

Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México

Julio, 2019

Versión 1.0



Contenido

Introducción	3
I. Perfil de usuarios de VTC en Ciudad de México	6
II. Percepción del servicio y seguridad de usuarios de VTC en Ciudad de México	20
Conclusiones	32
Características técnicas de la encuesta telefónica	35

Introducción

Existen diversos medios de transporte dentro del entorno urbano para personas o grupos pequeños de pasajeros. Convencionalmente, cuando el demandante del servicio decidía los lugares de ascenso y descenso se tenía un dispositivo oficial para determinar el importe a pagar según la distancia recorrida, el tiempo transcurrido y la tarifa aplicada, llamado taxímetro.

A fines de la década pasada, el desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación permitió el nacimiento de otro género de empresas que proporcionan vehículos de transporte con conductor (VTC) a través de una plataforma o software de aplicación móvil (app), que conecta de manera directa a pasajeros con conductores de vehículos registrados en su servicio.

Desde su nacimiento, los servicios de VTC por aplicación enfrentaron resistencias por parte de las agrupaciones de taxistas en diversas ciudades y autoridades reguladoras que han intentado normar sus operaciones, sobre todo para evitar el empleo de técnicas de ingeniería fiscal y elusión de impuestos, que generan una competencia desleal con los llamados taxis.

En la Ciudad de México, las autoridades decidieron realizar un debate público sobre el servicio de VTC por aplicación en el que participaron gremios y asociaciones de transporte público de pasajeros concesionado, producto del cual se estableció desde 2015 una legislación que obliga a las empresas a pagar un registro anual y una cuota adicional por unidad ante la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.

A pesar de los avances logrados para una regulación, continúan existiendo quejas de transportistas con taxímetro, quienes consideran que las autoridades mantienen condiciones de competencia desleal con quienes dan servicio con aplicaciones, al no obligarlos a pagar iguales montos por la concesión ni a cubrir la revista, ni tener que pagar una licencia y una cromática específica, ni que mantener una tarifa fija.

Un aspecto que ha brotado en esta discusión es la acusación de que, al carecer de registro ante las autoridades, los transportistas por aplicación no garantizan al usuario la debida seguridad. Esto, a pesar de que las empresas que proporcionan los servicios de VTC por aplicación han desarrollado herramientas de seguridad para apoyar a sus usuarios durante sus recorridos y para fortalecer sus sistemas internos de selección de conductores, incluyendo en algunos casos pruebas de control de confianza.

Frente a todo esto, resulta actual y pertinente conocer la perspectiva de los usuarios en torno a las condiciones de seguridad que brindan los diferentes sistemas de transporte en vehículos con conductor. Es por ello que en este documento se exponen los resultados de una encuesta telefónica realizada en el mes de junio de 2019 por GEA Grupo de Economistas y Asociados, con el apoyo de ISA Investigaciones Sociales Aplicadas, con el objetivo central de conocer la percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor (VTC) con taxímetro y mediante aplicación móvil en la Ciudad de México.

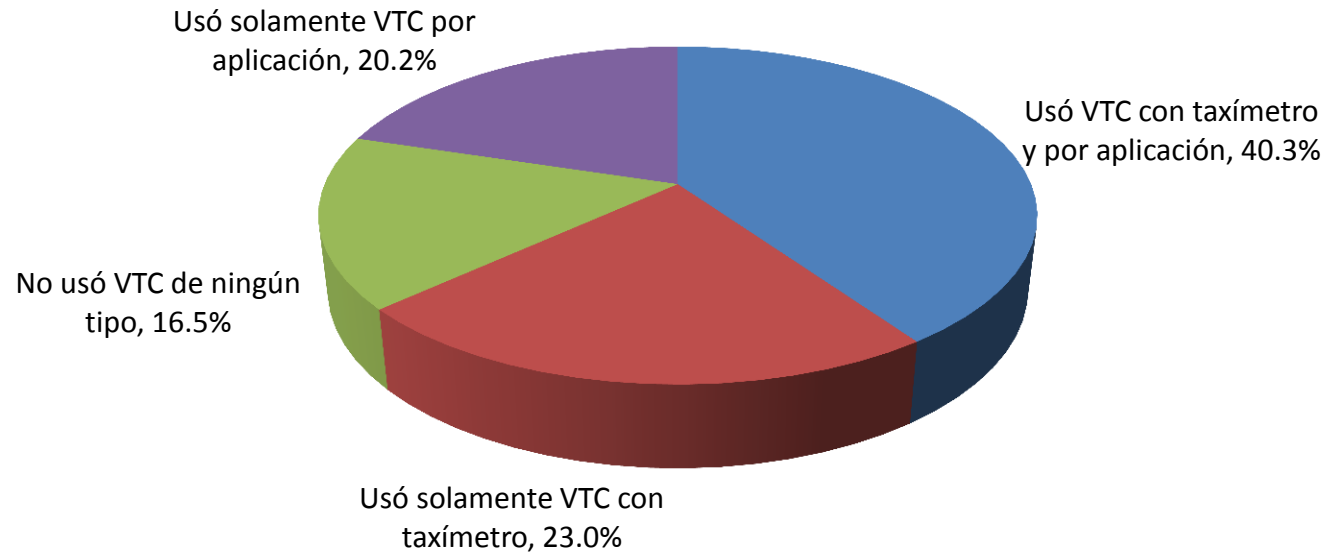
Así, se contactó mediante entrevistas por vía telefónica a personas de 18 y más años de edad cuyos números fijos o móviles tuvieran la lada 55. En total se entrevistó a 1067 personas que declararon haber hecho uso del servicio de VTC con taxímetro en una ocasión o más durante un período temporal dado y a una cantidad igual de personas que declararon haber hecho uso del servicio de VTC por aplicación en ese mismo período (habiéndose incluido a una misma persona en ambos segmentos cuando eso reportara).

Este estudio mediante encuesta por muestreo fue realizado en paralelo con sesiones de grupo de enfoque entre usuarios habituales de VTC con taxímetro y por aplicación y de operadores de los propios vehículos en la Ciudad de México, cuyos resultados son materia de otro documento.

I. Perfil de usuarios de VTC en Ciudad de México

- Utilizar un vehículo de transporte de alquiler, con conductor (VTC) es una opción a la que recurre la gran mayoría de la población en algún momento, pues así lo reporta 83% de entrevistados.
- Este empleo generalizado factiblemente se debe a cuestiones relacionadas con la disponibilidad y requerimientos de tiempo, aunque ello implique un costo financiero distinto al que representa el uso de un vehículo particular.
- Emplear un VTC supone un eventual riesgo, que puede ser mayor o menor no solamente por las prácticas del usuario, sino también en la medida en que el proveedor del servicio de transporte le proporcione garantías que disminuyan sus márgenes de sufrir un accidente o enfrentar un hecho delictivo vinculado al propio transporte que utiliza.
- Al menos entre el universo de personas que disponen de alguna línea telefónica (sea fija o móvil) y que la ha adquirido dentro del perímetro demarcado para la clave lada 55, pareciera muy similar el alcance actual del empleo de VTC con taxímetro o por plataforma: 40% utilizaron ambos durante el último trimestre, 23% solamente taxis tradicionales y 20% únicamente vehículos alquilados por aplicación móvil.

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil

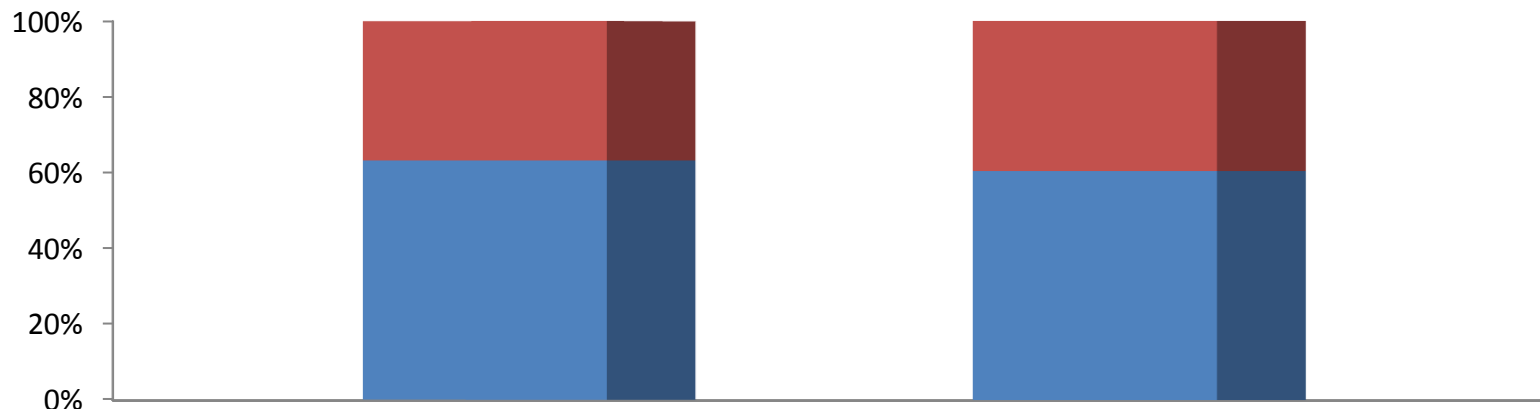


FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

- Ello supone un alcance total de los servicios de transportación por taxi tradicional a 63% de la población entrevistada, mientras que 60% utilizó en algún momento un vehículo solicitado a través de una aplicación móvil.
- Hay que recordar que estos datos son relativos a la población que cuenta con una línea telefónica, fija o móvil, por lo que eventualmente el equilibrio entre la población en general, al considerar el segmento de quienes carecen de teléfono, favorezca un poco más a los taxis tradicionales. Empero, es un hecho que actualmente coexisten los dos tipos de servicio y comparten el mercado.
- A lo anterior habría que sumar el hecho de que la frecuencia de uso reportado de taxis tradicionales es relativamente mayor que la frecuencia de empleo de los VTC solicitados por aplicaciones móviles.
- Tomar un taxi tradicional sigue siendo algo que se hace primordialmente en la calle (lo que desde luego posibilita que en el universo de estos prestadores de servicio se pueda incluir vehículos irregulares o «piratas», y que ello afecte la imagen general de esta opción de transporte). Los usuarios que reportan haber utilizado vehículos contratados en un sitio o pedidos por teléfono representan una proporción menor de los usuarios de este tipo de transporte.

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil

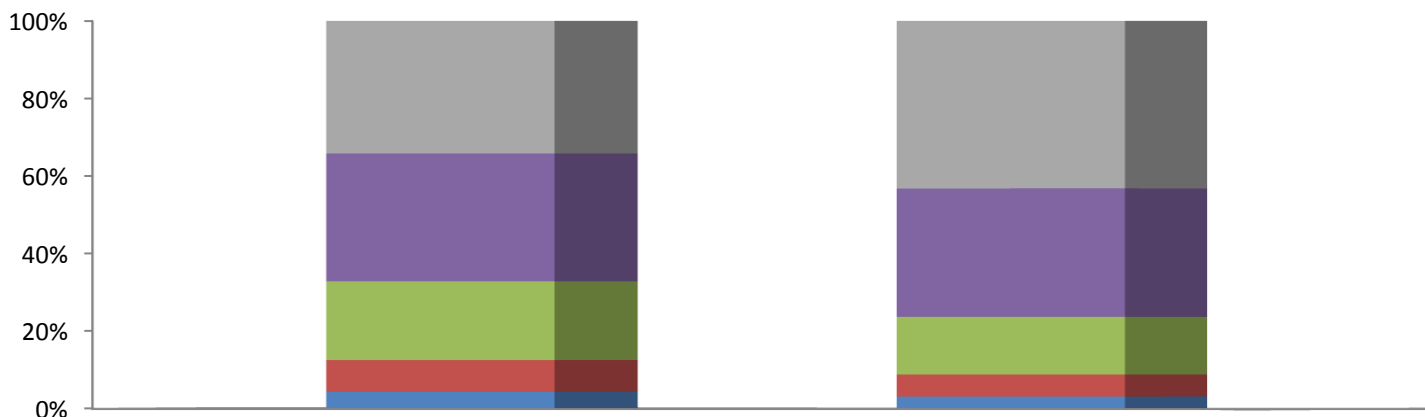


	Utilizó VTC con taxímetro	Utilizó VTC por aplicación móvil
■ No	36.8%	39.5%
■ Si	63.2%	60.5%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

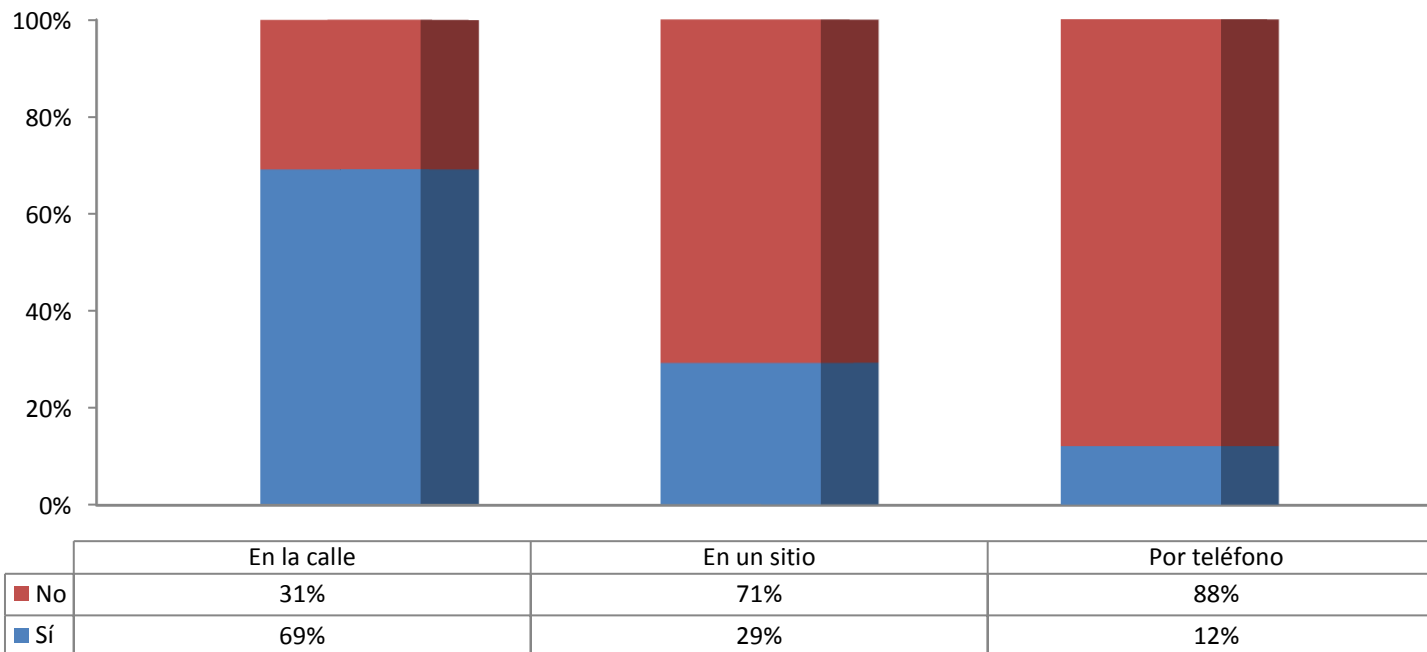
Frecuencia reportada de uso de VTC en la Ciudad de México



	VTC con taxímetro	VTC por aplicación
■ Menos frecuentemente	34%	43%
■ Al menos una vez por semana	33%	33%
■ Varias veces por semana	20%	15%
■ Al menos una vez al día	8%	6%
■ Varias veces al día	4%	3%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

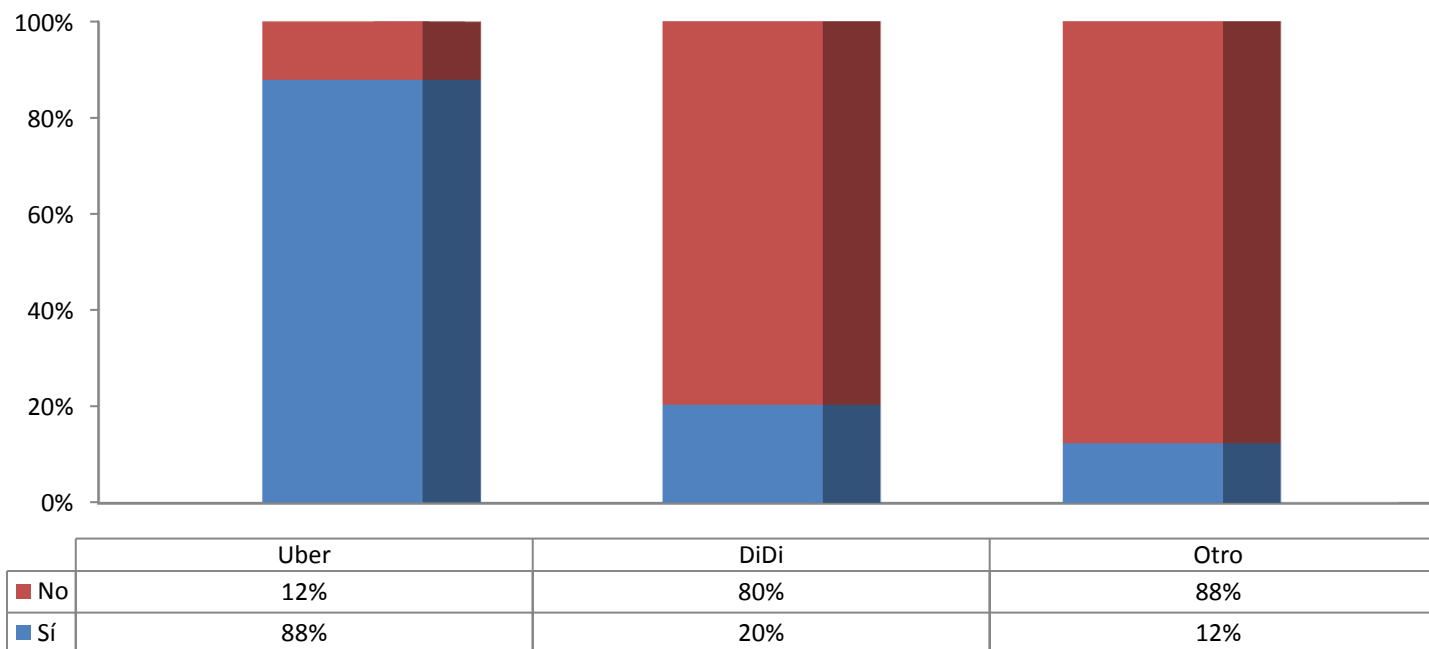
¿Dónde tomó taxis que lo transportaron en la Ciudad de México?



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México.

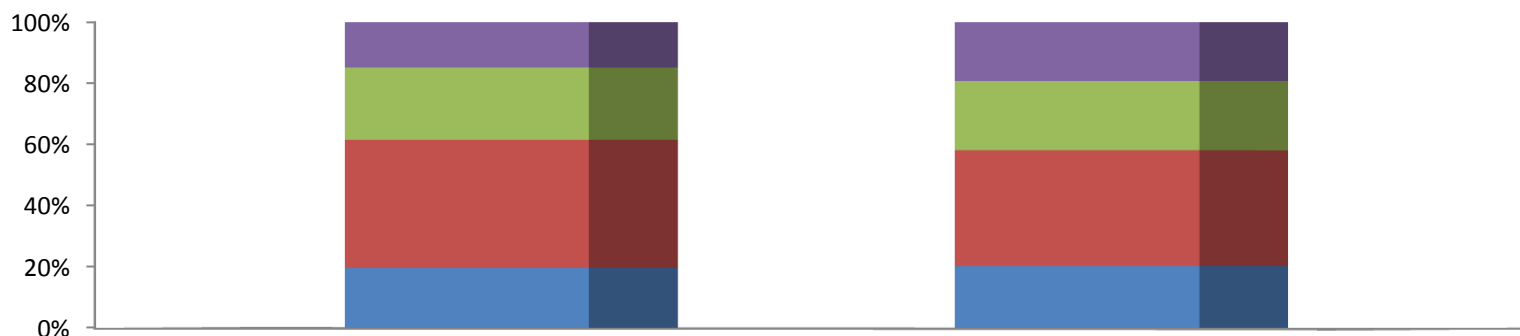
- Siendo varias las empresas que actualmente otorgan servicio de VTC mediante aplicación móvil, es claro que la referencia inmediata es la marca actualmente líder en este mercado: Uber, siendo DiDi la única otra marca con cierta presencia en la recordación del público usuario de servicios de VTC a través de plataformas. Las demás empresas (Cabify, Best, Bolt) no alcanzan juntas una cuota importante en las referencias del público usuario de este tipo de vehículos.
- Entre los entrevistados residentes en la Ciudad de México hay una ligera mayor propensión a efectuar traslados en la misma ciudad que la que reportan quienes radican en el Estado de México.
- Los hombres tienen un ligero mayor nivel de uso de VTC que las mujeres, lo que impacta tanto en el empleo de taxis tradicionales como de vehículos solicitados a través de plataformas.
- Es claro que los grupos de menor edad (antes de los cuarenta años) son más proclives a emplear servicios de VTC por aplicación móvil que quienes cuentan con una mayor edad, incluso restando del cómputo a quienes no son usuarios de ninguno de estos tipos de servicios.

¿Qué servicio de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma lo transportó?



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México.

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil según entidad de residencia del entrevistado

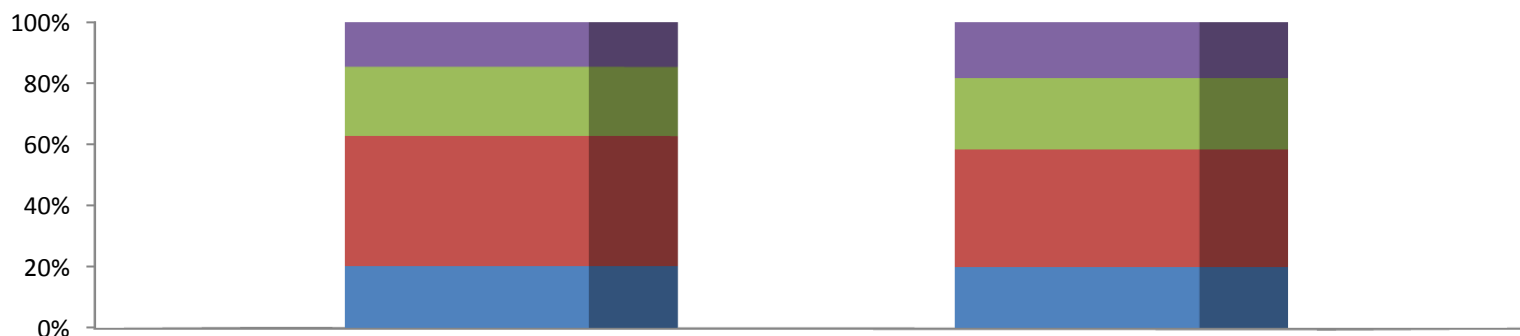


	En la Ciudad de México	En el Estado de México
■ No usó VTC de ningún tipo	15%	19%
■ Usó solamente VTC con taxímetro	24%	23%
■ Usó VTC con taxímetro y por aplicación	42%	38%
■ Usó solamente VTC por aplicación	20%	20%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil según sexo del entrevistado

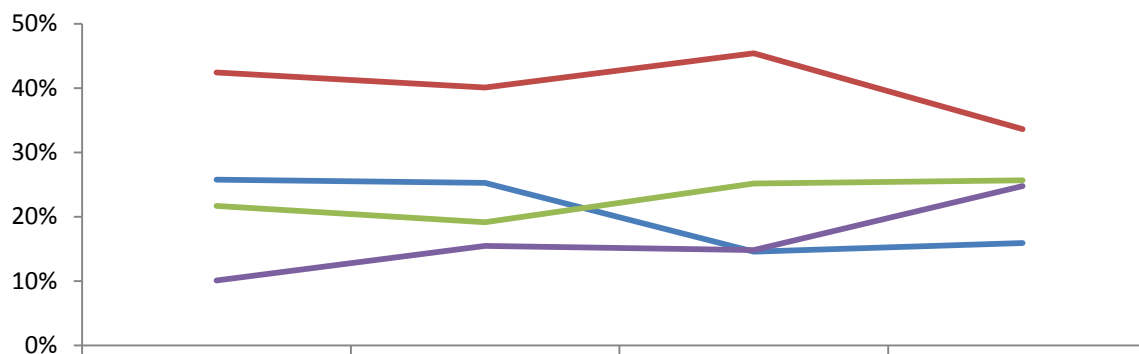


	Masculino	Femenino
■ No usó VTC de ningún tipo	15%	18%
■ Usó solamente VTC con taxímetro	23%	23%
■ Usó VTC con taxímetro y por aplicación	42%	38%
■ Usó solamente VTC por aplicación	20%	20%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil según grupo de edad del entrevistado



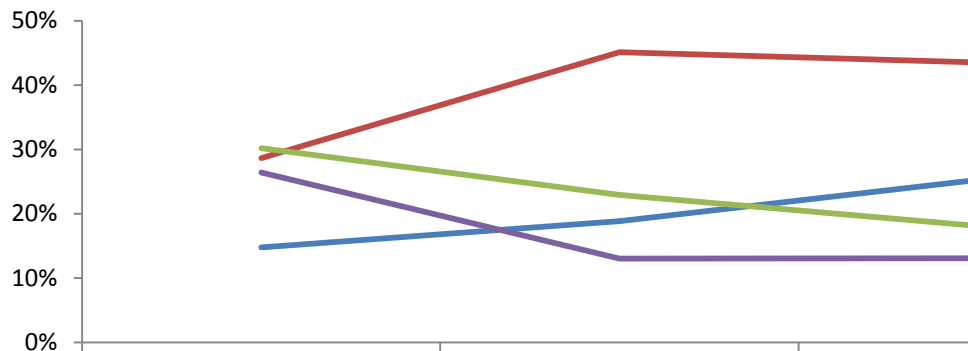
	18 a 24 años	25 a 39 años	40 a 54 años	55 y más años
Usó solamente VTC por aplicación	26%	25%	15%	16%
Usó VTC con taxímetro y por aplicación	42%	40%	45%	34%
Usó solamente VTC con taxímetro	22%	19%	25%	26%
No usó VTC de ningún tipo	10%	15%	15%	25%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

- Impactado por niveles de información y disposición de tecnologías y por patrones de consumo en los que habría luego que profundizar, es muy claro que los segmentos poblacionales altamente educados son los que recurren con mayor factibilidad a los servicios de transporte con conductor solicitados a través de plataformas.
- Son trabajadores y estudiantes quienes más recurren a los servicios de VTC por aplicación móvil, mientras que quienes se dedican a labores del hogar se mantienen más leales al empleo de los servicios de transporte a través de taxis tradicionales.

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil según nivel de escolaridad del entrevistado

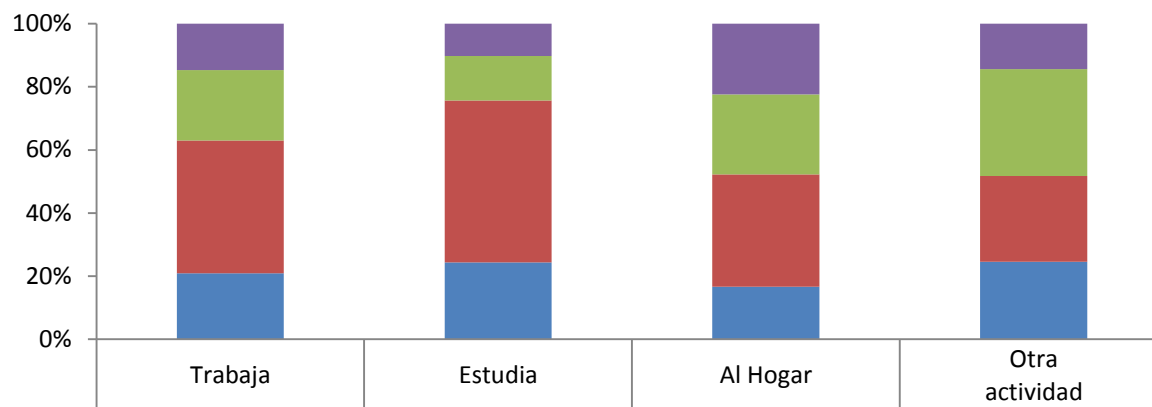


	Hasta secundaria	Bachillerato o equivalente	Estudios superiores
Usó solamente VTC por aplicación	15%	19%	25%
Usó VTC con taxímetro y por aplicación	29%	45%	44%
Usó solamente VTC con taxímetro	30%	23%	18%
No usó VTC de ningún tipo	26%	13%	13%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

Uso reportado de VTC con taxímetro y por aplicación móvil según ocupación principal del entrevistado



■ No usó VTC de ningún tipo	15%	10%	22%	14%
■ Usó solamente VTC con taxímetro	22%	14%	25%	34%
■ Usó VTC con taxímetro y por aplicación	42%	51%	36%	27%
■ Usó solamente VTC por aplicación	21%	24%	17%	25%

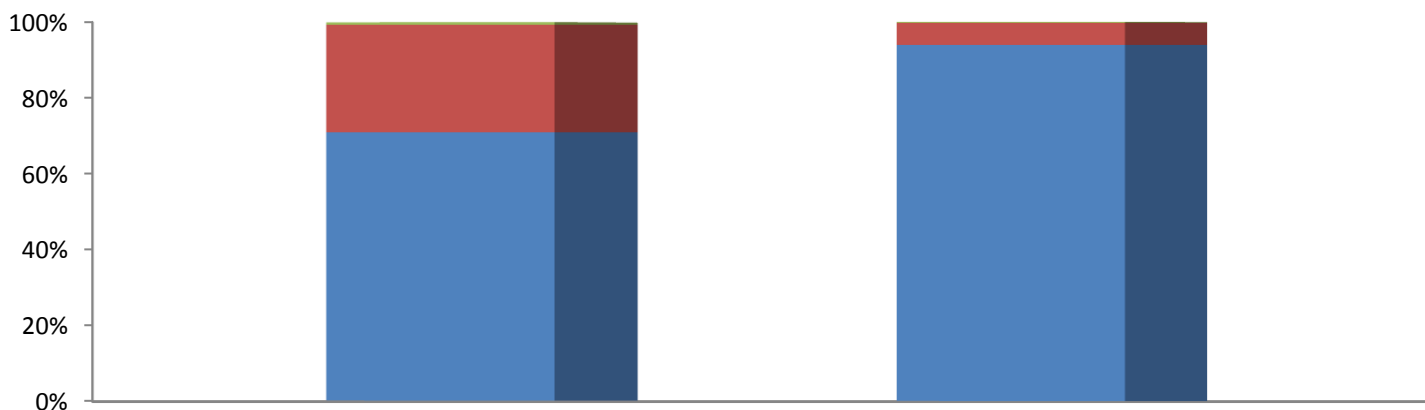
FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1763 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55.

B1. Sin considerar vehículos de transportes con conductor que se solicitan por aplicación móvil o plataforma, que son algo distinto, ¿utilizó usted algún taxi durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad? C1. ¿Utilizó usted algún vehículo de transporte particular con conductor solicitado a través de una aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril o de mayo o en este mes de junio para transportarse en la Ciudad de México (lo que antes se llamaba Distrito Federal), ya fuera para llegar, para salir o para moverse dentro de la ciudad?

II. Percepción del servicio y seguridad de usuarios de VTC en Ciudad de México

- Aspecto por aspecto sobre el que se cuestionó a los entrevistados con relación a la percepción de calidad del servicio y a la seguridad que brindan los servicios de transporte de vehículos de alquiler con conductor, aquellos solicitados a través de plataformas cuentan con una opinión más favorable que los taxis tradicionales.
- 94% de usuarios de VTC solicitado por aplicación móvil afirman que cuentan con su vehículo en el momento en que lo necesitan, lo que ocurre solamente en 71% de los casos conforme lo reportado por los usuarios de taxis tradicionales.
- 86% de quienes emplean VTC pedidos a través de plataforma consideran que el precio que se les cobra es justo, cosa que sólo pasa en 57% de los casos entre usuarios de vehículos con taxímetro.
- Esto se relaciona desde luego con la percepción de 88% de usuarios de VTC demandados por aplicación móvil de que se les traslada por la ruta más corta y más barata, lo que consideran que ocurre 67% de los usuarios de taxis tradicionales.
- En 94% de las ocasiones los usuarios de un VTC pedido por aplicación móvil perciben que el vehículo está en buenas condiciones. Esto ocurre solamente en 41% de las ocasiones entre quienes abordan taxis tradicionales.

¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones (relacionadas al tipo de VTC utilizado)? Lo puedo tomar en el momento que lo necesito

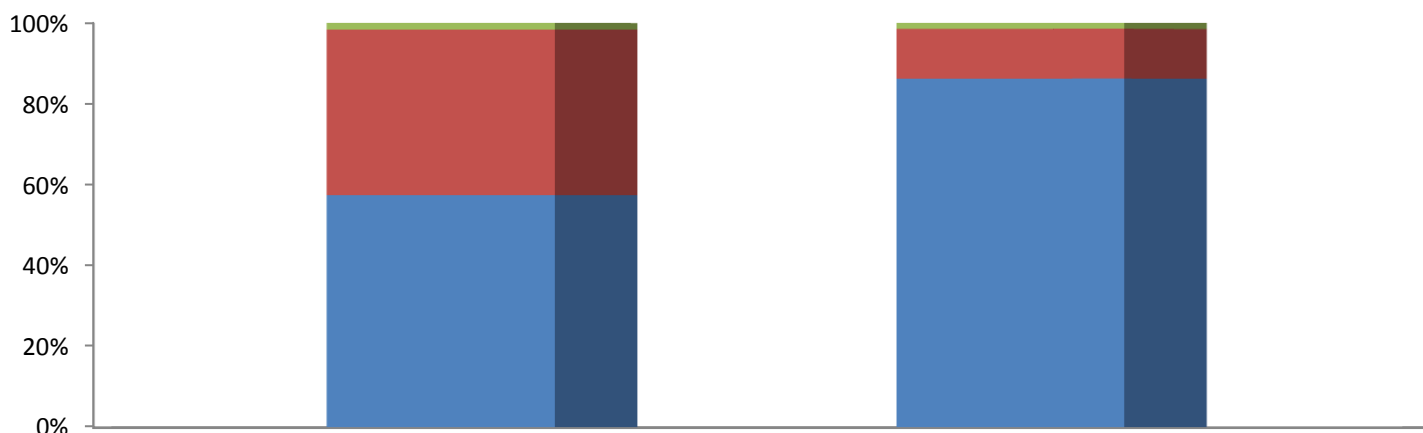


	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
■ No sabe	1%	0%
■ En desacuerdo	28%	6%
■ De acuerdo	71%	94%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones (relacionadas al tipo de VTC utilizado)?

Cobra un precio justo

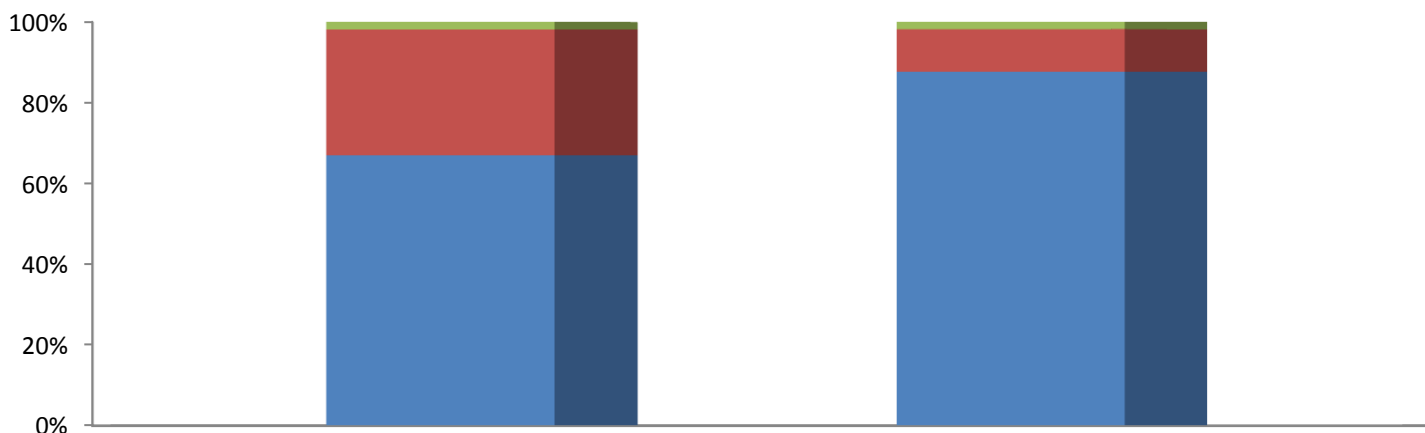


	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
■ No sabe	2%	1%
■ En desacuerdo	41%	12%
■ De acuerdo	57%	86%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones (relacionadas al tipo de VTC utilizado)?

Me lleva por las rutas más cortas y baratas

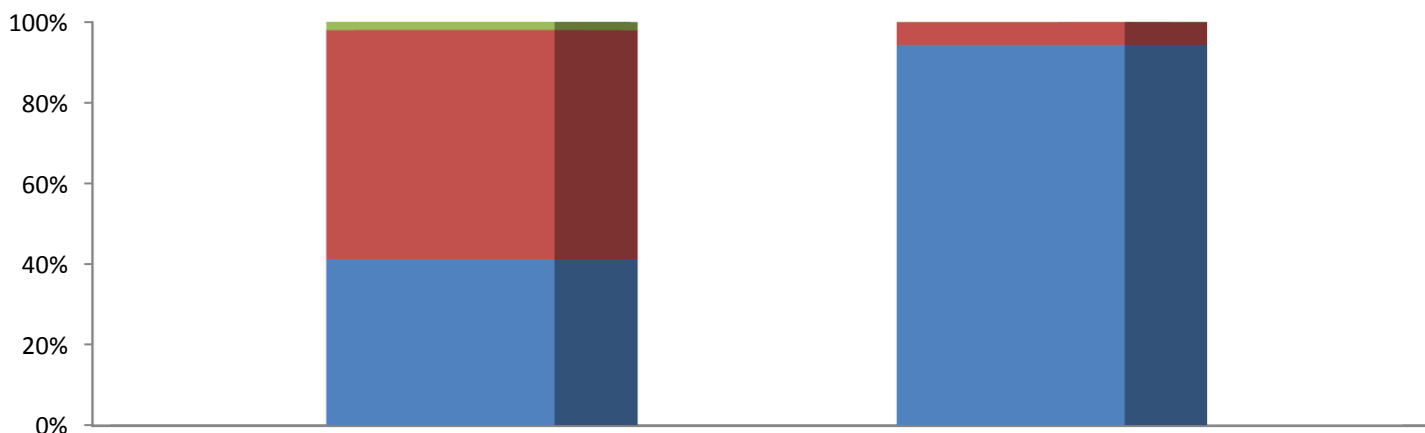


	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
■ No sabe	2%	2%
■ En desacuerdo	31%	10%
■ De acuerdo	67%	88%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones (relacionadas al tipo de VTC utilizado)?

El vehículo está en buenas condiciones



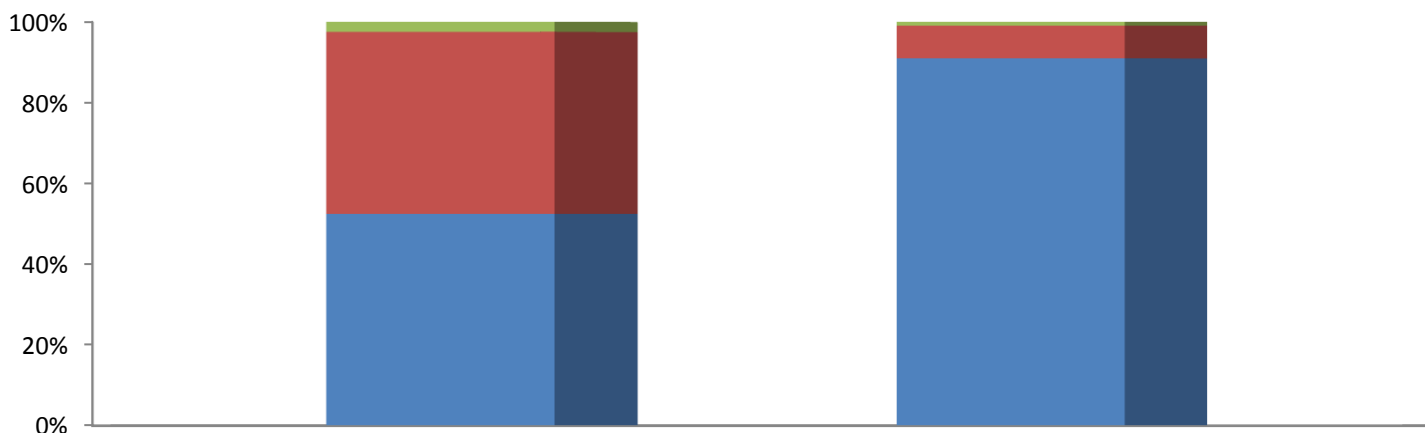
	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
■ No sabe	2%	0%
■ En desacuerdo	57%	6%
■ De acuerdo	41%	94%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

- La percepción de seguridad es claramente mayor entre los usuarios de vehículos alquilados a través de una plataforma, que se dicen sentir seguros en 91% de los casos, que entre los usuarios de taxis tradicionales, que reportan percibir seguridad solamente 52% de las veces.
- La mayoría de las personas y sus familias no han sufrido un asalto en un vehículo de transporte con conductor. Sin embargo, la incidencia reportada de este tipo de delito es claramente mayor entre quienes utilizan taxis tradicionales, que reportan que ello les ha pasado a bordo de este tipo de transporte en 17% de las ocasiones, que entre usuarios de vehículos solicitados por aplicación móvil, que reportan un incidente de esta naturaleza sólo en 7% de los casos.
- Esta diferente incidencia de hechos delictivos no refleja una relativa proximidad en los niveles de conocimiento de alguna medida de seguridad que puedan emplear los usuarios para evitar asaltos o agresiones cuando se transportan, pues 32% de los usuarios de VTC por aplicación dicen que conocen de alguna medida de este tipo, mientras que dicen saber de alguna 27% de usuarios de taxis tradicionales.

¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones (relacionadas al tipo de VTC utilizado)?

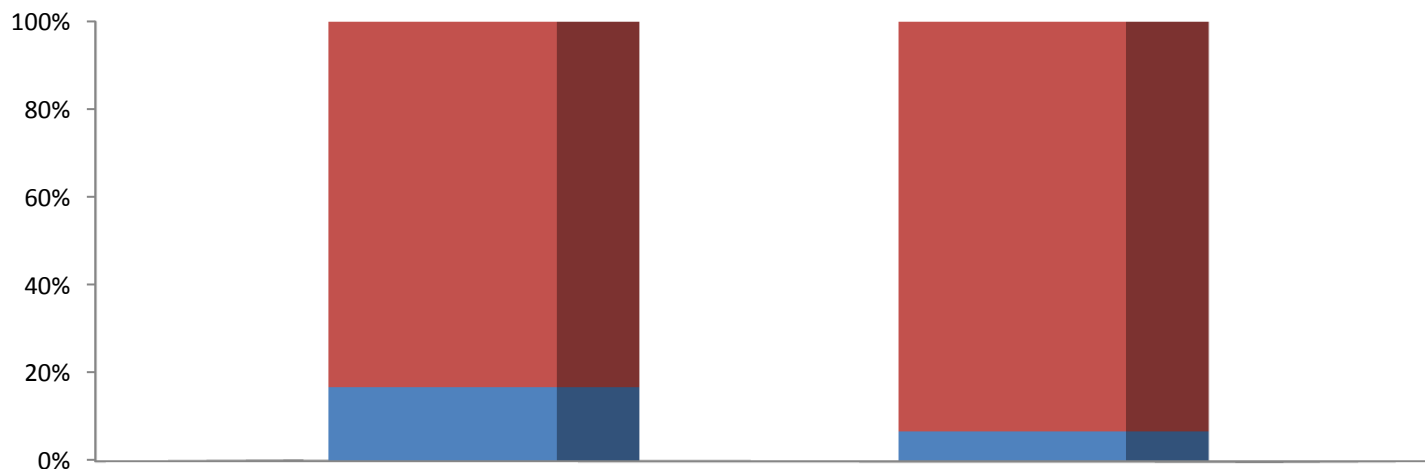
Me brinda seguridad como usuario



	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
■ No sabe	2%	1%
■ En desacuerdo	45%	8%
■ De acuerdo	52%	91%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

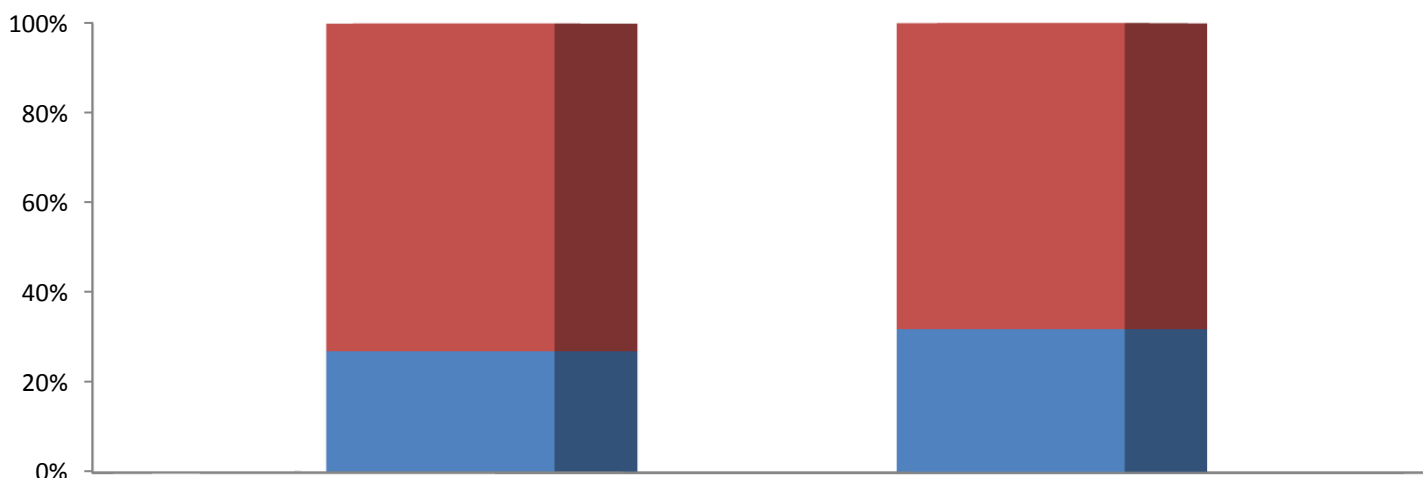
¿Ha tenido usted o una persona con la que viva alguna experiencia de asalto o agresión como pasajero (en el tipo de VTC utilizado) mientras se transportaba en la Ciudad de México?



	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
Dice que no	83%	93%
Dice que sí	17%	7%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

¿Sabe usted de alguna medida de seguridad que puedan emplear los usuarios para evitar asaltos o agresiones cuando se transportan en la Ciudad de México?

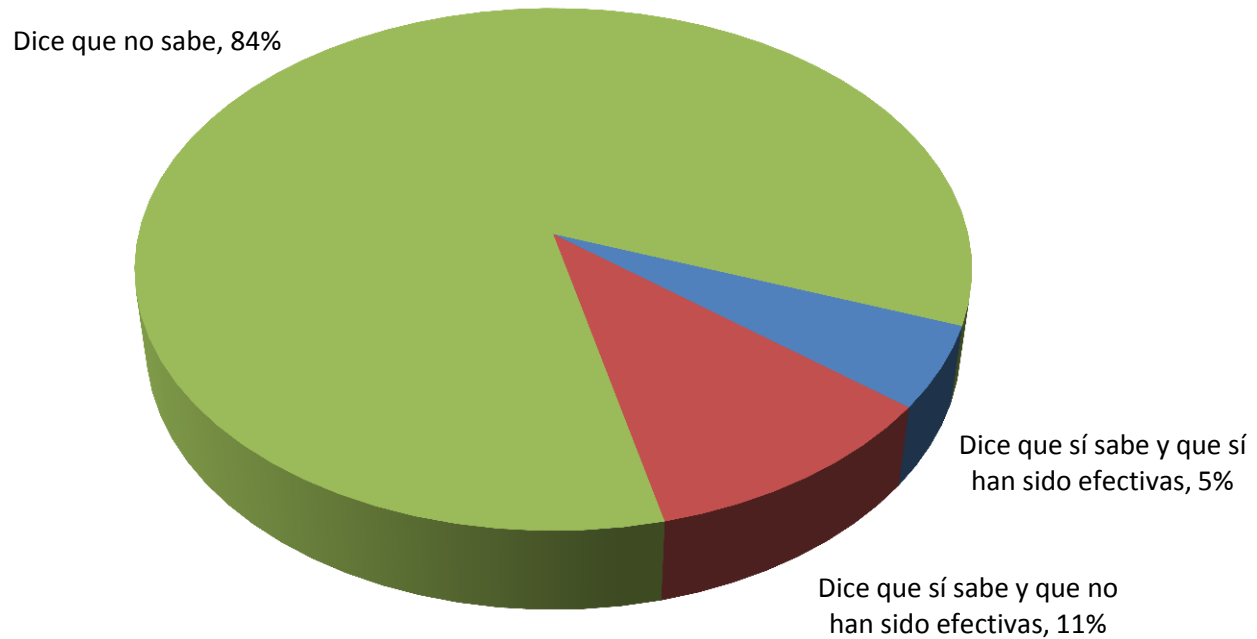


	Usuario de VTC con taxímetro	Usuario de VTC por aplicación
Dice que no	73%	68%
Dice que sí	27%	32%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México

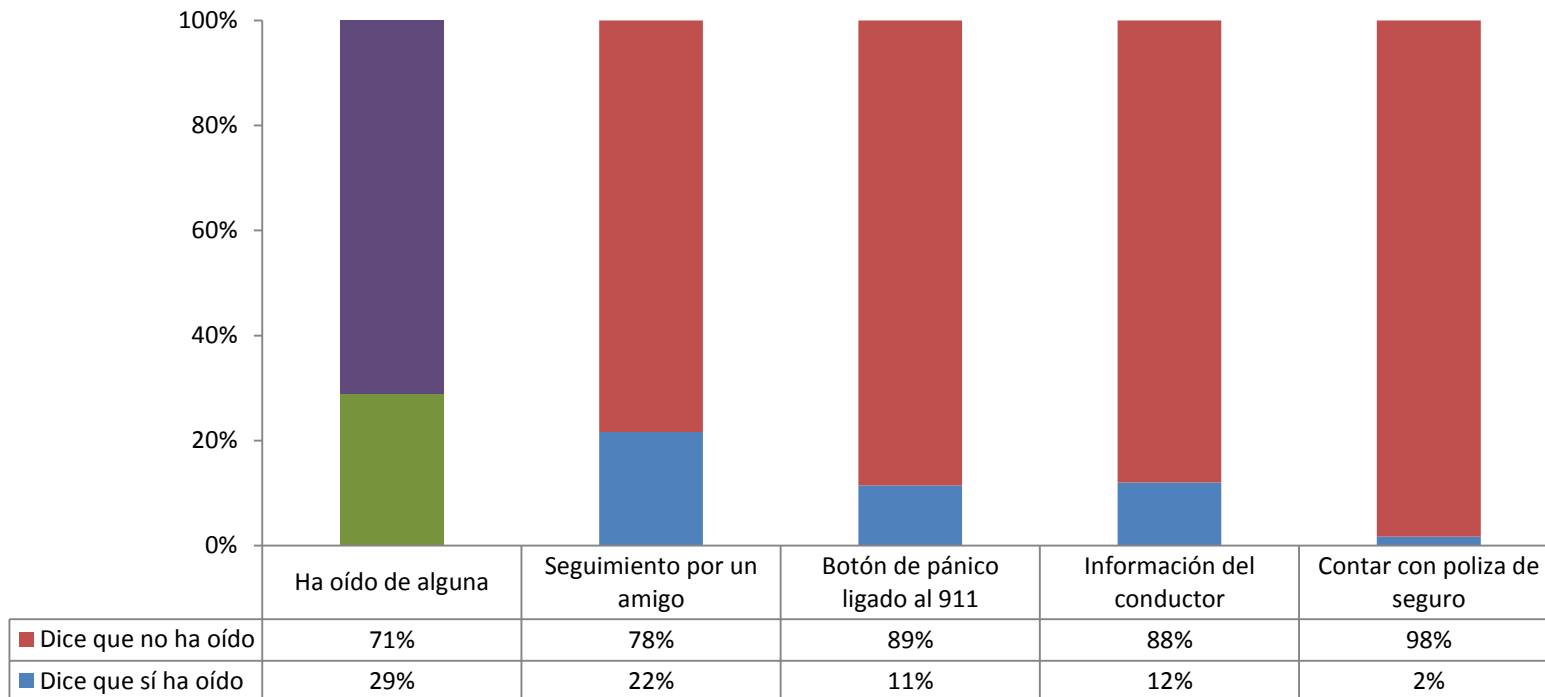
- Solamente 16% de los usuarios de los taxis tradicionales reportan saber de alguna medida de seguridad que estén realizando las autoridades de la Ciudad de México para prevenir o evitar asaltos o agresiones en taxis. Y apenas cinco por ciento de los usuarios consideran que dichas medidas han sido efectivas.
- 29% de usuarios de VTC solicitados por plataformas dice que ha oído de alguna medida de seguridad que utilicen las plataformas o aplicación móvil para los usuarios de sus servicios. La más recordada es el seguimiento por un amigo, referida por 22% de los usuarios de este tipo de transporte, mientras que la información proporcionada por el conductor y el botón de pánico vinculado al 911 son recordadas en algo más de la décima parte de los casos, siendo marginal la referencia a la posibilidad de contar con una póliza de seguro.

¿Sabe usted de alguna medida de seguridad que estén realizando las autoridades de la Ciudad de México para prevenir o evitar asaltos o agresiones en taxis?



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México.

¿Ha oído o no ha oído de medidas de seguridad que utilicen las plataformas o aplicación móvil para los usuarios de sus servicios de transporte con conductor en la Ciudad de México?

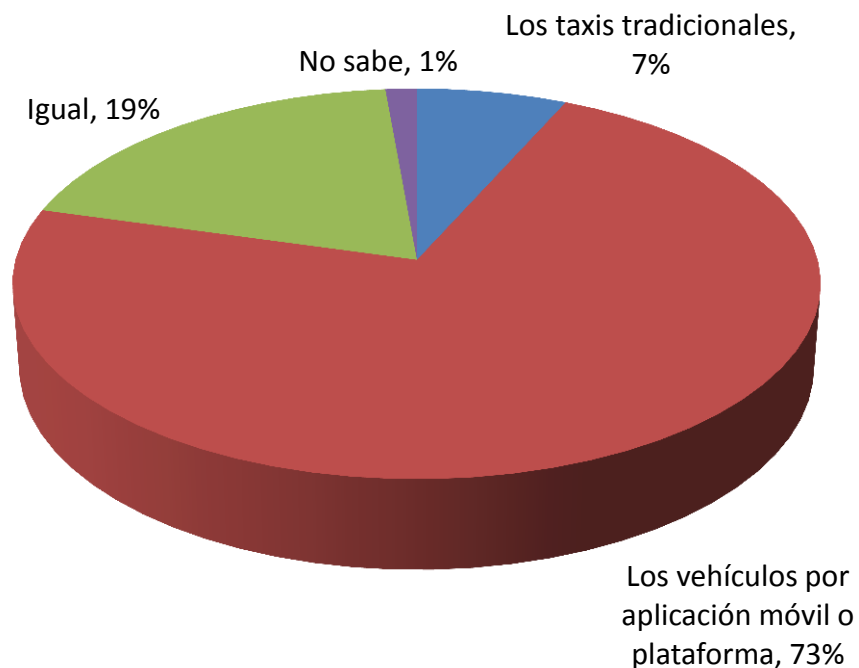


FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 1067 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México.

Conclusiones

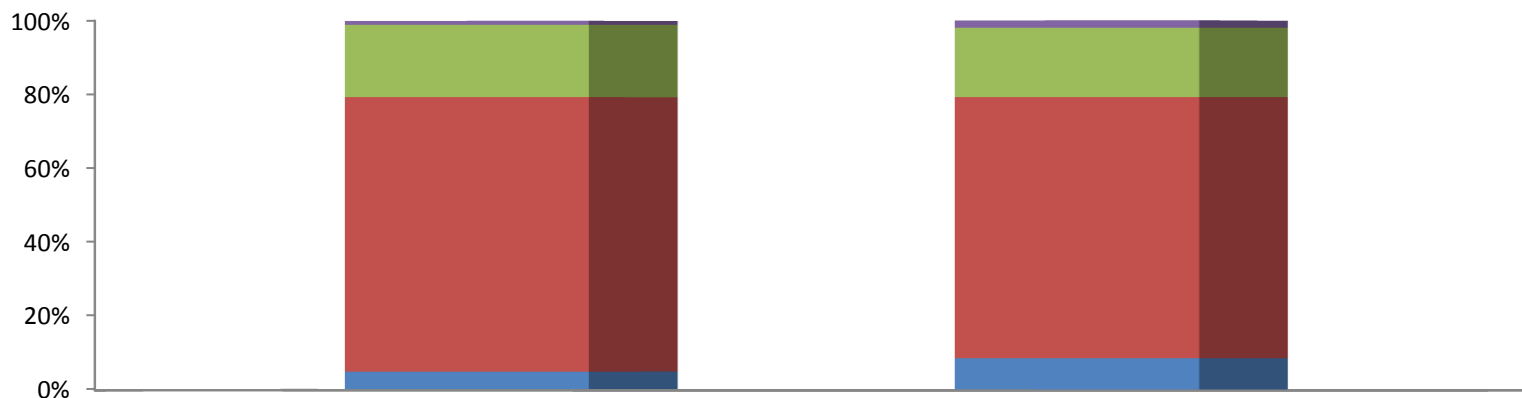
- Por todo lo anterior, no resulta extraño que al comparar los servicios entre aquel segmento de usuarios que reportan haber utilizado lo mismo taxis tradicionales que vehículos de alquiler solicitados por plataforma durante el trimestre de referencia, 73% digan que son estos últimos más seguros y que 78% afirme que brindan un mejor servicio que los vehículos con taxímetro. Menos de la décima parte de los usuarios que alternan, por el motivo que tengan, entre ambos tipos de servicio consideran que los taxis tradicionales son más seguros u otorgan un mejor servicio que los vehículos que se pueden contratar a través de una plataforma.
- Los datos anterior parecieran sugerir que desde la perspectiva de los usuarios el problema, de existir alguno, no es la calidad de los servicios ni la seguridad que brindan los vehículos de transporte con conductor que se contratan a través de aplicaciones móviles. Que en todo caso lo que hay que remediar y atender es la calidad de los vehículos, las condiciones de prestación de servicio y la seguridad que brindan al usuario los vehículos con taxímetro.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que es más seguro para los usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma?



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

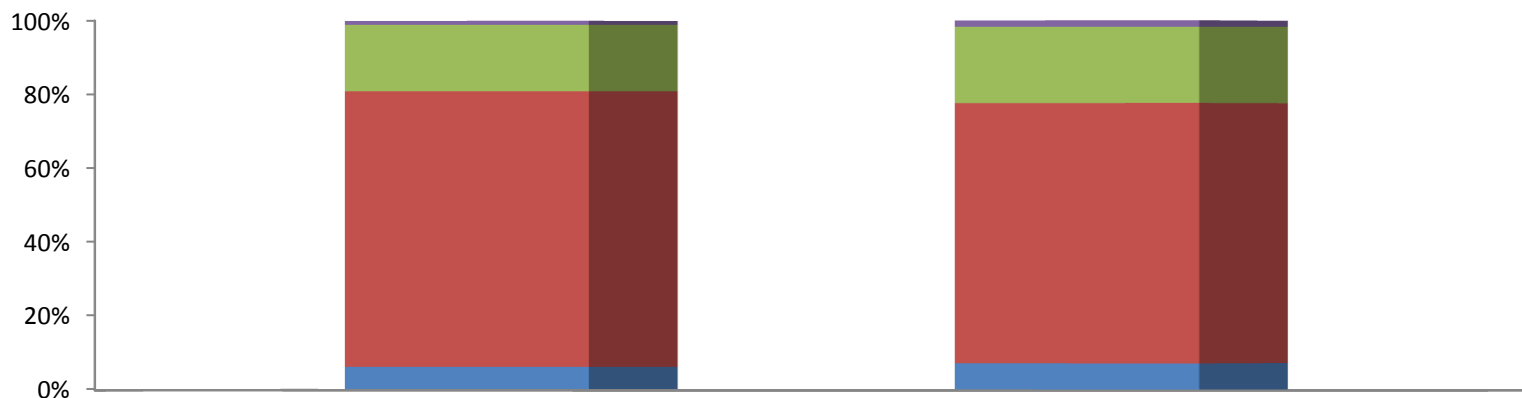
¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que es más seguro para los usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según lugar de residencia)



	En la Ciudad de México	En el Estado de México
■ No sabe	1%	2%
■ Iguales	20%	19%
■ VTC por aplicación	74%	71%
■ VTC con taxímetro	5%	9%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

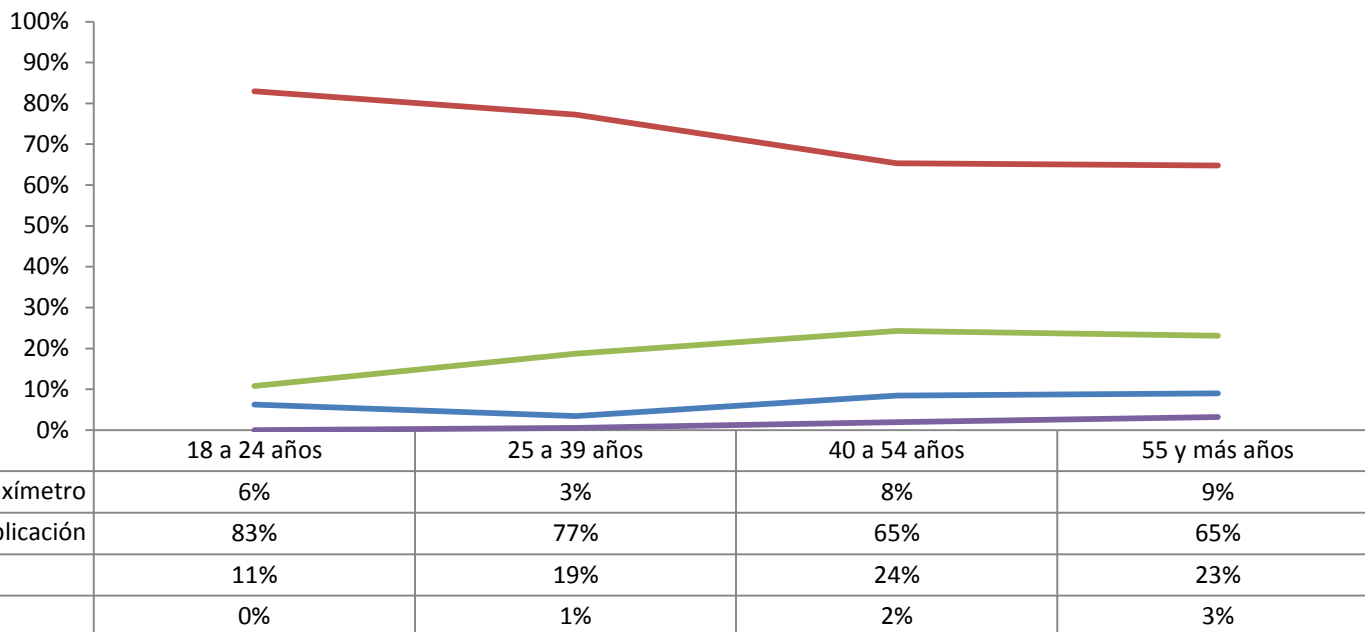
¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que es más seguro para los usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según sexo del entrevistado)



	Masculino	Femenino
No sabe	1%	2%
Igual	18%	21%
VTC por aplicación	75%	70%
VTC con taxímetro	6%	7%

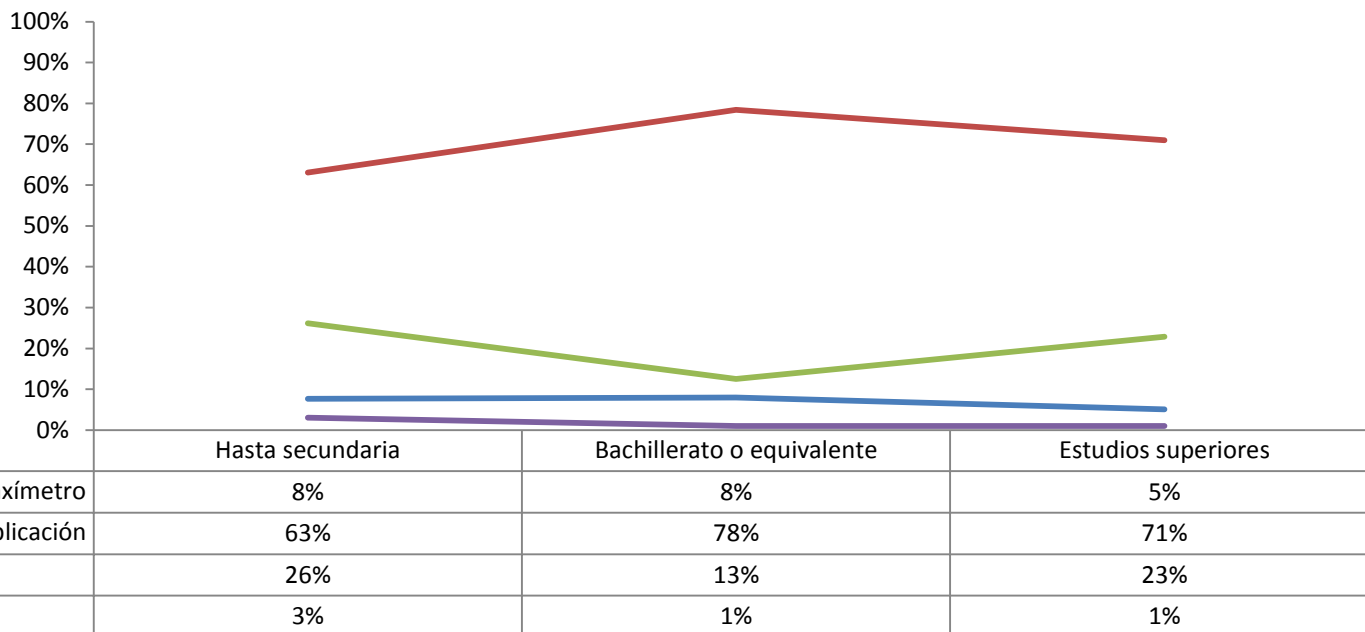
FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que es más seguro para los usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según grupo de edad)



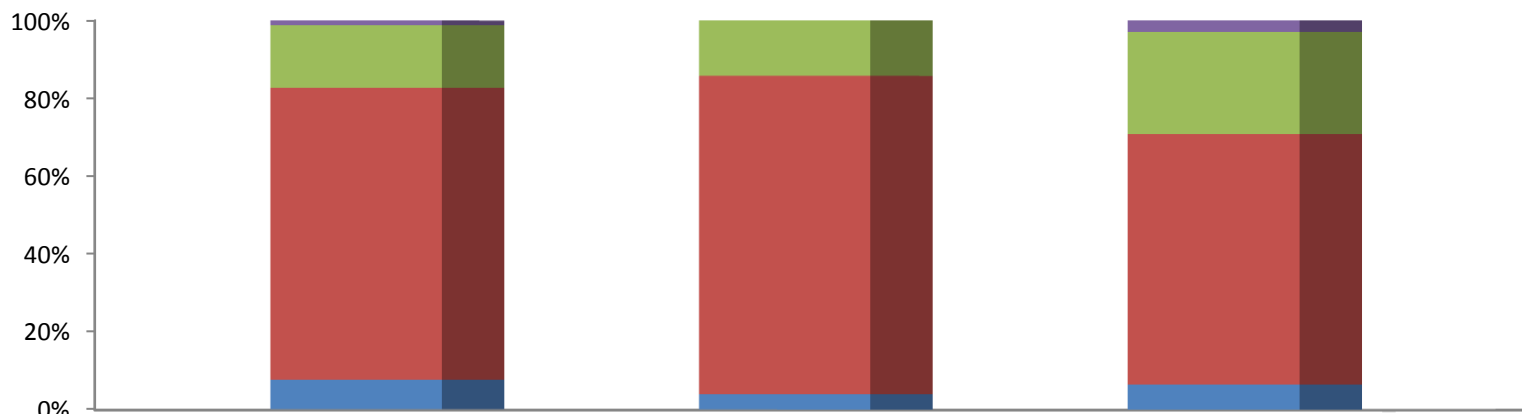
FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que es más seguro para los usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según escolaridad)



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

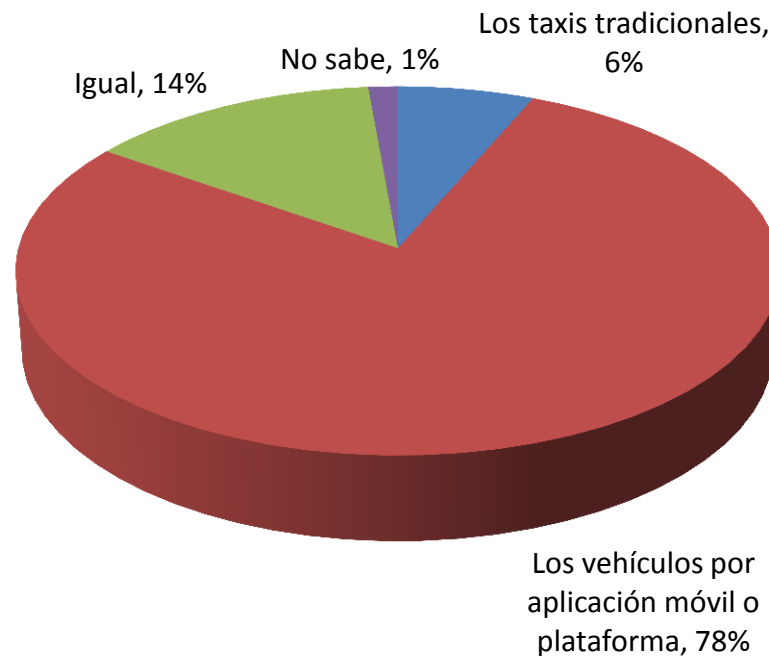
¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que es más seguro para los usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según ocupación)



	Trabaja	Estudia	Al Hogar
No sabe	1%	0%	3%
Iguales	16%	14%	26%
VTC por aplicación	75%	82%	64%
VTC con taxímetro	8%	4%	7%

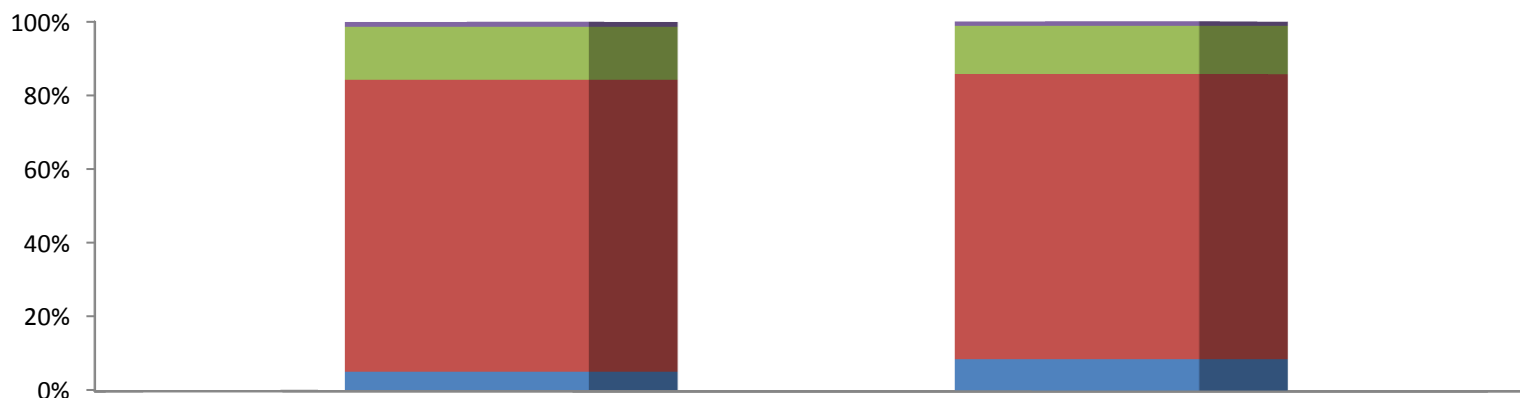
FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que brinda mejor servicio a sus usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma?



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

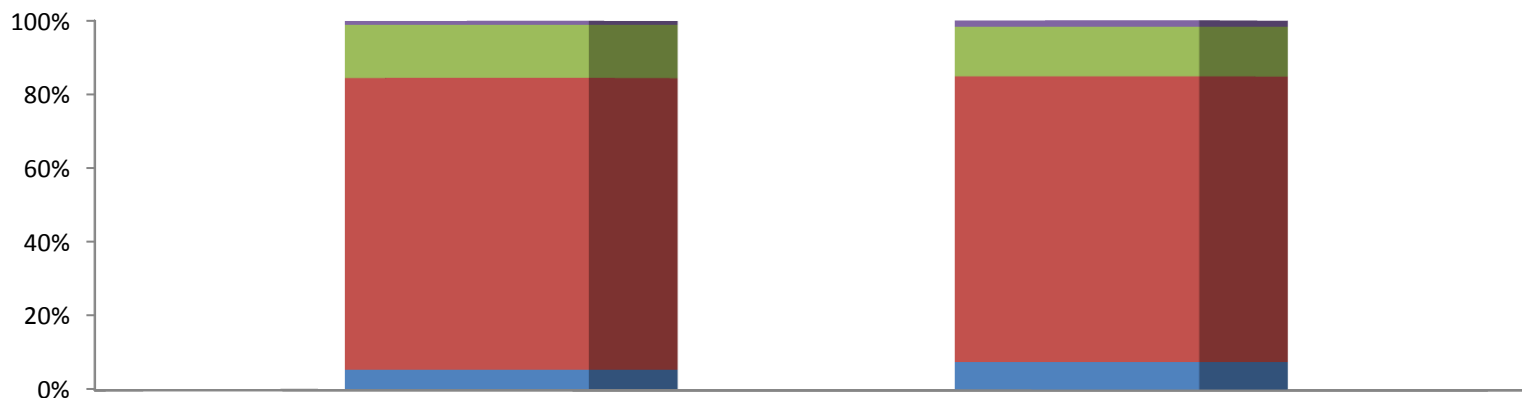
¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que brinda mejor servicio a sus usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según lugar de residencia)



	En la Ciudad de México	En el Estado de México
No sabe	1%	1%
Iguales	14%	13%
VTC por aplicación	79%	77%
VTC con taxímetro	5%	9%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

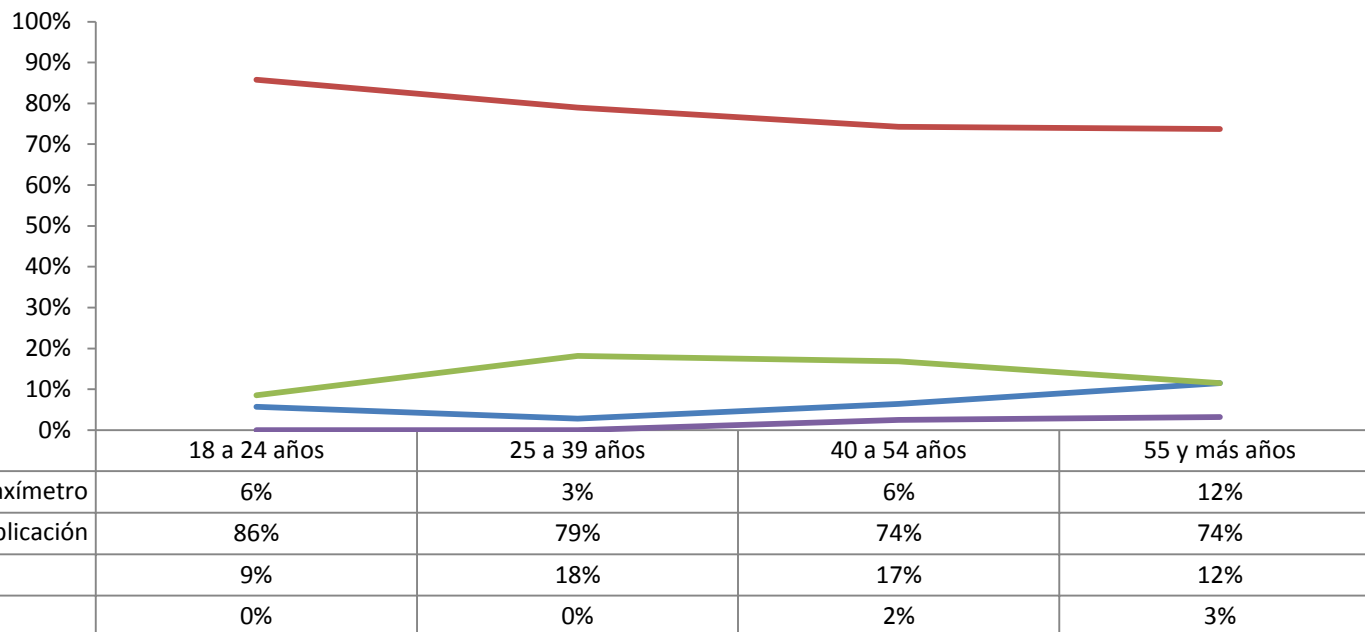
¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que brinda mejor servicio a sus usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según sexo del entrevistado)



	Masculino	Femenino
No sabe	1%	2%
Iguales	14%	13%
VTC por aplicación	79%	77%
VTC con taxímetro	5%	8%

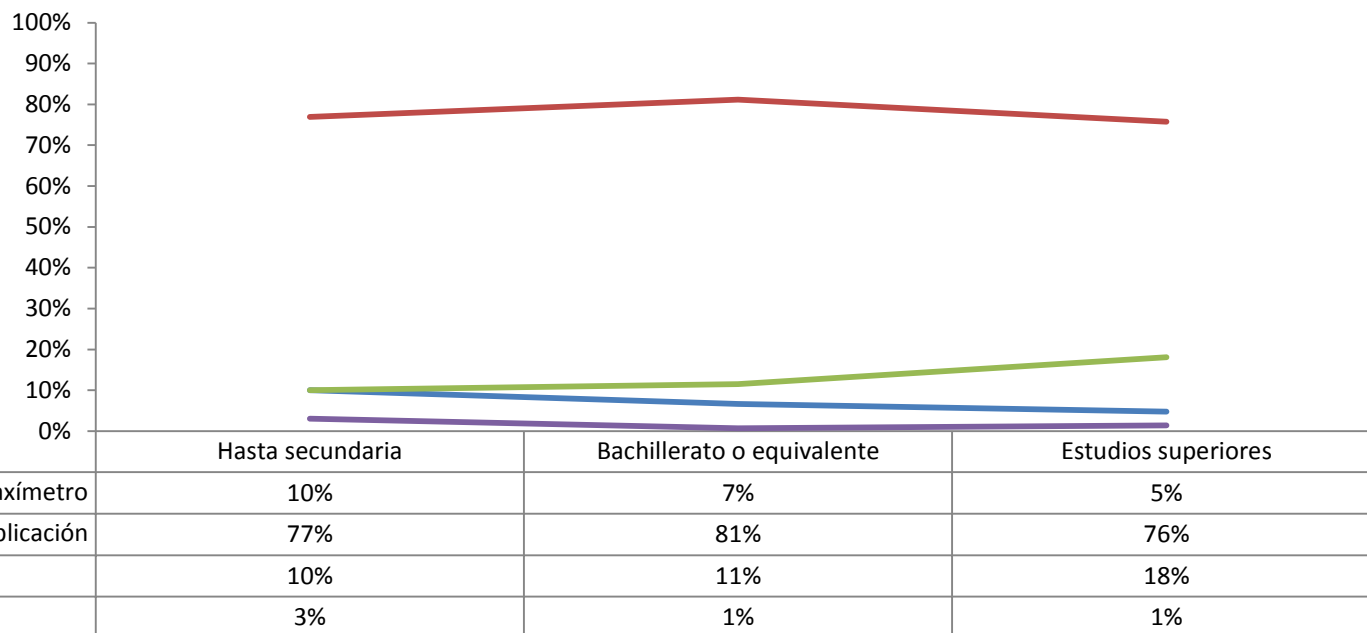
FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que brinda mejor servicio a sus usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según grupo de edad)



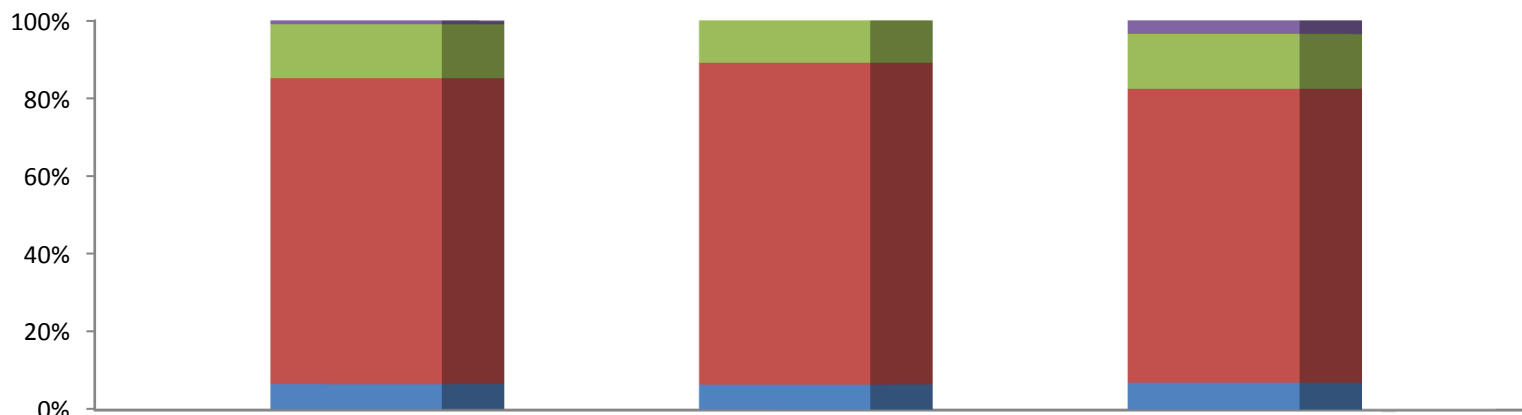
FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que brinda mejor servicio a sus usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según escolaridad)



FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

¿Qué tipo de vehículo de transporte particular con conductor que opere en la Ciudad de México siente usted que brinda mejor servicio a sus usuarios: taxis tradicionales o vehículos que se solicitan por aplicación móvil o plataforma? (según ocupación)



	Trabaja	Estudia	Al Hogar
No sabe	1%	0%	4%
Iguales	14%	11%	14%
VTC por aplicación	79%	83%	75%
VTC con taxímetro	7%	7%	7%

FUENTE: GEA-ISA, *Encuesta telefónica sobre percepción de seguridad de los usuarios de vehículos de transporte con conductor con taxímetro y por aplicación móvil en la Ciudad de México*, 18-29 de junio de 2019, 710 entrevistas asistidas por computadora a personas de 18 y más años de edad con línea telefónica con la clave lada 55 que afirmaron haber utilizado algún taxi en los meses de abril, mayo o junio para transportarse en la Ciudad de México y también haber utilizado algún vehículo de transporte con conductor solicitado por aplicación móvil o plataforma durante el mismo período en la Ciudad de México.

Características técnicas de la encuesta telefónica

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Realización de una encuesta telefónica por muestreo entre usuarios de VTC con taxímetro y por aplicación en la Ciudad de México.

MÉTODO DE APROXIMACIÓN

Considerando que la población a la que este estudio pretende aproximarse pudiera radicar o no en la Ciudad de México, siempre y cuando inicie o termine sus traslados en VTC y realice actividades en el territorio de la entidad, la mejor manera de aproximarse a esta población es mediante entrevistas personales por vía telefónica, asistidas por computadora, a personas de 18 y más años de edad cuyos números fijos o celulares tengan la lada 55.

MARCO MUESTRAL

El marco muestral para el estudio fueron los números telefónicos generados automáticamente correspondientes a la totalidad de las series registradas en la clave lada 55, tanto para teléfonos fijos como móviles.

POBLACIÓN OBJETIVO

Son cuatro las poblaciones que se pretendió contactar y detectar:

- Las personas de 18 años y más que respondieran en primer término a la solicitud de entrevista, hubieran hecho o no uso de alguno de los servicios de VTC, para estimar proporciones y perfiles de usuarios de estos servicios de entre las 1763 personas que fueron entrevistadas y a quienes se les tomo sus datos generales.
- Las personas de 18 años y más que declararon haber hecho uso del servicio de VTC con taxímetro en una ocasión o más durante el período abril-junio de 2019, hasta alcanzar la cuota de 1067 entrevistas efectivas.
- Las personas de 18 años y más que declararon haber hecho uso del servicio de VTC por aplicación en una ocasión o más durante el período abril-junio de 2019, hasta alcanzar la cuota de 1067 entrevistas efectivas.
- Una sub-muestra de 710 casos efectivos de personas de 18 años y más que declararon haber hecho uso tanto del servicio de VTC con taxímetro como por aplicación en una ocasión o más durante el período abril-junio de 2019.

FECHA DE LEVANTAMIENTO: 18 al 29 de junio de 2019.

CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas telefónicas se orientaron a reconocer el patrón general de uso de VTC por las personas, su percepción general de seguridad en los vehículos y su conocimiento y empleo de herramientas de seguridad disponibles. Considerando el método de aproximación elegido, telefónico, las entrevistas tuvieron una duración de hasta diez minutos cuando se aplicaron de manera completa, con una media de seis minutos.

CALIDAD DE LA ESTIMACIÓN

Con el volumen de entrevistas logrado se cuentan con estimadores relativos a la proporción y perfil general de usuarios con un margen de error tolerado de ± 2.3 por ciento al 95 por ciento de confianza. Para cada muestra según su exposición a un tipo de servicio de VTC (con taxímetro o por plataforma), estimadores con un margen de error de ± 3 por ciento al 95 por ciento de confianza. Para el segmento de usuarios de ambos tipos de servicios el margen de error de los estimadores es de ± 3.7 por ciento al 95 por ciento de confianza.

MARCACIONES Y RESPUESTAS

MARCACIONES TOTALES	18561
CONTACTOS RECONOCIDOS	8065
Contactos elegibles (hayan aceptado o rechazado la entrevista)	6497
- Entrevistas efectivas	1763
- Rechazos o incompletas	4734
Contactos inelegibles (teléfonos inexistentes, empresariales, sin mayores de edad)	1568
DESCONOCIDOS (desconectado, suspendido, ocupado, grabadora, pospone o no responde)	10496

Conforme los criterios de la Asociación Americana para la Investigación de la Opinión Pública (AAPOR), las tasas relevantes de respuesta del estudio son:

Tasa de elegibilidad = entrevistas efectivas / (entrevistas efectivas + contactos inelegibles)	52.9%
Tasa de cooperación = entrevistas efectivas / (entrevistas efectivas + rechazos o incompletas)	27.1%
Tasa de respuesta = entrevistas efectivas / (contactos elegibles + [desconocidos * elegibilidad])	14.6%
Tasa de rechazo = rechazos o incompletas / (contactos elegibles + [desconocidos * elegibilidad])	39.3%

PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS

SEXO		OCUPACION	
Masculino	48.9%	Trabaja	48.3%
Femenino	51.1%	Estudia	13.3%
GRUPO DE EDAD		Hogar	31.7%
18 a 24 años	23.5%	Otra	6.7%
25 a 39 años	24.9%	ESCOLARIDAD	
40 a 54 años	25.2%	Hasta secundaria	25.8%
55 y más años	26.3%	Bachillerato o equivalente	36.1%
RESIDENCIA		Estudios superiores	38.2%
Ciudad de México	58.7%	NACIONALIDAD	
Estado de México	39.8%	Mexicano	99.6%
Otra entidad	1.5%	Extranjero	0.4%