

Estudio calidad de servicio, seguridad y tarifas de Taxis básicos, Cabify, Easy Taxi y Uber, en la provincia de Santiago



2017



SEGURIDAD EN TRANSPORTE Y MINERÍA SPA

Estudio de calidad de servicio, seguridad y tarifas de Cabify, Easy Taxi, Taxi básico y Uber



Índice

1. OBJETIVOS	3
1.1 Objetivo General.....	3
1.2 Objetivos Específicos	3
2. METODOLOGÍA	4
2.1 Clientes Ocultos.....	4
3. RESULTADOS	9
3.1 Aspectos de Evaluación	9
3.1.1 Aspectos con las Puntuaciones Más Altas	10
3.1.2 Aspectos con las Puntuaciones Más Bajas	11
3.2 Comunas Evaluadas.....	14
3.3. Tiempo de Viaje.....	14
3.3.1 Tiempo Medio de Espera Simulaciones	14
3.3.2 Tiempo Cliente Oculto	15
3.4 Tarifas.....	17
3.4.1 Tarifa Media de Simulaciones	17
3.4.2 Tarifas Cliente Oculto	20
3.5 Casos Destacados.....	23
3.6 Evaluación de los Niveles de Seguridad de Vehículos:	29
4. INFORMACIÓN GENERAL DE LAS EMPRESAS	31
5. CONCLUSIONES	33
6. RECOMENDACIONES	35

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Evaluar la seguridad, calidad y tarifas de los servicios de transporte de Taxis básicos, Cabify, Easy Taxi y Uber, en la ciudad de Santiago; tomando como referencia 5 comunas.

1.2 Objetivos Específicos

- Evaluar y cuantificar los índices de calidad del servicio de transporte de Taxis básicos, Cabify, Easy Taxi y Uber, desde el punto de vista del consumidor, utilizando herramientas que puedan medir la percepción de los usuarios.
- Analizar las evaluaciones promedio obtenidas de la observación de los clientes ocultos, a los servicios en estudio.
- Proponer recomendaciones orientadas a mejorar la calidad y seguridad del servicio del transporte ofrecido por Taxis básicos, Cabify, Easy Taxi y Uber.

2. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo este estudio se utilizó la siguiente metodología:

- **Levantamiento de información:** mediante la utilización de las aplicaciones móviles se realizaron 175 simulaciones por cada servicio de transporte dentro de la ciudad de Santiago, de las empresas Cabify, Easy Taxi y Uber.
- **Cliente oculto:** mediante esta metodología se realizaron 18 viajes por cada servicio de transporte, cada uno de ellos fue evaluado de forma independiente.
- **Depuración y análisis de datos:** los resultados obtenidos en el levantamiento de información y de trabajo de terreno (simulaciones y cliente oculto), fueron procesados y analizados estadísticamente para justificar y dar solidez a las recomendaciones técnicas.
- **Informe técnico:** se realizó un informe técnico con el detalle del estudio y una presentación con el resumen de los resultados, esta última será expuesta al público (conferencia de prensa).
- **Periodo de Estudio:** El estudio se realizó entre el 15 de septiembre y el 31 de octubre de 2017.

2.1 Clientes Ocultos

Se realizaron 18 recorridos por cada uno de los servicios en el estudio, lo que suma 72 viajes en total. Estos viajes fueron realizados por cuatro observadores en terreno, a los cuales se les asignó una empresa de servicio de transporte a evaluar.

Los viajes se realizaron de manera simultánea con el mismo origen, destino y horario. El cliente oculto actuó como un pasajero más dentro de los vehículos asumiendo el rol de observador. Durante la evaluación se consideraron todos los aspectos del servicio desde el momento en que es solicitado el vehículo a través de las aplicaciones móviles o en terreno.

Al terminar cada recorrido, se elaboró un reporte con los resultados de la evaluación. Dentro de cada reporte se tomaron los datos de tiempo y tarifas de cada viaje. A continuación, se describen los 14 ítems, que se evaluaron con la metodología.

a) Servicio e información al usuario:

- ✓ **Saludo al usuario:** cordialidad con el pasajero al ingresar al vehículo.
- ✓ **Trato y cortesía del conductor:** respeto y amabilidad del conductor durante el viaje.
- ✓ **Presentación personal del conductor:** imagen que proyecta al usuario
- ✓ **Variaciones o cumplimiento del recorrido:** si el conductor toma rutas alternativas que lo desvíen del destino del viaje.

b) Confort y seguridad en el servicio:

- ✓ **Uso de Cinturón de Seguridad en el conductor:** cumplimiento del uso del cinturón de seguridad en todo momento.
- ✓ **Información sobre uso de Cinturón de Seguridad para el ocupante:** si se fomenta el uso del cinturón de seguridad en el usuario.
- ✓ **Estado exterior del vehículo:** condiciones de limpieza y estado de la carrocería del vehículo.
- ✓ **Estado interior del vehículo:** condiciones generales de puertas, tablero, tapicería.
- ✓ **Higiene y limpieza del vehículo:** aseo de alfombras, tapicería, puertas y vidrios.
- ✓ **Uso de vías exclusivas para transporte público:** en el caso de vehículos particulares si cumple con la normativa en el uso de estas vías.
- ✓ **Uso del celular durante la conducción:** si existe distracción por el uso del dispositivo móvil.
- ✓ **Velocidad de operación:** si se mantiene dentro de los límites de velocidad establecido en la normativa.
- ✓ **Desempeño y seguridad en la conducción:** si el conductor no realiza maniobras arriesgadas que pongan en riesgo a los demás usuarios.
- ✓ **Seguridad del usuario al descender del vehículo:** si el conductor se ubica en una zona adecuada al dejar a los pasajeros.

El formato de formulario de evaluación del cliente oculto, fue el siguiente:

Modalidad de Transporte	<input type="checkbox"/> Cabify	<input type="checkbox"/> Easy Taxi	<input type="checkbox"/> Taxi	<input type="checkbox"/> Uber	
Origen:				Destino:	
Hora de Solicitud:				Hora de inicio:	
Hora de Llegada:				Comuna:	
Costo estimado:				Modalidad de Pago:	
Costo pagado:				Patente:	
1- SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO				EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
Saludo al usuario					
Trato y cortesía del conductor					
Presentación personal del conductor					
Variaciones del recorrido/Incumplimiento del recorrido					
2- CONFORT Y SEGURIDAD DEL SERVICIO				EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
Uso de Cinturon de Seguridad en el conductor					
Información sobre uso de Cinturon de Seguridad para el ocupante					
Estado exterior del vehículo					
Estado interior del vehículo					
Higiene y limpieza del vehículo					
Uso de vías exclusivas para transporte público					
Uso del celular durante la conducción					
Velocidad de operación					
Desempeño y seguridad en la conducción					
Seguridad del usuario al descender del vehículo					

Figura 1: Formato de Formulario de Evaluación Cliente Oculto
Fuente: Elaboración Propia

- De acuerdo a la evaluación realizada por los clientes ocultos, se establecieron los siguientes criterios de evaluación:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
Muy Bueno (MB)	5,6 - 7,0
Bueno (B)	4,2 - 5,5
Regular (R)	2,8 - 4,1
Insuficiente (IN)	1,4 - 2,7
Deficiente (D)	0 - 1,3

Tabla 1: Criterios de evaluación
Fuente: Elaboración Propia.

Los itinerarios realizados por los clientes ocultos para esta evaluación fueron:

COMUNA	PUNTO PARTIDA	PUNTO LLEGADA
LA FLORIDA	Metro San José de la Estrella (L4)	Estadio Bicentenario de La Florida
	Estadio Bicentenario de La Florida	Centro Comercial Campanario
	Centro Comercial Campanario	Metro Mirador (L5)
	Metro Mirador (L5)	Metro Plaza Egaña (L4)
ÑUÑO A	Metro Plaza Egaña (L4)	Metro Irarrázaval (L5)
	Metro Irarrázaval (L5)	Estadio Nacional
	Estadio Nacional	Metro Príncipe de Gales (L4)
LAS CONDES	Metro Príncipe de Gales (L4)	Metro Francisco Bilbao (L4)
	Metro Francisco Bilbao (L4)	Pueblito Los Dominicos
	Pueblito Los Dominicos	Parque Araucano
	Parque Araucano	Tobalaba
PROVIDENCIA	Costanera Center	Metro Francisco Bilbao (L4)
	Metro Francisco Bilbao (L4)	Parque Inés de Suárez
	Parque Inés de Suárez	Metro Baquedano
SANTIAGO	Plaza Baquedano	Metro Irarrázaval (L5)
	Metro Irarrázaval (L5)	Parque O'Higgins
	Parque O'Higgins	Parque Quinta Normal
	Parque Quinta Normal	Aeropuerto

Tabla 2: Itinerario Cliente Oculto
Fuente: Elaboración Propia.

➤ Referencia geográfica de las comunas en estudio:

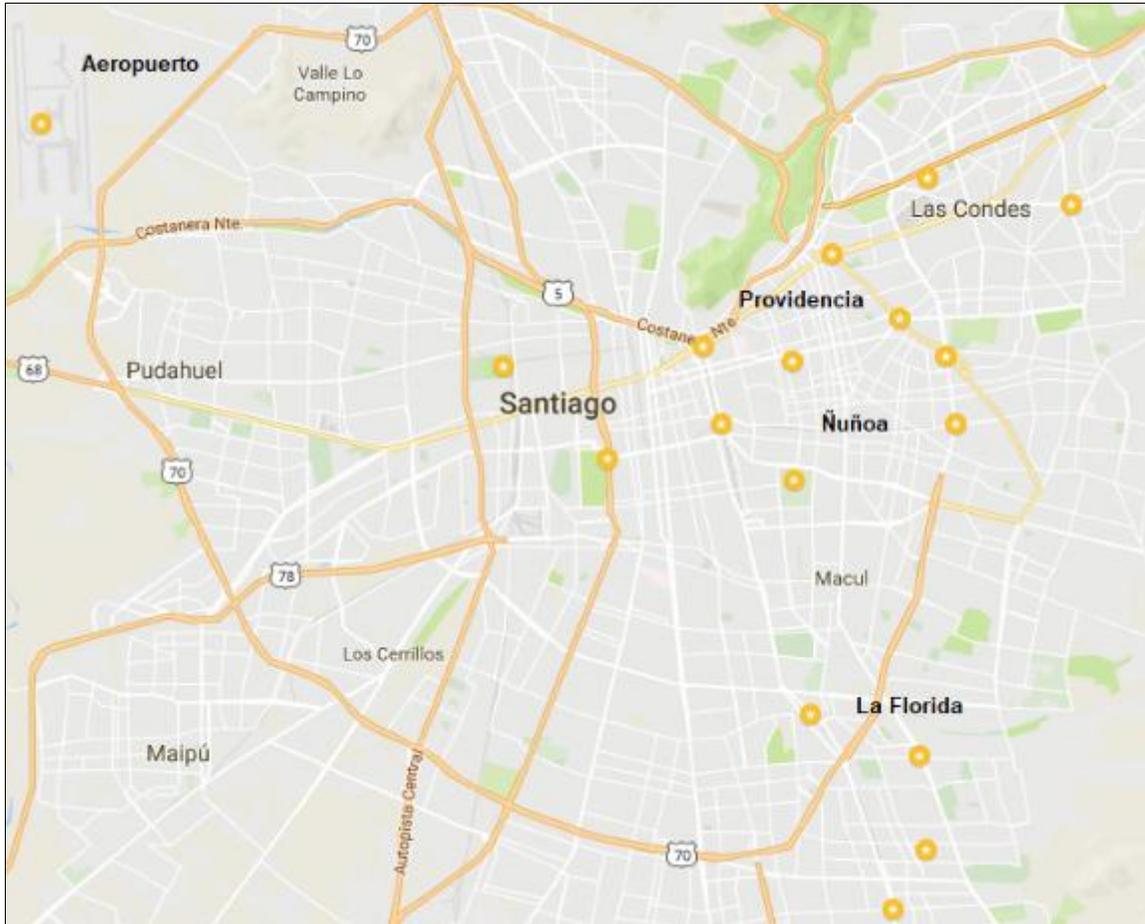


Figura 2: Lugares de medición Cliente Oculto
Fuente: Google Maps

3. RESULTADOS

A continuación, se describe lo obtenido como resultado de las calificaciones otorgadas a cada servicio de transporte en estudio.

3.1 Aspectos de Evaluación

Describimos el análisis de la evaluación realizada en terreno sobre los aspectos de calidad y seguridad de cada servicio:

Aspectos a evaluar:	Cabify	Easy Taxi	Taxi básico	Uber	Promedio	
Saludo al usuario	7,0	6,4	4,1	6,6	6,0	MB
Trato y cortesía del conductor	6,7	6,2	4,8	6,5	6,0	MB
Presentación personal del conductor	6,9	5,9	4,2	5,8	5,7	MB
Variaciones o cumplimiento del recorrido	6,4	5,8	6,4	6,5	6,3	MB
Uso de Cinturón de Seguridad en el conductor	7,0	6,0	5,3	7,0	6,3	MB
Información sobre uso de Cinturón de Seguridad para el ocupante	2,7	1,0	1,0	2,6	1,8	IN
Estado exterior del vehículo	6,9	6,0	5,4	6,5	6,2	MB
Estado interior del vehículo	6,9	5,5	5,6	6,5	6,1	MB
Higiene y limpieza del vehículo	6,9	5,4	5,3	6,3	6,0	MB
Uso de vías exclusivas para transporte público	6,9	7,0	5,7	6,9	6,7	MB
Uso del celular durante la conducción	6,1	6,3	6,3	4,5	5,8	MB
Velocidad de operación	6,7	6,4	4,8	6,7	6,2	MB
Desempeño y seguridad en la conducción	6,7	6,4	5,1	6,3	6,1	MB
Seguridad del usuario al descender del vehículo	6,9	6,0	5,2	6,4	6,1	MB
Promedio de notas	6,5	5,7	4,9	6,1	5,8	MB
	MB	MB	B	MB	MB	

Tabla 3: Promedio Obtenido de la Observación del Cliente Oculto
Fuente: Elaboración Propia

- a) Cabify, fue el servicio de transporte evaluado con la mejor puntuación. Sin embargo, la Información sobre uso de Cinturón de Seguridad para el ocupante por parte del conductor fue el aspecto con

menor puntuación. La percepción del evaluador fue que hubo muy pocos conductores que lo tomaron en cuenta.

- b) Se observó en los conductores de Uber el uso excesivo del celular durante la conducción.
- c) Se evidenciaron ciertas deficiencias en la higiene y limpieza de los vehículos que prestan servicio en Easy Taxi.
- d) De los aspectos evaluados en los Taxis básicos, tienen mayor relevancia la presentación personal del conductor, el saludo al usuario y el trato- cortesía del conductor. El observador de terreno percibió grandes deficiencias en estos aspectos que se consideran muy importantes para el trato con el público que tiene el conductor.

A continuación, se describen los aspectos que obtuvieron en promedio las puntuaciones más altas y más bajas en la evaluación.

3.1.1 Aspectos con las Puntuaciones Más Altas

- **Variaciones o cumplimiento del recorrido:** se observó que los conductores de Uber y Cabify se guiaron por el sistema de GPS para el cumplimiento de los viajes, manteniendo la ruta establecida por la aplicación en el inicio del recorrido, sin modificarla. En algunos casos, estos conductores acortaron el recorrido en la aplicación del servicio pues el sistema de GPS en muchas ocasiones arrojó de forma errónea el destino o inicio de recorrido. En Easy Taxi algunos conductores, sacando provecho del conocimiento que tienen de las vías y tomaron rutas alternativas a lo que indicó la aplicación, provocando el aumento del valor del viaje.

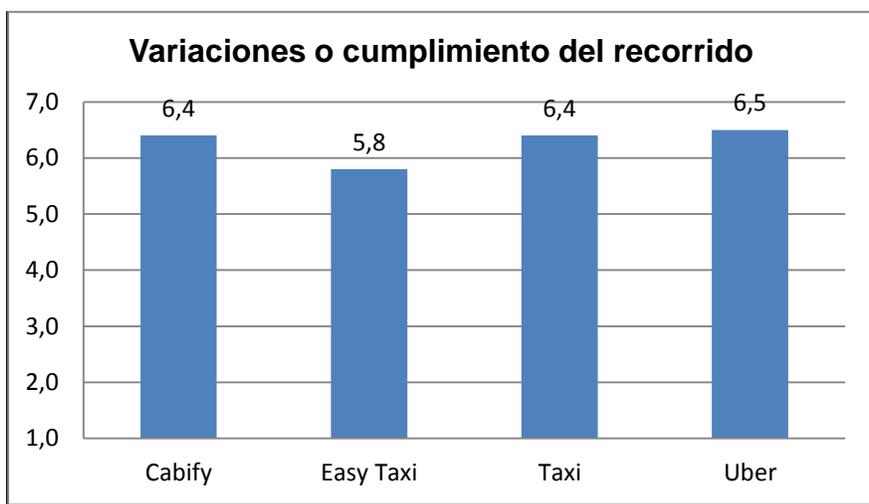


Figura 3: Evaluación para las variaciones o cumplimiento del recorrido.

Fuente: Elaboración Propia.

- **Velocidad de operación:** se observó la velocidad en la que se desplazaban los vehículos mediante aplicaciones celulares con sistema de GPS. Durante los servicios de Cabify, Easy Taxi y Uber, se comprobó que mantuvieron la velocidad por debajo del límite establecido. El servicio de los Taxis básicos en algunos de sus recorridos superó el límite de velocidad en tiempos prolongados.

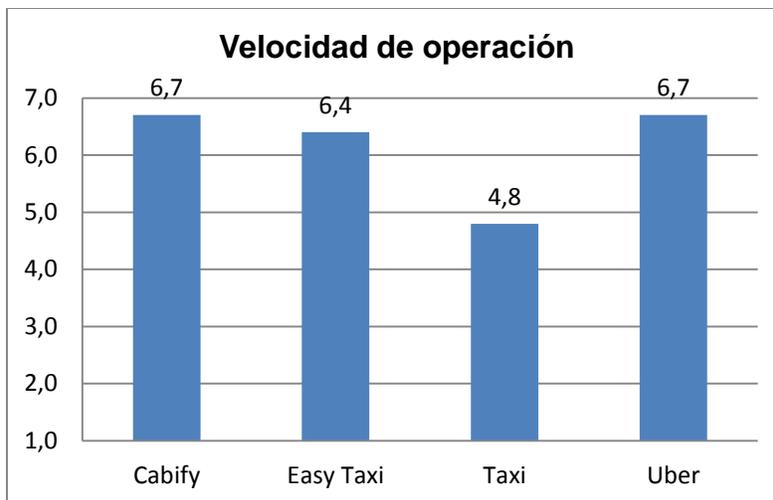


Figura 4: Evaluación para la Velocidad de operación.
Fuente: Elaboración Propia.

3.1.2 Aspectos con las Puntuaciones Más Bajas

- **Información sobre uso de cinturón de seguridad para el ocupante,** de los resultados generales obtenidos en la observación de los servicios en estudio, destacó la poca información e inexistente incentivo en el uso del cinturón de seguridad por parte del conductor hacia el usuario. En el caso de Cabify y Uber, solo en ocasiones el conductor solicitó al usuario colocarse del cinturón de seguridad. En los servicios de los Taxis básicos y Easy Taxi la solicitud del uso del cinturón de seguridad por parte del conductor fue inexistente, siendo calificado con un 1,0 (calificación mínima).

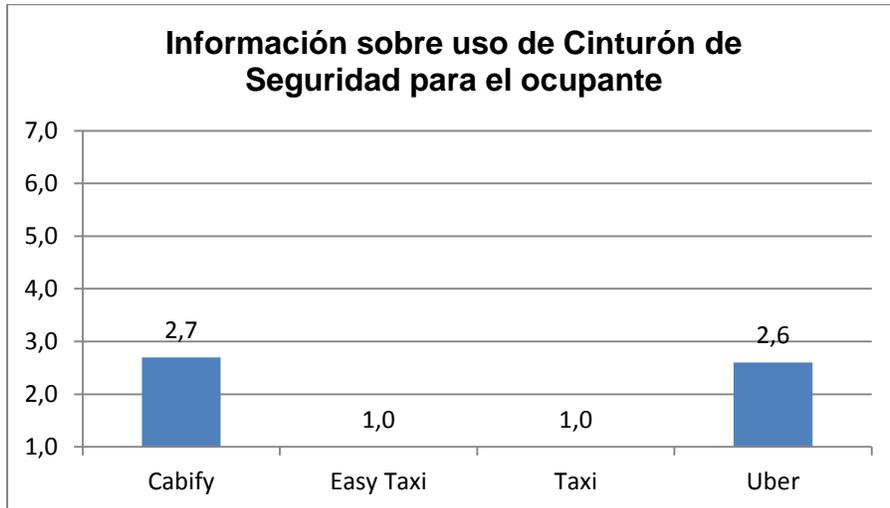


Figura 5: Evaluación para la Información sobre uso de Cinturón de Seguridad para el ocupante
Fuente: Elaboración Propia.

- **Uso del celular durante la conducción:** el cliente oculto pudo observar una mala práctica en los conductores de todos los servicios, la cual consiste en el uso reiterativo del celular se calificó no nota 1,0 (deficiente).
 - a) Al ser Easy Taxi una aplicación móvil, se comprobó que los conductores utilizan el celular al inicio y término de cada recorrido. Además, se identificó el poco conocimiento que poseen los conductores de la aplicación móvil de Easy Taxi. Al exigir el comprobante del viaje, los conductores desconocían su existencia y el medio por el que es entregado al usuario.

- b) En los Taxis básicos se observó que algunos conductores utilizaron el celular para responder mensajes personales mientras el viaje estaba en desarrollo. En comparación con los demás servicios, estos conductores no utilizaron en ningún momento algún dispositivo electrónico para determinar las rutas.
- c) Los conductores de Uber y Cabify mostraron desconocimiento de las rutas, utilizando de forma excesiva la aplicación WAZE. En algunos casos esto causó que aumentara el tiempo de viaje y tarifa ya que el GPS indicaba rutas con ciertas desviaciones. El uso del celular estuvo presente durante todo el recorrido.

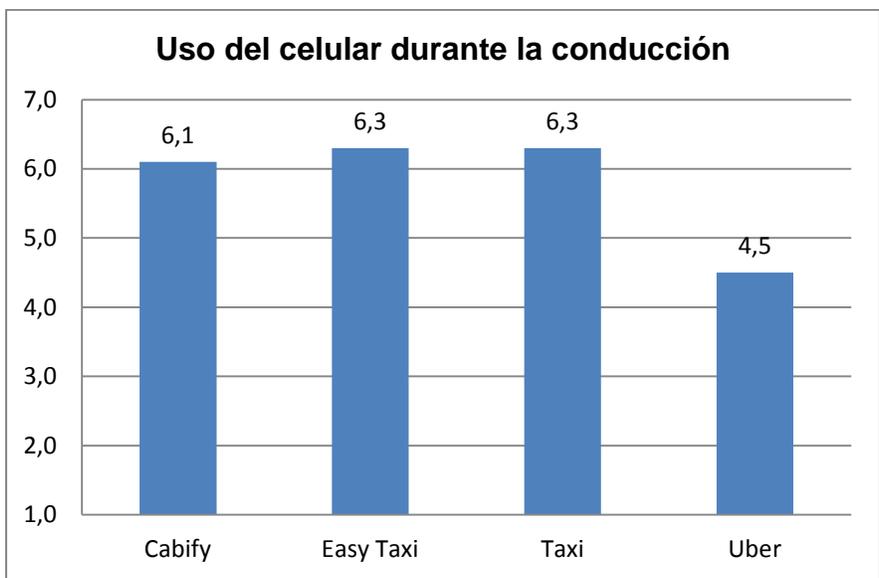


Figura 6: Evaluación para el Uso del celular durante la conducción
Fuente: Elaboración Propia

3.2 Comunas Evaluadas

De los resultados recogidos en terreno en cada una de las 5 comunas, podemos concluir:

Comuna	Promedio
Ñuñoa	6,0
Santiago	5,9
Providencia	5,9
Las Condes	5,8
La Florida	5,6
Promedio total por comuna	5,8

Tabla 4: Promedio de evaluación por comuna, Cliente Oculto
Fuente: Elaboración Propia

- a) Se observa que la variación en los puntajes obtenidos en cada comuna es baja, por lo que se puede evidenciar que la calidad y seguridad del servicio que se entrega es similar en las localidades que abarcó el estudio.
- b) La comuna de Ñuñoa, obtuvo el promedio de las puntuaciones más alto, mientras que la comuna de La Florida fue calificada con las puntuaciones más bajas.

3.3. Tiempo de Viaje

3.3.1 Tiempo Medio de Espera Simulaciones

A continuación, se describen los resultados de los tiempos de espera obtenidos mediante las simulaciones hechas a través de las aplicaciones móviles:

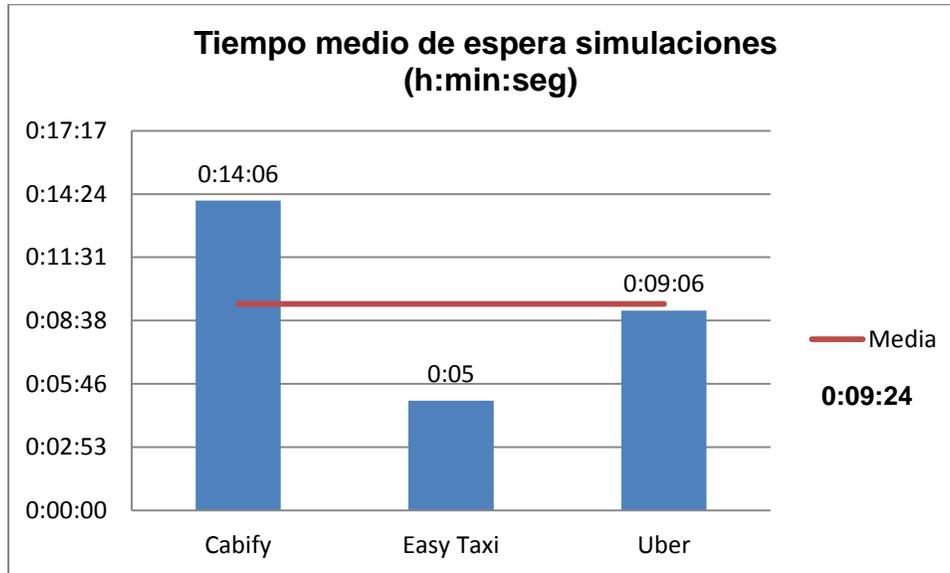


Figura 7: Tiempo medio de espera por servicio (simulaciones).
Fuente: Elaboración Propia

- Uber y Easy Taxi están por debajo de la media del tiempo de espera total, obteniendo mejores resultados en comparación a Cabify.
- La aplicación de Cabify arrojó el mayor tiempo de espera quedando sobre la media de todos los servicios. La aplicación establece un tiempo máximo de espera de 20 minutos.

3.3.2 Tiempo Cliente Oculto

De las mediciones realizadas de los servicios en estudio, se pudo observar:

3.3.2.1 Tiempo Total De Viaje

A continuación, se describen los resultados del tiempo total en el que se desarrolló la evaluación como cliente oculto.

- Los mayores tiempos de viaje los obtuvo Uber, el desconocimiento de las rutas de tránsito del conductor de Uber aumentó considerablemente el tiempo de viaje del usuario.
- Los conductores de los Taxis básicos mostraron conocimientos de las rutas de tránsito, lo que ocasionó el aprovechamiento de su conocimiento, tomando vías alternativas, y con ello aumentando considerablemente el tiempo de viaje.

3.3.2.2 Tiempo de Espera

Similar a lo evaluado en las simulaciones de las aplicaciones móviles, se contabilizó el tiempo de espera durante la ejecución del cliente oculto.

- a) Cabify y Easy Taxi arrojaron los mayores tiempos promedio en espera.
- b) En el caso de Cabify se destaca que el principal motivo de aumento de tiempo de espera es que en algunas zonas y horarios tiene menor oferta de vehículos en comparación a Uber y Easy Taxi. Esto se evidenció en la comuna de La Florida, pues en algunos casos el tiempo de espera excedió los 20 minutos, y en otros casos el único vehículo disponible era el que había realizado el viaje anterior.
- c) El tiempo de espera aumenta considerablemente en los servicios que se ofrecen mediante aplicaciones móviles, al momento que el conductor acepta la solicitud del usuario debiendo ubicar al pasajero, en repetidas ocasiones la ubicación del pasajero fue arrojada de forma errónea por la aplicación móvil GPS, obligando a establecer un nuevo punto de encuentro.

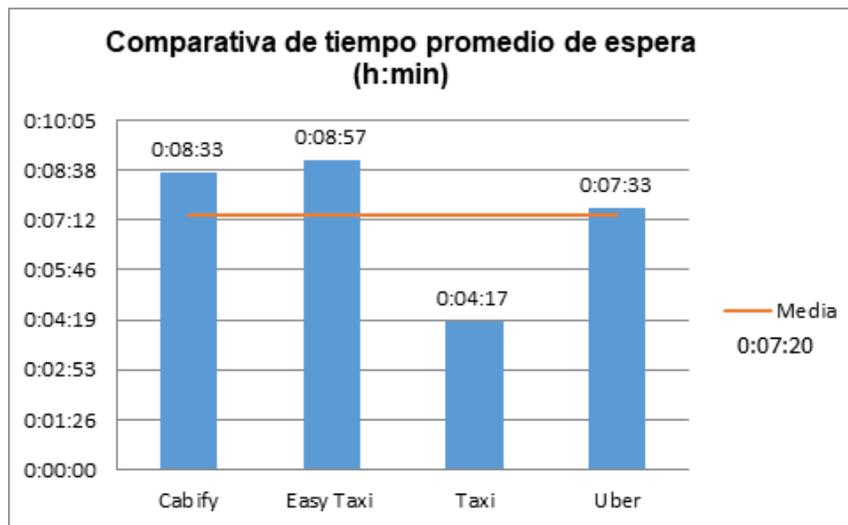


Figura 8: Comparativa de tiempo promedio de espera (cliente oculto)

Fuente: Elaboración Propia

Nota: el tiempo medio de espera fue de 7 minutos con 20 segundos.

- d) El cliente oculto realizó viajes en los servicios de Uber WAV, los cuales están orientados al transporte de personas con movilidad reducida (silla de ruedas). Al solicitar el servicio el tiempo de asignación del vehículo y el tiempo de espera fue muy alto en comparación con los servicios regulares, estando entre los 20 y los 50 minutos. La baja oferta que posee Uber de vehículos con estas características aumenta el tiempo de espera y ocasionado que el cliente oculto solicite el mismo vehículo dos veces.

3.4 Tarifas

3.4.1 Tarifa Media de Simulaciones

- a) Las tarifas de Easy Taxi y Uber se encuentran bajo la media en las simulaciones. Estas aplicaciones proporcionan un rango con los precios mínimo y máximo del valor a pagar por el usuario.
- b) Cabify solo arroja un valor de tarifa mínima, por lo que el usuario desconoce el monto máximo a pagar.
- c) Las aplicaciones móviles de cada uno de los servicios en estudio ofrecen en plataforma una amplia oferta de vehículos, dependiendo de la necesidad del cliente. Uber y Cabify ofrecen alternativas para personas de movilidad reducida y necesidades especiales como lo son Cabify Baby, Uber Assist y Uber WAV. Al evaluar estos servicios se comprobó la poca oferta y disponibilidad, evidenciándose un aumento de las tarifas y altos tiempos de espera.

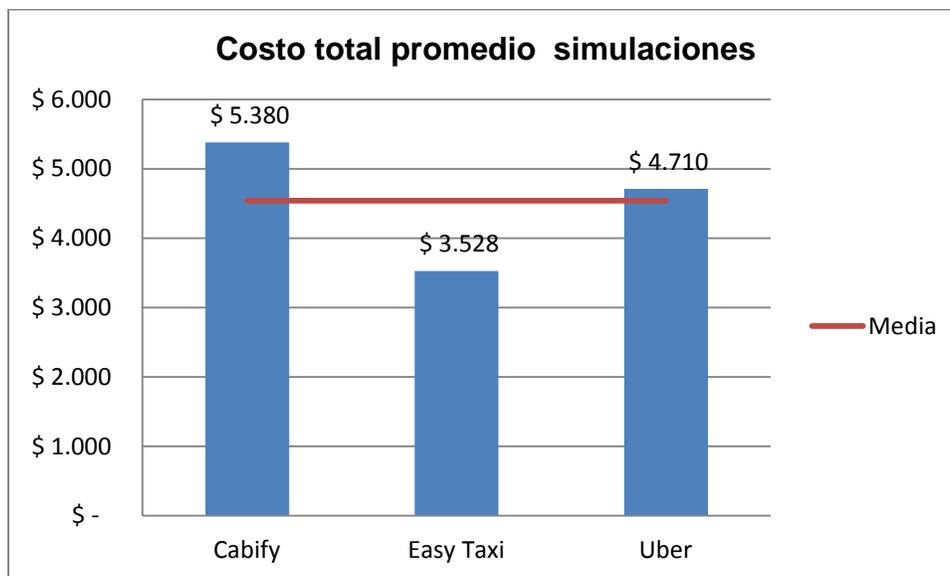


Figura 9: Tarifa medio por servicio
Fuente: Elaboración Propia
La tarifa media fue de \$4.539.

3.4.1.1 Tarifa Dinámica De Uber

El sistema que rige el funcionamiento de UBER posee una particularidad respecto a las tarifas. El cobro mediante la metodología de tarifa dinámica presenta una variación de los costos de cada viaje según las condiciones de oferta y demanda que tenga el servicio al momento de solicitarlo.

La información que aporta UBER a través de su página web sobre este sistema de cobro señala que su finalidad es que aumente la cantidad de conductores en las zonas de mayor demanda para que disminuya el tiempo de espera de los usuarios.

A través de las simulaciones realizadas en la aplicación móvil se revisó el comportamiento de este sistema de tarifas en los horarios punta en los días de semana y fines de semana. En los días de semana, se realizó la simulación de los 18 viajes del cliente oculto, en tres horarios del día: punta mañana (08:00 hrs), punta medio día (13:00 hrs) y punta tarde (18:00 hrs).

En la figura 10 podemos evidenciar que las variaciones en las tarifas se producen en todos los servicios que ofrecen las plataformas.

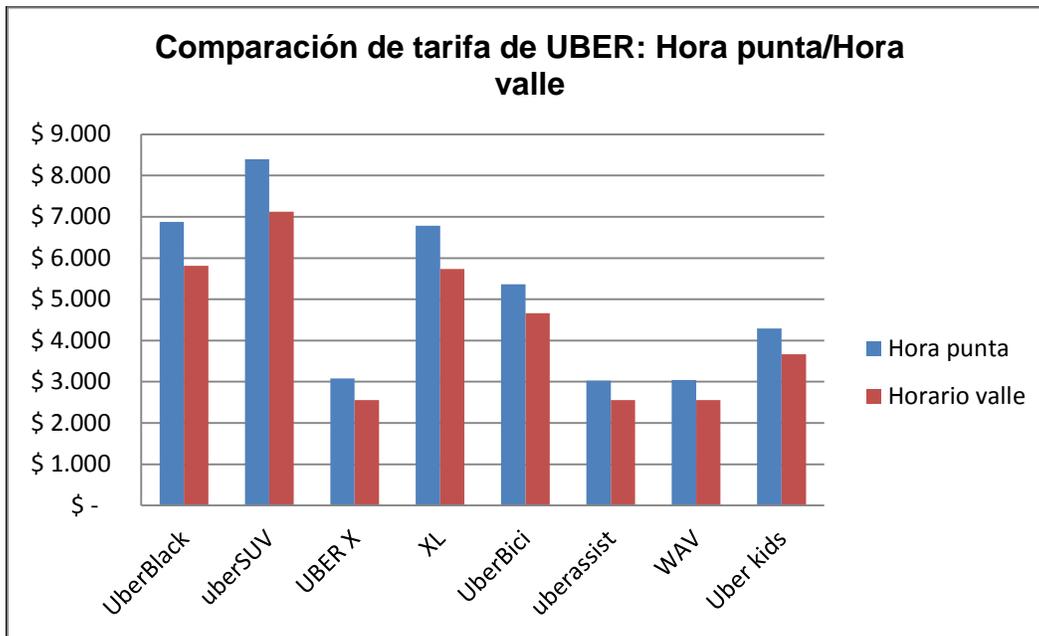


Figura 10: Comparativa de tarifa de UBER: hora punta/hora valle
Fuente: Elaboración Propia

Para las mediciones realizadas en días de la semana, el mayor aumento de la tarifa se da en el horario punta de la tarde. Haciendo una comparación de esta variación entre las comunas estudiadas se observó que la comuna de La Florida fue la que presentó el mayor porcentaje de variación.

En relación al promedio, en el horario punta de la tarde la tarifa en La Florida aumentó un 40%, a diferencia de lo observado en Providencia, donde aumentó un 12% (Figura 11). La situación varía en gran proporción con respecto a las mediciones tomadas durante el fin de semana.

En este caso se revisaron tanto horarios diurnos (cerca del mediodía) como nocturnos (entre las 22:00 hrs y las 00:00 hrs). En la comuna de Providencia se presentó la mayor variación de las tarifas que, según lo observado aumentaron un 47% el día domingo, mientras que en la comuna de Las Condes solo hubo un aumento del 7%. (Figura 12)

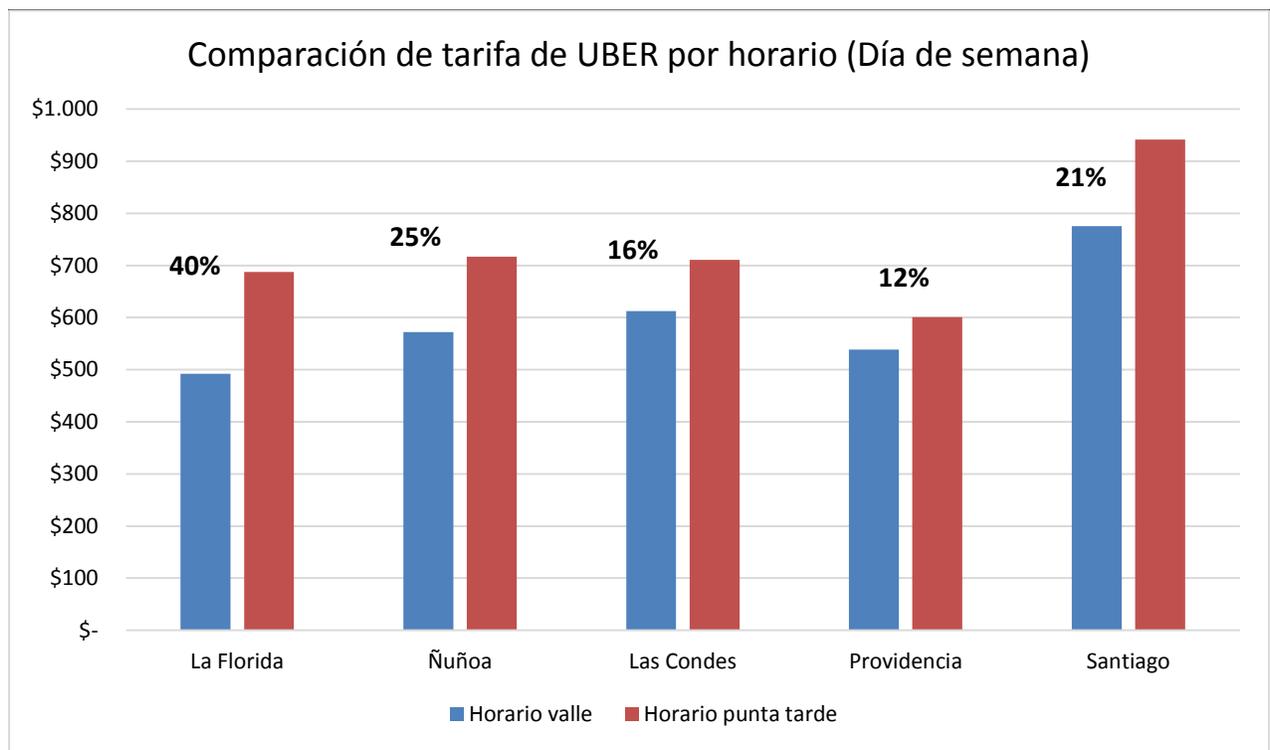


Figura 11: Comparación de tarifa de UBER por horario (Día de semana)
Fuente: Elaboración propia.

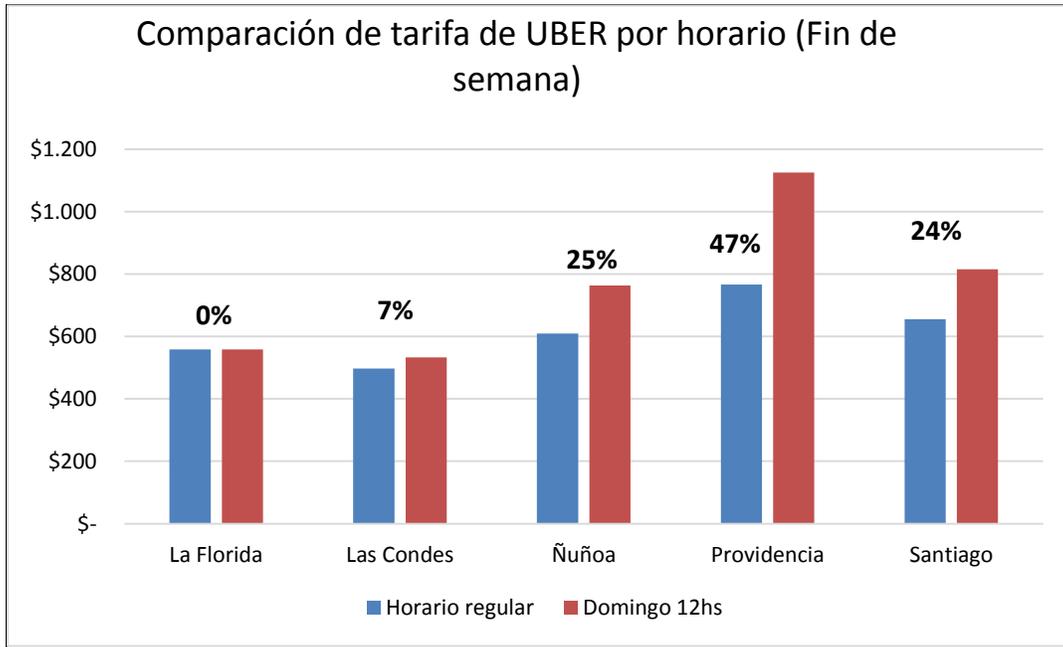


Figura 12: Comparación de tarifa por horario (Fin de semana)
Fuente: Elaboración propia.

3.4.2 Tarifas Cliente Oculto

3.4.2.1 Costo por Empresa

Para efectos de contar con información comparativa y útil para los usuarios, las tarifas de cada viaje pagadas por los clientes ocultos fueron sumadas (18 viajes en total por cada servicio), emulando el comportamiento y los costos que asume un usuario promedio que utilice regularmente una plataforma o servicio de transporte.

Por ello, estos datos reflejan la sumatoria del total de viajes por cada servicio.

De la totalidad de los recorridos en estudio realizados por el cliente oculto en cada empresa, podemos decir:

- a) De la suma del total de los recorridos en estudio se observó que Cabify y Uber representaron el costo más bajo. Asimismo, Uber superó a Cabify por \$2.355.
- b) El conocimiento de las rutas por parte de los conductores de los Taxis básicos y Easy Taxi provocó que aumentara considerablemente el costo en estos servicios de transporte. La diferencia de los Taxis básicos y Easy Taxi con Cabify fue de \$ 15.699\$ y 6.369 respectivamente.

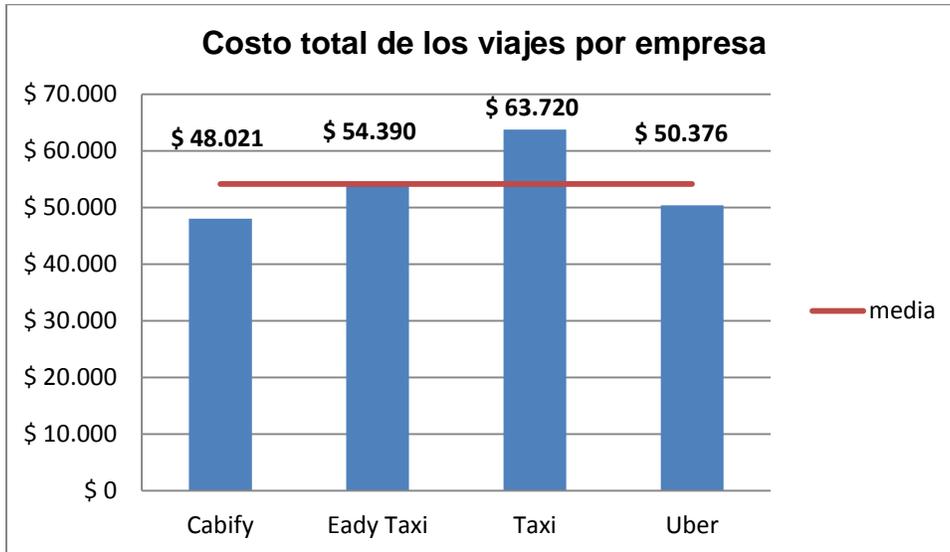


Figura 13: Costo total de los viajes por empresa
Fuente: Elaboración Propia
La tarifa media para la suma del total de viajes fue de \$54.127.

Para los viajes realizados se hizo una comparación del costo por kilómetro recorrido. Según los datos recopilados el servicio de los Taxis básicos supera el promedio de los precios en un 15%, mientras que Cabify está 9% por debajo del promedio.

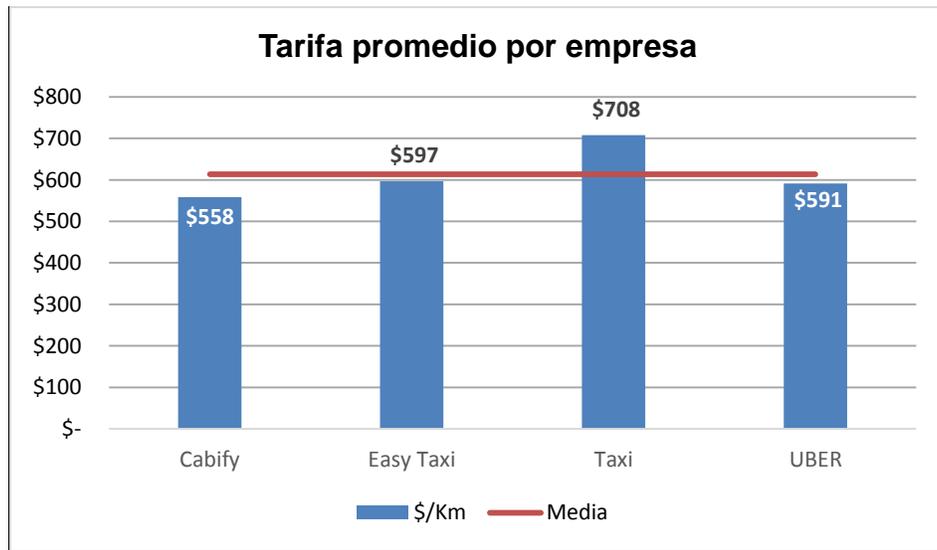


Figura 14: Costo por Km
Fuente: Elaboración Propia
La tarifa media por kilómetro fue de \$613.

3.4.2.2 Tarifa Servicios Especiales

De los viajes realizados en el servicio de Uber WAV para personas con movilidad reducida se observó una tarifa relativamente estable, con variaciones cercanas al 7%. Cabe destacar que este servicio tiene la misma tarifa por kilómetro recorrido y por minuto que el servicio básico (UberX).

3.4.2.3 Comparativa de Tarifas por Comuna

Con el objetivo de establecer el servicio con la tarifa más conveniente por cada una de las comunas implicadas en este estudio, el costo total de los servicios por comuna está descrito a continuación:

Comuna	Servicio			
	Cabify	Easy Taxi	Taxi básico	Uber
La Florida	\$10.773	\$12.590	\$13.050	\$8.926
Ñuñoa	\$7.927	\$8.100	\$10.500	\$7.700
Las Condes	\$8.347	\$11.600	\$12.720	\$10.300
Providencia	\$6.145	\$6.100	\$7.750	\$6.300
Santiago	\$14.829	\$16.000	\$19.700	\$17.150

Tabla 5: Costo total de los viajes por comuna
Fuente: Elaboración Propia

- Cabify y Uber tuvieron las tarifas más bajas en la comuna de La Florida, la tarifa de Cabify fue \$1.847 pesos más elevada en comparación a la tarifa de Uber. Las mayores tarifas las registraron los servicios de transporte de los Taxis básicos y Easy Taxi con una diferencia de \$4.124 y \$3.644 en comparación a la tarifa de Uber.
- En Ñuñoa, los servicios de Cabify y Uber obtuvieron las menores tarifas a pagar, ambas con una diferencia de \$227. Easy Taxi y Taxis básicos obtuvieron las mayores tarifas ambas con una diferencia de \$400 y \$2.800.
- El valor de tarifa más bajo en la comuna de Las Condes fue observado en los viajes de Cabify. En comparación, el costo de los viajes en los Taxis básicos fue 52% más costoso.
- Las tarifas más bajas en la comuna de Providencia fueron pagadas en Cabify y Easy Taxi ambas con una diferencia de \$45. En esta comuna se pudo observar la mayor diferencia entre los Taxis básicos y Easy Taxi, donde el costo de los viajes de éste último fue 27% mayor.

- e) En la comuna de Santiago, el servicio que registró las menores tarifas fue Cabify su diferencia con los otros servicios fue de \$2.321 con Uber, \$1.171 Easy Taxi y \$4.871 con los Taxis básicos.

3.4.2.4 Comparativa de Tarifas por Medio de Pago

Dentro de los viajes realizados se compararon los diferentes medios de pago que ofrecen las empresas. En el caso de UBER e Easy Taxi los medios de pago disponibles son tarjeta de crédito y efectivo. Cabify posee las modalidades de tarjeta de crédito y tarjeta de débito. De los datos obtenidos se concluye lo siguiente:

- a) En el caso de UBER los viajes pagados a través de la tarjeta de crédito fueron más económicos que los pagados en efectivo, con una diferencia de 2%.
- b) Analizando la comparación entre el valor estimado que da la aplicación antes de iniciar el viaje y el costo pagado, UBER presenta las condiciones más favorables para el usuario en ambos medios de pago. Al pagar con tarjeta de crédito, el monto estimado es igual al pagado, mientras que en la mayoría de los casos de viajes pagados en efectivo el monto pagado fue menor.
- c) El servicio de Cabify ofrece como alternativa al pago con tarjeta de crédito, el pago con tarjeta de débito a través de un punto de venta dentro del vehículo. La principal desventaja del pago con débito es la poca oferta de vehículos, lo que aumenta los tiempos de espera considerablemente.

3.5 Casos Excepcionales

En la realización del estudio el cliente oculto se observaron distintas irregularidades que dejan en evidencia algunas deficiencias que poseen las aplicaciones móviles en la entrega de información de tarifas y recorridos, además del poco profesionalismo de algunos conductores. A continuación, detallaremos irregularidades observadas en terreno:

- Uber: en uno de los viajes el poco conocimiento de las rutas llevó al conductor a tomar vías alternativas extendiendo el viaje más de lo normal por lo que la tarifa aumentó de \$4.126 a \$5.000, superior al rango de tarifa entregada por la aplicación a la hora de pedir el viaje. El usuario realizó un reclamo mediante la aplicación el cual fue respondido de manera inmediata por parte de Uber haciendo una devolución de \$874 los cuales quedaron como saldo para el próximo viaje.

Viajaste con Carlos

11:35 00:28:57
kilómetros Tiempo del viaje

uberX
Auto

Ajuste - DANIELA

Tu tarifa

Cargo anterior:	\$ 0,00
Créditos cobrados:	\$ 74,00
Total actualizado:	\$ 4.126,00

TU CHOFER FAVORITO
Great Wall Haval H3 (JC BK 44)

Detalles de tarifa

Precio base	\$ 665
Precio mínimo	\$ 1.200
Total	\$ 1.200

UBER

ESPERANDO TU RESPUESTA

MI CONDUCTOR HA ELEGIDO UNA MALA RUTA
miércoles 1 de octubre de 2017 a las 11:43 pm

Hola Carlos, gracias por ponerte en contacto con nosotros, el día de hoy estaré encantada de ayudarte.

Para analizar tu viaje en el sistema te pido por favor me indiques con exactitud las direcciones de tu viaje el punto de origen (donde subiste) y punto de destino (donde bajaste) y si hubo escalas durante tu trayecto. Las direcciones que me envíes deben estar completas. Por favor indicanos si el cambio de ruta fue aprobado por ti al conductor.

Esto con el fin de revisarlo de manera adecuada y darle solución a tu problema.

Carlos, es un gusto para mí atender tu solicitud. Quedo atenta a tu respuesta.

Cabify City

Figura 15: Resultados, Casos
Fuente: Elaboración Propia

- Cabify: se observó que algunos conductores desconocían el funcionamiento de la aplicación móvil, una vez iniciado el viaje le daban término antes de llegar al destino. La tarifa aproximada a pagar por el usuario no incrementó, cancelando el usuario solo el valor aproximado de viaje, por lo que el tiempo de inicio de viaje fue igual al de término en el voucher enviado al usuario a su correo electrónico. En la figura 17 podemos ver el ejemplo del trayecto desde el Centro Comercial Campanario hasta la estación de metro Mirador (La Florida) donde el viaje fue finalizado en la aplicación a los 2 minutos del recorrido.

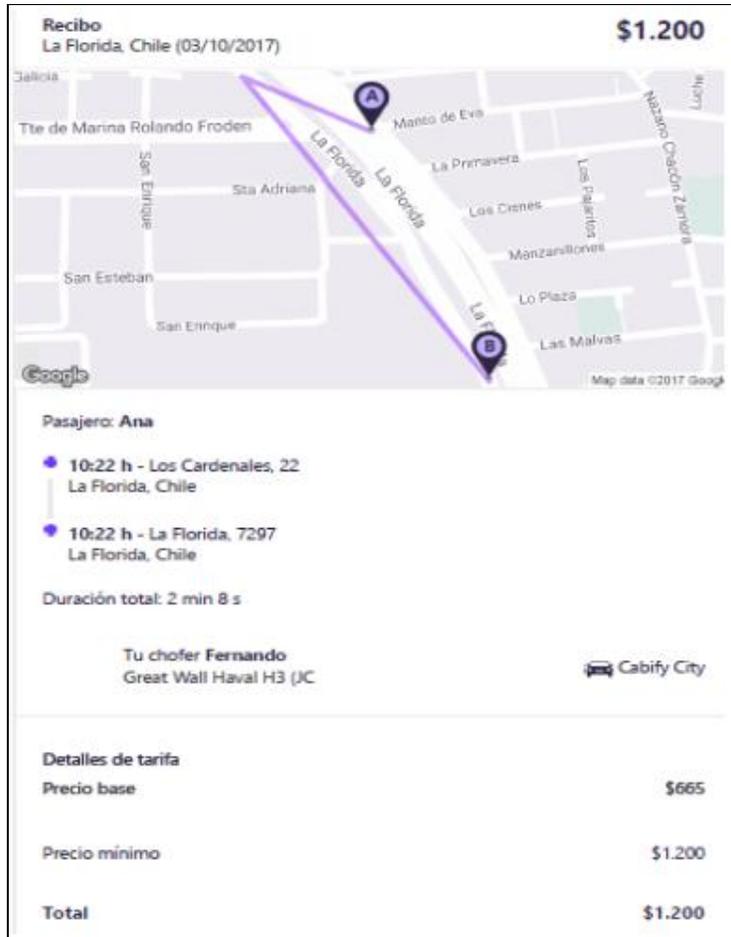


Figura 16: Resultados, Casos
Fuente: Elaboración Propia

- Easy Taxi:

- a) El cliente oculto observó que el conocimiento de las rutas por parte de los conductores de Easy Taxi es utilizado de forma indebida, en algunas ocasiones colocando el taxímetro para cobrar de forma excesiva. El valor entregado por la aplicación móvil fue de \$4.900 y el conductor cobró al usuario \$6.540, el observador en terreno realizó un reclamo a través de la aplicación móvil, el que fue respondido de manera inmediata reembolsando la suma de \$700.

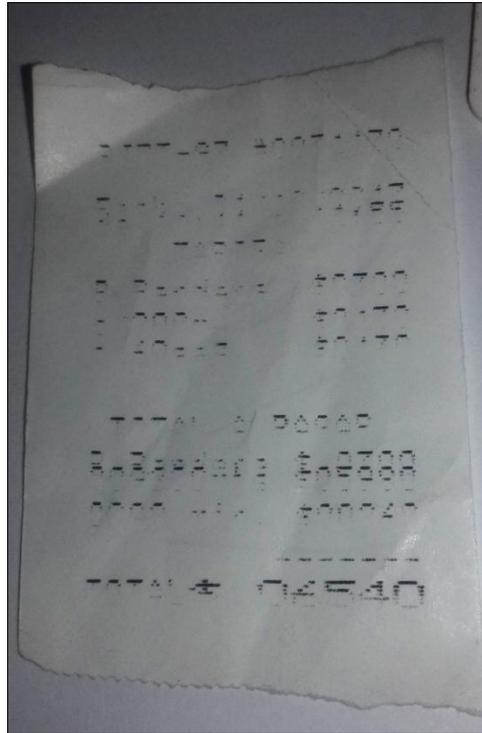


Figura 17: Resultados, Casos
Fuente: Elaboración Propia

Mariana (Easy Taxi)
3 de oct 11:48 -03

Estimada,

Junto con saludar, lamentamos lo ocurrido, conductor fue sancionado con bloqueo en la APP conforme indica procedimiento en estos casos.

Favor informarnos sus datos bancarios para que sea posible realizar depósito del monto (\$700) cobrado de forma indebida.

NOMBRE
RUT
CORREO VALIDO
NUMERO DE CUENTA
TIPO DE CUENTA
BANCO DE DESTINO

Atenta al envío de sus datos,

Saludos cordiales!

Figura 18: Resultados, Casos
Fuente: Elaboración Propia

b) Al solicitar el vehículo mediante la aplicación móvil, la información entregada al usuario fue errónea. El modelo del vehículo correspondía a lo que registra la aplicación, en cambio su placa patente no. Se buscó información de la placa patente en línea y no fue posible encontrar ya que las páginas del Planta de Revisión Técnica y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones no la reconocen su existencia.



Figura 19: Resultados, Casos
Fuente: Elaboración Propia



Figura 20: Resultados, Casos
Fuente: <http://www.prt.cl/Paginas/RevisionTecnica.aspx>

Registro de multas de tránsito no pagadas

Estimado usuario(a), consulte aquí si su vehículo posee o no multas de tránsito no pagadas:

Para obtener el **permiso de circulación 2017**, debe saber si su vehículo posee al 30 de noviembre del 2016 multas registradas. Aquí encontrará la **única** información válida respecto al tema. Esta consulta entrega la información al 30 de noviembre del 2016 y actualizada al día de hoy.

Patente (JP: Consultar

Nota: Ingresar placa patente con formato de letras y números, sin guión. Si se trata de una moto, anteponer un cero a los números de la patente (ejemplo LL0NNN).

Información al 30 de noviembre de 2016 (Permiso de Circulación 2017)	Información actualizada al día de hoy
Para el permiso de circulación 2017, no se registran multas.	No registra multas en la base del SRCol

Figura 21: Resultados, Casos

Fuente: <http://consultamultas.srcei.cl/ConsultaMultas/buscarConsultaMultasExterna.do>

- Taxi básico: algunos conductores sacaban provecho de su conocimiento de las rutas. Uno de los viajes realizado por un cliente oculto extranjero, sin conocimiento de la ruta, fue extendido más de lo necesario. El costo de viaje fue bastante mayor en comparación con los otros servicios de transporte con origen y destino común.

Trayecto	Parque Inés de Suárez /Metro Baquedano			
Empresa	UBER	Cabify	Taxi básico	Easy Taxi
Hora de inicio	10:01	10:02	9:51	10:13
Hora de llegada	10:07	10:16	10:21	10:17
Costo del viaje	\$ 1.800	\$ 1.616	\$ 2.770	\$ 1.500
Diferencia en minutos	0:06	0:14	0:30	0:04

Tabla 6: Casos
Fuente: Elaboración Propia

3.6 Evaluación de los Niveles de Seguridad de Vehículos:

En relación a la variable de seguridad durante el viaje en los servicios evaluados se ha tomado en cuenta la clasificación que tenga cada modelo según los parámetros internacionales de Latin NCAP. Las pruebas de impacto realizadas por esta entidad emiten una calificación de 0 a 5 estrellas según ciertos criterios relacionados a la seguridad de pasajeros adultos, niños y peatones. De los 72 vehículos en los que se realizaron los viajes hubo 33 modelos diferentes, de estos modelos 11 han pasado por las pruebas de Latin NCAP entre los años 2010 y 2017. Los detalles del resultado de la calificación obtenida por cada uno se presentan en la siguiente tabla.

Marca	Modelo	Año	Clasificación Latin NCAP	
			Año de Test	Clasificación
Toyota	Corolla	2012	2014 2017	5
Volkswagen	Golf	2017	2014	5
Chevrolet	Cruze	2014	2011	4
Nissan	Tiida	2015	2015 2011	4
Renault	Fluence	2016	2012	4
Suzuki	Celerio	2016	2013	4
Nissan	March	2016	2016 2011	3
Nissan	Versa	2017	2016	3
Peugeot	207 Compact CT	2010	2010	2
Chevrolet	Corsa	2006	2011	1
Chevrolet	Sail LT	2013	2016	0
Citroen	C-Elysee	2017	-	-
Great Wall	Haval H3	2017	-	-
Hyundai	Accent	2008	-	-
Hyundai	County	2008	-	-
Hyundai	Elantra	2014	-	-
Hyundai	Eon GLS 800	2014	-	-
Hyundai	Matrix	2006	-	-
Hyundai	New Tucson	2014	-	-
JAC	S3	2016	-	-
Kia	Cerato	2012	-	-
Kia	Optima EX	2012	-	-
Kia	Sportage LX	2015	-	-
Mahindra	XUV 500	2017	-	-
Nissan	EX Saloon	2007	-	-
Nissan	Sentra	2010	-	-
Nissan	V 16	2008	-	-
Opel	Insignia	2013	-	-
Renault	Symbol	2017	-	-
Samsung	SM3	2008	-	-
Subaru	Forester	2017	-	-
Toyota	Yaris	2010	-	-
ZX	Landmark 4x4	2009	-	-

Tabla 7: Modelos según su evaluación Latin NCAP

Fuente: <https://www.latinncap.com/es/>

Según los datos recopilados, la empresa Cabify fue la que tuvo mayor cantidad de vehículos con puntuaciones mayores a 3 estrellas, en relación al total de los vehículos que han sido probados por Latin NCAP.

La antigüedad de los vehículos, en la mayoría de las instancias puede ser un parámetro para comparar la seguridad de los vehículos. En este caso se pudo observar que un 72% de los vehículos tienen una antigüedad menor a 6 años.

4. INFORMACIÓN GENERAL DE LAS EMPRESAS

Como complemento de la evaluación realizada, se ha recopilado información de la situación actual de las empresas de transporte estudiadas. Esta información permite tener un panorama completo de las condiciones de la estructura de las empresas para obtener un punto de vista claro de lo que se ve reflejado en los servicios.

En la siguiente figura se refleja un comparativo entre los diferentes requerimientos que tienen las empresas hacia los conductores que presten el servicio de transporte.

	Cabify	Uber	Taxi
Método de inscripción	En línea y presencial (todo postulante debe pasar al menos 1 vez por oficina)	En línea	Compra de vehículo con cupo de taxi y traspaso vía Registro Civil
Edad mínima	21 años (al menos 3 años manejando)	21 años	20 años (para optar a licencia Clase A)
Licencia de conducir	Clase A (válido en categoría "Lite") o B	Clase A o B	Clase A (1 a 3)
Cédula de identidad	Sí	No	Sí
Hoja de vida	Sí	No	No
Certificado de antecedentes	Sí	Sí	Sí
Certificado de Inicio de actividades	Sí	No	
Permiso de Circulación	Sí	Sí	Sí
Revisión Técnica	No	No	Sí
Padrón del vehículo	Sí	No	Sí
Permiso del MTT	Opcional	No	Transferencia debe ser validada en Secretaría Regional del MTT.
Test Psicológico	Sí	No	No
Capacitación	Sí	No	No
Antigüedad del auto	Según servicio: 2008 en adelante ("City") o 2012 en adelante ("Lite")	2007 en adelante.	Máximo 3 años de antigüedad al momento del registro
Requerimientos del auto	SOAP, 5 puertas, aire acondicionado, airbag, no Citycar.	4 puertas, aire acondicionado, doble airbag, patente blanca.	Full equipo (aire acondicionado, cierre centralizado, alzacristales eléctricos en 4 puertas), que nunca haya sido taxi previamente, desde 1,6 cc.

Figura 22: Comparativa conductores Cabify, Uber y Taxi básico.

Fuente: <http://www.emol.com/noticias/Economia/2017/07/26/868322/Que-se-necesita-para-ser-chofer-de-Cabify-Uber-y-de-un-taxi.html>

Existen ciertas diferencias entre el nivel de exigencia que tienen tanto Cabify como Uber. Cabify tiene un sistema más estricto en relación a la entrega de los documentos y las evaluaciones de los conductores.

Además, cada empresa maneja distintos valores en relación al manejo de los pagos a los conductores. Easy Taxi presenta el menor porcentaje de comisión que descuenta a los conductores que alcanza el 10%.

mientras que Uber descuenta o exige un porcentaje que ronda el 25%. En el caso de Cabify, la empresa recibe entre el 23% y 25% del valor pagado por los usuarios.

Las condiciones entre los conductores y las empresas son un tema importante en relación a las responsabilidades que tiene cada uno de los actores en la ejecución del servicio y ante la ocurrencia de accidentes. Las empresas Cabify, Easy Taxi y Uber señalan en las condiciones con los conductores que no se reconoce relación laboral ni civil con los denominados, en algunos casos denominándolos “socios”.

En el caso de Cabify, Easy Taxi y Uber, su condición legal como empresa está constituida de distintas formas y con giros distintos. En las figuras presentadas a continuación podemos ver la información existente en el Sistema de Impuestos Internos.

Nombre o Razón Social : MAXI MOBILITY CHILE II SPA
RUT Contribuyente : 7623/019-0

Fecha de realización de la consulta: 09-11-2017 13:38 hrs
 Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI
 Fecha de Inicio de Actividades: 07-09-2012
 Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO
 Contribuyente es EMPRESA DE MENOR TAMAÑO PRO-PYME: NO

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS VIA AUTOBUS	602130	Primera	No
TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS VIA TAXI COLECTIVO	602140	Primera	No
TRANSPORTES POR TAXIS LIBRES Y RADIOTAXIS	602210	Primera	No
SERVICIOS DE TRANSPORTE A TURISTAS	602220	Primera	No
OTROS TIPOS DE TRANSPORTE NO REGULAR DE PASAJEROS N.C.P.	602290	Primera	No

Figura 23: Situación Tributaria Cabify
 Fuente: www.sii.cl

Nombre o Razón Social : INVERSIONES EASYTAXI CHILE LIMITADA
RUT Contribuyente : 76204490-6

Fecha de realización de la consulta: 09-11-2017 16:09 hrs
 Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI
 Fecha de Inicio de Actividades: 03-04-2012
 Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO
 Contribuyente es EMPRESA DE MENOR TAMAÑO PRO-PYME: SI

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
OTROS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES N.C.P.	642090	Primera	SI

Figura 24: Situación Tributaria Easy Taxi
 Fuente: www.sii.cl

Nombre o Razón Social : UBER CHILE SPA			
RUT Contribuyente : /6270707-1			
Fecha de realización de la consulta: 09-11-2017 / 15:36 hrs			
Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI			
Fecha de Inicio de Actividades: 01-01-2014			
Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO			
Contribuyente es EMPRESA DE MENOR TAMAÑO PRO PYME: NO			
Actividades Económicas vigentes:			
Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
SOCIEDADES DE INVERSION Y RENTISTAS DE CAPITALES MOBILIARIOS EN GENERAL	659920	Primera	No
OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES N.C.P.	749990	Primera	Si

Figura 25: Situación Tributaria Uber
Fuente: www.sii.cl

Representantes de Uber señalan sobre este tema que “los servicios prestados por la empresa consisten en marketing y administración principalmente con respecto a terceros¹.”

Además, indican que cumplen con los impuestos exigidos por legislación, pues la aplicación “conecta a un conductor privado con un pasajero que necesita un socio de transporte”².

En Cabify señalan que su proceso para el manejo de los pagos se realiza a través de la emisión de facturas y boletas por parte de los choferes, pagando sus impuestos por este medio y que la empresa también tributa por la gestión empresarial.

5. CONCLUSIONES

Finalmente, las conclusiones más relevantes que entrega este estudio son:

- La variación de tarifas entre un sistema de transporte no presenta grandes diferencias, más bien, en algunos casos deben considerarse como marginales.
- En promedio, para las simulaciones la tarifa de Uber fue 9% menor a la media por cada viaje, mientras que Cabify superó la media en 18% y a Uber en 14%.

¹ Fuente: <http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/w3-article-110898.html>

² Fuente: <http://www.minsepres.gob.cl/wp-content/uploads/2016/05/ISAL-N-5-Semana-del-18-al-22-de-abril-de-2016.pdf>

- En promedio, para las simulaciones realizadas el tiempo de espera de Uber fue 3% menor a la media, mientras que el de Easy Taxi fue 47% menor, y el de Cabify fue 50% mayor a la media.
- En promedio, considerando la sumatoria de todos los viajes realizados con cliente oculto, el resultado total de Uber fue 7% menor a la media, mientras que Easy Taxi tuvo una variación igual a cero respecto a la media. El servicio de Taxi básico fue 18% mayor a la media, resultando ser la variación más alta. Al contrario, Cabify se ubicó 11% bajo la media, siendo el más barato.
- Al considerar la tarifa promedio por kilómetro recorrido, la más alta fue para el servicio de Taxi básico con \$708/km, mientras que la más barata fue de \$558/km. Las tarifas por kilómetro recorrido de Uber y Easy Taxi fueron \$591/km y \$597/km respectivamente.
- En todos los servicios se observó que los conductores tienden a utilizar el celular mientras conducen. Esta práctica se presenta en mayor proporción en los conductores de UBER y Cabify para ubicar las rutas, mientras que en Easy Taxi y los Taxis básicos los conductores realizaban llamadas o enviaban mensajes de texto.
- En la observación realizada por los clientes ocultos, se identificó la falta de preocupación por parte del conductor sobre el uso de cinturón de seguridad en el pasajero.
- En la evaluación de los aspectos de Servicio e Información al usuario y Confort y Seguridad del Servicio, el peor evaluado fue el servicio de los Taxis básicos, repercutiendo la presentación personal del conductor, saludo inicial y trato y cortesía del usuario.
- Los conductores de Uber y Cabify demuestran desconocimiento de la ciudad y las rutas, usando de forma excesiva el GPS WAZE.
- Los conductores de los Taxis básicos muestran gran conocimiento de la ciudad, esto conlleva aprovechamiento, ocupando rutas alternativas largas lo que aumenta el costo del viaje.
- Easy Taxi tiene poco control de los vehículos que se inscriben en su aplicación móvil, no verifican la existencia de las patentes.
- La poca oferta de vehículos especiales que ofrecen Uber y Cabify (Cabify Baby, Uber Kids, Uber Assist y Uber WAV), aumentan el tiempo de espera de los clientes con necesidades especiales.

- Respecto a la seguridad de los vehículos, de los 72 vehículos en los que se realizaron los viajes, hubo 33 modelos diferentes, de estos modelos 11 han pasado por las pruebas de Latin NCAP entre los años 2010 y 2017. De esta situación se puede concluir que los conductores y usuarios no tienen conocimiento de cuán seguro es su vehículo, lo que representa un atributo fundamental en materia de transporte público.

6. RECOMENDACIONES

A partir de la información recopilada de los servicios que ofrecen las empresas en este estudio mediante las aplicaciones se entrega una serie de recomendaciones que apuntan hacia la mejora constante y continua de la experiencia del consumidor.

1. Crear mesas de trabajo que apunten a lograr una mayor calidad de servicio, donde participen autoridades, operadores y usuarios.
2. Mayor regulación y fiscalización por parte de las aplicaciones móviles que ofrecen servicios de transporte, hacia los conductores y vehículos que registran en sus plataformas.
3. Se recomienda clarificar las responsabilidades que tienen las plataformas móviles, en relación a los accidentes de tránsito que puedan producirse en la ruta y que esta información sea entregada a los usuarios.
4. Se recomienda que las aplicaciones móviles describan en el comprobante el detalle del cálculo de tarifa a pagar (peajes, tarifa por kilómetro, bencina y cuota de solicitud, precio base, valor de la carrera), el tipo de licencia que posee el conductor, y la patente del vehículo (en el caso de Uber no queda registrada la patente).
5. Justificación de parte de los servicios con aplicación móvil de la variación de tarifa en periodos del día.
6. Finalmente, prácticamente la totalidad de las recomendaciones sugeridas son consideradas en el Proyecto de Ley que moderniza la legislación sobre transporte remunerado de pasajeros.