

INFORME GENERAL
ESTUDIO CUALITATIVO
EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA
INSTITUCIONAL
DE CAPUFE 2018 “SEGURIDAD VIAL”
VERSIONES SEMANA SANTA Y VERANO,
Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA
AUTOPISTA MÉXICO - ACAPULCO



Agosto 2018



OBJETIVOS

- Conocer por parte de los usuarios de la autopista México-Acapulco, la experiencia que se tiene 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 prevención de accidentes en carretera.
- Determinar la opinión que los participantes tienen de las campañas de seguridad vial de CAPUFE.
- Conocer la experiencia de los usuarios de IAVE vs experiencia de los no usuarios, así como identificar 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, de nivel socioeconómico medio, medio – alto (C, C+), y nivel educativo superior. 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 anteriormente. El reclutamiento se llevó a cabo mediante la técnica bola de nieve, que implica generar cadenas de contacto para identificar a otras personas con el perfil requerido.

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 grupos

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

Número de sesión	Edad y género	Nivel socioeconómico	Escolaridad	Perfil específico	Número de participantes
1	Hombres y mujeres de 20 a 35 años	Medio, medio - alto C, C+	Nivel Educativo Superior	Usuarios frecuentes de la autopista México - Acapulco La mitad usuarios de IAVE	8
2	Hombres y mujeres de 36 a 50 años	Medio, medio – alto C, C+	Nivel Educativo Superior	Usuarios frecuentes de la autopista México - Acapulco La mitad usuarios de IAVE	8

TOTAL 16 participantes

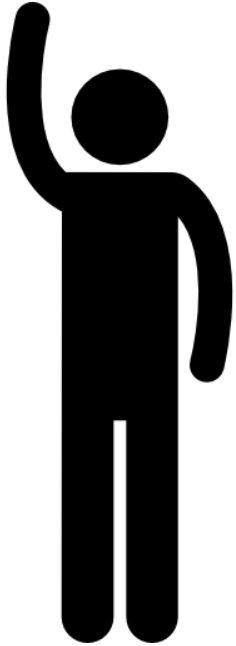


La experiencia de los usuarios de la Autopista México – Acapulco



Experiencia de transitar por la Autopista

INFORMANTES

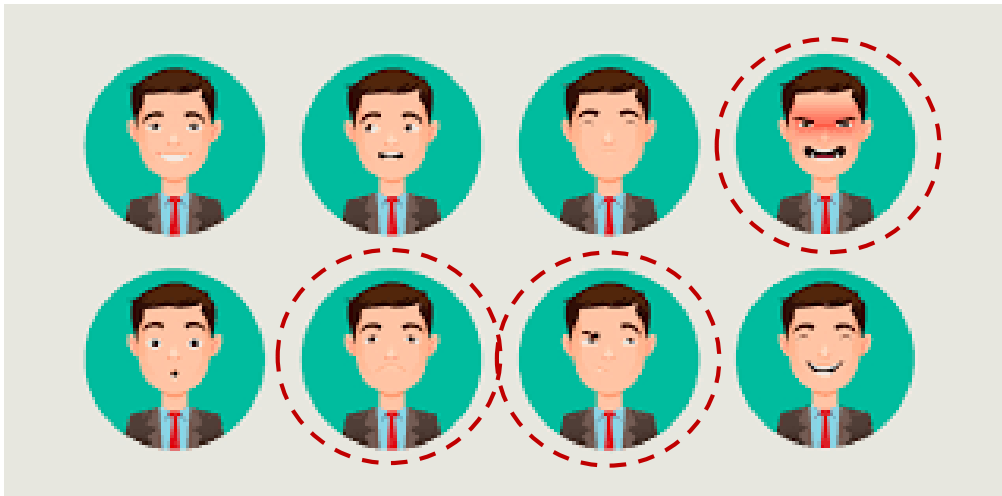


Los participantes transitan por la Autopista México – Acapulco en promedio 5 veces al año, la frecuencia más baja es de 2 veces al año y la más alta de 8.

La mayoría utilizó por última vez esta autopista el mes de julio o principios de agosto del 2018, lo cual implica que tienen una experiencia reciente.

Experiencia de transitar por la Autopista México - Acapulco

Una experiencia **no del todo satisfactoria** es la que prevalece en la mayoría de los participantes.



Razones

Varios tramos con obras, implica reducciones de carriles y tráfico. Se menciona por ejemplo en el tramo de Chilpancingo.

Deslaves, presencia de grava en estas zonas sobre todo en tramos de Guerrero, por ejemplo pasando Buenavista.

Es común el **congestionamiento** en el tramo de Cuernavaca hacia Tlalpan.

Falta de señalamientos que indiquen zonas de obras.

Experiencia de transitar por la Autopista México - Acapulco

Consideran que aumenta el tráfico en temporada vacacional, sobre todo los fines de semana, sin embargo reconocen que las obras de mantenimiento lo complican aun más.

“Incluso yo me voy el viernes ya en fin de semana, procuro irme a las tres de la mañana, cuatro para no agarrar tráfico, pero siempre me termina agarrando ahí en Chilpancingo, siempre”

“Hay muchos deslaves y ese es el problema, que te deja nada más un carril; entonces tú quieres llegar rápido pero no puedes porque tienes que esperar a los otros carros que van adelante de ti”

Palabra que mejor describe la Autopista México - Acapulco

1

**Constante
mantenimiento y
remodelación
(en un sentido
negativo)**

2

**Cara, el costo es
alto para el
servicio que
brinda**

3

**Comparada con la libre,
en menor frecuencia se
menciona:
Rápida y segura
(infraestructura)**

Palabra que mejor describe la Autopista México - Acapulco

CONSTANTE MANTENIMIENTO

“En ocasiones cuando están arreglando pasan el carril al otro sentido, entonces no sólo se afecta este sentido sino también el otro”

“Por un lado digo -bueno, le están dando mantenimiento-, ¿pero todo el tiempo?, la verdad se pasan”

“Desde que paso Morelos, que es casi al inicio de Guerrero ahí se cierra, pasa a ser un sólo carril”

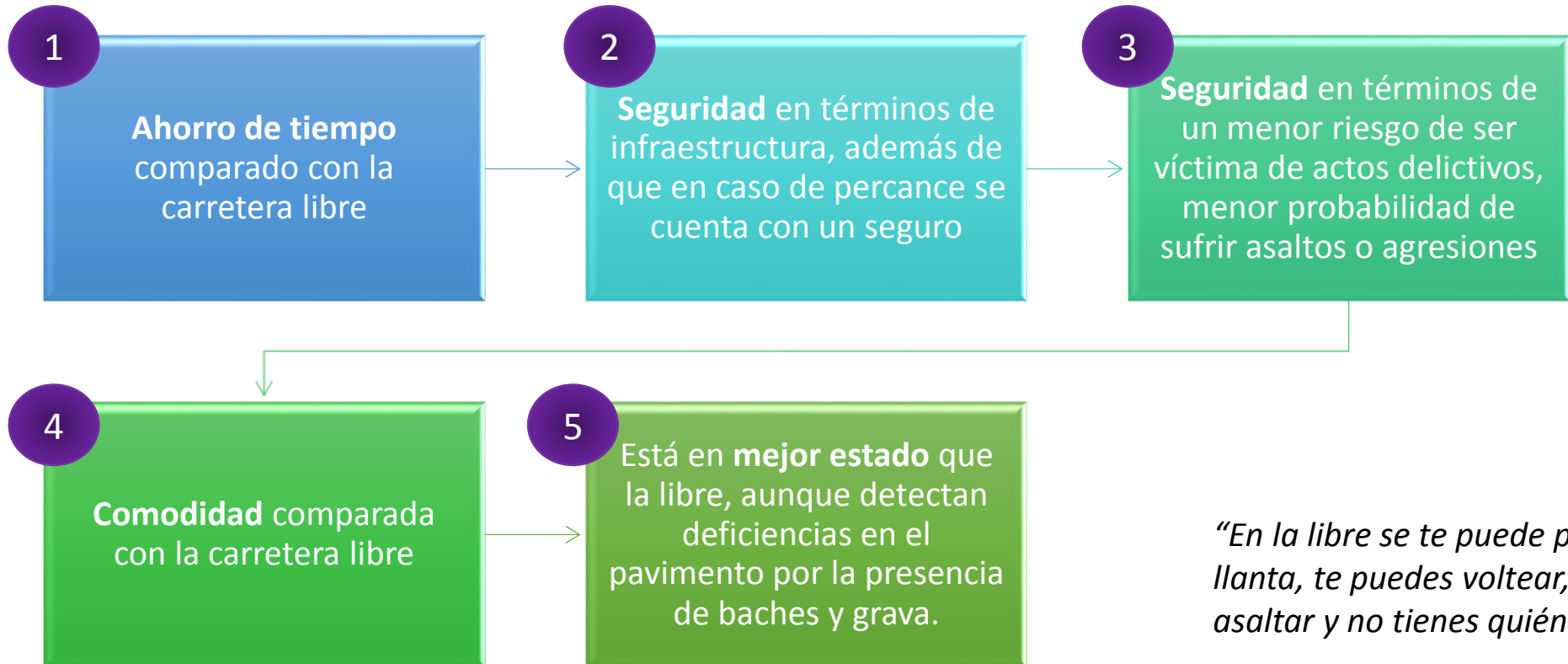
COSTOSA

“Se cobran muchísimas casetas, sí es un beneficio porque es muy rápida, te ahorras tiempo; pero lo que pagas no lo ves en resultados”

“Mi esposo dice: -ya están todas las piedritas aquí en la pintura-, no puede ser posible que cuida tanto mi carro y pago autopista, pero hasta tengo que bajar la velocidad porque se lastima mucho el auto”

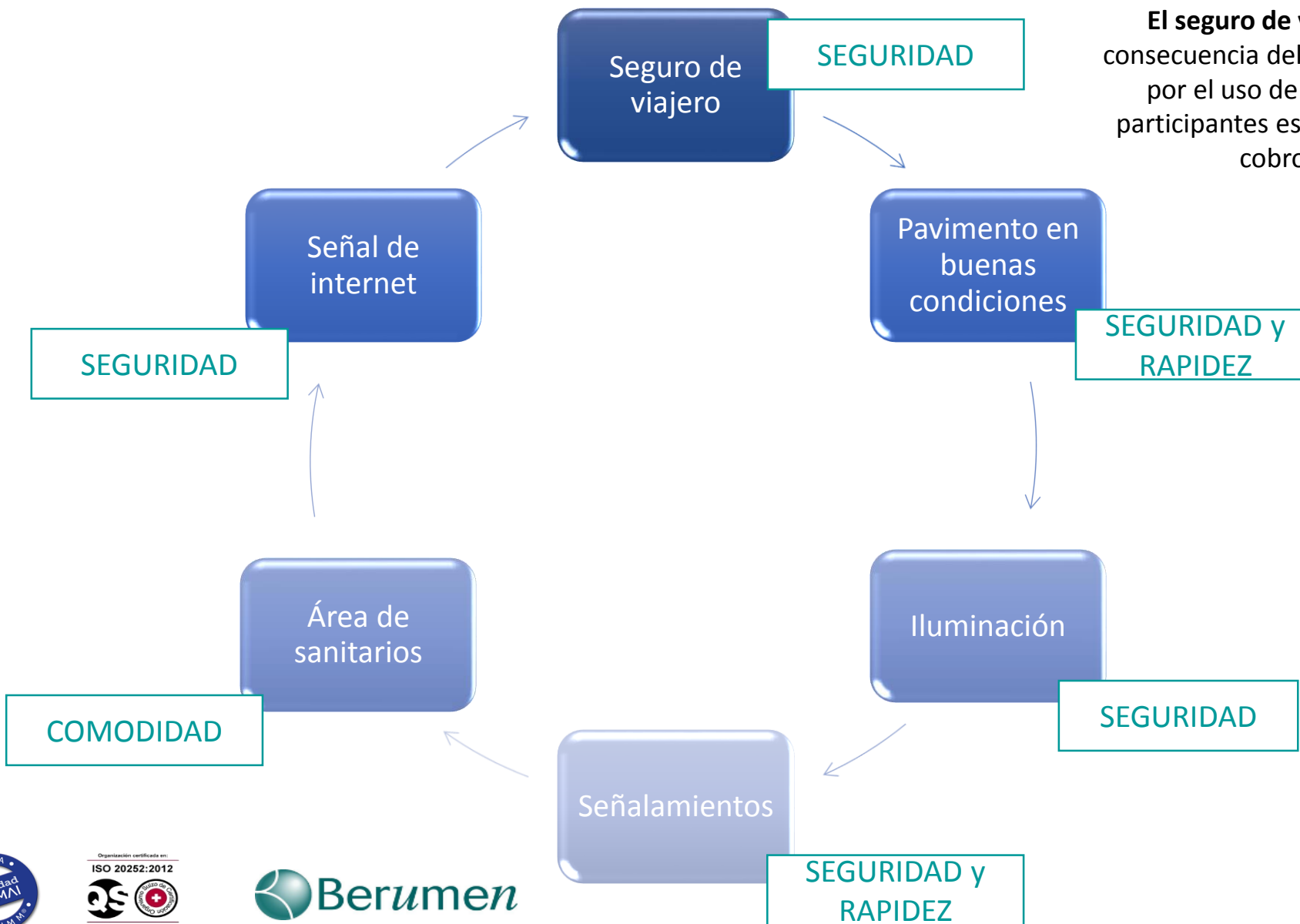
Aspectos que influyen para decidir viajar por autopista

Los aspectos mencionados por los participantes, se muestran a continuación, en orden de mayor a menor frecuencia de mención:



“En la libre se te puede ponchar la llanta, te puedes voltear, te pueden asaltar y no tienes quién te apoye”


Aspectos más importantes que debe ofrecer una autopista



El **seguro de viajero** debe ser consecuencia del pago que se realiza por el uso de la autopista, los participantes esperan que no haya cobros extras

Con menor frecuencia se menciona

- **Indicadores luminosos en el pavimento (SEGURIDAD)**
- **Que sean pocas casetas (COSTO)**
- **Gasolineras**
- **Que hagan válido el seguro de viajero (SEGURIDAD)**



Evaluación del estado físico de la Autopista México – Acapulco

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



El mantenimiento constante **lejos de ser considerado como una atención a las necesidades del usuario y relacionarse con un mejor servicio**, provoca reacciones negativas entre los usuarios

Consideran que el constante mantenimiento refleja un deficiente estado físico de la Autopista México – Acapulco.

Opinan que las obras tardan demasiado tiempo.

A pesar de las reparaciones, continúa la mala calidad del pavimento.

Necesidad de implementar una mayor y mejor tecnología para la contención de los deslaves.

Algunos tienen la percepción de que las frecuentes obras de mantenimiento y los periodos largos de tiempo que implican, se relacionan con acciones discrecionales en las obras.

Evaluación del estado físico

Se profundizó en la evaluación del estado físico de la autopista México – Acapulco, recuperándose los siguientes comentarios textuales de participantes:

“De donde está el Hotel hacia el Tec está todo con baches, tanto de ida como de regreso, igual cuando llegas al modelorama que está en los viveros, todo ese pedazo están en obra, pero igual, así como dicen llegas y ni siquiera está señalado, entonces de repente como que la gente se frena y te tienes que amarrar porque le vas a pegar al de enfrente”

“Como lo del socavón, que igual tardaron meses en repararlo, al tiempo pasó que en Japón hubo un socavón y tardaron 3 días en repararlo y aquí lo tardaron meses, e igual con la autopista, para reencarpetar una autopista se tardan años”

Palabras que los participantes consideran describen mejor el estado físico de la Autopista México – Acapulco.

Regular

Con potencial

Para profundizar en los porqués de esta percepción se evalúan los siguientes aspectos

Mantenimiento

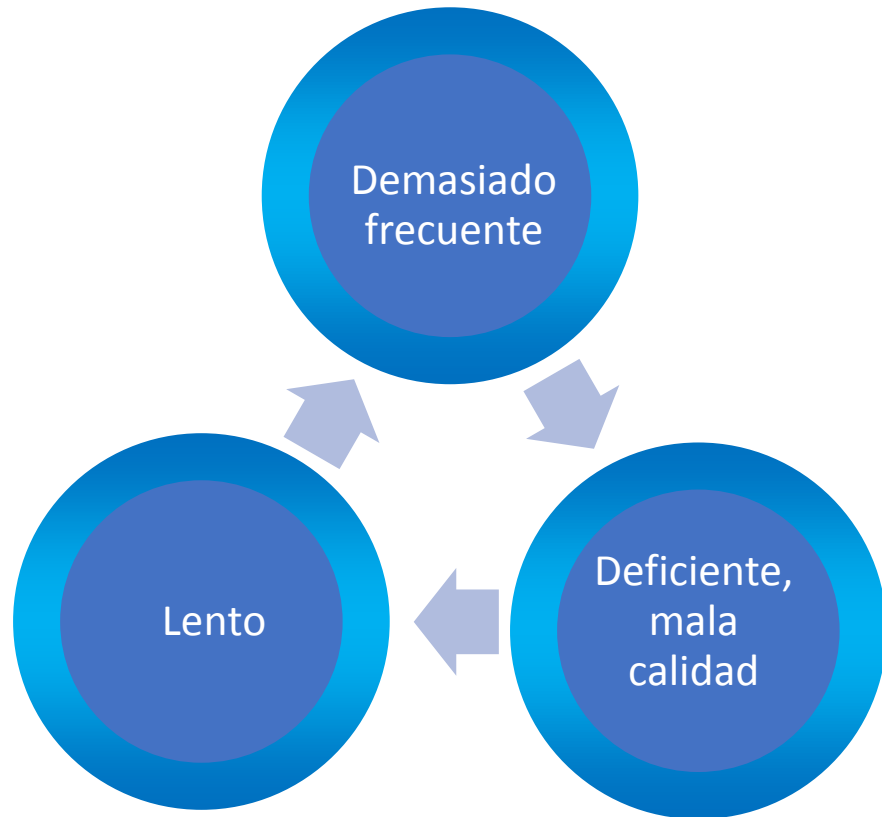
Señalamientos

Dispositivos de seguridad

Estado de la caseta de cobro



Mantenimiento de la Autopista México - Acapulco



Las obras de mantenimiento les lleva a pensar que la autopista está inacabada.

Las obras de mantenimiento no son garantía de buenos resultados en el estado de la autopista



“Yo no tengo un recuerdo de haber ido a Acapulco y que haya encontrado, cuando menos una vez, todo libre, jamás; es esa mala experiencia de querer ir un poco más rápido, pero siempre con la preocupación de algún bache, de algún tramo en reparación”

“Para mi no es de calidad el material que usan, porque a estas alturas de la tecnología y de todo lo que se maneja, que siempre estén arreglando por meses, eso quiere decir que meten material corriente y cuando esa situación de que salpican las piedritas y vibra y paso después por el mismo tramo, dices ¿qué están arreglando pues?”

Señalamientos en la Autopista México - Acapulco

Se coincide en que sí hay señalamientos
pero no son suficientes



Recuerdan señalamientos
De gasolineras, rampas de frenado, límites de velocidad, curvas peligrosas, teléfonos de emergencia, pozos con agua
estos señalamientos son claros

Identifican dos aspectos específicos

En el caso de obras

En el caso de salidas o rutas para otros destinos:



- Son pocos.
- No están ubicados con suficiente anticipación.
- En algunos casos sólo ponen conos o costales.
- A veces hay banderilleros, lo que consideran peligroso sobre todo por la noche.



- Hay señalamientos pero muy generales.
- No están ubicados con suficiente anticipación.
- No son claros.
- Algunos consideran que tomar el libramiento a Cuernavaca es confuso y faltan señalamientos.

Señalamientos en la Autopista México - Acapulco

“Ves la franelita y el muchacho cuando llegas a la curva y ya te lo encuentras, tienes que ser previsor, y si vas con velocidad sí está muy cerca. Yo le echo como mínimo medio kilómetro que se pongan a anunciar porque hay curvas. Tiene que ser con más anticipación de aviso”

“En diciembre teníamos chance ir a vacacionar y queríamos ir a Cuernavaca y no vimos como agarrar la salida que teníamos que tomar, así que avanzamos, avanzamos y nunca había retorno y ya dijeron: -pues ya síganse a Acapulco-, y eso hicimos”

“A mí me tocaron nada más los costales así verlos de frente, como -¡ay canijo no lo había visto!-”

“Yo no he identificado cómo agarrar de Tlalpan el segundo piso para no pasar hacia la caseta, nos salimos y volvimos a entrar y le digo: -ya no pierdas el tiempo, ya vámonos-. No hay ningún señalamiento en ese tramo”

“Entre Iguala y Taxco me confundo porque nunca sé cuándo inicia Iguala y cuándo inicia Taxco por la desviación que es como una perita y no sabes”

Estado físico de las casetas de cobro en la Autopista México - Acapulco



El Grupo 1, percibe las casetas en buen estado, bonitas, con colores adecuados.



Mientras que algunos participantes del Grupo 2 consideran que las casetas deberían tener una remodelación, identifican que las únicas que son nuevas son: la de Tlalpan y unas antes de llegar a Acapulco.

En general el estado físico de las casetas carece de relevancia para la mayoría, sus demandas están más relacionadas con el servicio que se brinda, principalmente el número de casetas abiertas



Dispositivos de seguridad en infraestructura en la Autopista México - Acapulco

Los participantes mencionan de manera espontánea:



Dispositivos de seguridad en infraestructura en la Autopista México - Acapulco

Otros dispositivos que no se mencionaron de forma espontánea por los participantes, se evaluaron mencionándolos directamente, sin ayuda de imágenes:

MALLA ANTIDESLUMBRANTE



“A mí me ha tocado donde no hay esa malla y sí es incómodo”

- Al preguntar por la **malla antideslumbrante**, sólo una cuarta parte de participantes del Grupo 1 la identifican, a diferencia de los del Grupo 2 quienes en su mayoría la reconocen.
- La describen como una malla que está sobre la barrera monolítica central.
- Les parece un **dispositivo de seguridad adecuado**, calificándola como una excelente estrategia, incluyendo a quienes no la identificaban, ya que evita que los autos de los carriles opuestos deslumbren o encandilen al conductor.



Dispositivos de seguridad en infraestructura en la Autopista México - Acapulco

Este dispositivo de seguridad no se mencionó de forma espontánea por los participantes, por lo que se preguntó directamente su opinión sin ayuda de imágenes

BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL



- Respecto a la **barrera monolítica central**, todos la identifican.
- Consideran que es **excelente para salvaguardar a terceros**, pero a pesar de que absorbe el impacto evitando que el carro choque con los automóviles de los carriles opuestos, éste queda gravemente dañado, algunos comentan que idealmente **debería emplearse otro tipo de material que absorbiera el impacto con los menores daños posibles**.

Dispositivos de seguridad en infraestructura en la Autopista México - Acapulco

Este dispositivo de seguridad no se mencionó de forma espontánea por los participantes, por lo que se preguntó directamente su opinión sin ayuda de imágenes

BANDAS DE ALERTA VIBRATORIA



“Previenen accidentes porque disminuyes la velocidad, sobre todo en las curvas, cuando ya viene la pera empiezas a sentir eso y te alertas más”

- Respecto a las **bandas de alerta vibratoria**, no todos las identifican.
- Son pocos los que las llaman vibradores, se comenta que la sensación obliga a bajar la velocidad, algunos identifican que también las colocan cercanas a las casetas de cobro.
- A la mayoría le parece una **medida preventiva adecuada** ya que el movimiento despierta, demanda atención.

“En las curvas muy pronunciadas van esas bandas como que te detienen”

Dispositivos de seguridad en infraestructura en la Autopista México - Acapulco

Este dispositivo de seguridad no se mencionó de forma espontánea por los participantes, por lo que se preguntó directamente su opinión sin ayuda de imágenes

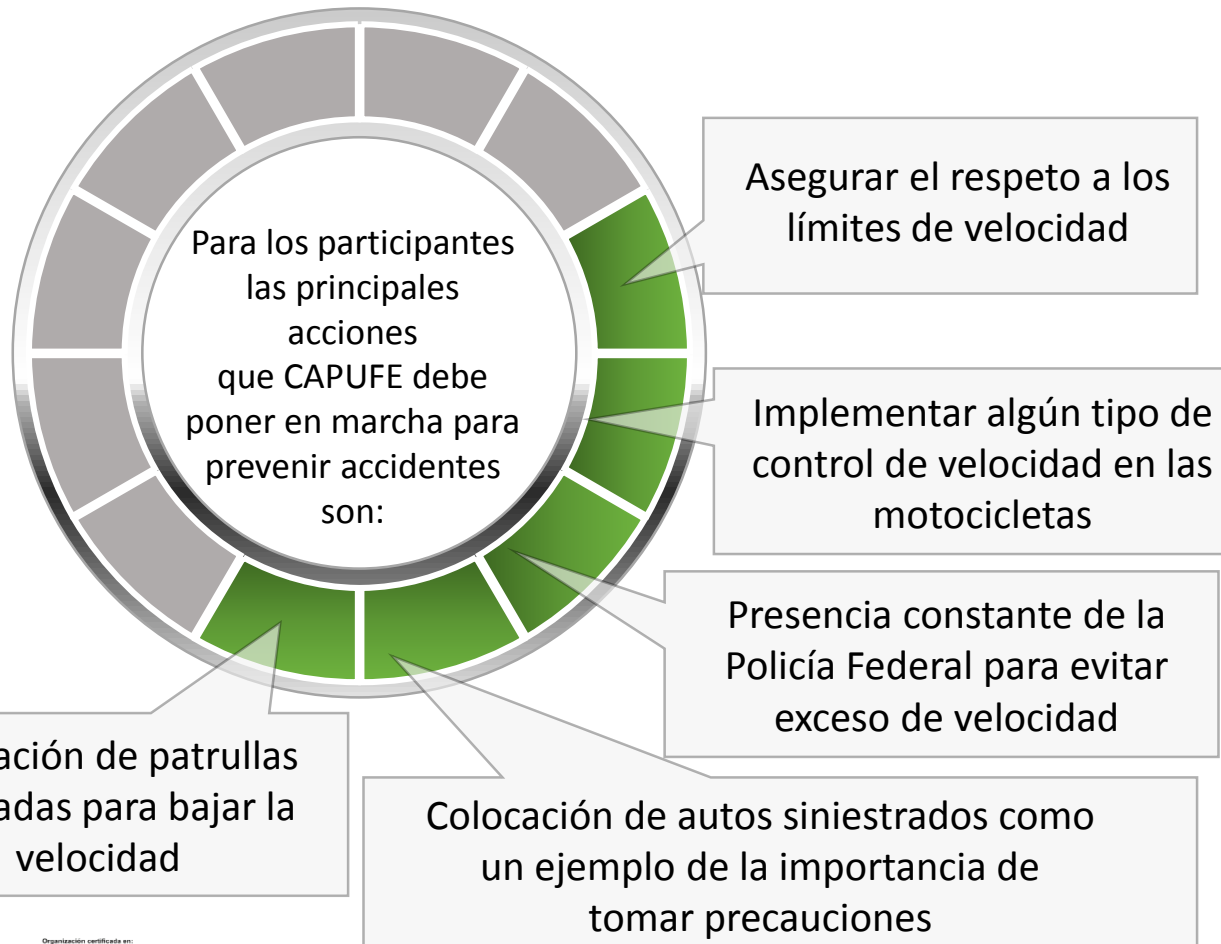
DEFENSA METÁLICA



- Respecto a la **defensa metálica**, pocos la identifican por su nombre, pero en cuanto algunos la describen es recordada por la mayoría.
- Consideran que es un buen dispositivo de seguridad ya que detiene a los automóviles pues es común verlas dobladas, abolladas o con marcas de pintura.
- Se detecta que está sólo en algunos tramos de la autopista y consideran relevante que sea continua, además que las que sufran daños sean remplazadas lo más pronto posible.

Experiencias de accidentes en la Autopista México - Acapulco

La mayoría de los participantes no ha sufrido algún accidente en la Autopista México – Acapulco.

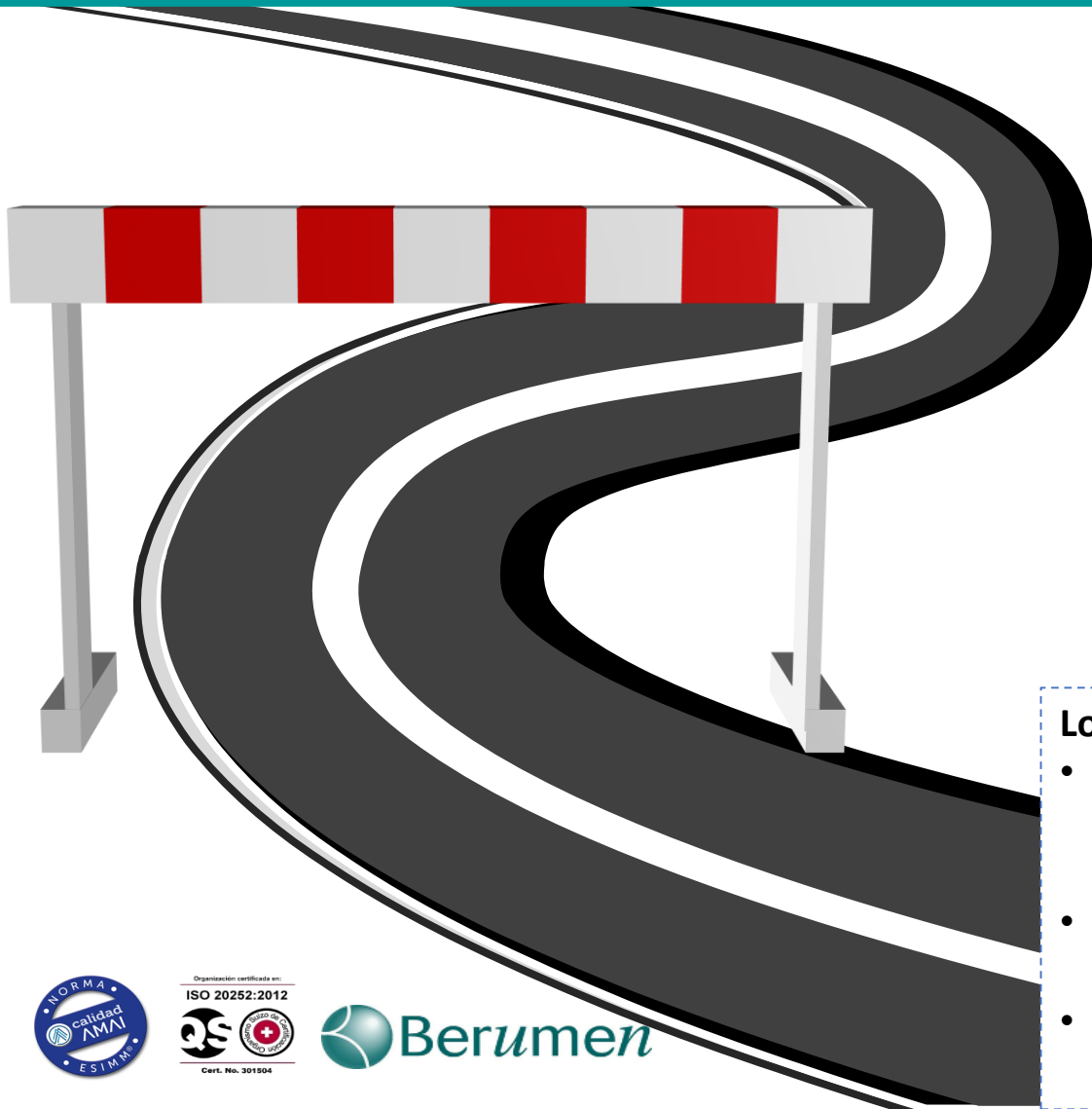


Sólo una persona reporta que se reventó una llanta de su automóvil, no pensó en llamar al seguro de la autopista, sino que después de unos minutos pasaron los Ángeles Verdes y lo asesoraron, la experiencia fue positiva.

Un hallazgo importante es que los participantes **no diferencian a qué dependencia pertenecen los diferentes servicios de asistencia vial** en caso de percance en la autopista, para ellos lo importante es tener el apoyo.



Principal problema de Infraestructura de la Autopista México – Acapulco



Los participantes identifican:

1

Estado y calidad del pavimento

2

Obras de mantenimiento lentas

3

Deslaves

Los participantes sugieren

- Mejor planeación de las obras de mantenimiento, identificando los horarios con menor afluencia para optimizar tiempos.
- Que avisen al usuario en la caseta que hay tramos en mantenimiento para que tome precauciones.
- Darle un mantenimiento eficaz a las mallas para evitar deslaves.

Evaluación de los servicios proporcionados por CAPUFE en la Autopista México – Acapulco

Servicios de CAPUFE en la Autopista México – Acapulco

Mencionados de manera espontánea



- Asistencia vial
- Sanitarios
- Teléfono de emergencia en algunos puntos de la autopista
- Tiendas de conveniencia
- Pozos con agua



Los servicios se presentan en orden de mayor a menor mención

Servicios de CAPUFE



Servicio de Auxilio Vial

- La mayoría de los participantes no ha requerido auxilio vial.
- Suponen que el servicio debe ser gratuito, por el seguro que se adquiere al pagar la caseta.
- Algunos opinan que casi no hay auxilio vial porque en sus trayectos en sus últimos viajes pudieron observar varios autos descompuestos.
- Algunos tienen la impresión de que el servicio no es las 24 horas, pero nunca han tenido una experiencia directa.

PREDOMINA EL DESCONOCIMIENTO

Sólo dos participantes han utilizado el servicio de auxilio vial.

Uno tuvo una experiencia positiva y el otro negativa

En las dos situaciones reportadas se comenta haber recibido apoyo de los Ángeles Verdes, desconocen a qué dependencia pertenecen y por lo tanto su experiencia con estos servicios la generalizan a CAPUFE



La experiencia positiva se centra en haber obtenido asesoría y apoyo sin solicitarlo
PERTINENCIA



La experiencia negativa se relaciona con el cobro de los servicios

“Una vez a mí me tocó iba por la del Sol y para mi mala fortuna se me pinchó una llanta adelante de Chilpancingo, no chequé la refacción antes y también la traía pinchada, lo primero que hice fue llamar a mi seguro, no al de la autopista y tardaron, pero como a los 15 minutos llegó uno de los Ángeles verdes, me dijo -si quieres te llevo pero te voy a cobrar lo que cuesta la gasolina y este es de 8 cilindros-, para salir de la bronca creo que le di 200, 300 pesos, eran como unos 20, 25 kilómetros a la vulcanizadora más cercana, yo no sabía eso de que te cobran”.

Servicios de CAPUFE

Servicios que se presentaron directamente para su evaluación, ya que no se identifican por los participantes de forma espontánea.



Atención de los cajeros



Servicio médico

Servicio de grúa



Servicio 074

Servicios de CAPUFE en la Autopista México – Acapulco

Este servicio no se mencionó de forma espontánea por los participantes, por lo que se preguntó directamente su opinión sin ayuda de imágenes

En general consideran que la atención es

Atención de los cajeros

RÁPIDA

“Yo he visto a los chavos cobrando y de verdad no se tardan”, “Son rápidos, no les puede uno pedir más rapidez”

ACTITUD
INDIFERENTE

“Son indiferentes porque realmente no haces un diálogo con ellos, ni una plática ni nada, pero si preguntas algo es: -no sé-, son indiferentes”.

- En el tema de rapidez algunos consideran que los periodos vacacionales o la presencia de accidentes provocan lentitud y filas en las casetas, sin tener esto que ver con la rapidez de la atención del cajero.
- Algunos comentan excepciones donde hay demoras al pagar en efectivo porque se hace el corte de caja, porque los cajeros están distraídos o bien, el usuario no prepara la tarifa con anticipación.
- Se coincide en que en la mayoría de los casos regresan los cambios exactos

A los participantes les gustaría que los cajeros de las casetas proporcionaran información sobre accidentes y tramos en reparación.



Servicios de CAPUFE en la Autopista México – Acapulco

Estos servicios no se mencionaron de forma espontánea por los participantes, por lo que se preguntó directamente su opinión sin ayuda de imágenes



Servicio médico

Ningún participante tenía conocimiento del Servicio médico, son pocos los que recuerdan haber visto una unidad cercana a la zona de “La Pera”.



Servicio de grúa

Ningún participante lo ha necesitado, son pocos los que lo han visto.

PREDOMINA LA DESINFORMACIÓN

Servicios de CAPUFE en la Autopista México – Acapulco

Este servicio no se mencionó de forma espontánea por los participantes, por lo que se preguntó directamente su opinión sin ayuda de imágenes

Servicio 074, ningún participante identifica este número de servicio para los usuarios de CAPUFE

No recuerdan haberlo visto en sus viajes.

Desconocen los servicios que ofrece esta línea.

Cuando se describen los servicios, la mayoría los **considera adecuados** y destacan que debe ser sencillo obtener el apoyo y CAPUFE responder con rapidez.

Recomiendan tener el número muy visible en las casetas o en espectaculares a lo largo de la autopista.

Servicio 074



Otros servicios en el 074

Al preguntar por otros servicios que les gustaría que se ofrecieran en la línea de atención 074, los participantes:

Consideran que los que se ofrecen hasta ahora son los necesarios

La mayoría coincide en que antes de considerar nuevos servicios, den a conocer los que existen y los proporcionen en tiempo y con calidad.



Algunos comentan que les gustaría una aplicación para celular que les informe en tiempo real sobre accidentes, tramos en reparación y rutas en general.



Cabe destacar que los participantes no siguen a CAPUFE en redes sociales, predominando el desconocimiento y el poco interés.

Principal problema de servicios de CAPUFE en la Autopista México – Acapulco

Predomina una confusión sobre cuáles son los servicios brindados directamente por CAPUFE.

Una vez que estos servicios son presentados, son menos relevantes comparados con la percepción de los usuarios de un problema de inseguridad en la Autopista México – Acapulco

1

No garantizar un viaje seguro en cuestión de ser víctima de actos delictivos

2

Las fallas de los lectores de IAVE

Los aspectos considerados como principales problemas de servicios de CAPUFE son mencionados de forma espontánea por los participantes. El primero, INSEGURIDAD, es mencionado por todos los asistentes, mientras que el segundo es mencionado por usuarios de IAVE.

Parador Parres Autopista México – Cuernavaca

La mayoría de los participantes no identifica el Parador Parres, el nombre no les resulta conocido.



Al describir la ubicación (Km 38 Autopista México – Cuernavaca), no lo identifican con claridad, algunos creen que se trata de un mirador o una gasolinera.

“Ah sí, es del que se ve toda la ciudad de México, he escuchado pero no sabía que así se llamaba”.

“Es donde está la gasolinera, pero todo eso está en la parte de atrás, nosotros llegamos a donde está la gasolinera”

Una persona comenta haber usado el Parador Parres, para hacer compras en tiendas de conveniencia, en general su experiencia fue positiva

Al describir el Parador Parres y sus servicios, **la mayoría se sorprende gratamente** con la descripción, sobre todo por el tamaño del Parador y los servicios que brinda: restaurantes, tiendas de conveniencia, sanitarios, unidad médica etc.

Los que no han llegado al Parador Parres comentan que es porque: Apenas inicia el viaje hacia Acapulco.



Servicio de sanitarios

Debido a que son pocos los participantes que han visitado el Parador Parres, son pocos los que han hecho uso del servicio de sanitarios.

Quienes lo han hecho tienen una opinión positiva destacando: la modernidad, amplitud y limpieza.

Cabe señalar que la mayoría de los usuarios desconoce si los servicios de sanitarios ubicados a lo largo de la Autopista México – Acapulco son administrados por particulares o por CAPUFE.

Evaluación de la seguridad



Seguridad en la Autopista México – Acapulco

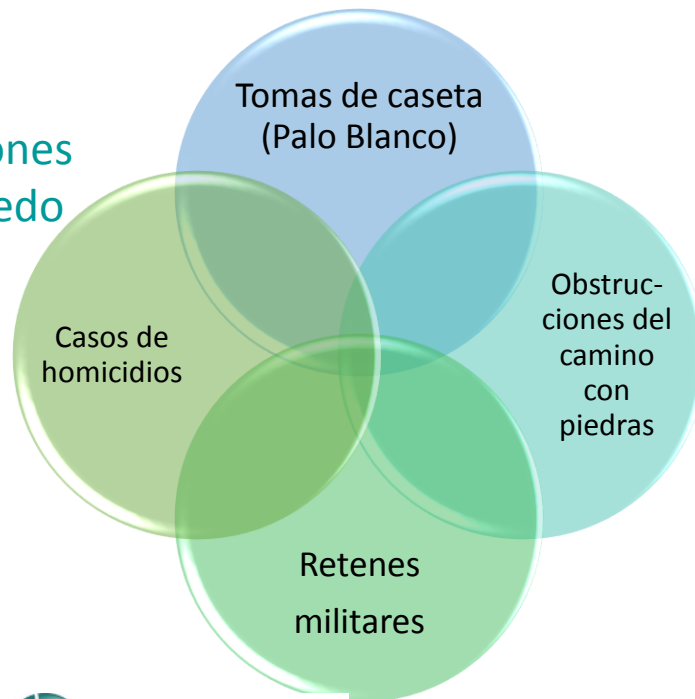
Más de la mitad de los participantes no se sienten seguros al viajar por la autopista México – Acapulco.



Se sienten más bien **desprotegidos**, incluso algunos han cambiado sus hábitos de viaje, y ya no viajan en la noche o la madrugada, o bien, no hacen paradas.

Ya no hacen uso de miradores ni zonas de descanso, incluso durante el día, sobre todo en Guerrero.

Se identifican básicamente 4 acciones que les generan miedo



“Sí, la inseguridad, yo lo he vivido también. A mí me aventaron una piedra, pero yo recordé mucho que me dijeron: -no te detengas si te avientan una piedra- y le seguí, volteé y sí había dos tipos, dije qué bueno que no me paré. Fue pasando Puente de Ixtla, afortunadamente no nos rompieron el cristal ni nada”

“Para mí sí es insegura, hace 4 meses a un vecino que tengo allá en Acapulco, en ese puente que ahorita no me viene el nombre, en la noche que iba con la familia, pusieron piedras, los bajaron, los amordazaron, les quitaron la camioneta y hasta la madrugada que pasó gente los vieron amagados, 5 personas, niños, esposa y todo, en la junta del condominio nos dijeron: -les avisamos para que tengan cuidado porque no es segura la autopista-”

Seguridad, integridad física

“Hay zonas que tienen un paisaje precioso pero que te da pavor bajarte, yo no me bajo; son cosas que yo quisiera disfrutar de la carretera y me dice: -no mami, no nos vamos a arriesgar a esta altura como está la situación- y digo: -¿por qué vivir esto, por qué no vivir como gente normal?- Además estamos pagando”

“A mí me pasó, en febrero de este año que veníamos de Acapulco un operativo de los que hace el Ejército, veníamos en la noche y nos salen con una cosa así grandotota enfocando el coche. Yo venía manejando y me dicen: -las manos al volante- y me dice mi marido: -haz lo que indican-. Lo entiendo por seguridad, pero si ven que viene familia con niños y hasta con mascotas, que te hagan eso sí te descontrola muchísimo, porque no sabes cómo vengan o qué traigan ellos”

“A mí me da pavor bajarme porque llega otro auto y ya te quitó todo, te encañonan. A nosotros ya nos pasó en Punta Diamante en donde intentaron en diciembre quitarnos el auto; llegaron con un carro y se bajaron con un arma larga y nos dijeron: -bájense-, y ni un alma, ni un policía”

“En mayo fui con mi familia y pasando Chilpancingo la siguiente caseta hay un lugar que se llama Tierra Colorada, adelantito la sitiaron unos encapuchados y levantaron así literal la pluma y le digo a mi marido: -¿qué hago?- y dijo: -agáchense-, porque sí te entra la paranoia, yo traía atrás a mi hija de 16 años, y nada más le dijeron: -coopera- para no sé qué cosa y él agarró lo que traía en el pantalón y se los dio y nos dieron el paso, dije: -¿qué onda?-, supuestamente estás pagando un peaje, estás pagando tu seguridad”

Acciones para combatir la Inseguridad



Algunos consideran que

- Son necesarias cámaras de seguridad, desconocen si existen hasta ahora.
- Colocar botones de pánico.
- Garantizar señal de celular, para poder pedir auxilio.
- Patrullaje más constante de la Policía Federal, que inhiba la presencia de delincuentes.*
- Consideran que en casos de toma de casetas y retenes se debe avisar al usuario desde la caseta previa sobre la situación que se está dando más adelante, para que no le tome por sorpresa y sí tomar precauciones.

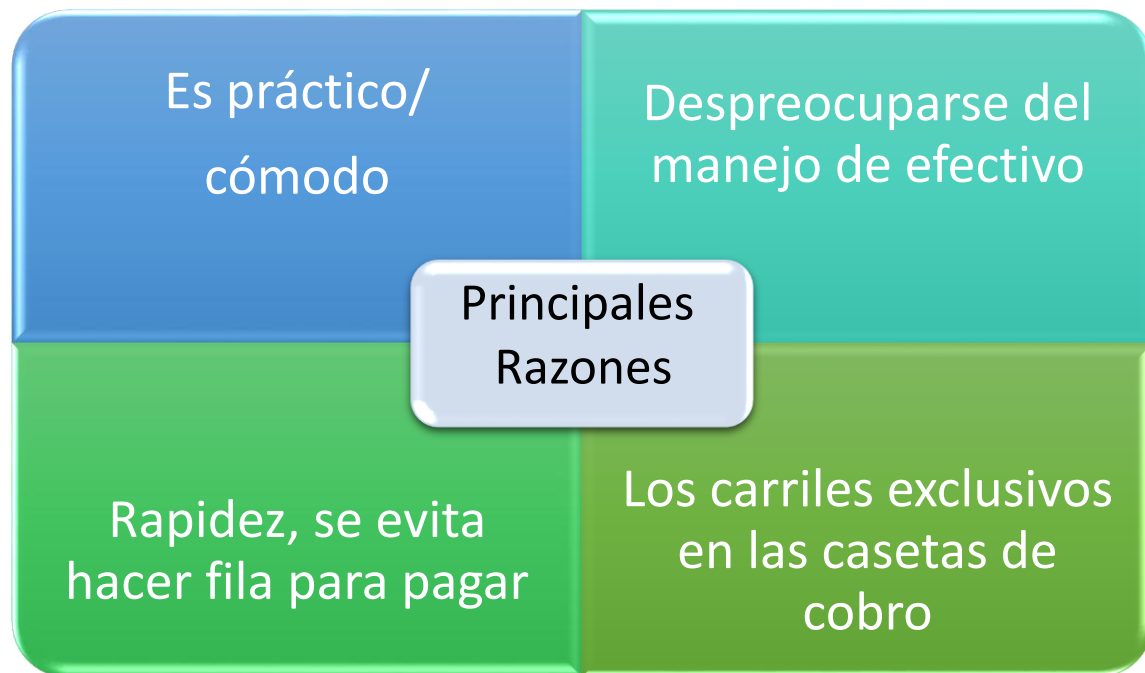
*Respecto a la Policía Federal, es frecuente una opinión negativa, ya que es común que abusen de su autoridad en casos de conducción a exceso de velocidad por parte de los usuarios.

Evaluación de IAVE y otras formas de pago



Formas de pago y uso de IAVE

La mitad de los participantes utiliza el pago electrónico mediante IAVE



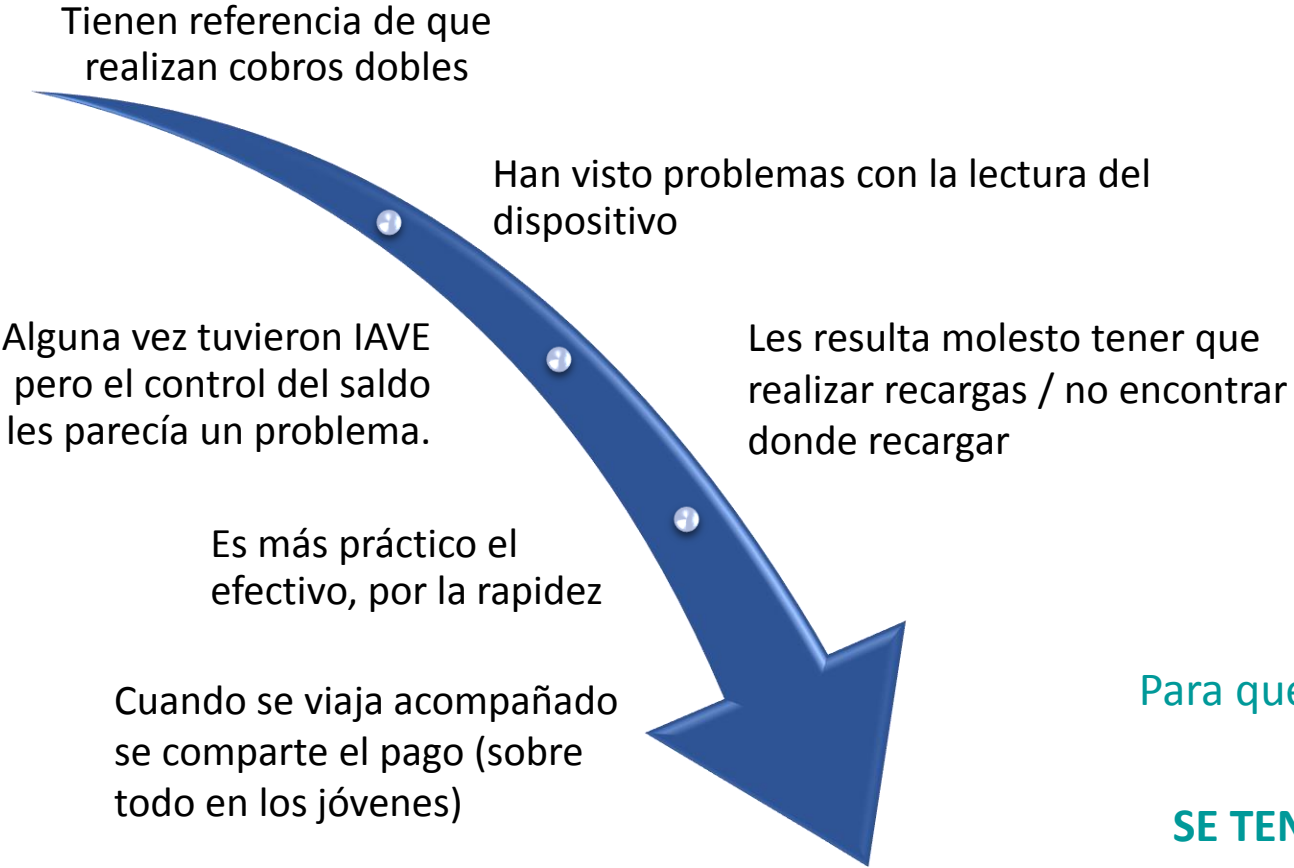
- La mayoría de usuarios IAVE se maneja con recargas en tiendas de autoservicio como Seven Eleven o Farmacias del Ahorro, argumentan que esto posibilita tener un mayor control de sus consumos.
- Son menos los que la tiene ligada a su tarjeta bancaria, les parece más práctico que realizar recargas y no han padecido alguna complicación en su uso.



Formas de pago y uso de IAVE

La mitad de los participantes realiza el pago de peaje en efectivo

Prefieren el efectivo antes que IAVE
RAZONES



No todos han tenido experiencia con el uso de IAVE, se detecta que tienen influencia considerable los comentarios de experiencias negativas de otras personas

Para que los participantes que aún no la usan, adquieran IAVE:

SE TENDRÍA QUE BRINDAR UN SERVICIO MÁS EFICIENTE garantizando el funcionamiento de los lectores y el manejo adecuado de los cobros.



Formas de pago y uso de IAVE

USUARIOS DE IAVE

“La facilidad de que igual en la autopista me voy directo al último carril, de hecho esos carriles están 100-150 metros antes que la caseta y te metes y te evitas toda la cola”

“Lo veo como una tarjeta de débito ¿en qué sentido? Le abono la cantidad que sé que voy a gastar y ya no ando preocupándome después de -¡ay, es que me falta tanto para las casetas!-, ya lo tengo ahí, ya no me preocupa la situación y por eso es que yo lo uso”

CONDUCTORES QUE UTILIZAN EFECTIVO

“Luego no te lee la tarjeta y yo antes no tenía la aplicación y estabas ahí adelante y atrás, porque aunque tengas saldo no la lee, y ya te sales de ahí y pagas, pero resulta que ya estaba el cobro aunque no te dejaron pasar”

“No reflejan luego, luego los cobros, siempre lo checamos en el celular y llevamos 3 casetas y no marca, después te las marca juntas y es cuando hay cobros dobles o triplica los cobros”

Sugerencias de mejora de usuarios de IAVE



- ✓ A algunos les gustaría que todas las casetas fueran multimodal.
- ✓ Que se garantice que los lectores estén trabajando adecuadamente y que les den mantenimiento constante.
- ✓ Cambiar el diseño de calcomanía a un dispositivo manual que permita una fácil y práctica manipulación, para evitar estar moviendo el automóvil.
- ✓ Además en algunos casos de recargas, se tiene que esperar un periodo de tiempo hasta que se active el saldo, consideran idealmente debería ser automático.

Formas de pago



- Pocos participantes pagan con tarjeta de débito.
- Poco más de la mitad no tenía conocimiento que fuera posible esta forma de pago.
- Los que la usan señalan como desventaja que no todas las casetas aceptan el pago con tarjeta.

A la mayoría no les parece una opción viable el pago con tarjeta, debido a que:



Pueden clonar la tarjeta
(inseguridad)



La transacción requiere de más tiempo y llegaría a ser tardado, “de aquí a que metes tu NIP”



Se corre el riesgo de que no haya red y declinen la transacción

“Según yo eso no se puede ¿o sí?, de hecho, te dicen que sí no tienes efectivo tienes que dejar algo de valor y te dan un mes para regresar por él, la tarjeta se usa para domiciliar la IAVE, el TeleVía, Pase y todo eso, y ya te hacen el cargo, de tal lado a tal lado pero en la caseta no puedes pagar con la tarjeta según yo”.

Campaña de Seguridad Vial



Evaluación de campañas CAPUFE

Al preguntar directamente por alguna campaña de seguridad vial de **CAPUFE**, los participantes **no identifican de manera espontánea** alguna campaña relacionada directamente con esta dependencia.

De manera general se mencionan acciones que los participantes relacionan con seguridad vial por parte de CAPUFE

- Colocación de carros siniestrados en la autopista.
- Mensajes de seguridad en Semana Santa, sin especificar alguno en particular.

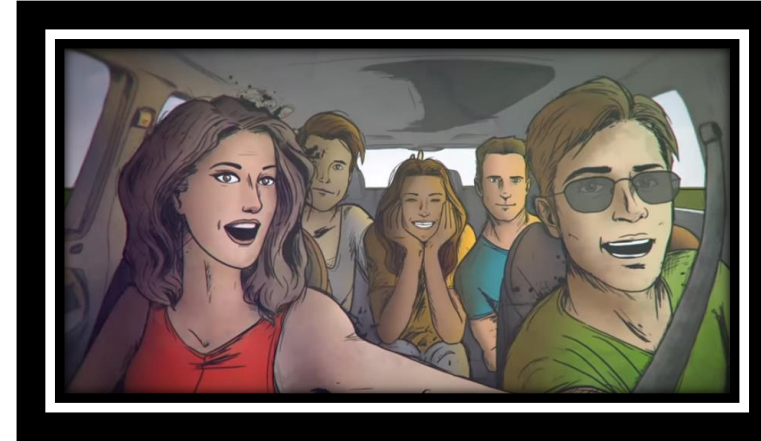
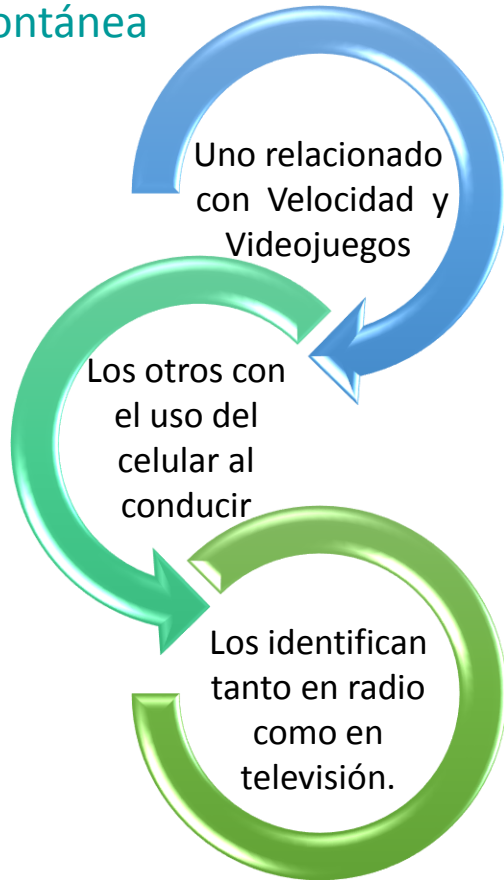
Alguien
te
espera...



Esponáneamente la mayoría menciona unos comerciales de la SCT

Campañas de seguridad vial

Se mencionan 3 spots de forma espontánea



Los jóvenes recuerdan más el comercial de unos chicos que se toman una selfie y sufren un accidente

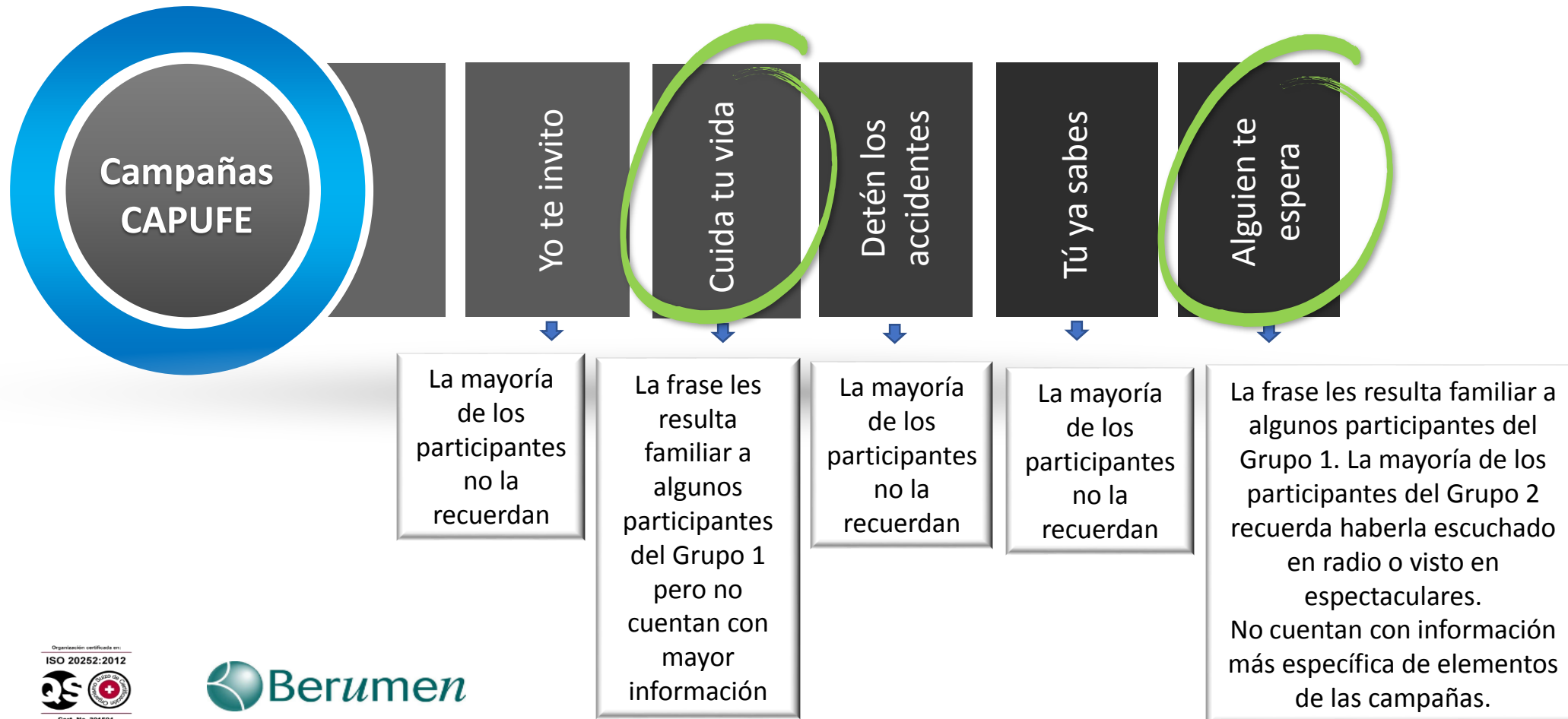
Los adultos mencionan el comercial donde un padre dice que: -en la realidad no hay vidas extras- y una mamá que tiene un accidente por textear

Cabe resaltar que los participantes **no tienen conocimiento** sobre quién realiza la campaña, no saben que corresponde a la SCT.

Evaluación de campañas CAPUFE

Se presentaron los siguientes slogans manejados por CAPUFE en sus campañas de seguridad vial*

*No se presentaron apoyos visuales



Evaluación de campañas CAPUFE

SON LAS FRASES CON MAYOR RECORDACIÓN



Alguien te espera

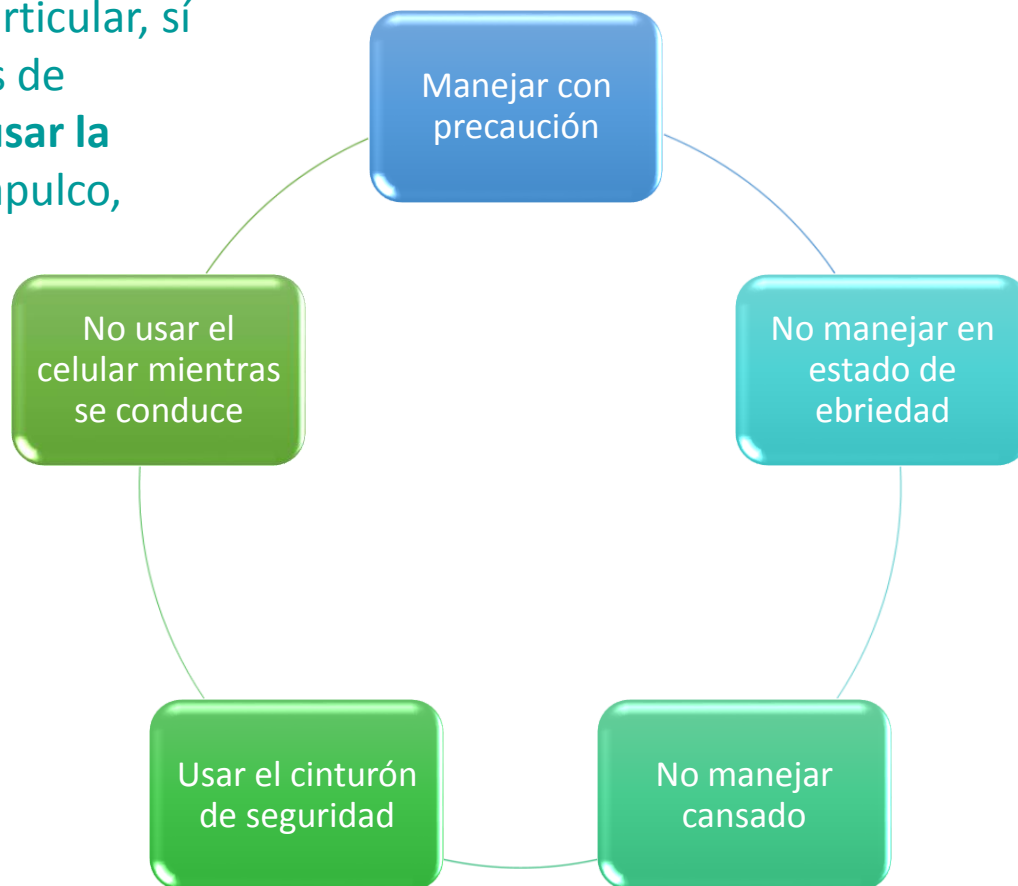
- ✓ Es altamente empática y más significativa emocionalmente para los participantes.
- ✓ Implica responsabilidad y toma de conciencia de que las consecuencias de un accidente no son solamente para la persona que conduce.

Cuida tu vida

Es una frase que les resulta familiar. Un joven la relaciona con espectaculares de futbolistas, mencionando a Moisés Muñoz, otro recuerda una campaña con Eduardo Verástegui.

Evaluación de campañas CAPUFE

Si bien, la mayoría de los participantes no recuerdan una campaña de CAPUFE en particular, sí identifican mensajes de **recomendaciones al usar la autopista México – Acapulco**, mencionando:



Para que una frase de una campaña de seguridad vial resulte eficaz se debe considerar:

- ✓ Manejar frases dirigidas a diferentes grupos poblacionales, jóvenes, madres y padres, niños, de tal forma que reflejen elementos de su cotidianidad con los cuales se puedan sentir identificados.
- ✓ Deben incluir el tema de la familia, el riesgo es para el conductor pero también para su familia y terceros.
- ✓ El mensaje central debe ser “cuidar su vida” invitando a hacer conciencia del riesgo que se corre.
- ✓ Consideran que las campañas deben ser crudas ya que así es en la realidad.
- ✓ Opinan que frases como: “El hubiera no existe”, “**Recuerda que alguien te espera**”, “No vas solo”, resultan eficaces.

“Algo así como no vas solo, porque luego se te va el rollo, te digo porque yo lo hago, cuando vienen todos dormidos es cuando le meto pata pero si yo viera un letrero así me impactaría tanto que mejor le bajo”



Evaluación final

Evaluación de CAPUFE

Ninguno de los participantes ha presentado una queja a CAPUFE

La mayoría argumenta no haberlo hecho porque lo consideran improductivo y generalizan que por lo regular en México las quejas no son atendidas

Prevalece una actitud de incredulidad, ante un ambiente generalizado de impunidad

“Realmente es malo el no hacerlo, pero vives con la idea de que vivimos en un país donde las quejas no son válidas”

“Como todo en este país, sólo queda para la estadística y nada más”

“Te desgastas una hora en el teléfono, para nada”

La negativa a presentar quejas no está relacionada con CAPUFE sino con una generalización de poca respuesta de las diferentes dependencias.

Al evaluar su experiencia en otros tramos carreteros, algunos participantes opinan que CAPUFE en general realiza un buen trabajo, destacando su eficiencia: el buen estado físico de las autopistas y la rapidez para llegar a sus destinos.

Sin embargo la mayoría coincide que en el caso particular de la Autopista México – Acapulco, la opinión de CAPUFE no es favorable, ya que debería mejorar el trabajo logístico de las obras de mantenimiento.



En términos de honestidad a CAPUFE no se le evalúa del todo positivamente, se le relaciona con poca transparencia en el manejo de recursos.

Esta percepción de los participantes tiene origen en el constante mantenimiento de la Autopista México – Acapulco.

Causa molestia el que a pesar de cubrir los pagos de las casetas, la Autopista no está en las condiciones más óptimas, sino más bien en un constante mantenimiento.



Evaluación final Autopista México – Acapulco

Lo que tiene que ocurrir desde la opinión de los participantes para mejorar la percepción que tienen de CAPUFE es:

Utilizar materiales de calidad en el trabajo de mantenimiento, para que las reparaciones sean duraderas.

Que se garantice que las licitaciones para realizar obras de mantenimiento se lleven a cabo con la mayor transparencia, para que se contrate a la mejor opción en calidad y precio.

Realizar campañas donde se informen las acciones que CAPUFE realiza, demostrando transparencia en el manejo de recursos destinados a obras de mantenimiento.

Evaluación final Autopista México – Acapulco

Después de evaluar el estado físico de la Autopista México - Acapulco, los servicios que en ella se brindan y la forma en la que operan estos, se identifica que:

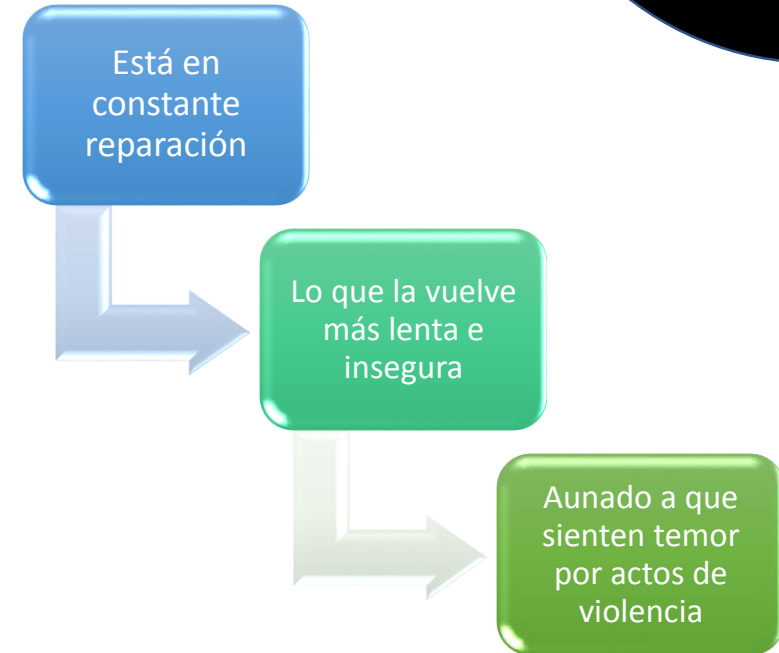


Los participantes no están del todo satisfechos después de haber transitado por la autopista México – Acapulco

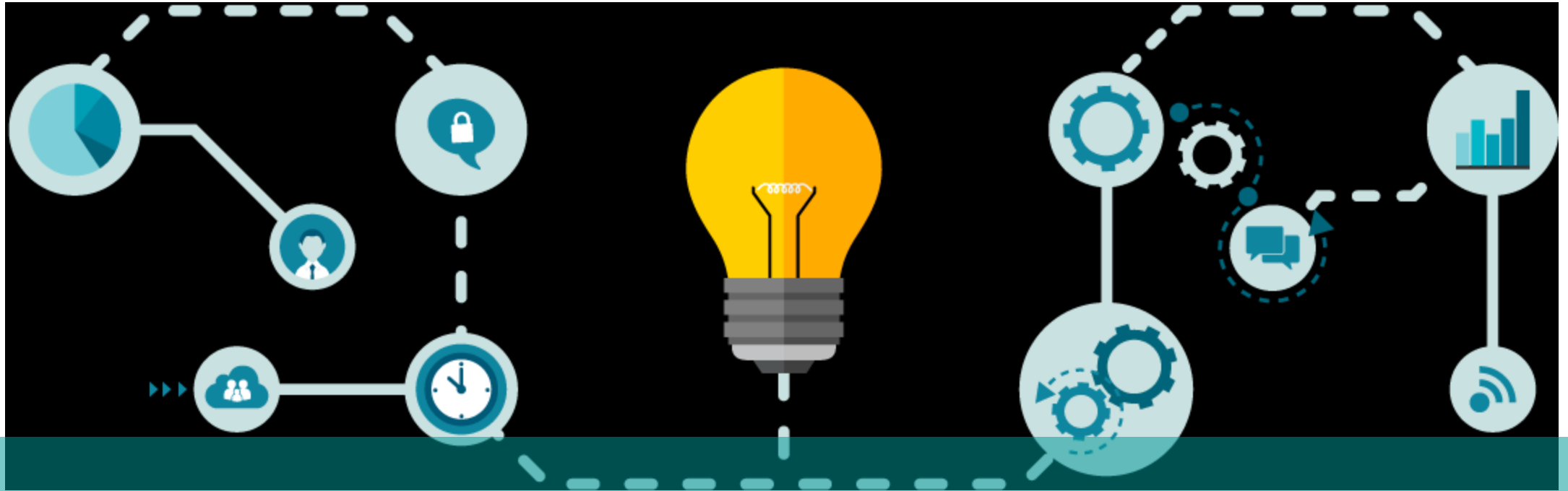
Fortalezas:

- ✓ La rapidez comparada con la carretera libre
- ✓ El seguro de viajero

BASICAMENTE POR...



“Te cobran por una autopista que está lógicamente pensada para la rapidez y eficiencia, te ofrecen un seguro, te ofrecen los Ángeles Verdes, pero al parecer no te ayudan, el seguro no te sirve de nada porque tienes que pagar, y la autopista está en malas condiciones, y apara acabarla voy a entrar al baño y te cobran”.



Principales Hallazgos

En comparación con estudios anteriores, en el verano 2018 la experiencia de usuarios de la Autopista México – Acapulco presenta una tendencia a ser insatisfactoria.

La experiencia de insatisfacción está relacionada básicamente con dos aspectos: la **constante presencia de obras de mantenimiento** y el **sentimiento de inseguridad ante la presencia de hechos delictivos en la Autopista México - Acapulco.**

Las obras de mantenimiento llevan a pensar a los usuarios que la Autopista México - Acapulco carece de calidad, además de que generan tráfico y mayores riesgos de percances. Mientras que el temor por la inseguridad incluso los ha llevado a cambiar hábitos de viaje, aunque son pocos los que han padecido directamente una situación de violencia, tienen conocimiento de casos cercanos.

Para los usuarios los aspectos más relevantes al conducir por autopista son
la rapidez y la seguridad.

El usuario busca llegar lo más rápido a su destino de una forma segura, por eso opta por una autopista en la cual tienen acceso a 1) un seguro de viajero, 2) el estado físico será el óptimo ya que se está pagando por el peaje y 3) mayor seguridad respecto a no ser víctimas de actos delictivos.

INFRAESTRUCTURA AUTOPISTA MÉXICO – ACAPULCO

Las áreas de oportunidad en cuestión de la infraestructura de esta autopista, se concentran básicamente en: 1) el estado y la calidad del pavimento, 2) la falta de rapidez en las obras de mantenimiento, 3) mejor intervención las zonas de deslave y 3) los señalamientos en el caso de obras de mantenimiento, que deben ser más y estar colocados con mayor anticipación con relación al tramo en reparación.

Los dispositivos de seguridad implementados por CAPUFE en torno al aspecto de la infraestructura de la Autopista México – Acapulco son bien evaluados por los participantes, al considerarlos adecuados y eficaces.

SERVICIOS DE CAPUFE EN LA AUTOPISTA MÉXICO – ACAPULCO

Se reconoce una influencia considerable de las experiencias negativas de los usuarios de la Autopista México – Acapulco con la Policía Federal y en algunos casos con los Ángeles Verdes, sobre la opinión de los servicios que brinda CAPUFE; básicamente porque se desconoce la independencia de los servicios al pertenecer a instituciones diferentes.

Las áreas de oportunidad identificadas en cuestión de servicios, se concentran básicamente la necesidad de garantizar al usuario un viaje seguro en cuestión de no ser víctima de actos delictivos, y para los usuarios de IAVE las fallas en los dispositivos lectores.

EVALUACIÓN CAMPAÑA CAPUFE

Respecto a la campaña de seguridad vial “Tú ya sabes” y “Alguien te espera” 2018 de CAPUFE, ninguno de los participantes las recuerda con este nombre, ni se mencionan elementos concretos de las campañas.

Sin embargo, cabe destacar que hay mensajes bien posicionados en la mente de los usuarios, como: el uso del cinturón de seguridad, respeto a los límites de velocidad, evitar el uso del celular y el no manejar en estado de ebriedad o cansado.

La frase “Alguien te espera”, genera una alta empatía en los participantes, tocando aspectos fuertemente ligados a emociones relacionadas con la familia; por lo que tiene un impacto considerable al combinarla con los mensajes de seguridad vial que los participantes recuerdan.

Es importante señalar, que aunque se mencionan por pocos participantes, las campañas que tienen mayor recordación son en las que participó Eduardo Verástegui “¡Yo te invito!” y Moisés Muñoz “Detén los accidentes”. En contraparte, no se mencionan de manera espontánea elementos de la campaña 2017 en la cual participó el cantante Manuel Mijares “Cuida tu vida”.

USUARIOS DE IAVE

En el caso de los participantes que no usan IAVE, se identifica que comentarios negativos de terceras personas influyen y limitan el uso de este dispositivo, predominando la desinformación en aspectos relacionados con las cargas, pagos y aplicaciones disponibles para eficientar su uso. Es importante comunicar de una manera más atractiva y clara los beneficios de esta forma de pago, destacando los mencionados por los usuarios, como lo son: la rapidez y comodidad. Además de asegurar el adecuado funcionamiento tanto de los dispositivos lectores, como de las plataformas de cobro.

RECOMENDACIONES

Una de las principales áreas de oportunidad se encuentra en la revisión de la comunicación de los servicios brindados por CAPUFE, ya que existe confusión entre los participantes lo que los lleva a no diferenciar entre las diferentes dependencias que brindan servicios.

De manera específica también debe considerarse la evaluación de las estrategias de comunicación de los servicios 074 y los beneficios que ofrece a los usuarios, ya que la mayoría los desconoce.

A los usuarios les gustaría contar con una aplicación para su teléfono móvil que les facilite su viaje con servicios como: mantenerlos informados sobre incidentes en la ruta, rutas alternas seguras, y otro tipo de información relacionada con el viaje como datos de contacto en caso de necesitar auxilio vial. Cabe señalar que, algunas de estas necesidades pueden cubrirse con las redes sociales de CAPUFE pero la mayoría lo desconoce.

RECOMENDACIONES

El Parador Parres está poco posicionado por su nombre entre los participantes, se recomienda reevaluar la o las estrategias de comunicación, ya que al brindar información sobre su ubicación y describir sus servicios la mayoría expresa una buena opinión.

Llama la atención que los usuarios que han utilizado otras autopistas a cargo de CAPUFE consideran que este lleva a cabo un buen trabajo, destacando su eficiencia: el buen estado físico de las autopistas y la rapidez para llegar a sus destinos; no siendo así en el caso concreto de la Autopista México – Acapulco, básicamente por las constantes obras de mantenimiento. En este sentido, se recomienda realizar campañas donde se informen las acciones que CAPUFE realiza, demostrando transparencia en el manejo de recursos destinados a obras de mantenimiento y los beneficios para el usuario.



***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