



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

Noviembre 2017

# I.- Objetivo del Estudio

---

## 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.

## 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.

# II.- 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.

# III.- Comunas y tramos considerados

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 Oculito  
Fuente: Elaboración Propia.

# IV.- Tabla General de Análisis y Resultados

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

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

# V.- Resultados Destacables

## Seguridad

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).

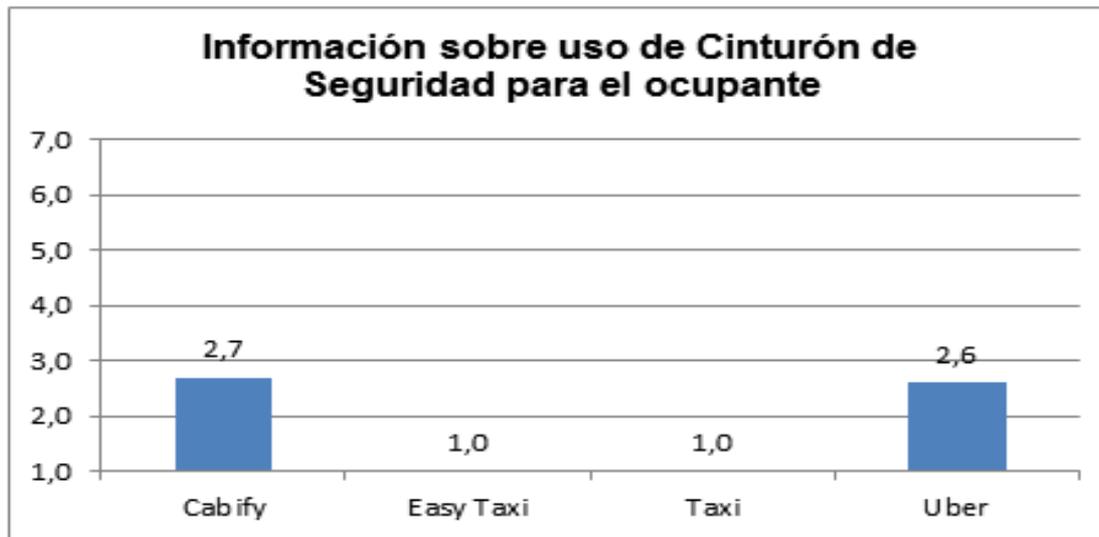
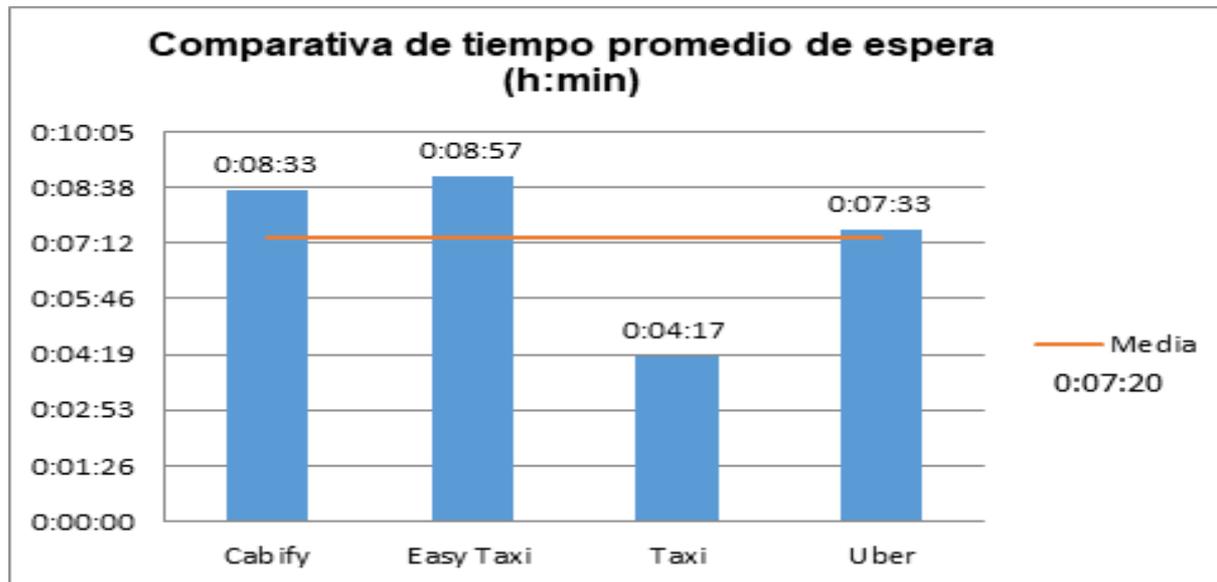


Figura 5: Evaluación para la Información sobre uso de Cinturón de Seguridad para el ocupante  
Fuente: Elaboración Propia.

# V.- Resultados Destacables

## Tiempos de espera

- Cabify y Easy Taxi arrojaron los mayores tiempos promedio en espera.
- 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.



# V.- Resultados Destacables

## Tarifa Media de Simulaciones

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.

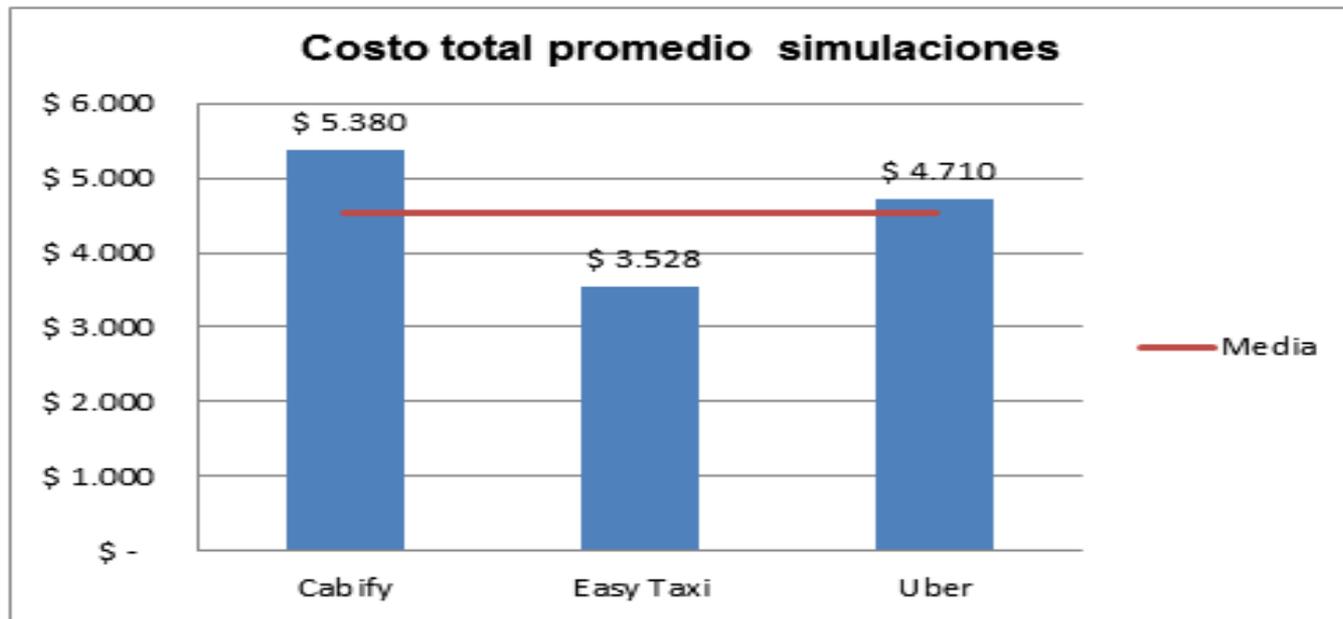


Figura 9: Tarifa medio por servicio  
Fuente: Elaboración Propia  
La tarifa media fue de \$4.539.

# V.- Resultados Destacables

## Tarifa Dinámica Uber

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

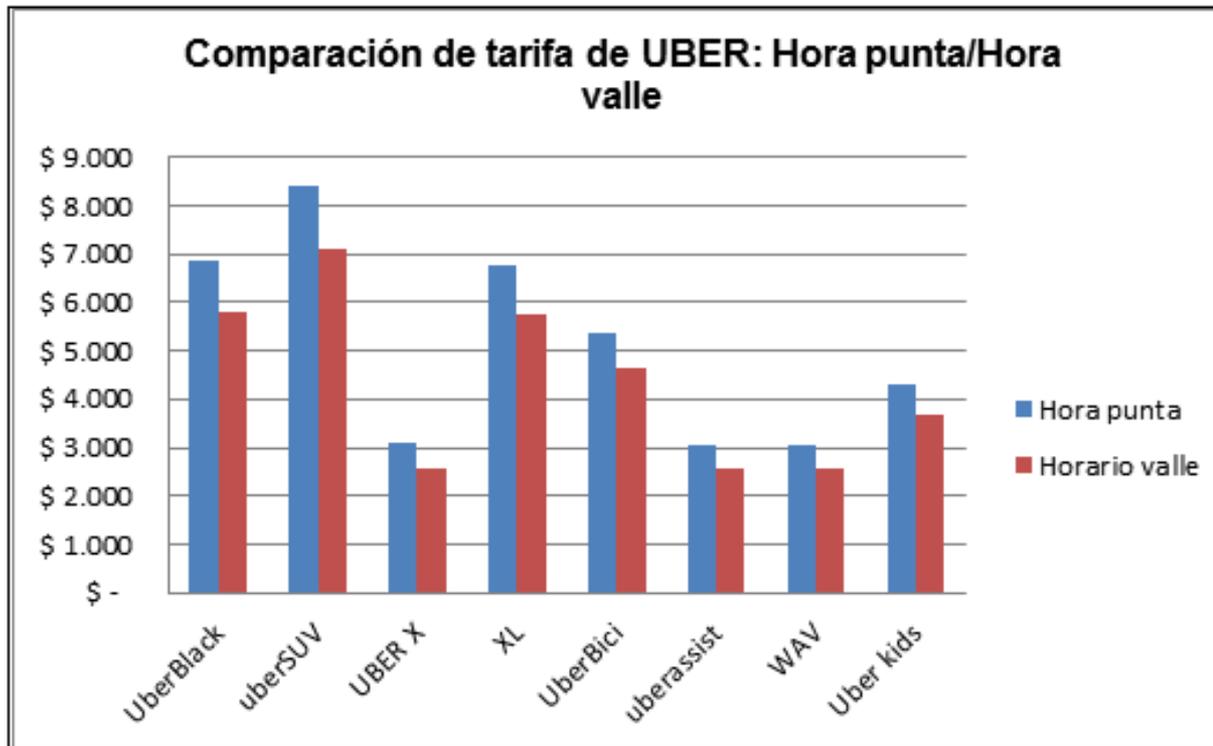


Figura 10: Comparativa de tarifa de UBER: hora punta/hora valle  
Fuente: Elaboración Propia

# V.- Resultados Destacables

## Tarifa Uber

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.

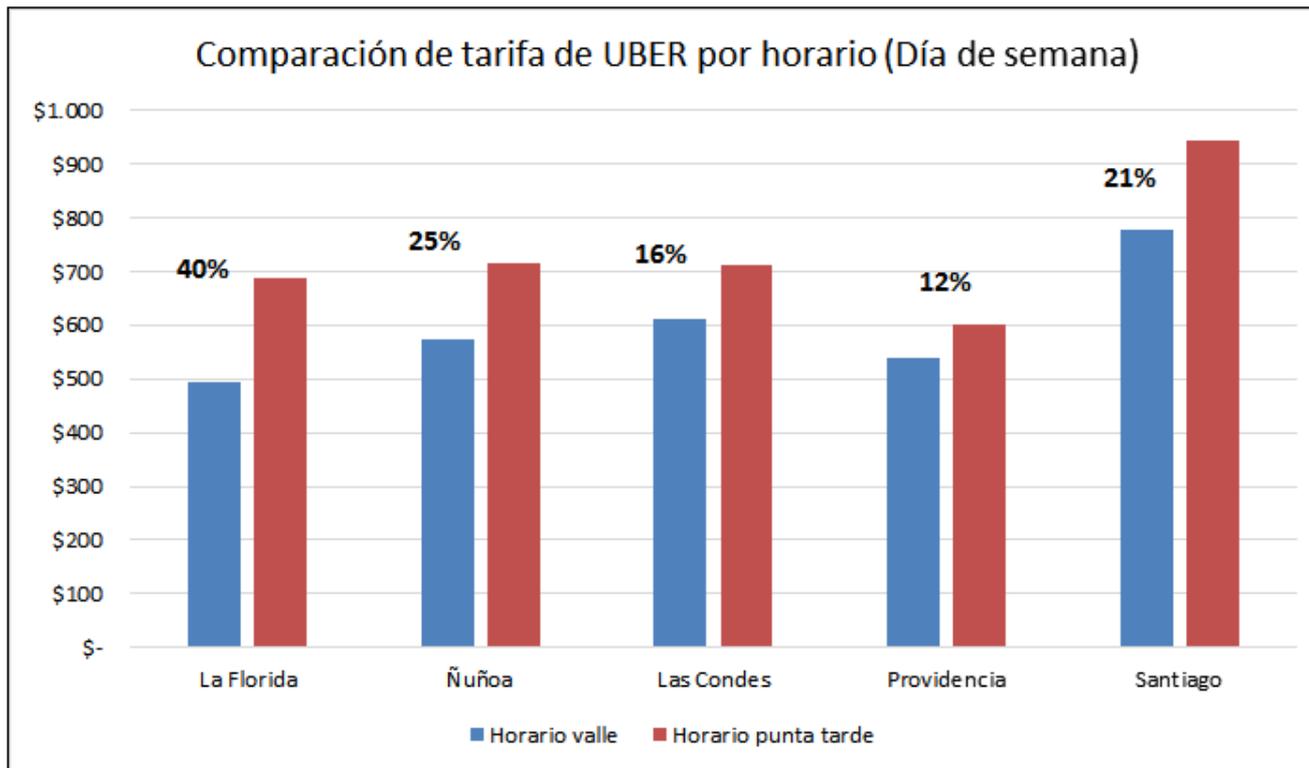


Figura 11: Comparación de tarifa de UBER por horario (Día de semana)

Fuente: Elaboración propia.

# V.- Resultados Destacables

## Costo total viajes

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.

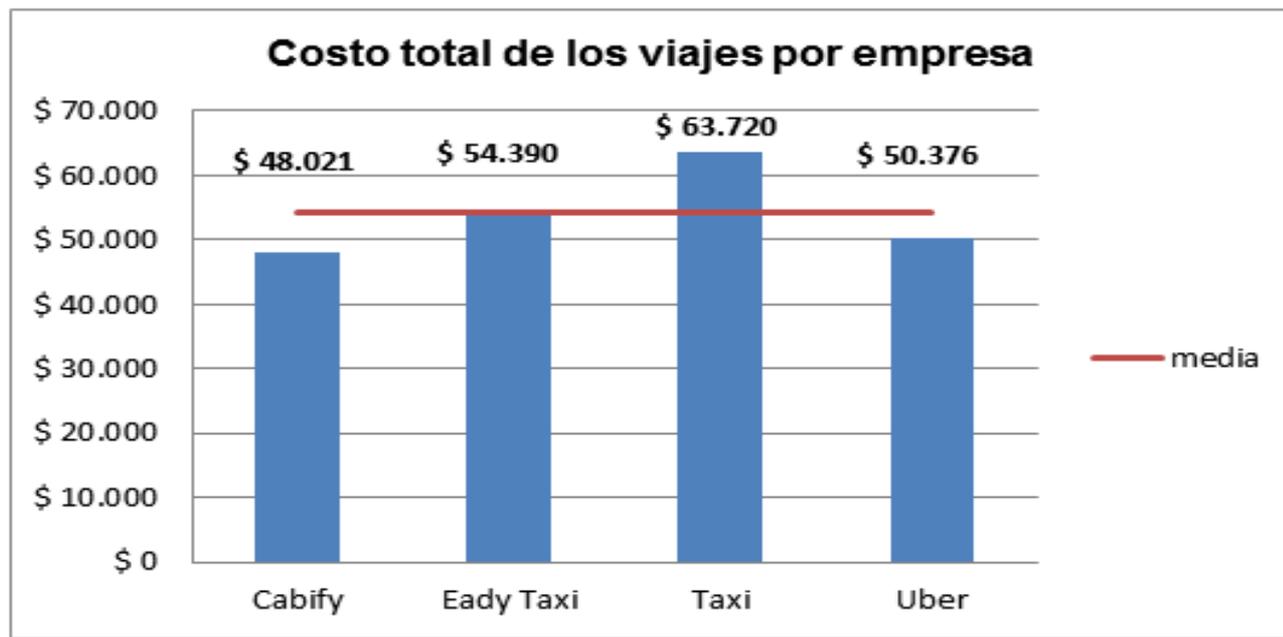


Figura 13: Costo total de los viajes por empresa

Fuente: Elaboración Propia

La tarifa media para la suma del total de viajes fue de \$54.127.

# V.- Resultados Destacables

## Costo por kilómetro recorrido

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.

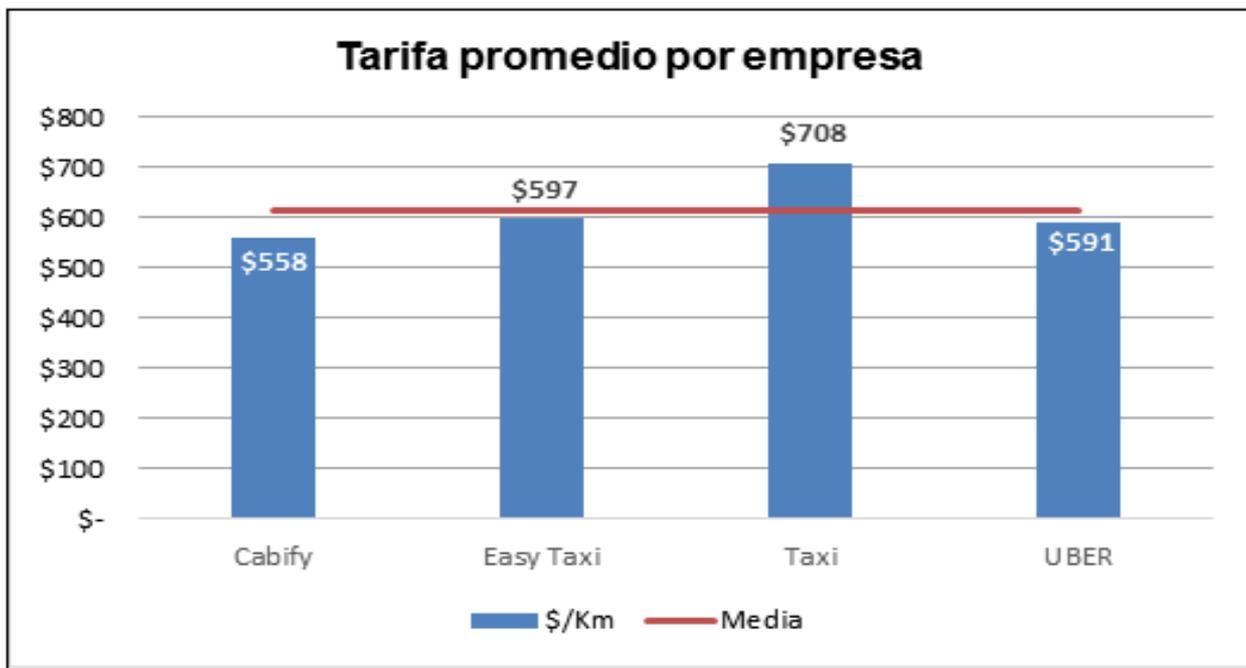


Figura 14: Costo por Km  
Fuente: Elaboración Propia  
La tarifa media por kilómetro fue de \$613.

# VI.- Seguridad Latin NCAP

---

## Seguridad Latin NCAP

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.

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.

# VI.- Seguridad Latin NCAP

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	SMB	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/>

# VI.- Información general de las empresas

	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, alzavidrios 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>

# VII.- Conclusiones

---

- 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%.
- 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.

# VII.- Conclusiones

---

- 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.

# VII.- Conclusiones

---

- 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.

# VIII.- Recomendaciones

---

- Crear mesas de trabajo que apunten a lograr una mayor calidad de servicio, donde participen autoridades, operadores y usuarios.
- 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.
- 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.
- 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).
- Justificación de parte de los servicios con aplicación móvil de la variación de tarifa en periodos del día.
- Finalmente, prácticamente la totalidad de las recomendaciones sugeridas son consideradas en el Proyecto de Ley que moderniza la legislación sobre transporte remunerado de pasajeros.

# VIII.- Recomendaciones

---

## Respecto al Proyecto de que moderniza la legislación sobre transporte remunerado de pasajeros

- Existirá la obligación de entregar información sobre viajes al Ministerio de transportes.( para tener un control).
- Exigencia estándares de confort y tecnología.
- Deberán pagar un impuesto por kilómetro recorrido, y los ingresos obtenidos por pago de kilómetros recorridos integrarán un fondo que busque financiar proyectos para mejorar el transporte.
- Exigencia de licencia profesional de conducción.

## Sanciones

- Cancelación en el registro si existen antecedentes penales.
- Sanciones penales por adulteración de taxímetro o por manipulación de la plataforma si existen antecedentes penales.

# IX.- Recomendaciones

---

## Muchas gracias

Stefan Larenas  
Presidente de ODECU  
[stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl)  
+56 9 9318 2304

Carlos Montoya Ramos  
Encargado de Comunicaciones ODECU  
[carlos.montoya.ramos@gmail.com](mailto:carlos.montoya.ramos@gmail.com)  
+56 9 7579 8763