



Estudio Post Test Campaña 2022 “074” Versión “Servicios”



INFORMACIÓN GENERAL DE LA CAMPAÑA



INFORMACIÓN GENERAL DE LA CAMPAÑA



"074"

"Servicios"

Nacional
y
Estatal

Que al menos el 20% de nuestra población objetivo recuerde el mensaje del spot presentado.

Objetivo de Comunicación:

Brindar un servicio de calidad, rápido y seguro a todas las personas usuarias que lo requieran marcando al número de atención a usuarios 074.



OBJETIVOS





1

Corroborar el cumplimiento de los objetivos de la campaña, tanto generales como específicos, establecidos durante la planeación y registrados en los formatos destinados a ello.

2

Establecer el nivel de impacto, aceptación y credibilidad de la campaña entre el público objetivo.

3

Evaluar el nivel de recordación, comprensión e identificación de los mensajes transmitidos.

4

Determinar la repercusión e identificación de la campaña de comunicación en la percepción e imagen de CAPUFE.

5

Verificar la claridad y entendimiento de los mensajes transmitidos.

6

Valorar la efectividad de los medios de comunicación utilizados para la difusión, destacando los que fueron más eficientes para la campaña.

7

Identificar áreas de oportunidad que permitan desarrollar ejes de comunicación para nuevas campañas.

8

Determinar los hábitos de exposición y consumo de medios, con la finalidad de considerarlos durante el proceso de planeación de campañas



METODOLOGÍA

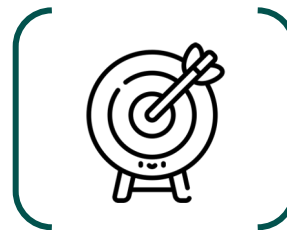


Metodología



Técnica de levantamiento

Cara a cara



Público objetivo

Hombres y Mujeres
mayores de 19 años
NSE: AB / C+, C, D+, D y E
Urbano y Rural



Periodo de levantamiento

19 al 23 de agosto de
2022



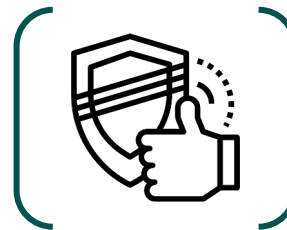
Cobertura geográfica

CDMX, Estado de México,
Guerrero, Hidalgo y Morelos



Tamaño de la muestra

1,200 encuestas
efectivas



Confiability estadística

95 %



RESULTADOS FINALES





Cuando ha viajado en carretera, ¿ha visto algún accidente?



79%



21%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	76%	24%
ESTADO DE MÉXICO	81%	19%
GUERRERO	76%	24%
HIDALGO	80%	20%
MORELOS	81%	19%



¿Lo ha reportado?



Únicamente 1 de cada 10 entrevistados que han visto algún accidente en carretera, lo han reportado.

Base: 944 entrevistas efectivas

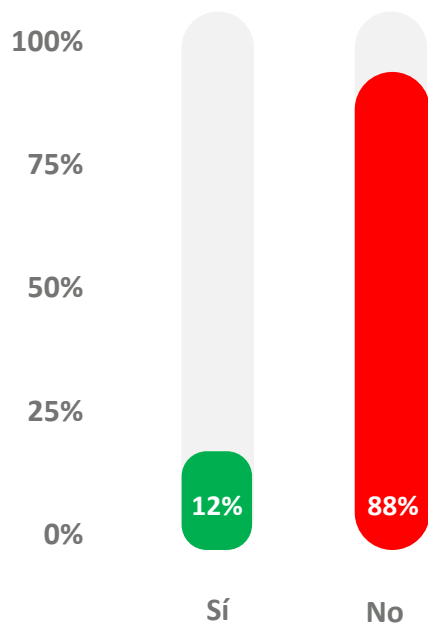
¿A quién?

CAPUFE	46%
Aseguradora	28%
Policía/Federal/Guardia Nacional	17%
Ángeles verdes	6%
No recuerda	3%

Base: 96 entrevistas efectivas



Cuando ha viajado en carretera, ¿ha requerido de apoyo de los servicios de auxilio vial?

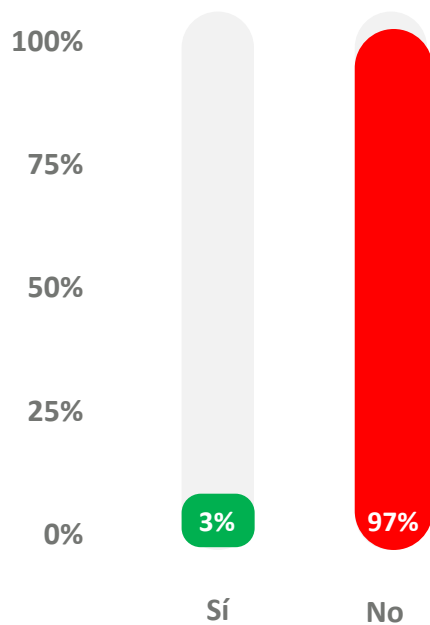


PLAZA	SÍ	NO
CDMX	13%	87%
ESTADO DE MÉXICO	12%	88%
GUERRERO	11%	89%
HIDALGO	13%	87%
MORELOS	10%	90%

Base: 1,200 entrevistas efectivas



Cuando ha viajado en carretera, ¿ha requerido de apoyo de servicio de paramédicos?

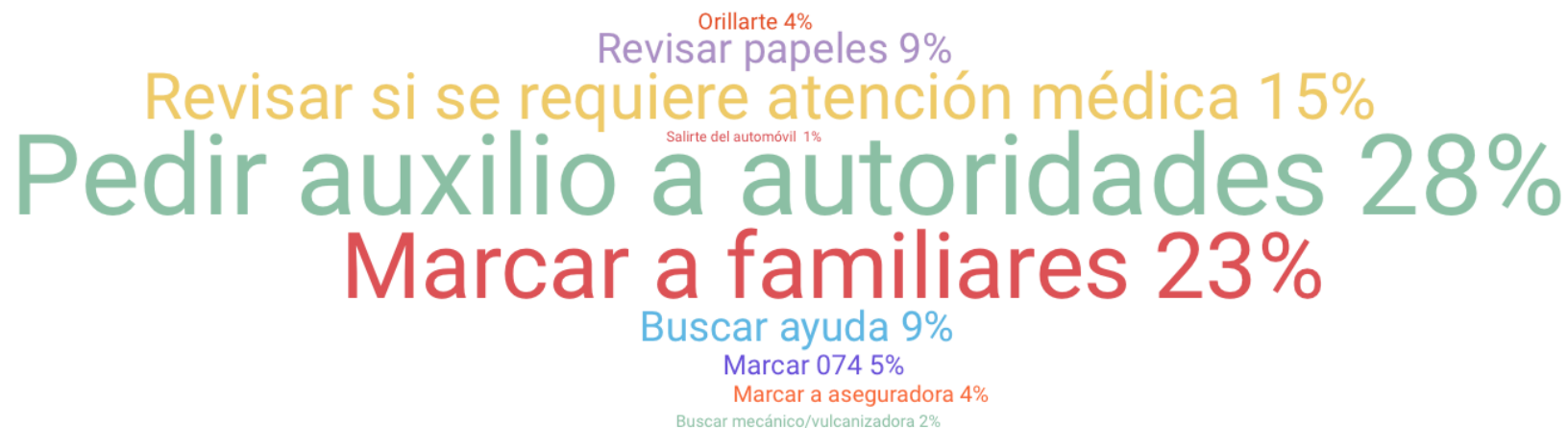


PLAZA	SÍ	NO
CDMX	3%	97%
ESTADO DE MÉXICO	3%	97%
GUERRERO	4%	98%
HIDALGO	4%	98%
MORELOS	3%	97%

Base: 1,200 entrevistas efectivas



¿Sabe qué hacer en caso de accidente en carretera?





¿Ha escuchado hablar sobre el número de atención 074 de CAPUFE?



Según los entrevistados, casi 7 de cada 10 entrevistados han escuchado hablar anteriormente sobre el número 074 de CAPUFE

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	63%	37%
ESTADO DE MÉXICO	66%	34%
GUERRERO	68%	32%
HIDALGO	66%	35%
MORELOS	63%	37%



¿Me podría decir sí usted ha marcado al 074?



11%



89%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	11%	89%
ESTADO DE MÉXICO	9%	91%
GUERRERO	16%	84%
HIDALGO	10%	90%
MORELOS	12%	88%



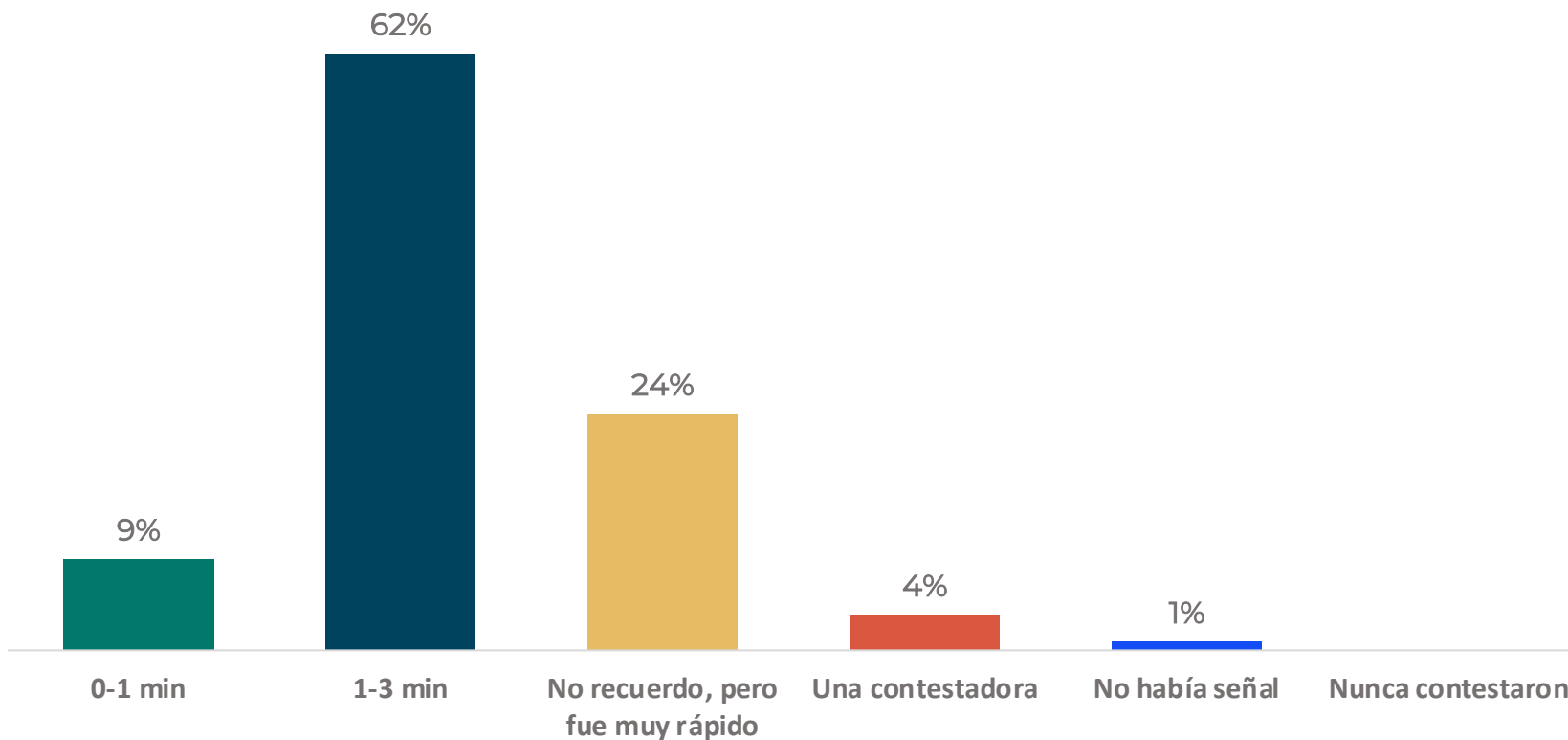
¿Por qué razón? SÍ LLAMÓ AL 074

Reporte de accidente	27%
Auxilio vial	18%
Llanta pinchada	11%
No recuerdo	11%
Reporte de CFE	11%
Objeto en carretera	6%
Pedir información	6%
Casetas tomadas/huelgas	5%
Hubo una carambola de automóviles	5%





Aproximadamente, ¿cuánto tiempo tardaron en contestarle?



Base: 88 entrevistas efectivas



En escala del 1 al 10, ¿qué calificación le otorga al servicio de atención a usuarios 074?



Base: 88 entrevistas efectivas



¿Por qué razón?

NO LLAMÓ AL 074

Marcó otra persona

No he tenido motivo

Busqué información en twitter

No supe cómo reaccionar



No he tenido motivo	57%
Busqué información en twitter	24%
No supe cómo reaccionar	11%
Marcó otra persona	8%

Base: 691 entrevistas efectivas



En los últimos 30 días ¿ha visto, leído o escuchado algún anuncio sobre el servicio 074 de CAPUFE?



9%

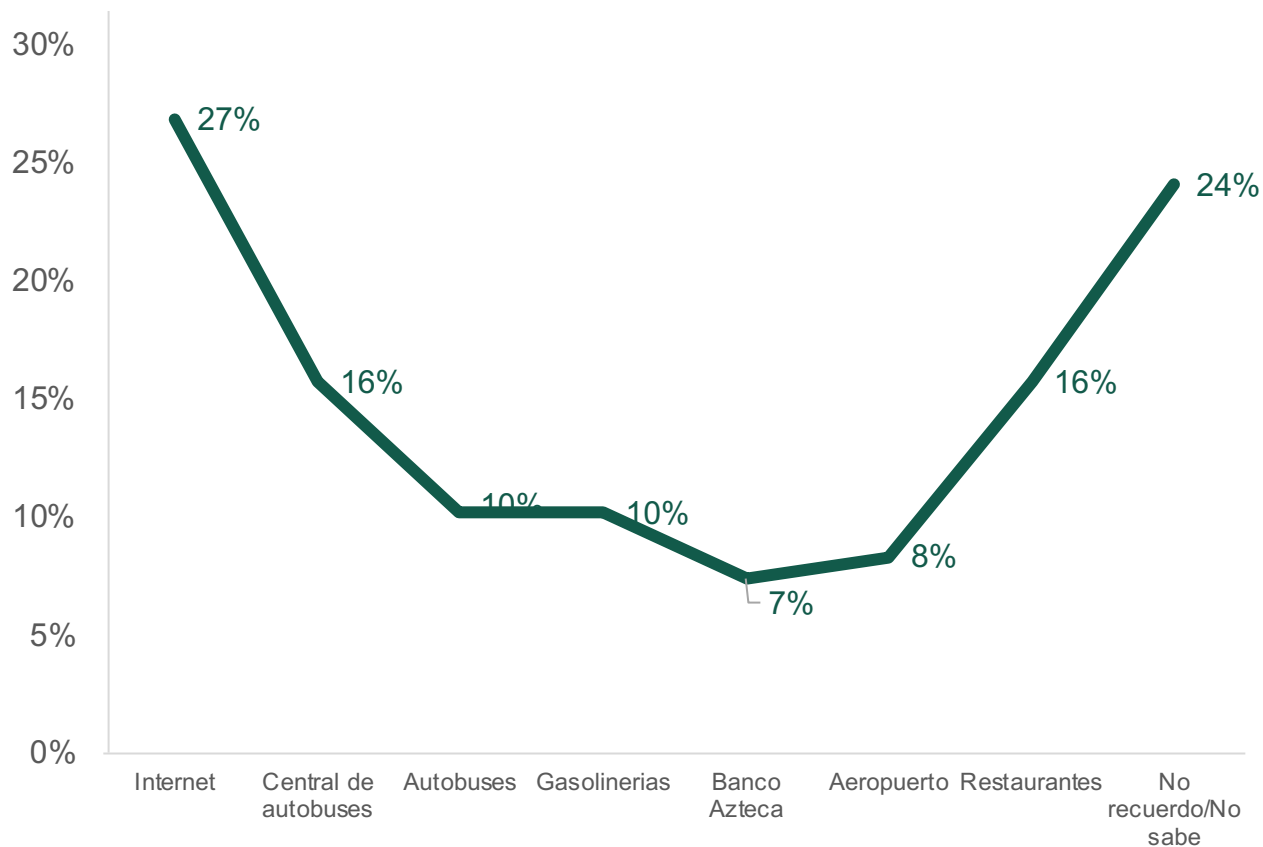


91%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	10%	90%
ESTADO DE MÉXICO	8%	92%
GUERRERO	8%	92%
HIDALGO	8%	92%
MORELOS	11%	89%



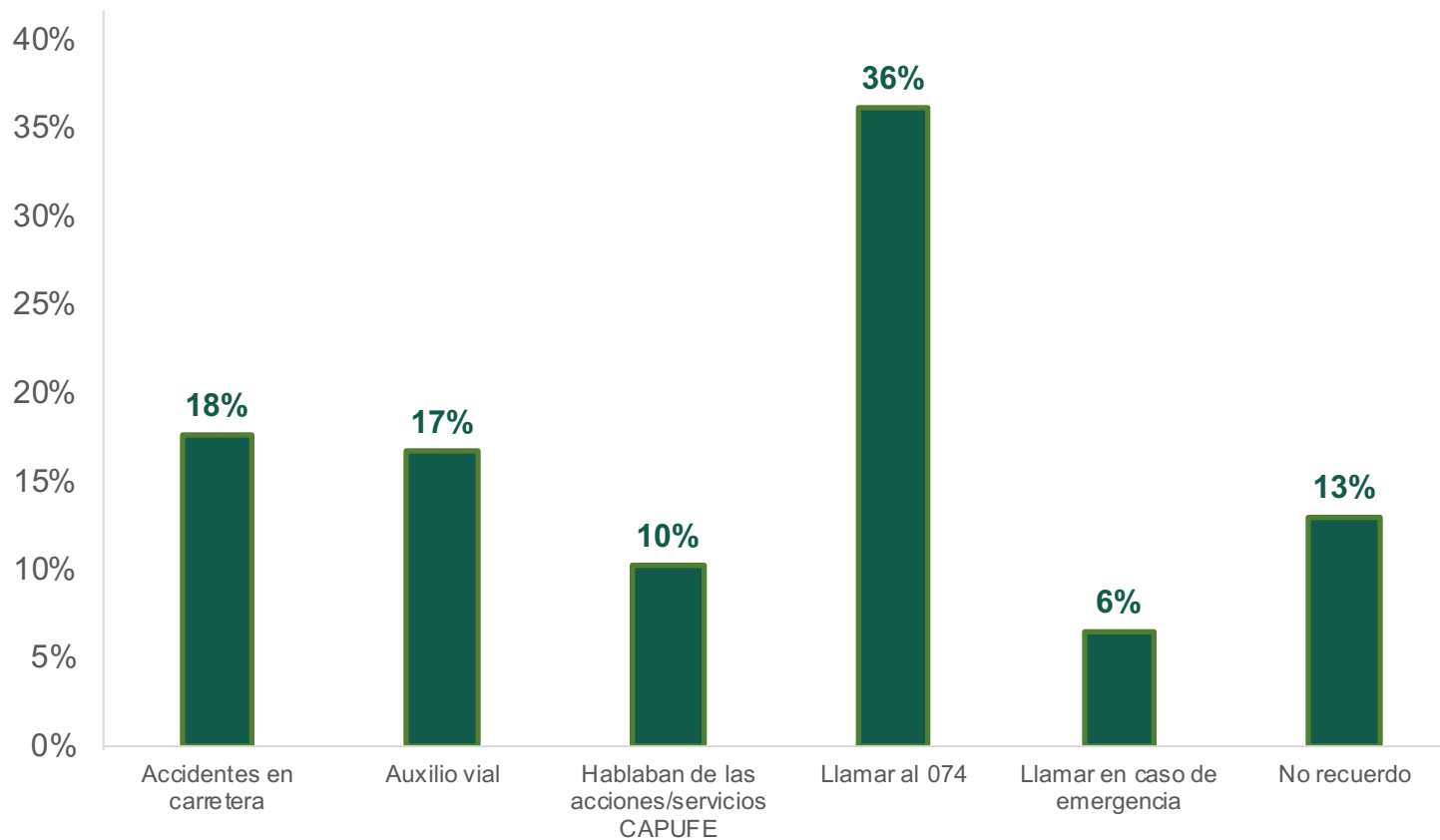
¿En dónde lo vio, leyó o escuchó?



Base: 108 entrevistas efectivas



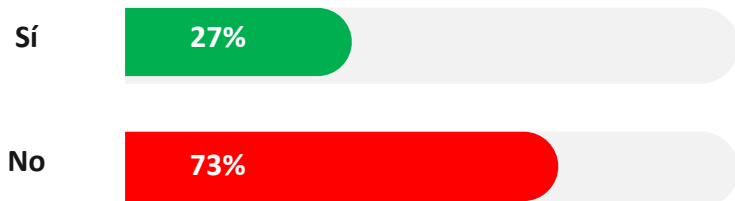
¿De qué se trataba o qué pasaba en el anuncio?



Base: 108 entrevistas efectivas



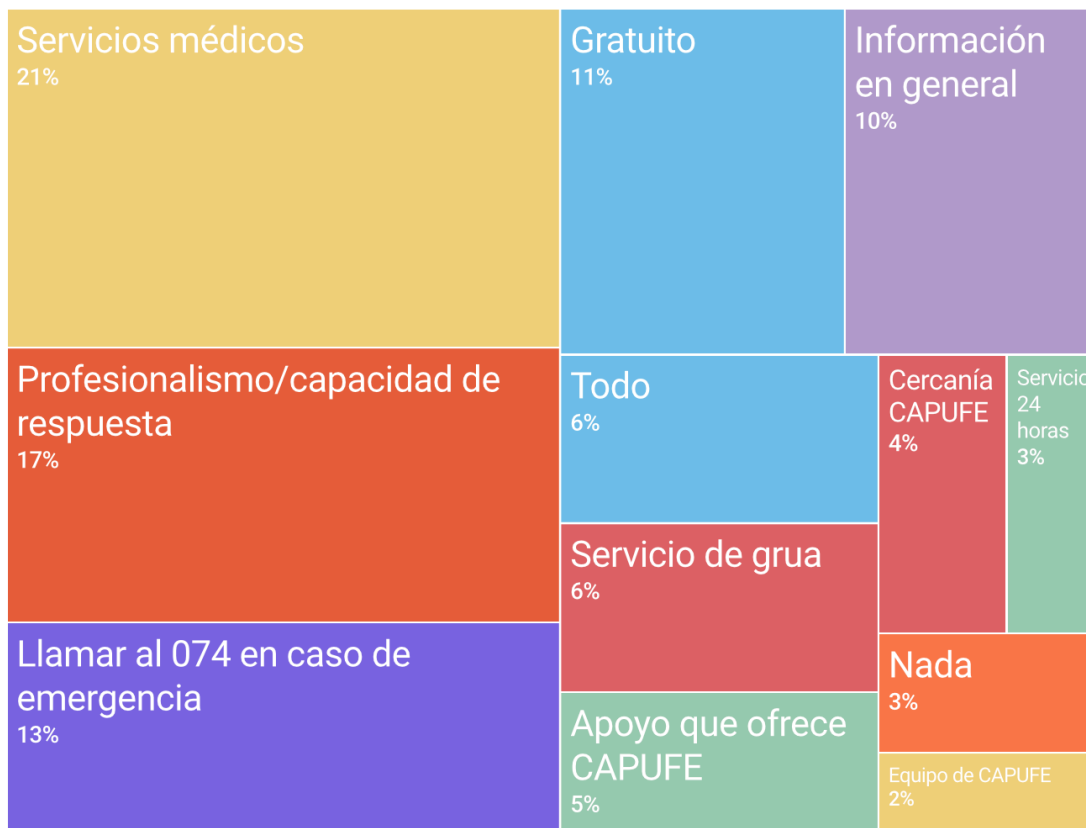
¿Recuerda haber visto anteriormente ese video?



PLAZA	SÍ	NO
CDMX	28%	72%
ESTADO DE MÉXICO	30%	70%
GUERRERO	26%	74%
HIDALGO	27%	73%
MORELOS	24%	76%



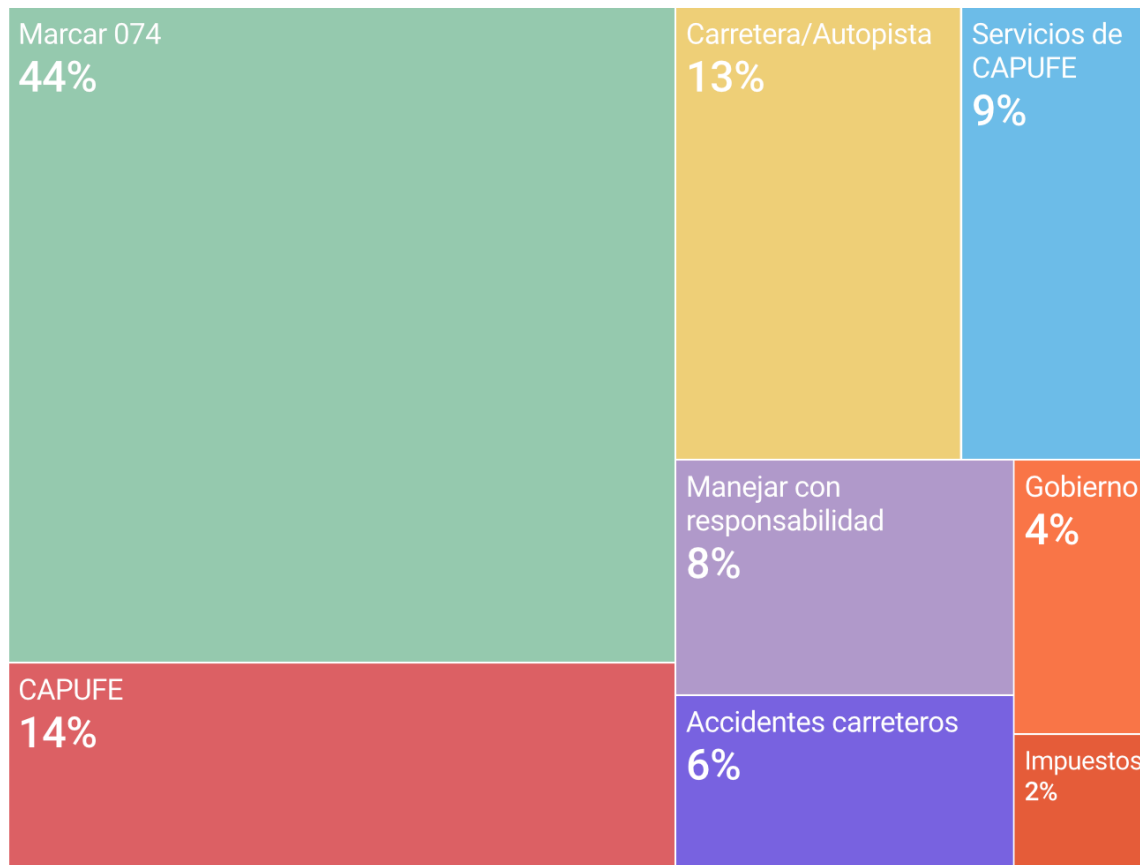
¿Me podría decir qué es lo que le llamó más la atención del video?



Base: 1,200 entrevistas efectivas



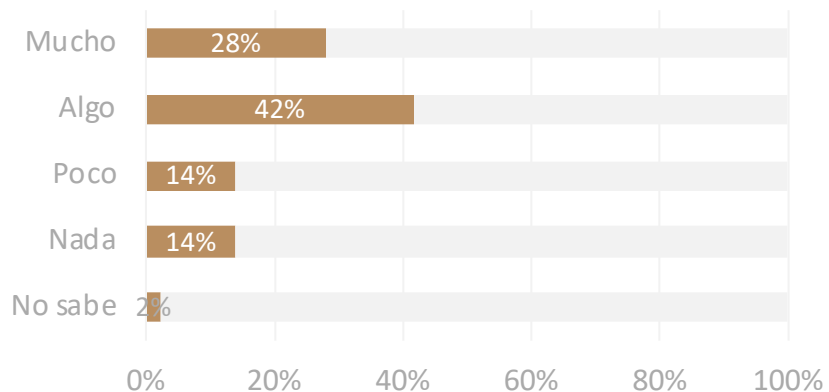
¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando ve y escucha el video?



Base: 1,200 entrevistas efectivas



¿Qué tanto le gustó el video?



POSITIVOS
70%

NEGATIVOS
28%

NETO
+42%

Se identifica que el video evaluado tiene calificaciones sobresalientes de manera positiva.

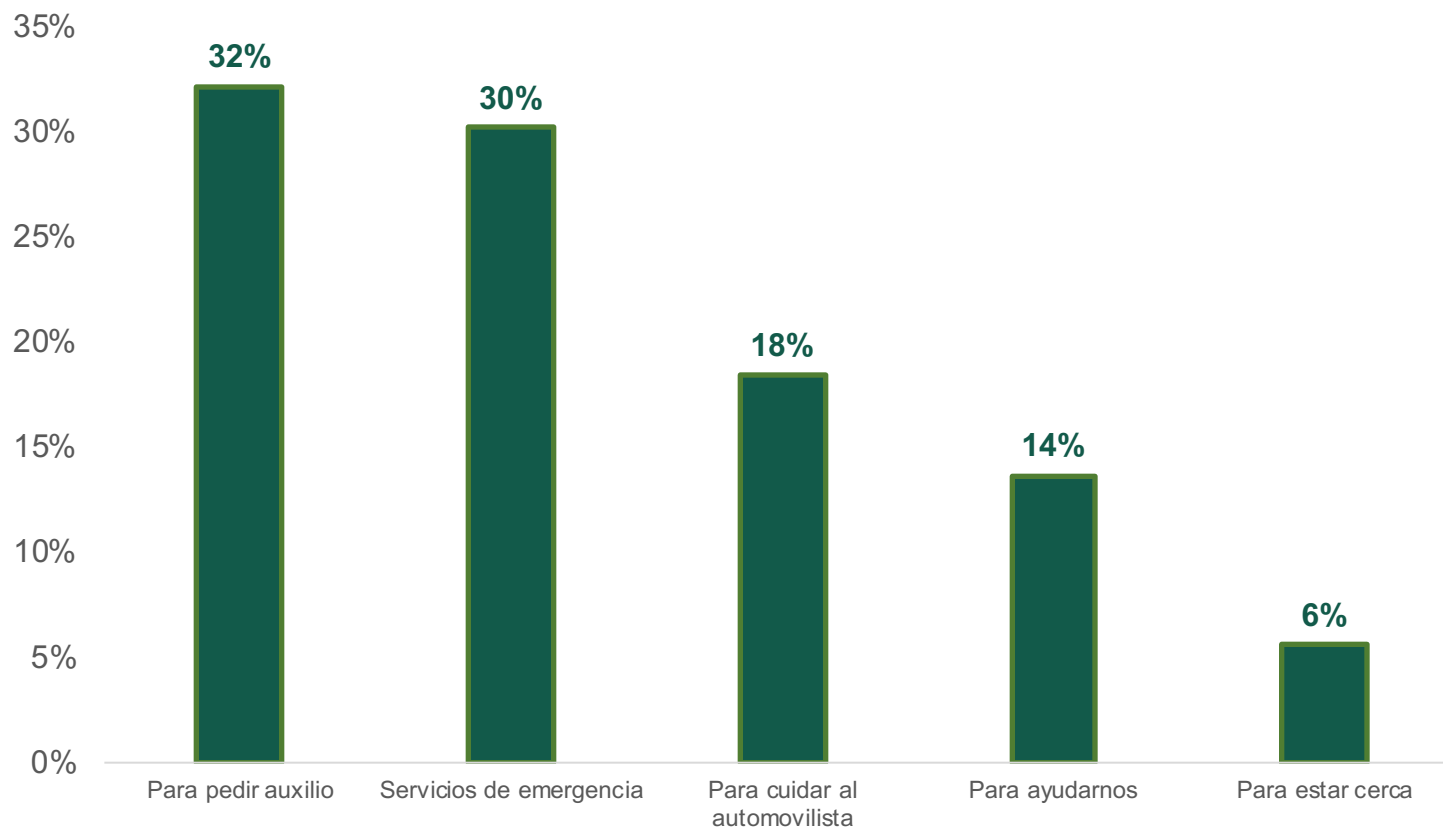


De 1 al 10 ¿Qué calificación le daría al video?





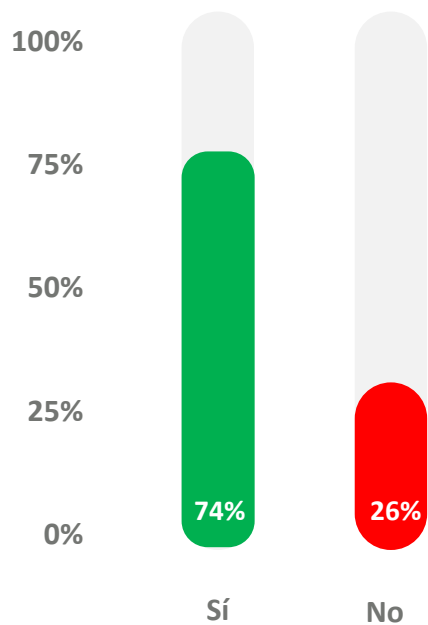
Después de haber visto el video, ¿para qué cree que sirva el 074?



Base: 1,200 entrevistas efectivas



Después de ver este video, ¿llamaría usted al 074 en caso de alguna emergencia de este tipo?

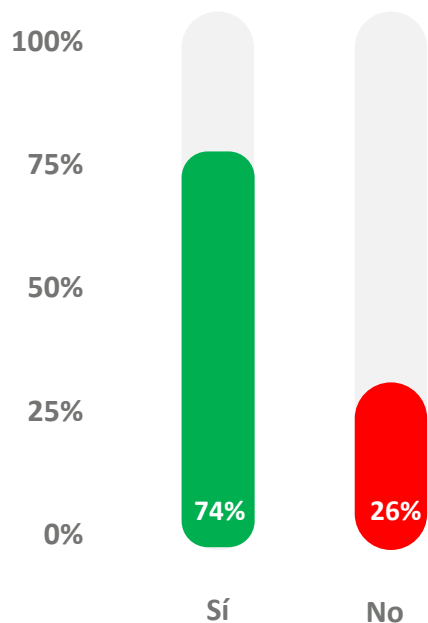


PLAZA	SÍ	NO
CDMX	76%	24%
ESTADO DE MÉXICO	73%	27%
GUERRERO	71%	29%
HIDALGO	74%	26%
MORELOS	75%	25%

Base: 1,200 entrevistas efectivas



¿Considera usted que el video transmite confianza en los servicios que ofrece CAPUFE?

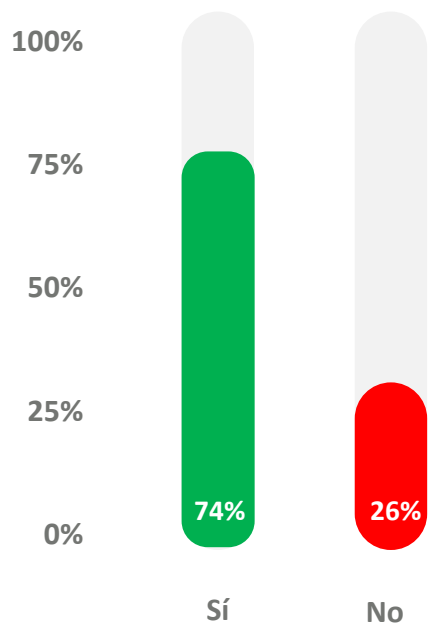


PLAZA	SÍ	NO
CDMX	73%	27%
ESTADO DE MÉXICO	71%	29%
GUERRERO	76%	24%
HIDALGO	73%	27%
MORELOS	81%	19%

Base: 1,200 entrevistas efectivas



¿Le queda claro cuál es el proceso de solicitar apoyo en CAPUFE en caso de un accidente?

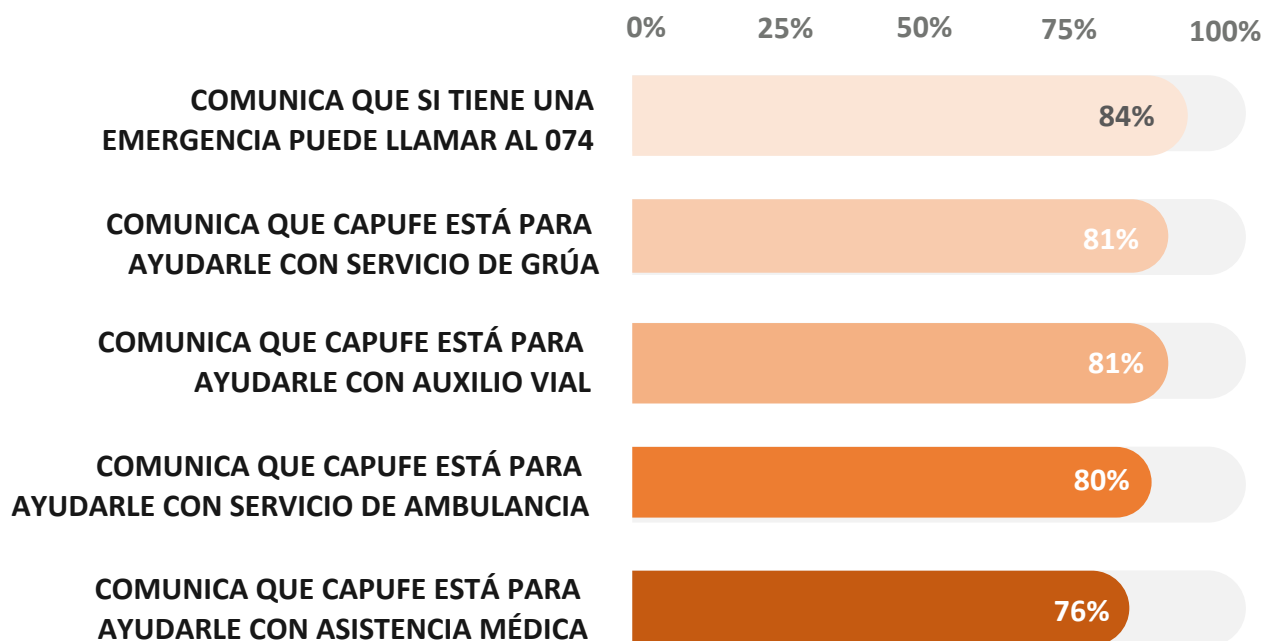


PLAZA	SÍ	NO
CDMX	73%	27%
ESTADO DE MÉXICO	71%	29%
GUERRERO	76%	24%
HIDALGO	73%	27%
MORELOS	81%	19%

Base: 1,200 entrevistas efectivas



Tomando en cuenta el video que acaba de ver, en una escala del 1 al 5, donde; 1 es completamente de acuerdo y 5 completamente en desacuerdo, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta campaña...?





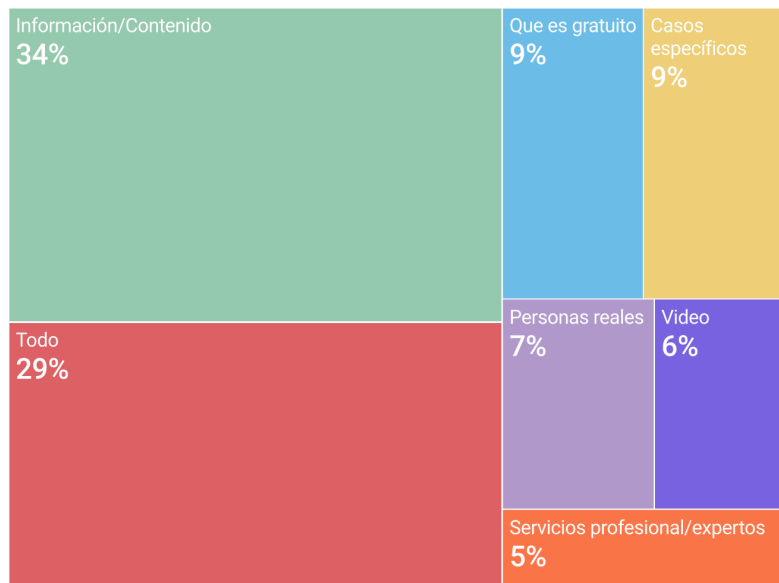
¿Qué aspectos Sí le gustaron de esta campaña?



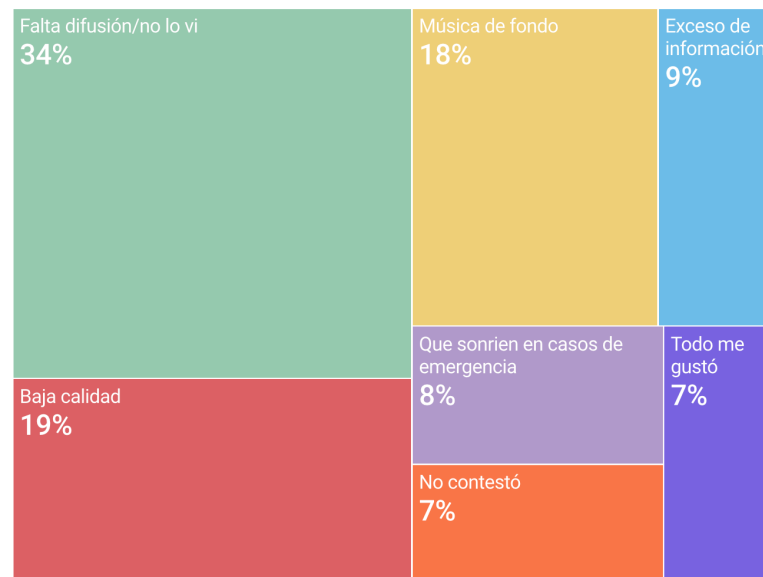
Información/Contenido	34%
Todo	29%
Casos específicos	9%
Que es gratuito	9%
Personas reales	7%
Video	6%
Servicios profesional/expertos	5%



¿Qué aspectos SÍ le gustaron de esta campaña?

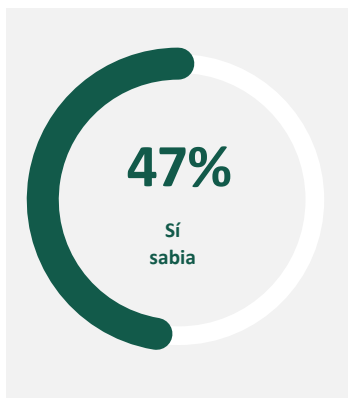


¿Qué aspectos NO le gustaron de esta campaña?





¿Sabía usted que el 074 está disponible las 24 horas de los 365 días del año?

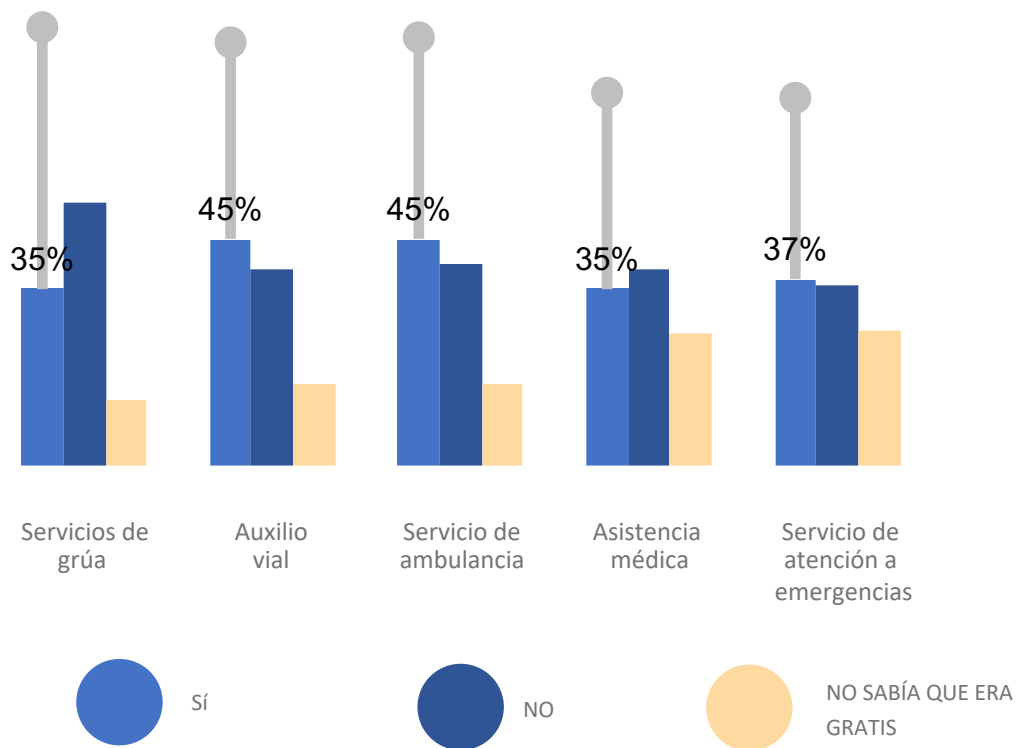


Casi 1 de cada 2 entrevistados, afirman tener conocimiento previo de que el servicio 074 de CAPUFE está disponible las 24 horas de los 365 días del año.

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	50%	50%
ESTADO DE MÉXICO	47%	53%
GUERRERO	47%	53%
HIDALGO	47%	53%
MORELOS	41%	59%



¿Sabía usted que CAPUFE cuenta con los servicios y que los puede solicitar de manera gratuita a través del 074?



Base: 1,200 entrevistas efectivas



¿Sabía usted que en los boletos de pago de las casetas viene indicado el 074?



33%



67%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	32%	68%
ESTADO DE MÉXICO	31%	69%
GUERRERO	36%	64%
HIDALGO	33%	67%
MORELOS	34%	66%



¿Sabía usted que, si su auto presenta alguna falla mecánica durante su recorrido, puede solicitar apoyo llamando al 074?



56%



44%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	54%	46%
ESTADO DE MÉXICO	54%	46%
GUERRERO	59%	42%
HIDALGO	55%	45%
MORELOS	56%	44%



¿Sabía usted que, si presenta alguna situación de emergencia como un accidente, un incendio, un deslave, objetos en el camino, etcétera, durante su recorrido, puede reportarlo llamando al 074?



57%



43%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	53%	47%
ESTADO DE MÉXICO	58%	42%
GUERRERO	65%	35%
HIDALGO	57%	43%
MORELOS	55%	45%



¿Sabía usted que, en caso de malestar o accidente durante su recorrido, puede solicitar asistencia médica llamando al 074?



57%

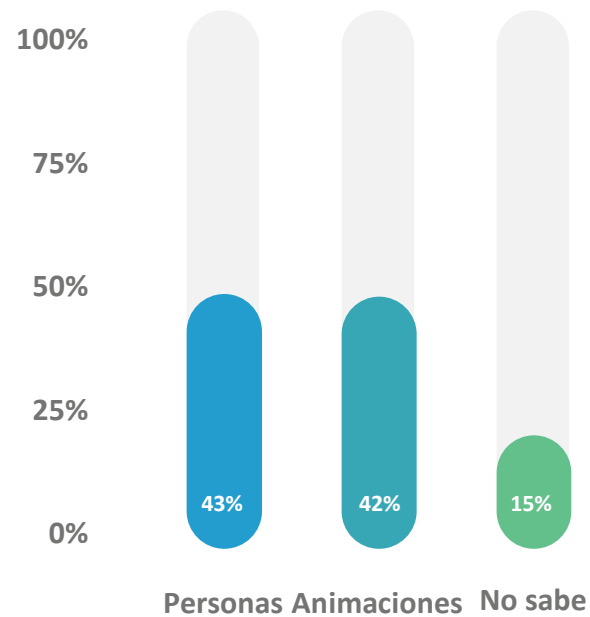


43%

PLAZA	SÍ	NO
CDMX	55%	45%
ESTADO DE MÉXICO	58%	42%
GUERRERO	63%	38%
HIDALGO	56%	45%
MORELOS	54%	46%



¿Considera que la información proporcionada se debe de realizar con personas reales o por medio de animaciones?



Base: 1,200 entrevistas efectivas



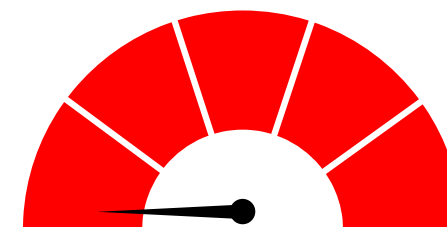
Tras ver el video de esta campaña ¿mejoró o empeoró la imagen que tiene de CAPUFE?



62%
Mejóro



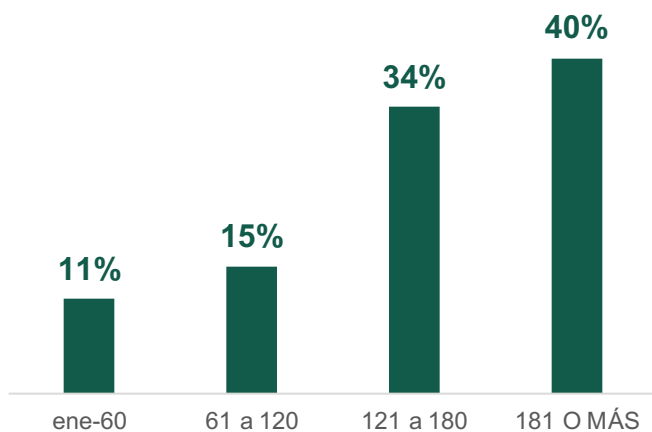
36%
No hubo cambio



2%
Empeoró



¿Cuántos minutos al día usa internet?



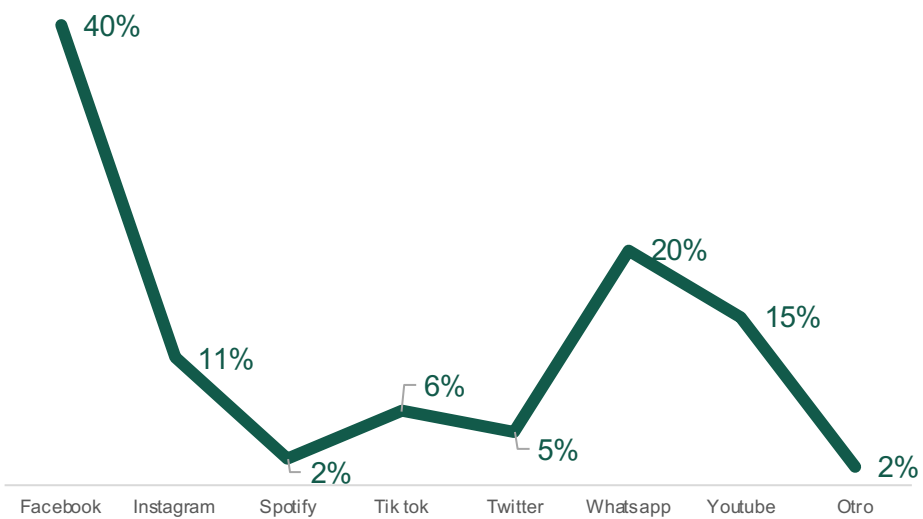
¿En qué horario?

Mañana	19%
Tarde	33%
Noche	48%





¿Cuál es su red social preferida?



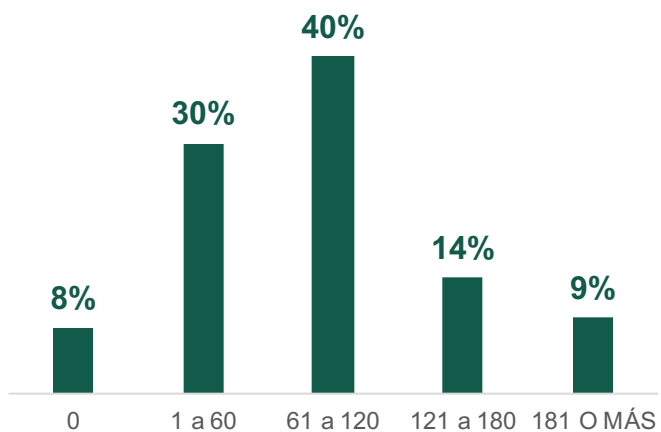
¿En qué horario?

Mañana	16%
Tarde	33%
Noche	51%

Base: 1,200 entrevistas efectivas



¿Cuántos minutos al día ve televisión?



Base: 1,200 entrevistas efectivas

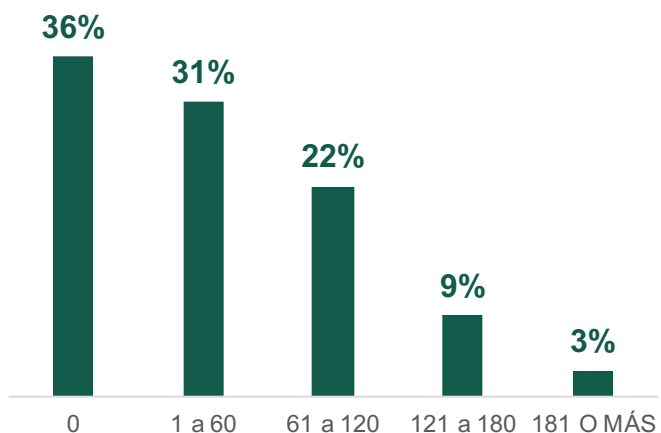
¿En qué horario?

Mañana	15%
Tarde	26%
Noche	59%

Base: 1,107 entrevistas efectivas



¿Cuántos minutos al día escucha la radio?



Base: 1,200 entrevistas efectivas

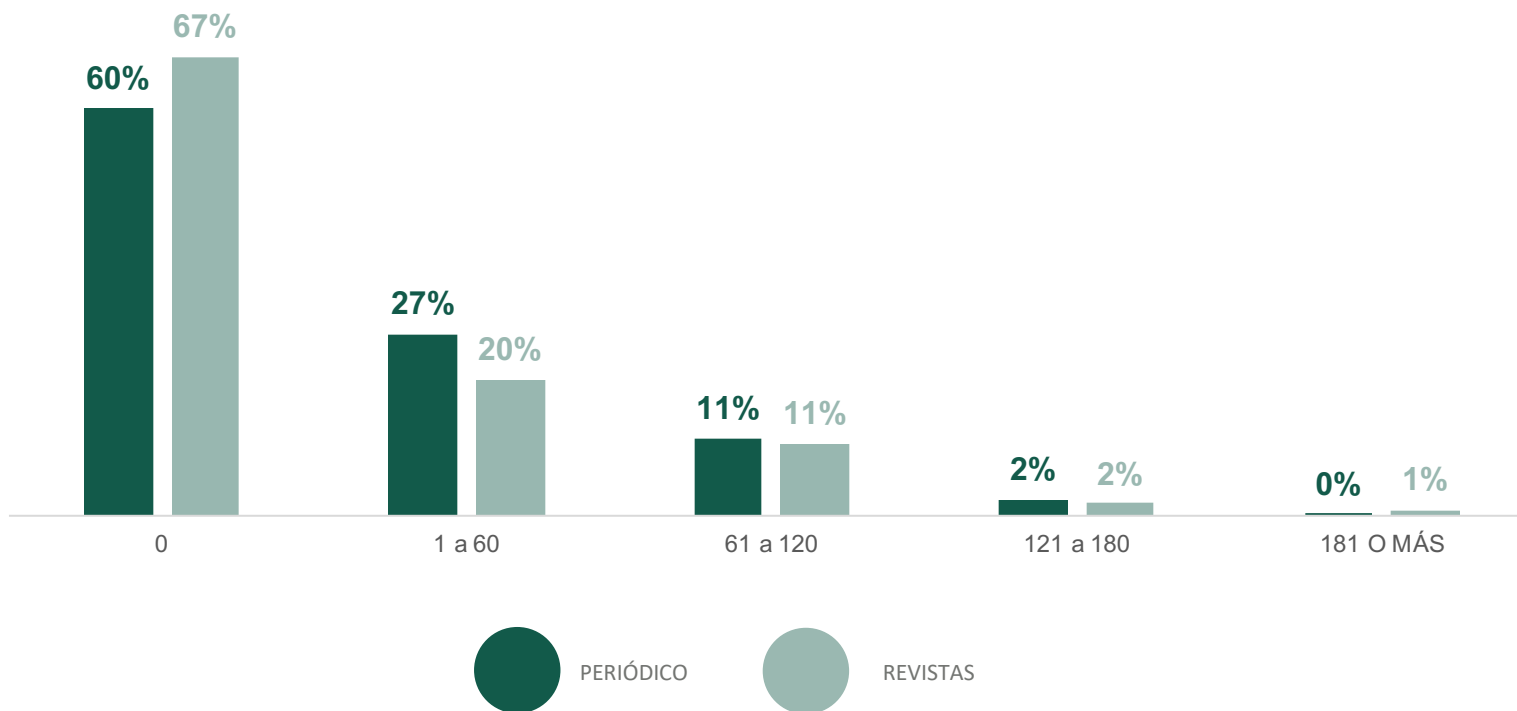
¿En qué horario?

Mañana	45%
Tarde	25%
Noche	30%

Base: 771 entrevistas efectivas



¿Cuántos minutos al día lee periódicos/revistas?



Base: 1,200 entrevistas efectivas



CONCLUSIONES





Conclusiones Finales

Los resultados finales de la presente investigación concluyen que la campaña emitida por Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, en adelante CAPUFE, llamada “074” versión “servicios” es exitosa, eficaz y eficiente en términos de cumplimiento de meta previamente establecida así como de cumplimiento de mensaje transmitido.

La meta previamente establecida consiste en *que al menos el 20% de nuestra población objetivo recuerde el mensaje del spot presentado*. Los resultados finales demuestran que el 27% de las personas encuestadas afirman haber visto el video de la campaña evaluada, por lo anterior se concluye que la meta establecida se supera por siete puntos porcentuales.

Por otro lado, el objetivo de comunicación de la campaña emitida por el Organismo Descentralizado antes mencionado consiste en comunicar que CAPUFE brinda un servicio de calidad, rápido y seguro a todas las personas usuarias que lo requieran marcando al número de atención 074. Las respuestas entrevistadas correspondientes al público objetivo, informan que el video difundido transmite un mensaje decodificado de llamar al 074 en caso de emergencia vial dentro de los tramos carreteros operados por CAPUFE.



Conclusiones Finales

Por otro lado, es importante mencionar que la campaña evaluada tiene una calificación de 7.94 puntos en escala del 1 al 10 unidades. Tanto el género masculino como el femenino registran calificaciones similares en términos de aceptación.

Asimismo, el video evaluado destaca con una aprobación del 84% de los entrevistados respecto al mensaje general, el cual comunica a llamar al 074 en caso de emergencia.

El 74% de los entrevistados afirmaron que sí llamarían al servicio 074 de CAPUFE en caso de alguna emergencia, por lo que se concluye que el llamado a la acción está alineado perfectamente al objetivo de comunicación.

Lo anterior describe que el video evaluado transmite el mensaje adecuado así como también, este provoca un "llamado a la acción" encaminado a los objetivos planteados previamente.



Conclusiones Finales

Medir la confianza del contenido de la publicidad evaluada, resulta ser un indicador relevante para determinar la pertinencia de los materiales de publicidad. En particular, la campaña "074" versión "servicios" difundida por CAPUFE, el 74% de las personas entrevistados, afirman que el video transmite confianza así como credibilidad sobre el contenido del material publicitario.

Otra sección importante, es la simplicidad del mensaje para poder comprender y retener la información deseada. Por lo anterior, se investigó sobre la facilidad de entendimiento según el público objetivo evaluado. Esto es que casi 8 de cada 10 entrevistados, afirman que el video transmite de manera sencilla y correcta el proceso de solicitar apoyo en CAPUFE en caso de un accidente. Por lo anterior se concluye que la campaña de difusión emitida por CAPUFE objeto de la presente evaluación, se destaca en facilidad de comprensión.

Se recomienda a CAPUFE, la continuidad del camino de comunicación de la presente campaña, pues esta destaca en eficiencia para repercutir de manera positiva y contundente en la imagen de este Organismo Descentralizado entre el público evaluado.



Conclusiones Finales

Por último, es importante mencionar las áreas de oportunidad para futuras campañas de comunicación y/o divulgación. Se identifica entonces que las personas entrevistadas perciben que falta difusión del video evaluado así como mejorar la calidad de producción en éste, incluyendo un "*jingle*" más atractivo y/o adecuado para el material publicitario.

Otra área de oportunidad observada por el público objetivo de la campaña, es que el personaje central está "sonriendo" cuando se están tratando situaciones de emergencia. Por lo anterior se recomienda realizar estudios pre-test para corregir de manera anticipada los posibles riesgos en cada material.

Las personas entrevistadas, afirmaron que no existe diferencia estadística entre la preferencia de personajes reales y animaciones para realizar materiales de publicidad, por lo que se infiere que la preferencia así como la probabilidad de éxito de campaña está correlacionada al fondo y no la forma de presentar una idea central.