
EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE CAPUFE 2019 “SEGURIDAD VIAL, VERSIÓN VACACIONES DE VERANO”

Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE

Estudio Cualitativo

Agosto 2019

Sesiones de grupo

OBJETIVOS

•Objetivo general

Conocer cuál es la opinión y el impacto de la campaña citada anteriormente y su nivel de satisfacción.

•Objetivos particulares

- 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
- Conocer la experiencia de los usuarios de IAVE vs experiencia de los no usuarios

Sesiones de grupo

METODOLOGÍA

Se llevaron a cabo 2 *focus groups* los días 8 y 9 de agosto del 2019 en la Ciudad de México, en una Sala *Gesell*, mediante guía de tópicos semi estructurada aprobada previamente por el cliente.

• **Grupo 1** hombres y mujeres de entre 20 y 35 años de edad que transitan frecuentemente por la “Autopista México-Acapulco.”

- Usuarios y no usuarios de TAGS de prepago.

• **Grupo 2** hombres y mujeres de entre 36 y 50 años de edad que transitan frecuentemente por la “Autopista México-Acapulco.”

- Usuarios y no usuarios de TAGS de prepago.



Sesiones de grupo

METODOLOGÍA

Tamaño de la muestra:

Total de participantes: 16 usuarios, divididos en dos grupos de 8.

Grupo 1: 4 hombres y 4 mujeres, usuarios frecuentes de la autopista “México-Acapulco”.

Edades de los hombres: 31 años, 22 años, 31 años y 25 años.

Edades de las Mujeres: 27 años, 30 años, 22 años y 29 años.

Grupo 2: 4 hombres y 4 mujeres, usuarios frecuentes de la autopista “México-Acapulco”.

Edades de los hombres: 40 años, 49 años, 42 años, 36 años.

Edades de las Mujeres: 47 años, 42 años, 37 años, 44años.



Sesiones de grupo



Hallazgos estratégicos



RESULTADOS DEL ESTUDIO

En general, la experiencia de los usuarios al transitar la autopista resulta muy positiva.

“Es una autopista rápida, confiable y segura, sabes que puedes manejar a altas velocidades y sentirte seguro en todo momento, porque le dan el mantenimiento adecuado”



Se considera una de las mejores autopistas que existen actualmente en México en cuanto a infraestructura. Esta infraestructura permite a los usuarios, por un lado, sentirse seguros, y por el otro disfrutar el trayecto.



La autopista es descrita como una buena obra de infraestructura que hace sentir seguros a los usuarios durante su recorrido y les asegura que llegaran sin problemas a su destino.



La perciben moderna y con buen mantenimiento.



“El buen estado del pavimento es altamente valorado por los usuarios, que atribuyen la escasez de accidentes a la estabilidad que les da el asfalto sin baches”

Sin embargo, se encuentran debilidades en el tema de los servicios. Se tiene una percepción negativa de la efectividad y calidad de servicios como: *Falta de teléfono, baños, tiendas de conveniencia y pozos*

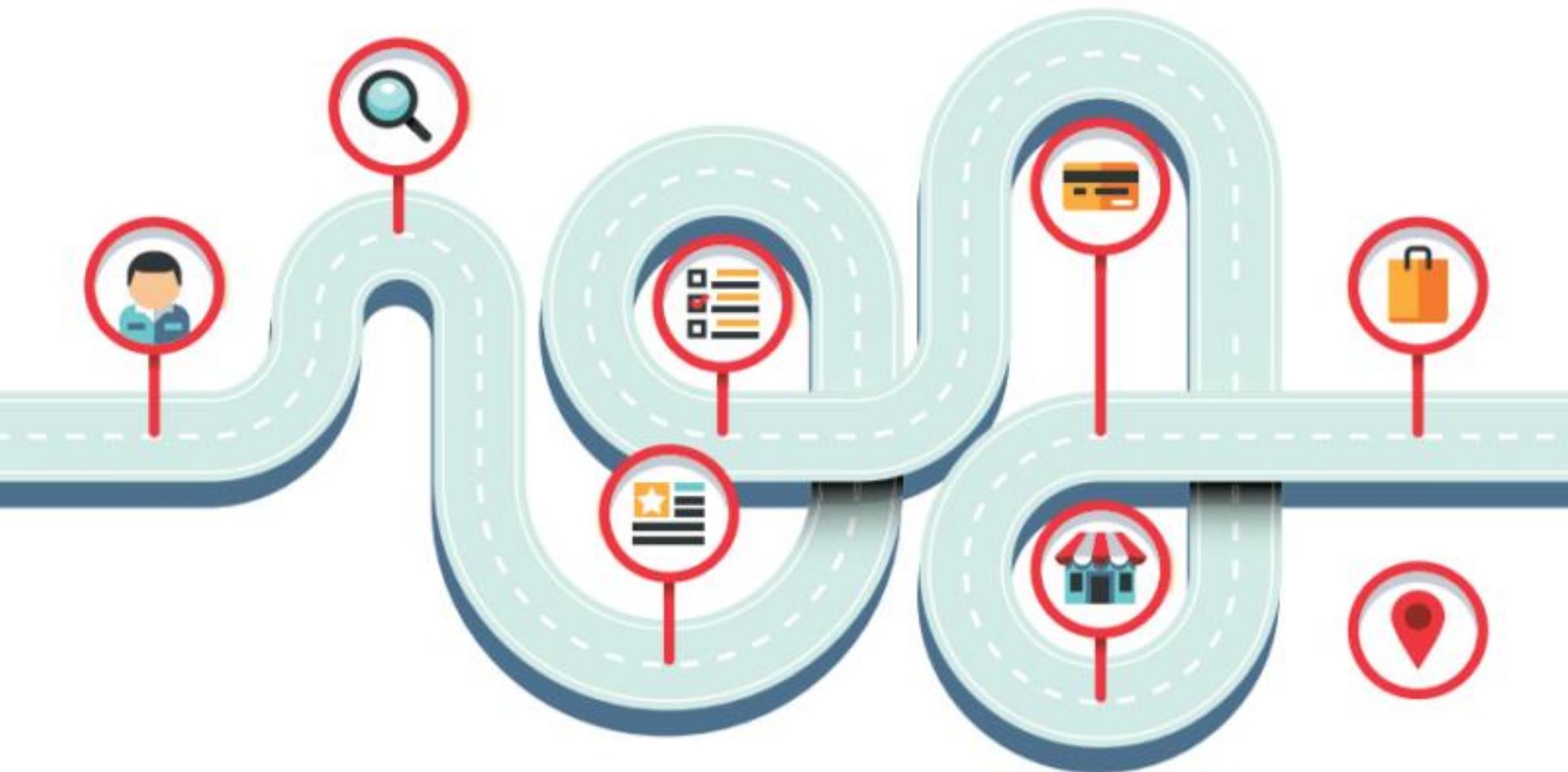


“Casi no hay patrullas, si hay una es mucho”





Sesiones de grupo



ASPECTOS MÁS VALORADOS, AL TRANSITAR POR UNA AUTOPISTA

Los más relevantes están colocados en el aspecto de la **infraestructura** y ligados directamente al tema de la seguridad:

“Las líneas de la carretera que estén bien pintadas porque si vas por la noche y pones las altas el del otro carril no puede ver, pudiendo ocasionar un accidente en el otro carril”

Pavimento/asfalto: tiene que estar libre de baches para evitar accidentes y para poder mantener una velocidad constante

“Se vuelan las llantas y es cuando se voltean”

Dispositivos de seguridad: Se consideran muy importantes las rampas de frenado, incluso dos participantes las han usado con muy buenos resultados, un acotamiento ancho también es necesario en caso de una emergencia, barda de contención, vibradores, carriles bien marcados que se vean de noche, todo lo que sirva para prevenir accidentes es considerado de gran relevancia.



Iluminación: Es otro de los factores imprescindibles para evitar accidentes, los reflejantes, los letreros iluminados y al mismo tiempo las mallas anti-reflejantes para evitar deslumbramientos y ver con claridad.



*“Ayuda cuando no conoces,
en la noche puedes mantener una velocidad alta y constante y vas seguro”*

Señalización: Desde curvas, hasta poblados, restaurantes y gasolineras; les resulta de gran relevancia por un tema tanto de seguridad como de comodidad y logística del viaje. Lo más importante en este punto tiene que ver con que la anticipación sea suficiente que permita tomar decisiones: bajarse a comer, esperar un tiempo, seguir derecho, etc. Les da una sensación de control de su propio viaje, lo cual es muy valorado.

“Ahorita implementaron una en la caseta, antes de llegar de allá para acá donde ya te ponen quién viene adelante o viene el clima, si va a haber lluvia, es antes de la caseta para llegar a la ciudad de México, te previene”



Servicios de emergencia efectivos, aunque solo se utilicen para situaciones extremas en las que no desean estar, son de gran importancia al transitar por una autopista.



“Hay kilómetros en los que no ves a nadie de protección, están los anuncios pero no hay nada”



Sesiones de grupo



EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LA AUTOPISTA MÉXICO-ACAPULCO

Infraestructura

Se coloca como una autopista con una excelente infraestructura, moderna y bien realizada.

En general ven en muy buenas condiciones el estado físico de la autopista:



Pavimento: liso, sin baches.

Dispositivos de seguridad: Bien implementados.

Iluminación: fantasmas reflejantes a lo largo de la carretera, letreros iluminados.

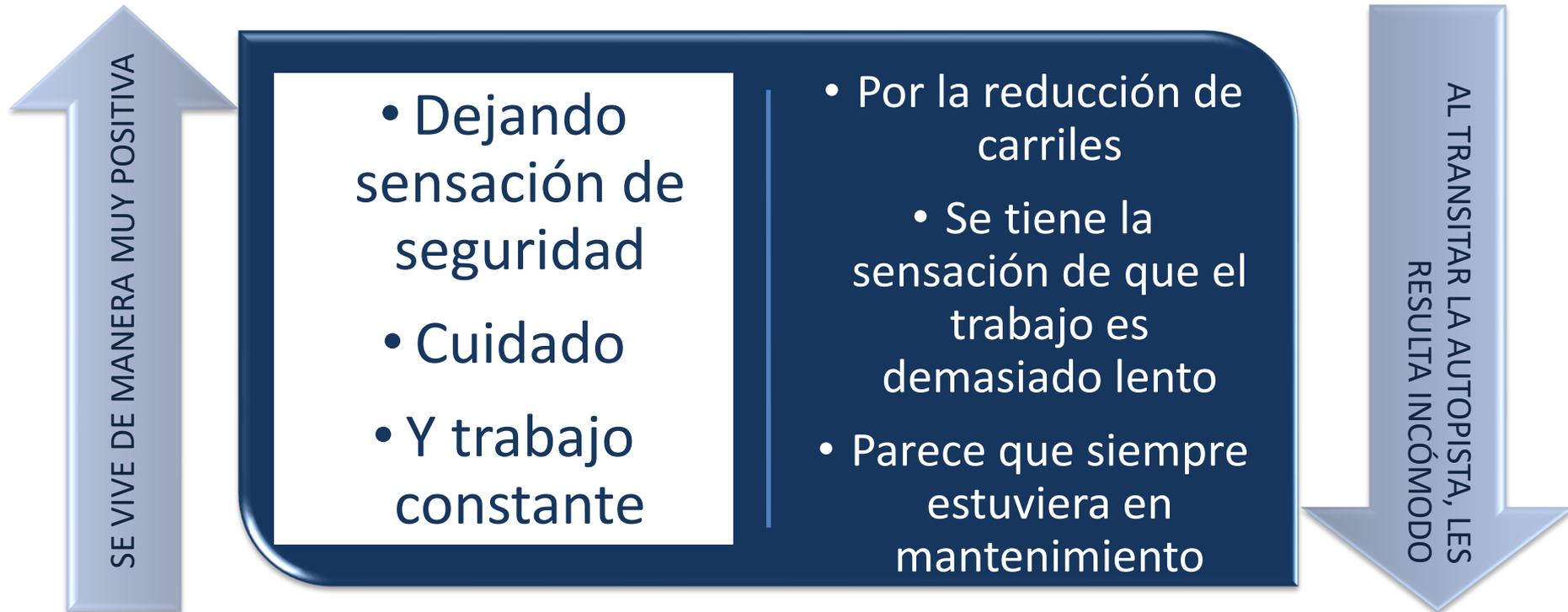
Sin embargo, existen otros elementos que no son suficientes:



Señalización: A pesar de considerarla buena, externan que en ocasiones no se anticipa siempre con suficiente tiempo o kilómetros para tomar una decisión. Esto cobra especial atención en cuestiones de seguridad como las rampas de frenado.

“Es de las mejores carreteras que cuentan con señalamiento idóneo”

El tema de las **obras de mantenimiento** resulta un arma de dos filos:



“Siempre están arreglando esa carretera, toda la vida”

Despertando suspicacias y dudas, como que no hicieron un buen trabajo o usaron materiales de mala calidad. Externan también insatisfacción con que las reparaciones se lleven a cabo en vacaciones o puentes.

“Se cuestiona el tiempo que toman las reparaciones, pues hay quienes afirman haber pasado por un tramo hace tres meses, y al volver a pasar el tramo sigue en reparación”



“Los horarios de reparación no son los adecuados”

Accidentes: Refieren no haber tenido accidentes, solamente pequeños percances, pero por culpa de ellos (conductores), no del estado o los servicios de la autopista.

Pantallas: A pesar de que ubican las pantallas donde se lee la velocidad, refieren que no es algo que los haga disminuir la aceleración en caso de ir por encima de lo permitido.



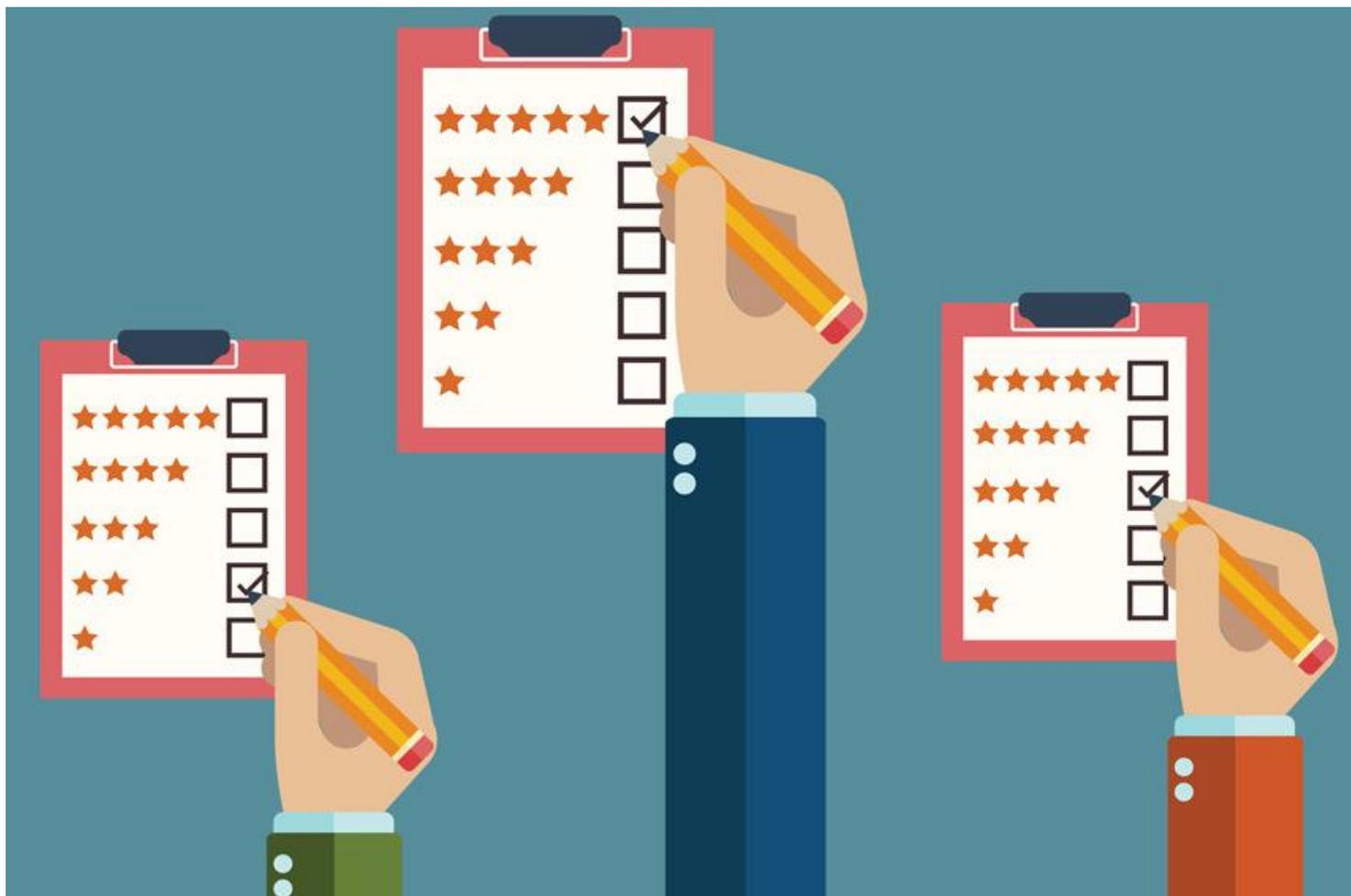
“No son suficientes, faltan”
“Unos no son muy sonrientes pero son rápidos”



Plaza de cobro: El servicio de los cajeros está bien evaluado, consideran que son rápidos y eficaces, aunque no siempre sonrientes, nunca son groseros y siempre resuelven dudas. Sin embargo, las consideran insuficientes en ocasiones en las que hay mucho flujo de vehículos, como en puentes o temporadas vacacionales.



Sesiones de grupo



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUTOPISTA MÉXICO-ACAPULCO

En general existe un bajo conocimiento de los servicios que ofrece CAPUFE.



Tienen la sensación de que el pago de la cuota de plaza de cobro es una protección y cubre ciertos servicios, sin embargo, no hay claridad sobre cuáles son estos servicios.

“Es como el seguro de un coche en la carretera”



“Pero te sientes seguro cuando te ponen un letrero que dice Inicia seguro de viajero”

El teléfono **074 no se conoce**. (Refieren siniestros en los que se llamó al 066 y la atención fue muy rápida). Tienen idea de la existencia de algún teléfono de emergencia al reverso del boleto de peaje, pero no se lo saben. De manera personal no lo han utilizado. A pesar de no conocerlo y no haberlo utilizado resulta algo muy positivo el saber de su existencia y les gustaría saber más de cómo funciona así como del servicio de viajero.

Para presentar quejas, sugerencias o cualquier comentario, ponemos a su disposición el número telefónico **074 y el correo**

expresionesciudadanas@capufe.gob.mx

“No lo sabía”

“Atrás del ticket viene el teléfono”

“Yo no sabía el número para hablar pero evidentemente debes tener una cobertura”



Pozo de agua: Al igual que con el tema del teléfono, los pozos de agua se viven como un mito, algo que no sirve, o al que no le dan mantenimiento o que no tiene agua.

Baños: De manera general en todas las plazas de cobro, los baños son quizá los servicios peor evaluados y de los que más se quejan de entre los servicios que sí utilizan. Consideran que no se han renovado en mucho tiempo, que están sucios, que no funcionan, que en algunos cobran y en otros no pero todos están en mal estado, sin papel, sin jabón, oscuros... los consideran inclusive peligrosos para que entren sus hijos solos y dicen que si aguantan prefieren esperar a los de alguna gasolinera o inclusive al final de su trayecto.



“Están muy descuidados”

“Están mejor los de la gasolinera, más cuidados”

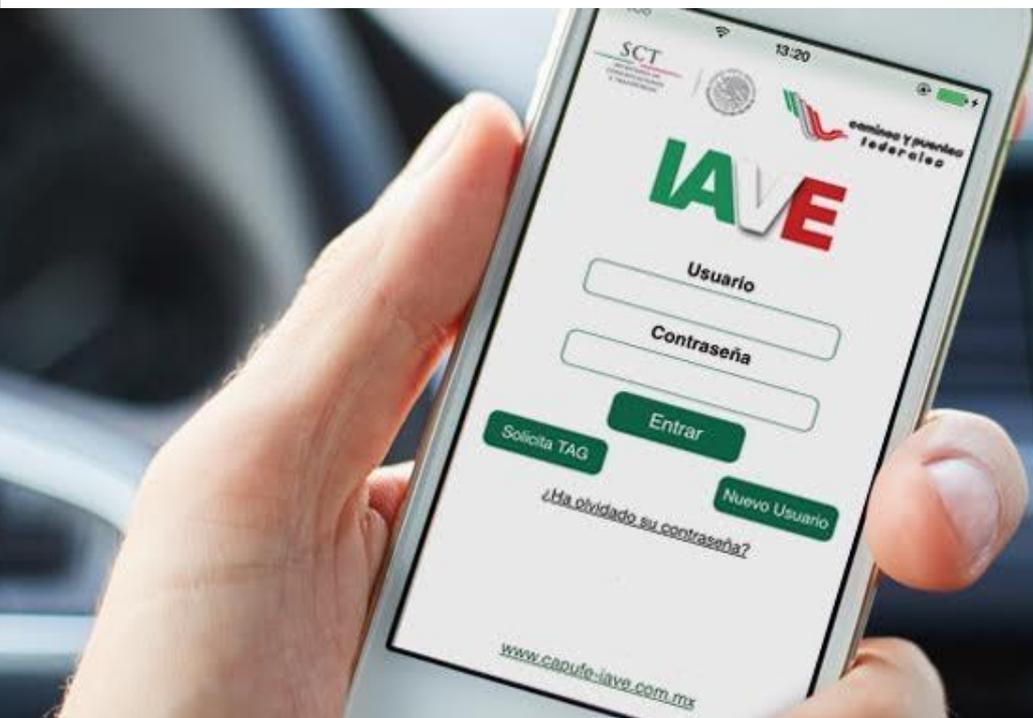
“Son muy austeros, de hecho yo tengo muchos años viajando y nunca han cambiado”

Parador Parres: La mayoría de los participantes no lo conocen, uno refiere haber visto la señalización pero considera que está muy cerca de la entrada a la autopista y por lo tanto es innecesario parar a descansar.





EVALUACIÓN DE IAVE Y OTRAS FORMAS DE PAGO



•“Práctico”

•“Porque lo uso en la carretera y en las autopistas urbanas de aquí y en estacionamientos de aquí también”

Accesar a **tu cuenta IAVE**



Para los **usuarios** de dispositivos de pago, las grandes **ventajas** que presenta el realizar pagos de esta manera son:

- Comodidad
- No manejar efectivo
- Rapidez
- Menor tiempo de espera en caseta
- Poder usar el efectivo que traen para las vacaciones

Las mayores **desventajas** se dan porque identifican un mal funcionamiento y fallas de estos dispositivos:

- Doble cobro
 - Tarda en leer el código de barras
- No conocen su saldo (prepago) y por lo mismo algunas veces ellos u otros usuarios, entorpecen el paso al tener que regresar por no contar con saldo suficiente.



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

“A veces no lo detecta y tienes que moverte para que lo tome”



“Es el que decía que solo hay una caseta entonces para eso mejor pago en efectivo porque tarda”
“Me gusta más la idea de pagar contado, no manejo tarjetas, pago y me quito de broncas”



En general las **personas que utilizan efectivo** para pagar suelen ser más tradicionales y desconfiadas.

- Consideran que el efectivo es mucho más seguro.
 - Les da flojera ir a hacer las recargas.
- Algunos externalan interés en usar los dispositivos al ver que quienes los usan pasan más rápido.



Sesiones de grupo



EVALUACIÓN DE SEGURIDAD

Ninguno de los participantes ha tenido problemas relacionados con la seguridad.

A pesar de tener en general una sensación de seguridad al transitar por la autopista, visualizan muy pocos servicios activos de emergencia, así como patrullas durante su recorrido.

Esto les genera sensación de incertidumbre e inseguridad sobre lo que pasaría en caso de alguna emergencia.

- *“Escuchas, ¿no? Que llegan a haber robos o pararlos algún retén o algo que no sea”*
- *“Se me hace la más segura”*



Word cloud containing the following terms: Servicios, Autopista, Inseguridad, Recorrido, Emergencias, Patrullas, Seguridad.

Identifican un mayor despliegue de militares y federales en temporada vacacional y esto los hace sentirse más seguros.



“Pues no hay una patrulla que me de una sensación de seguridad pero no me siento inseguro”

“Cuando hay tráfico sí hay motociclistas que están asaltando en el tráfico”

Los más jóvenes refieren sentirse inseguros con respecto a los motociclistas que asaltan, aunque ninguno se ha visto en esta situación tienen conocidos o amigos de amigos a los que les ha pasado.



Sesiones de grupo



OPINIÓN DE CAMPAÑAS DE SEGURIDAD VIAL



En general, los usuarios más jóvenes viven las campañas de seguridad vial como prohibiciones o imposiciones desde un lugar negativo.

“Yo creo que a los que les llega son a personas de edades arriba de 40 o 50 años porque son más precavidos, usan el cinturón de seguridad”

En algunos casos lo viven incluso como un reto... *“no me digas que no puedo o no debo hacerlo,”* consideran que para ello el **NO** es algo que no funciona, mientras que un *“también te puede pasar a ti, o hasta que te pasa”* les resultaría más impactante.

“Una frase que yo uso mucho es, a mi no me va a pasar, o, no me puede pasar a mi, hasta que te pasa...”

Los usuarios adultos viven estas campañas como un recordatorio sobre la seguridad, pero no necesariamente los lleva a tomar alguna acción.

Existe una baja recordación de la campaña “Queremos que llegues con bien”.



Maneja con precaución

¡Queremos
que llegues con bien!

“Es de allá para acá” (Campaña Queremos que llegues con bien)

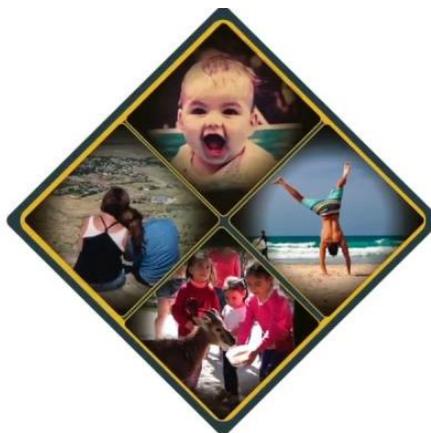
“Como que están haciendo algo para que vayas y llegues con bien” (Campaña Queremos que llegues con bien)

Mientras que los adultos entre 40 y 50 años consideran que una campaña enfocada en lo emocional es más efectiva, los jóvenes dicen necesitar imágenes, algo más crudo y realista de lo que podría pasar en caso de un accidente; todos coinciden que el tema de familia es algo que les mueve.

La campaña con mayor recordación, que conecta a nivel afectivo y emocional y que logra generar consciencia para manejar con precaución y seguir con los lineamientos es: “Alguien te espera”.

- *“Debe vincular lo emocional, por eso todos nos acordamos de, **Alguien te espera,** pensamos en alguien, queramos o no, esa emoción llega”*
- *“En casa te esperan, ese slogan”*
 - *“Toca las fibras”*
- *(Campaña Alguien te espera)*

Alguien te espera...

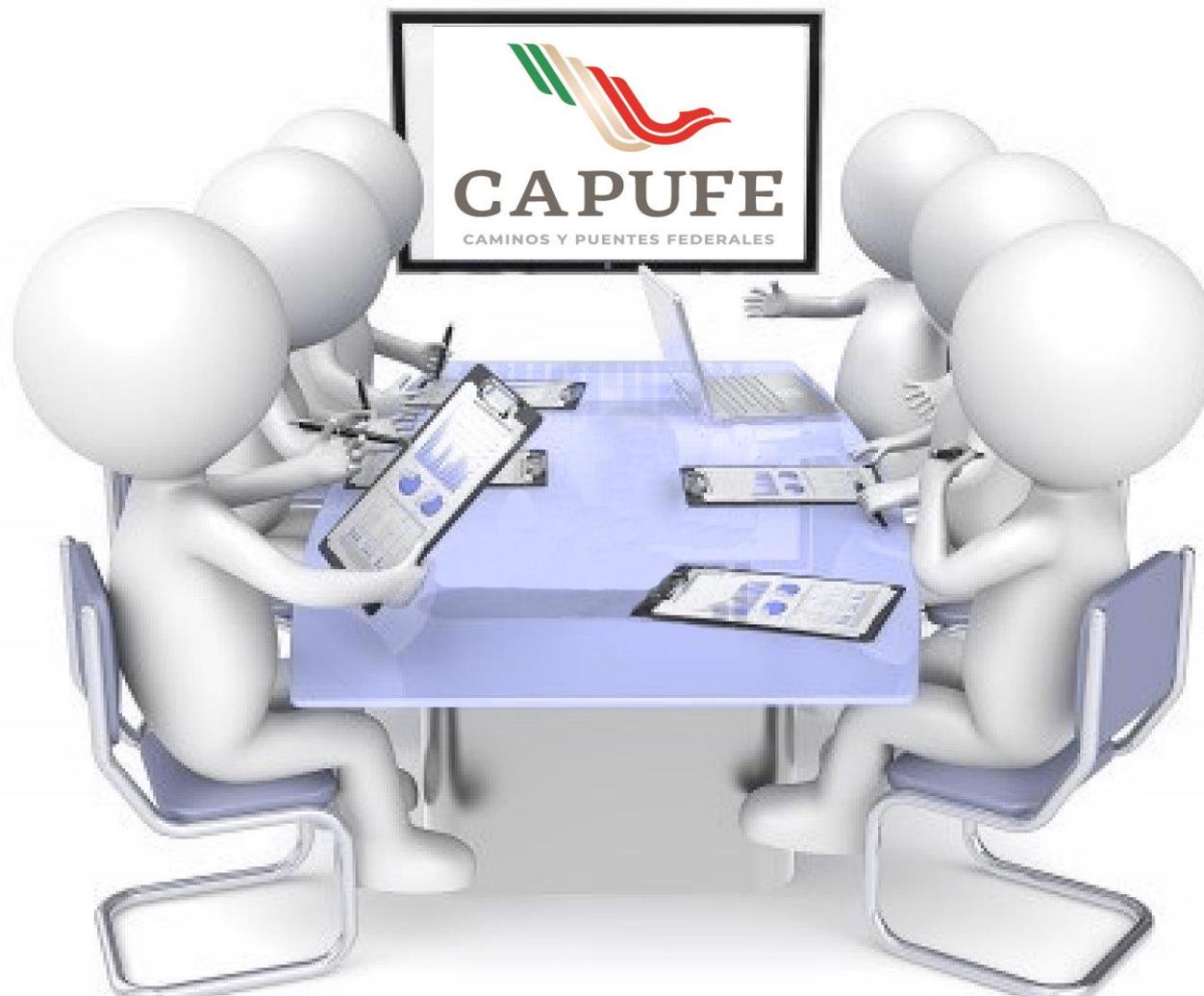


- *“El uso del cinturón de seguridad”*
- *“Que no lles niños al frente”*
- *“Creo...que son los niños dando los consejos, ¿no?”*
(Campaña Yo te invito)

UTILIZA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD



Sesiones de grupo



EVALUACIÓN FINAL

- Ninguno de los conductores ha presentado una queja puesto que no lo han considerado necesario, una refiere haber hecho una consulta a CAPUFE por twitter sin obtener respuesta.



- En general los usuarios se encuentran muy satisfechos con sus experiencias en esta autopista aunque, como se menciona previamente, encuentran áreas de mejora, especialmente en el tema de servicios.

• “El diseño que tiene la construcción”
• “Lo rápido”



- Refieren también que les parece una autopista cara, por lo que esperan recibir servicios de primera.

- Algunos de los participantes comentan que el sistema de facturación es muy complicado.



- *“Falta de comunicación en algún paro, porque hay muchos de maestros”*
- *“Hay algo que no les conviene a ellos pero últimamente que he viajado hay manifestaciones y no te cobran casetas y van varias veces que pasa”*

- Al tocarse el tema de las plazas de cobro tomadas, en las que no pagan su peaje, surge la duda del seguro, si están asegurados y cuentan con todos los servicios (grúas, seguridad, etc) o los pierden.

Al hacer una analogía de CAPUFE con una persona, el resultado arroja que:

CAPUFE sería como un político que roba pero poquito, encajoso en el tema de cobros, pero que al final por lo menos trabaja aunque no da el 100.

- *“Este es mejor porque roba pero sí te da algo”*
- *“Es encajosa”*
- *“Hay casetas que están muy caras y no hay reparaciones para lo que te están cobrando”*

proba
final
cobros
trabaja
menos
político
encajoso
poquito
poquito
robasería
cobros
trabaja
roba





Sesiones de grupo



RECOMENDACIONES FINALES:

Consideran que sería muy útil una aplicación para el teléfono celular de CAPUFE donde se indicaran los tramos que van a estar en reparación para poder organizar sus viajes y prever retrasos, también, mencionan, se podrían actualizar accidentes o averías para saber el por qué de los embotellamientos (tipo WAZE), sugerir rutas alternas, contactar con los servicios de emergencias y comunicar información en general.



“Algo como una app para los que vamos para allá”

“En la página Autopista México-Acapulco, que indiquen las reparaciones, si tiene 8 reparaciones toda la carretera ya sabré si me voy antes, yo mido mis tiempos, o si de plano me voy en otras fechas”



Es importante que CAPUFE se encargue de las gestiones correspondientes para que se instalen antenas en toda la autopista para no perder la señal del celular, ya que, al estar los teléfonos en malas condiciones es indispensable poder hacer una llamada en caso de emergencia.



074
CAPUFE 24 HORAS

- *“Que nos digan que el auxilio vial está disponible, que lo pongan en las pantallitas donde dicen que usemos el cinturón”*
- *“Que te digan qué hay y te haces una idea, información vial” (al llamar al 074)*



En temporada de vacaciones especialmente, tener operativos para evitar conductores en estado de ebriedad ya que muchos de los que la transitan son jóvenes que van *“de fiesta”*.





Tener más opciones de comida e incluso mejorar las tiendas de conveniencia ya que refieren que las actuales no pueden compararse/competir con los Oxxos en cuanto a variedad, orden y limpieza.



Tener carteles informativos en las plazas de cobro con datos como el 074, los servicios/ seguros a los que puedes acceder al pagar el peaje, tramos en reparación, etc.

Una tarjeta de viajero frecuente para los que transitan más de cierto número de veces al mes por la autopista, con descuentos o promociones



“Sí, y uno que tantas veces que va, creo que se merece un descuento”
“Que tengas una tarjeta de viajero frecuente”

- La mayoría de los usuarios de la autopista, ha tenido una buena experiencia al transitar por ella.
- Los paisajes de la autopista son una de las mejores experiencias que el usuario experimenta en su trayecto.
- La autopista es descrita como una buena obra de infraestructura que hace sentir seguros a los usuarios durante su recorrido. El buen estado del pavimento le da confianza a los conductores.
- Los baños, las tiendas de conveniencia y pozos son las áreas de oportunidad que los usuarios califican como deficientes. El que los baños estén siempre sucios incomoda a los usuarios.
- Los aspectos más valorados por los conductores de una autopista son los relacionados a la infraestructura y la seguridad, como las rampas de emergencia, acotamientos amplios, delimitación de carriles, bardas de contención y vibradores.
- Una buena iluminación es fundamental para los conductores pues les da seguridad al momento de transitar por la noche.
- Una buena señalización es importante para disfrutar mejor el viaje, pues el usuario puede seguir mejor la ruta o hacer un cambio de planes de último momento. En el caso de la autopista México-Acapulco, a pesar de estar bien calificada, los usuarios encuentran áreas de oportunidad en el tema.

- La efectividad de los servicios de emergencia es muy importante en caso de que ocurra un accidente, y el que no vean patrullas y ambulancias en su recorrido preocupa a los usuarios de la autopista a pesar de que perciben que no existen casos de robos o delitos.
- Los teléfonos de emergencia son de vital importancia para la percepción de seguridad de los conductores, la ausencia de ellos hace sentir a los usuarios desamparados e inseguros.
- Las obras de mantenimiento dividen sentimientos entre los conductores, pues por un lado les da una sensación de seguridad, pero por el otro lado es muy incomodo al momento de manejar y existe la percepción de que las obras son permanentes.
- Los horarios para la reparación de la carretera son calificados por los usuarios de inadecuados, porque perciben que las reparaciones se hacen sólo en vacaciones o puentes y afectan el tránsito.
- Las pantallas y señalizaciones en la autopista hacen sentir a los conductores acompañados durante su recorrido.
- En general las plazas de cobro están bien calificadas, aunque los usuarios preferirían que los cobradores fueran más sonrientes y que hubiera más casetas abiertas para los puentes y vacaciones, que es cuando se hacen largas filas.

- Casi ningún usuario conoce los servicios que ofrece CAPUFE.
- Los usuarios perciben la cuota de autopista como un seguro de auto, y la leyenda “Inicia viaje seguro” les brinda una percepción de mucha confianza, pero no saben exactamente de qué se trata el “seguro”.
- El teléfono 074 no es conocido por los conductores, pero el saber que existe les brinda una sensación positiva en su recorrido.
- El uso del método de pago IAVE tiene buen nivel de aceptación y presenta grandes ventajas para los conductores como, comodidad, seguridad, rapidez y no manejar efectivo. Pero también hay quienes prefieren seguir usando efectivo y tener ellos mismos el control de su dinero, aunque algunos de ellos sí han considerado usar IAVE porque pasarían más rápido.

- La campaña de seguridad vial “Alguien te espera” es la más recordada por los usuarios y el impacto que tiene ellos es emocional pues evoca a su familia para que manejen con precaución.
- Los jóvenes perciben las campañas de seguridad vial como un reto, en donde las prohibiciones se vuelven provocaciones, y consideran que se debe evitar usar la palabra NO, sería más efectivo decir cosas como “También te puede pasar a ti”.
- La campaña “Queremos que llegues con bien” tiene bajo nivel de recordación. Mientras que los adultos creen que enfocar la campaña en lo emocional es más efectivo, los jóvenes proponen el uso de imágenes gráficas y realistas sobre las consecuencias de un accidente como algo más efectivo.
- En general los usuarios de la autopista están satisfechos con el servicio y no han presentado quejas de manera formal.
- El costo de la autopista es calificado como caro y en ocasiones no se justifica. Aunque también los usuarios creen que es la mejor carretera que llega a la ciudad.
- Existe preocupación por el tema de las plazas de cobro tomadas, en parte por el tema de la seguridad y porque también les provoca incertidumbre no saber qué va a pasar con ellos en caso de que algo les suceda en la autopista.



CONTACTO

Georgia 38 • Col. Nápoles • Del. Benito Juárez • C.P. 03810
• Distrito Federal • México • Tel. (55) 55.43.59.69



www.consulta.mx

[@mitofsky_group](https://www.facebook.com/mitofsky_group)

[Facebook/consulta-mitofsky](https://www.facebook.com/consulta-mitofsky)

consulta@consulta.com.mx