Encuesta Telefónica, Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)

Noviembre 2006

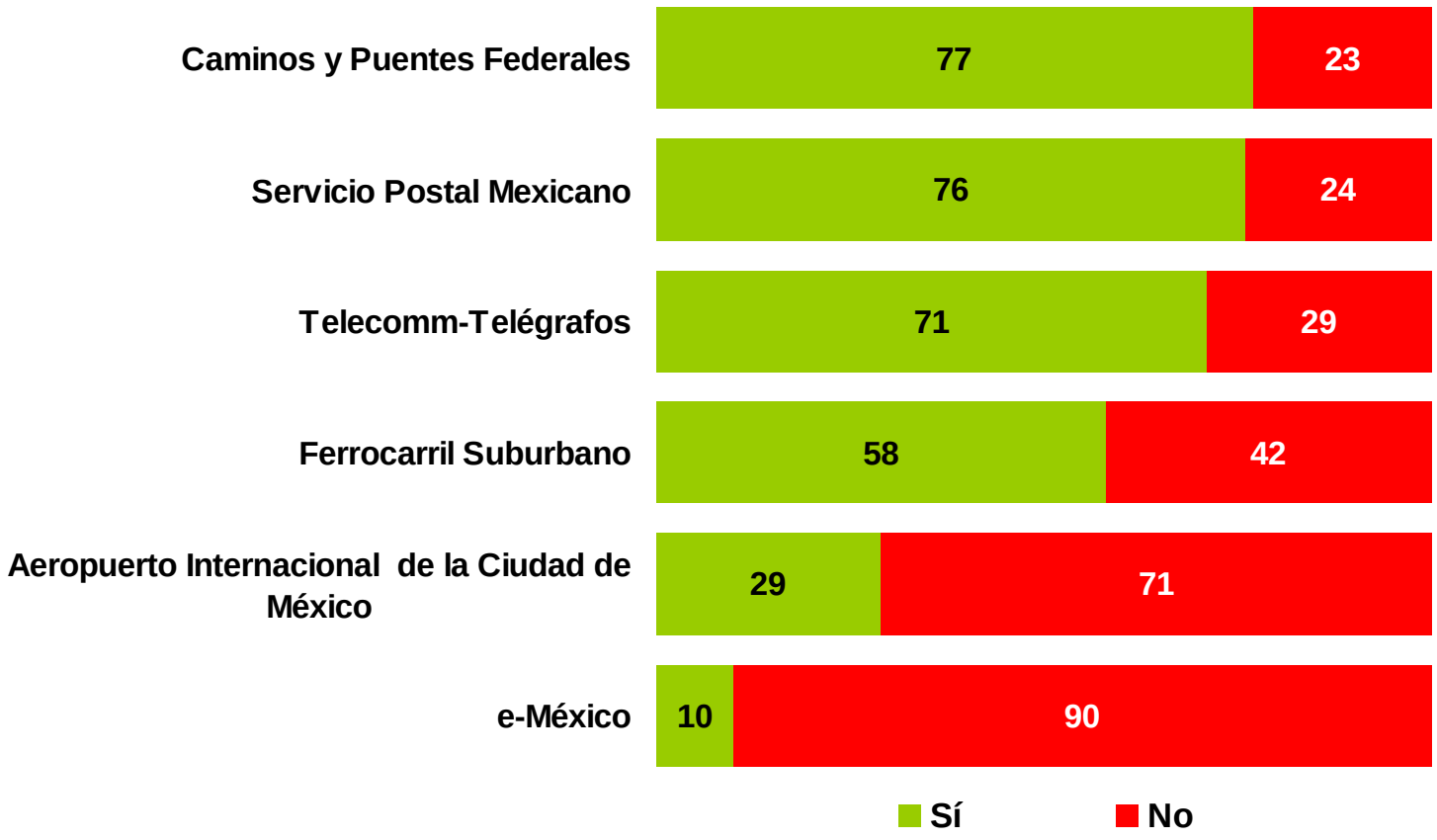
arcop

Evaluación y conocimiento de Aeropuertos y Servicios Auxiliares

arcop

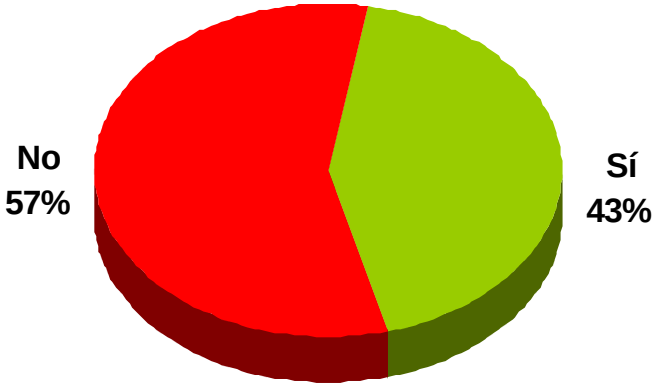
Nacional

¿Sabe, conoce o ha oído usted de… ?

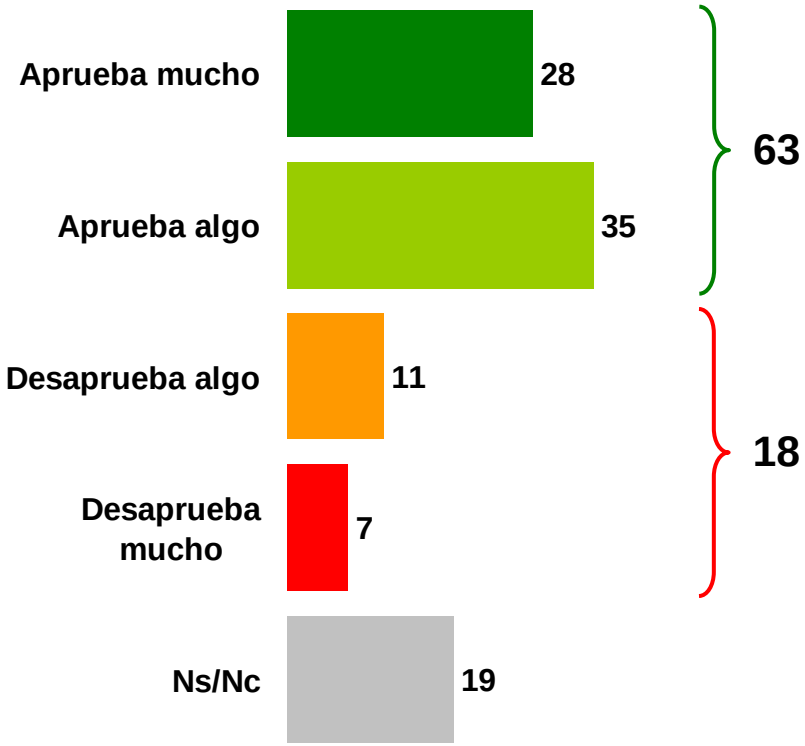


Medios arcop

¿Conoce o ha oído hablar de Aeropuertos y Servicios Auxiliares?



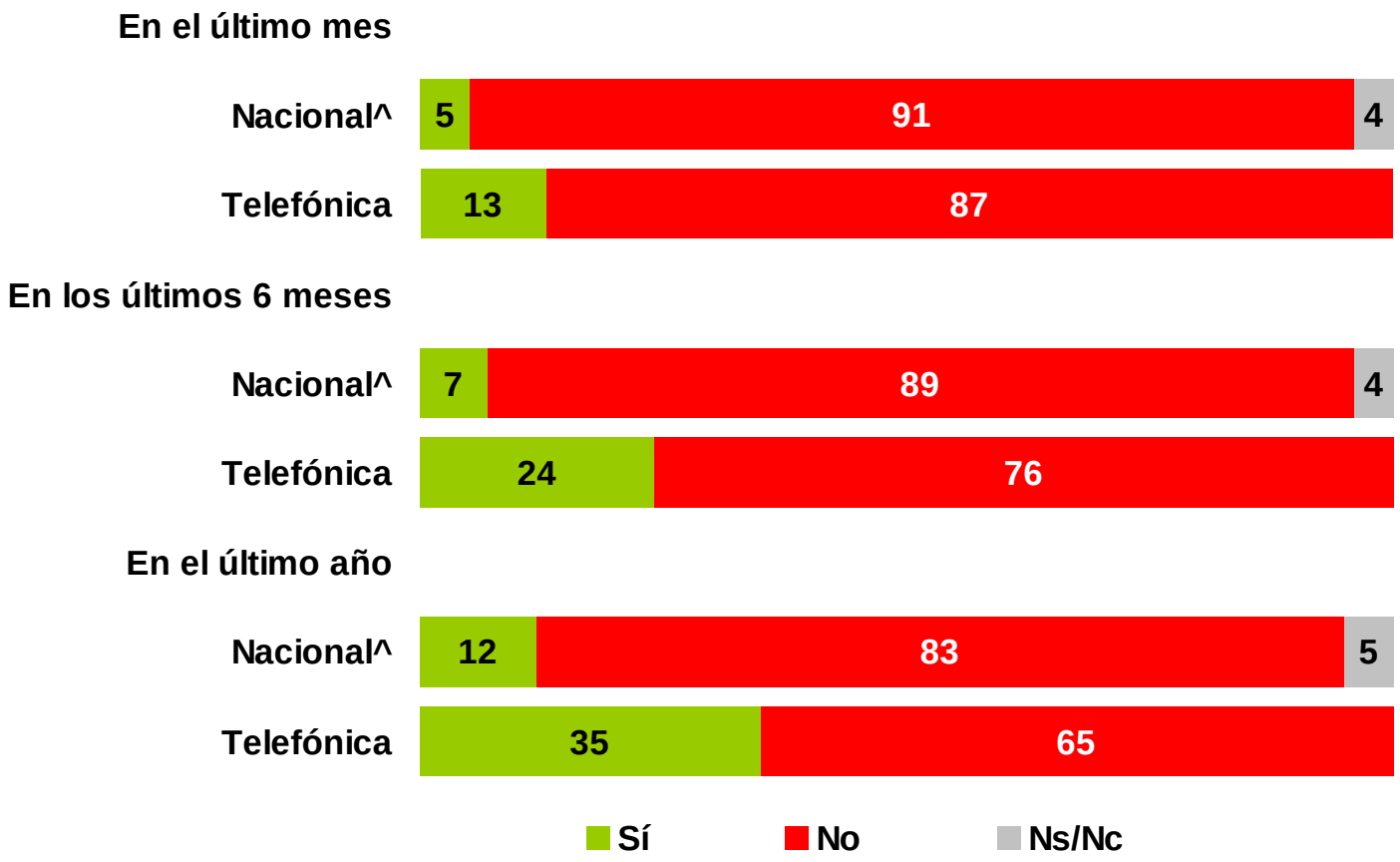
En general, ¿usted aprueba o desaprueba la forma como trabajó, durante este sexenio, Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)?*



Sólo se preguntó a quienes conocen o han oído hablar de Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

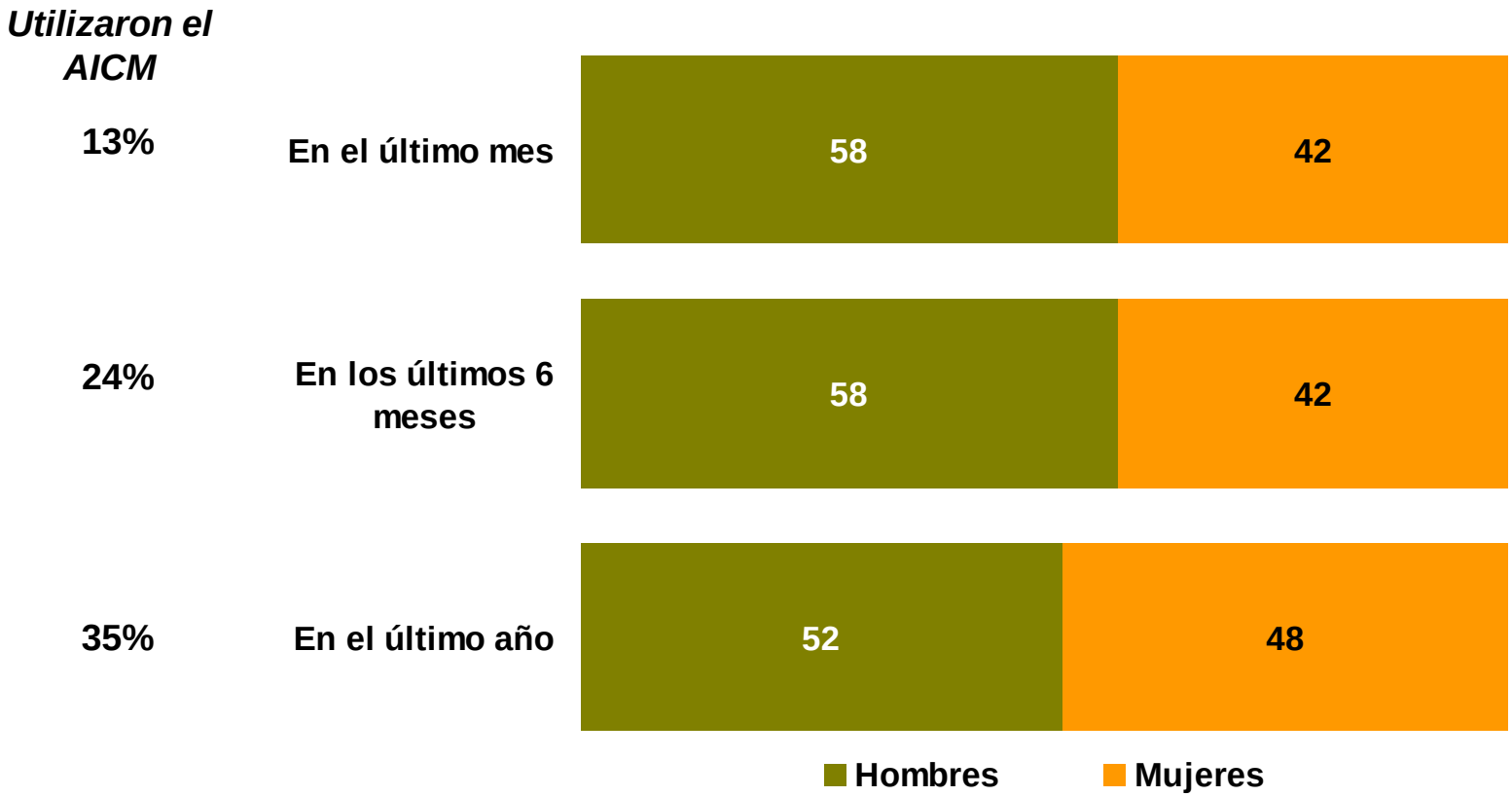
Conocimiento
arcop

¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México …?



^Encuesta nacional vivienda.

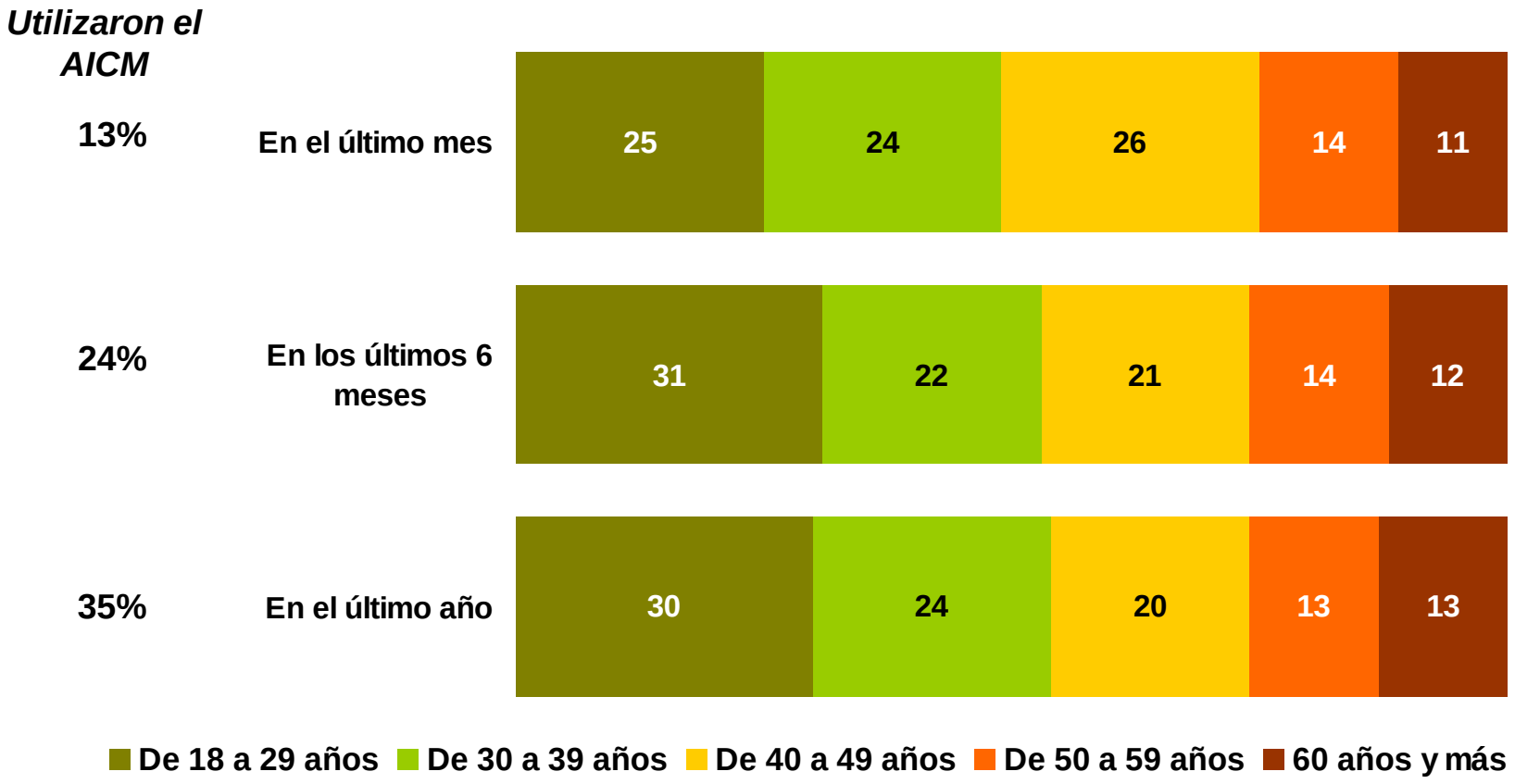
Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por género*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Cruce arcop

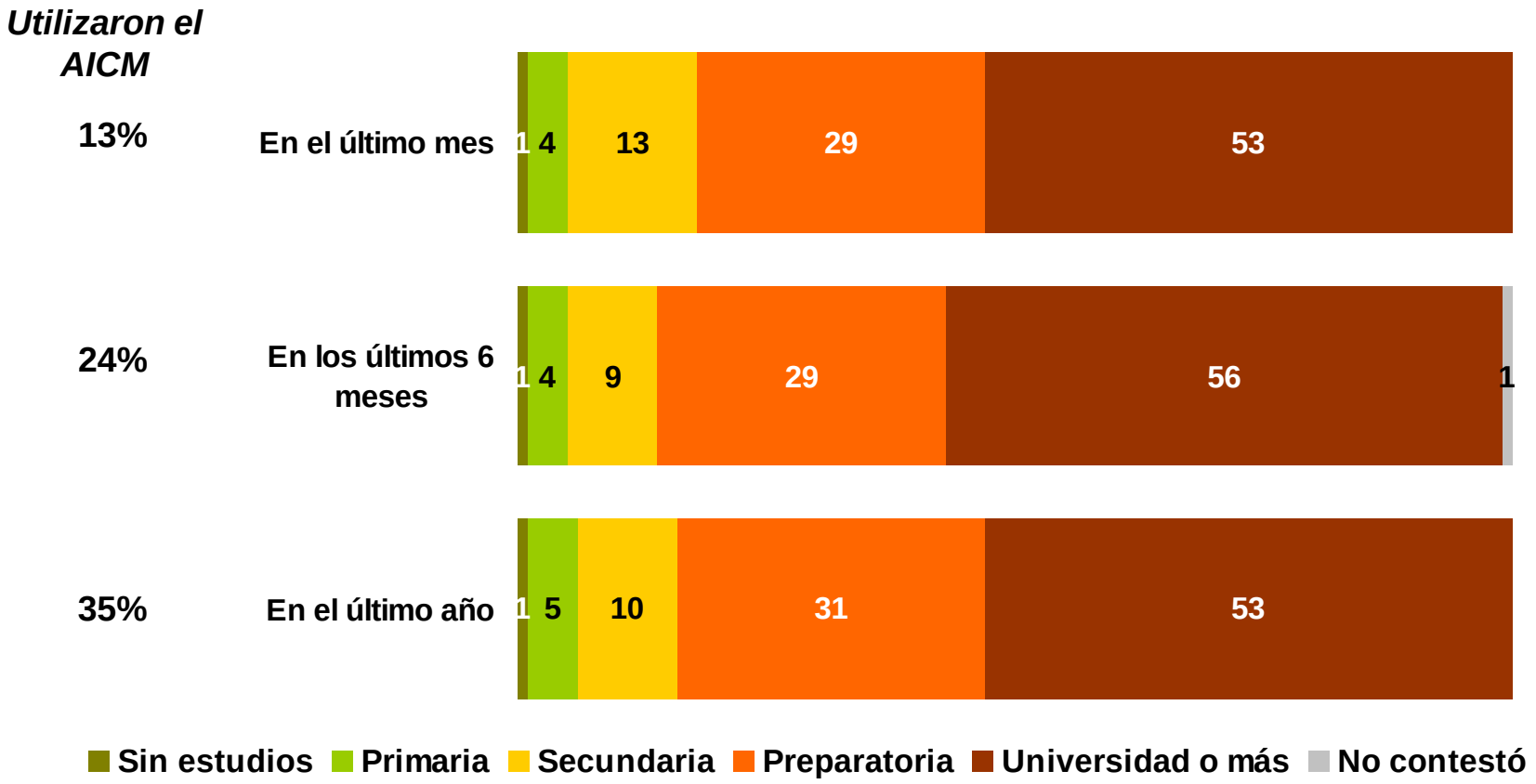
Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por edad*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Cruce arcop

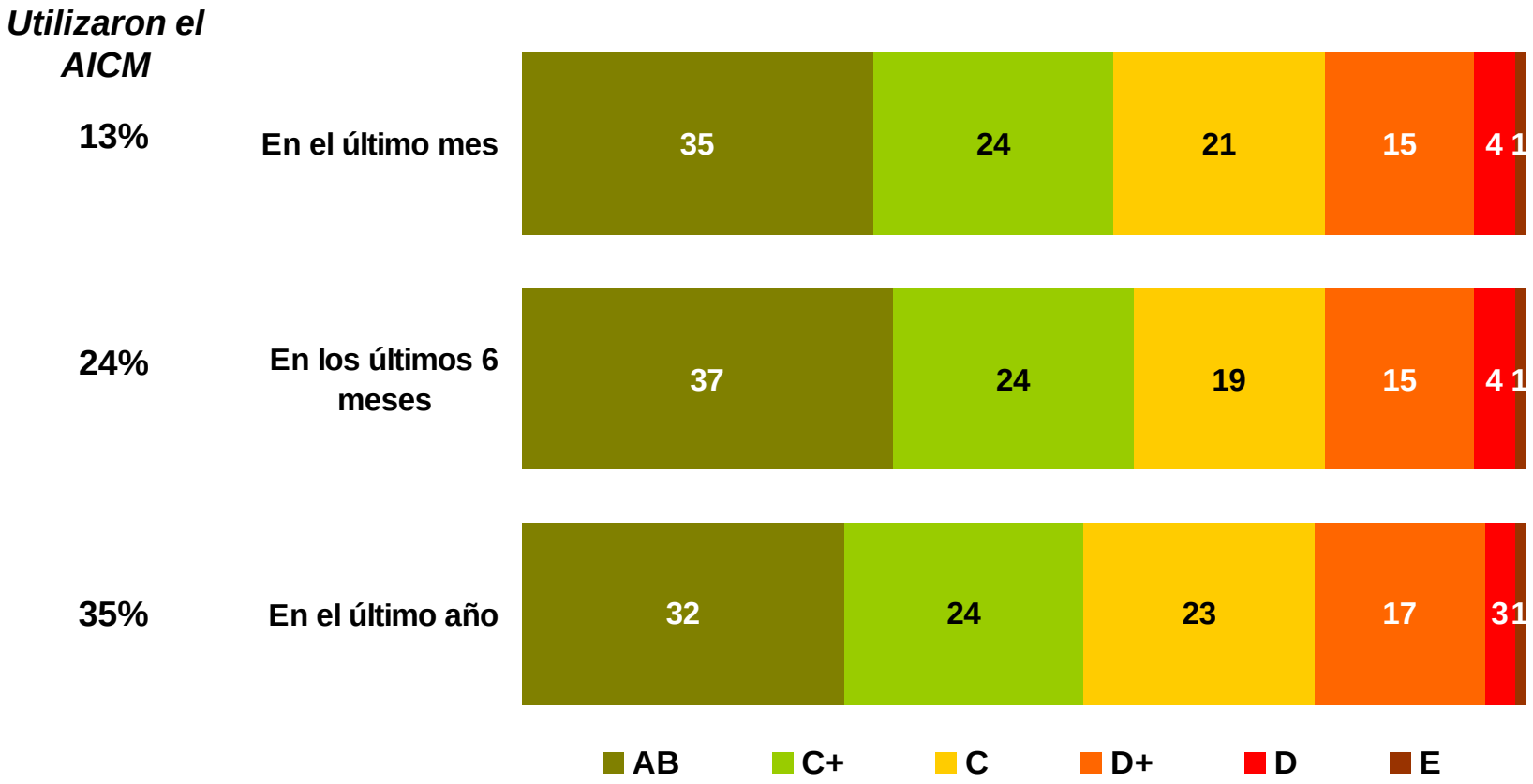
Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por escolaridad*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Cruce arcop

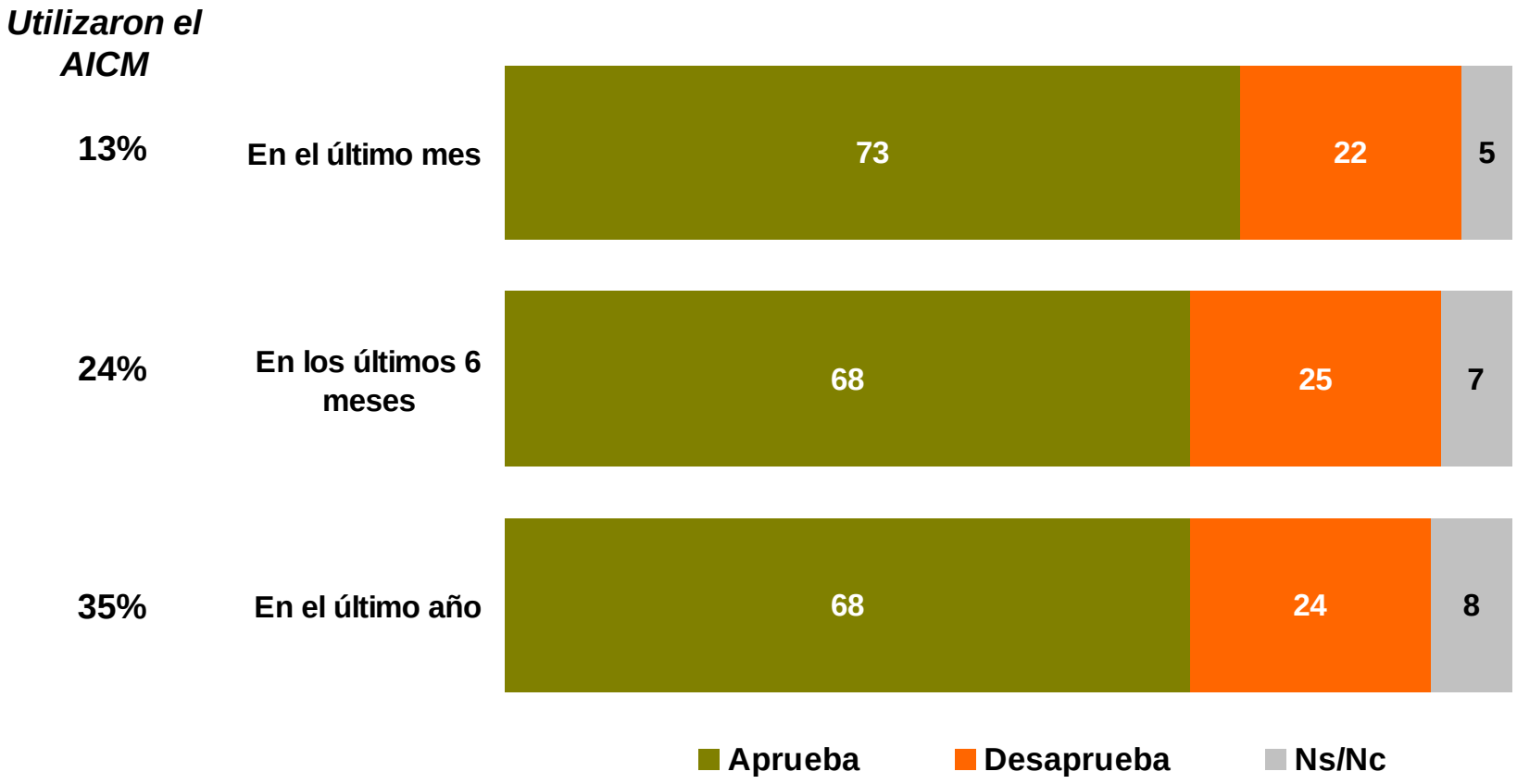
Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por nivel socioeconómico*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por aprobación del trabajo de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

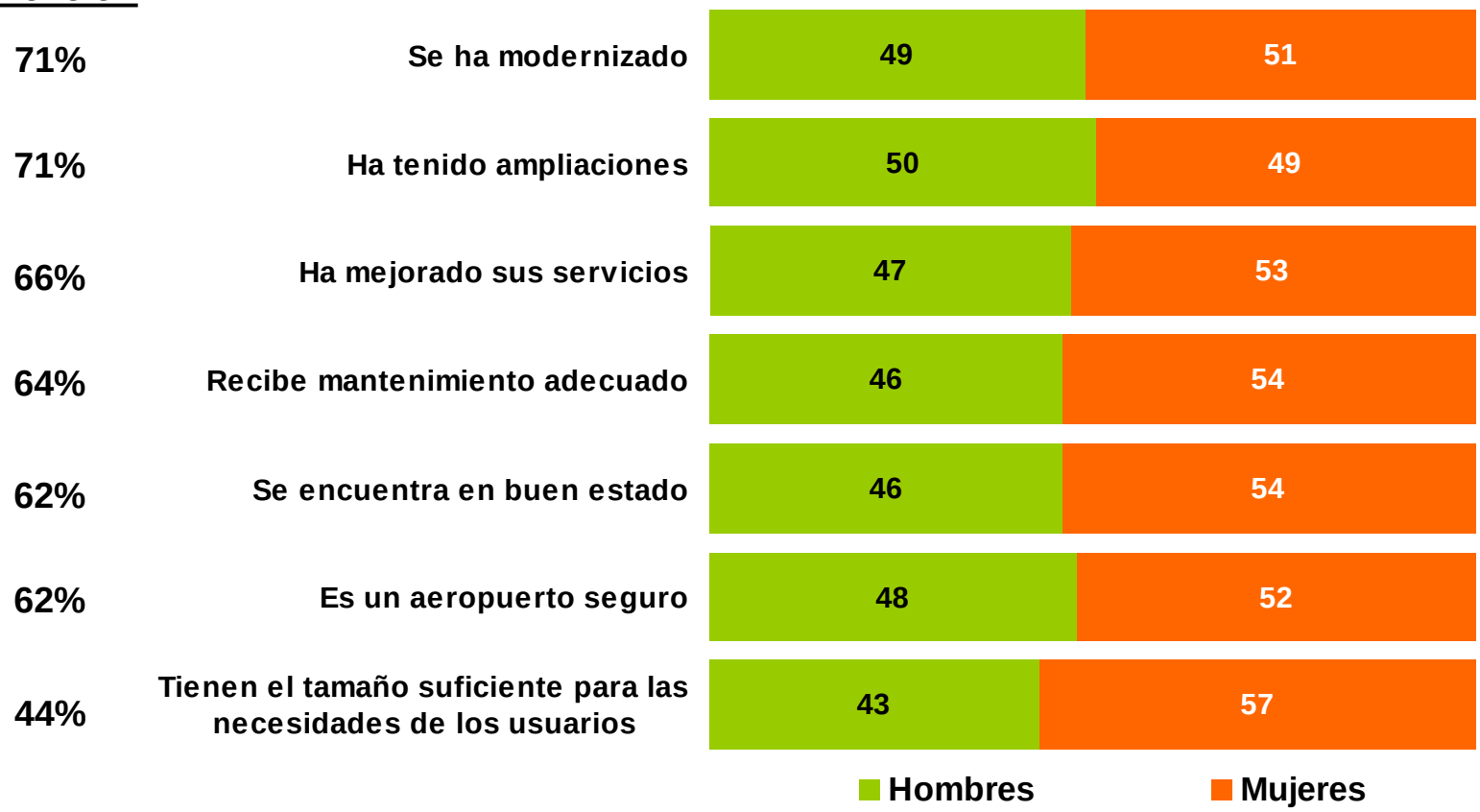
Cruce arcop

¿Usted considera que, en los últimos años, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México …?

^Encuesta nacional vivienda.

Cruce entre: ¿Usted considera que, en los últimos años, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por género*

Sí mención

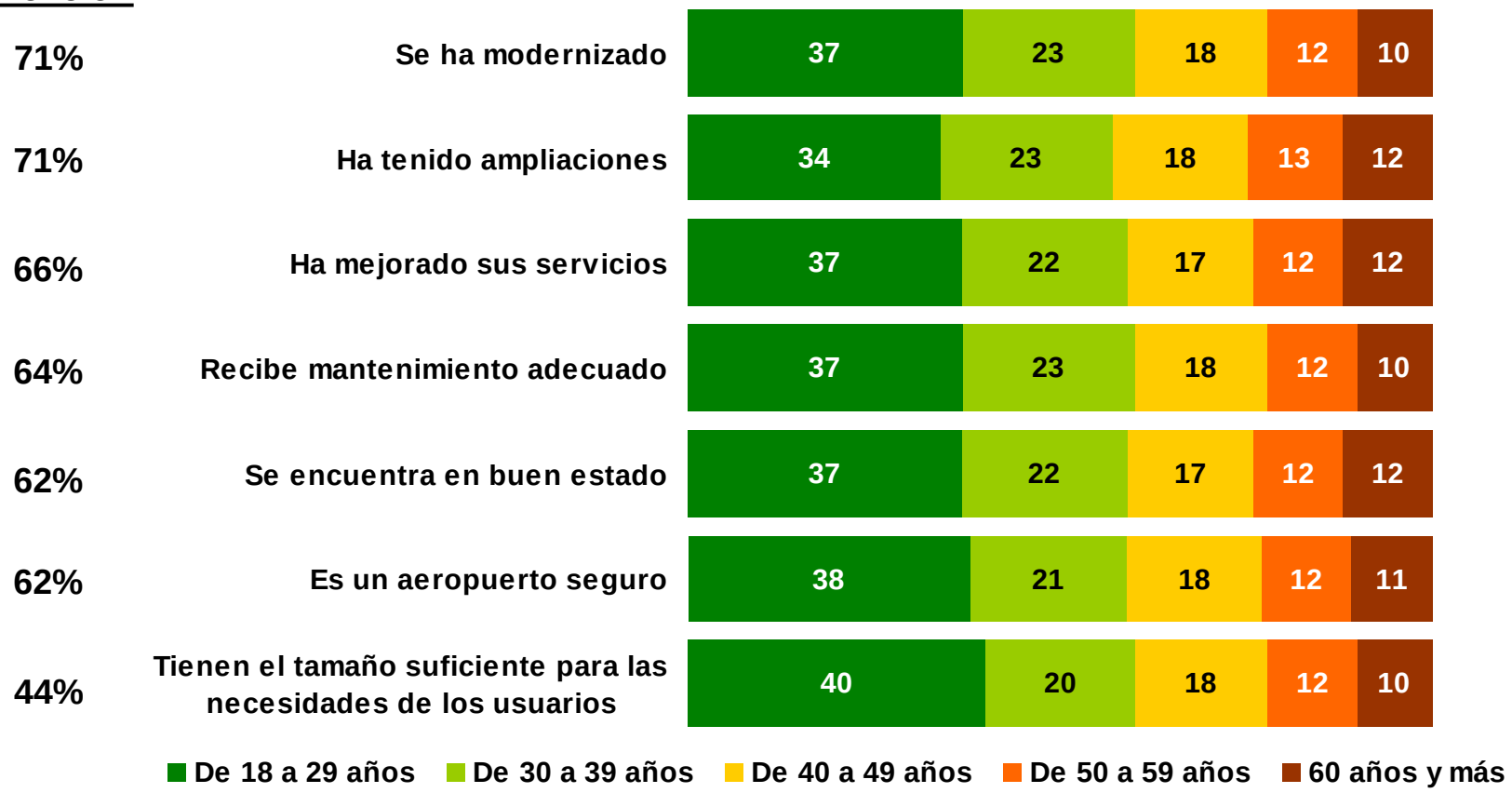


Sólo quienes respondieron Sí.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted considera que, en los últimos años, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por edad*

Sí mención

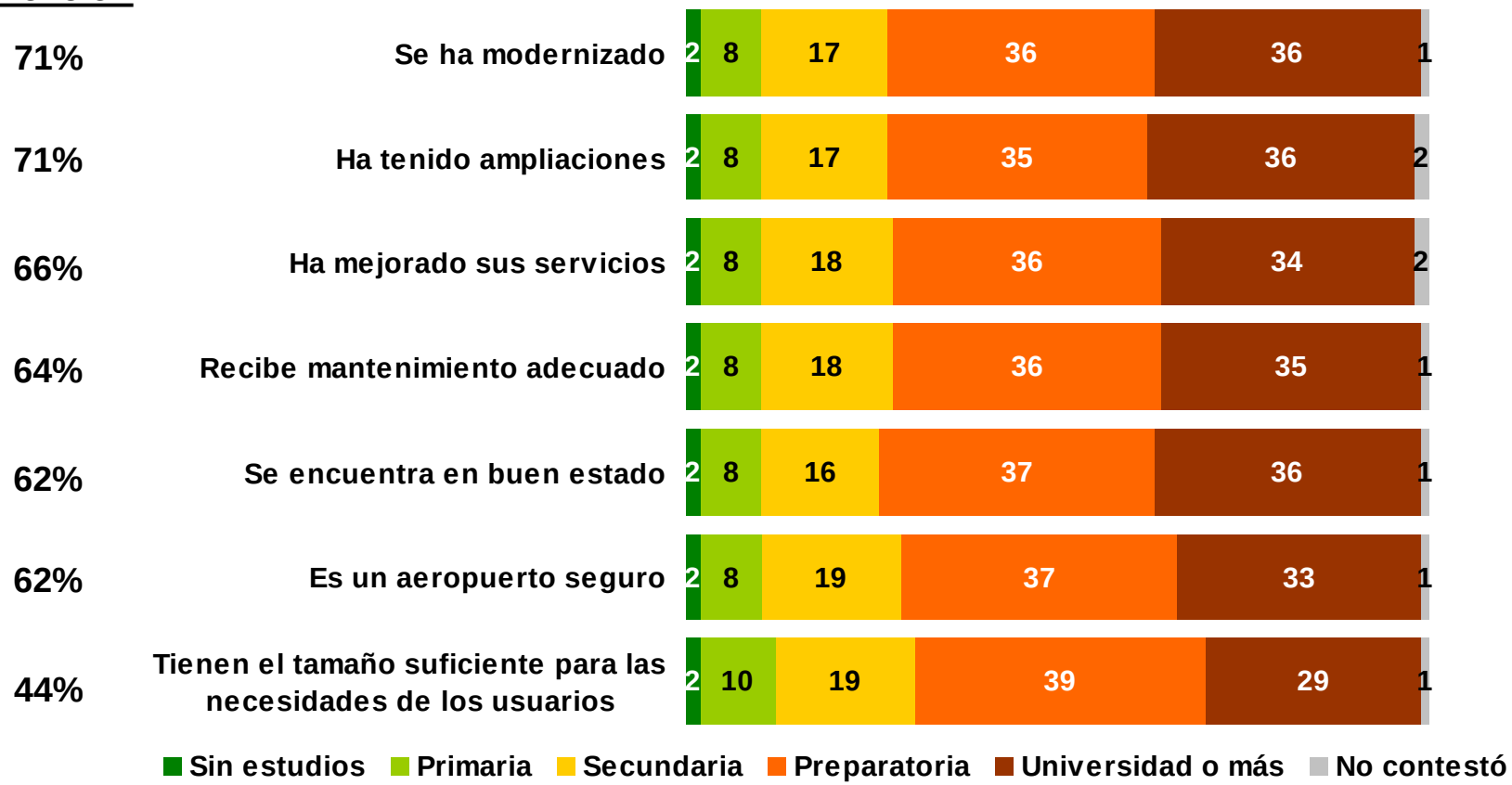


Sólo quienes respondieron Sí.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted considera que, en los últimos años, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por escolaridad*

Sí mención

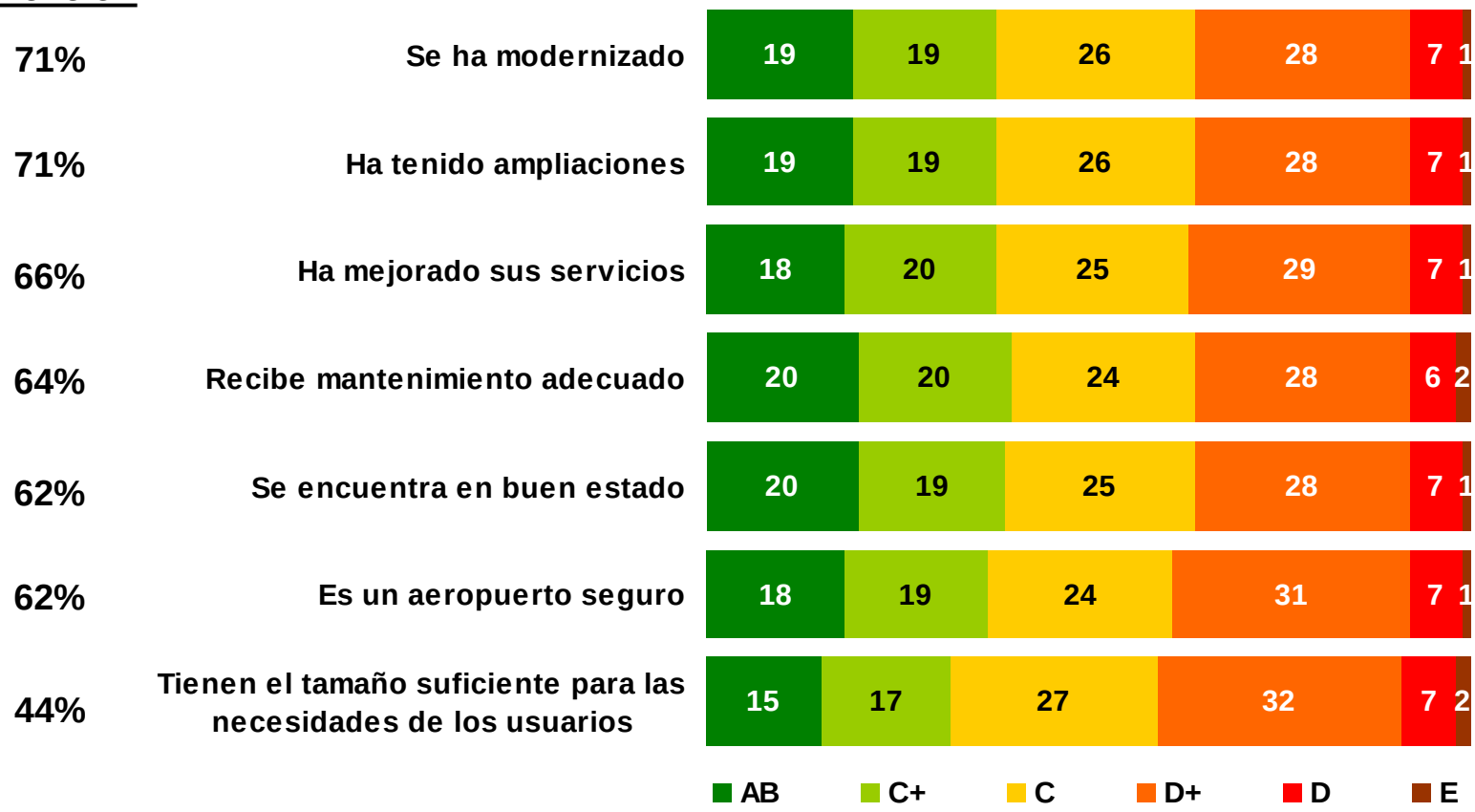


Sólo quienes respondieron Sí.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted considera que, en los últimos años, el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por nivel socioeconómico*

Sí mención



Sólo quienes respondieron Sí.

Cruce arcop

Medios de comunicación

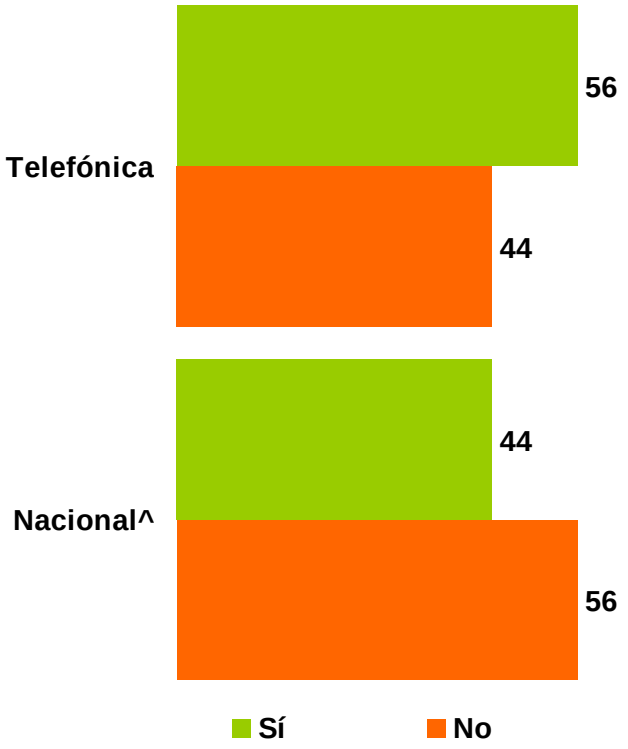
arcop

¿Usted acostumbra …?

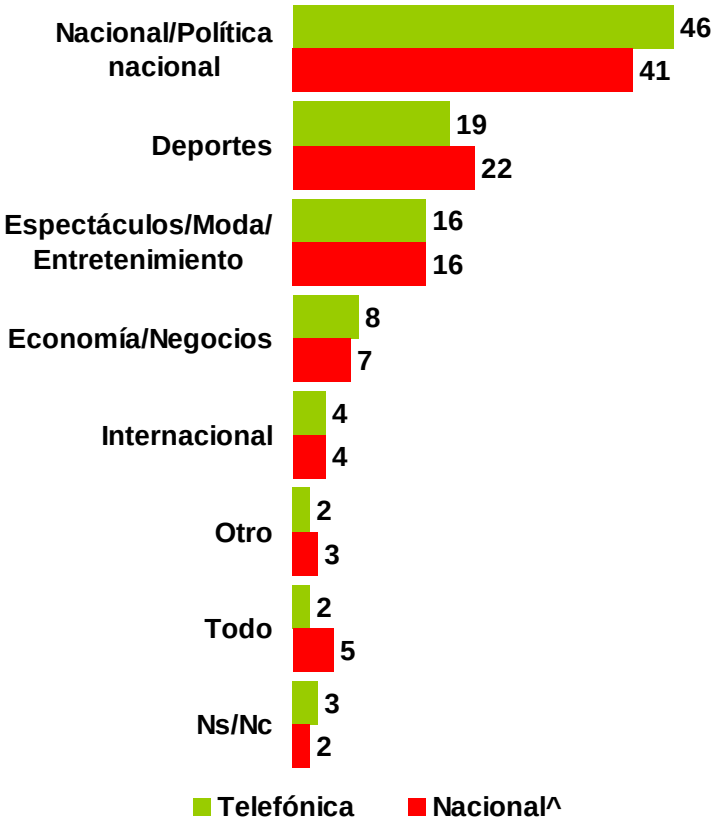
^Encuesta nacional vivienda.

Medios arcop

¿Usted acostumbra leer el periódico?



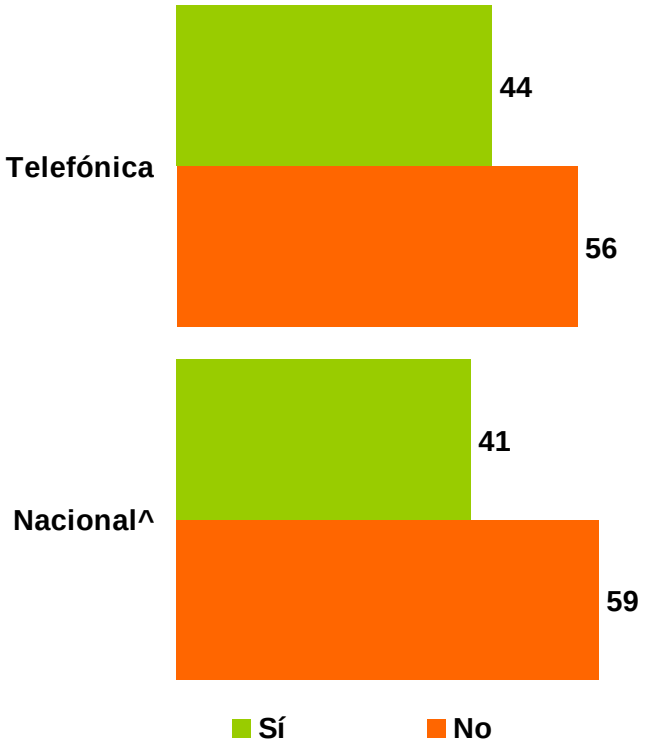
¿Cuál es la sección que más acostumbra leer en el periódico?*



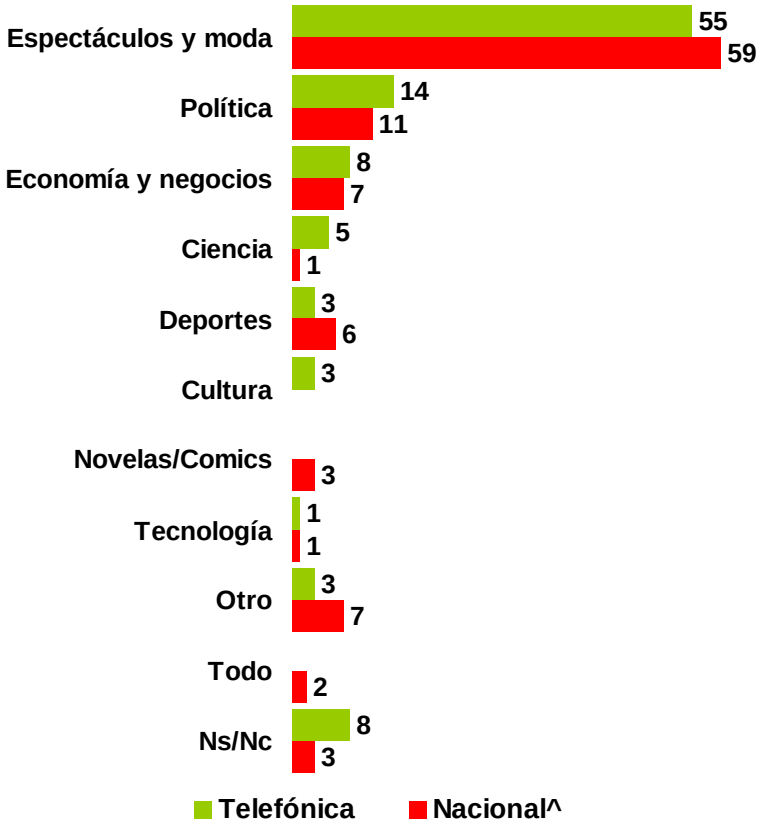
***Sólo se preguntó a quienes acostumbran leer el periódico.**
^Encuesta nacional vivienda.

Medios arcop

¿Usted acostumbra leer revistas?



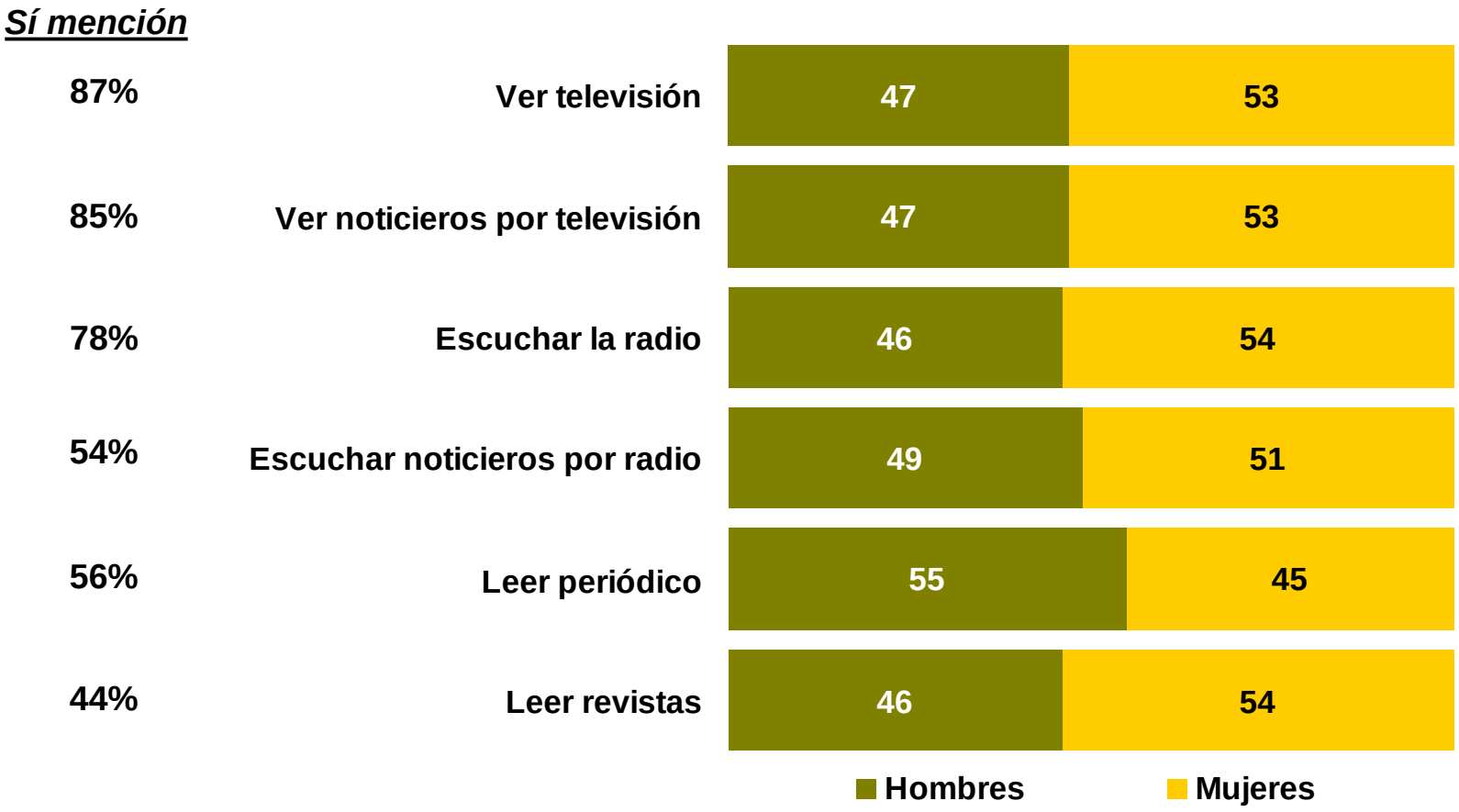
¿Qué tipo de revista acostumbra leer?*



Sólo se preguntó a quienes acostumbran leer revistas.
^Encuesta nacional vivienda.

Medios arcop

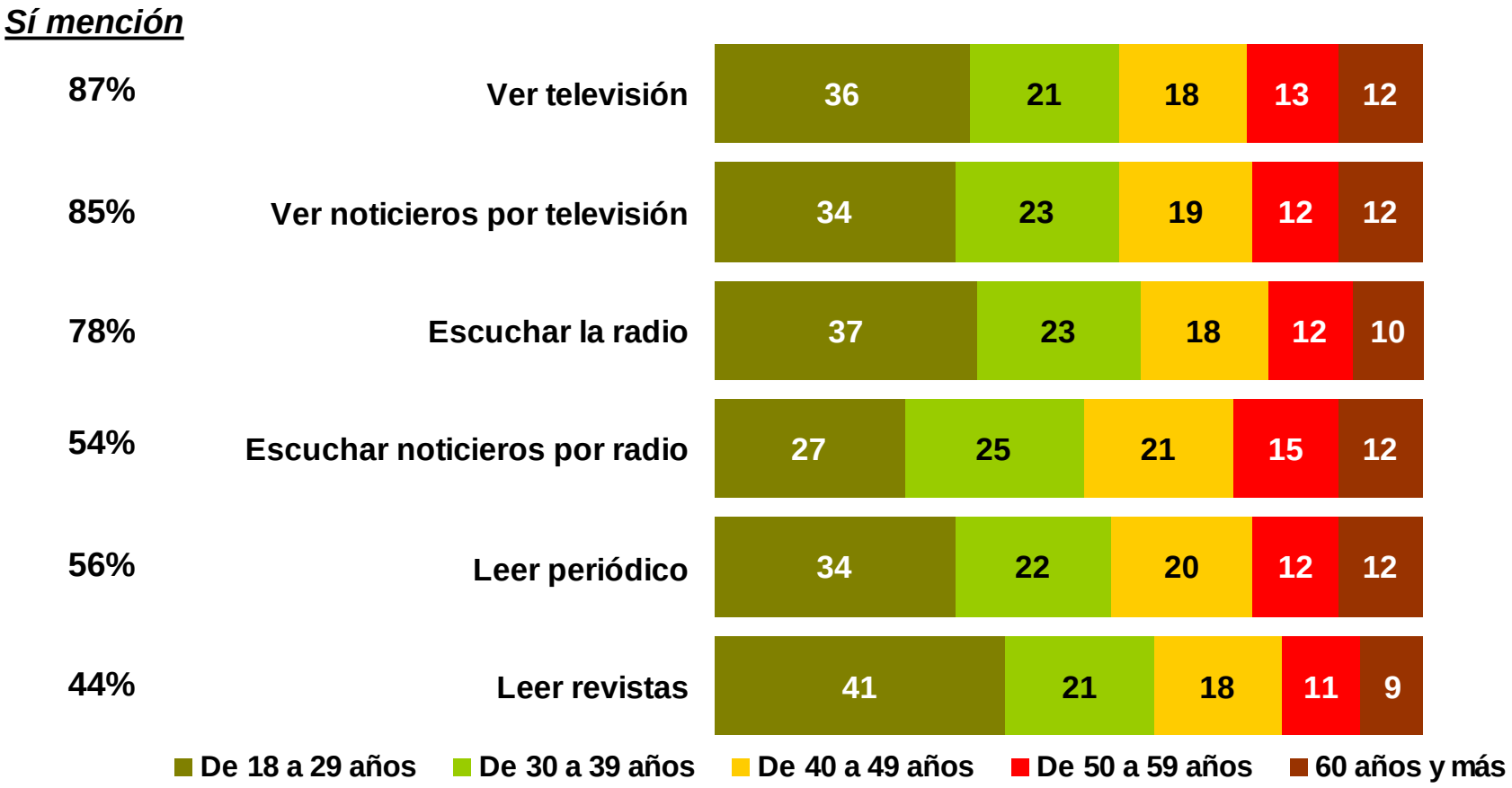
Cruce entre: ¿Usted acostumbra …? por género*



** Sólo quienes acostumbran…*

Cruce arcop

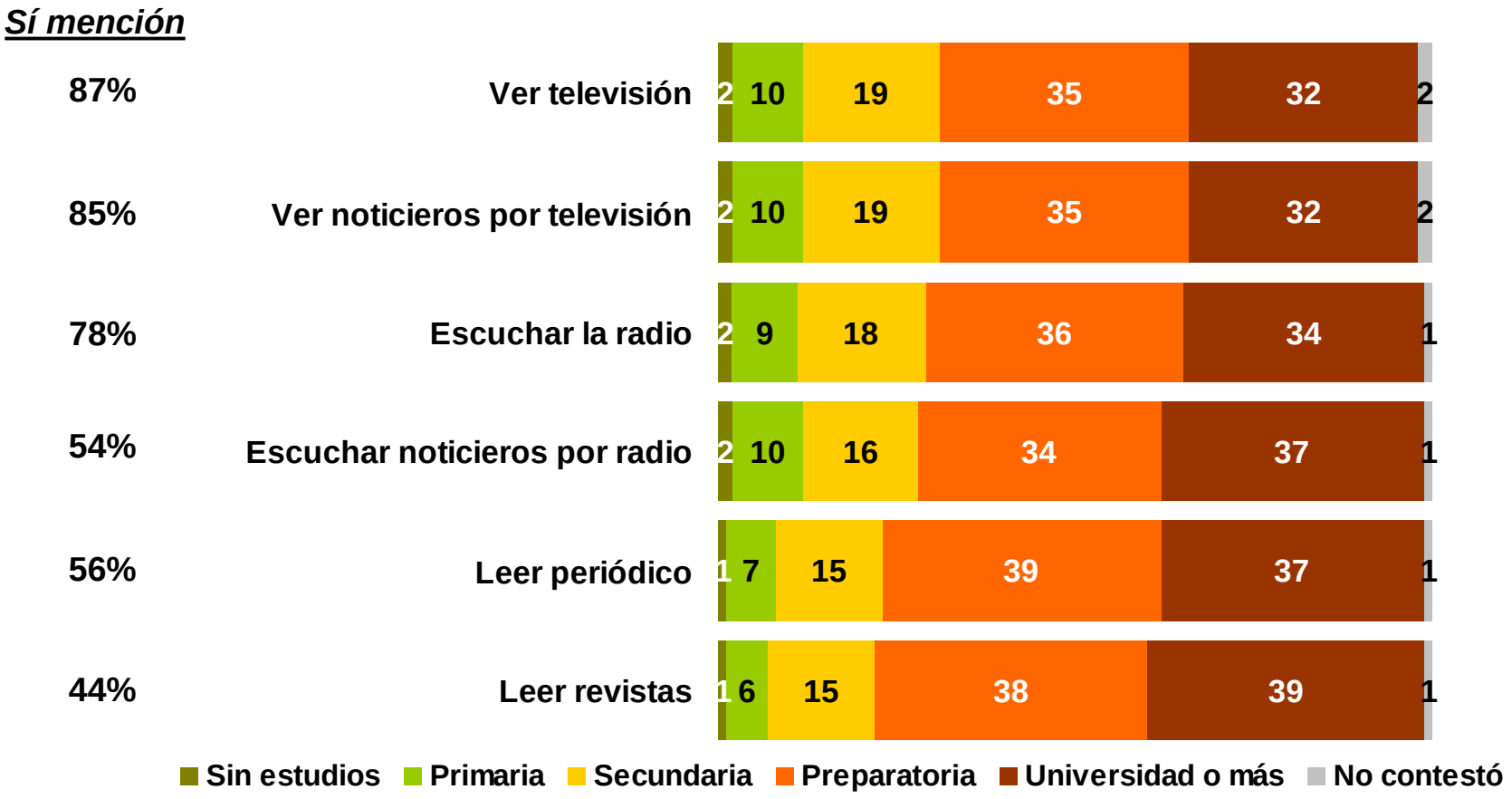
Cruce entre: ¿Usted acostumbra …? por edad*



** Sólo quienes acostumbran…*

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted acostumbra …? por escolaridad*

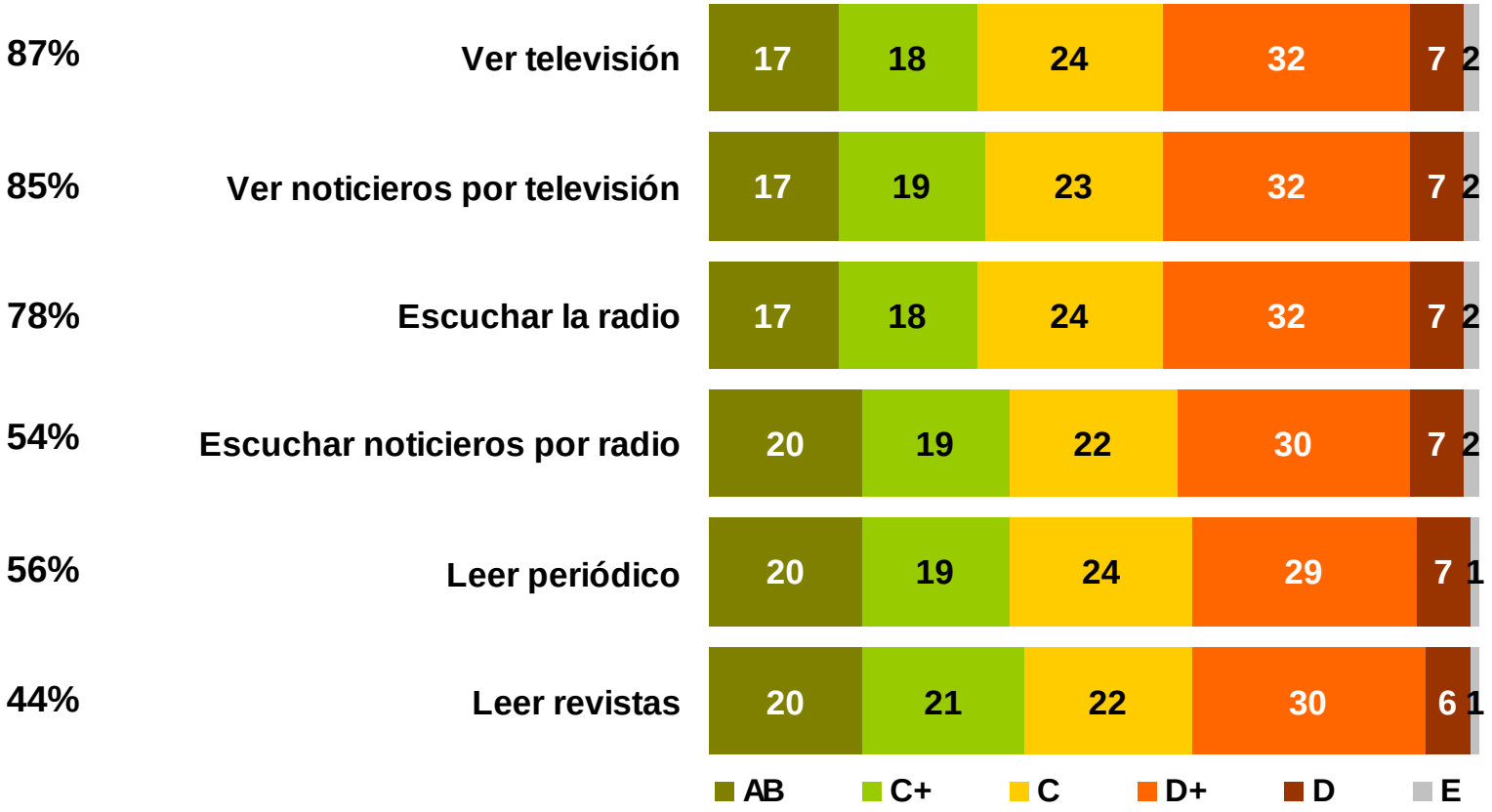


** Sólo quienes acostumbran…*

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted acostumbra …? por nivel socioeconómico*

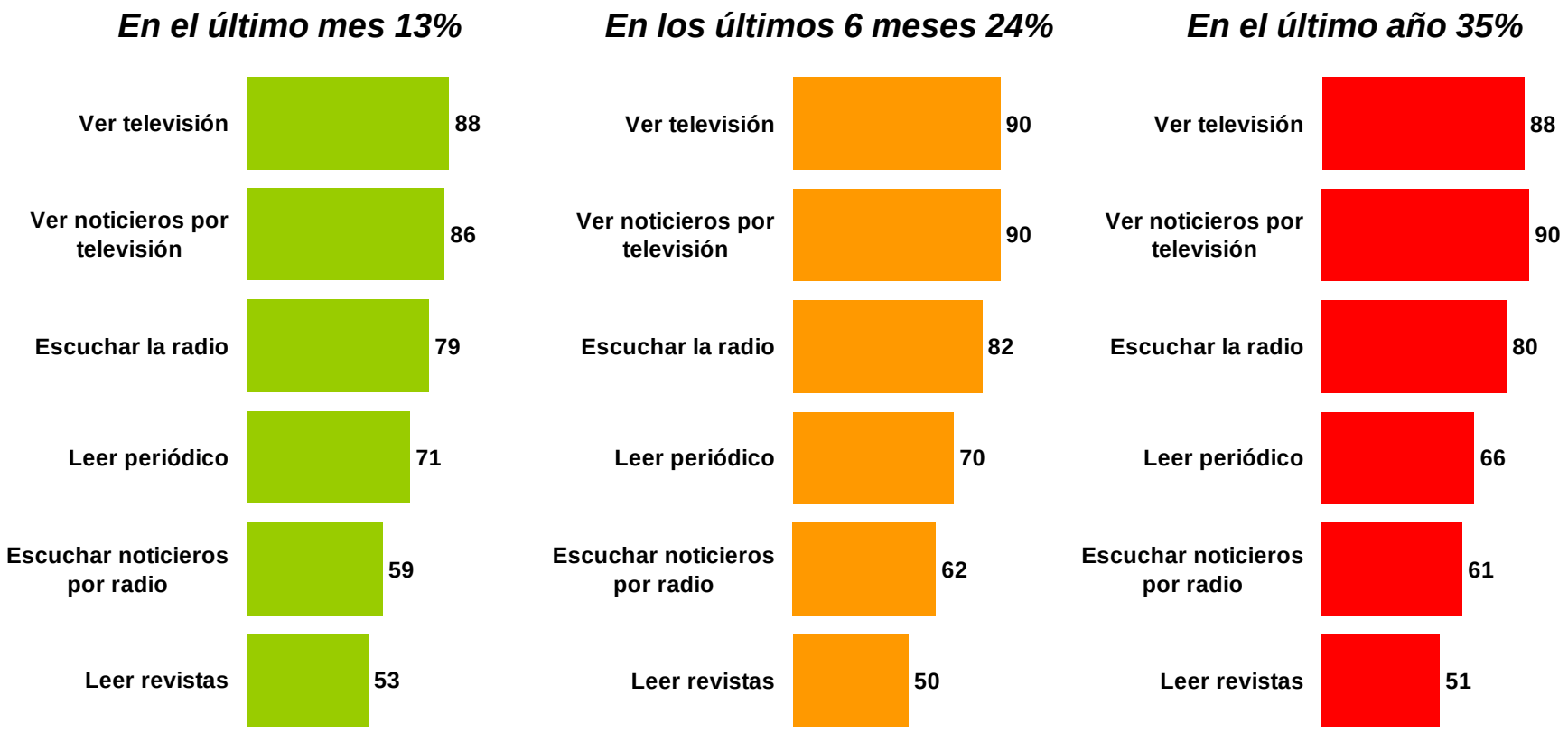
Sí mención



*** Sólo quienes acostumbran…***

Cruce arcop

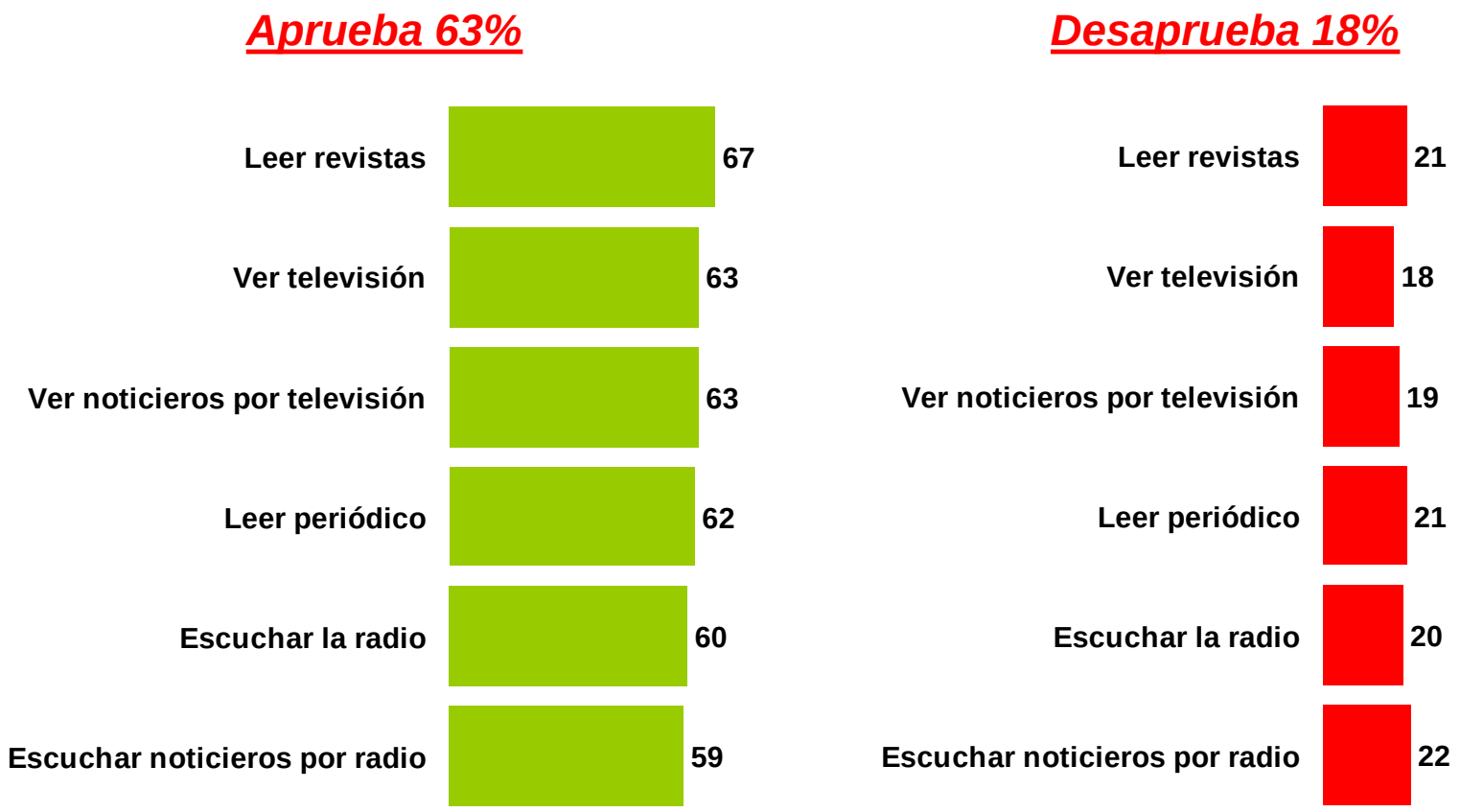
Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por consumo de medios*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Cruce arcop

Cruce entre: Consumo de medios por aprobación del trabajo de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)*



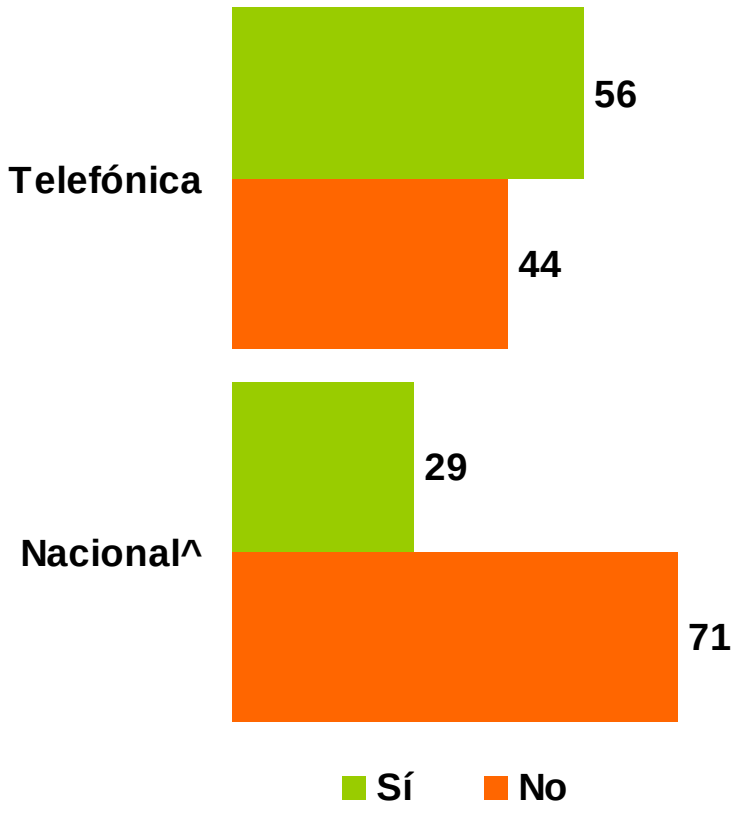
**** Sólo quienes dijeron consumir algún medio.***

Cruce arcop

Evaluación y conocimiento de la Terminal 2

arcop

¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México?



^Encuesta nacional vivienda.

Conocimiento
arcop

Cruce entre: ¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por conocimiento de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)

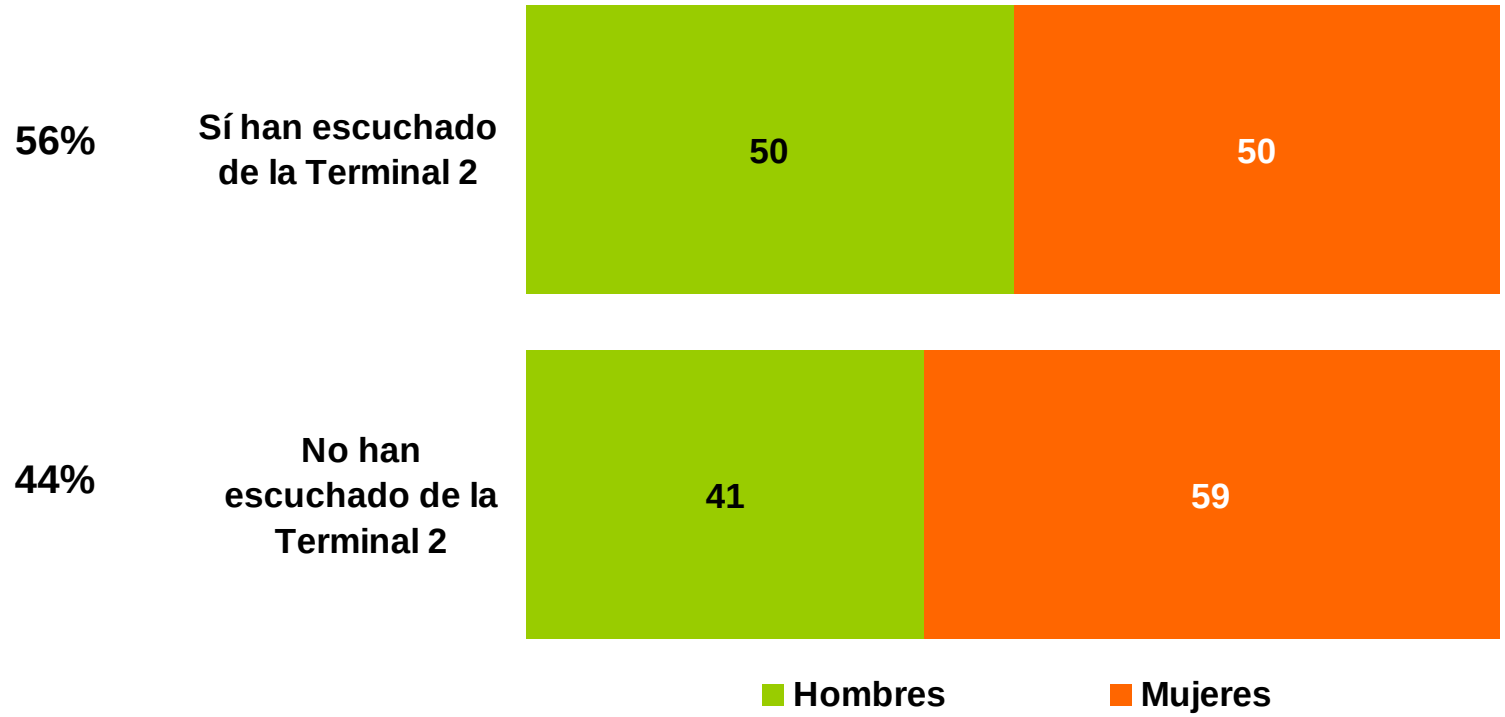
		¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México?		
		Sí	No	Total
¿Conoce o ha oído hablar de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA)?	Sí	70	30	100
	No	45	55	100
Total		56	44	100

El 70% de las personas que conocen o han oído hablar de ASA, han escuchado sobre la construcción de la Terminal 2.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por género

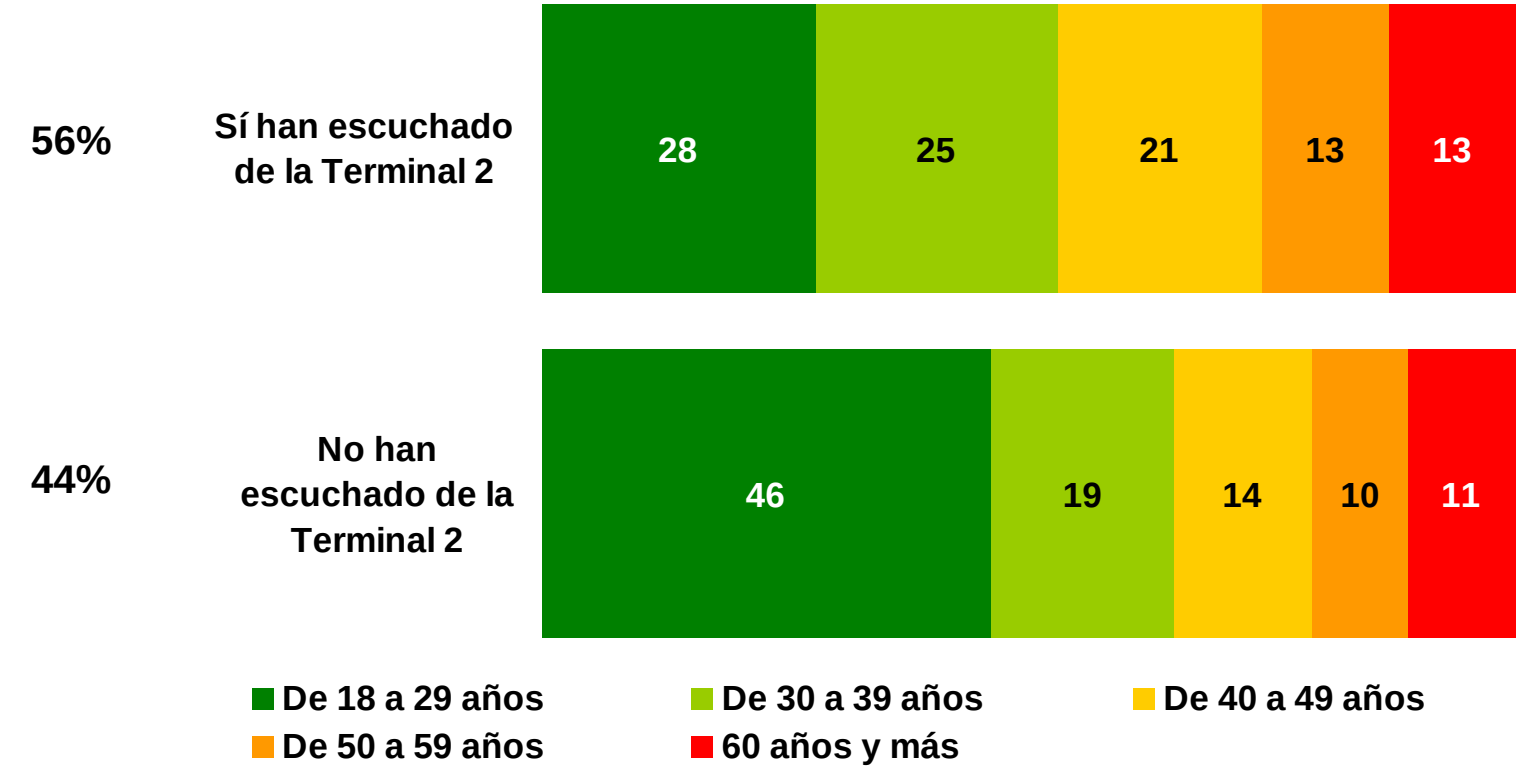
Conocimiento de la Terminal 2



Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por edad

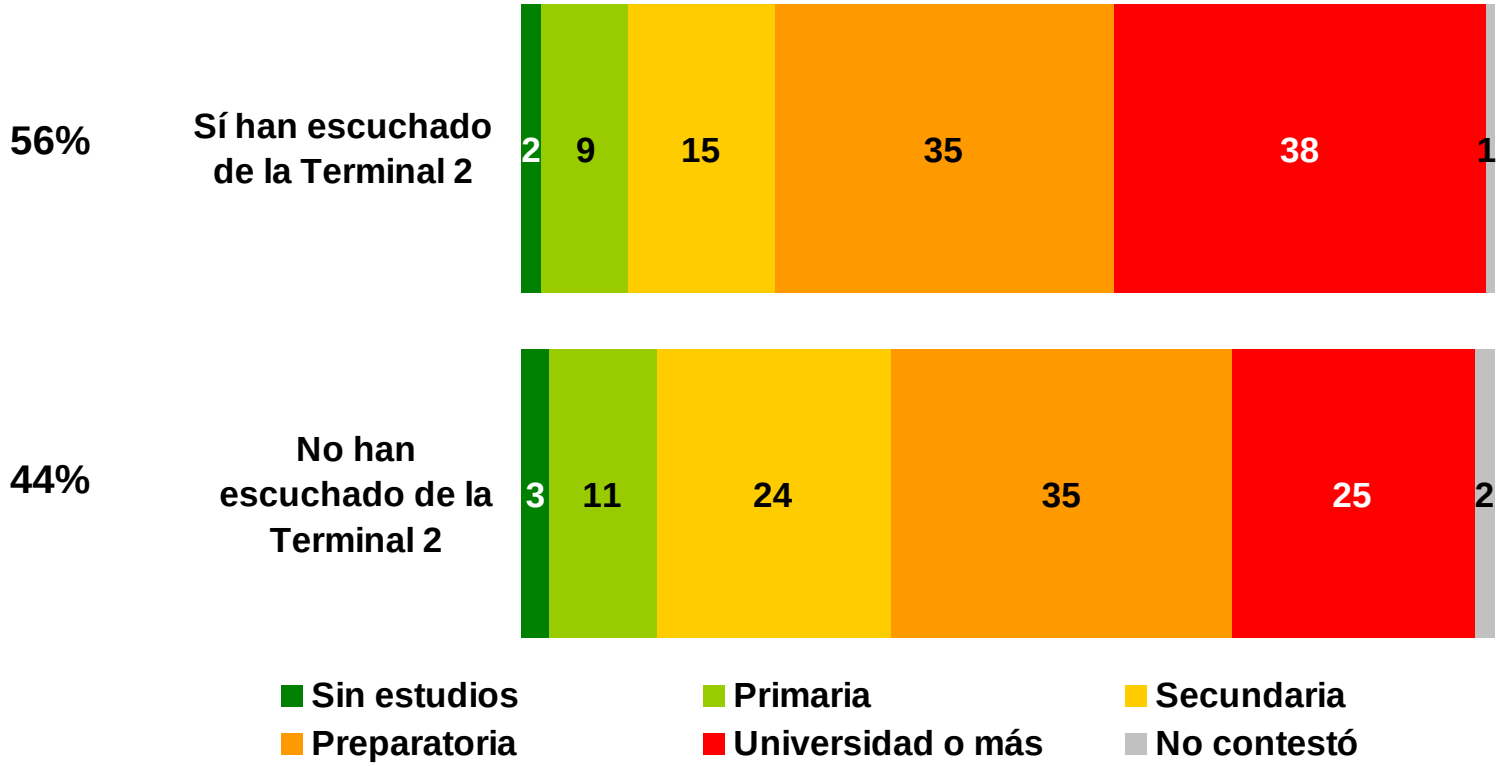
Conocimiento de la Terminal 2



Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por escolaridad

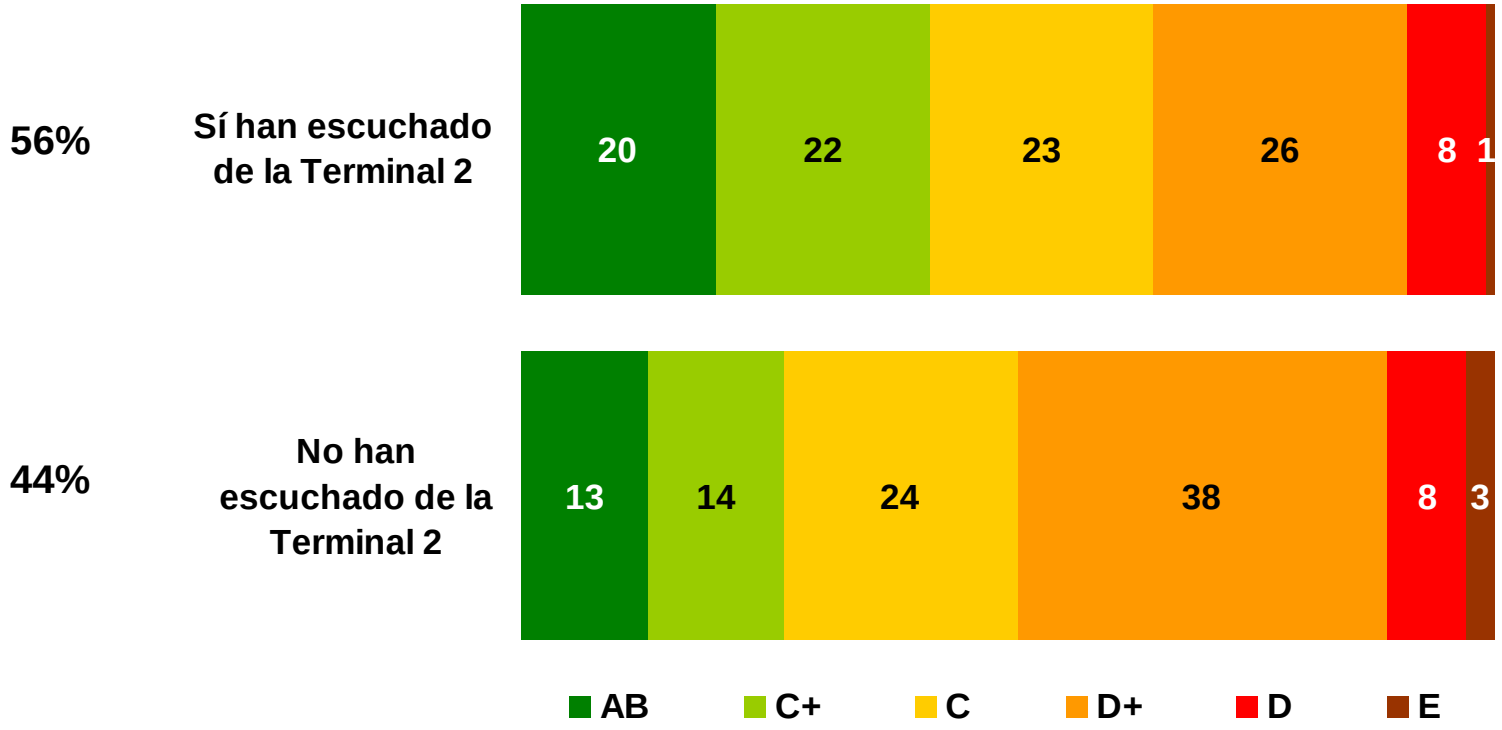
Conocimiento de la Terminal 2



Cruce arcop

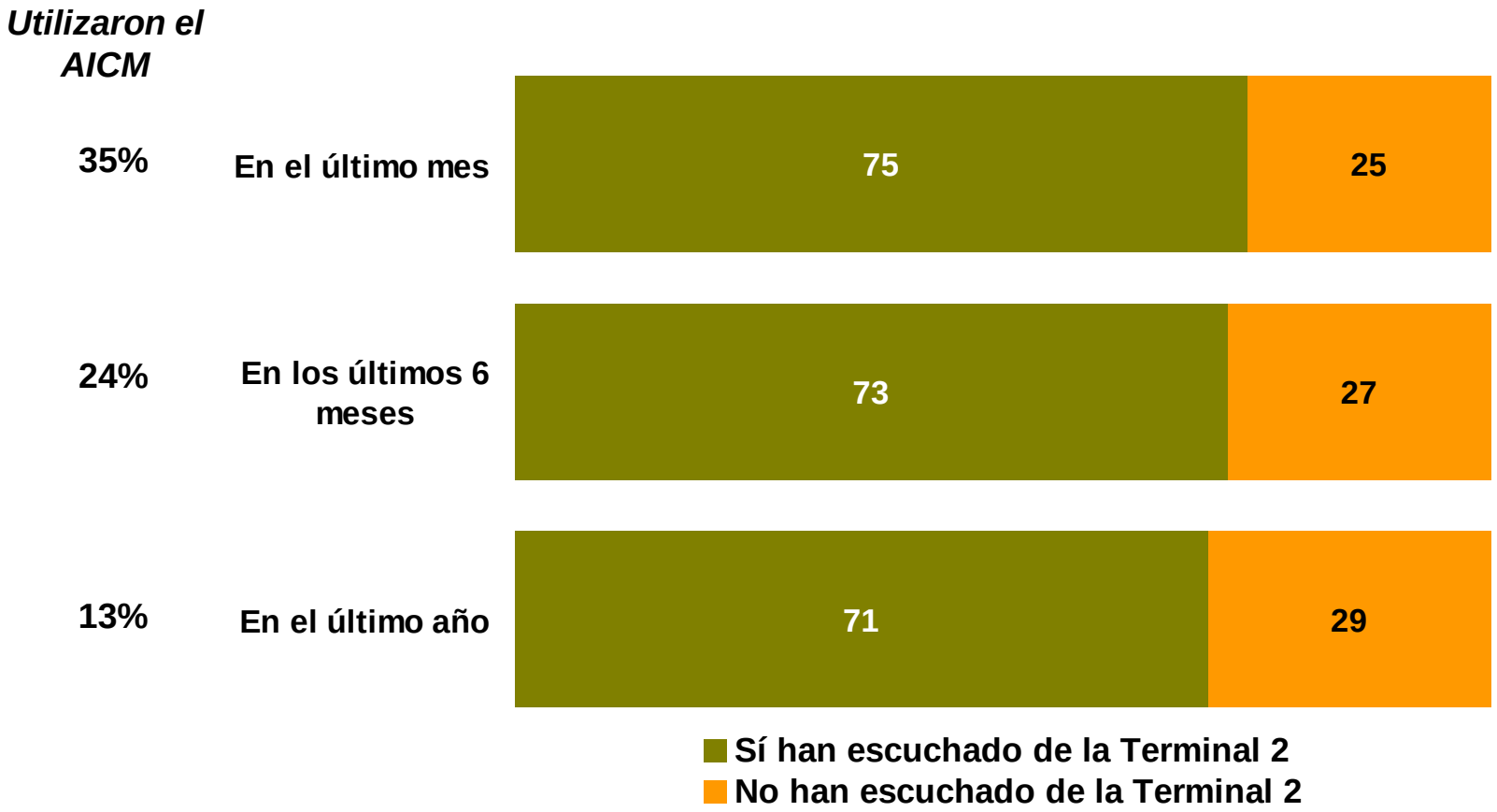
Cruce entre: ¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por nivel socioeconómico

Conocimiento de la Terminal 2



Cruce arcop

Cruce entre: ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…? por ¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México?*



Sólo quienes han utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

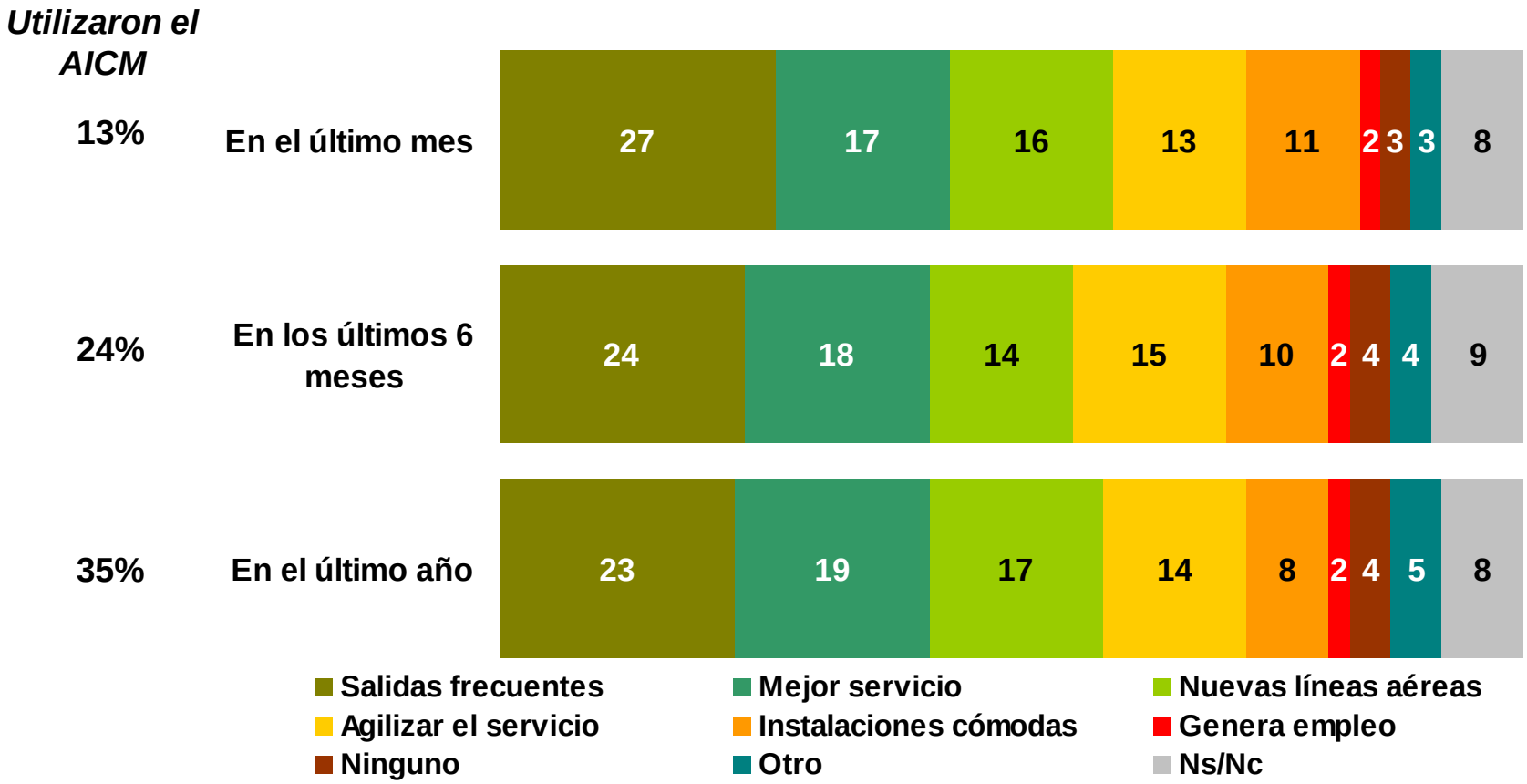
Cruce arcop

¿Cuál considera usted que es el principal beneficio de la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto internacional de la Ciudad de México?*

Sólo se preguntó a quienes han escuchado sobre la construcción de la Terminal 2.
^Encuesta nacional vivienda.

Conocimiento
arcop

Cruce entre: ¿Cuál considera usted que es el principal beneficio de la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto internacional de la Ciudad de México? por ¿Usted ha utilizado el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México…?*



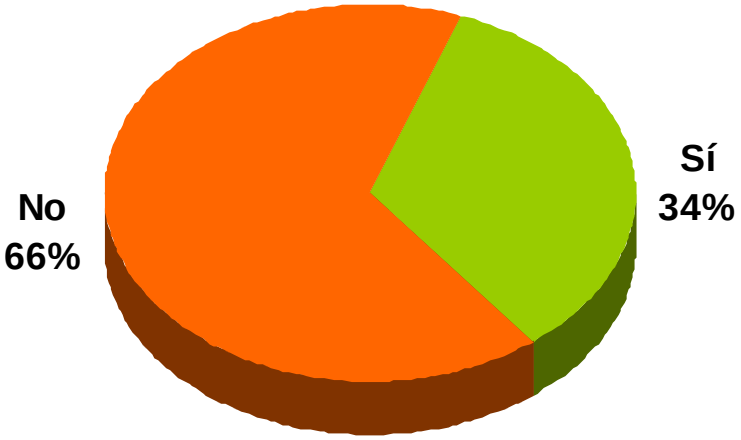
Sólo se preguntó a quienes han escuchado sobre la construcción de la Terminal 2.

Cruce arcop

Evaluación del anuncio de televisión de la Terminal 2

arcop

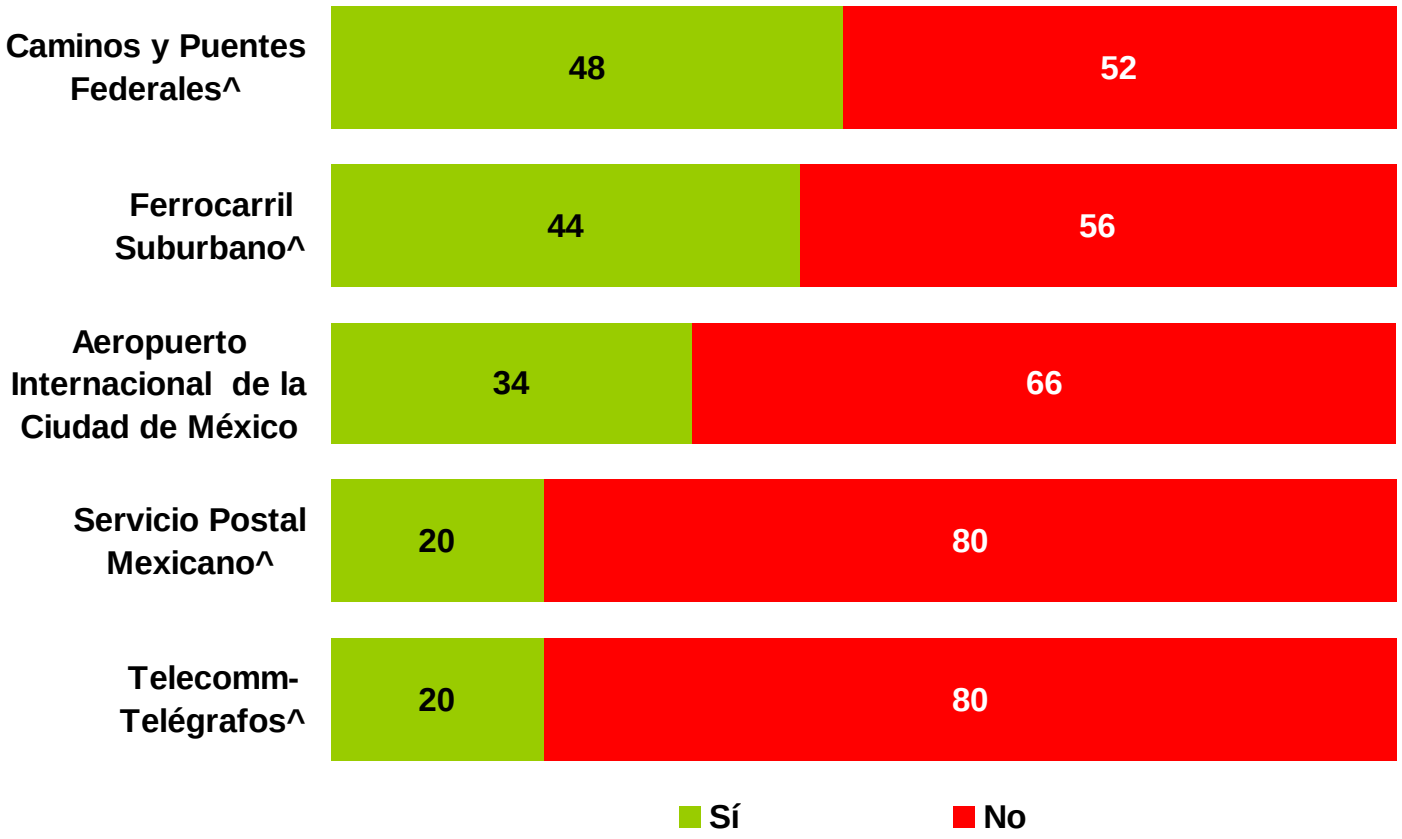
¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México?



Conocimiento
arcop

¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con …?

Nacional



^Encuesta nacional vivienda.

Comparativo arcop

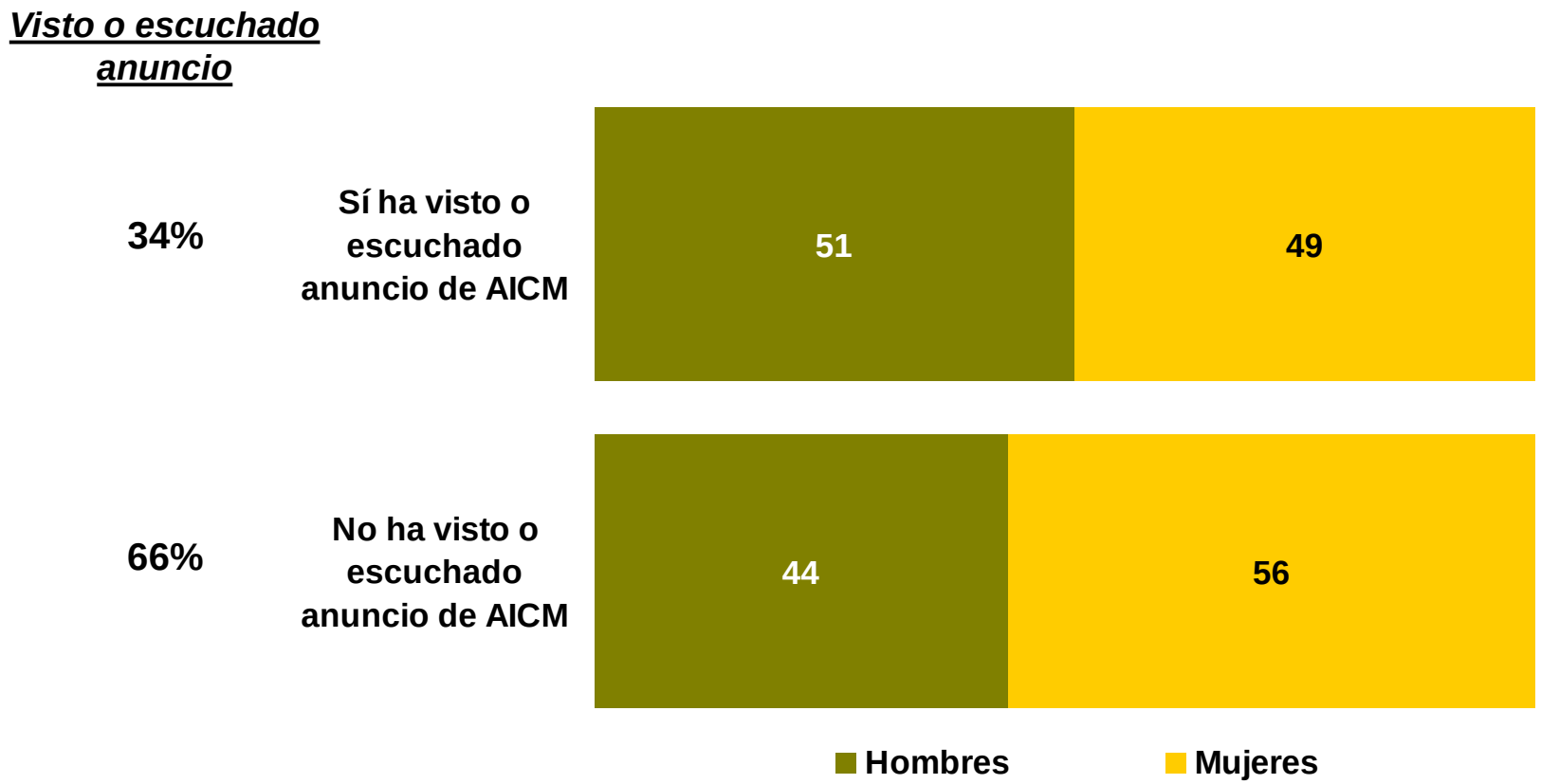
Cruce entre: ¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por conocimiento de la construcción de la Terminal 2

		¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México?		
		Sí	No	Total
¿Usted ha escuchado sobre la construcción de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México?	Sí	80	44	56
	No	20	56	44
Total		100	100	100

El 80% de las personas que han visto o escuchado algún anuncio relacionado con el AICM, han escuchado sobre la construcción de la Terminal 2.

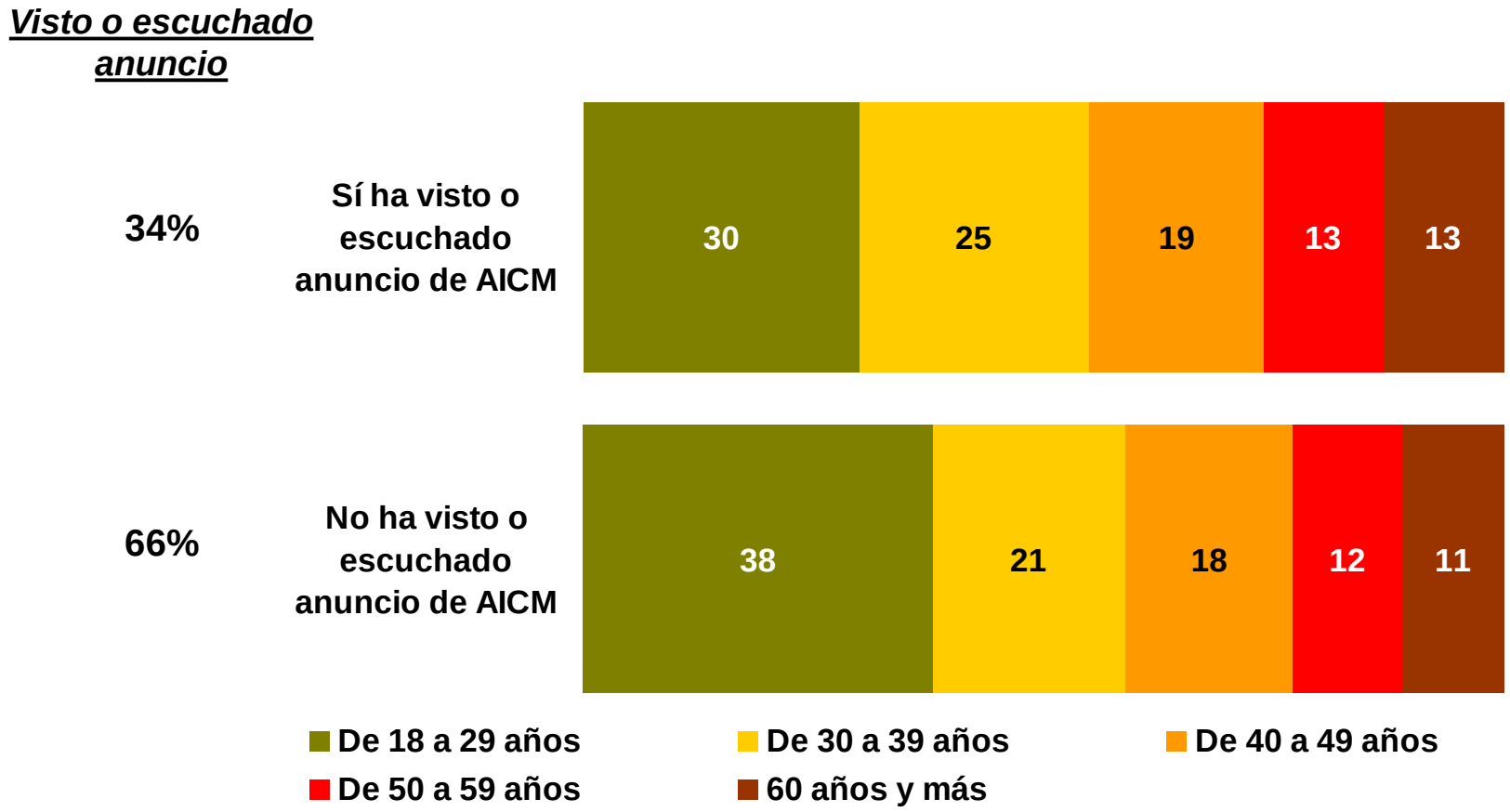
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por género



Cruce arcop

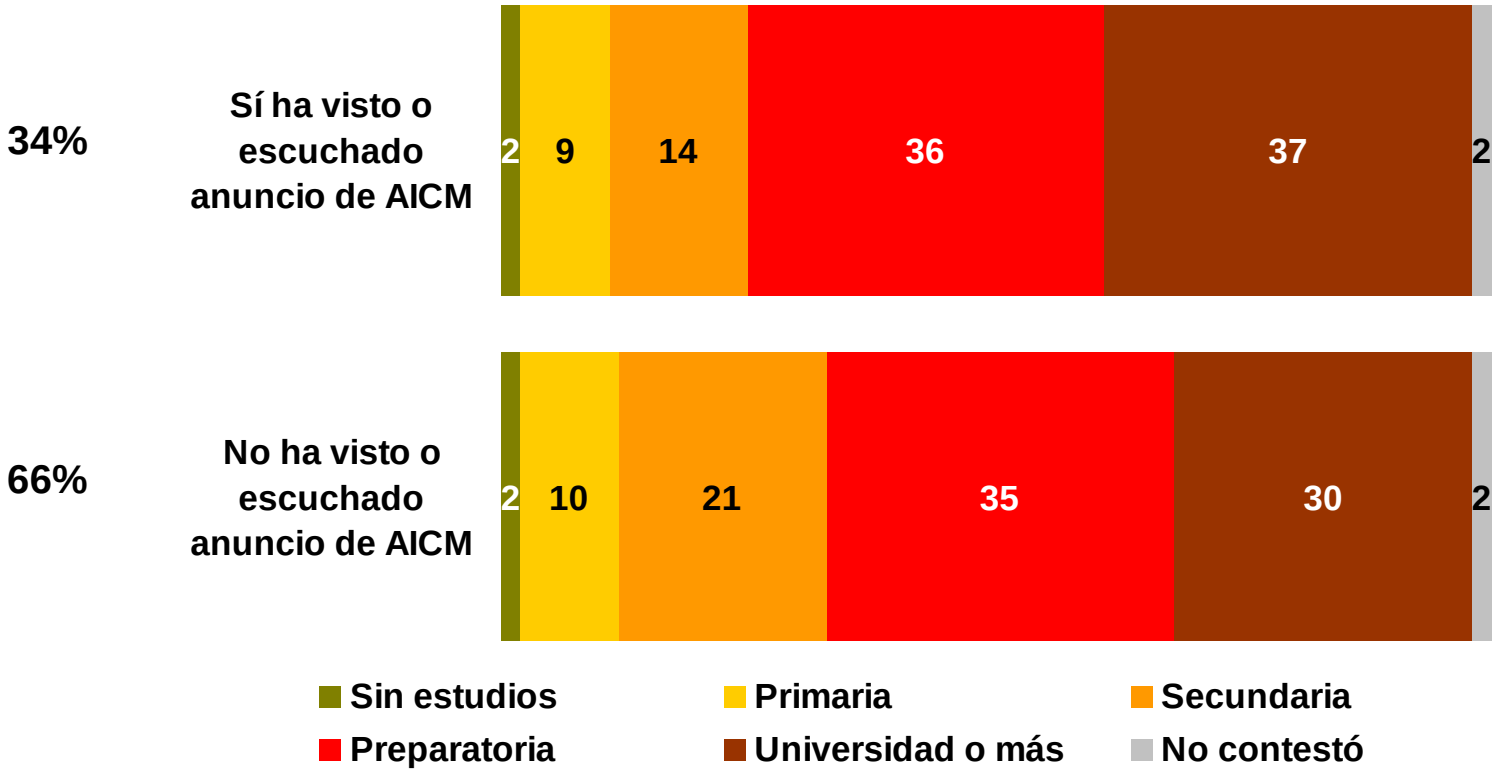
Cruce entre: ¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por edad



Cruce arcop

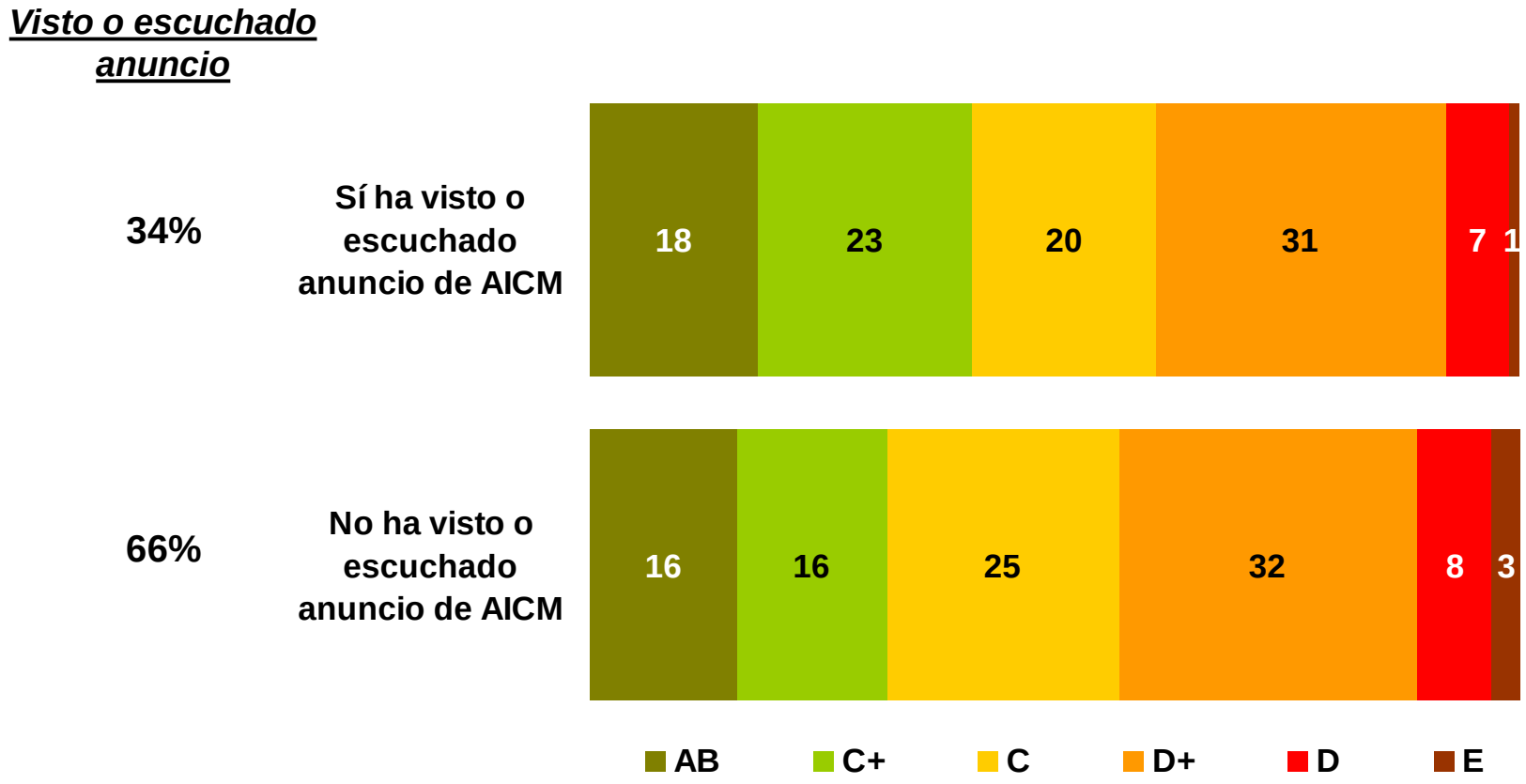
Cruce entre: ¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por escolaridad

Visto o escuchado anuncio



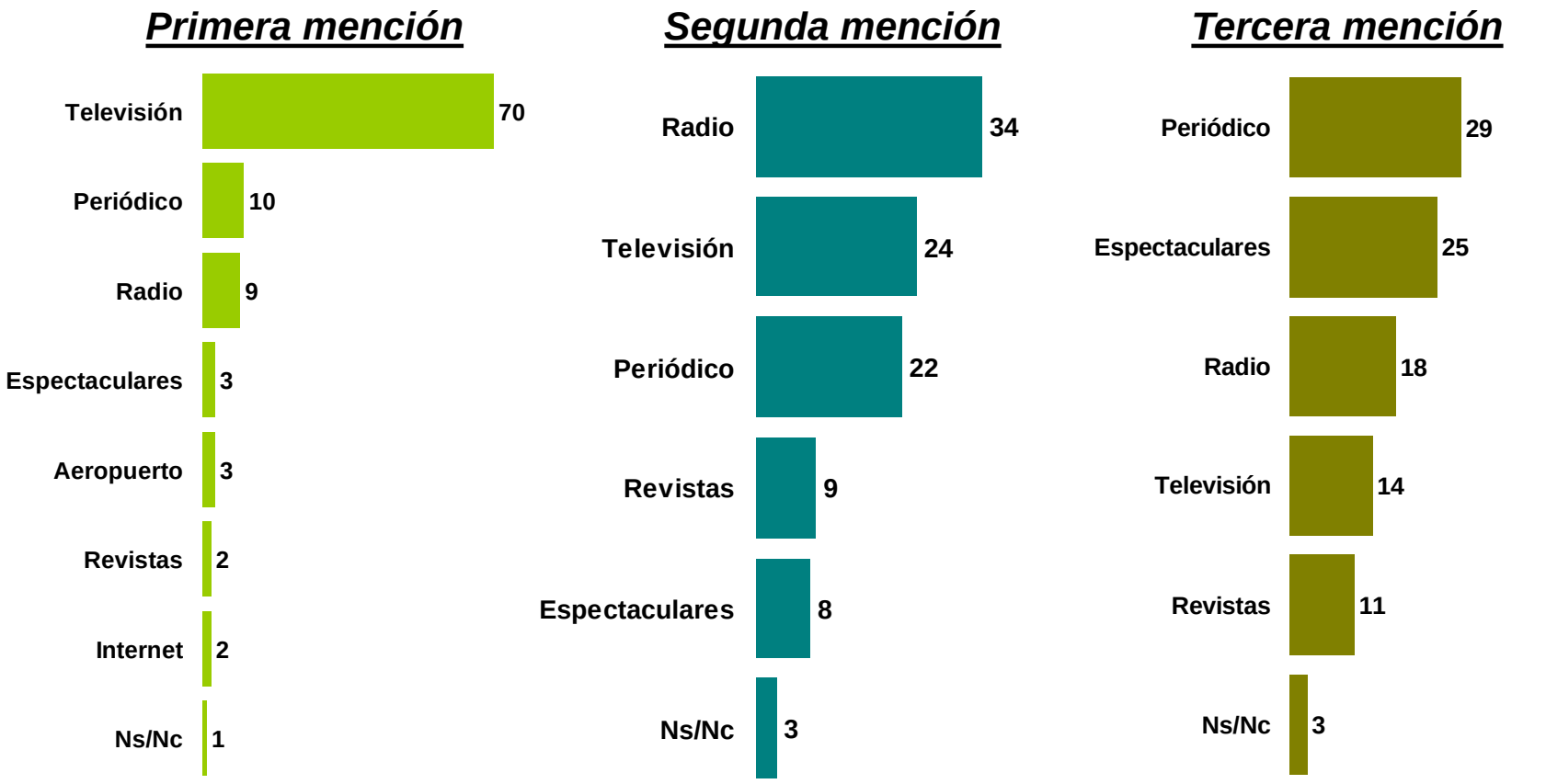
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Ha visto o ha escuchado algún anuncio relacionado con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México? por nivel socioeconómico



Cruce arcop

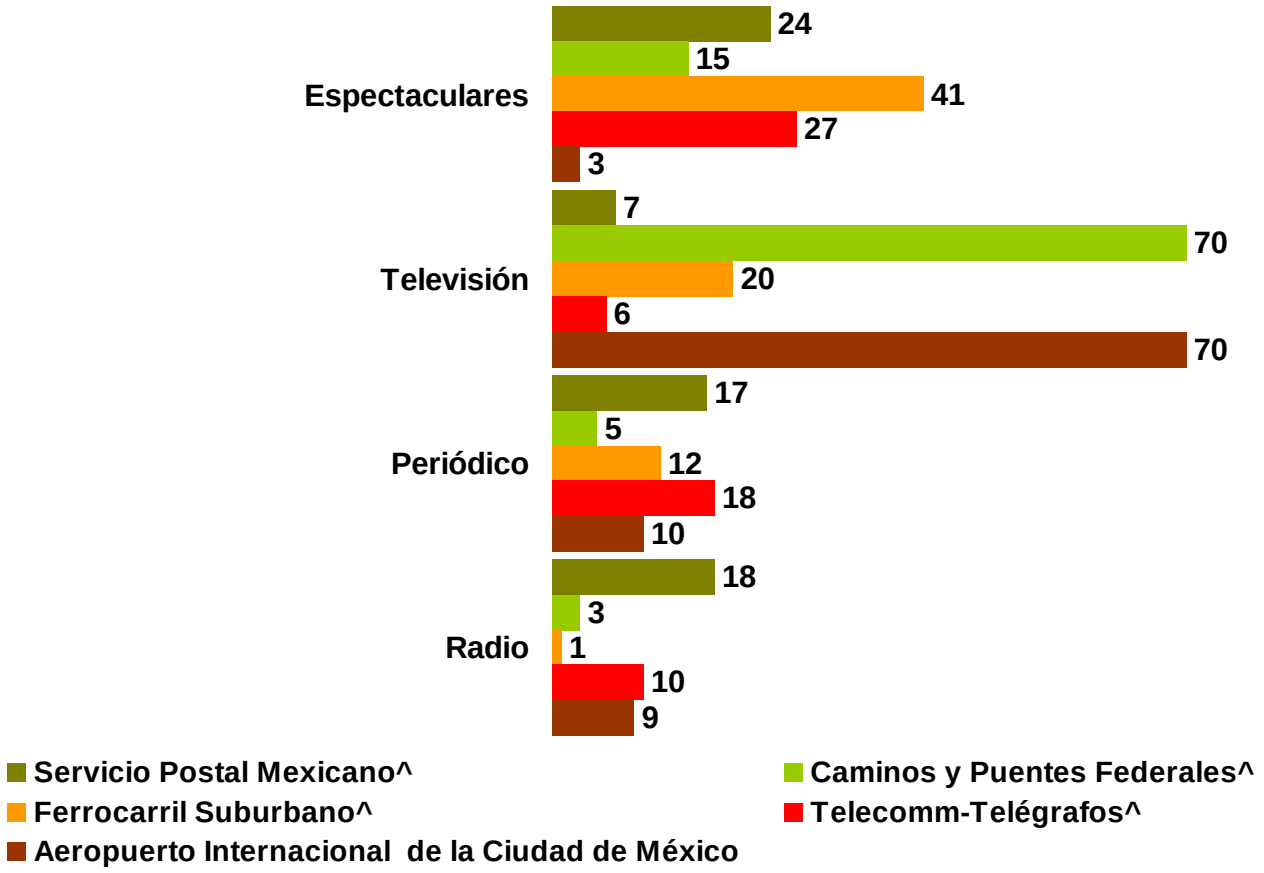
¿Dónde recuerda haber visto o escuchado ese anuncio?*



Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio.

Conocimiento arcop

¿Dónde recuerda haber visto o escuchado ese anuncio?*

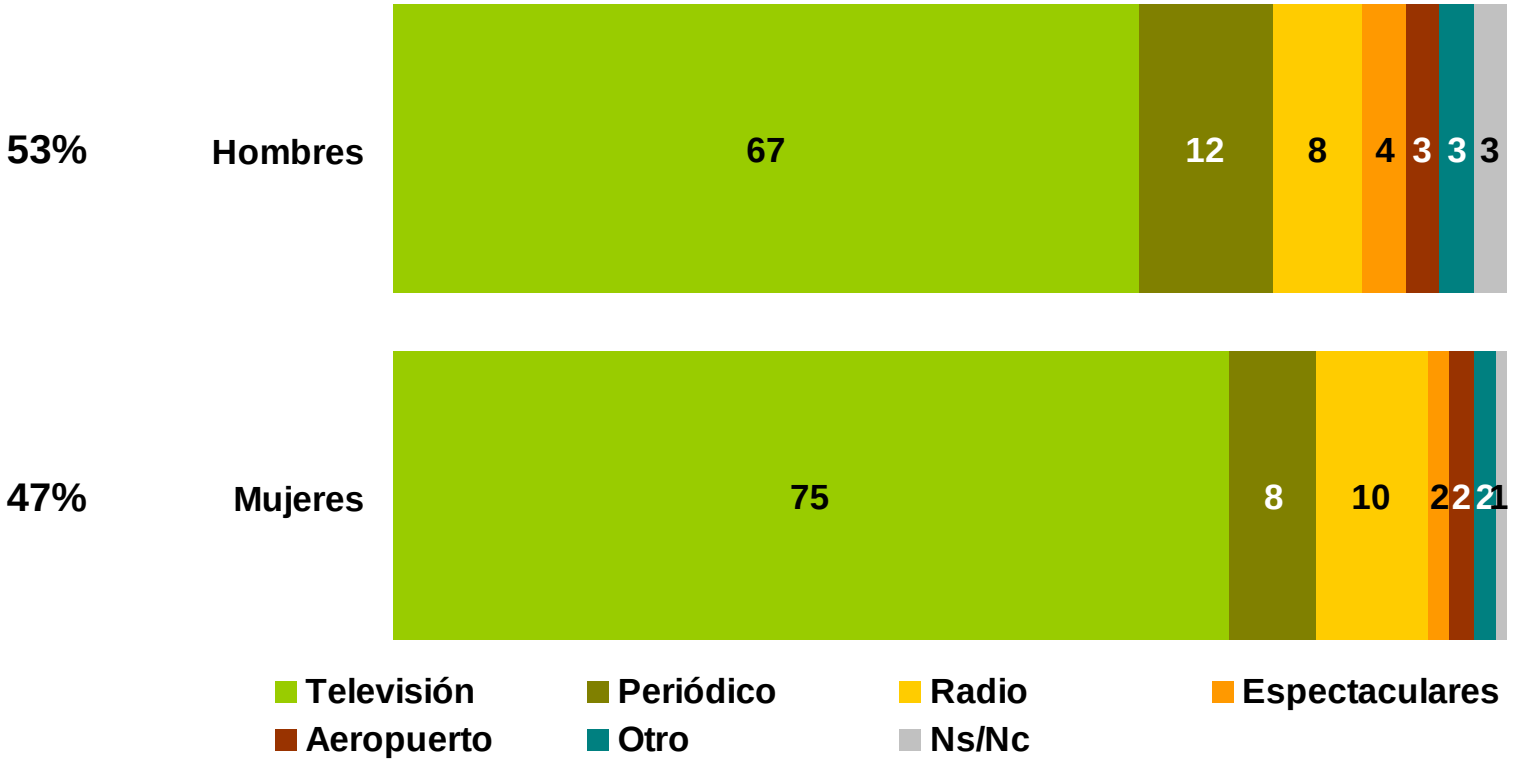


Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio y se considero la primera mención.
^Encuesta nacional vivienda.

Comparativo arcop

Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado ese anuncio? por género*

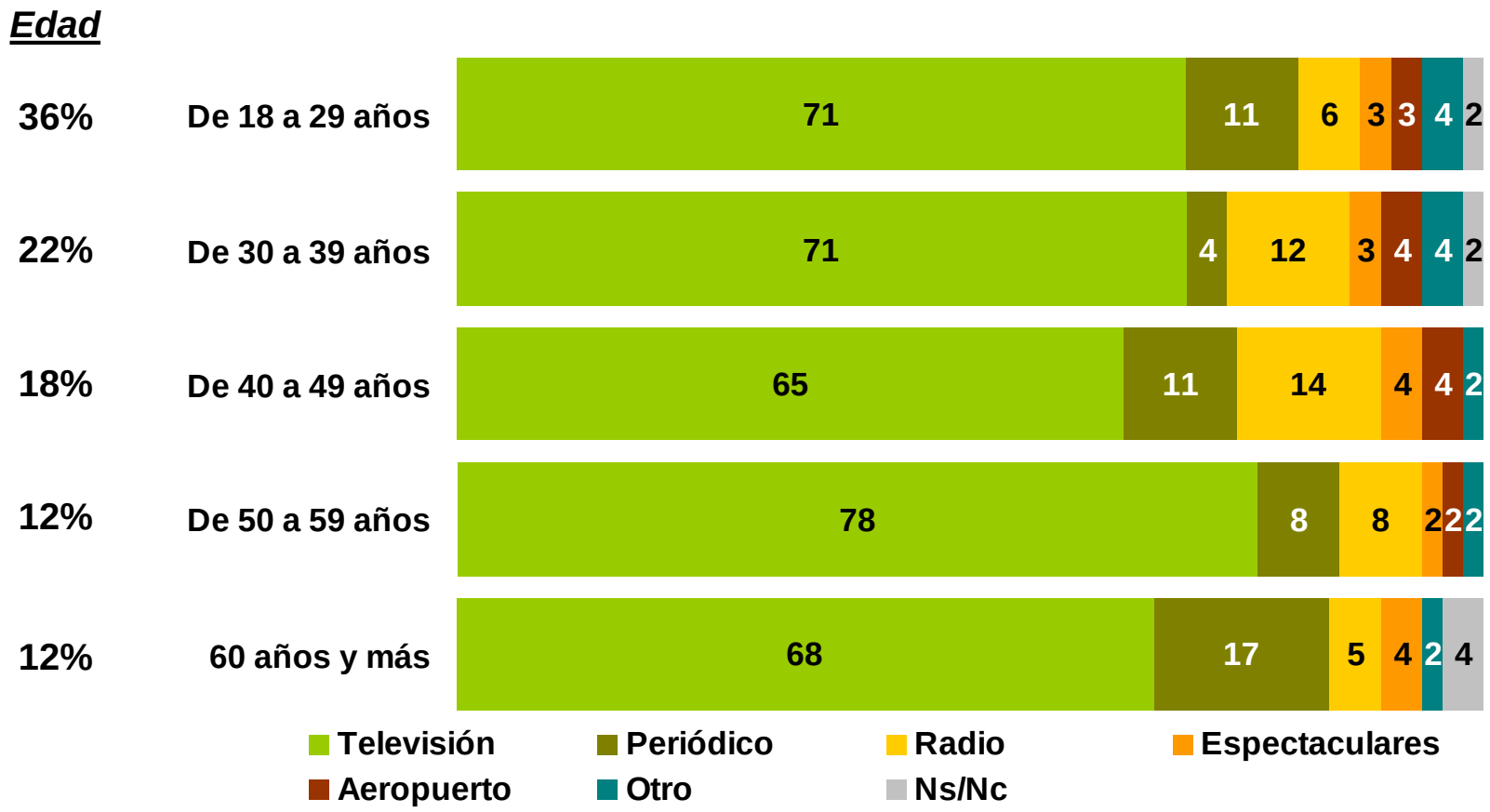
Género



Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

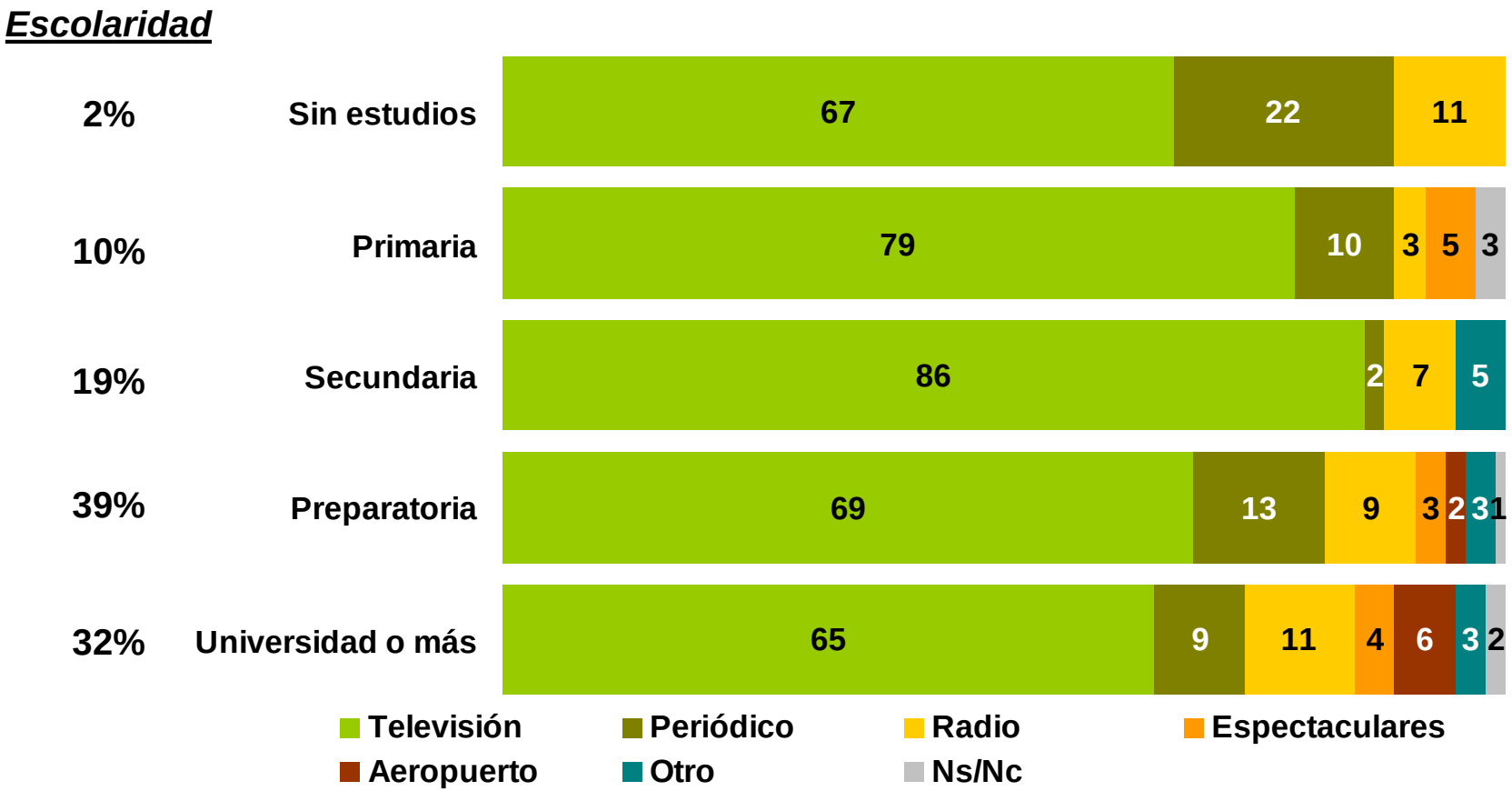
Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado ese anuncio? por edad*



Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

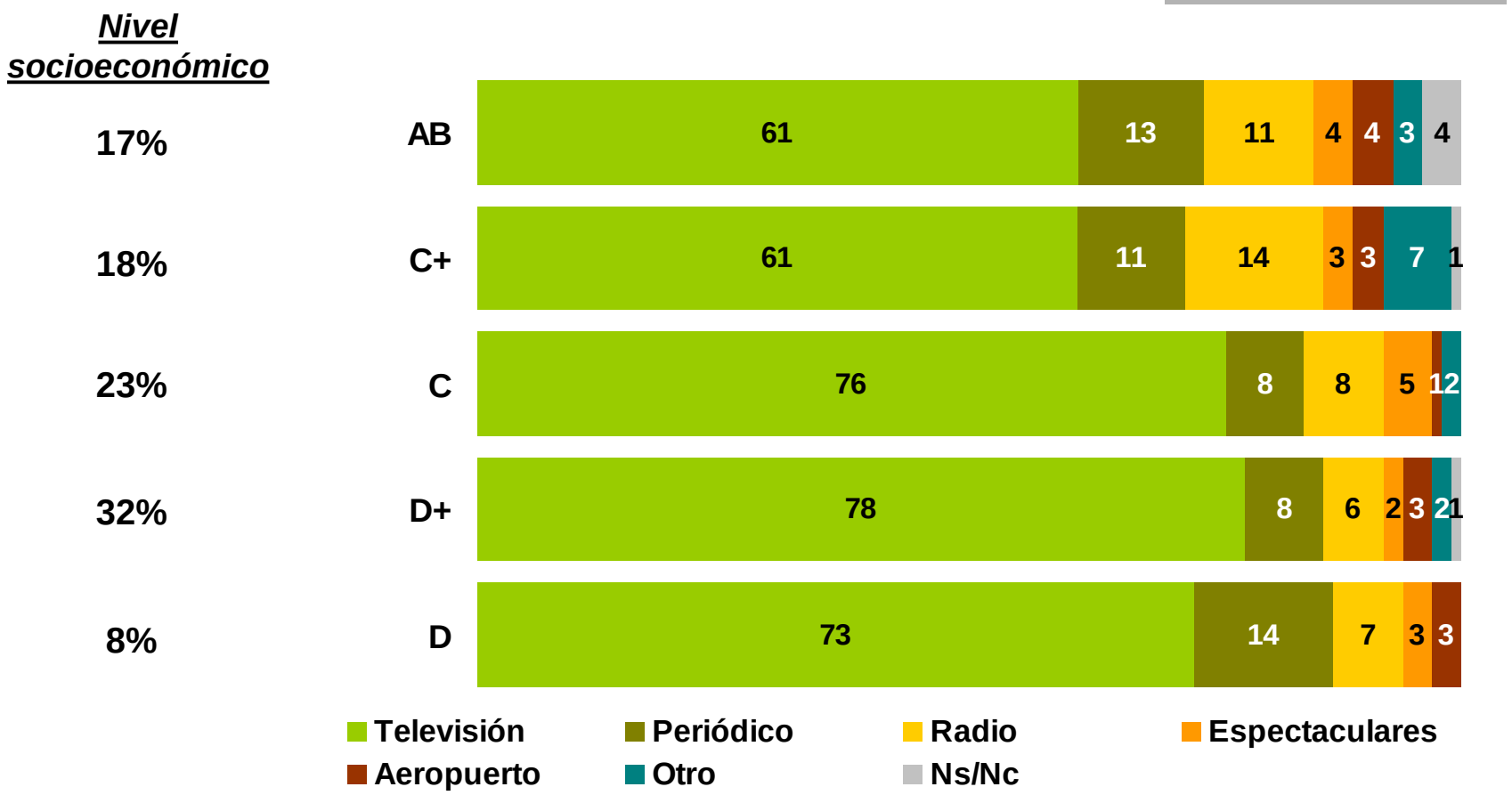
Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado ese anuncio? por escolaridad*



Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado ese anuncio? por nivel socioeconómico*



Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

¿Qué mensaje le comunicó ese anuncio?*

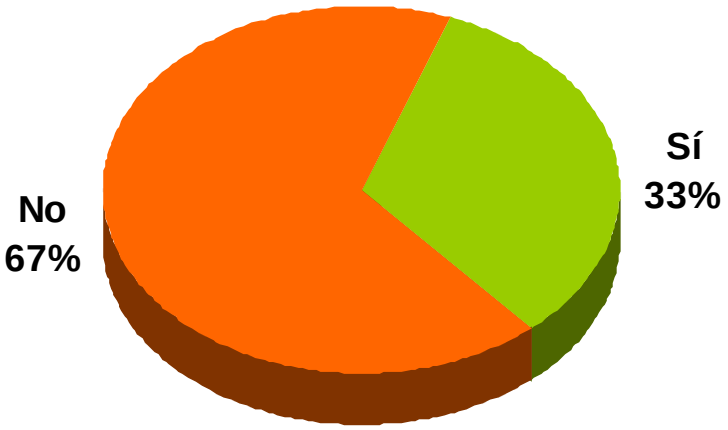
Sólo se preguntó a quienes han visto o escuchado algún anuncio.

Evaluación del anuncio de televisión de la Terminal 2

(Con mensaje de televisión)

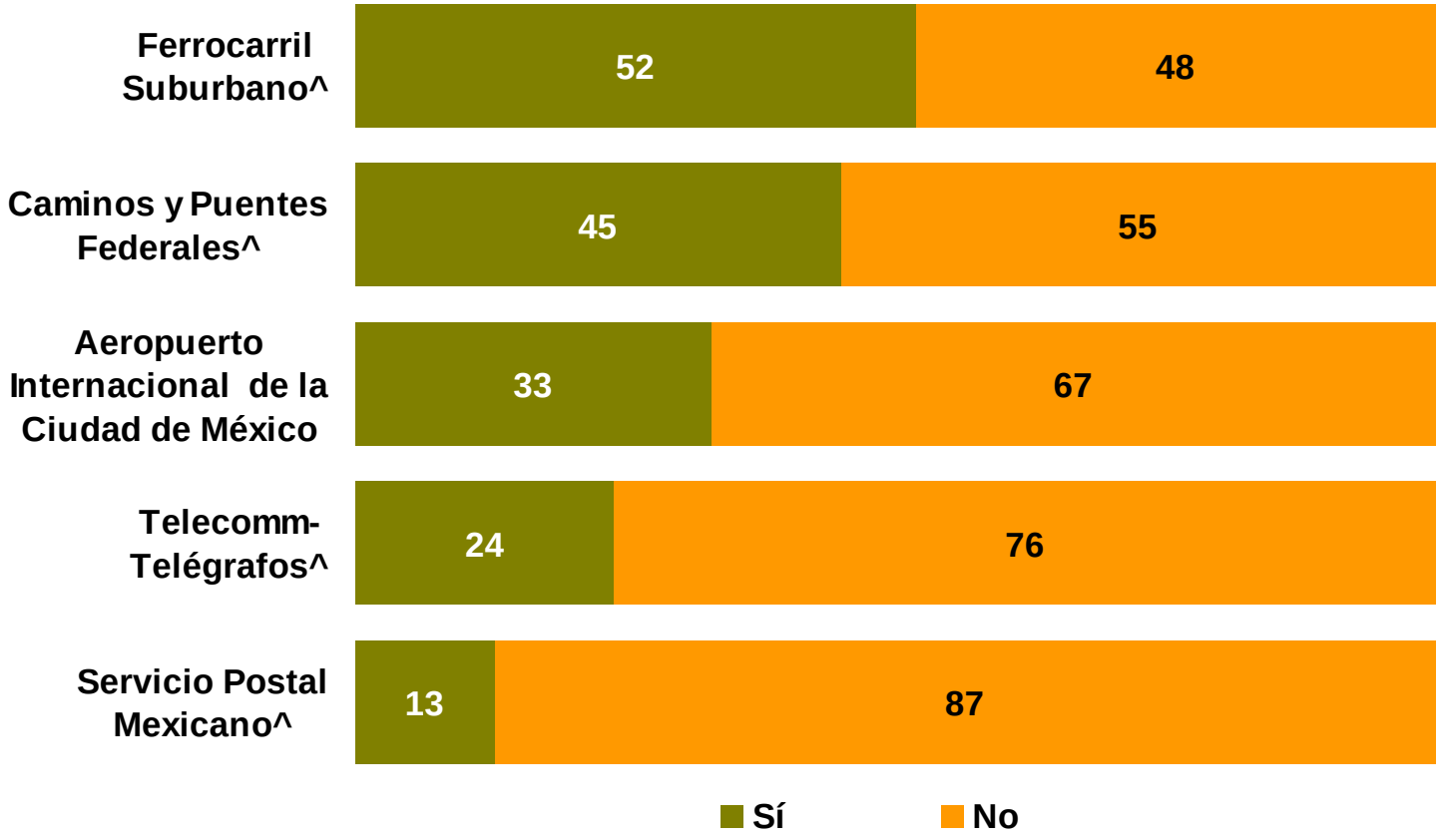
arcop

Le voy a mencionar el contenido de un anuncio específico, le pido su atención: *"Anuncio de la Terminal 2"*
¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes?



Conocimiento
arcop

¿Recuerda haber visto o escuchado este anuncio antes?

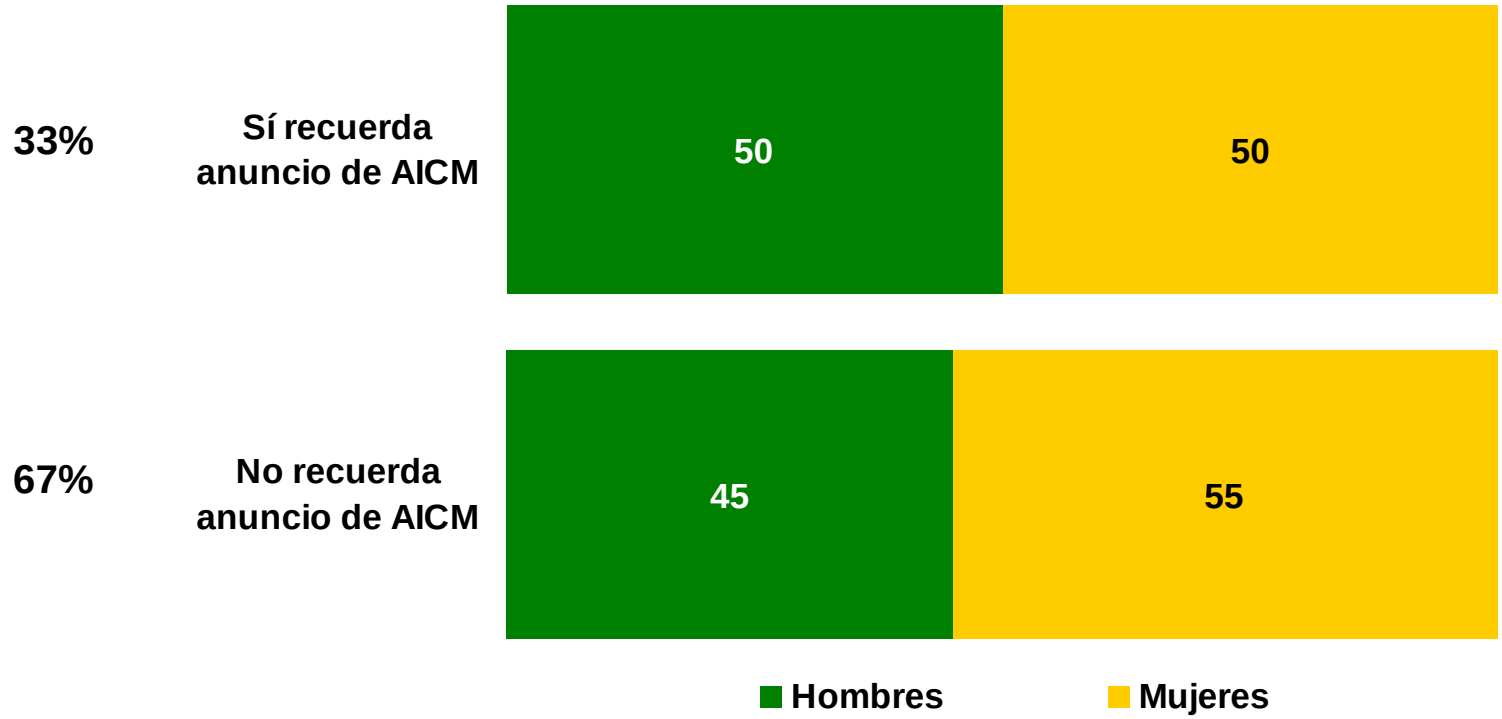


^Encuesta nacional vivienda.

Medios arcop

Cruce entre: ¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes? por género*

Recuerda anuncio de la Terminal 2

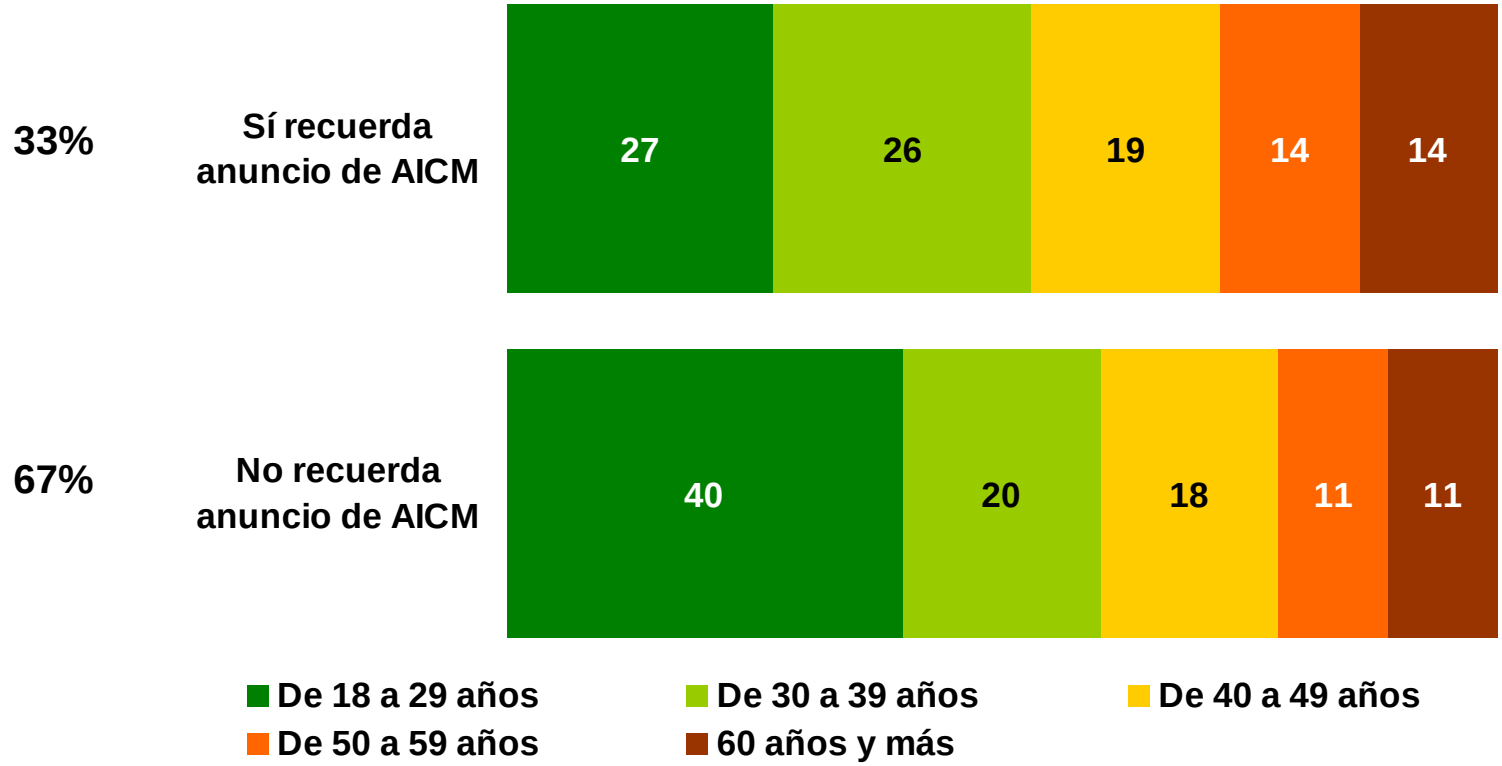


Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes? por edad*

Recuerda anuncio de la Terminal 2

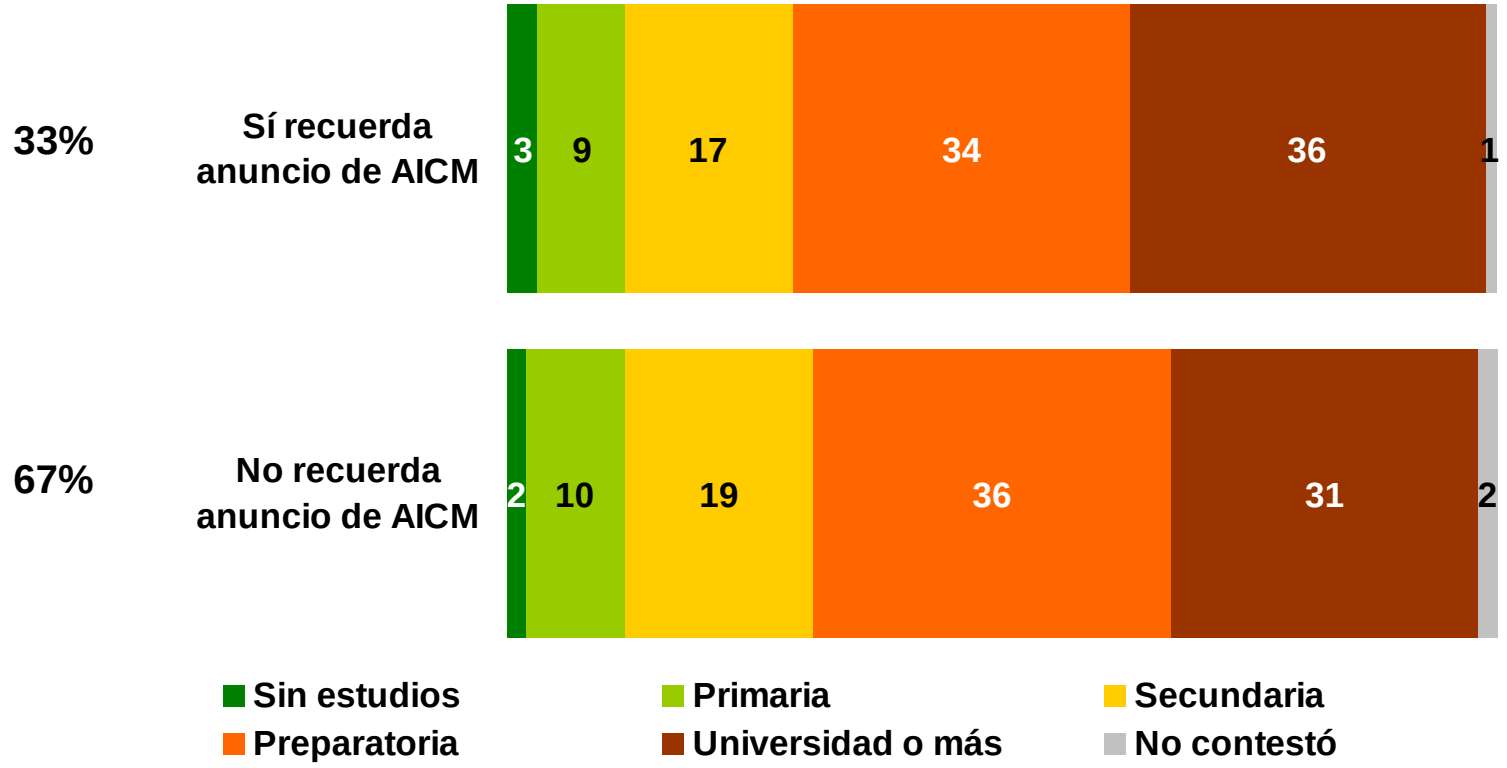


Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes? por escolaridad*

Recuerda anuncio de la Terminal 2

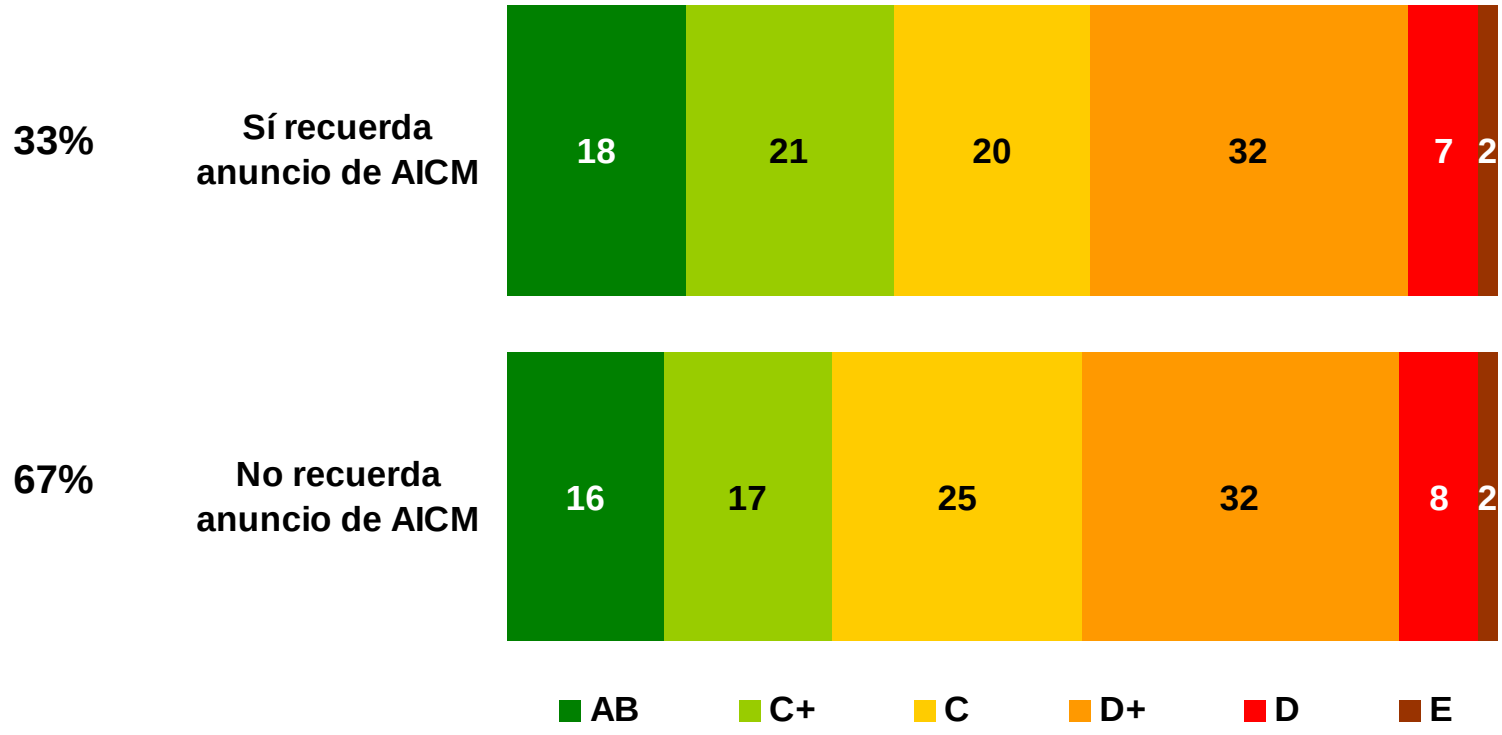


Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes? por nivel socioeconómico*

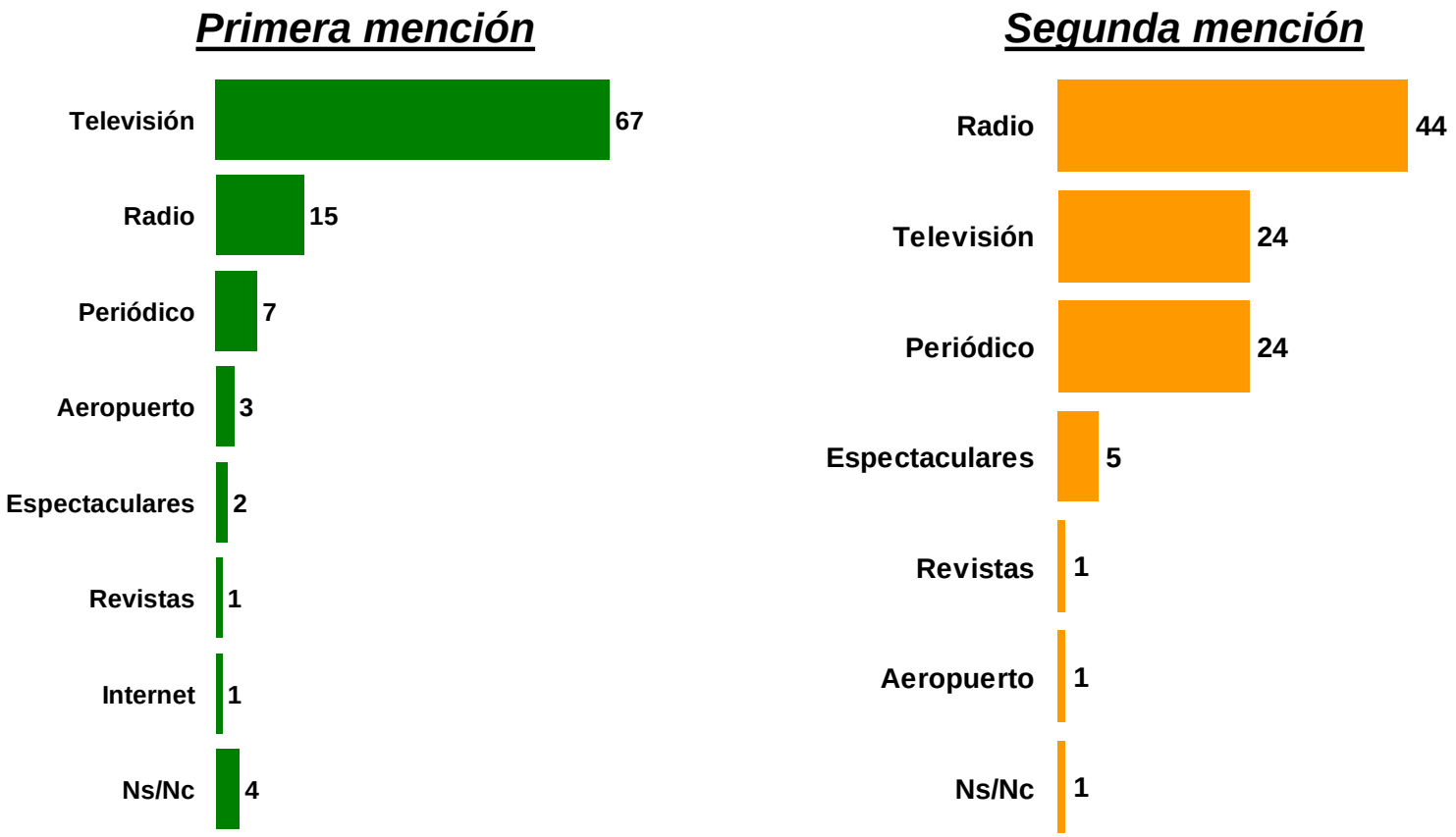
Recuerda anuncio de la Terminal 2



Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio.

Cruce arcop

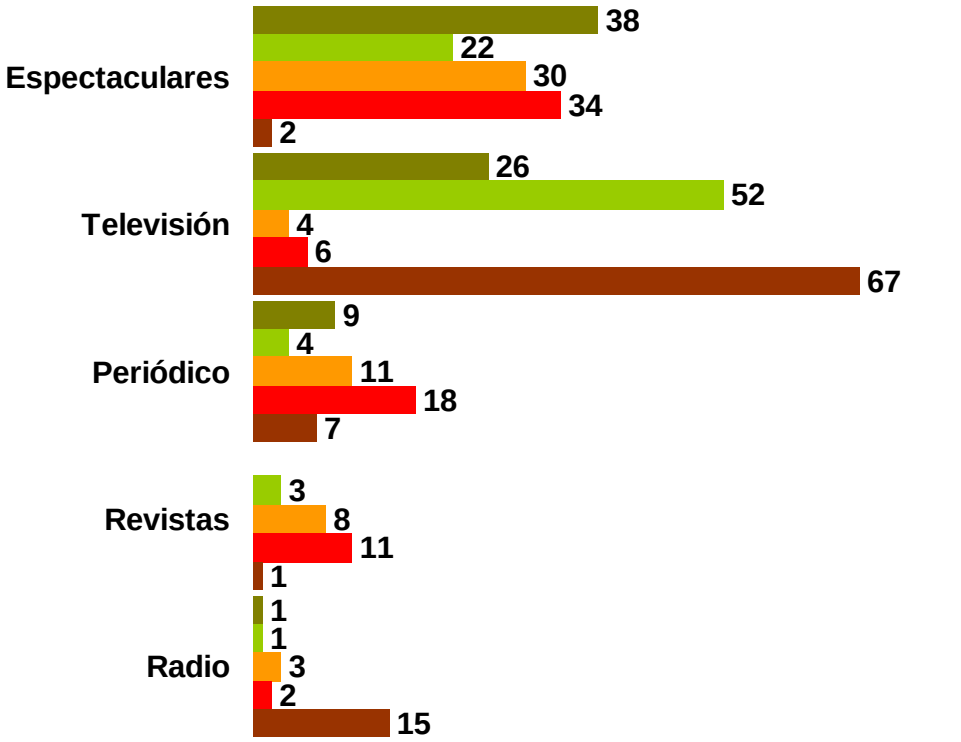
¿Dónde recuerda haber visto o escuchado este anuncio?*



Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio.

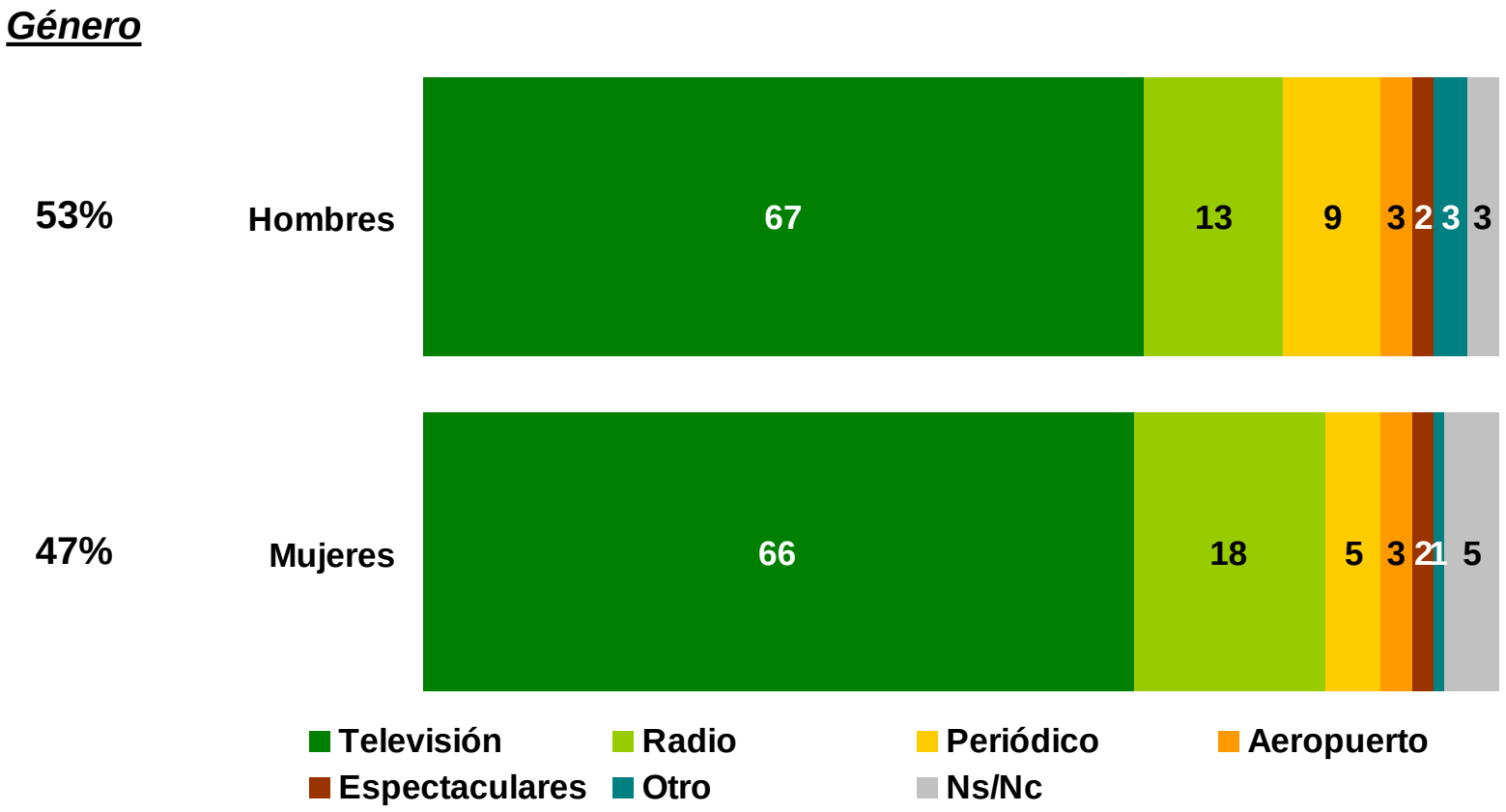
Conocimiento arcop

¿Dónde recuerda haber visto o escuchado este anuncio?*



Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio y se considero la primera mención.
^Encuesta nacional vivienda.

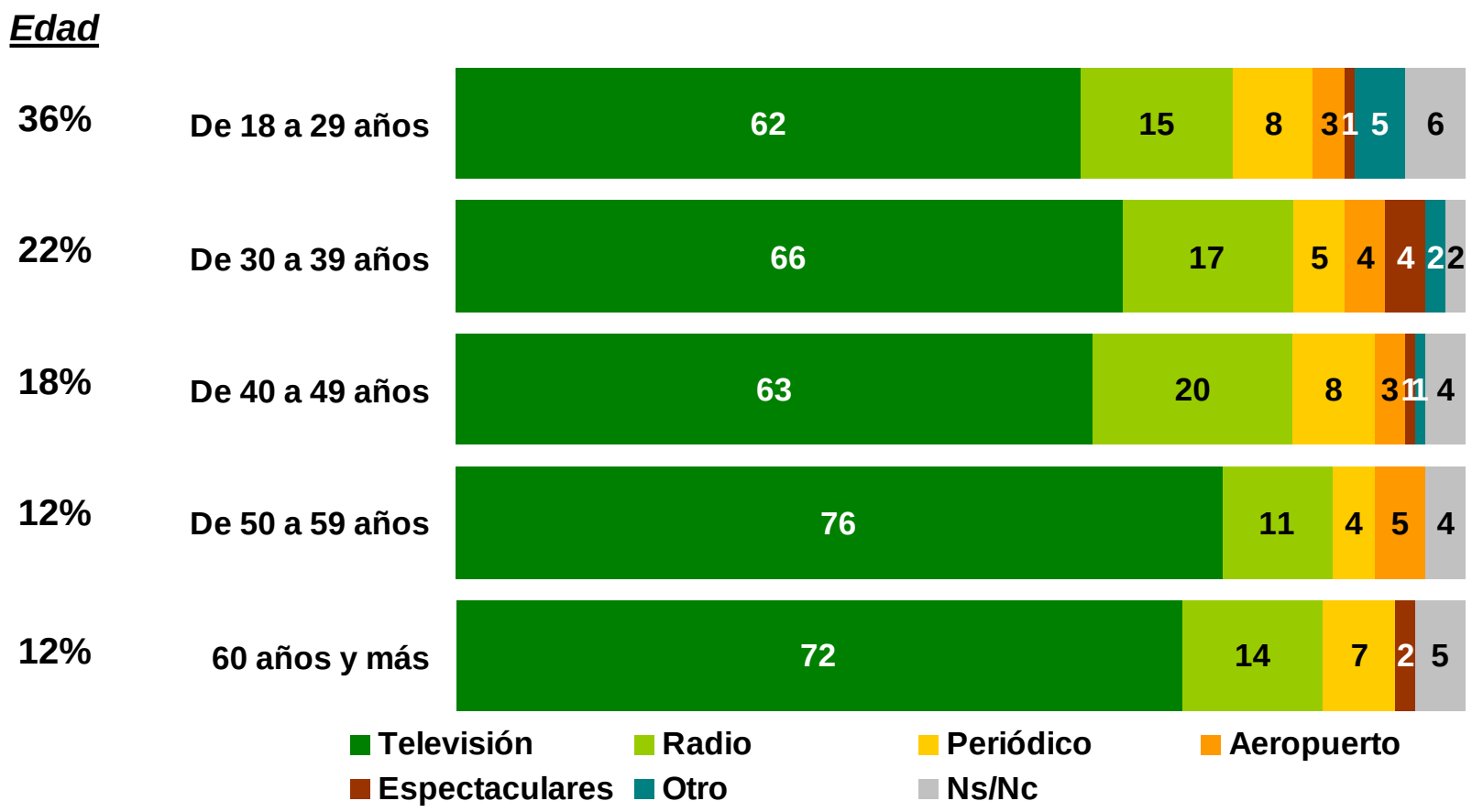
Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado este anuncio? por género*



Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

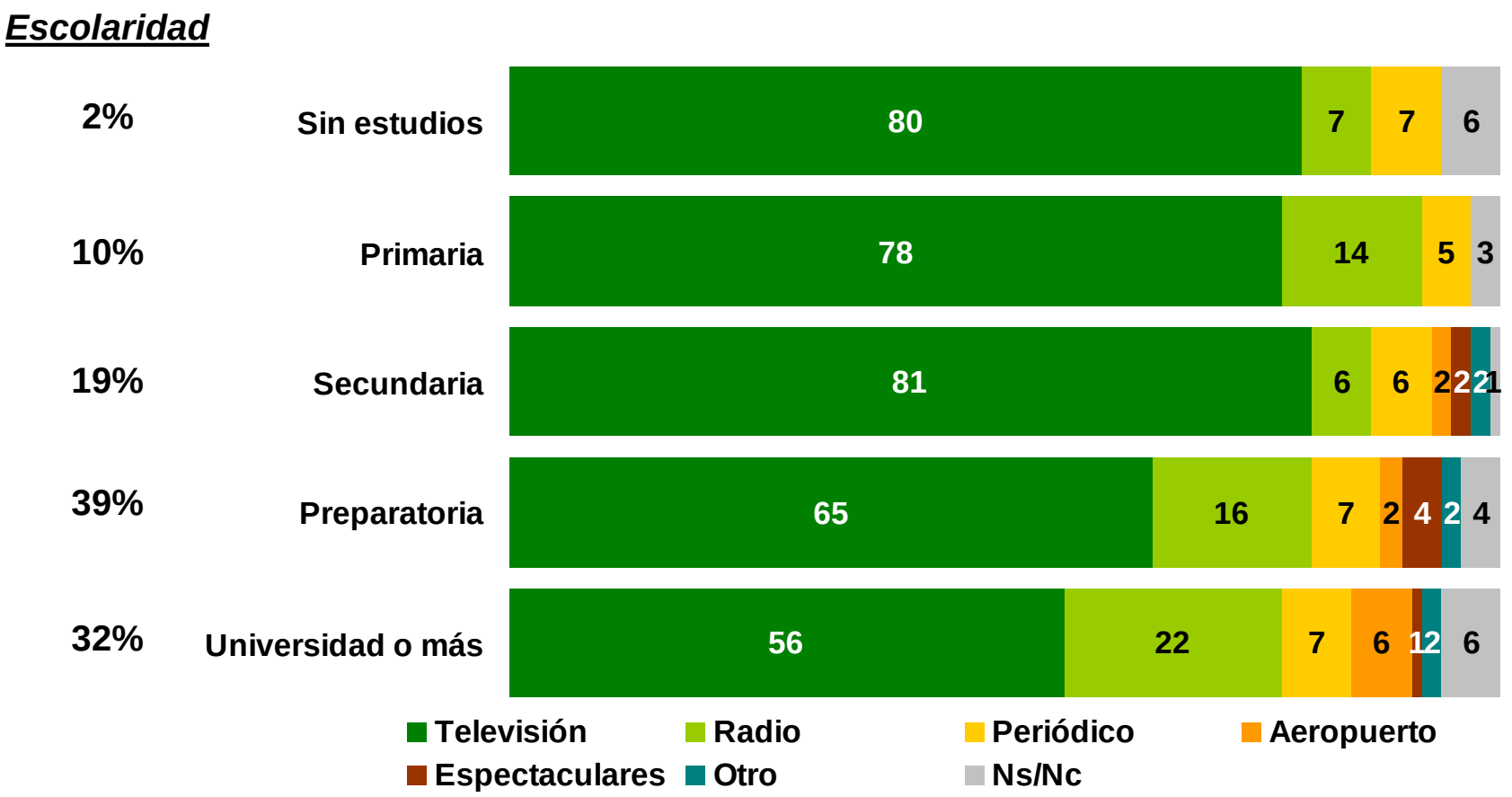
Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado este anuncio? por edad*



Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

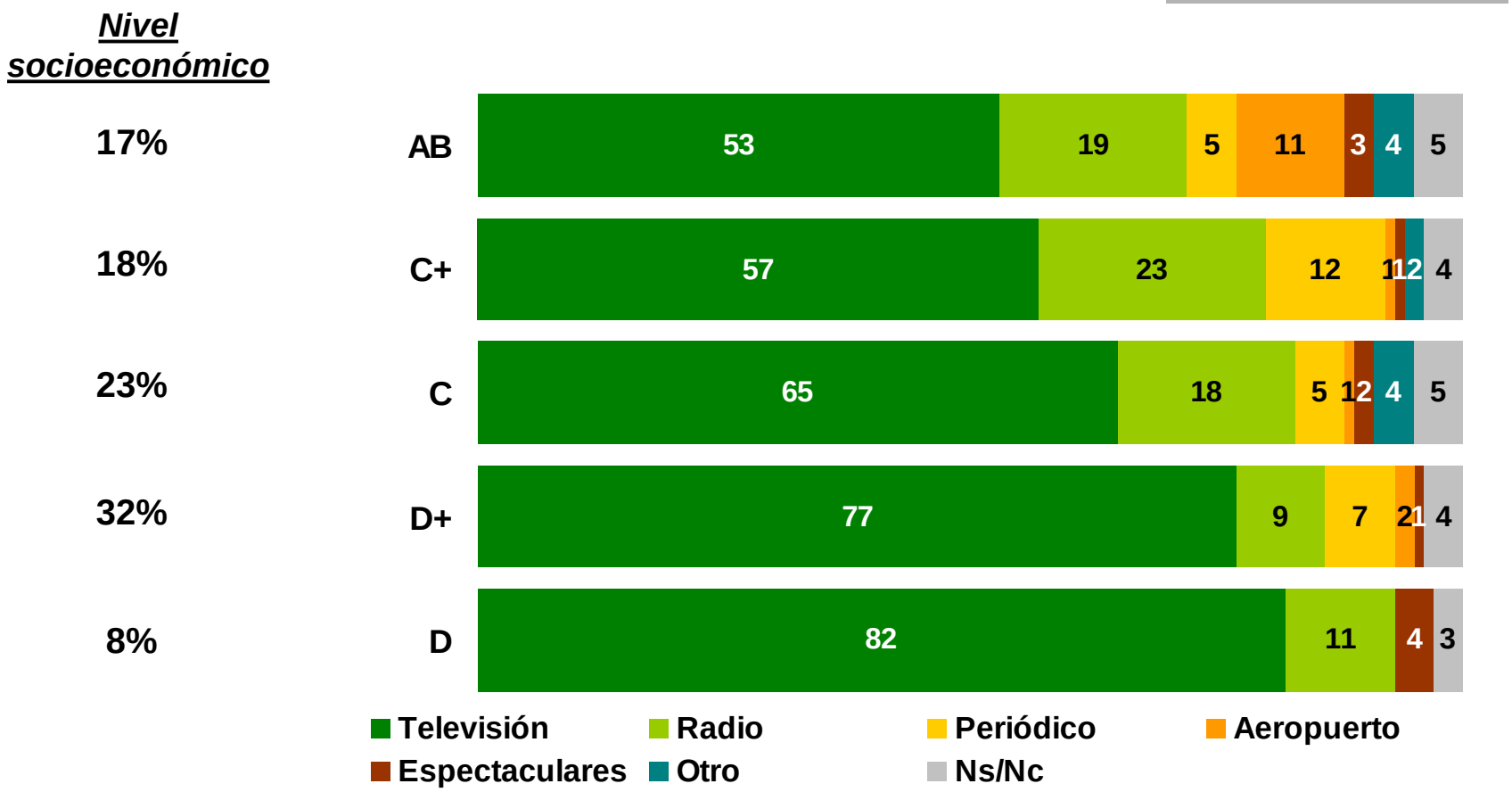
Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado este anuncio? por escolaridad*



Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio y se considero la primera mención.

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Dónde recuerda haber visto o escuchado este anuncio? por nivel socioeconómico*

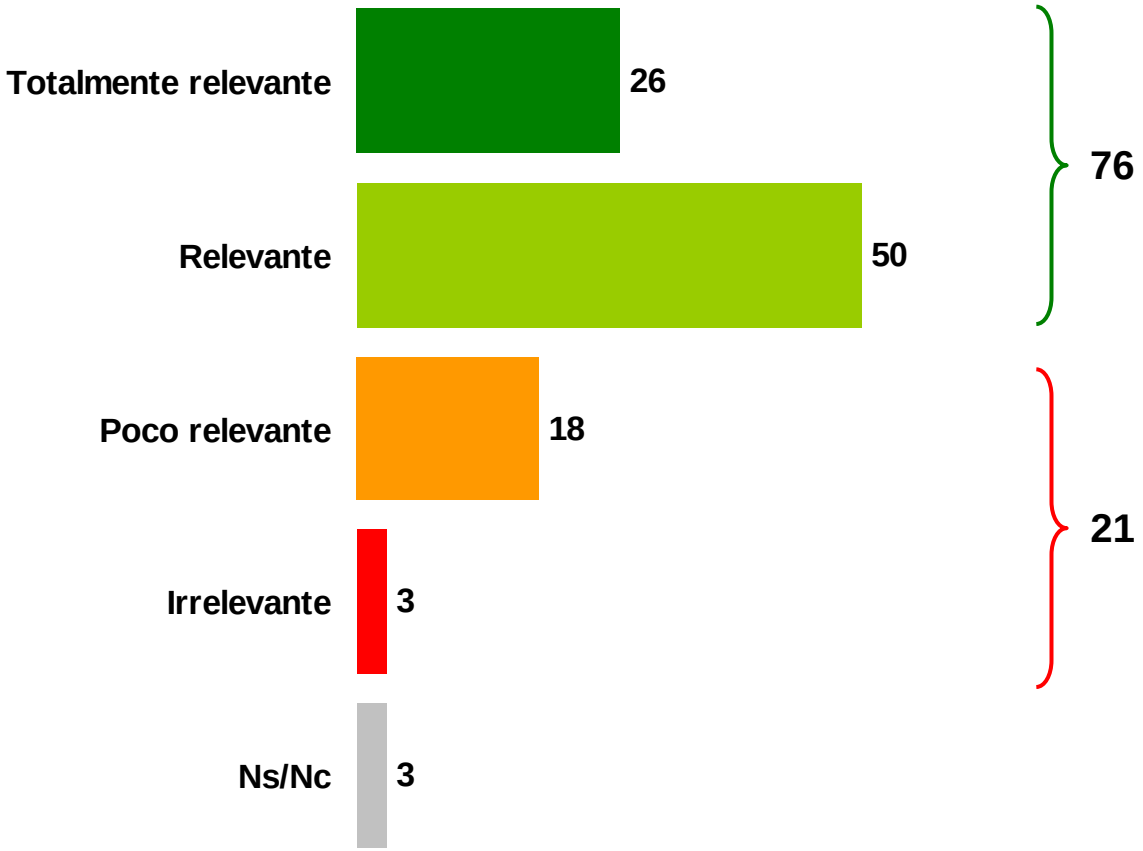


Sólo se preguntó a quienes recuerdan haber visto o escuchado este anuncio y se considero la primera mención.

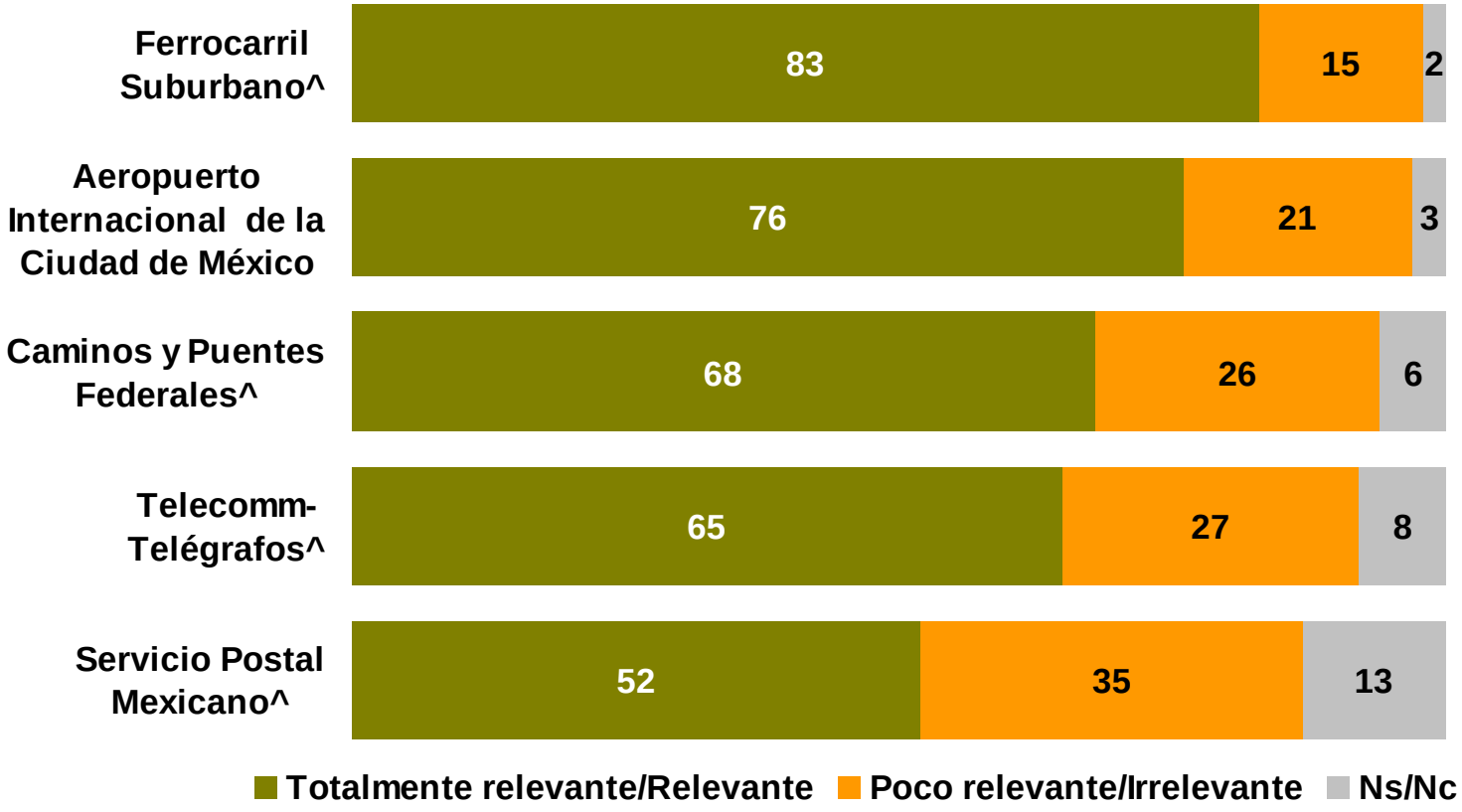
Cruce arcop

¿Qué mensaje le comunicó ese anuncio?

¿Qué tan relevante resulta para usted la información de este anuncio?



¿Qué tan relevante resulta para usted la información de …?*



^Encuesta nacional vivienda.

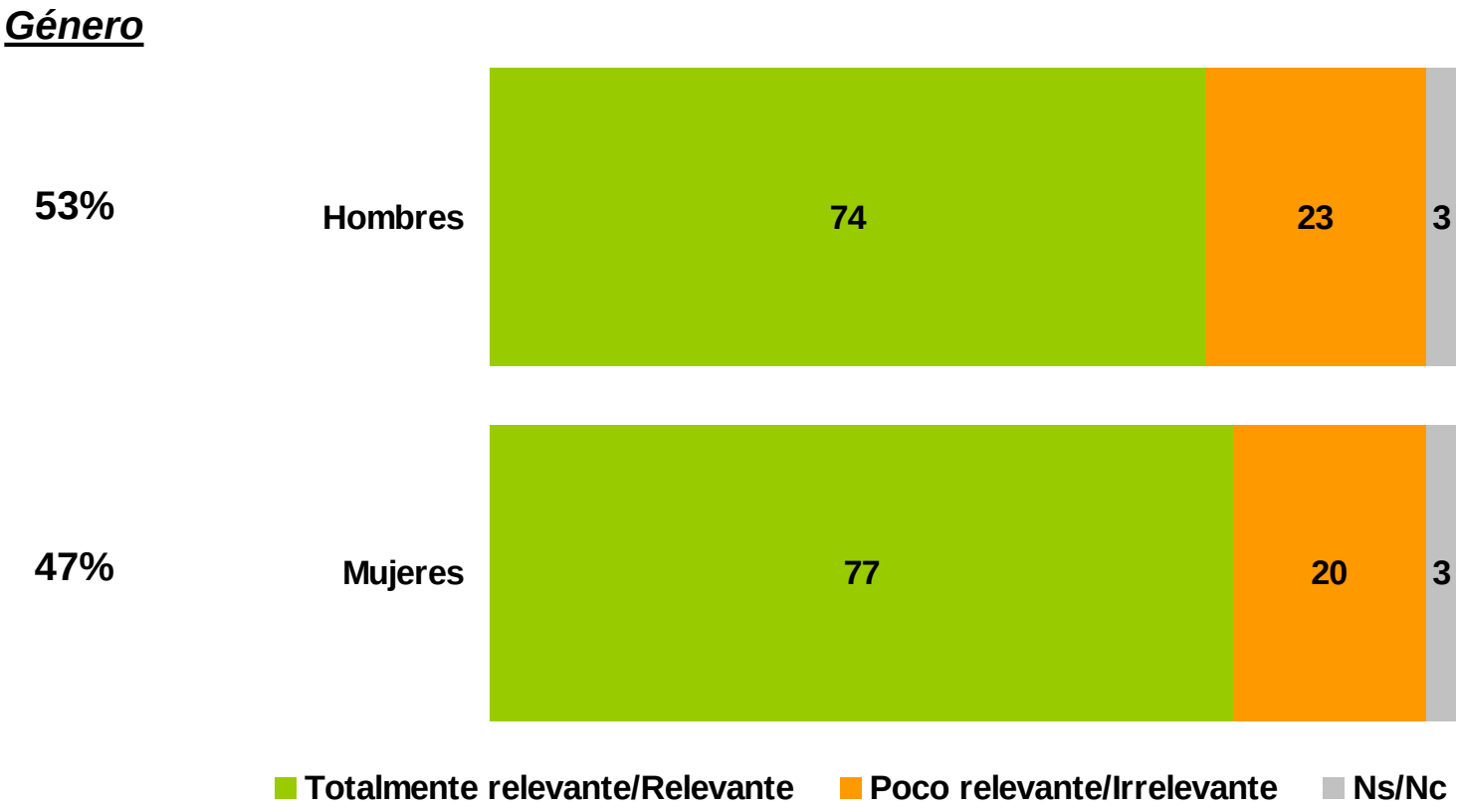
Cruce entre: ¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes? por relevancia del anuncio de la Terminal 2

		¿Recuerda haber visto o escuchado este anuncio antes?		
		Sí	No	Total
¿Qué tan relevante resulta para usted la información de este anuncio?	Totalmente relevante/Relevante	79	74	76
	Poco relevante/Irrelevante	19	23	21
	Ns/Nc	2	3	3
Total		100	100	100

El 79% de las personas que dijo haber visto o escuchado este anuncio relacionado con el AICM, les resulta relevante la información del anuncio de la Terminal 2.

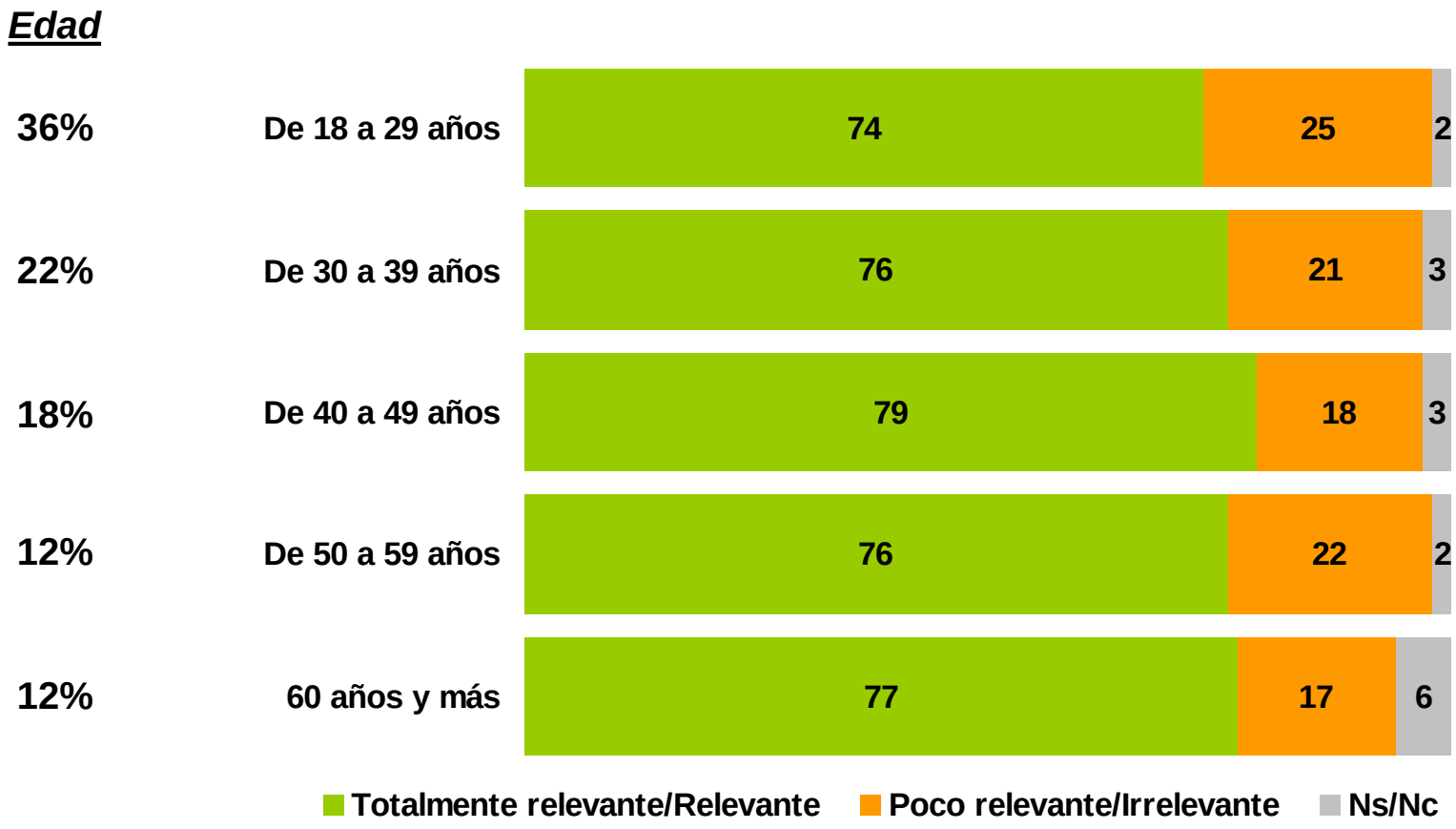
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Qué tan relevante resulta para usted la información de este anuncio? por género



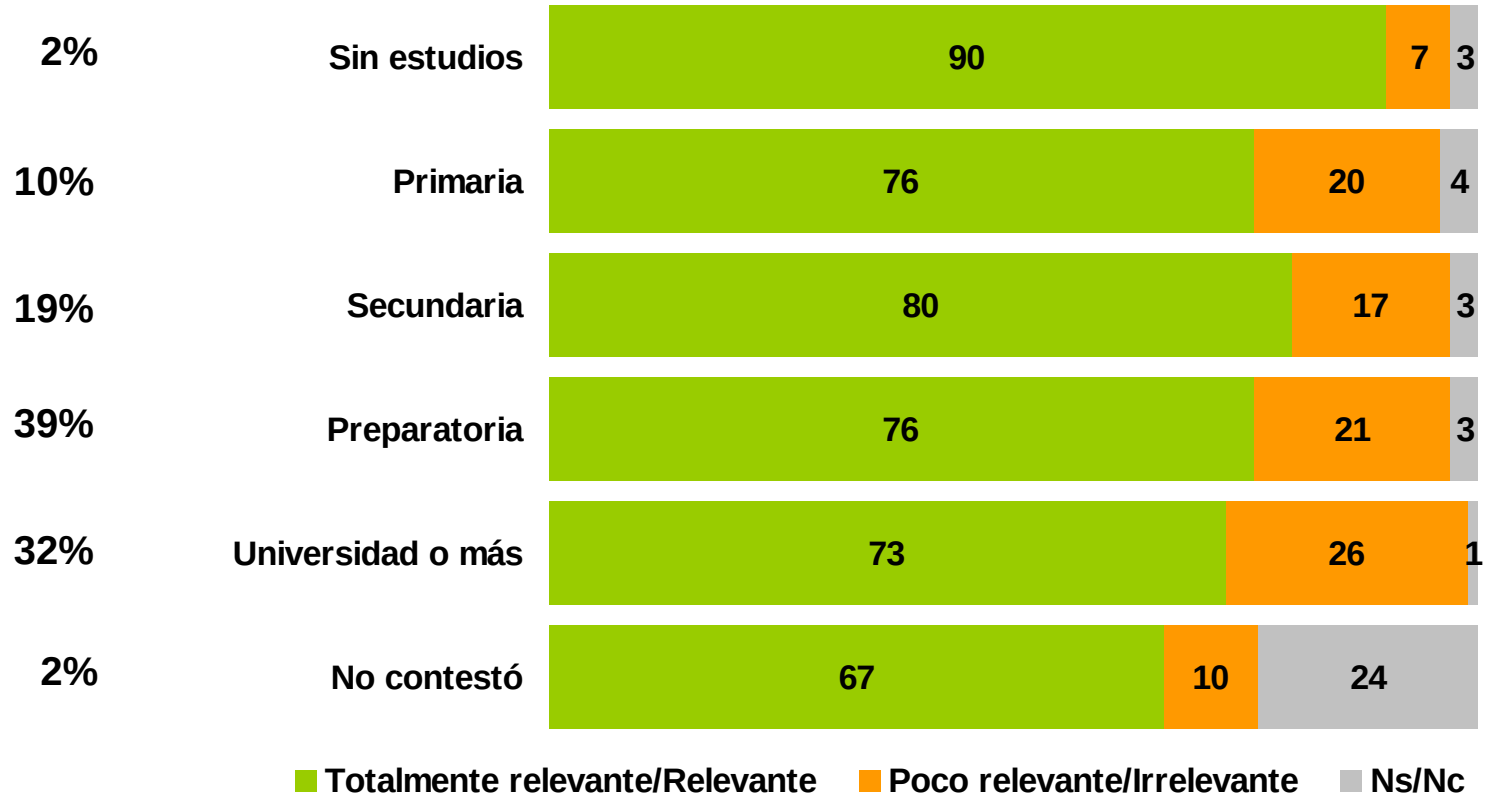
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Qué tan relevante resulta para usted la información de este anuncio? por edad

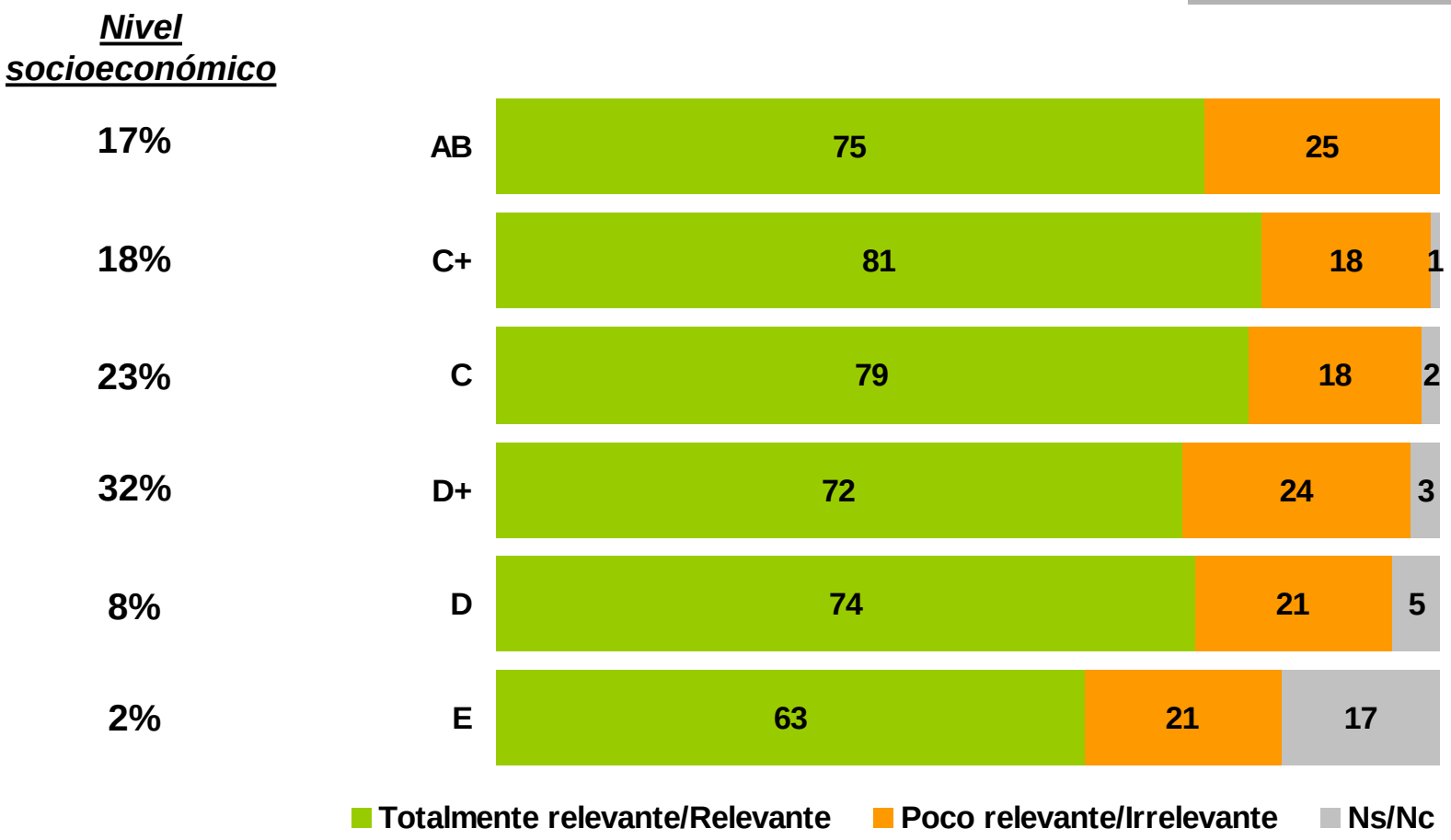


Cruce entre: ¿Qué tan relevante resulta para usted la información de este anuncio? por escolaridad

Escolaridad

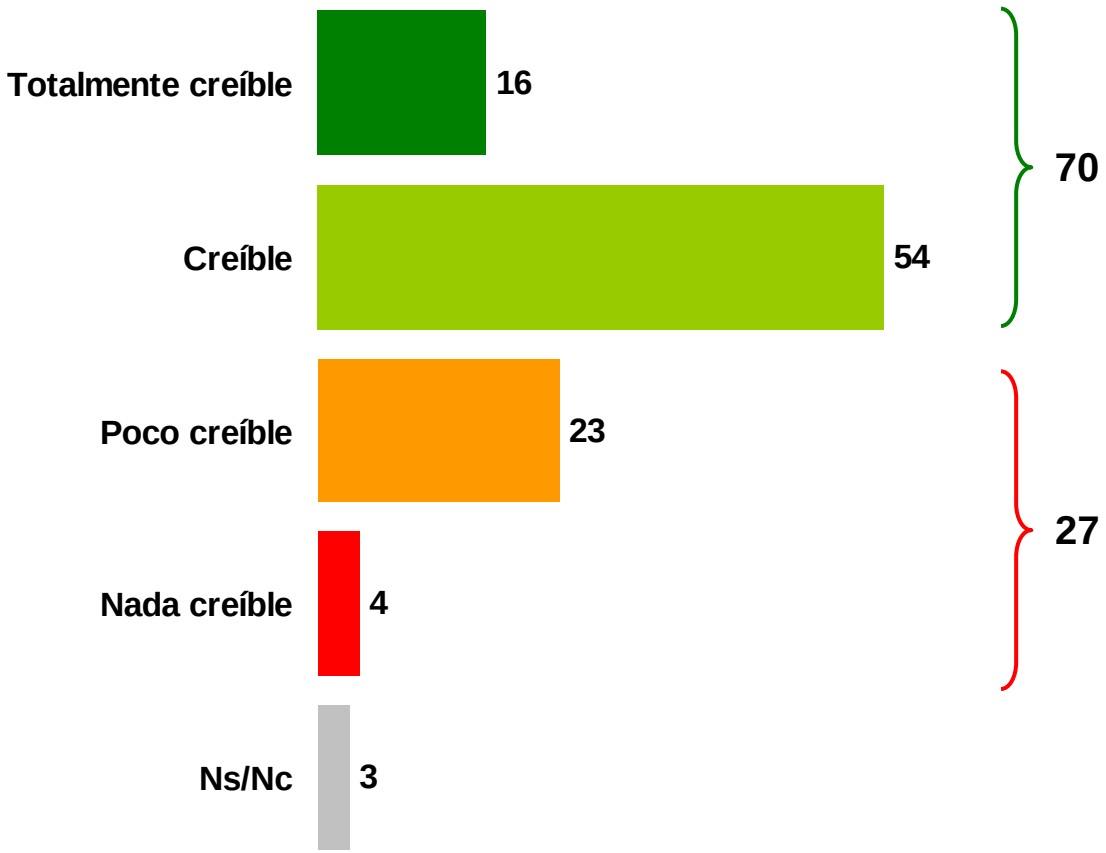


Cruce entre: ¿Qué tan relevante resulta para usted la información de este anuncio? por nivel socioeconómico

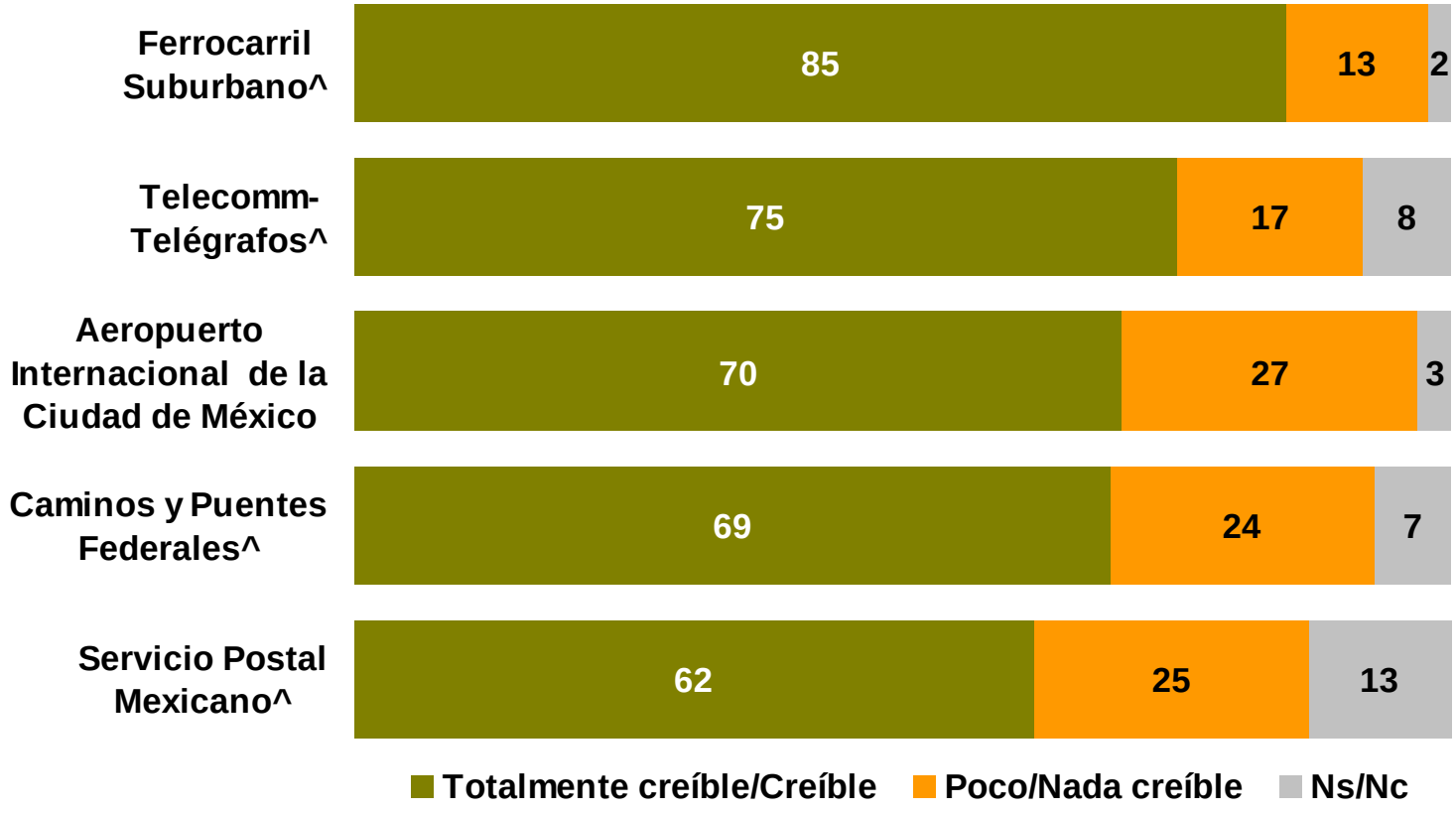


Cruce arcop

¿Qué tan creíble le resulta la información de este anuncio?



¿Qué tan creíble le resulta la información del anuncio …?*



^Encuesta nacional vivienda.

Cruce entre: ¿Recuerda haber visto o escuchado de este anuncio antes? por credibilidad del anuncio de la Terminal 2

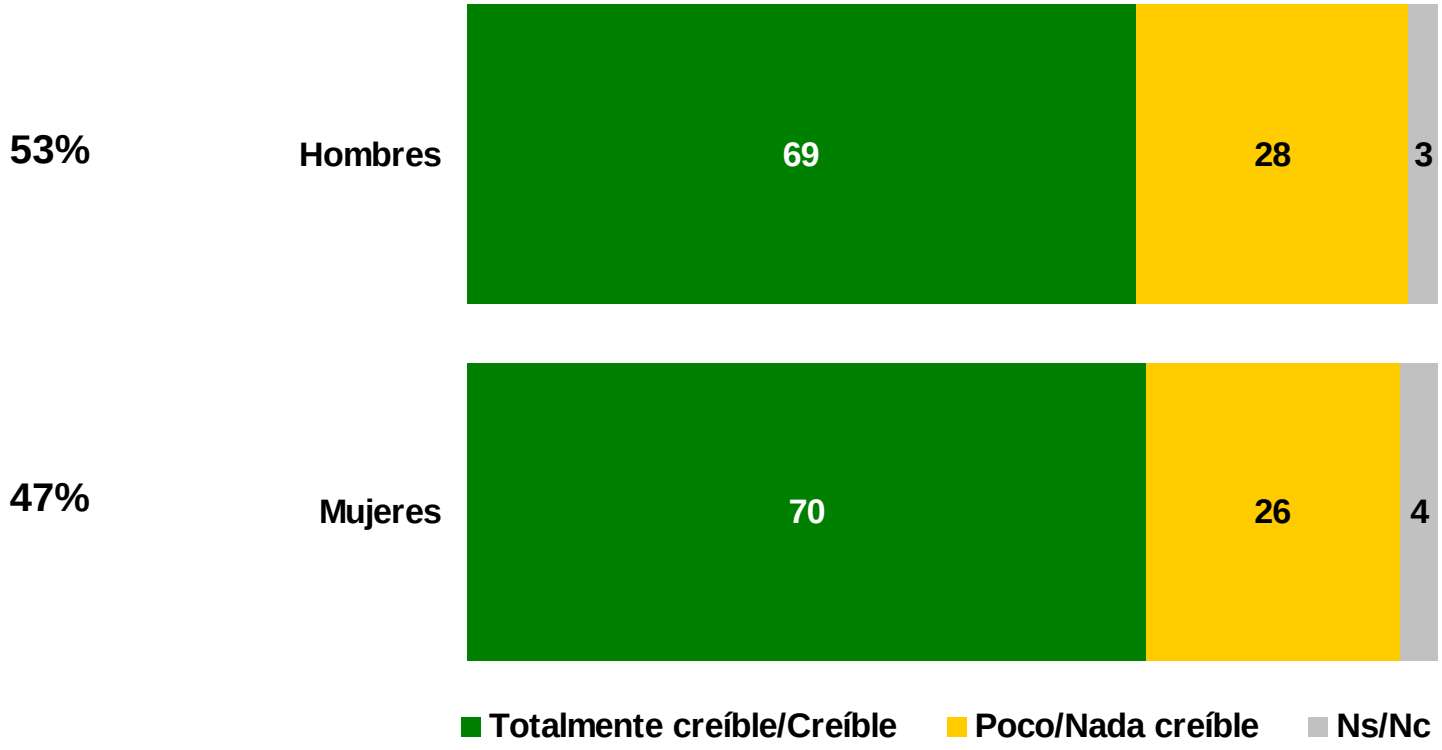
		¿Recuerda haber visto o escuchado este anuncio antes?		
		Sí	No	Total
¿Qué tan creíble le resulta la información de este anuncio?	Totalmente creíble/Creíble	73	68	70
	Poco creíble/Nada creíble	25	28	27
	Ns/Nc	2	4	3
Total		100	100	100

El 73% de las personas que dijo haber visto o escuchado este anuncio relacionado con el AICM, les resulta creíble la información del anuncio de la Terminal 2.

Cruce arcop

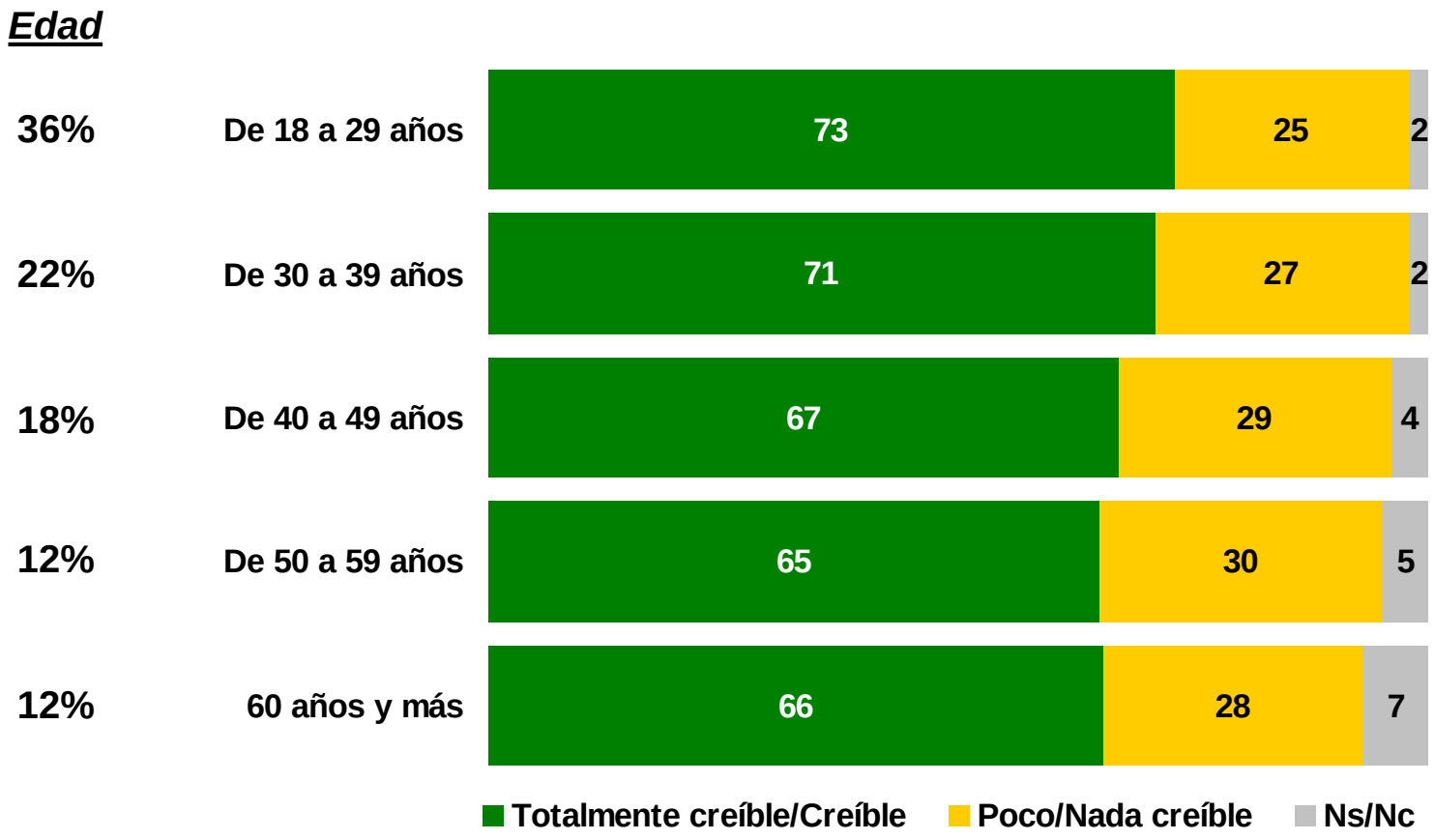
Cruce entre: ¿Qué tan creíble le resulta la información de este anuncio? por género

Género



Cruce arcop

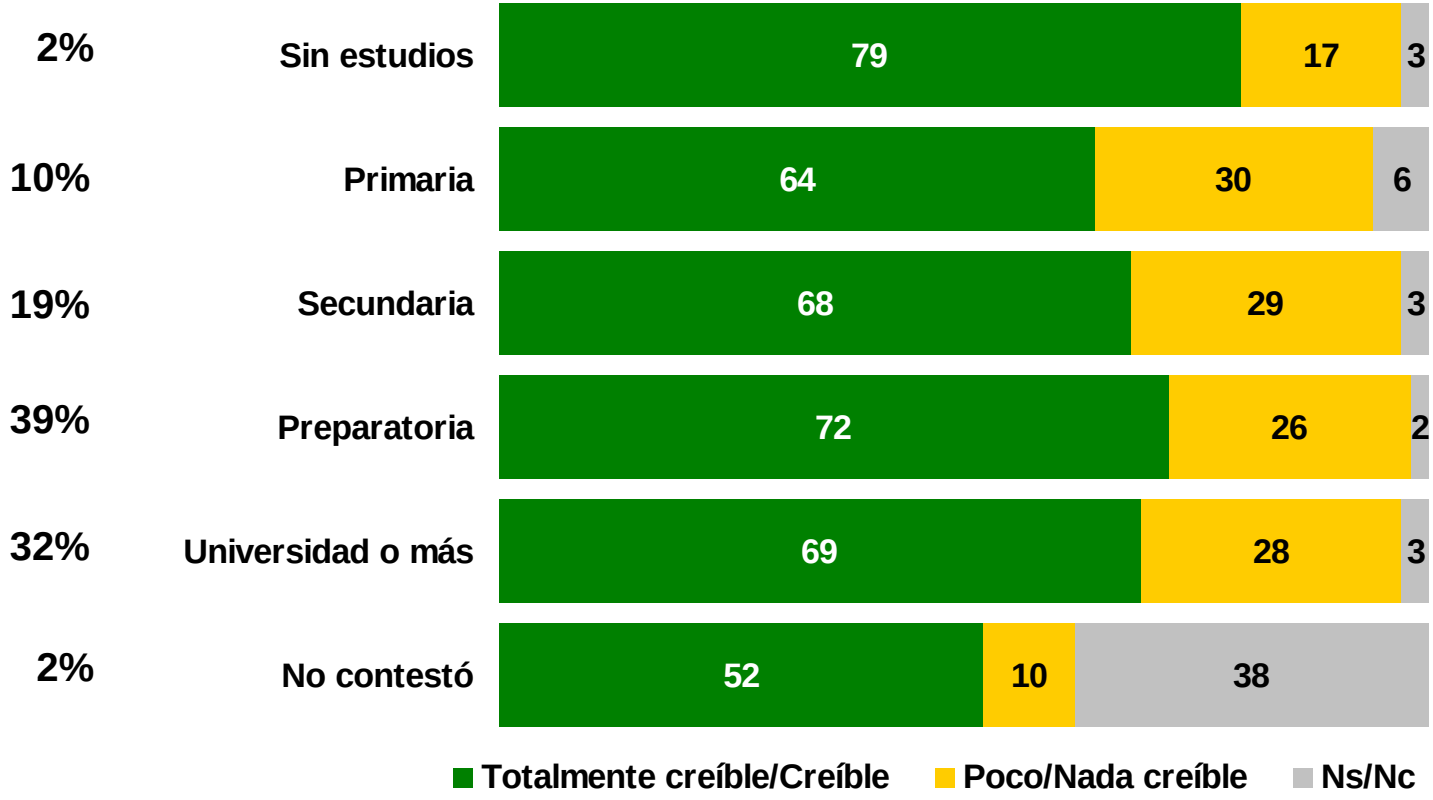
Cruce entre: ¿Qué tan creíble le resulta la información de este anuncio? por edad



Cruce arcop

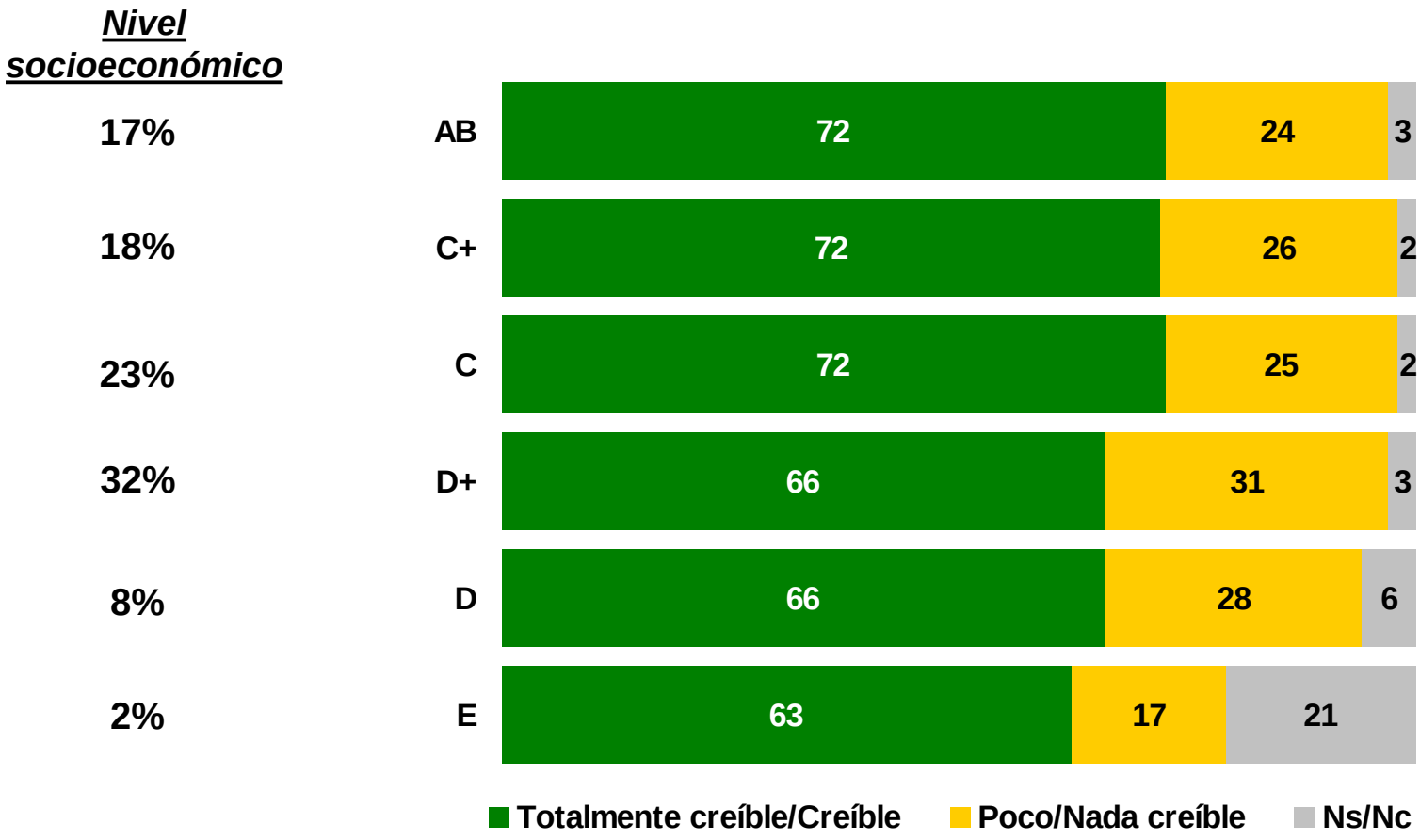
Cruce entre: ¿Qué tan creíble le resulta la información de este anuncio? por escolaridad

Escolaridad



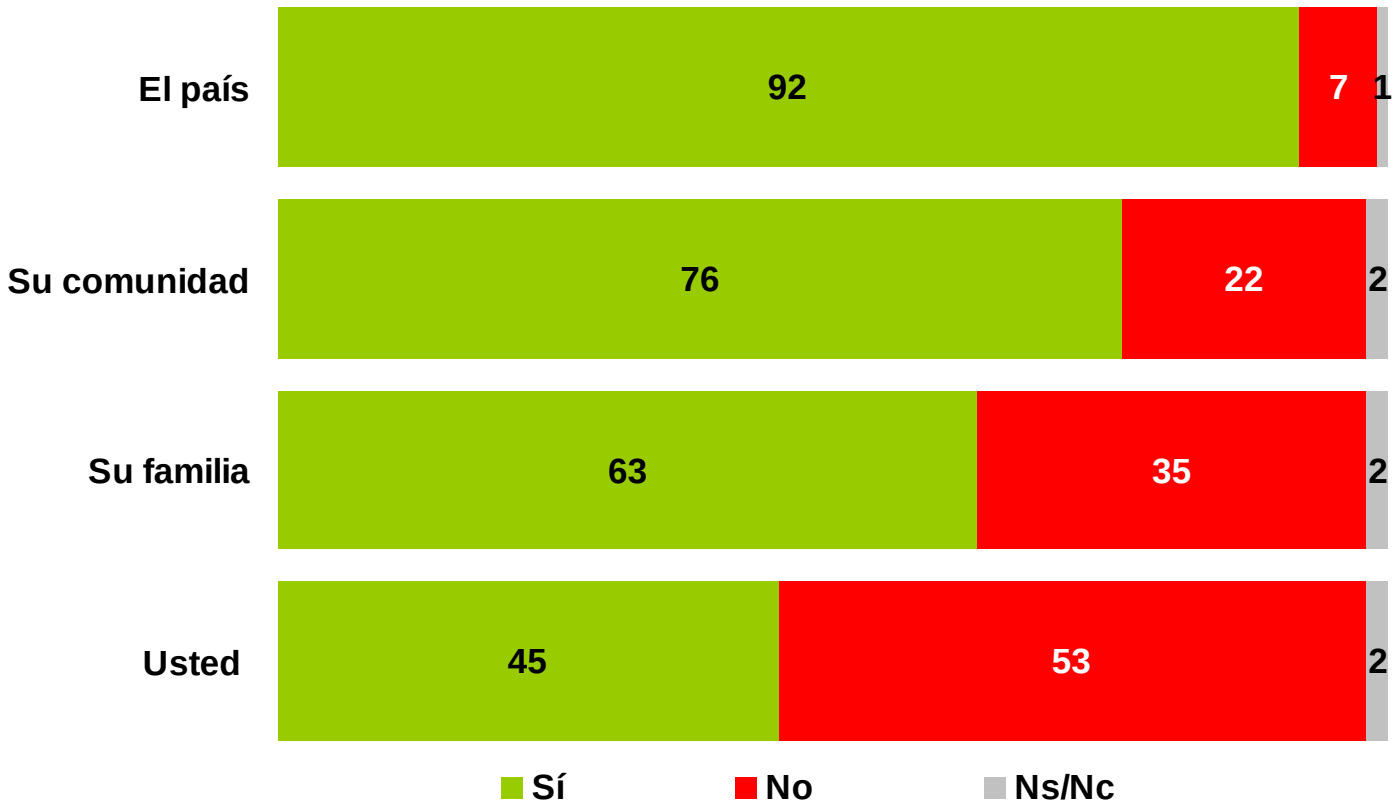
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Qué tan creíble le resulta la información de este anuncio? por nivel socioeconómico

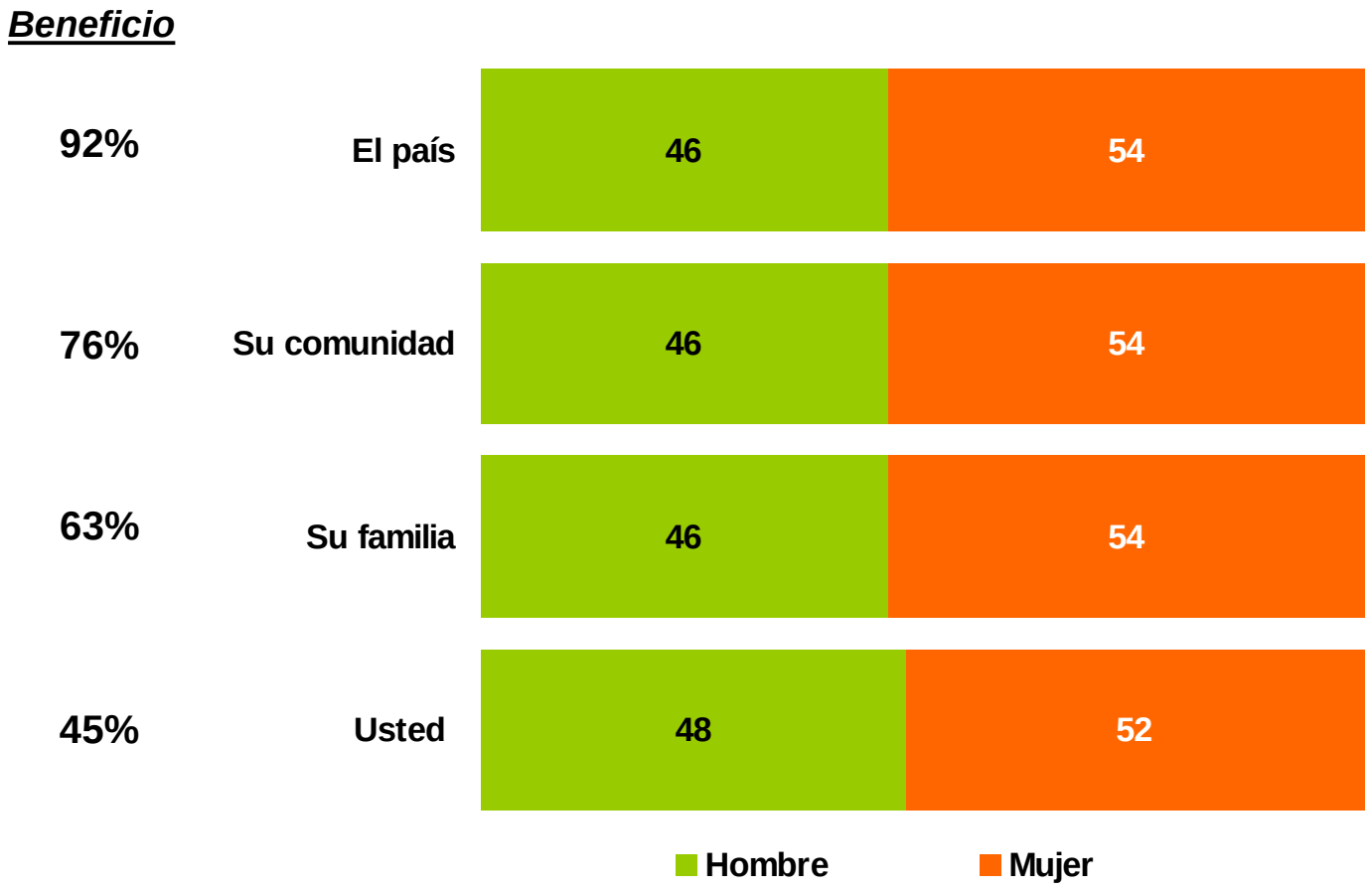


Cruce arcop

En el mensaje de este anuncio, ¿usted encuentra algún beneficio directo para… ?

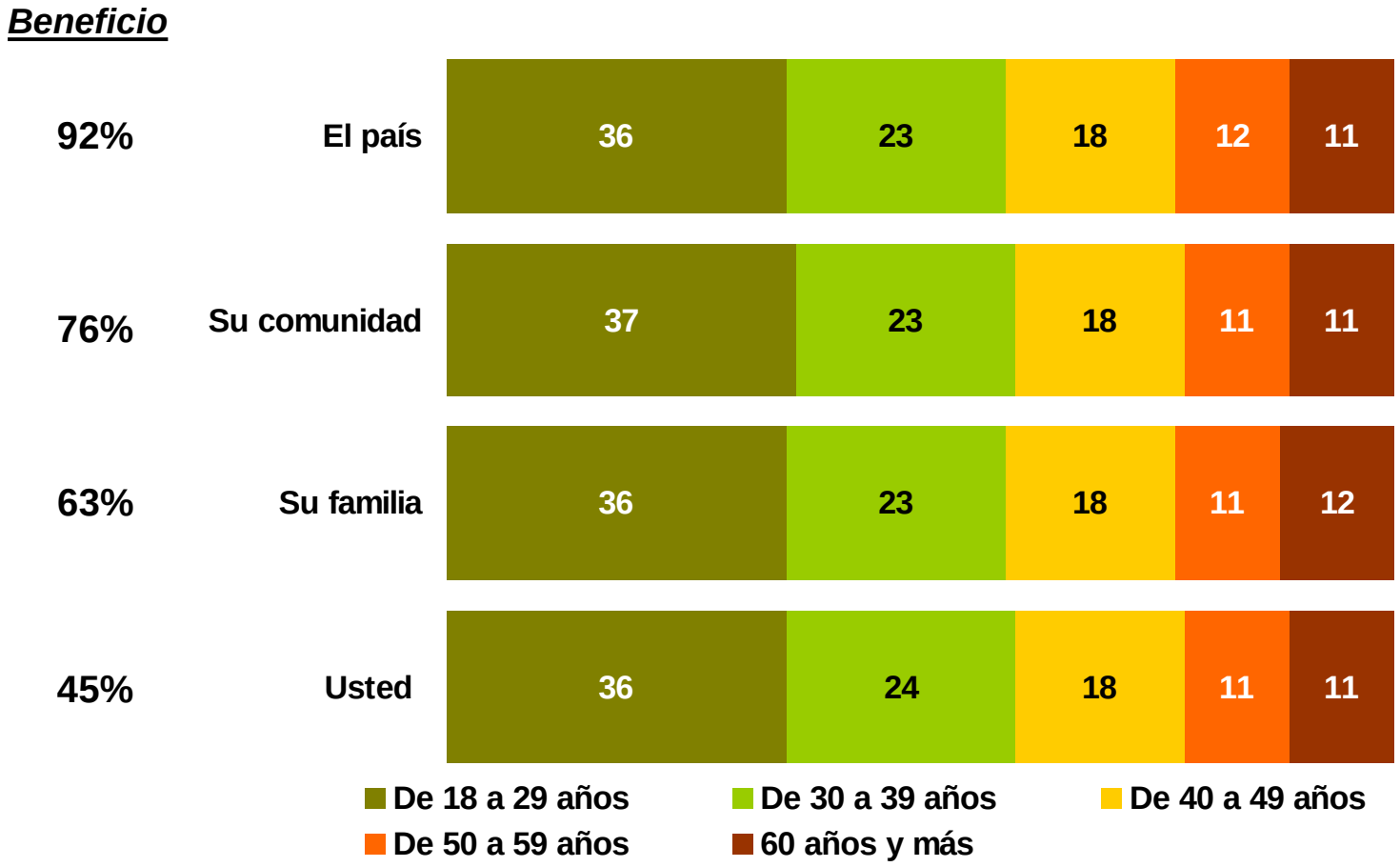


Cruce entre: En el mensaje de este anuncio, ¿usted encuentra algún beneficio directo para… ? por género



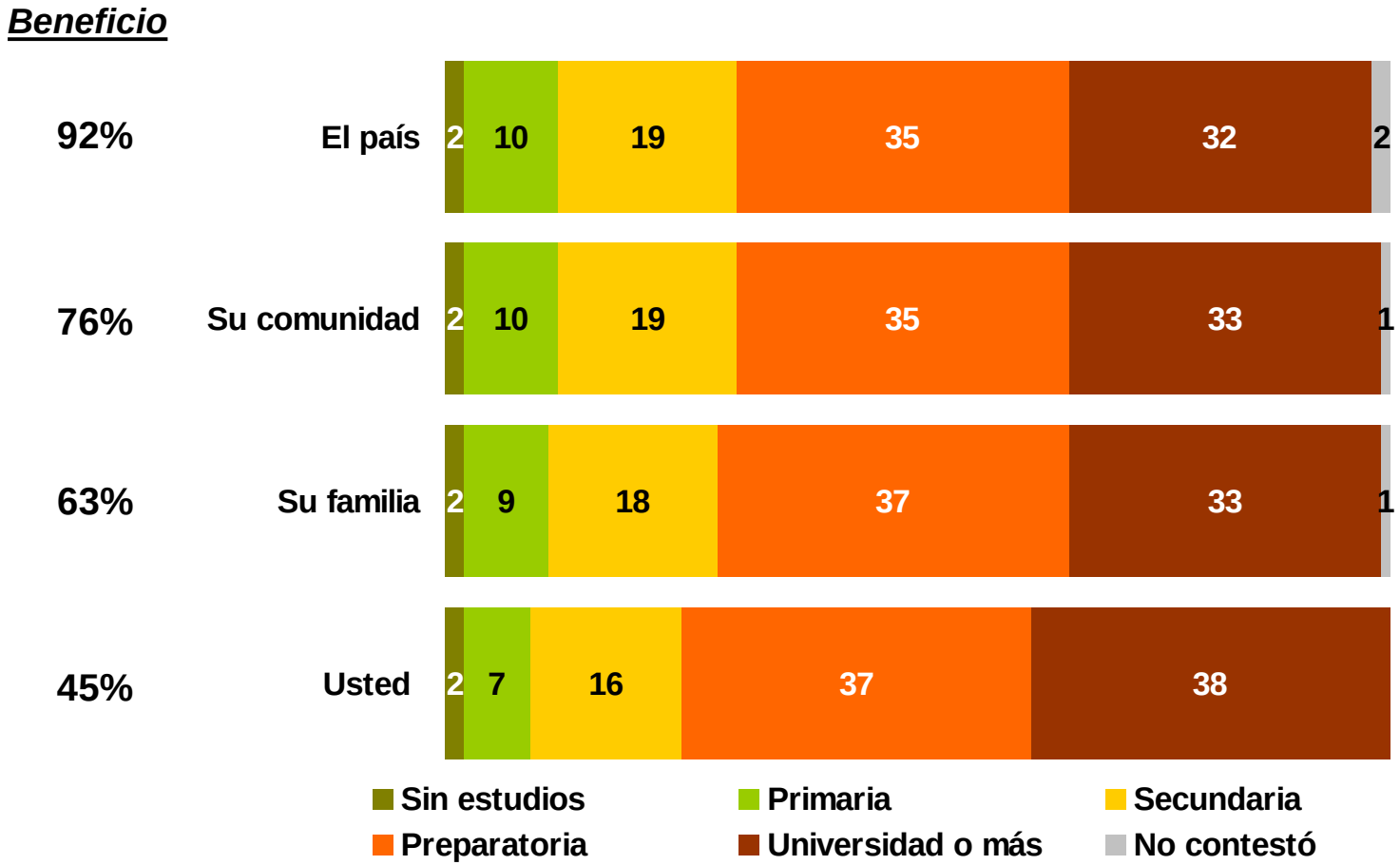
Cruce arcop

Cruce entre: En el mensaje de este anuncio, ¿usted encuentra algún beneficio directo para… ? por edad



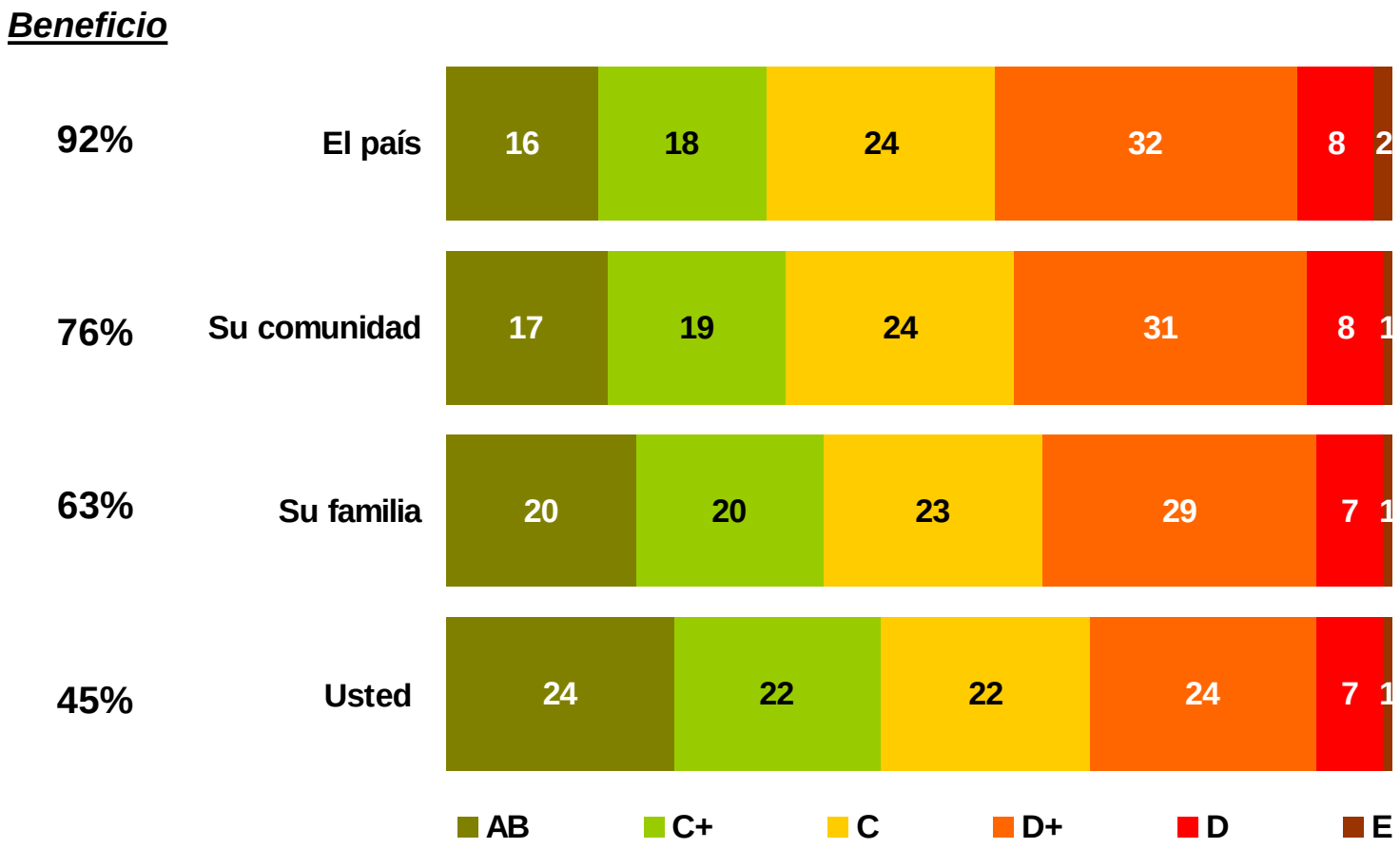
Cruce arcop

Cruce entre: En el mensaje de este anuncio, ¿usted encuentra algún beneficio directo para… ? por escolaridad



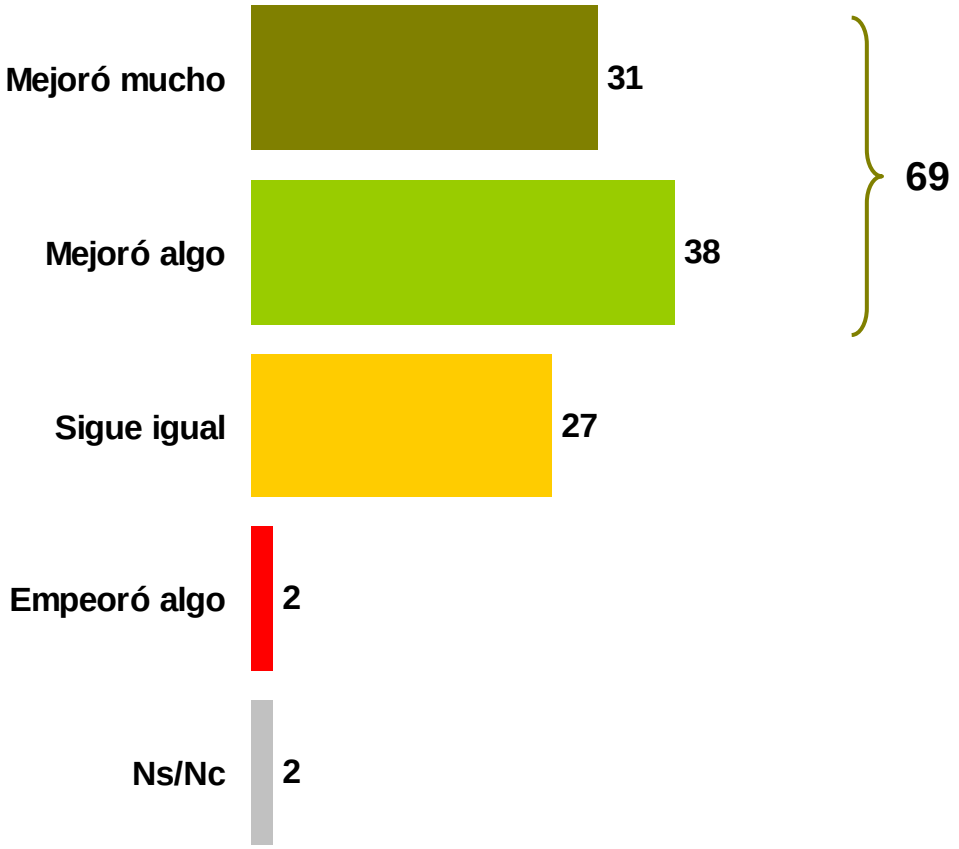
Cruce arcop

Cruce entre: En el mensaje de este anuncio, ¿usted encuentra algún beneficio directo para… ? por nivel socioeconómico



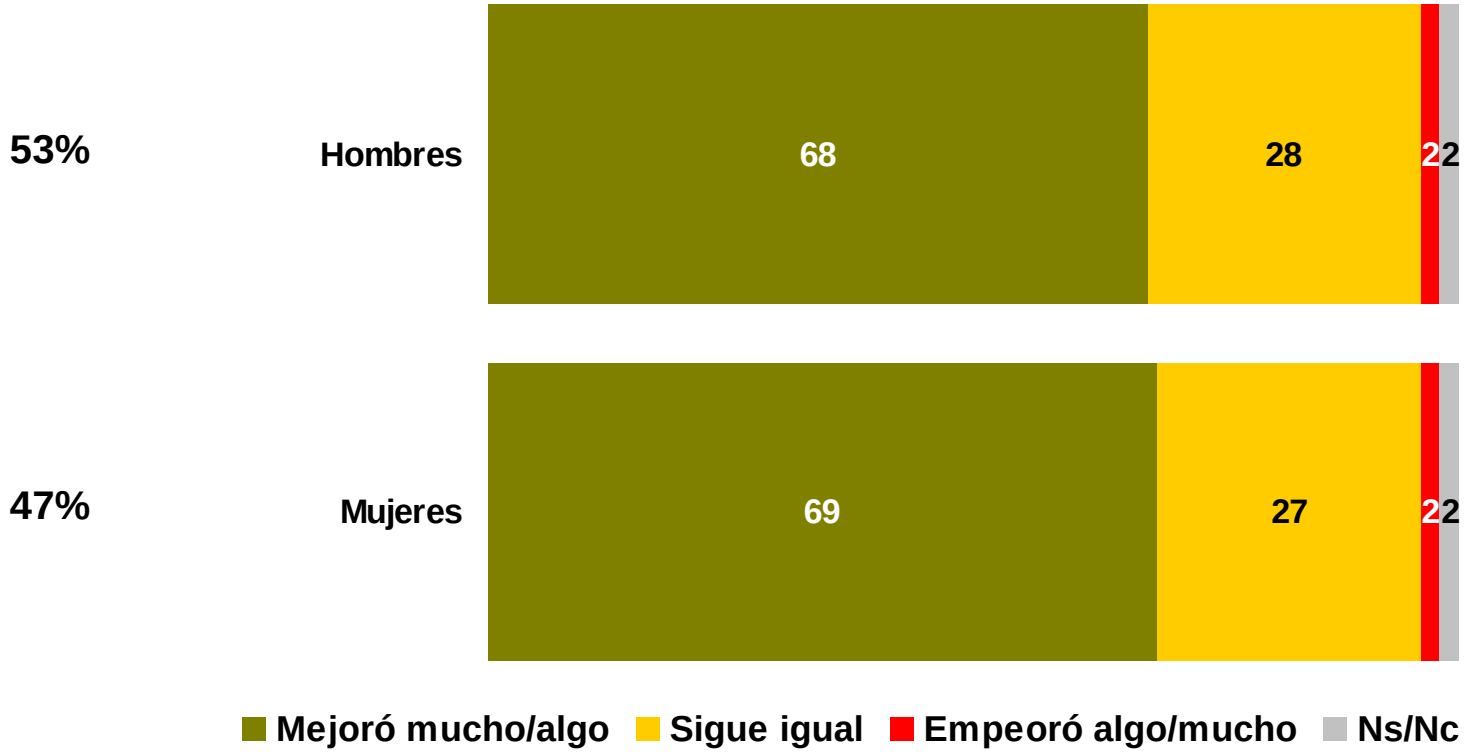
Cruce arcop

¿Después de escuchar este anuncio, su opinión sobre el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México mejoró o empeoró?

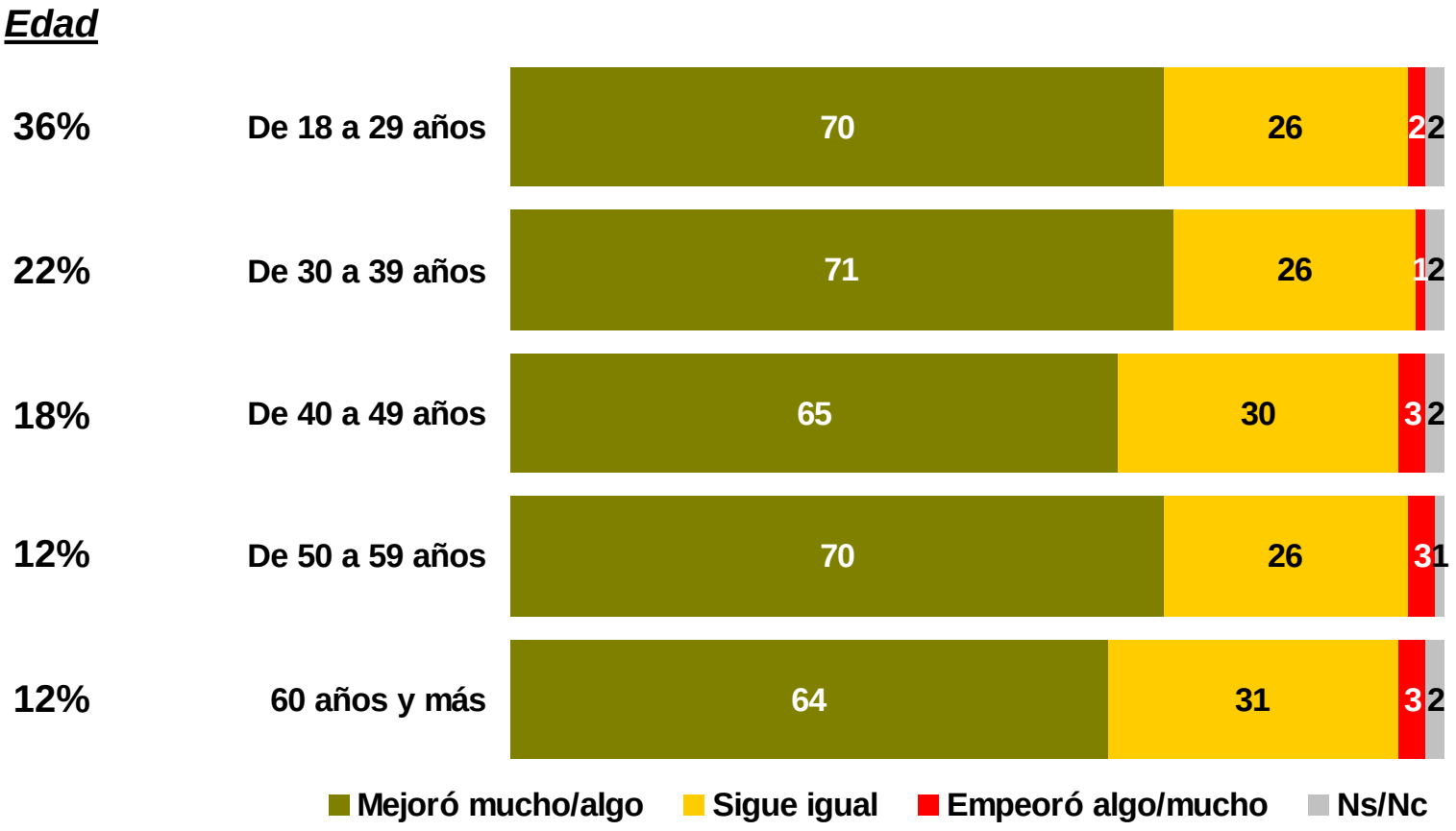


Cruce entre: ¿Después de escuchar este anuncio, su opinión sobre el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México mejoró o empeoró? por género

Género



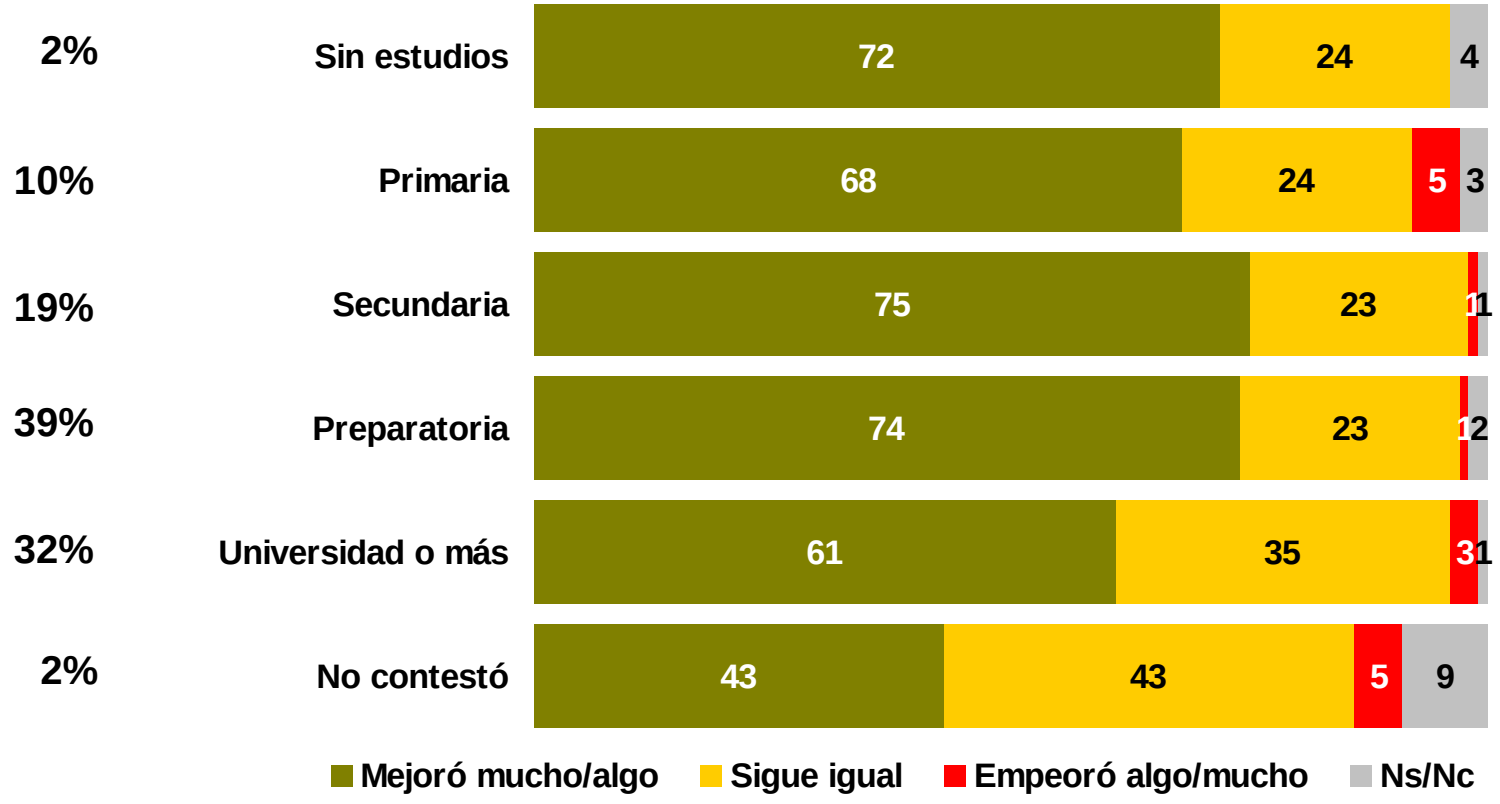
Cruce entre: ¿Después de escuchar este anuncio, su opinión sobre el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México mejoró o empeoró? por edad



Cruce arcop

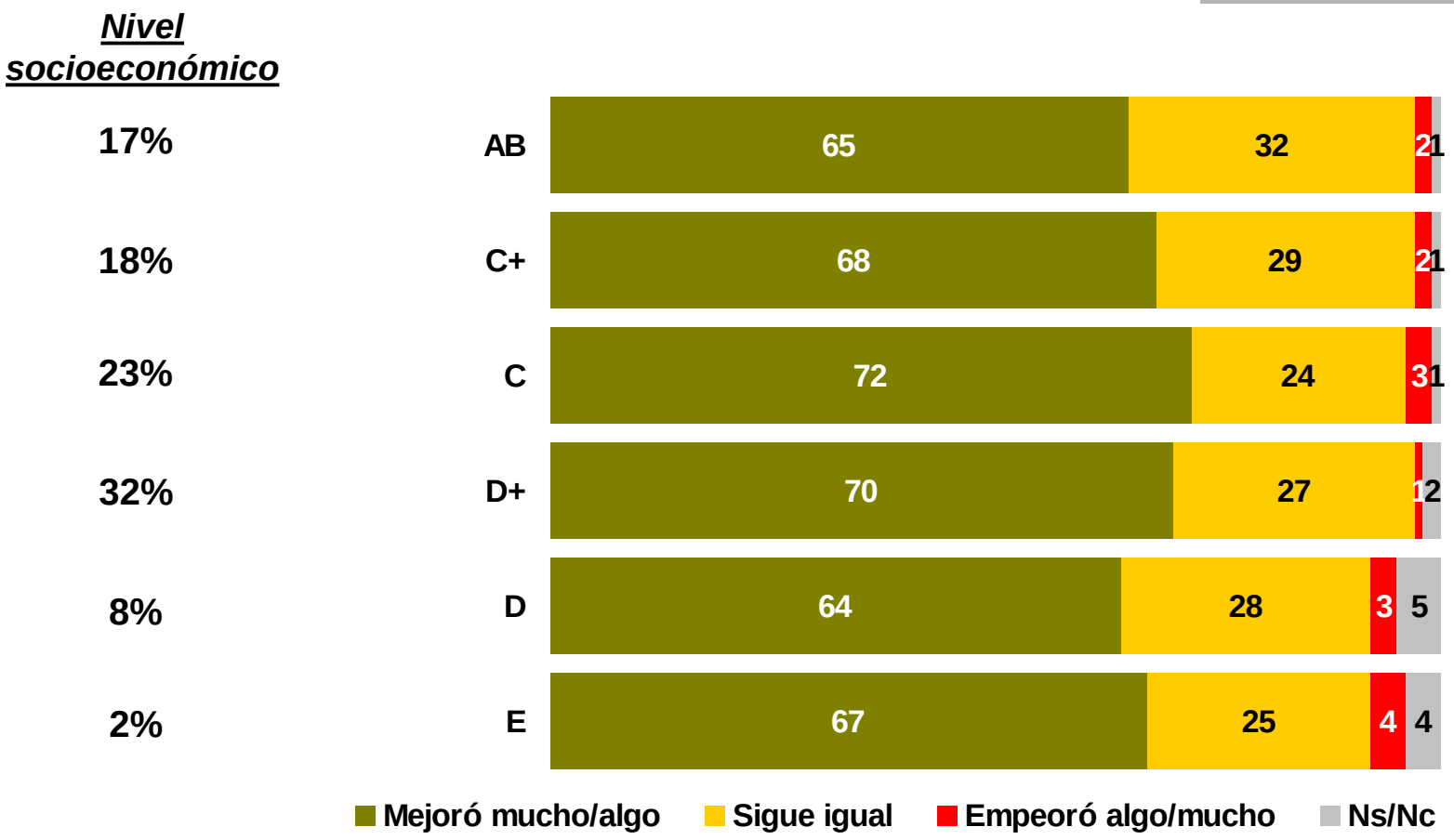
Cruce entre: ¿Después de escuchar este anuncio, su opinión sobre el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México mejoró o empeoró? por escolaridad

Escolaridad



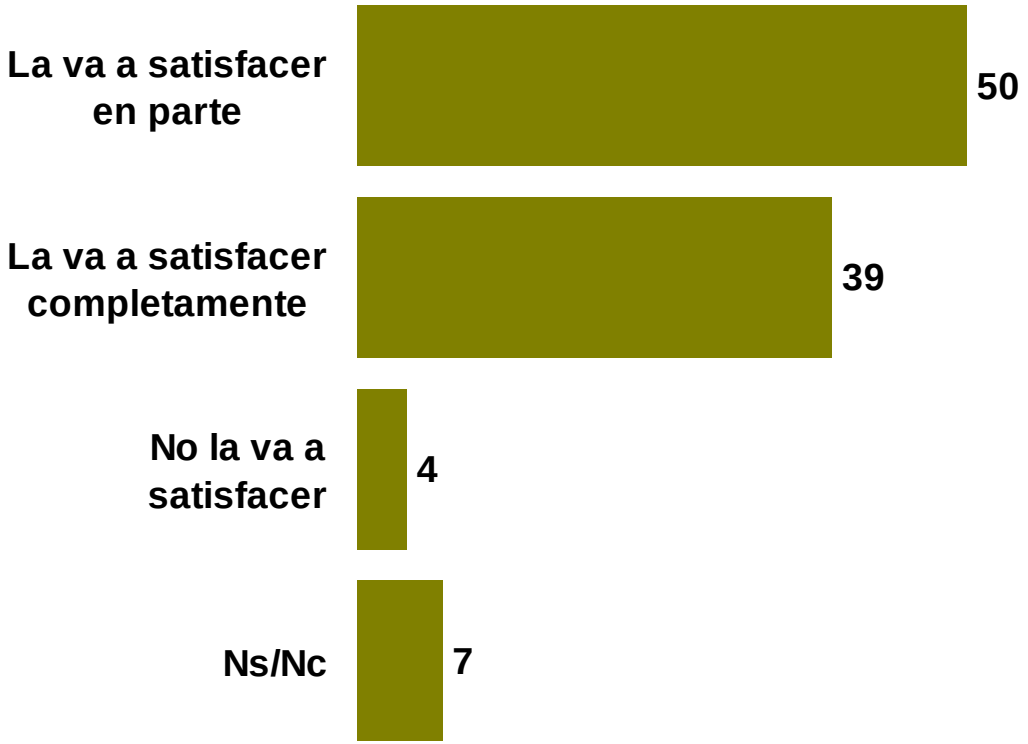
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Después de escuchar este anuncio, su opinión sobre el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México mejoró o empeoró? por nivel socioeconómico

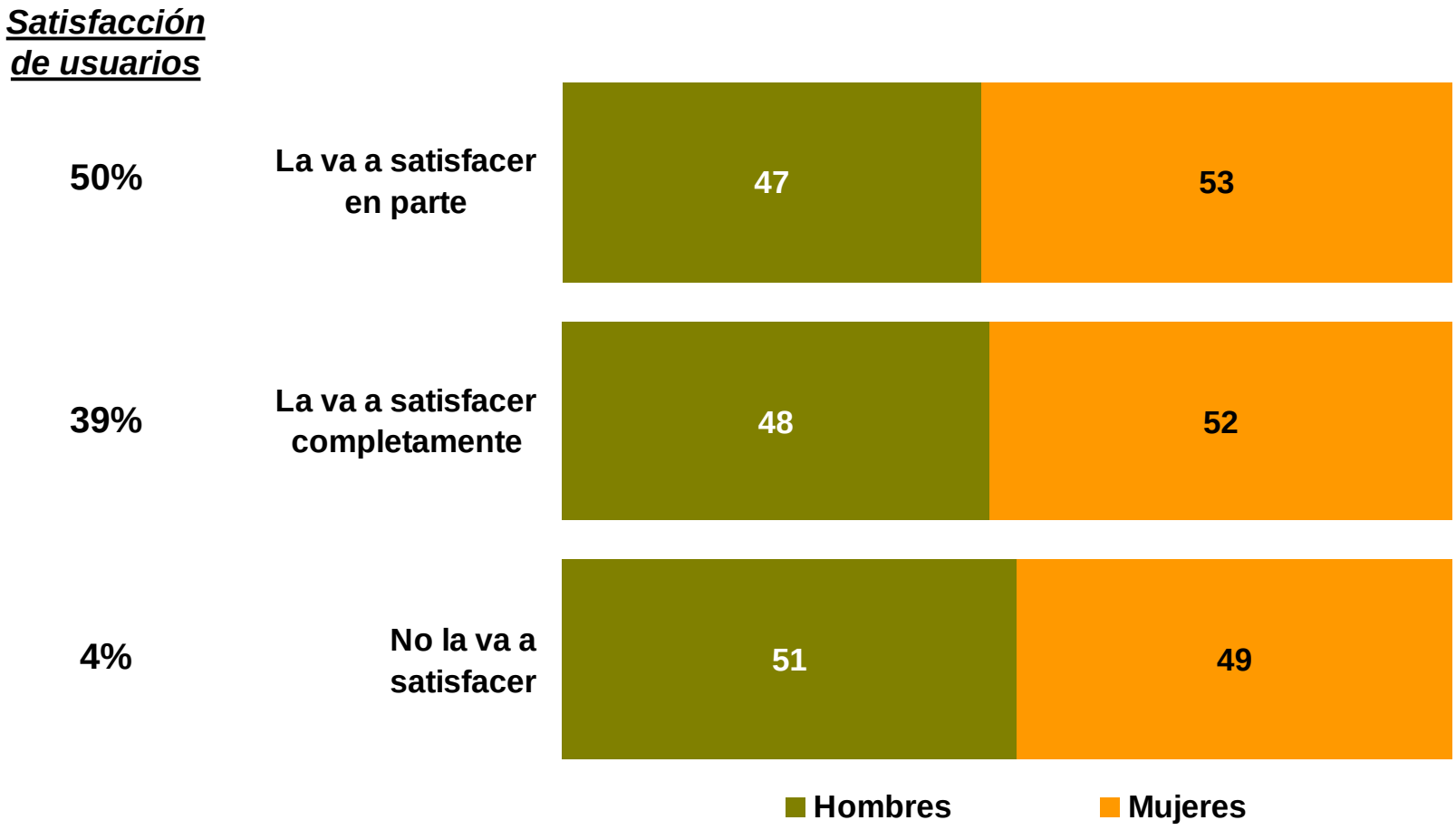


Cruce arcop

¿Qué tanto cree usted que la Terminal 2 del Aeropuerto va a satisfacer la demanda actual de los usuarios?

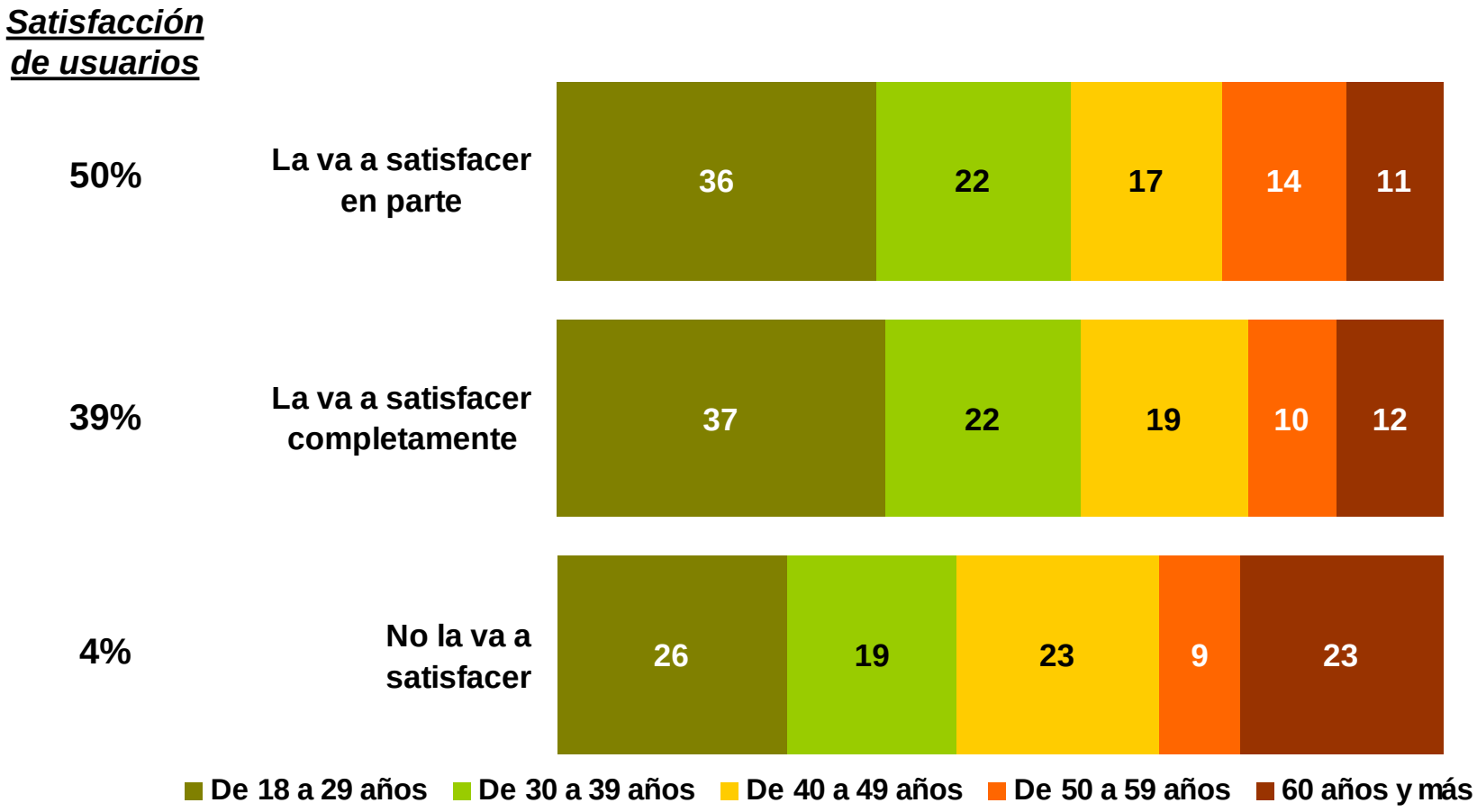


Cruce entre: ¿Qué tanto cree usted que la Terminal 2 del Aeropuerto va a satisfacer la demanda actual de los usuarios? por género



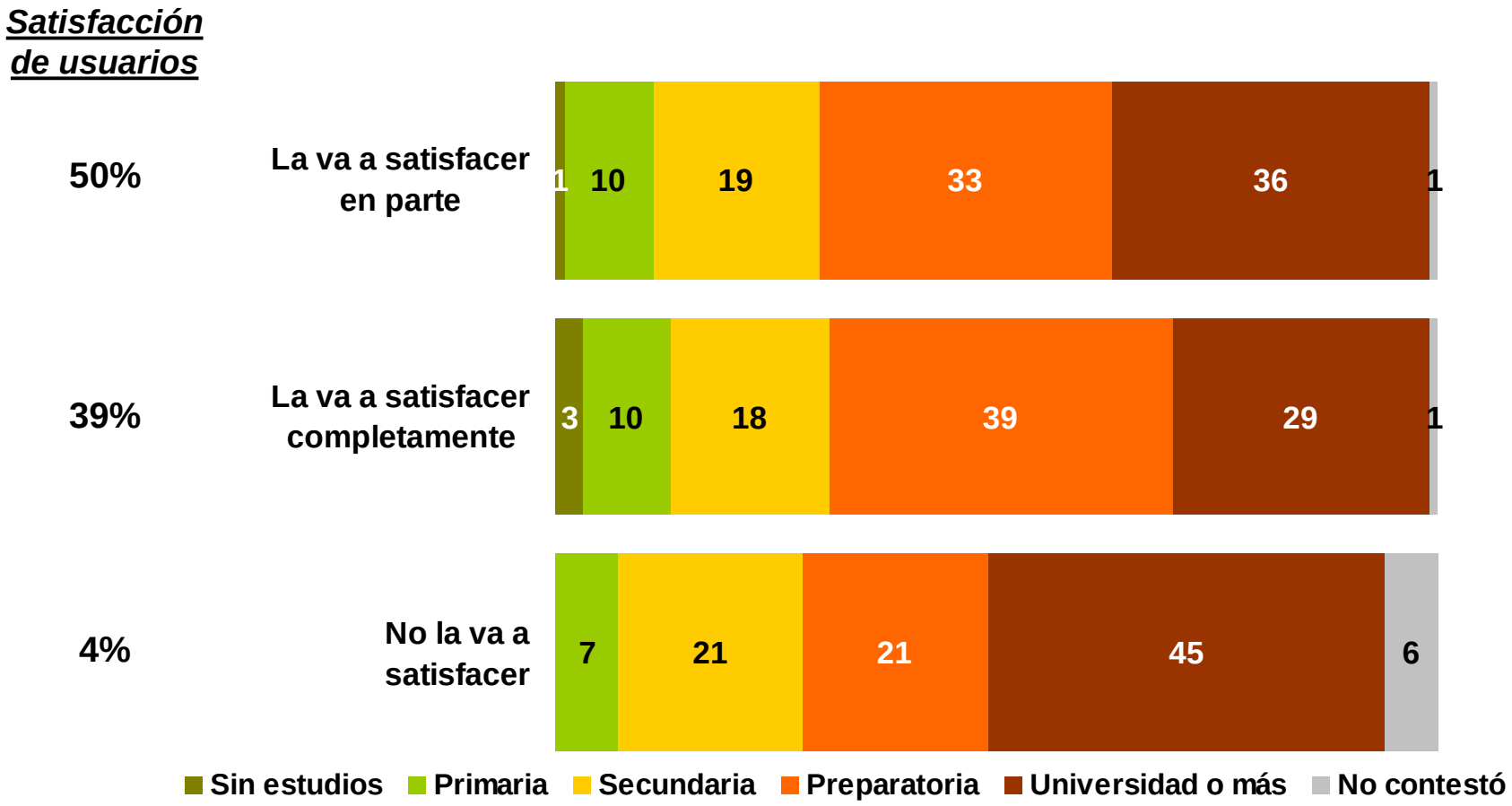
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Qué tanto cree usted que la Terminal 2 del Aeropuerto va a satisfacer la demanda actual de los usuarios? por edad



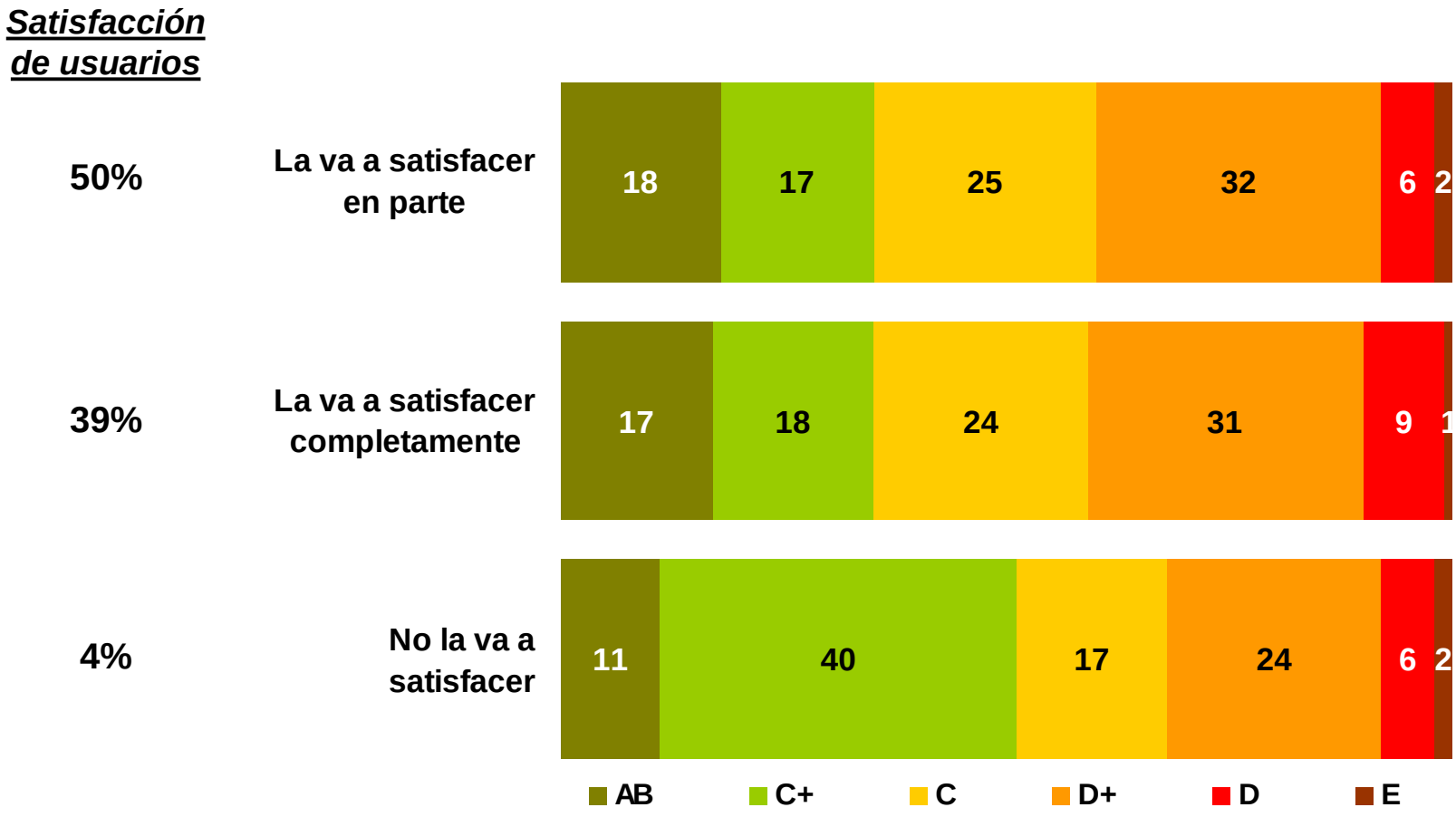
Cruce arcop

Cruce entre: ¿Qué tanto cree usted que la Terminal 2 del Aeropuerto va a satisfacer la demanda actual de los usuarios? por escolaridad



Cruce arcop

Cruce entre: ¿Qué tanto cree usted que la Terminal 2 del Aeropuerto va a satisfacer la demanda actual de los usuarios? por nivel socioeconómico

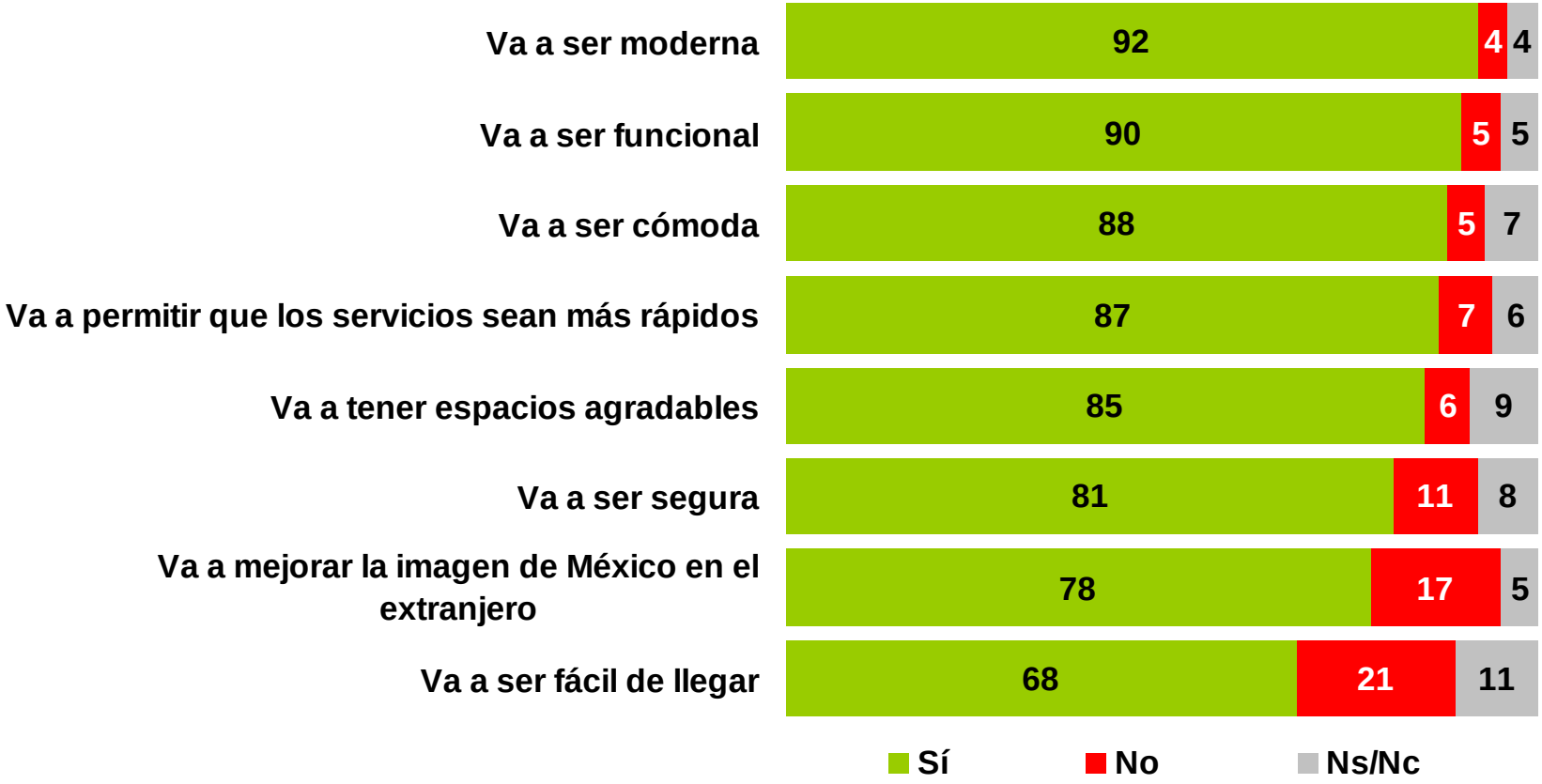


Cruce arcop

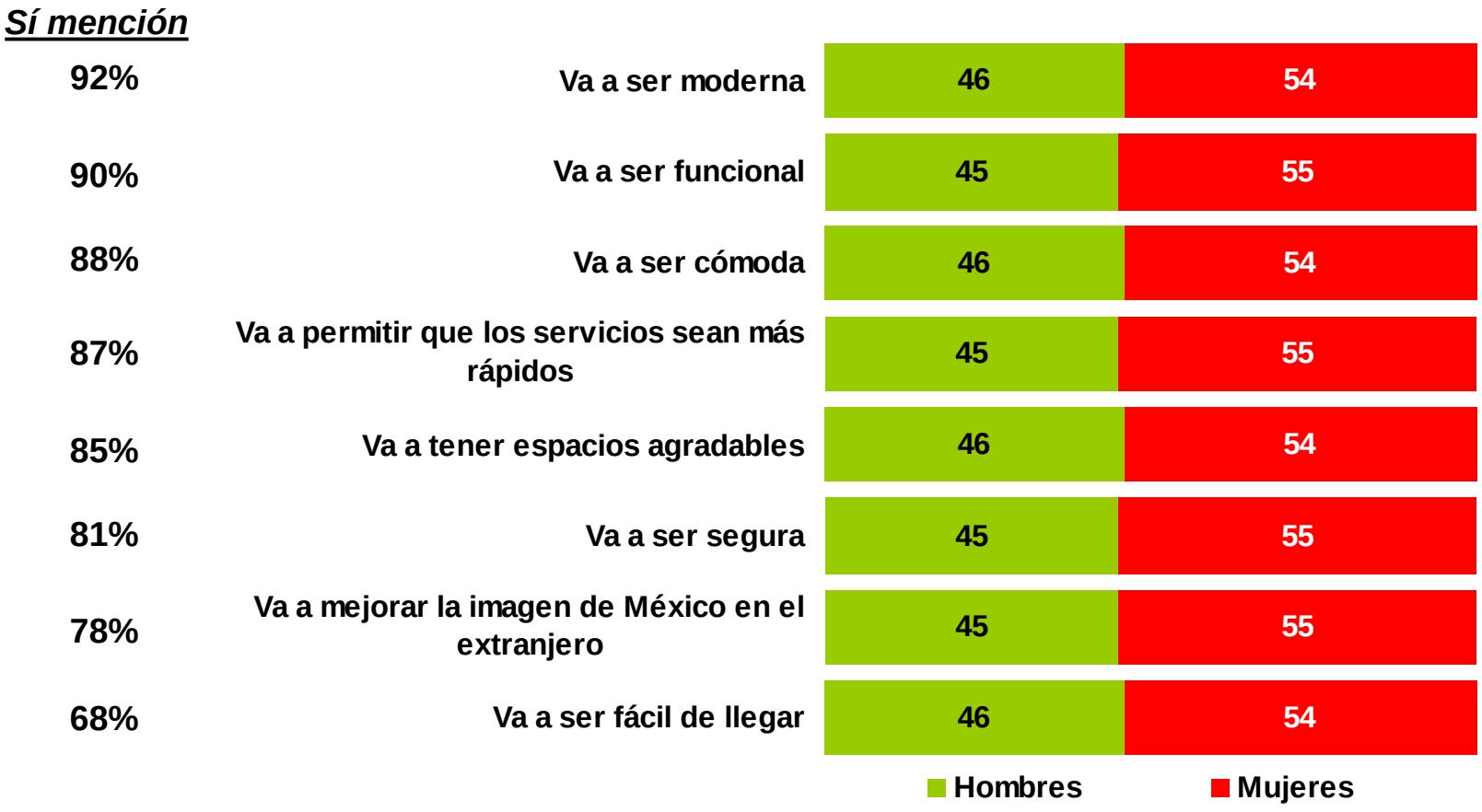
Percepción de la Terminal 2

arcop

¿Cree usted que la nueva Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ?



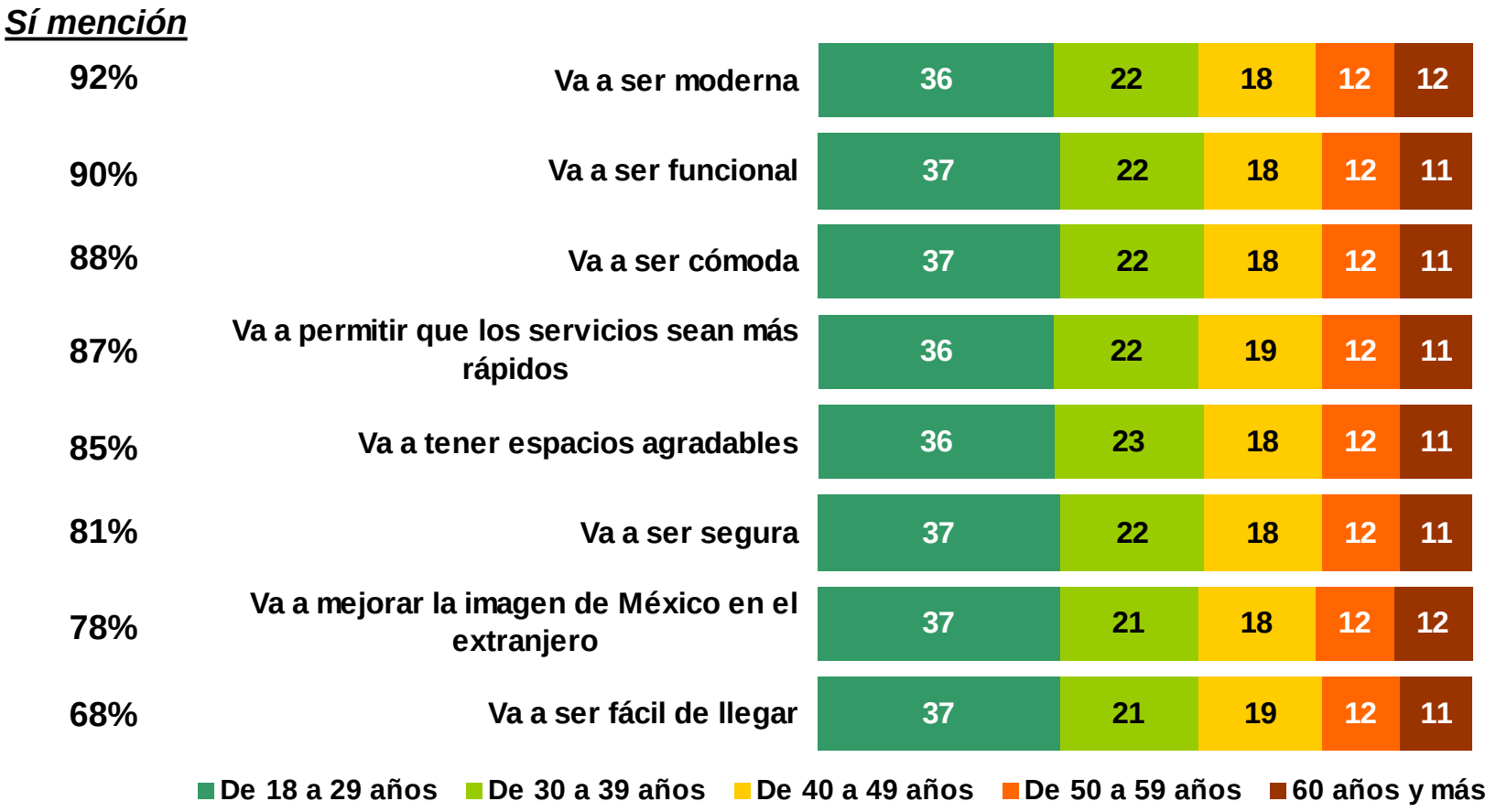
Cruce entre: ¿Cree usted que la nueva Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por género*



** Sólo quienes creen que la Terminal 2 del AICM…*

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Cree usted que la nueva Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por edad*

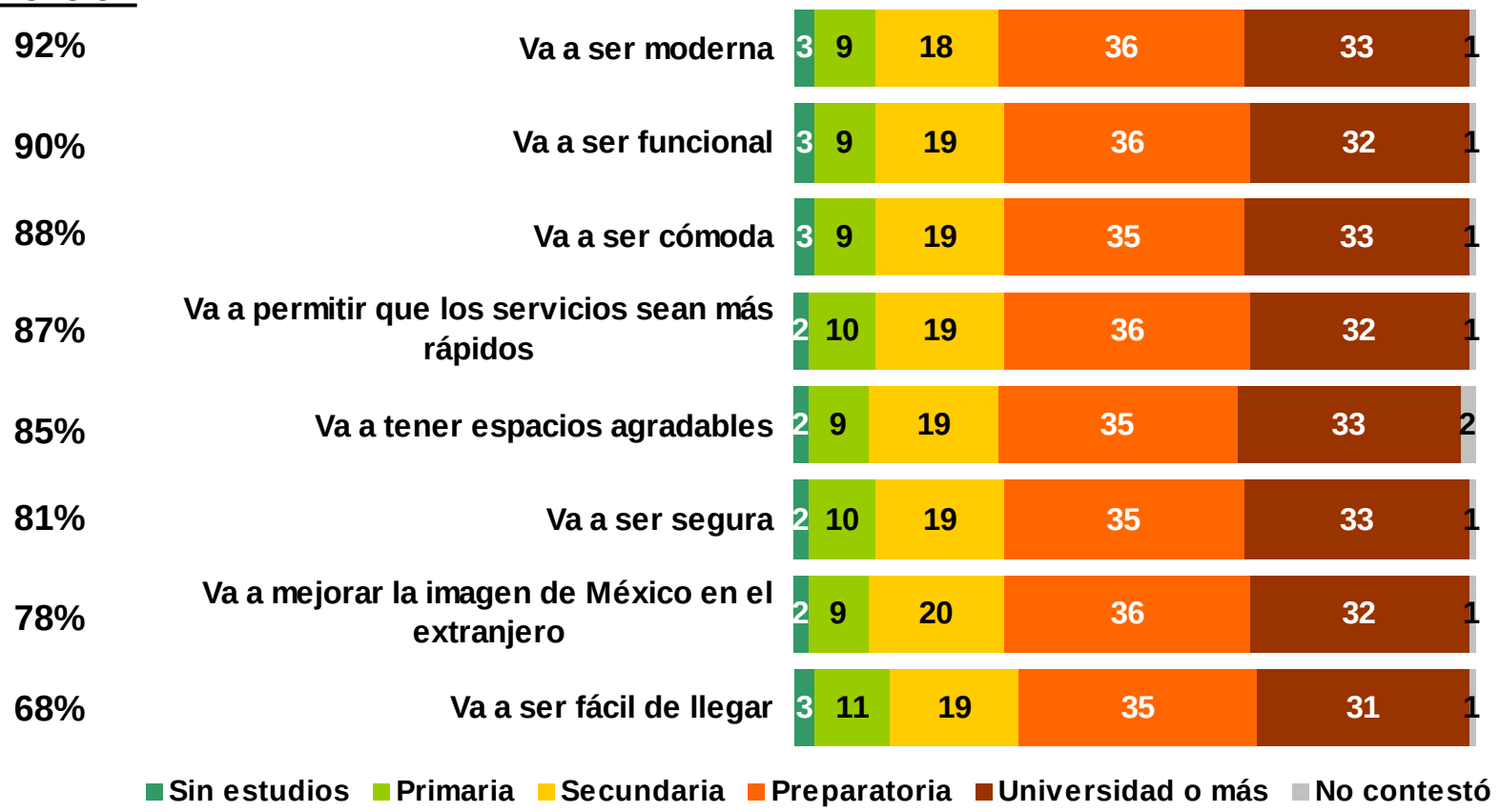


** Sólo quienes creen que la Terminal 2 del AICM…*

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Cree usted que la nueva Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por escolaridad*

Sí mención

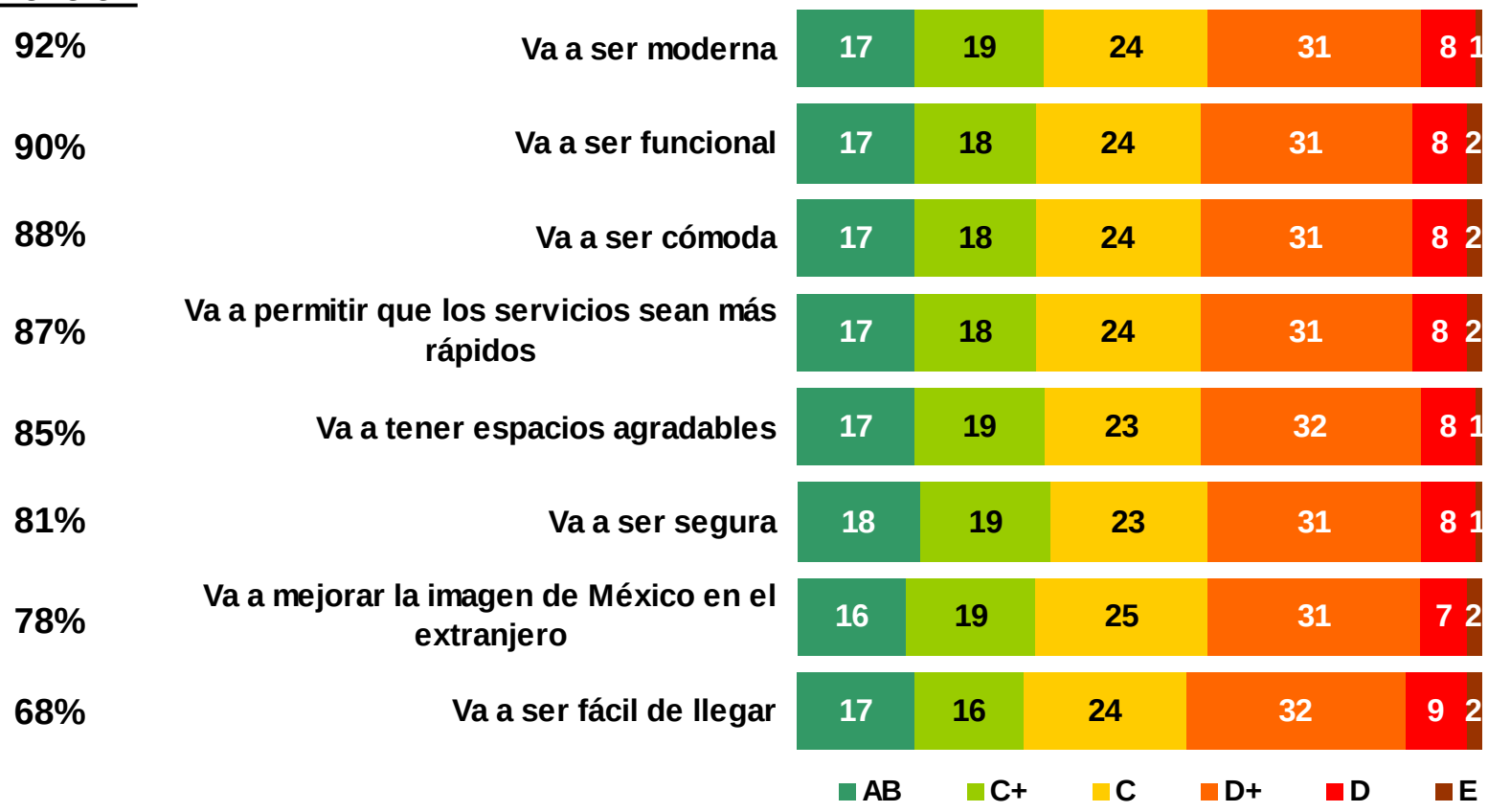


**** Sólo quienes creen que la Terminal 2 del AICM…***

Cruce arcop

Cruce entre: ¿Cree usted que la nueva Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México… ? por nivel socioeconómico*

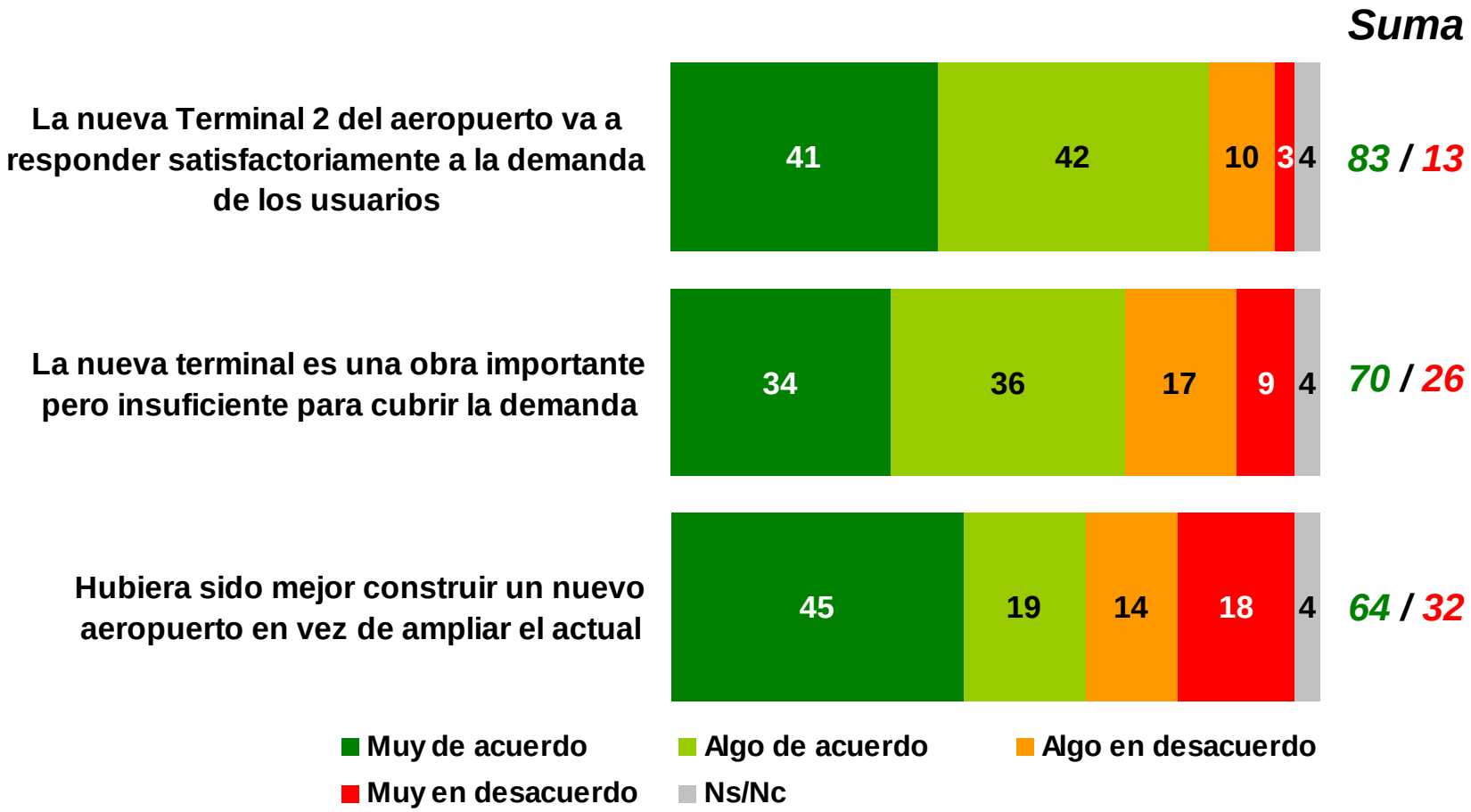
Sí mención



**** Sólo quienes creen que la Terminal 2 del AICM…***

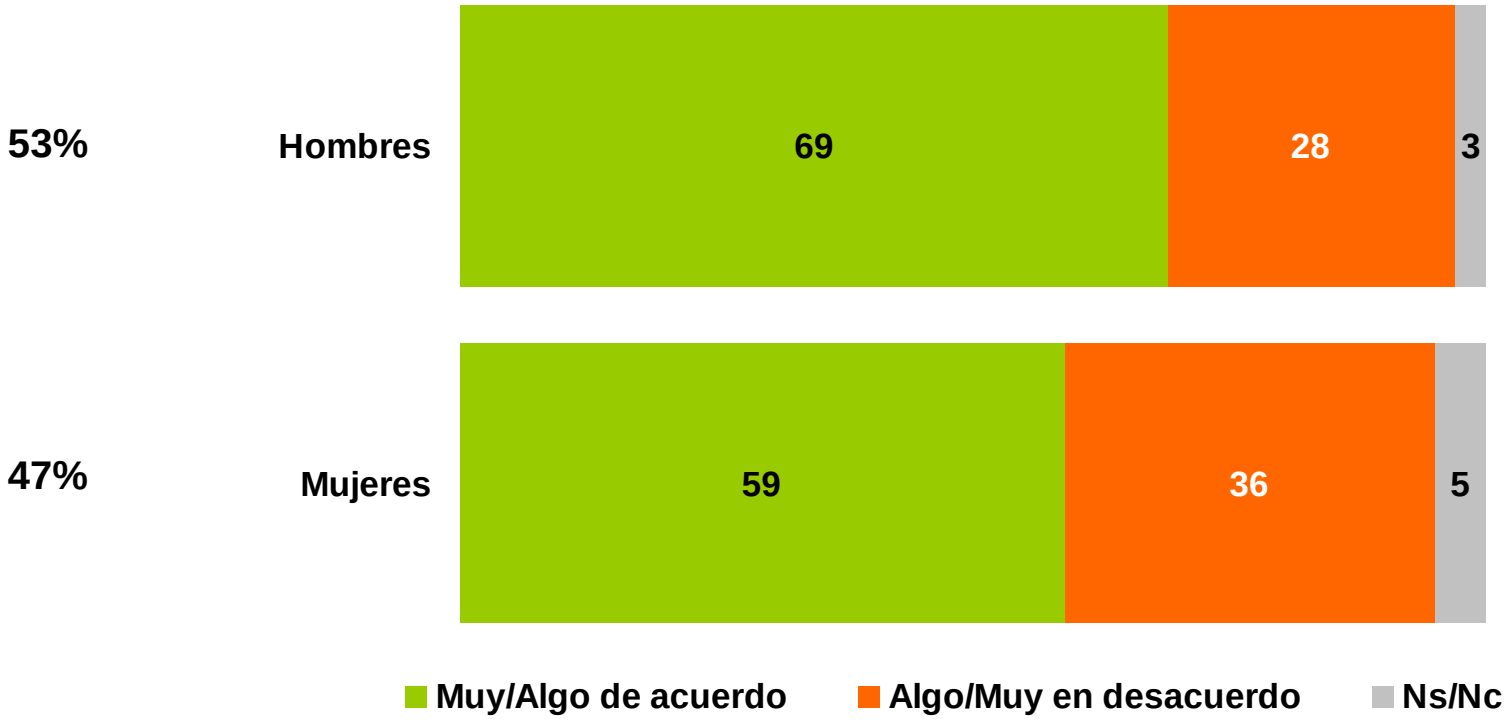
Cruce arcop

Dígame si está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases:



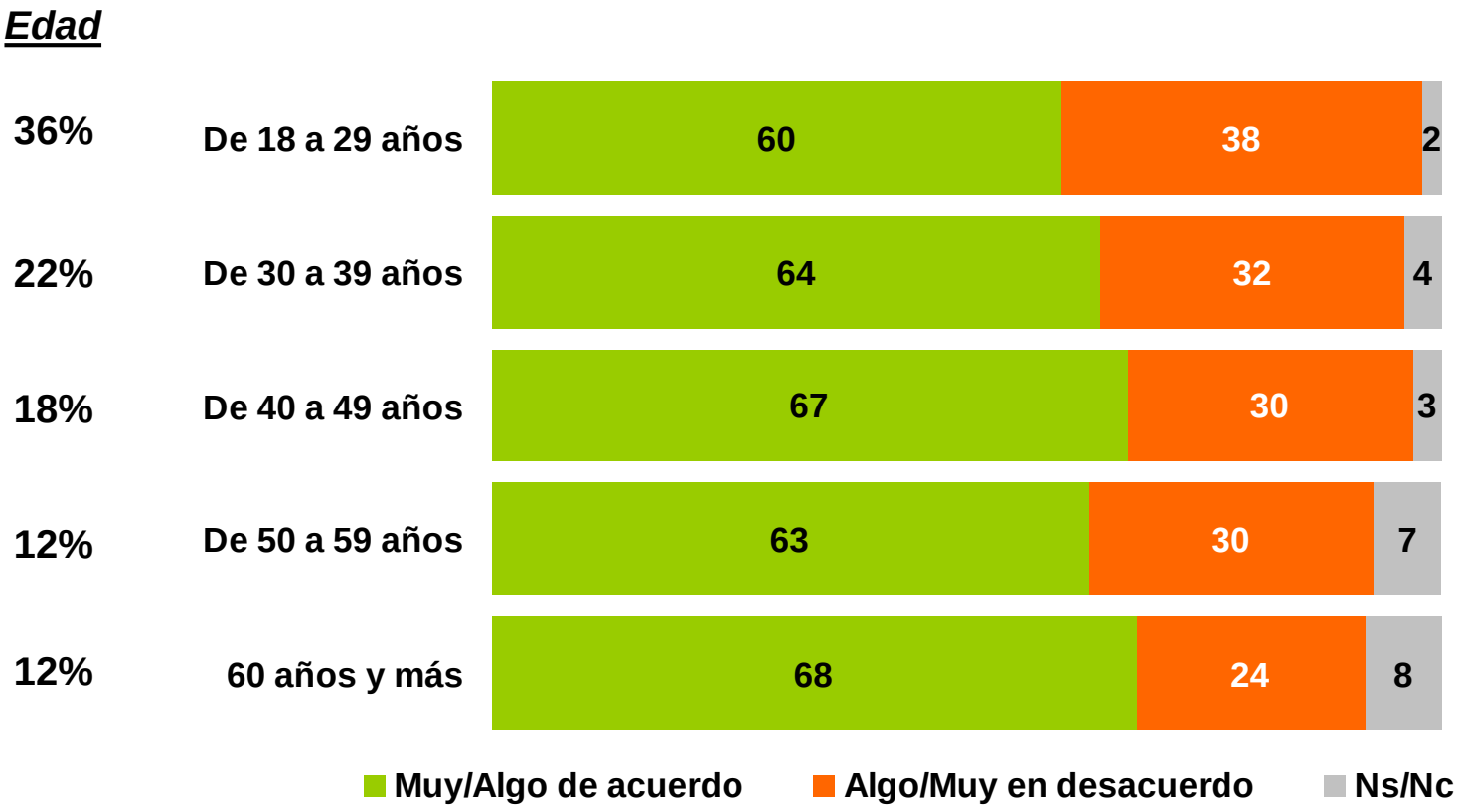
Cruce entre: Hubiera sido mejor construir un nuevo aeropuerto en vez de ampliar el actual por género

Género



Cruce arcop

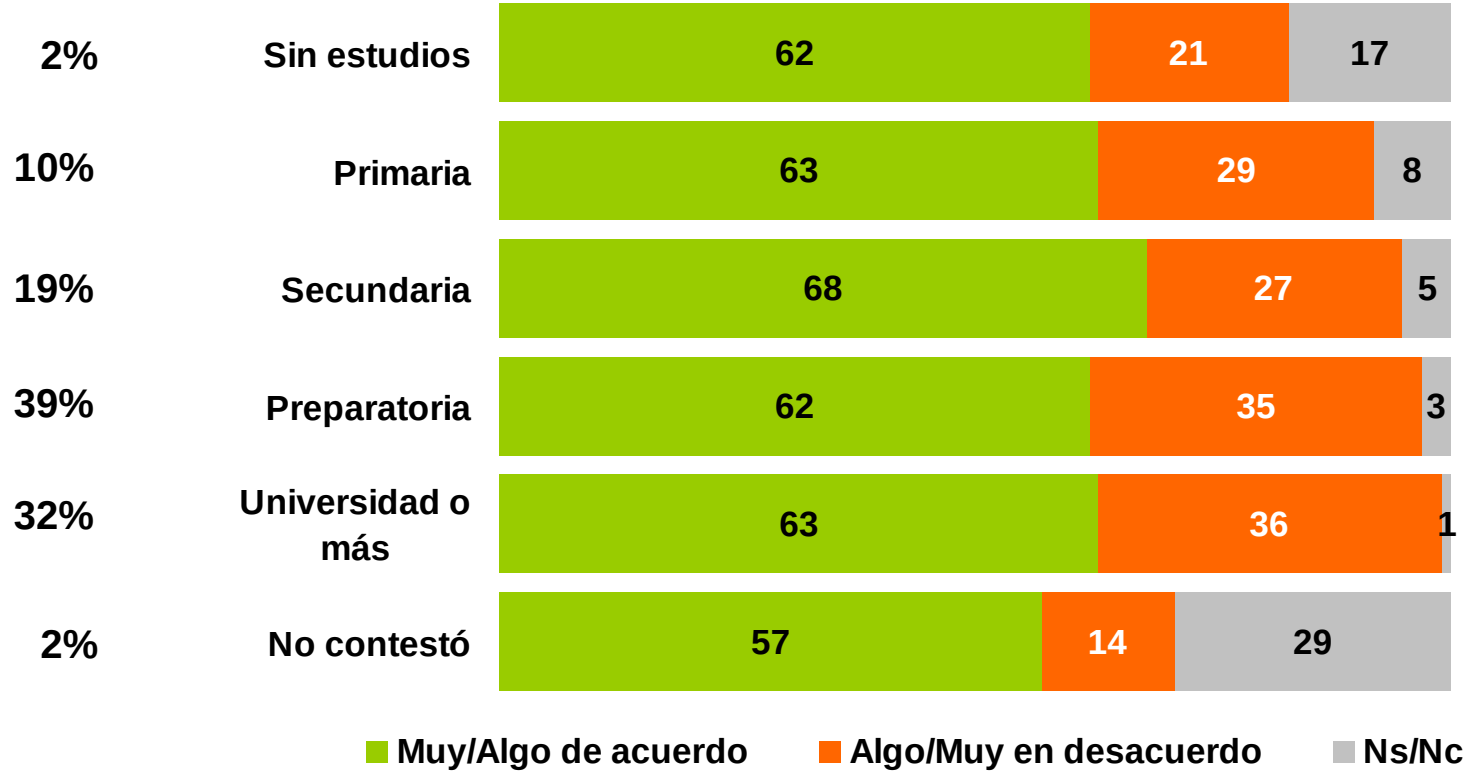
Cruce entre: Hubiera sido mejor construir un nuevo aeropuerto en vez de ampliar el actual por edad



Cruce arcop

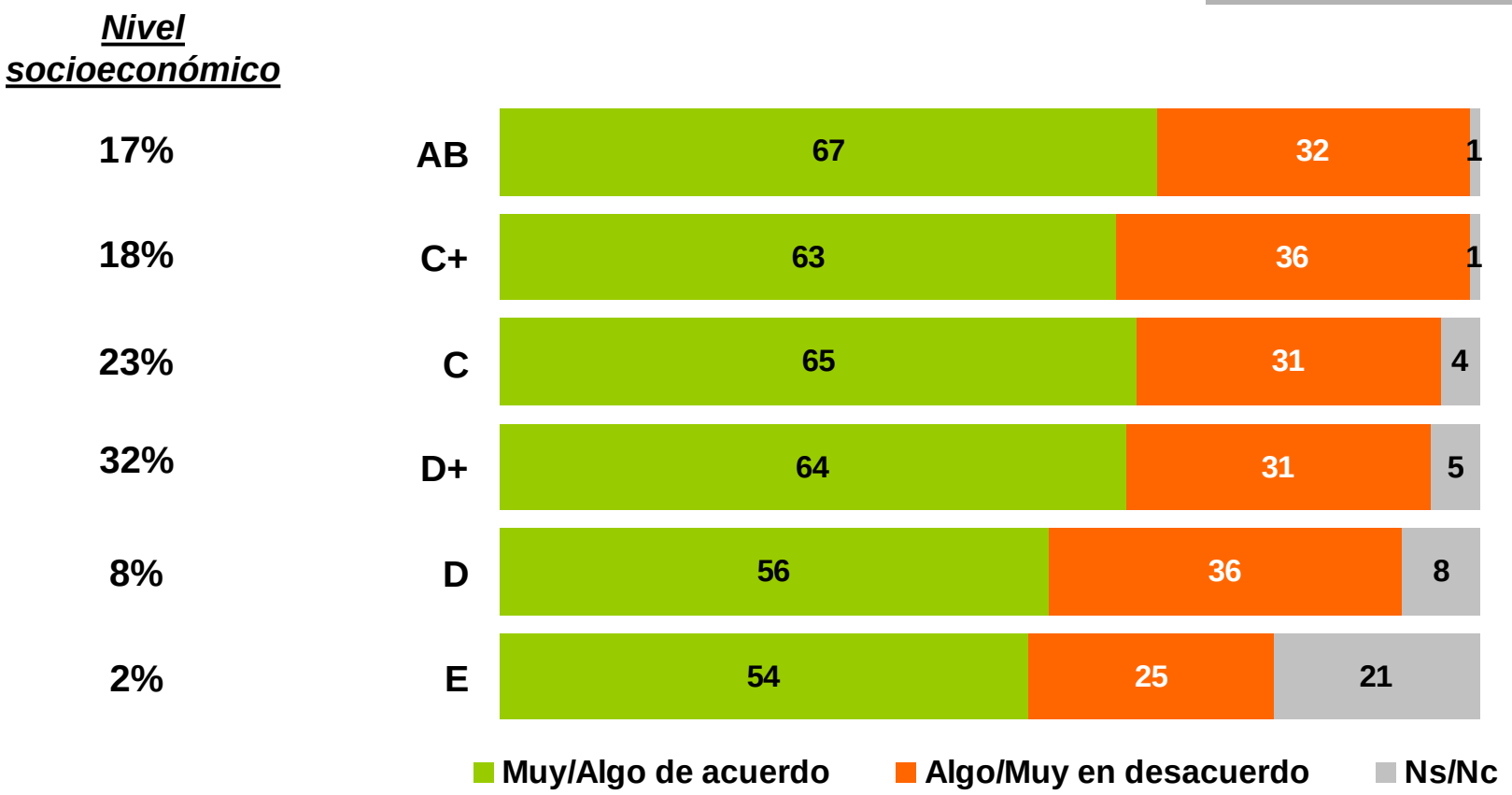
Cruce entre: Hubiera sido mejor construir un nuevo aeropuerto en vez de ampliar el actual por escolaridad

Escolaridad



Cruce arcop

Cruce entre: Hubiera sido mejor construir un nuevo aeropuerto en vez de ampliar el actual por nivel socioeconómico

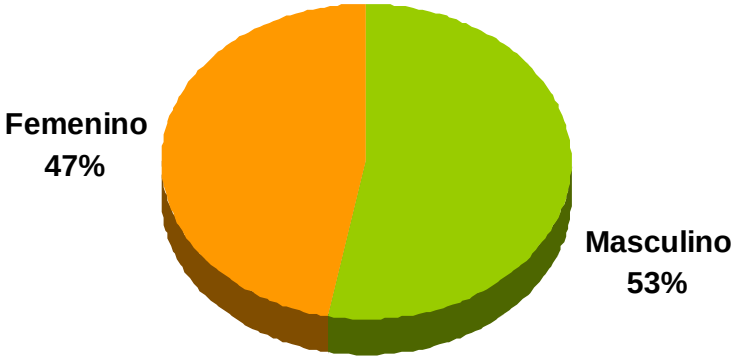


Cruce arcop

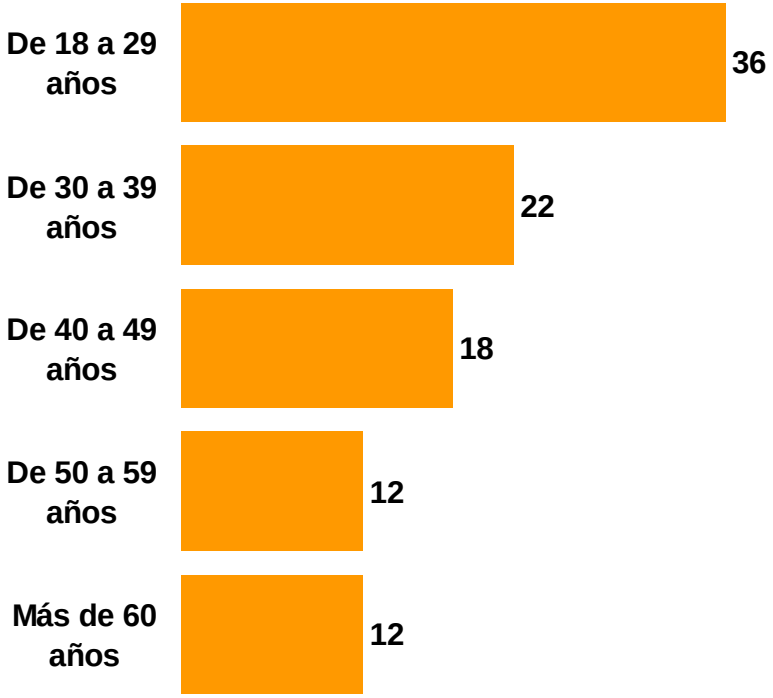
Composición de la muestra

arcop

Género

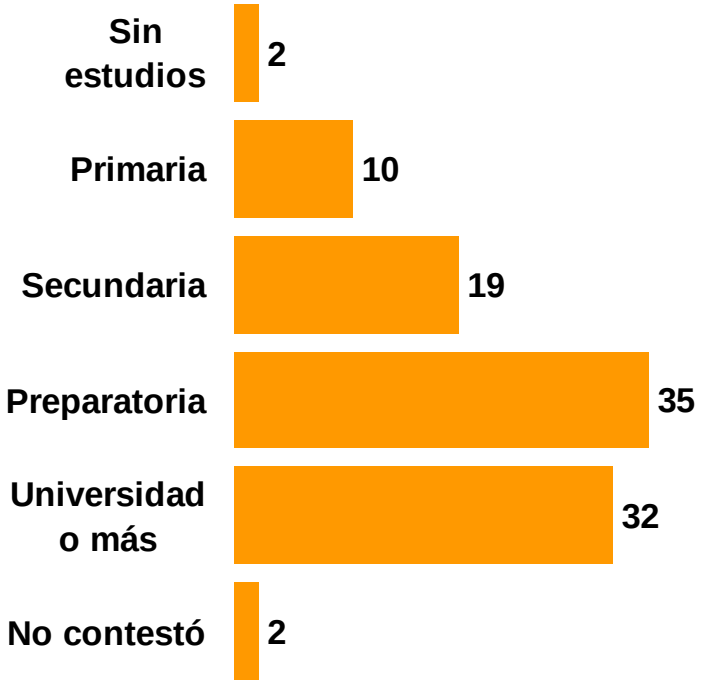


Edad

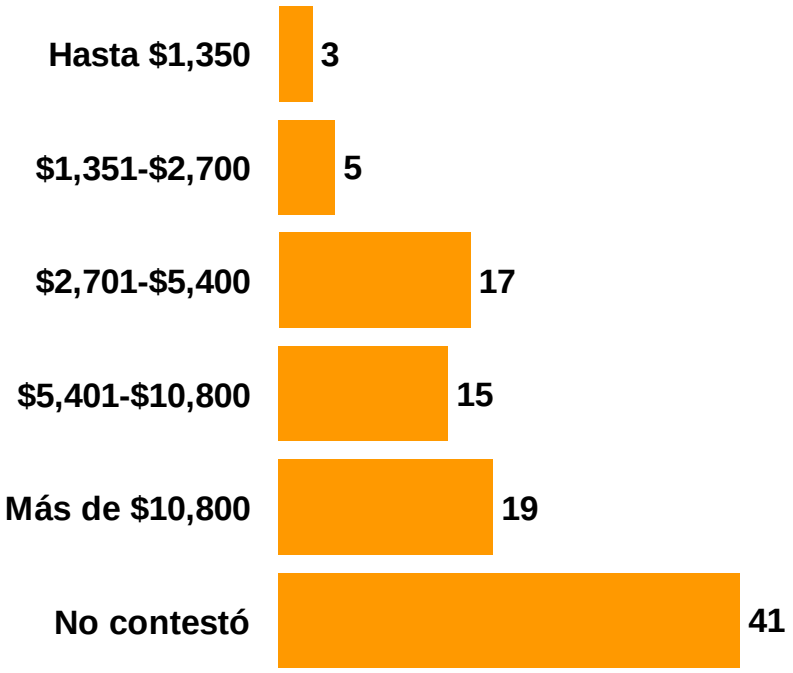


arcop

Escolaridad

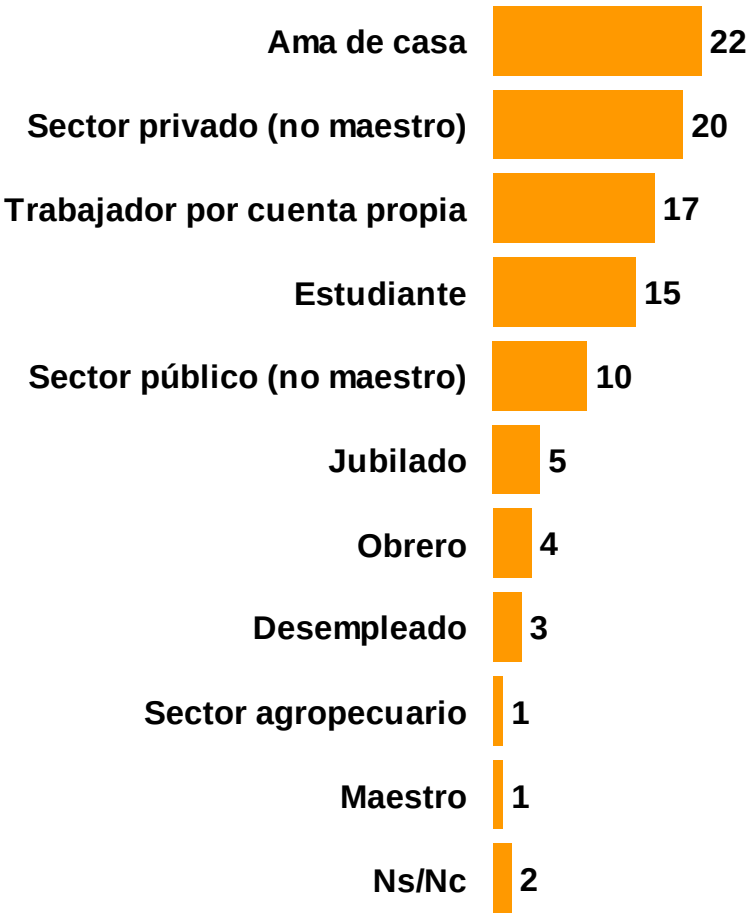


Ingreso familiar

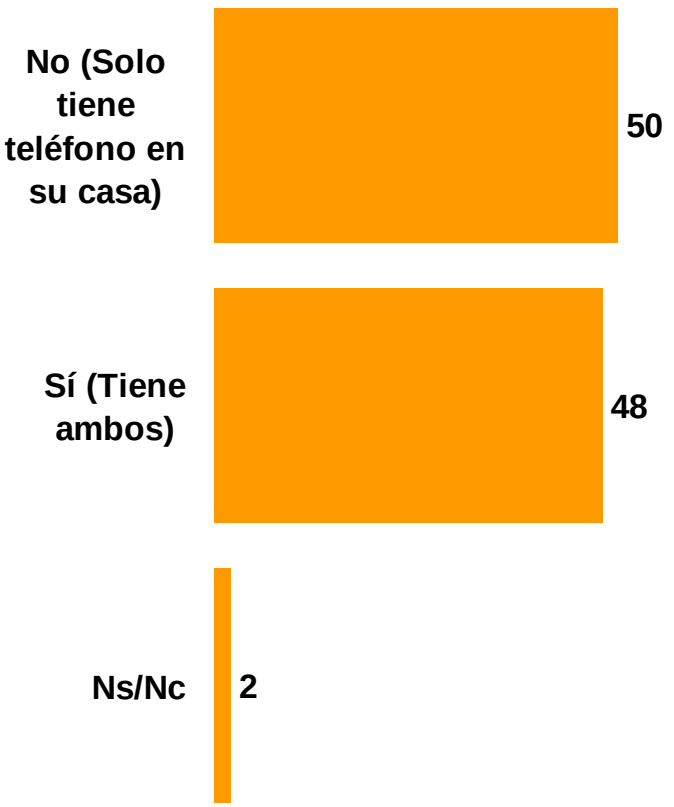


arcop

Ocupación

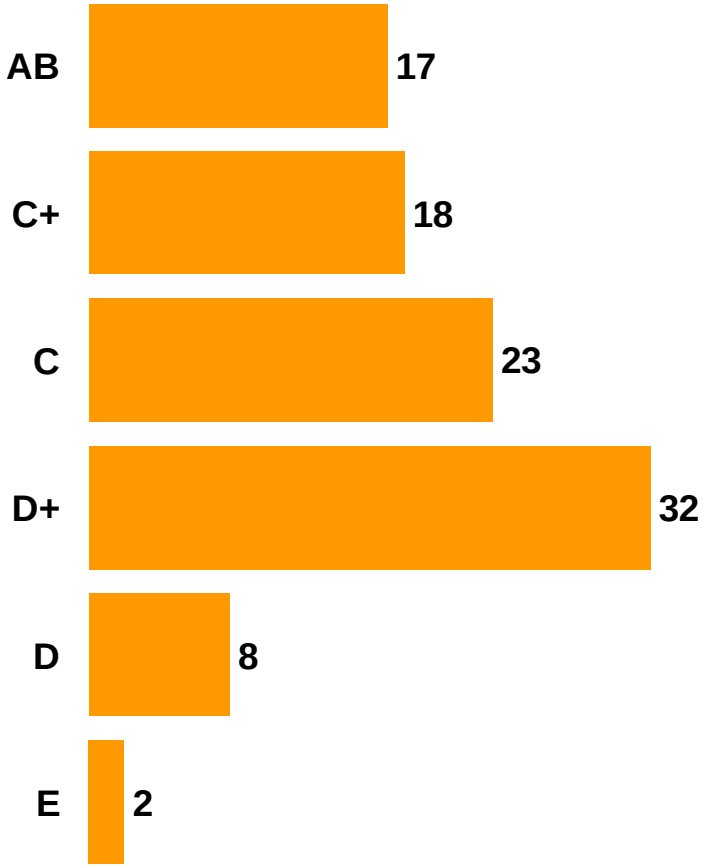


¿Tiene teléfono en su casa, o tiene usted celular o no tiene teléfono?



arcop

Nivel socioeconómico



Conclusiones

arcop

Aeropuerto

- En general, hay un desconocimiento a nivel nacional sobre el funcionamiento y el mantenimiento del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (aproximadamente el 50%) debido a que la mayoría de entrevistados no son usuarios.

- El aeropuerto tiene una imagen negativa a nivel nacional, en promedio del 12 por ciento (sobre su estado, el mantenimiento, sus ampliaciones, la modernización y los servicios). Esto contrasta con la encuesta telefónica, donde los usuarios (que al menos duplica el porcentaje de usuarios a nivel nacional), consideran que ha tenido ampliaciones y se esta modernizado (71 por ciento respectivamente).

- La insuficiencia en tamaño y necesidades de los usuarios es el rubro peor evaluado en ambas encuestas. Pero, aproximadamente el 35 por ciento a nivel nacional y poco mas del 60 por ciento en la zona metropolitana de la Ciudad de México, lo evalúa positivamente.

- A nivel nacional el 29 por ciento está enterado de la construcción de la Terminal 2 del aeropuerto, mientras que, el 56 por ciento de los entrevistados de la ZMCM, conoce de la construcción de la Terminal 2. El principal beneficio para los entrevistados de dicha Terminal es la ampliación del aeropuerto y la mejora de los servicios prestados.

Aeropuerto

- El proyecto de la Terminal 2 es ampliamente conocido aunque los entrevistados tienen certeza sobra su ubicación, el funcionamiento y el servicio especifico que prestara. En contraste con otras campañas, solo es ligeramente mas conocida y mejor evaluada por el proyecto del Ferrocarril Suburbano.

- El mejor servicio y la ampliación del AICM son los temas que identifican los entrevistados con el mensaje de televisión de la Terminal 2. Siendo la televisión el medio más eficaz para la difusión del mensaje.

- El grueso de los usuarios del AICM (en promedio el 80%) son las personas de nivel socioeconómico medio, medio alto y alto (C, C+ y AB). Son además, personas que tienen al menos cursada la preparatoria y tienen entre 30 y 50 años de edad.

- Este grupo de personas acostumbra ver televisión, escuchar la radio y leer periódico. Siendo los mas jóvenes (entre 18 y 30) los que tienen un significativo consumo de revistas.

- A fin de poder dimensionar el alcance de los resultados, se incluyeron resultados comparativos de la encuesta sectorial realizada a nivel nacional en vivienda.

Metodología

arcop

Se aplicaron 1,200 cuestionarios vía telefónica a a personas de 18 años y más, residentes en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. El levantamiento se realizó entre el 18 y el 22 de noviembre del 2006.

Los resultados están dados a nivel muestral. Los números telefónicos para el levantamiento se seleccionaron a través de una muestra probabilística aleatoria representativa, a partir de los ramales telefónicos disponibles en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

La evaluación de la campaña de la terminal 2 se realizó en dos apartados; en la primera se preguntó sin estimulo y en la segunda se empleo el texto (*voz en off*) con la publicidad empleada por ASA.

El margen de error calculado con un nivel de confianza de 95 por ciento es de +/- 2.8 por ciento.

Anexo

arcop

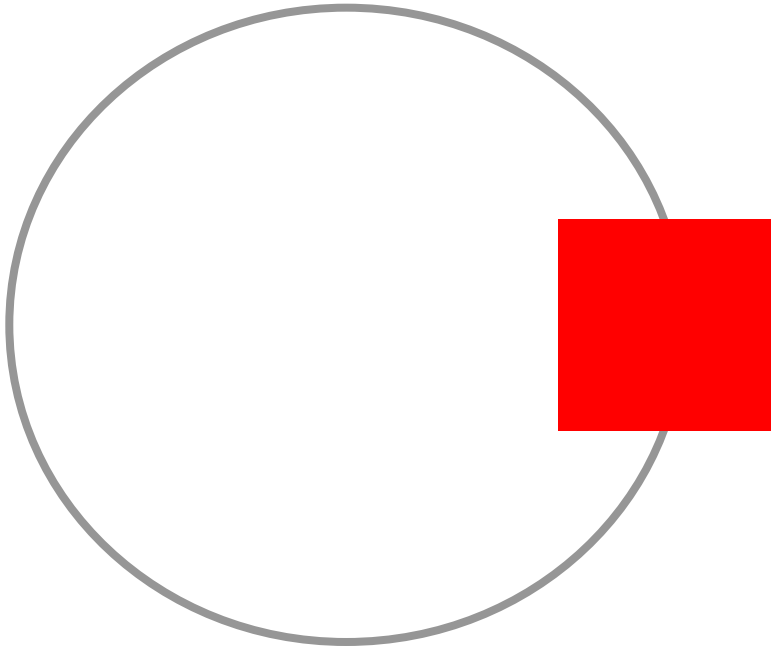
Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Terminal 2 (*Voz en Off*)

“Dos son mejor que una.
Como parte del sistema Metropolitano de Aeropuertos construimos la segunda terminal aérea más grande del país.
Podrá dar servicio rápido, cómodo y seguro a 12 millones de pasajeros al año.
Contará con 23 posiciones nuevas para recibir más aviones, incluso al más grande del mundo.
Y un moderno tren automático.
Nueva Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
Dos son mejor que una… “

arcop

a r c o p

arcop.com.mx



a r c o p

Grupo de enfoque ASA

Noviembre de 2006

Metodología

- Se llevó a cabo un grupo de enfoque el día 22 de Noviembre de 2006, con participantes que cumplieron el siguiente perfil:
  - Género: Mixto
  - Edad: 25-45 años
  - NSE: B y C+
  - Escolaridad: universidad o más (terminada o no)
  - Usuarios frecuentes del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (5 o más veces al año)
  - Experiencia con el aeropuerto tanto en viajes de negocios como de placer
  - Al menos dos personas con experiencia en vuelos internacionales
  - Dos participantes extranjeros, con experiencias en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

Evaluación general del AICM

arcop

La evaluación es positiva

- La imagen actual del AICM es positiva, salvo algunos aspectos específicos
- Hay conocimiento claro de que ha tenido ampliaciones y mejoras
- La idea general es que “ha mejorado mucho”

El AICM en transformación

- Han percibido que el AICM está cambiando desde hace uno o dos años:
  - “Es bueno, la ampliación está muy bien, se está transformando, todavía no termina, habrá que ver cuando ya lo terminen”
  - “Ahora está en mejores condiciones, la alfombra estaba terrible y en la parte nueva está mucho mejor”
  - “Aún no están terminadas las cosas como se debe, pero va a quedar muy bien”

Aspectos específicos del AICM

arcop

Aspectos específicos que consideran deben mejorar

- Dificultad de acceso al AICM
- Falta de organización en el aeropuerto que repercute en el tiempo de las llegadas y salidas
- Falta de información clara y veraz
- Inseguridad en algunas zonas del aeropuerto y alrededores
- Insuficiencia de pistas y número de posiciones
- Servicios costosos y de calidad a veces deficiente

arcop

Acceso al aeropuerto

- En general, se piensa que uno de los problemas más importantes del AICM es el acceso, por el tráfico y por carencia de vías:
  - “Es difícil el acceso porque se congestiona el tráfico, sólo hay un acceso al aeropuerto”
  - “En horas pico uno puede hacer 2 horas o más”

arcop

Organización

- La queja más importante entre usuarios es la falta de organización del aeropuerto, que disminuye su eficacia:
  - “Está confuso por dónde salen los pasajeros, hay muchas salas de donde salen, los aviones no aparecen en la pantalla, la gente es amable y te dicen la sala pero luego no es información cierta”
  - “En vuelos internacionales te dicen que vas a salir de una sala, te llevan ahí y luego resulta que no, que sales en otra”
  - “Donde te atienden hay muchos espacios y poca gente atendiendo (aerolíneas y control de seguridad)”
  - “No hay gnte capacitada para dar información a extranjeros”
  - “Yo veo bien el tamaño, lo que veo mal es la organización”
  - “Deben tener mejor organizadas las salidas y las llegadas, hay aviones parados para su próxima salida y no sabemos qué hacen ahí”

Información

- “En las salas nacionales no sabes dónde salir, falta información”
- “Falta información para las llegadas, en la pantalla te dice que ya llegó la persona pero quizá está en las remotas y nadie sabe decir que estás ahí”
- “Los de seguridad no saben dar información”
- “Debe haber más información y más personal”
- “Faltan señalamientos, a veces hay una chica parada para decirte dónde recoger tus maletas, debe haber señalamientos”

Seguridad

- En general, consideran que es igual de seguro que otros aeropuertos
  - “Pasando el acceso de seguridad me siento bien, seguro”
- Sienten que alrededor del aeropuerto sí es inseguro y a veces en las zonas de cambio de divisas:
  - “En las casas de cambio hay gente que te está chocando para ver cuánto dinero tienes”
  - “Faltan puestos de seguridad más visibles, puedes encontrar más fácil a un policía”

arcop

Tamaño del AICM

- No hay preocupación sobre los espacios generales del aeropuerto:
  - “En cuanto a los espacios creo que no hay problema, nunca he tenido problema en encontrar lugar para sentarme en la sala, no lo siento lleno”

- El problema de insuficiencia de tamaño que ven los usuarios tiene que ver con las pistas y el número de posiciones:
  - “No, yo creo que no es suficiente el tamaño actual, cuando aterrizas no hay salas, te estacionan en una parte de la pista, finalmente tardas una hora en salir”

Servicios: estacionamiento

- Fue una queja amplia el tema de los precios del estacionamiento:
  - “Es muy muy costoso”
  - “No sé por qué hay diferencia de precios entre nacional e internacional”

- Algunos consideran que, por el precio que se cobra, el estacionamiento se encuentra en malas condiciones:
  - “Está sucio, descuidado… por lo que te cobran, de menos una barrida”
  - “Tiene goteras, le falta mantenimiento”
  - “Falta iluminación en algunos lugares”

Servicios: control de seguridad

- En general se evalúa positivamente el control de seguridad, sobretodo el trato que reciben los pasajeros:
  - “El trato es bueno, son amables”

- Algunos consideran que los criterios de control son cambiantes y que en ciertos horarios los puestos de control son insuficientes:
  - “Deben tener más máquinas para revisar seguridad”
  - “Deben ponerse de acuerdo con los filtros, en algunos lugares te revisan unas cosas y en otros no”

Servicios: transportes

- Taxis: Para algunos son caros, pero para los que tienen experiencia con otros aeropuertos, nacionales e internacionales no lo son
- Para algunos, los taxis dan mal servicio:
  - “Los taxis son una mafia, si es una familia de cinco debes pagar más, si tienes mucho equipaje también, son gente mañosa”
  - “Con los visitantes se pasan, te quieren cobrar más en cuanto se dan cuenta de que eres extranjero”
- Metro, una crítica que todos comparten es el tramo del aeropuerto a la entrada del metro:
  - “El acceso al metro no es agradable, no es seguro”
  - “En otros aeropuertos del mundo, como Barajas, la entrada del metro está luego luego, aquí tienes que caminar como medio kilómetro por fuera y eso no está bien”
  - “Hay muchos robos, la cosa es que debes pagar un taxi al final de cuentas”

arcop

Otros servicios

- Maleteros. Varios participantes consideran que debería haber equipo para transportar equipaje personalmente, se quejan de la actitud de los maleteros:
  - “Si no es con el personal que te ayuda a cargar las cosas, no tienes cómo transportarlas”
  - “Eso de las propinas, si no les das te avientan las maletas”
  - “¿Por qué no hay carros para que te manejes como tú quieras?, ¿por qué maleteros?, si vas sola no te queda otra que contratarlos”

- Sugerencia sobre equipos especiales:
  - “Deben checar que los servicios como las sillas de ruedas estén a la mano”

Terminal 2 del AICM

arcop

Recordación

- En general, todos habían escuchado algo sobre la construcción de la terminal 2
- Sobretodo recuerdan haber visto información al respecto en el mismo aeropuerto
- Algunos recordaron haber visto anuncios recientes en televisión

Mensaje captado de publicidad espontánea

- Para los que escucharon el anuncio, el mensaje es:
  - “Aeropuerto moderno, para recibir más gente y más servicios, tren autodirigido como los aeropuertos de Atlanta, que son efectivos”
  - “Dar más capacidad”
  - “Ampliar los servicios del Aeropuerto”

- Sienten que no se aclara en qué consiste el proyecto:
  - “Para mí no es claro, no sé cómo descifrarlo, la información que recibí no me aclara a dónde tengo que ir”
  - “Me da la impresión de que es una remodelación en el mismo aeropuerto que hay”
  - “Yo sabía que no había espacio para ampliarlo, así que me queda la duda de dónde es la terminal 2”

arcop

Mensaje captado de publicidad inducida (spot)

- Una vez que se presentó el spot en la sesión, el mensaje captado fue:
  - “Dar servico a más personas”
  - “Hacer más eficientes las llegadas”
  - “Más vuelos, más económicos, porque entre más hay, más económicos son”
  - “Se ve que la prioridad somos los usuarios”

arcop

Dos son mejor que una

- El mensaje de esta frase resulta ambiguo para las personas:
  - “Me dice que dos aeropuertos son mejor que uno”
  - “Queda la impresión de que son dos aeropuertos, no he visto eso aquí”
  - “A mi me suena a dos empresas”
  - “El doble de capacidad”
  - “Es trampa ¿no?, porque ¿no es más bien uno renovado que dos?... Es una remodelación, no están creando otro y ahí suena como si así fuera”
  - “Son dos aeropuertos en uno, será más amplio, más grande”
  - “Quiere decir que no es lo mismo pero es igual”
- La ambigüedad genera expectativas en algunos:
  - “Genera expectativas de que habrá algo nuevo, soy curioso y entonces quiero saber qué habrá, dónde, cómo, me genera preguntas más que aclararlas”

arcop

Mensaje captado con información amplia (pieza de 5 minutos)

- Las reacciones de los participantes una vez que recibieron más información sobre la terminal 2 fueron:
  - “Yo creo que fue muy bueno que se ampliara aquí y no en otro estado, donde estamos hablando de mucho tiempo y dinero”
  - “Me da una impresión positiva, están construyendo algo ahí mismo, el trayecto y los accesos serán rápidos”
  - “A mi me parece que hasta es como los aeropuertos de otros países, te dan otras opciones de acceso, lo cual hace más rápidas las entradas y las salidas”
  - “Es el mismo aeropuerto con más”
  - “Siento, por lo que veo, que la seguridad va a ser mucho mejor”
  - “Me provoca calma, se ve más espacio, habrá menos gente, más fluído, más comodidad, más seguridad, más cuidado en todos los detalles”

Tecnología

- Para la mayoría, la tecnología es un atributo importante de la terminal 2:
  - “Está bien que haya un edificio más inteligente, más funcional, más que una buena idea es una necesidad”

- Para algunos, la tecnología importa siempre y cuando haya personal capacitado que la maneje:
  - “No sé a qué se refiere con nueva tecnología, no sé si eso es mejor, si es nueva tecnología para los aviones, las instalaciones… no sé a qué se refiere”
  - “Lo importante es que la tecnología funcione, que la sepan operar para hacer todo más eficiente, mejor coordinado”
  - “Depende de cómo se use la tecnoógía, sin personal no se van a resolver los problemas”

arcop

Un problema de fondo: las pistas

- En la dinámica grupal surgió la inquietud de que uno de los problemas de fondo es el número de pistas, este tema permeó en el grupo, sobretodo porque la preocupación principal es el tiempo que toman las llegadas y las salidas de aviones:
  - “Me da la impresión que si va a aterrizar el avión más grande del mundo las pistas se van a ampliar”
  - “Ayuda porque no tenían dónde estacionar los aviones, pero también no hay dónde despegar”
  - “Pero, ¿dónde queda la ampliación de pistas?”
  - “Era necesario pero el problema de fondo es la falta de pistas”
  - “Si no hay más pistas, de nada sirve que haya más salas”

Mejoras esperadas en la experiencia de la nueva terminal 2

- Estas son las expectativas más importantes sobre la nueva terminal 2:
  - “En que no nos llevarán a una posición remota, te ayudará a acelerar tu desembarco”
  - “Ya no se va a tardar tanto el despegue, es una gran idea”
  - “Agilizarán más las llegadas, el equipaje, las salidas, las aduanas”
  - “Funcionalidad y seguridad”
  - “Rapidez de salidas y llegadas, sin posiciones remotas”
  - “Va a haber más información, más señalizaciones”
  - “Va a haber más gente que informe a cada rato y con certeza”

arcop

Necesidad de información

- Los participantes hablaron de las necesidades específicas de información que tendrán sobre la nueva terminal 2:
  - “Saber de las nuevas vialidades”
  - “¿El acceso por metro será sólo para la terminal 1?”
  - “¿Qué líneas operan en cada una?”
  - “¿Va a haber suficientes lugares de estacionamiento?”
  - “Los costos de nuevos servicios”
  - “Horario del tren”
  - “¿A quién va a servir el tren?, ¿es antes de seguridad?, ¿es sólo para vuelos de conexión?”
  - “¿Qué va a pasar con el área de paquetería?”
  - “Me preocupa que te digan primero que debes pasar a la terminal 1 para salir de la terminal 2 y que no puedas salir a tiempo”

Conclusiones y recomendaciones

arcop

Conclusiones sobre evaluación general de AICM

- La evaluación general del aeropuerto es positiva, salvo aspectos específicos

- Los aspectos que los usuarios desearían que cambiaran son:
  - Dificultad de acceso al AICM
  - Falta de organización en el aeropuerto que repercute en el tiempo de las llegadas y salidas
  - Falta de información clara y veraz
  - Inseguridad en algunas zonas del aeropuerto y alrededores
  - Insuficiencia de pistas y número de posiciones
  - Servicios costosos y de calidad a veces deficiente

- La expectativa de mejora en su experiencia personal del AICM tiene que ver, sobretodo, con sus **tiempos**: de llegada, de espera en sala, de espera en avión, de espera para aterrizaje

Conclusiones sobre publicidad de Terminal 2

- El spot transmite sobretodo una “sensación” sobre el AICM, que tiene que ver con modernidad, eficiencia y vanguardia
- El spot no deja en claro en dónde estará la nueva terminal 2, y genera dudas sobre si se trata de un aeropuerto nuevo o una ampliación
- La frase *Dos son mejor que una* es también ambigua
- Sin embargo, esta ambigüedad genera expectativas sobre algo nuevo y positivo

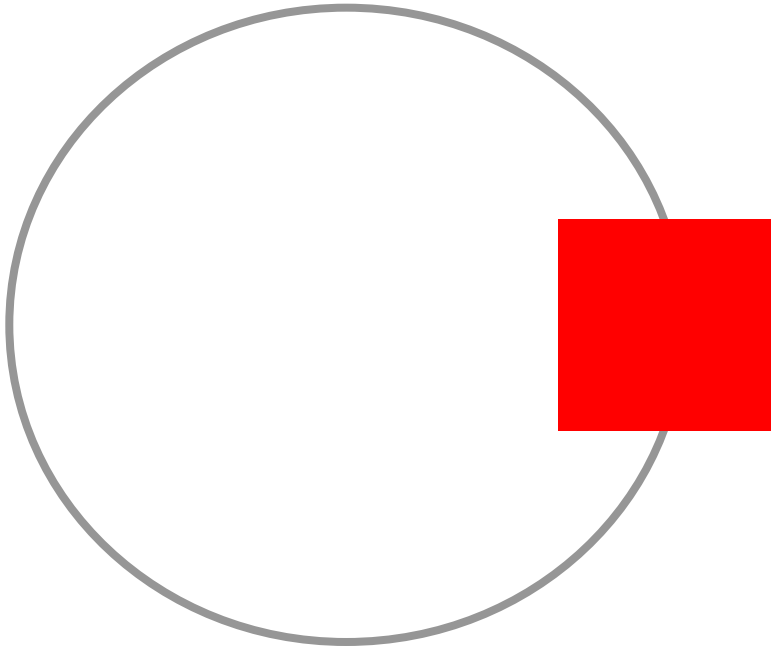
arcop

Conclusiones sobre Terminal 2 en conjunto

- La Terminal 2 es un proyecto muy bien acogido entre usuarios
- Entre más información tiene el usuario, más valorado es el proyecto de la Terminal 2
- Se evalúa positivamente como una muy buena alternativa frente a la construcción de un aeropuerto nuevo
- Lo que más esperan los usuarios es una mejor experiencia en cuanto a los tiempos que utilizan en el aeropuerto
- Sin embargo, existe un cuestionamiento importante: el número de pistas. Esta inquietud se propaga con facilidad porque se relaciona precisamente con los tiempos

Recomendaciones de comunicación a futuro

- La comunicación futura sobre la Terminal 2 debe poner énfasis en los siguientes atributos, en el orden que se expone:
  - Rapidez: en concreto, no posiciones remotas, no perder tiempo en el despegue, no perder tiempo en el aterrizaje
  - Modernidad, de clase mundial
  - Tecnología y personal capacitado que organice eficazmente el aeropuerto



a r c o p