



MOVILIDAD

IMTJ

Instituto de Movilidad y Transporte
del Estado de Jalisco

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EMPRESAS ERT UBER Y CITYDRIVE

Septiembre 2016



Estudio cualitativo Mystery Shopper

A nuevas empresas de redes de transporte:
UBER y CITYDRIVE en el
Área Metropolitana de Guadalajara

Objetivos

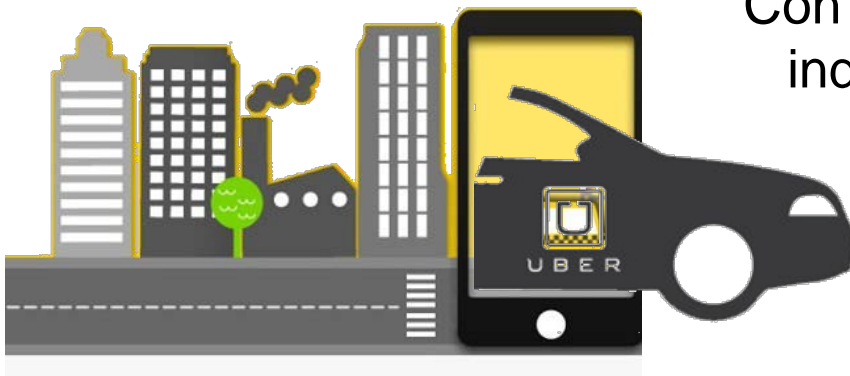
Establecer parámetros comparativos entre los servicios que ofrecen los Taxis ejecutivos (Uber, CityDrive) en variables de calidad en el servicio, tiempo de espera, traslados y costos.

Metodología Estudio Cualitativo

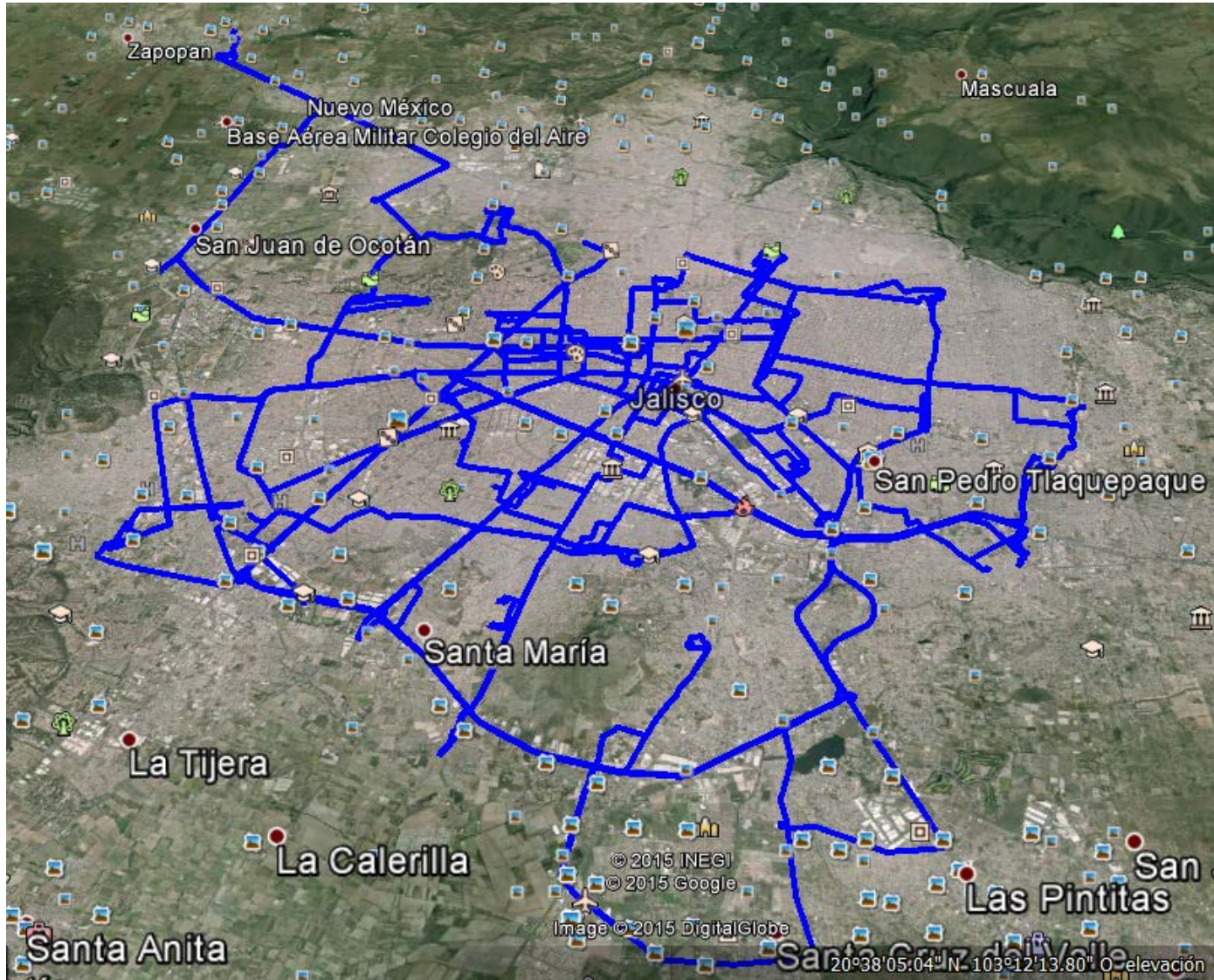
Se aplicaron abordos en los taxis ejecutivos UBER y CityDrive.

Los choferes no sabían que eran estudiados y se garantiza el anonimato.

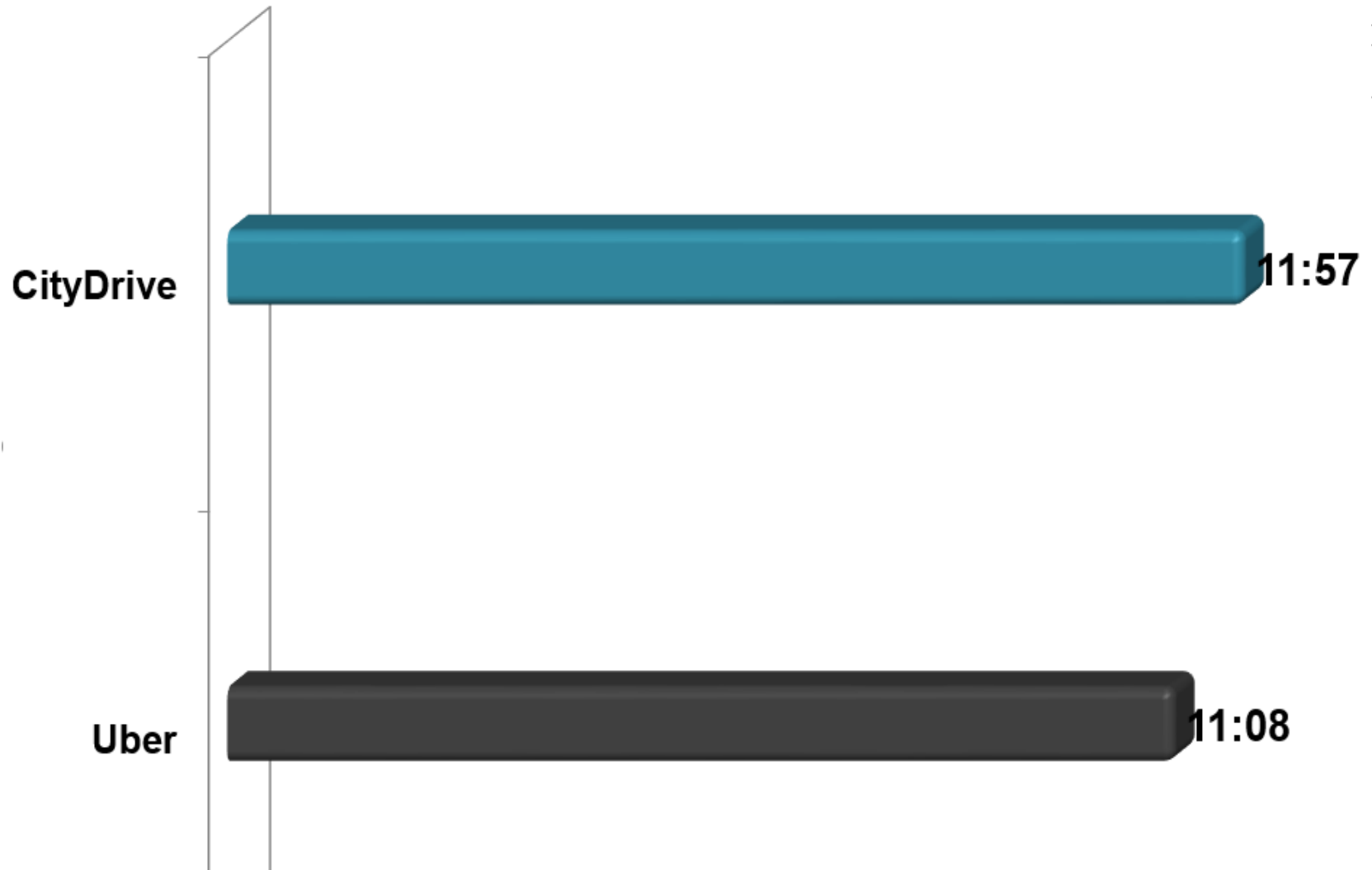
Con la información obtenida se generaron indicadores comparativos entre UBER y CityDrive.



Zona de Cobertura del Mystery con GPS

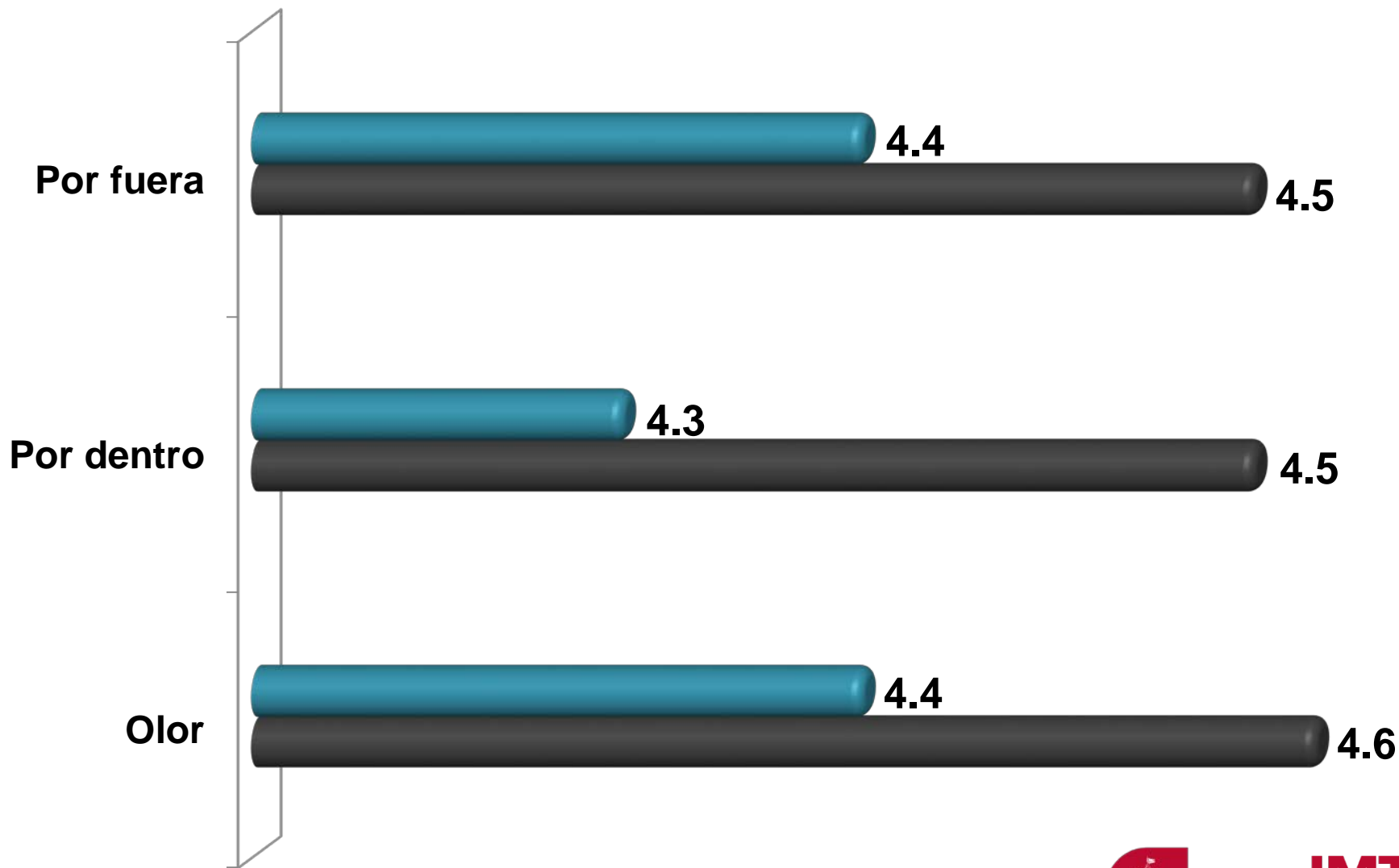


Tiempo promedio de abordo (minutos)



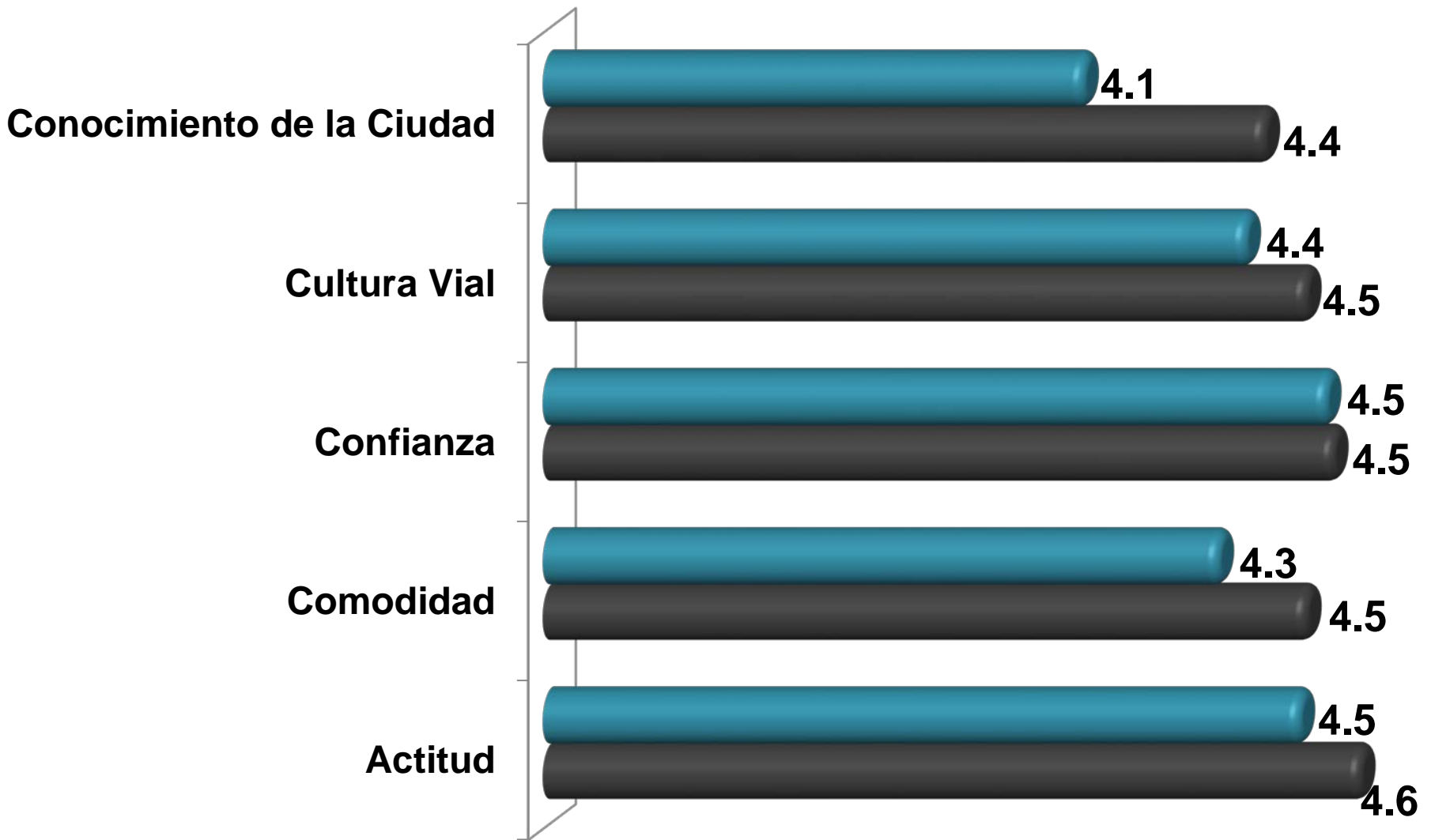
Evaluación de Limpieza del vehículo

■ CityDrive ■ Uber

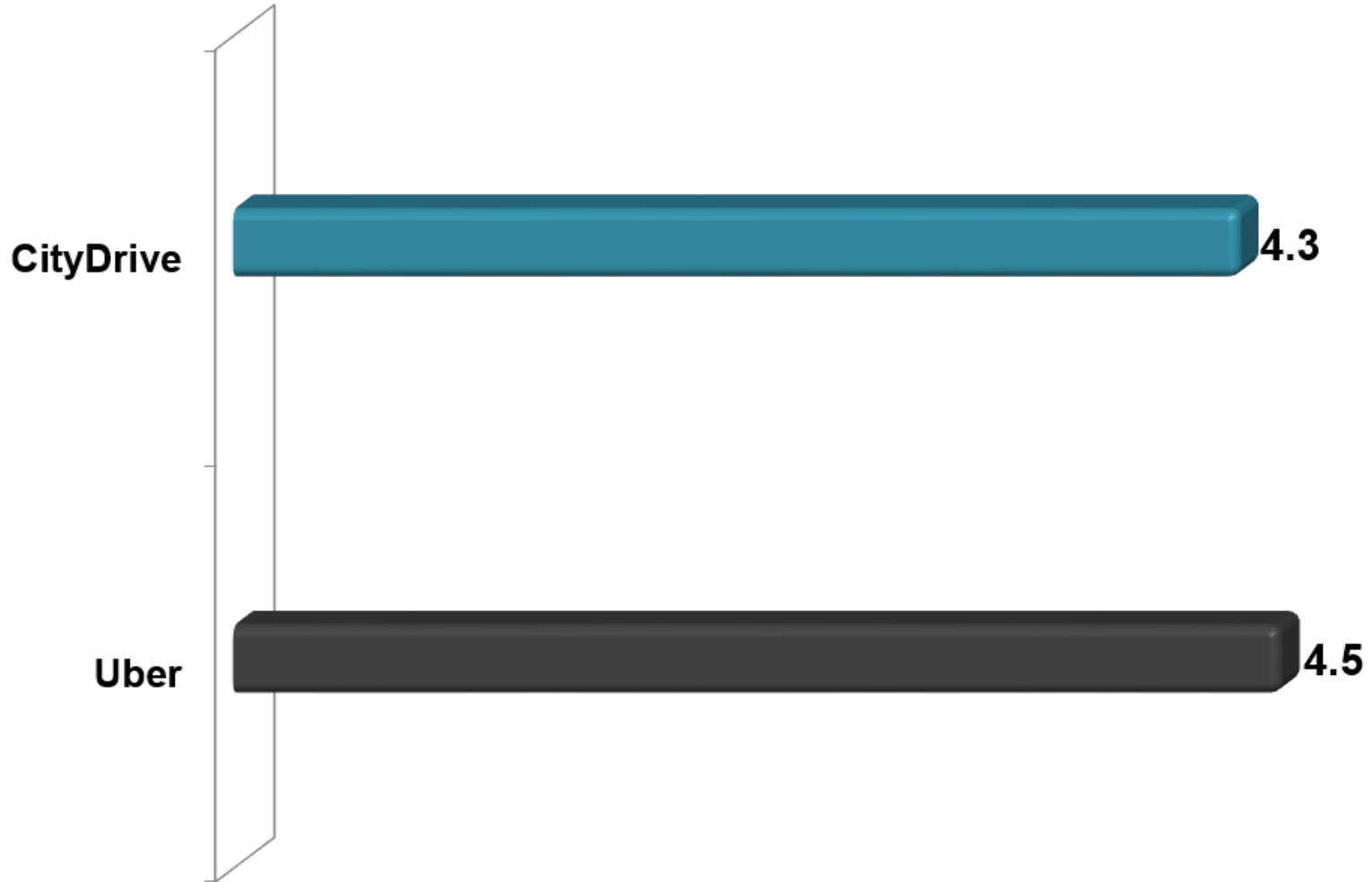


Evaluación General del Servicio

■ CityDrive ■ Uber

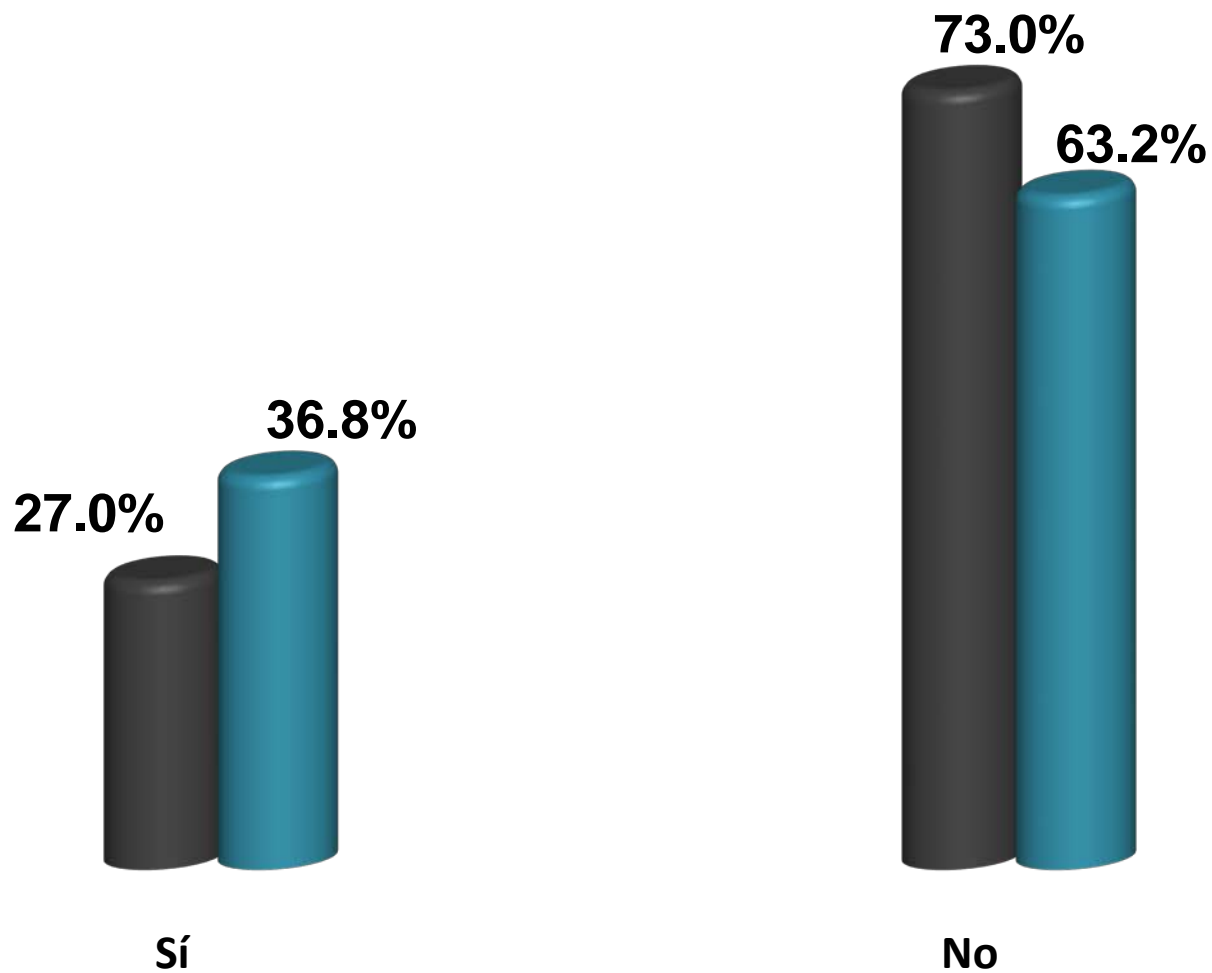


Promedio de Evaluación (servicios generales + limpieza)

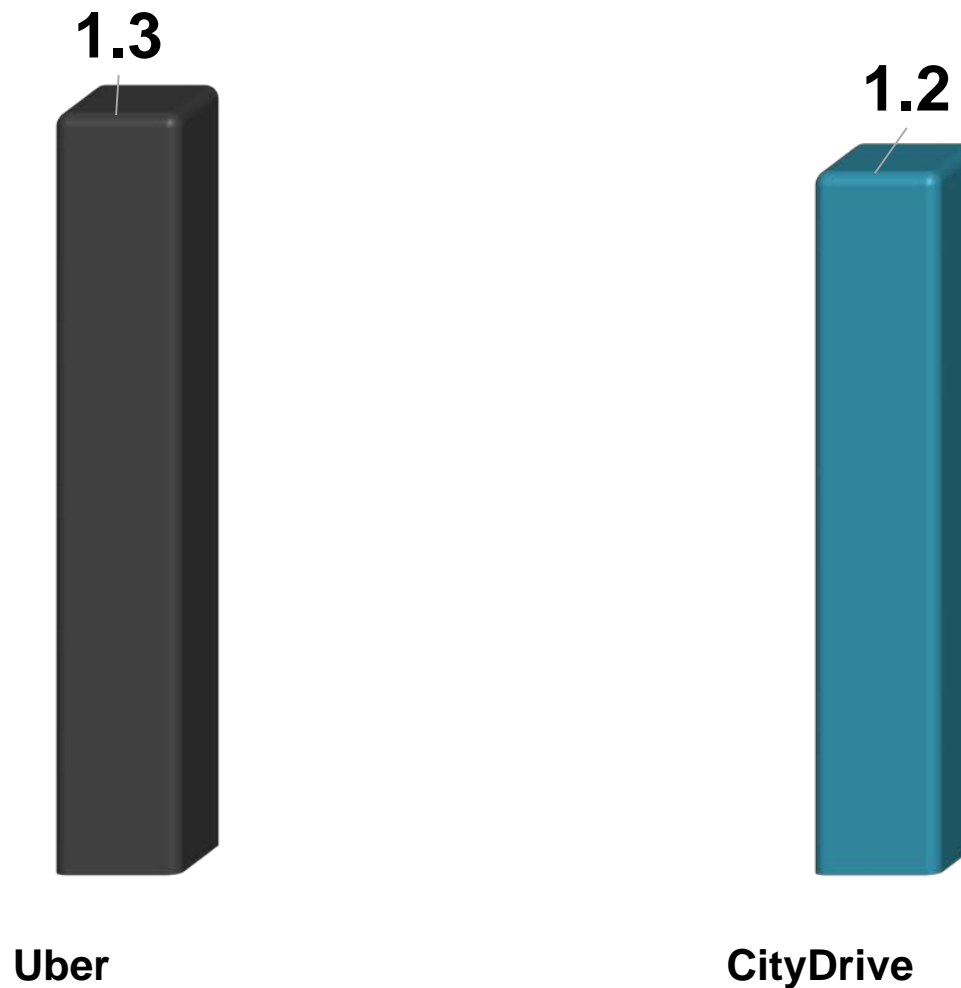


Se les preguntó si el auto era suyo (del chofer)

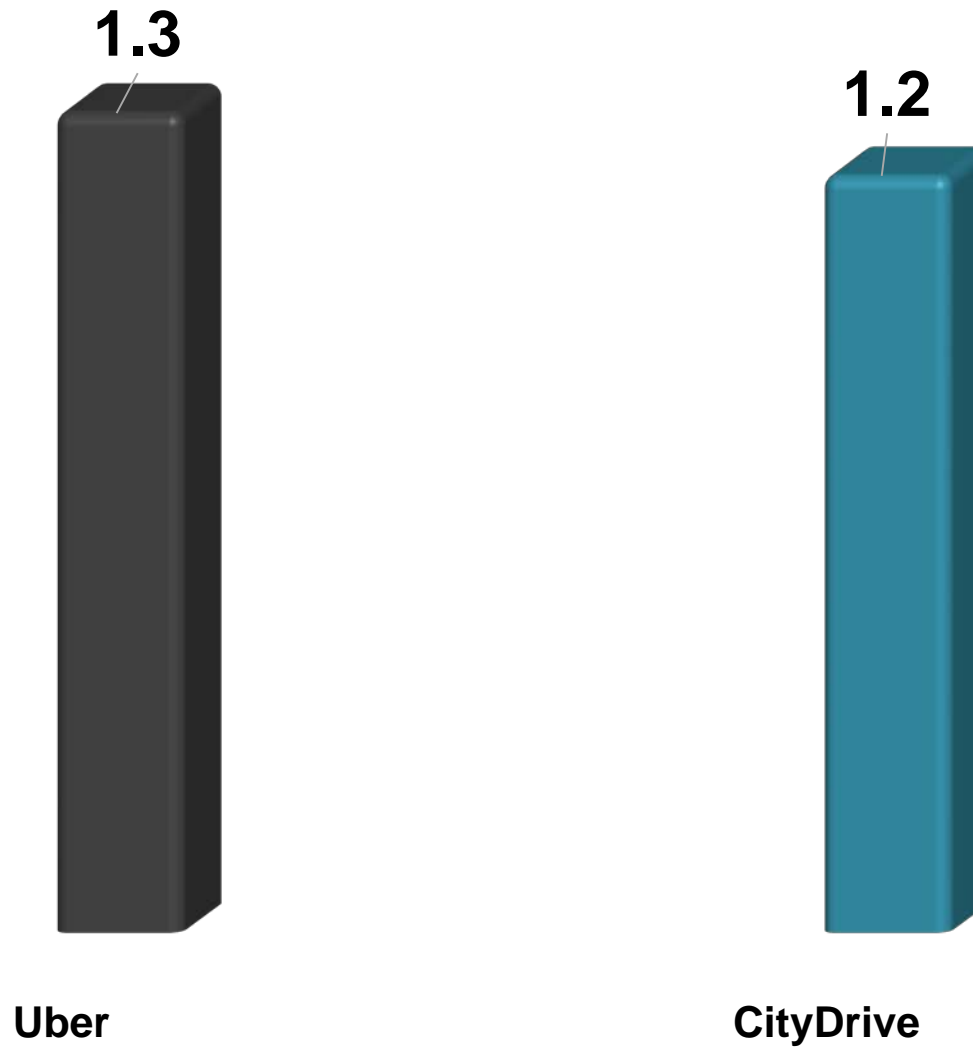
■ Uber ■ CityDrive



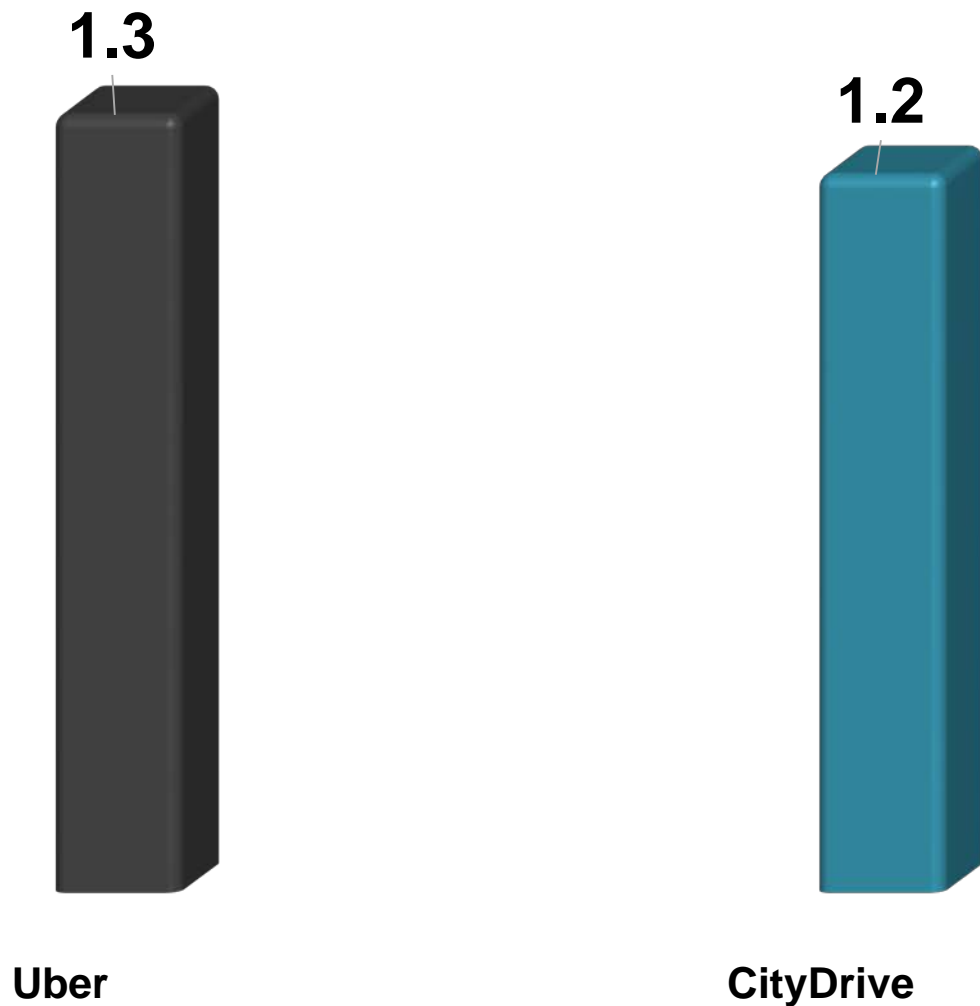
¿Cuántos días a la semana trabaja?



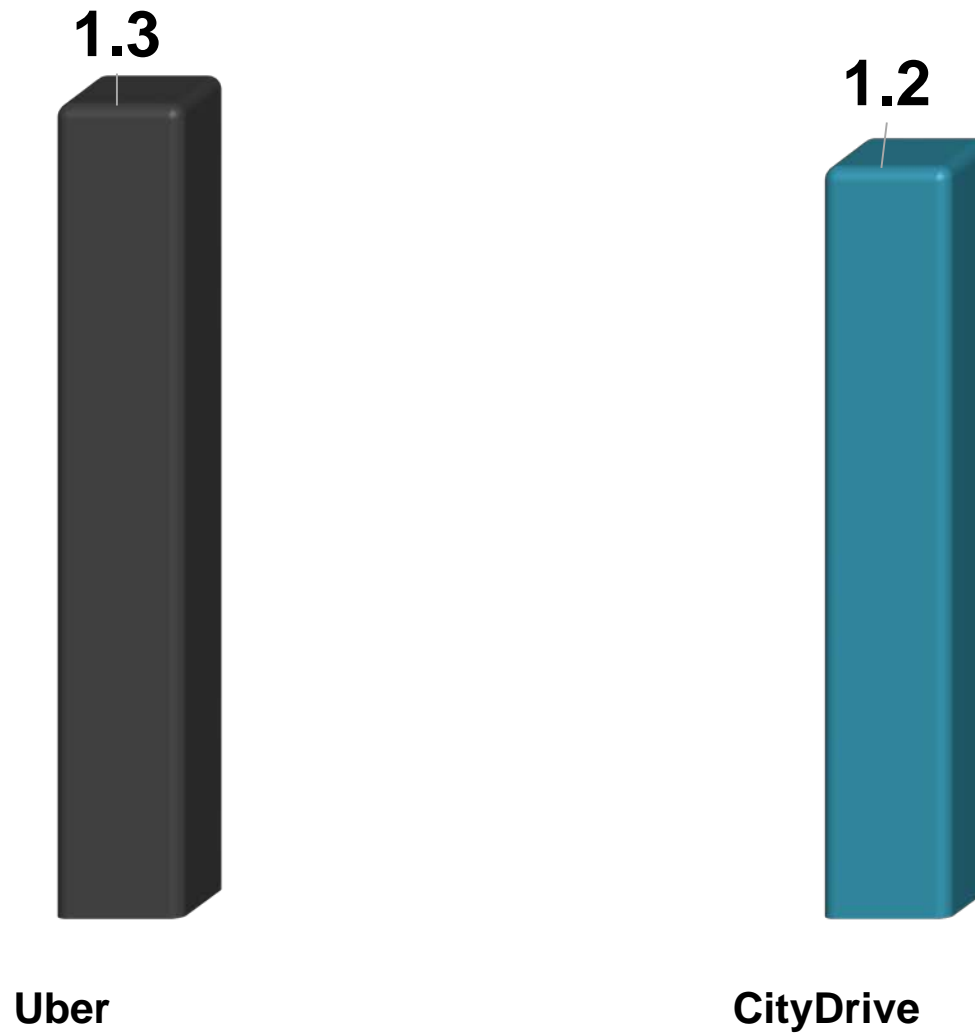
¿Cuántas horas al día Trabaja?



¿Cuántos viajes hace al día en el horario que trabaja?

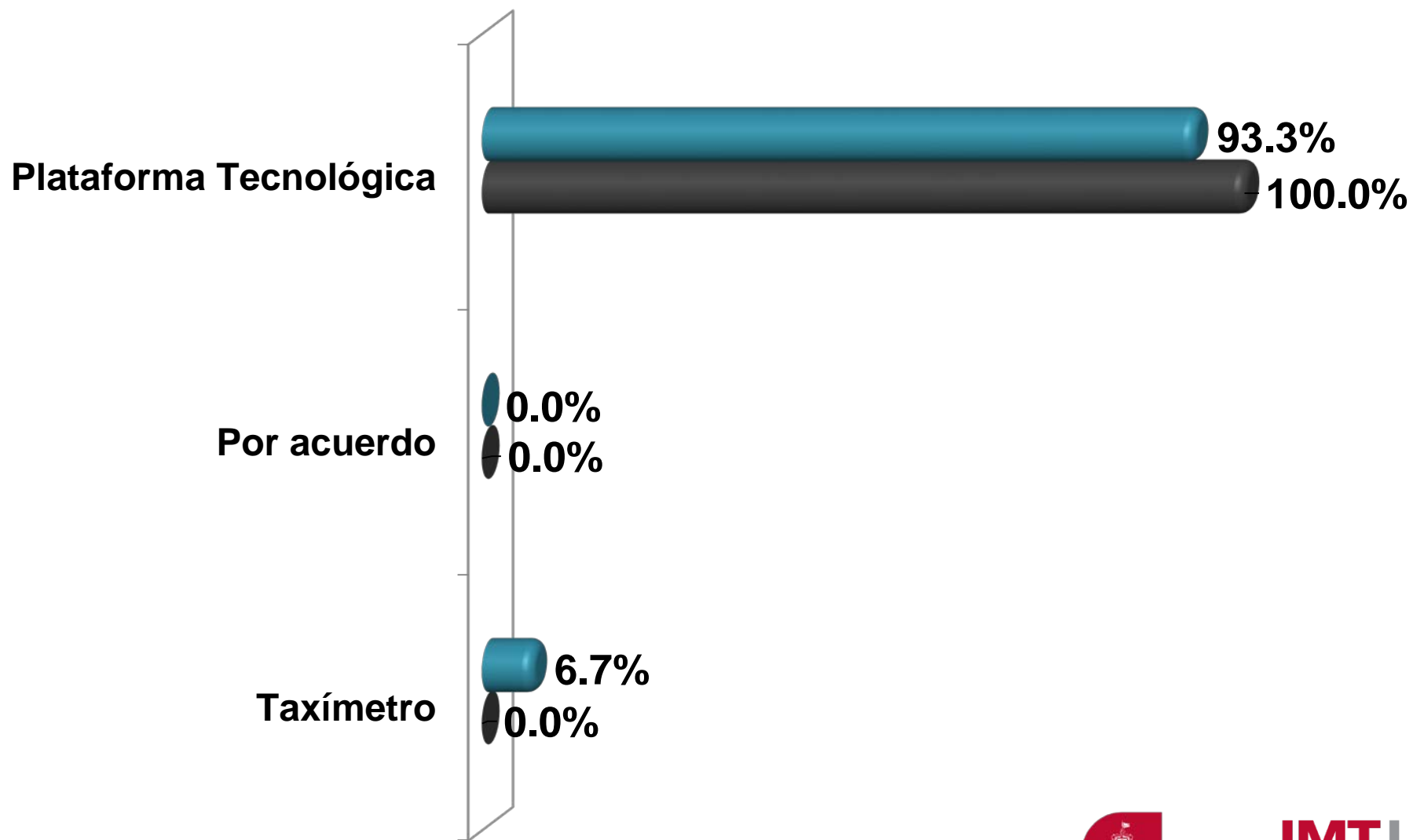


Viajes / Hora



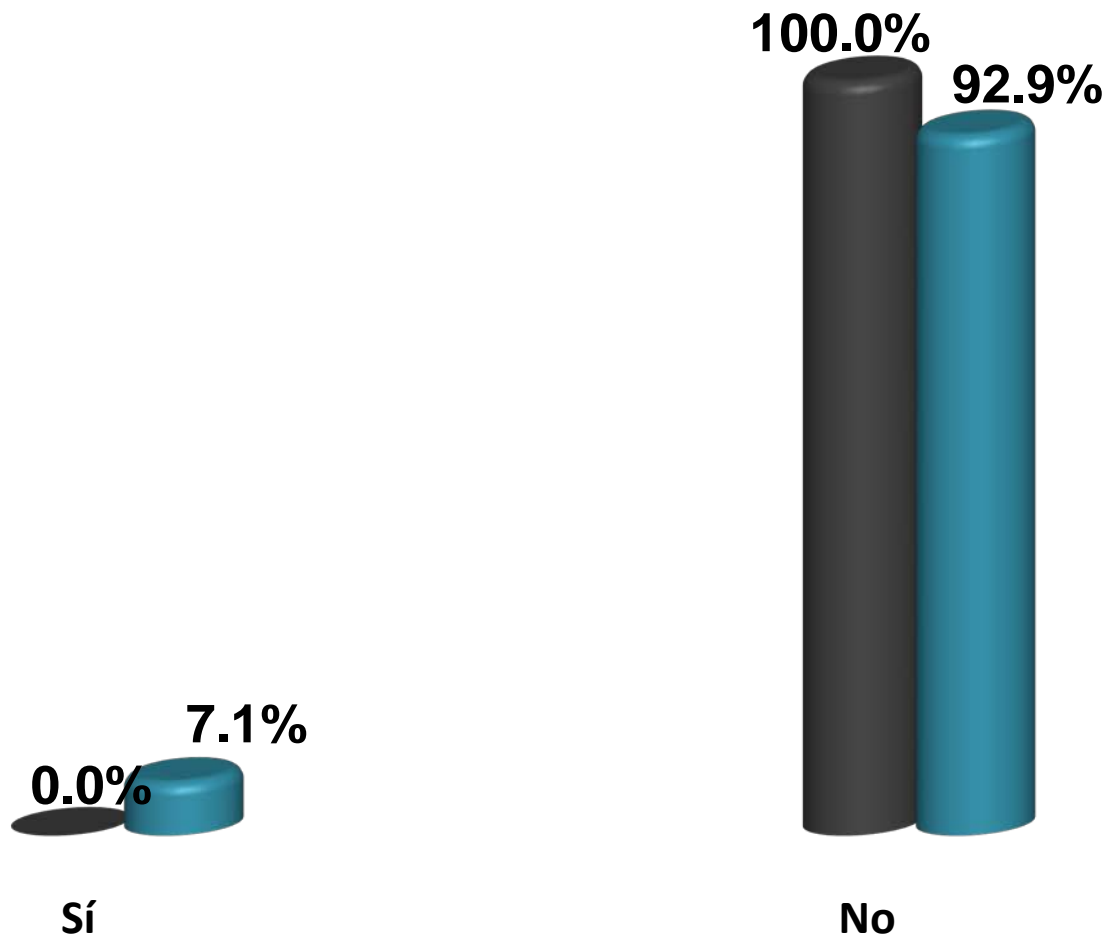
¿Cómo se estableció la tarifa?

■ CityDrive ■ Uber



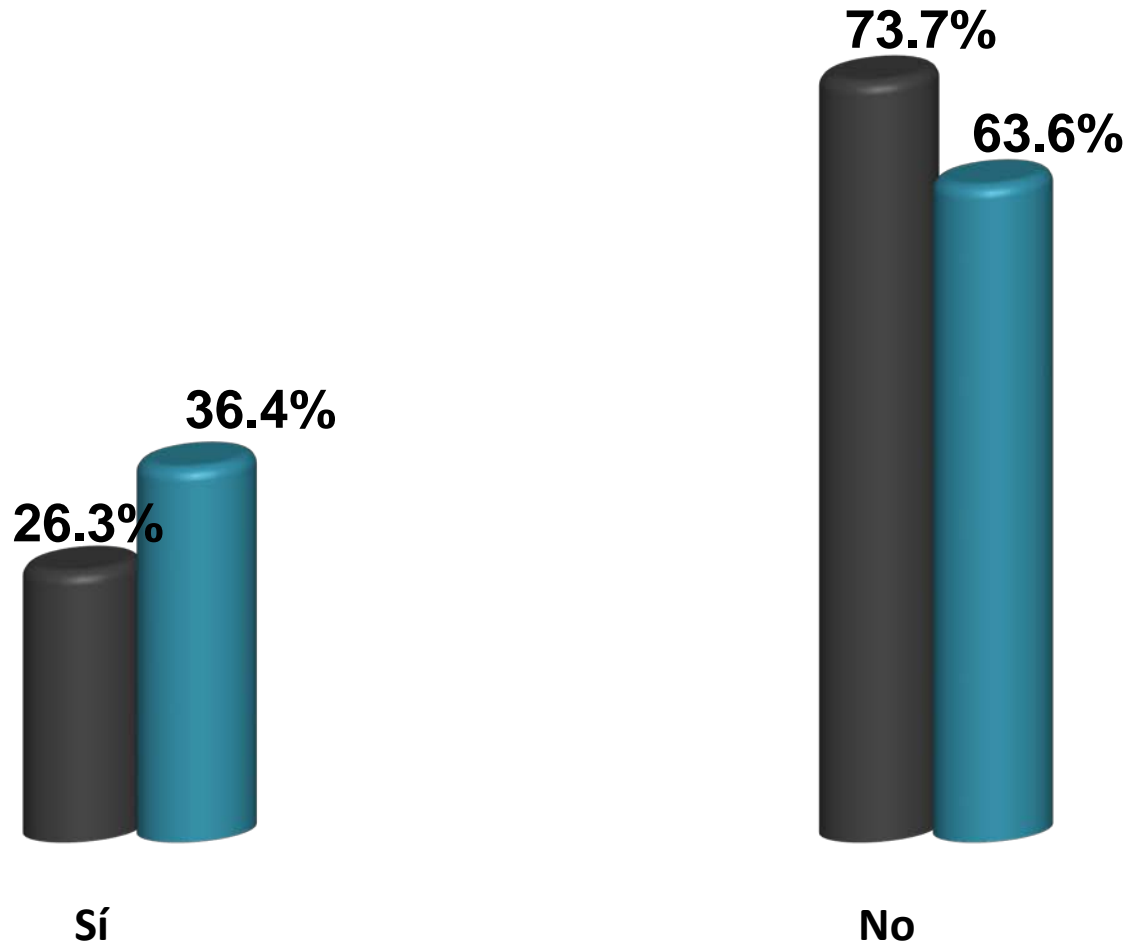
¿El chofer contaba con identificación a la vista? (Taxis)

■ Uber ■ CityDrive



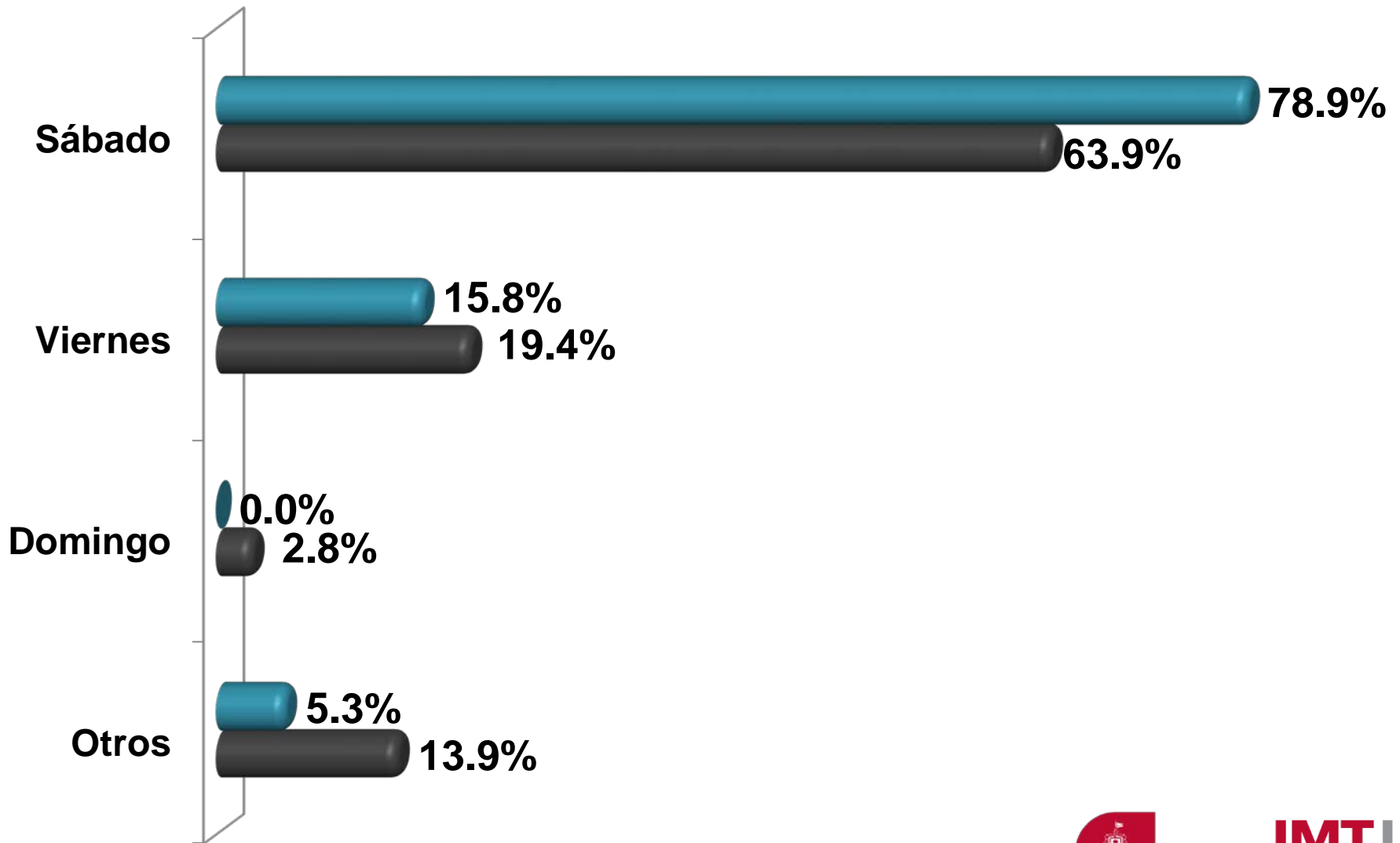
¿Es suyo el permiso?

■ Uber ■ CityDrive



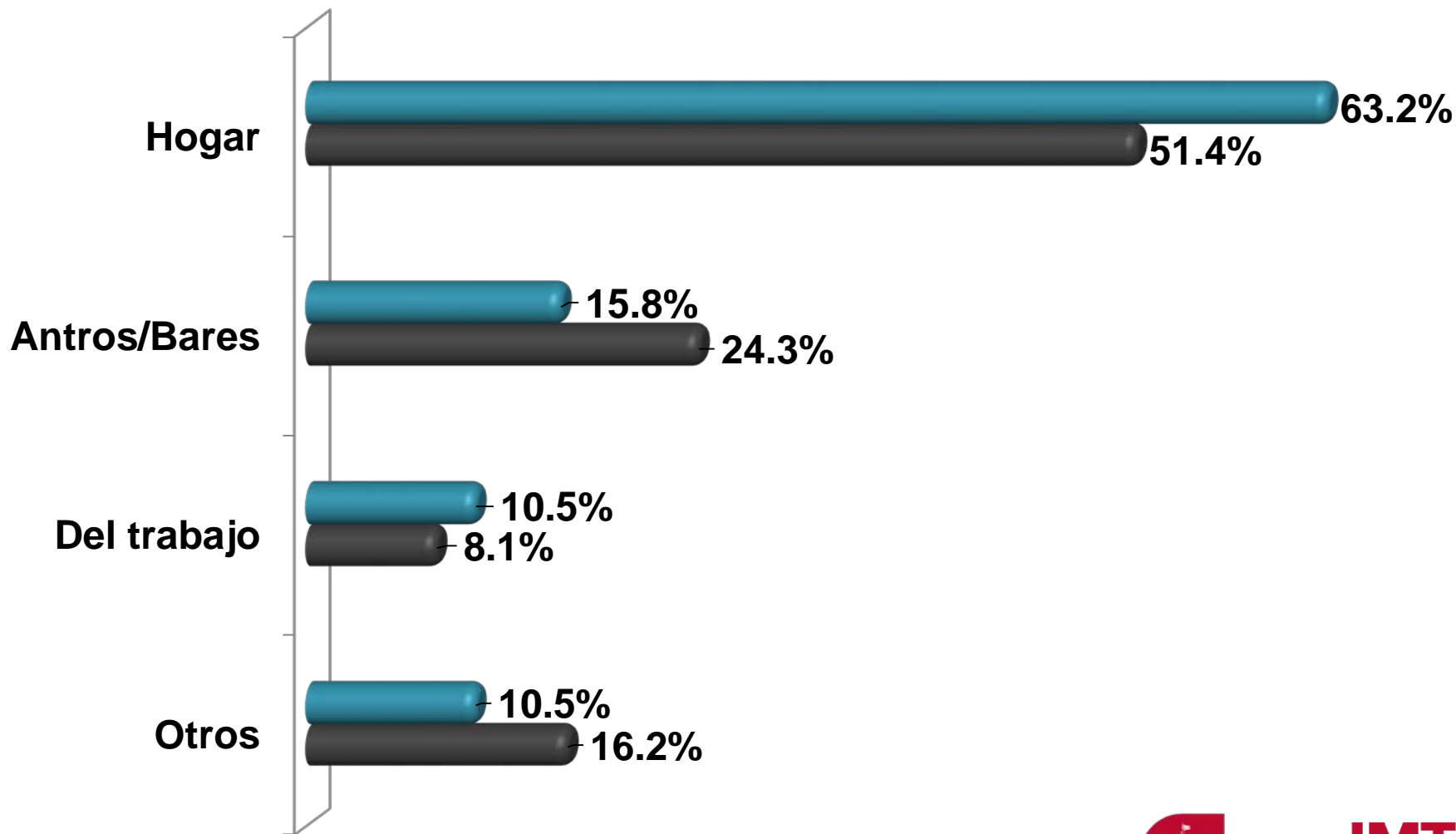
¿Cuál es el mejor día de venta?

■ CityDrive ■ Uber



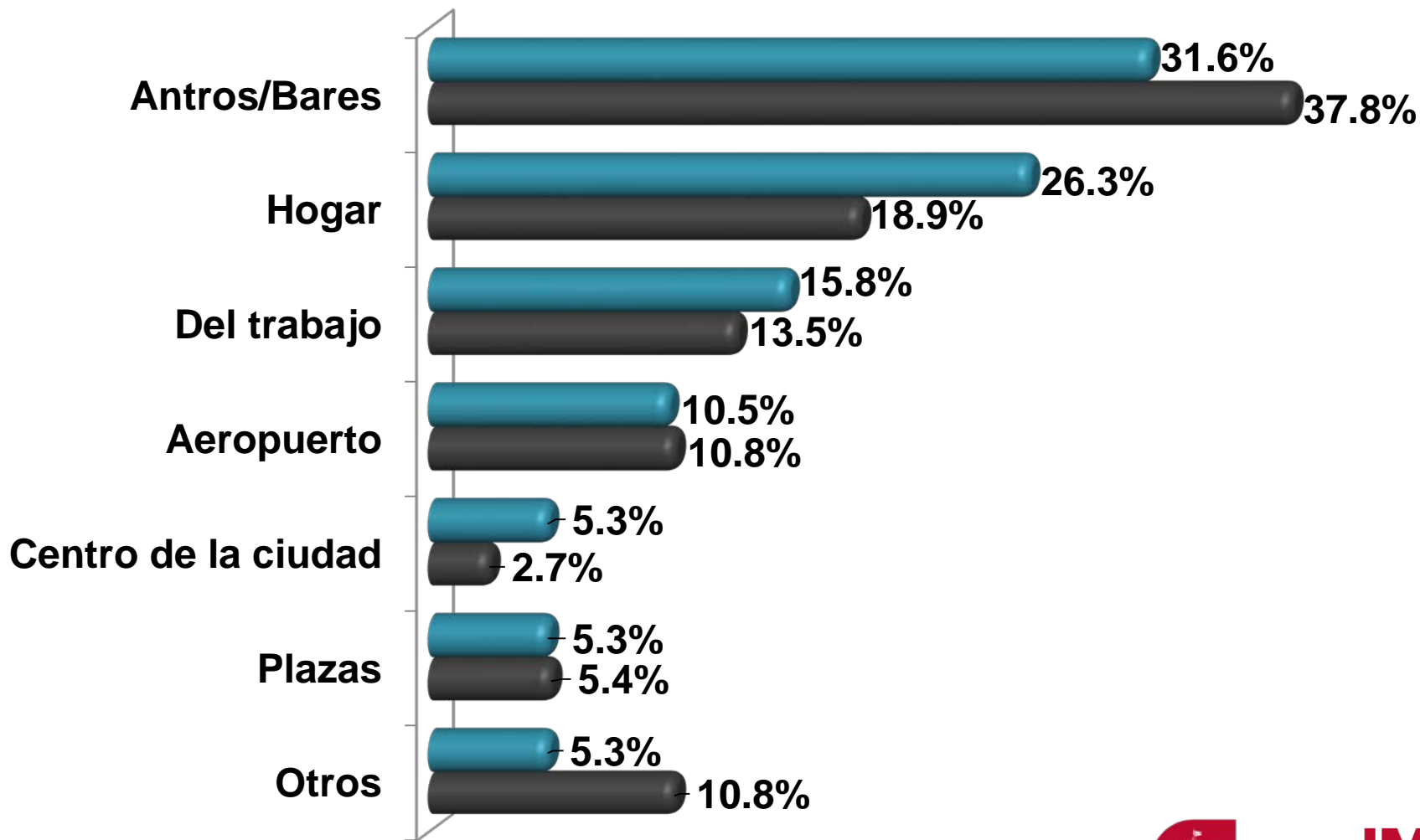
¿Dónde es el lugar donde se pide más el servicio? (Origen)

■ CityDrive ■ Uber



¿Dónde es el lugar donde se lleva más un servicio? (Destino)

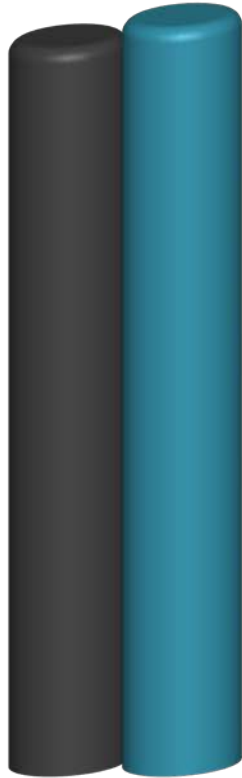
■ CityDrive ■ Uber



¿Dan servicio a discapacitados?

■ Uber ■ CityDrive

97.2% 100.0%

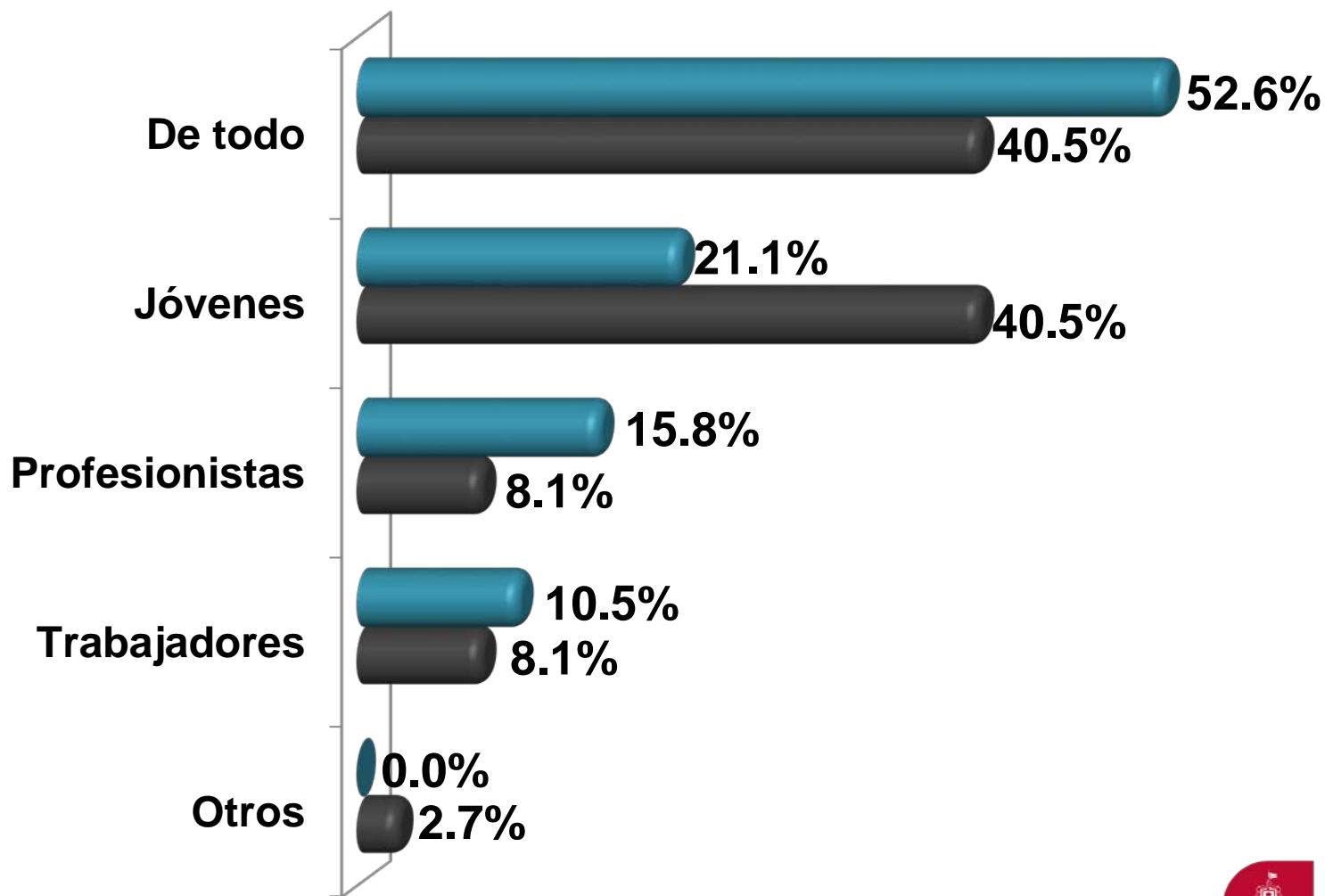


Sí

No

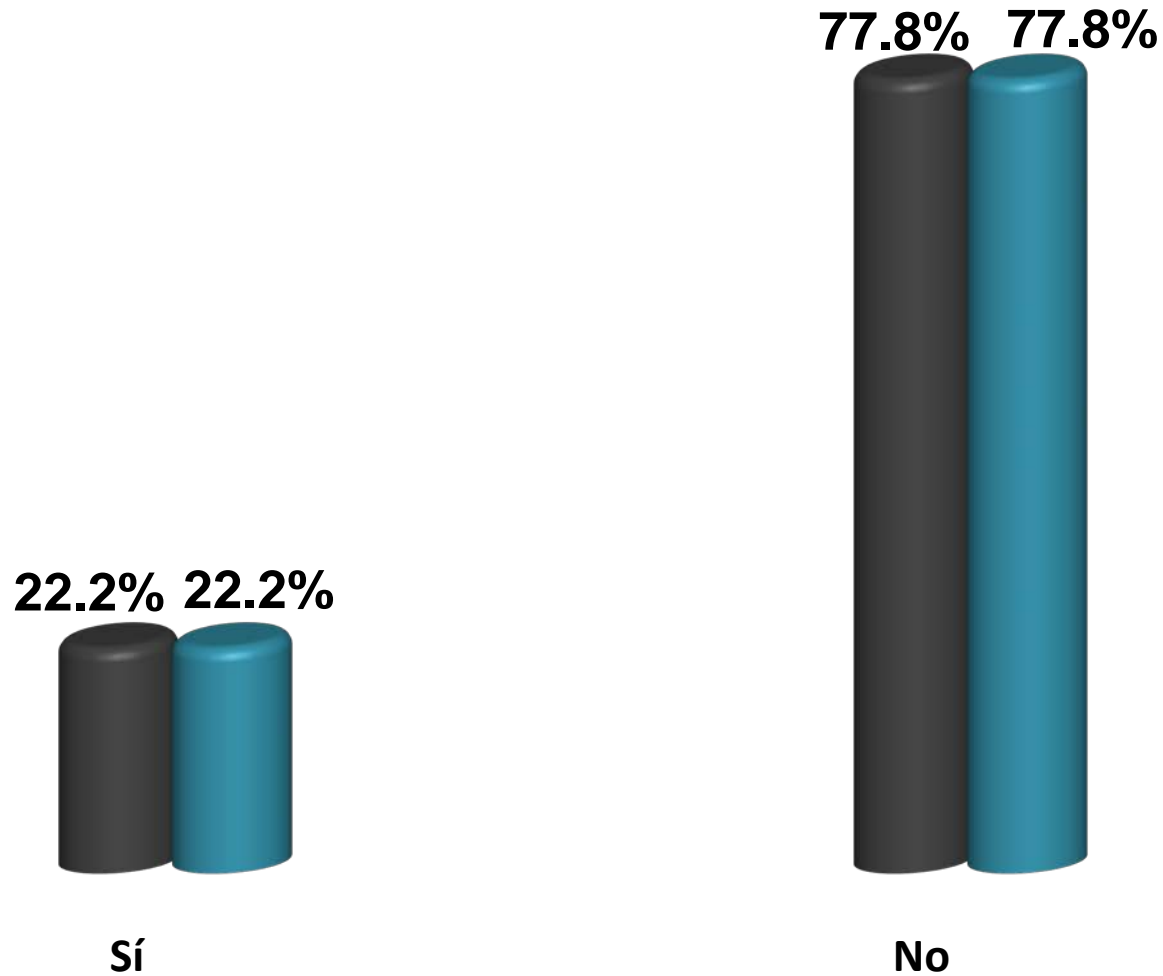
¿Qué tipos de usuarios son los que usan más su servicio?

■ CityDrive ■ Uber



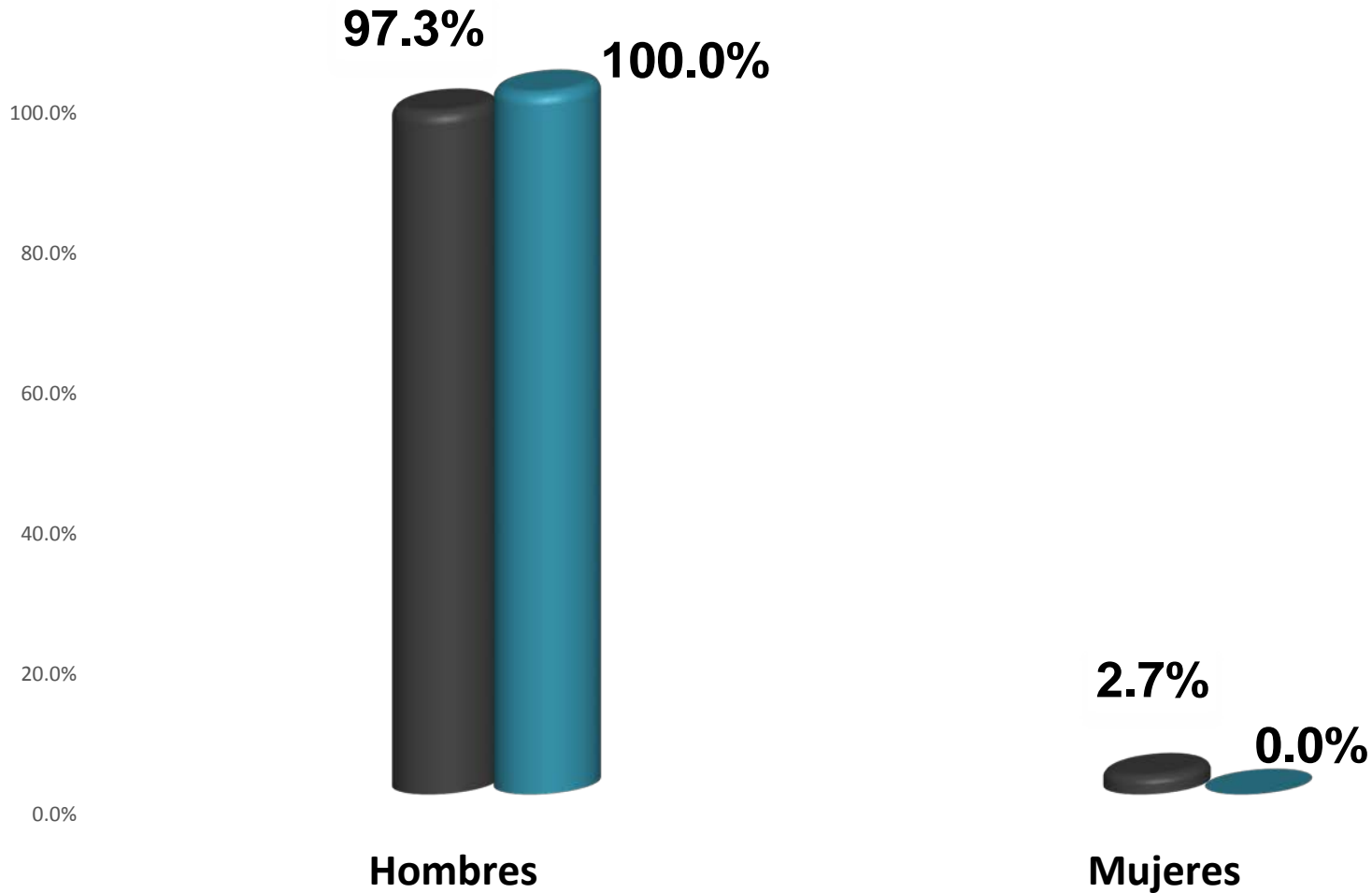
¿Hay alguna zona en la que no opere?

■ Uber ■ CityDrive



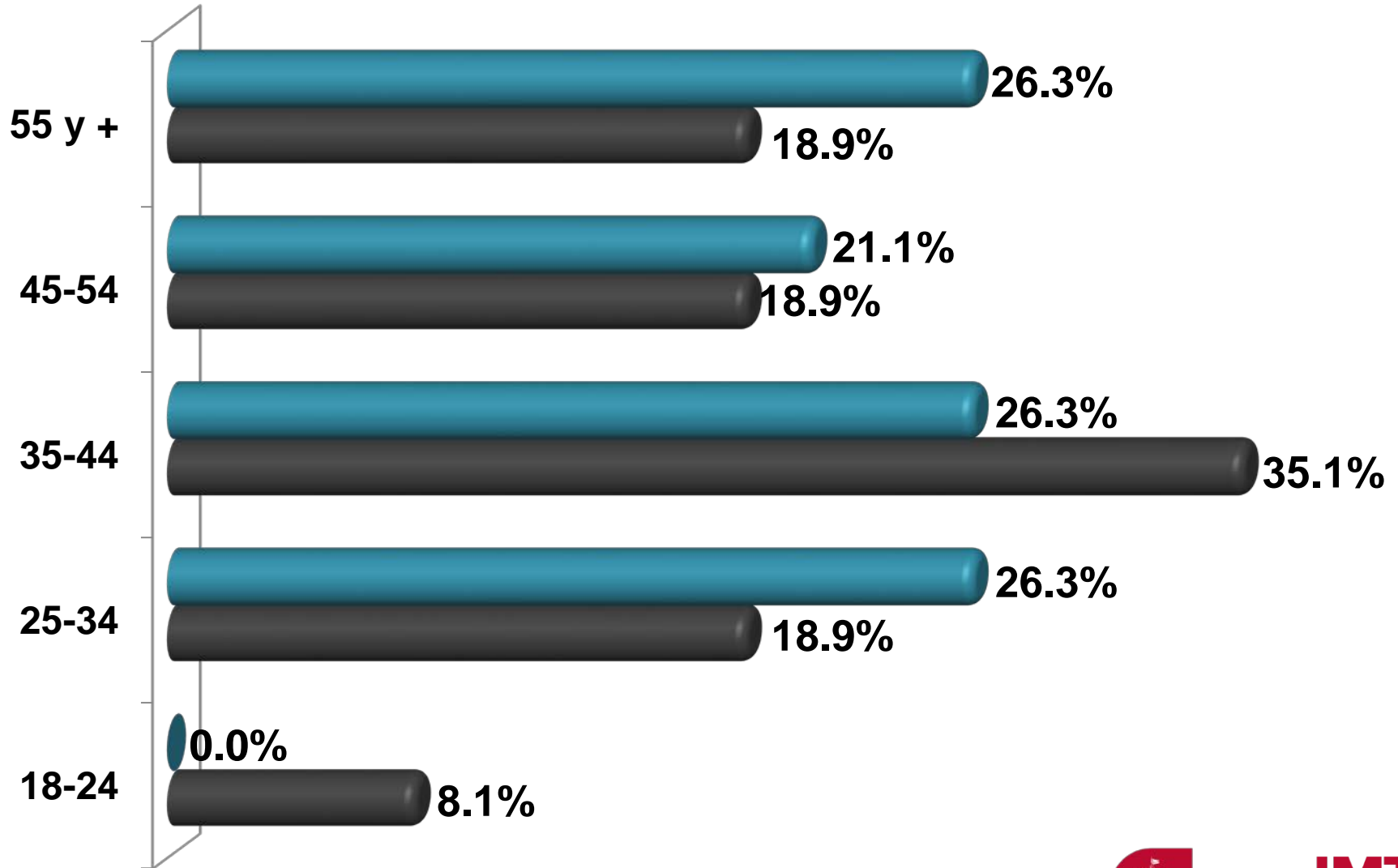
Sexo de los choferes

■ Uber ■ CityDrive



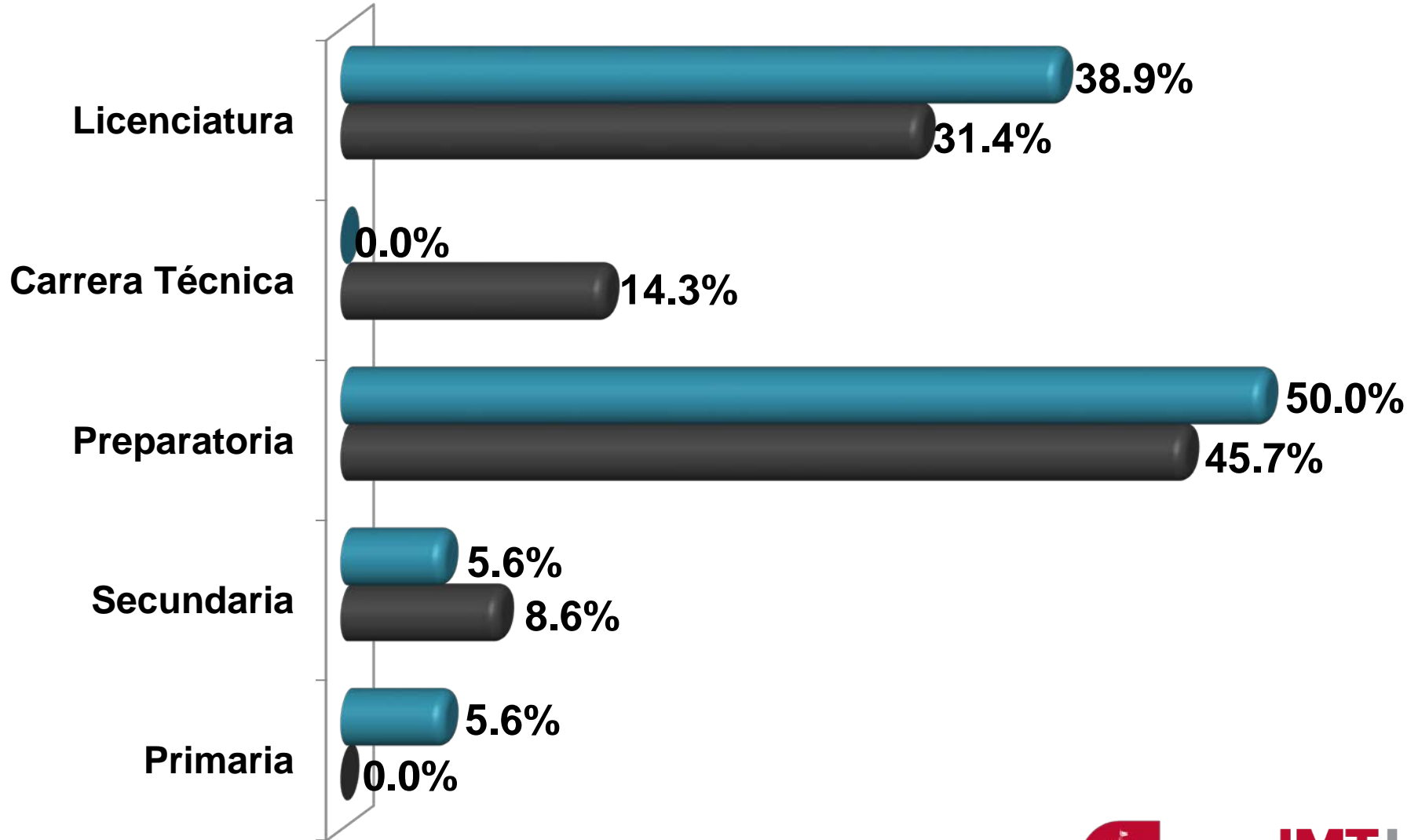
Edad

■ CityDrive ■ Uber



Escolaridad

■ CityDrive ■ Uber



Estimación de la velocidad promedio, el costo por kilómetro y por minuto de acuerdo al tipo de servicio

Tipo de Servicio/Horario	Distancia (km)	Minutos	Velocidad (km/h)	Pagos	Pesos/km	Pesos/minuto
CityDrive	143.51	386	22.7	2360	16.4	6.1
UBER	300.54	837	24.1	2980	9.9	3.6
Total general	843.24	2327	23.75347	9226	10.9	4.0

Nota: La velocidad km/h, se estimó como el promedio de las velocidades que se calculó en cada servicio. No se obtuvo de la distancia (km) dividido entre los minutos.

Estimación de la velocidad promedio de acuerdo al tipo de servicio y por horario

Tipo de servicio/Horario	Distancia (km)	Minutos	Velocidad km/h
CityDrive	143.51	386	22.7
10-14.	42.45	118	21.9
14-16.	37.96	79	31.0
16-19.	21.67	77	17.0
19-21.	32.32	95	19.7
21y+	9.11	17	32.2
UBER	300.54	837	24.1
07-10.	42.17	108	26.4
10-14.	114.59	297	24.5
14-16.	40.84	147	22.8
16-19.	57.51	176	21.2
19-21.	34.06	88	22.7
21y+	11.37	21	32.5
Total general	843.24	2327	23.8



Caracterización de la oferta del Servicio de empresas de redes de transporte UBER y CityDrive

Análisis - Sector Empresas

Redes de Transporte (ERT)

CITYDRIVE



- Es una sola persona jurídica el que brinda el servicio de ERT
- Brinda el servicio de transporte de manera directa y vinculada.
- Sus tecnología de la información es limitado y su capacidad de bases de datos y de indicadores estadísticos se encuentra en consolidación.
- Recibe el pago en tarjeta de crédito, débito o en efectivo, este último debe ser depositado en una cuenta dispuesta para tal fin.
- Se podría definir como servicio mixto (ERT y Prestación de Servicio).
- Cuenta con planes de establecer una persona jurídica ERT y otra distinta como propietaria de las unidades con las que presta el servicio.

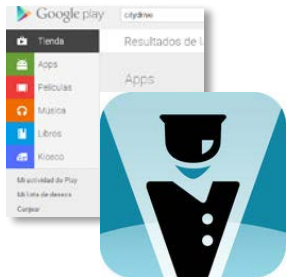




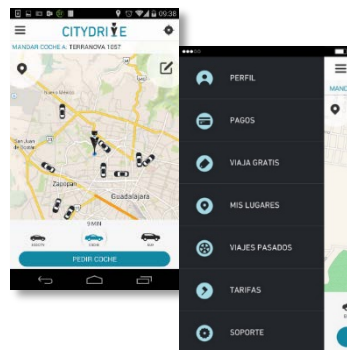
Operación del Servicio

- El usuario ya registrado ingresa a su aplicación y se le muestra el tiempo aproximado de llegada y la opción de elegir una categoría.
- En la pantalla de confirmación el cliente puede elegir como pagará su viaje: Efectivo o Tarjeta de crédito o débito.
- Al confirmar su pedido, el se puede ver el nombre de su chofer, el tipo de coche asignado y las placas. Además puede ver como se acerca el chofer en tiempo real.
- Se manda un mensaje de texto para que el cliente pueda tener contacto con el chofer en caso de necesitarlo.
- Al subirse el pasajero en el automóvil el chofer comienza el viaje desde su aplicación para choferes.

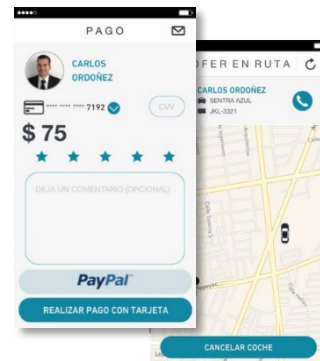
Descarga e instala el app en tu dispositivo móvil



Registro o alta de usuario



Solicitud del servicio



Detalle del ascenso y el recorrido



UBER



U B E R

- Empresa de red de transporte que vincula directamente al prestador de un servicio de transporte con el usuario a través de plataformas tecnológicas georreferenciadas.
- Cuenta con una alta utilización de tecnología de la información con sólidas bases de datos e indicadores estadísticos.
- Dentro de su modelo de negocio no acepta el pago en efectivo.
- No presta el servicio de transporte de manera directa.
- Este servicio se podría definir **ERT**.



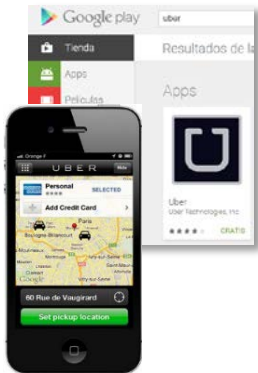


Operación del Servicio

U B E R

- El usuario registrado ingresa a la aplicación de su dispositivo móvil y se posiciona automáticamente su ubicación, a la par, en el smartphone de los “socios” cercanos a la ubicación del cliente, y se hace la conexión entre cliente y socio.
- En la pantalla del cliente aparece el nombre, foto y datos del vehículo que lo recogerá de su ubicación y el tiempo que tendrá que esperar el arribo del vehículo.
- En ese momento el servicio se cobra a través de la tarjeta de crédito, que ingresó como parte de los requisitos para ser cliente con base a tiempo y distancia.

Descarga e instala el app en tu dispositivo móvil



Registro o alta de usuario



Solicitud del servicio



Detalle del ascenso y el recorrido



Control de la calidad del Servicio



La calidad del servicio se controla por:

1. Verificación del automóvil
2. Calificación de cada servicio
3. Atención por correo electrónico
4. Programa Mystery Shopper



Los estándares de calidad los mantiene el usuario.

Al terminar cada viaje, los usuarios califican su experiencia a través de otorgar de una a cinco estrellas.

La calificación general se basa en las calificaciones otorgadas en 500 viajes.

Control de la seguridad del Servicio



- Póliza cobertura amplia
- Cobertura responsabilidad civil viajero (5,000 dsmdf)
- Servicio Particular o privado
- Uso transporte de personas
- Cobertura de gastos médicos chofer 100,000
- Endoso de beneficiario preferente a CityDrive para evitar cancelaciones



A todos los vehículos inscritos en la plataforma cuentan con seguro, el cual actualmente es ofertado por distintas aseguradoras identificado como “Seguro Uber”.



Tipos de Vehículos

CITYDRIVE



UBER



Requisitos para los vehículos

1. Estar en muy buenas condiciones máximo 3 años de antigüedad
2. Cargadores para dispositivos móviles
3. Bolsas de aire
4. Cuatro puertas
5. Cinturones de seguridad funcionando para todos los pasajeros
6. Puerto Auxiliar de sonido
7. No tener modificación alguna
8. En caso de ser SUV, tres filas de asientos y capacidad de seis pasajeros + conductor
9. Aire Acondicionado
10. Placas de Jalisco



Los Conductores tienen que seguir un riguroso proceso de *evaluación y documentación* para ser aceptados.

Evaluación:

- Dominio completo de Smartphone.
- Ubicación: Conocimiento de la Zona Metropolitana y rutas alternas y Rápidas a Destinos.
- Aprobar una entrevista presencial.
- Antidoping
- Evaluación AMITAI HONESTIDAD
- Evaluación AMITAI PERFILES

Documentos para Ingreso Chofer:

- Acta de Nacimiento
- IFE
- Comprobante de Domicilio
- Carta Policía (mes en curso)
- Licencia de Chofer (vigente)
- CURP
- 2 Cartas Laborales
- 1 Carta Personal (no familiares)
- RFC con Homoclave
- Carátula Bancaria con Clabe transferencia (cuenta propia)
- e-Mail
- Alta ante Hacienda. (Régimen de Incorporación Fiscal, Actividad - Otro transporte terrestre de pasajeros)



Proceso para ingresar a prestar servicios CITYDRIVE

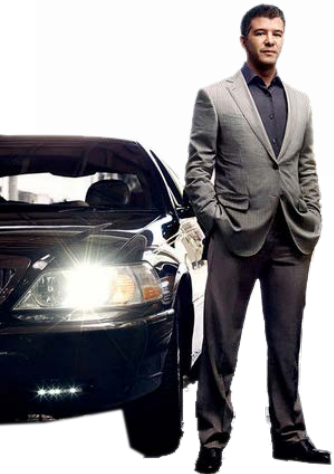


Socios

1. REGISTRARSE

1. Registrarse en CITYDRIVE

- Acta de nacimiento
- Identificación oficial
- Comprobante de domicilio
- Carta de no antecedentes penales
- Licencia de chofer
- No.celular
- Correo electrónico
- CURP
- RFC con homoclave
- 2 cartas laborales
- 1 carta personal (no familiares)
- Cuenta clabe bancaria



2. EVALUACIÓN DEL CONDUCTOR

1. Dominar el uso de smarthphone
2. Conocimiento del AMG y de Rutas alternas para llegar a destinos
3. Aprobar de AMITAI HONESTIDAD
4. Aprobar AMIYAI PERFILES
5. Aprobar examen antidoping & Evaluación psicológica



3. CIRCULACIÓN

1. Mantener celular encendido
2. Esperar vinculación de CITYDRIVE con usuario para realizar un viaje



Proceso para ingresar a prestar servicios UBER



Socios

1. REGISTRARSE

1. Crear perfil en página Web de UBER

Nombre
Dirección
No.celular
Correo electrónico

2. Subir a la plataforma documentos personales

Escaner de identificación
Escaner de comprobante de domicilio
Escaner de carta de no antecedentes penales
Escaner de CURP

3. Dar de alta cuenta para pagos

Nombre del titular de la cuenta
Dirección del titular de la cuenta
Ciudad del beneficiario
Código del beneficiario
Nombre del banco
Número clabe

4. Leer y aceptar:

“CONDICIONES PARA EL SOCIO”

2. VERIFICACIÓN

1. Revisión de vehículo en caso de no ser del año.

- Llevar los documentos del vehículo.-

2. Revisar el Entrenamiento Virtual en: <http://sociosgdl.com/entrenamiento.html>

3. Asistir a pruebas de control de confianza.

Cada prueba tiene un costo de \$500, puede ser en 2 pagos una vez activado.

4. Asistir a capacitación

Sesión de preguntas y respuestas
Se otorga el celular con el software
se descuentan \$60 pesos por semana por el costo del equipo



3. CIRCULACIÓN

1. Mantener celular encendido

2. Esperar conexión de UBER para realizar un viaje



Gestión de la Demanda



- Los choferes pueden ver las zonas con mayor demanda.
- La solicitud del usuario se asigna de manera automática al chofer más cercano.
- Se mide el promedio de viajes por hora conectado que hace un chofer para el control de oferta/demanda.



- El servicio es 24/7, entonces esto no aplica realmente.
- La aplicación de chofer les indica a los socios donde hay mayor y menor demanda en tiempo real en base de tonalidades de colores que se muestran en el mapa en la pantalla del Smartphone del chofer.



Modelo de Negocios CITYDRIVE



Todos los choferes operan en un esquema 80/20 donde del total de la venta generada semanalmente el chofer obtiene el 80% y CityDrive obtiene el 20%.

De una venta mensual de un auto con un chofer (30,000) - Escenario usual-

- 20% va para CityDrive
- 20% de arrendamiento de vehículo (cuando aplica)
- 5% de mantenimiento del auto
- 20% gasolina
- 35% chofer.



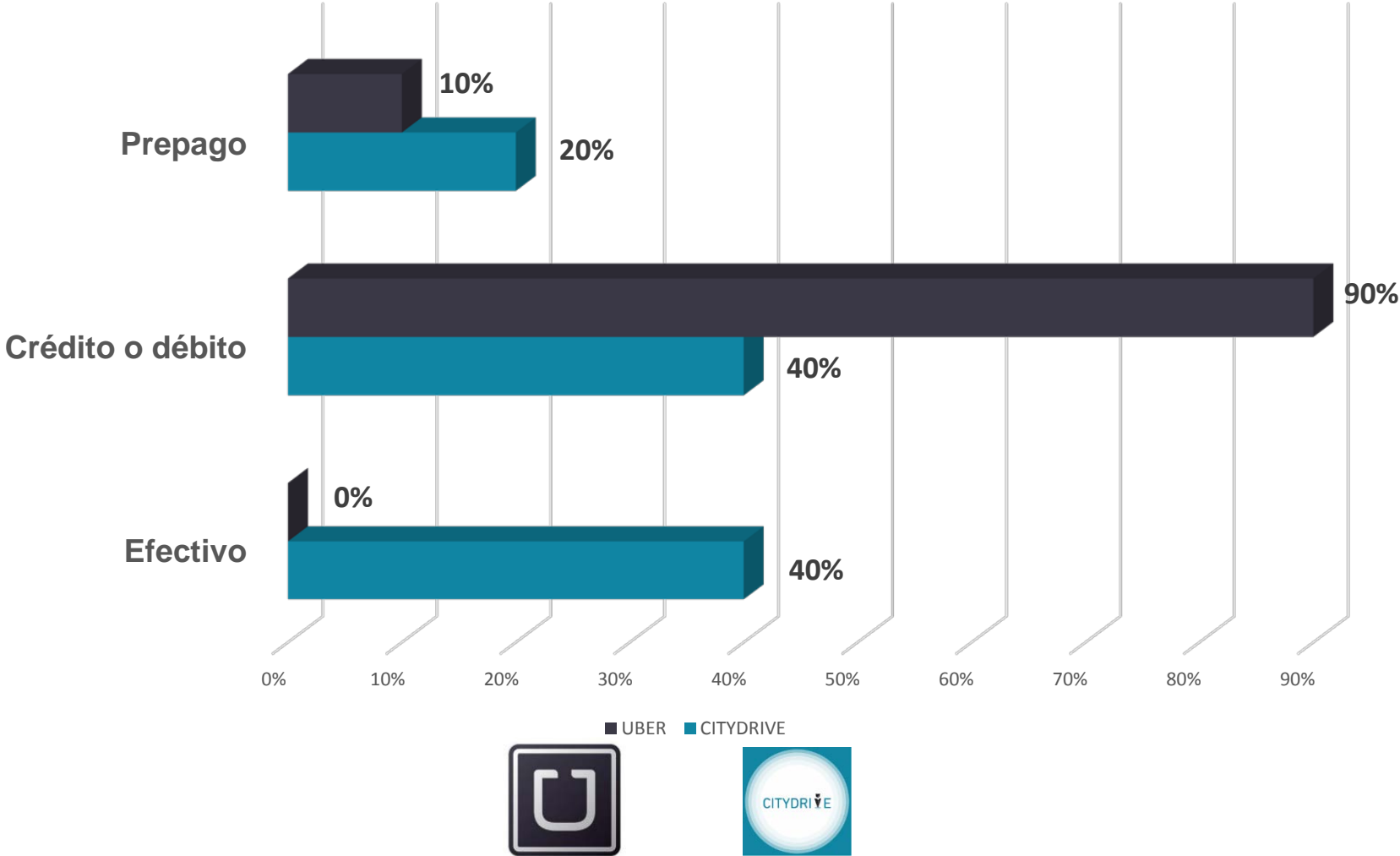
Modelo de Negocios



UBER le cobra al socio una cuota de 20% de la tarifa bruta por el uso de la plataforma en X y BLACK, 28% en SUV.

Todos los otros costos son controlados por los socios.

Formas de Pago



* Datos proporcionados por empresas ERT

Flota Vehicular



265

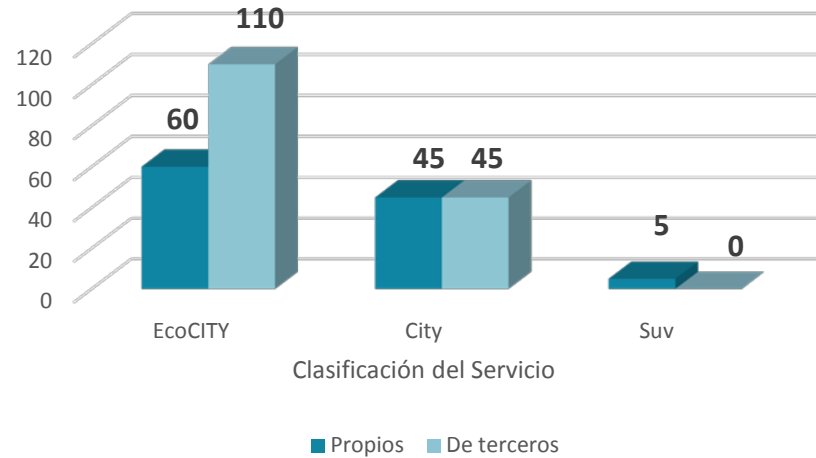
Vehículos registrados (AMG)



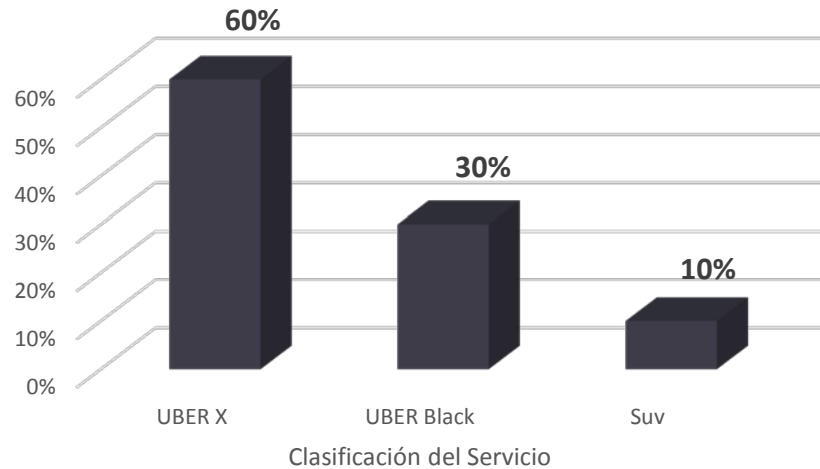
3,000

Vehículos Registrados (AMG)

Flota CITYDRIVE



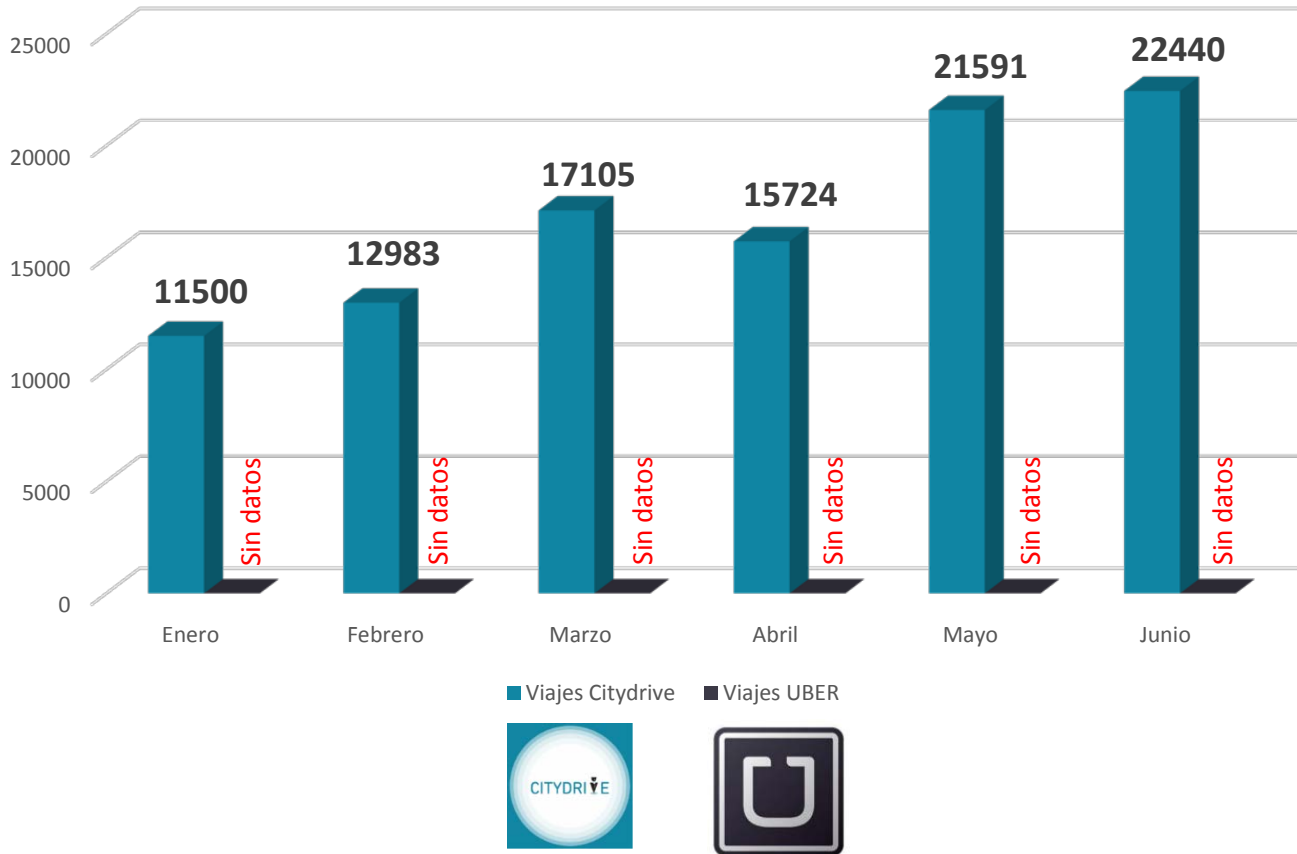
Flota UBER



* Datos proporcionados por empresas ERT

Desplazamientos

Desplazamientos proporcionados por empresas ERT



* Datos proporcionados por empresas ERT



Porcentaje de viajes según día de la semana

- L- 9%
- M- 10%
- M- 11%
- J- 14%
- V- 20%
- S- 21%
- D- 15%



Sin Datos



Viajes promedio por hora de Servicio



Un chofer conectado a nuestra plataforma hace en promedio **0.9** viajes por hora

Variaciones de mayor demanda

- Jueves 4:00PM -11:59PM
- Viernes 4:00PM -11:59PM
- Sábado 12:00 AM -5:00AM y 4:00PM -11:59PM
- Domingo 12:00 AM -5:00AM



Es variable, entre **0.50** y **1.50** por hora dependiendo de la hora y día, tráfico, clima y otros factores.

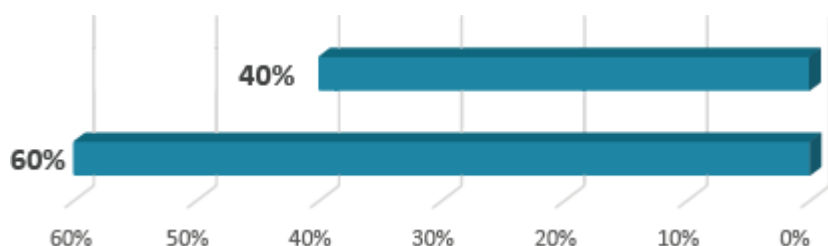


* Datos proporcionados por empresas ERT

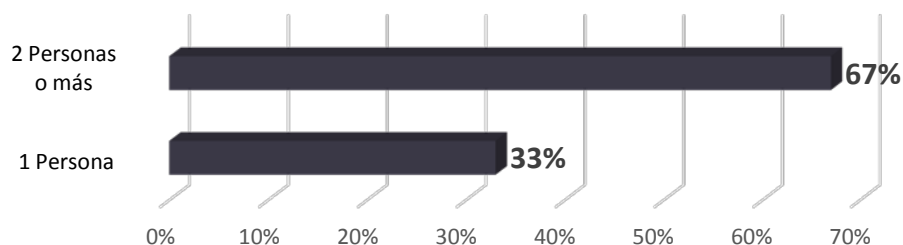
Usuarios promedio por viaje



No medimos este dato pero por encuesta con choferes hay un **40%** de viajes con mas de una persona.



67% de los viajes tienen por lo menos 2 personas aparte del chofer



Motivos del viaje



1. Negocios (mayoría de aeropuertos)
2. Antros, bares y restaurantes (viajes relacionados con consumo de alcohol)



1. ir a casa después de tomar,
2. ir de casa al trabajo y vice versa,
3. ir a zonas de la ciudad con problemas de estacionamiento

* Datos proporcionados por empresas ERT

Perfiles socioeconómicos de usuarios

CITYDRIVE

Media Alta, Alta en su mayoría



* Datos proporcionados por empresas ERT

UBER

+ **59%** en lugar de estar usando UBER, usaría su propio auto

+ **83%** tienen auto en casa, 67% tienen más de 1 auto en casa

+ **100%** tienen Smartphone

+ más de **90%** tienen tarjeta de crédito

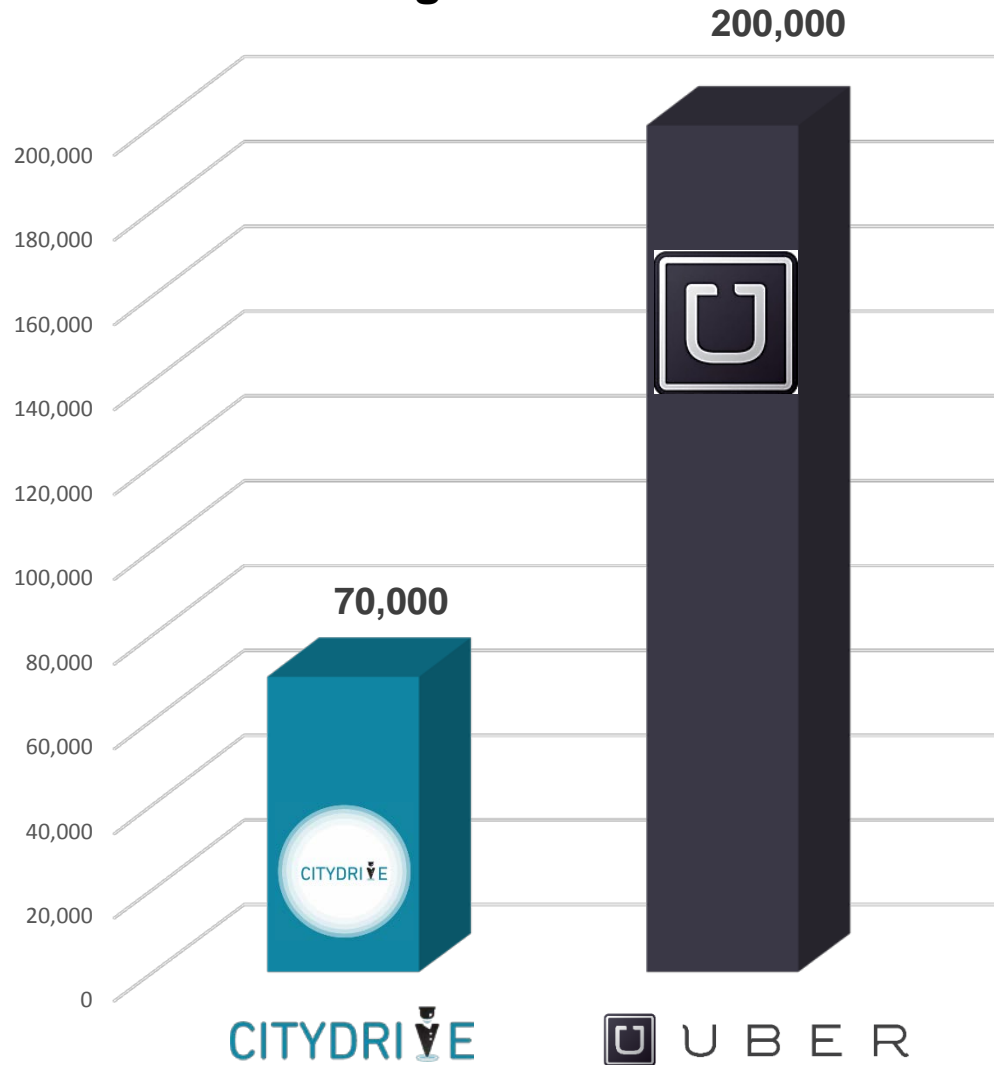
+ **90%** tienen licenciatura, maestría o doctorado

+ **53%** dijeron que manejarían tomado si no fuera por UBER



Demanda

Usuarios Registrados



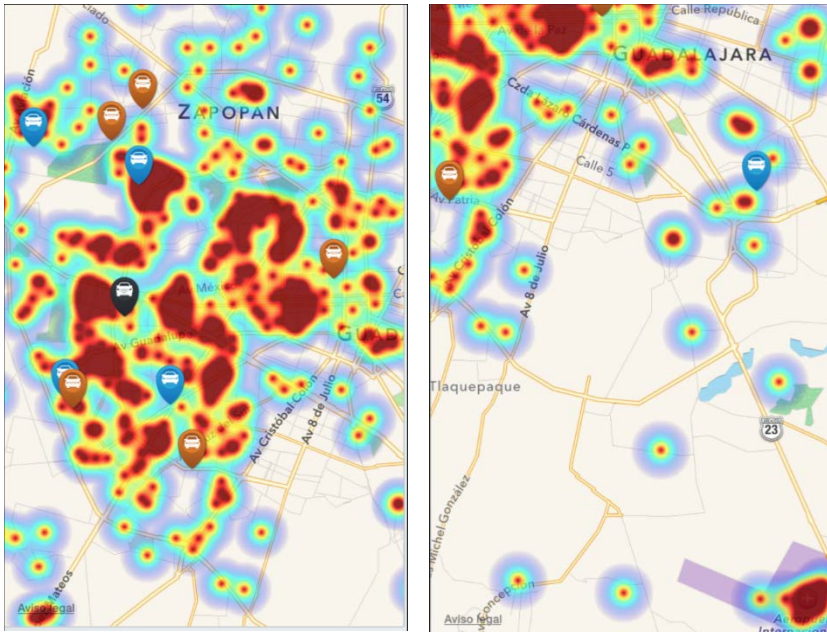
* Datos proporcionados por empresas ERT



Demanda



Cuenta con cerca de 70,000 usuarios registrados en Citydrive y un promedio de 7000 registros mensuales.



- Existe demanda en toda la Zona Metropolitana de Guadalajara, 24/7.
- Es variable depende de la hora y día.
- En fines de semana hay demanda alta en lugares con muchos bares y restaurantes.

VIAJES COMPLETADOS							USUARIOS QUE NO ENCONTRARON AUTOS DISPONIBLES						
Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sáb	Dom
0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM	0 AM
1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM	1 AM
2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM	2 AM
3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM	3 AM
4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM	4 AM
5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM	5 AM
6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM	6 AM
7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM	7 AM
8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM	8 AM
9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM	9 AM
10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM	10 AM
11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM	11 AM
12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM	12 PM
1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM	1 PM
2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM	2 PM
3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM	3 PM
4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM	4 PM
5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM	5 PM
6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM	6 PM
7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM	7 PM
8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM	8 PM
9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM	9 PM
10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM	10 PM
11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM	11 PM

* Datos proporcionados por empresas ERT

Tarifas



\$10 cargo inicial + **\$2.5** x minuto + **\$4.95** x kilómetro



\$7.30 cargo inicial + **\$2** x minuto + **\$3.40** x kilómetro



\$30 cargo inicial + **\$2.5** x minuto + **\$7** x kilómetro



\$30 cargo inicial + **\$3** x minuto + **\$7** x kilómetro



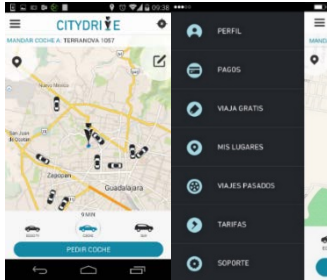
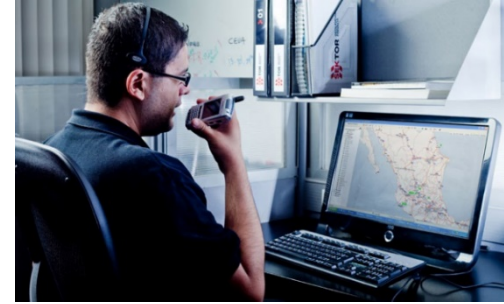
\$30 cargo inicial + **\$3.5** x minuto + **\$10** x kilómetro



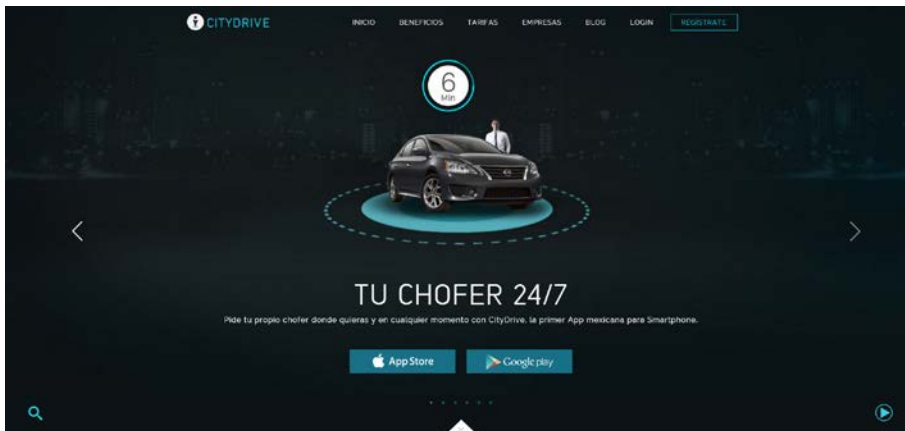
\$35 cargo inicial + **\$3.5** x minuto + **\$12** x kilómetro



Cuenta con una aplicación móvil disponible para iPhone y Android de donde se solicitan la mayoría de los servicios.



CITYDRIVE tiene también un centro de monitoreo con monitoristas 24/7 para atender las necesidades de los choferes y dar aviso en caso de algún accidente.



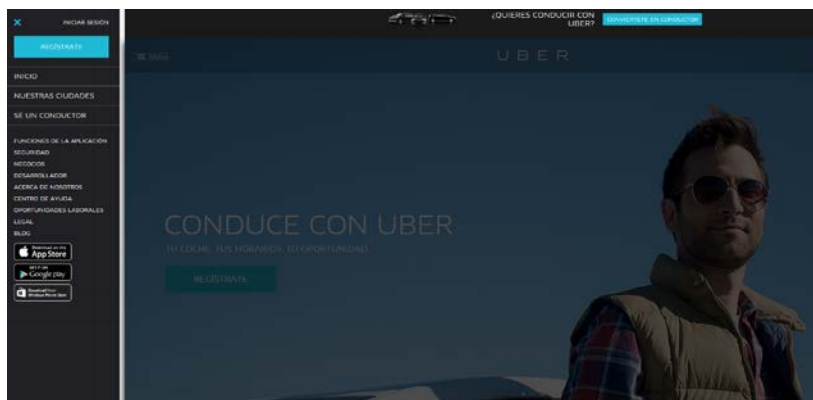
Cuenta con un portal corporativo diseñado para que las empresas puedan solicitar servicios sin necesidad de un teléfono inteligente.



Tecnologías



Aplicación móvil disponible para iPhone y Android de donde se solicitan la mayoría de los servicios.



Portal corporativo diseñado para que las empresas puedan solicitar servicios sin necesidad de un teléfono inteligente.





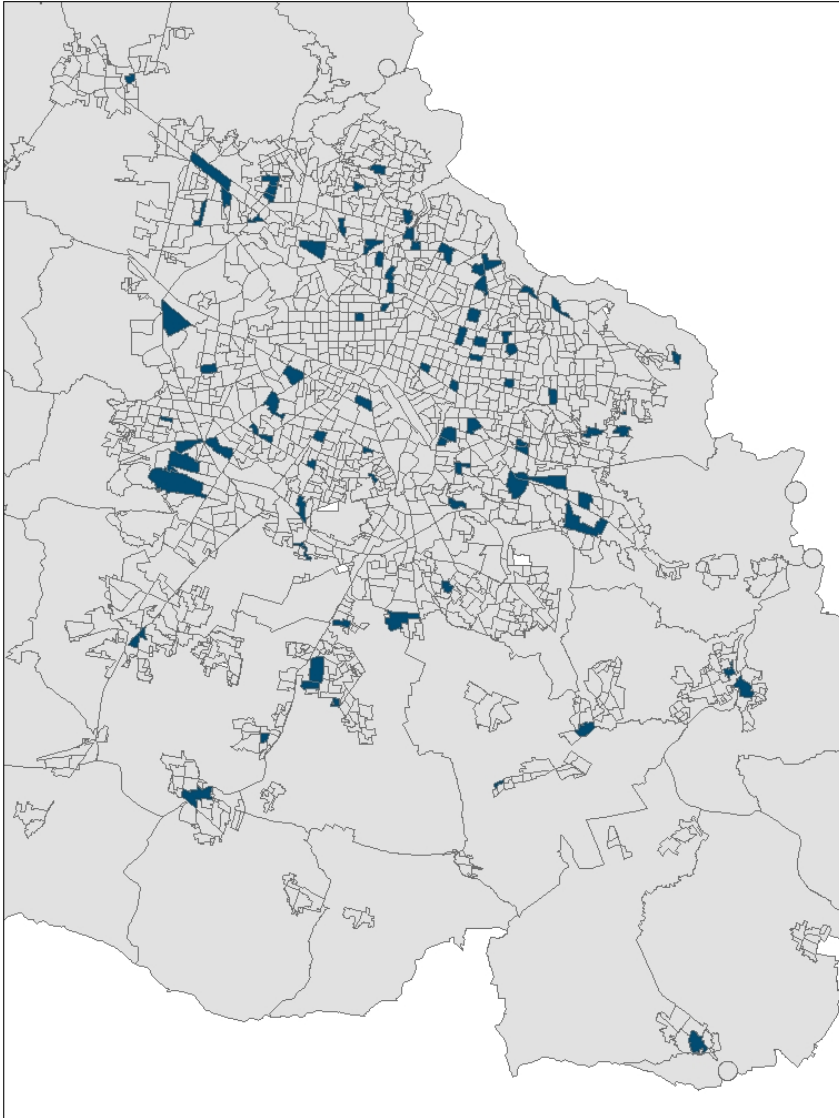
Estudio de demanda

Usuarios de los servicios de Uber y CityDrive en el Área Metropolitana de Guadalajara

Metodología Ejecutiva

UNIVERSO DE ESTUDIO:	Población de 18 años y más en el Área Metropolitana de Guadalajara.
OBJETIVO DEL ESTUDIO:	Estimar la demanda de UBER y CityDrive en el Área Metropolitana de Guadalajara.
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:	15 y 16 de Agosto de 2015.
POBLACIÓN ADULTA:	3'094,030 Estimación propia con información de CONAPO e INEGI.
TAMAÑO DE MUESTRA:	1,008 casos en igual número de viviendas.
UNIDAD DE MUESTRA:	Vivienda.
SELECCIÓN DEL RESPONDIENTE:	El entrevistado fue elegido de manera aleatoria.
AGEB's EN MUESTRA:	84.
CONFIANZA:	95%
ERROR:	±3.5%.
TÉCNICA DE MUESTREO:	Submuestreo Aleatorio Probabilístico con selección Proporcional por tamaño (<i>PPT</i>).
TÉCNICA DE LEVANTAMIENTO:	Cara a cara en vivienda y garantizando el anonimato del entrevistado.

Distribución Geográfica de la Muestra



Distribución Georreferenciada de la Muestra Domiciliaria.

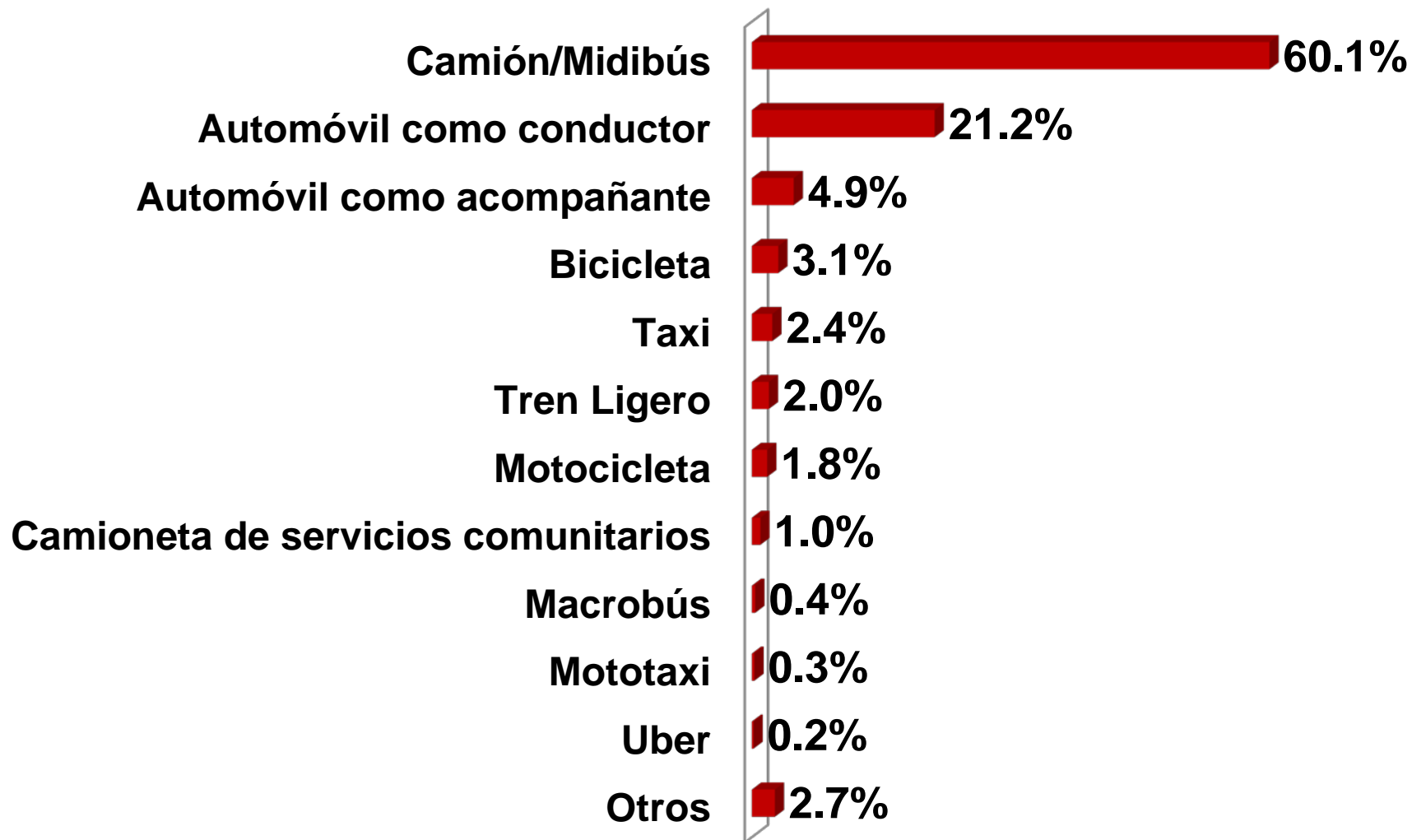
1,008 casos.

84 AGEB's

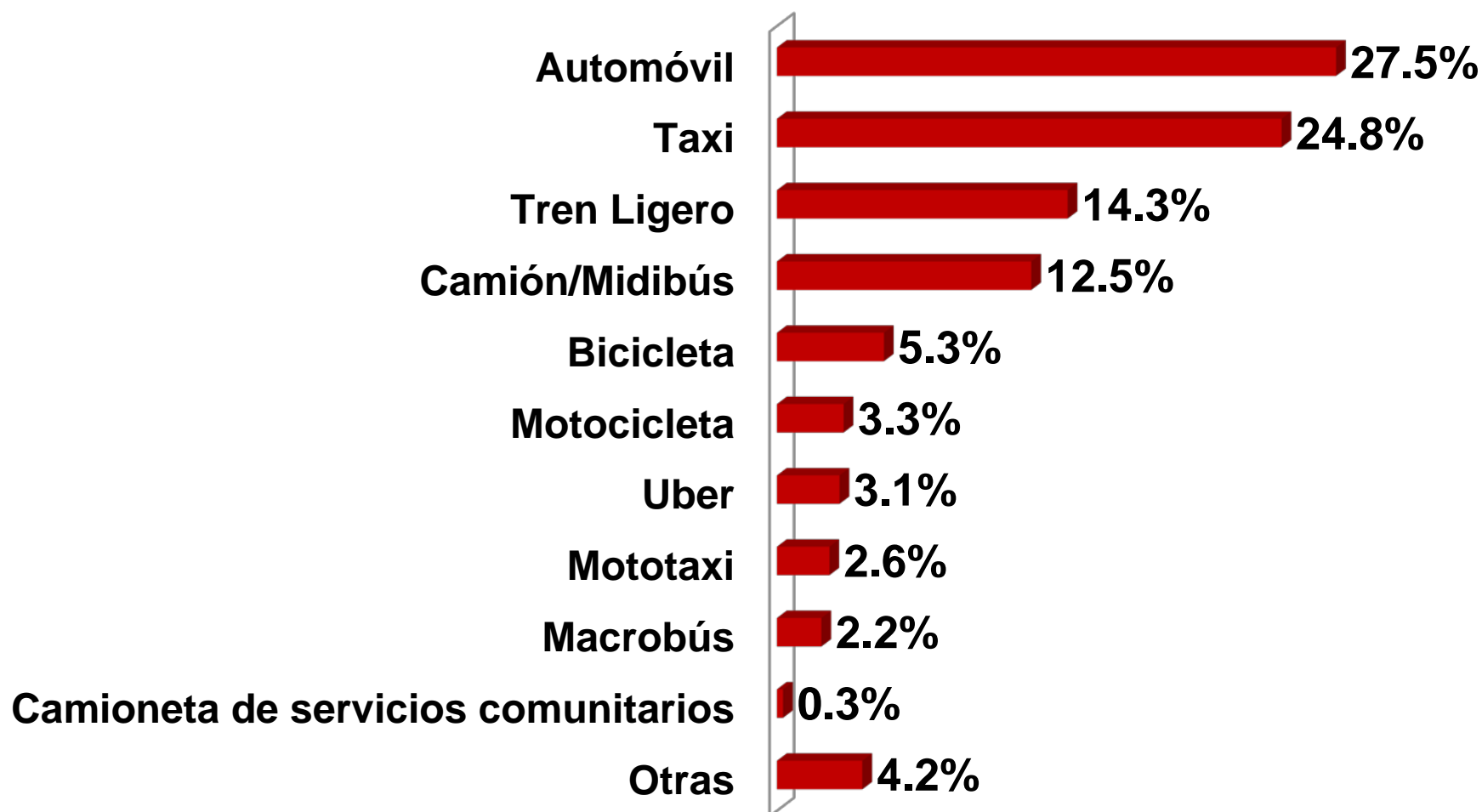
Estimación de la Demanda

Estimación Población Adulta AMG 2015	3,094,030	Observaciones
Encuestas	1,008	Representatividad AMG
Viajes captados en UBER y CityDrive	112	Obtenidos de los 1,008 casos
Viajes de UBER y CityDrive por individuo en la última semana	0.111	Obtenido de la encuesta 112 viajes / 1,008 encuestas
Viajes de UBER y CityDrive por día en AMG	0.0158	Dividirlo entre 7 ($0.111/7=0.0158$)
% de viajes acompañados	16.1%	Obtenido de la encuesta
Total Demanda de Taxis y otros servicios	42,107	Población adulta*viajes diarios/(1+%viajes acompañados) = $3,094,030*0.111/(1.161)$
Total Demanda de UBER	38,738	92% de los viajes son por UBER
Total Demanda de CityDrive	3,369	8% de los viajes son por CityDrive

¿Cuál es su principal modo de transporte (habitual)?



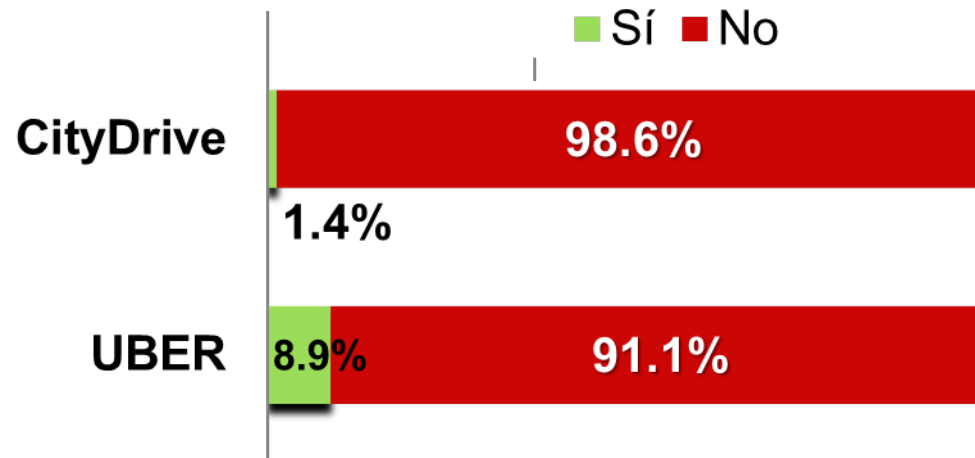
Si usted pudiera elegir otra forma de transportarse para sus viajes, ¿qué alternativa elegiría?



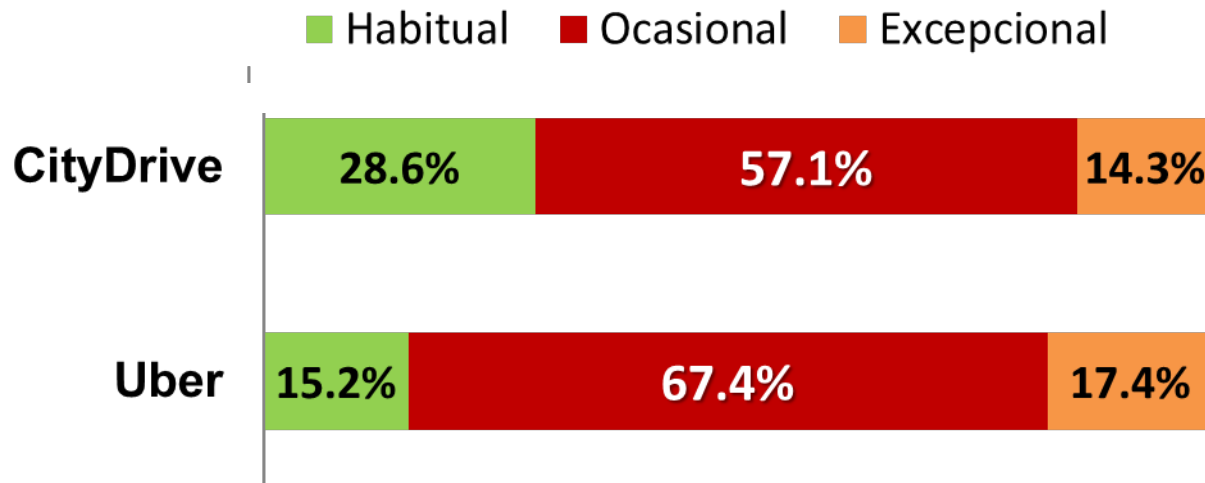
Usuarios de UBER y CityDrive

Encuesta Domiciliaria

En los últimos 3 meses, ¿Ha sido usuario de ...?

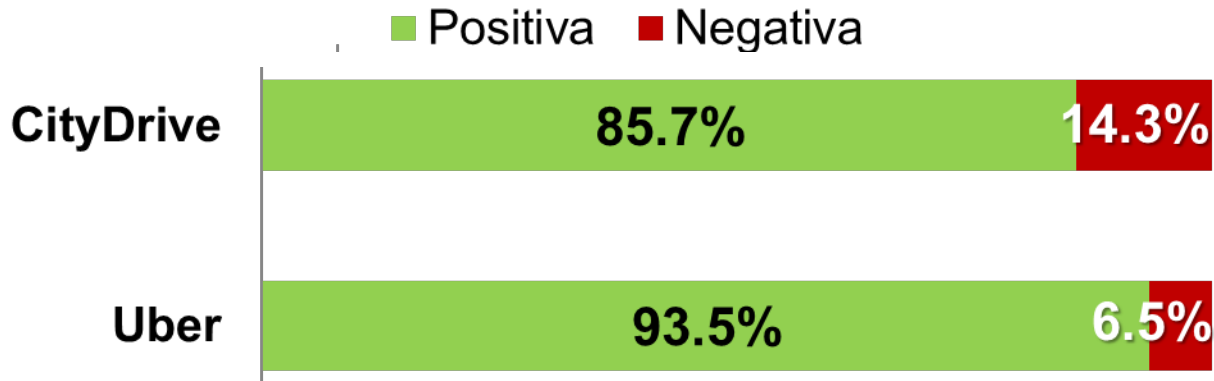


Usted, ¿Que tipo de usuario es ...?



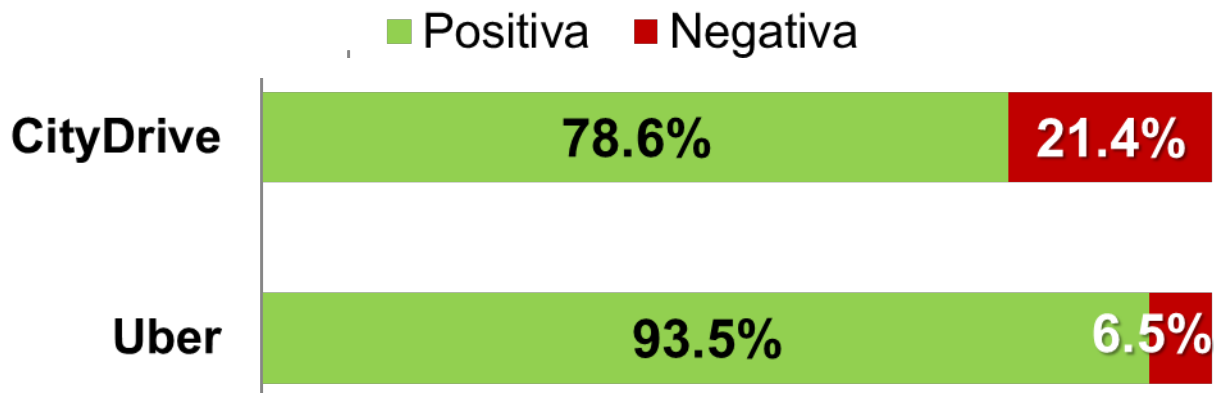
Precio

Evaluación de los usuarios



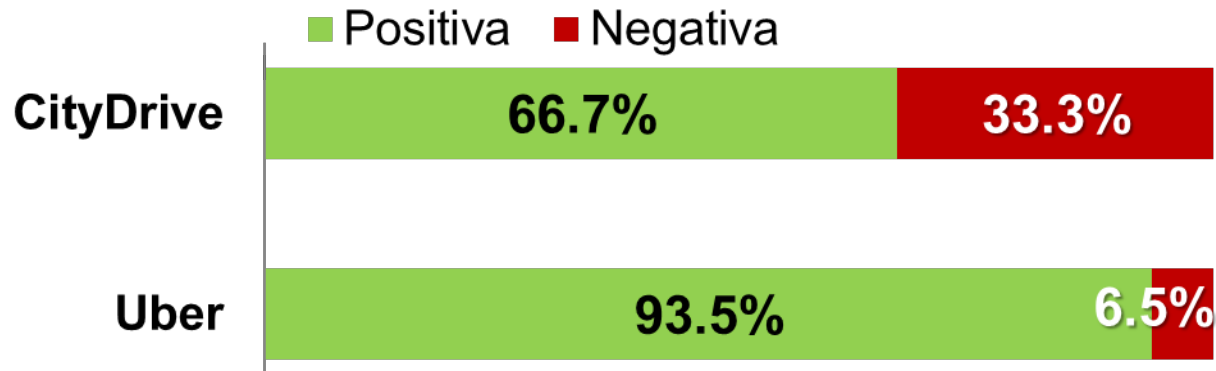
Condiciones del vehículo

Evaluación de los usuarios



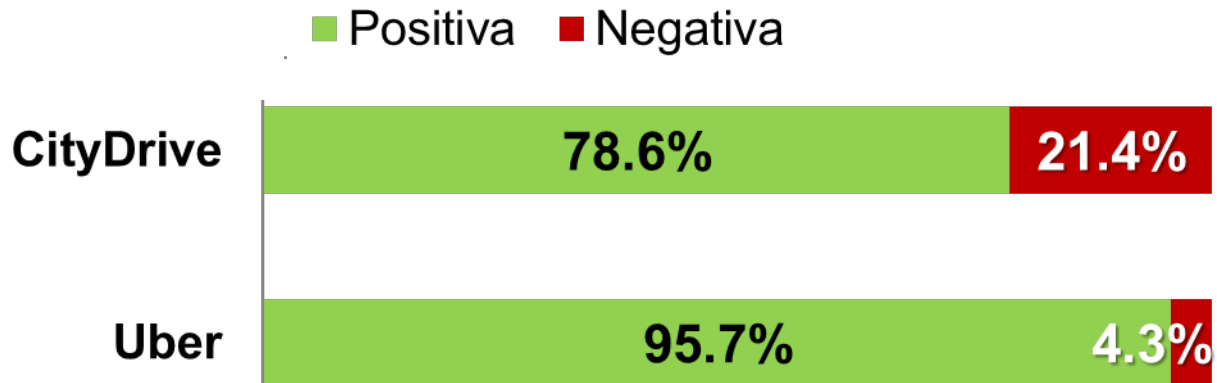
Seguridad

Evaluación de los usuarios



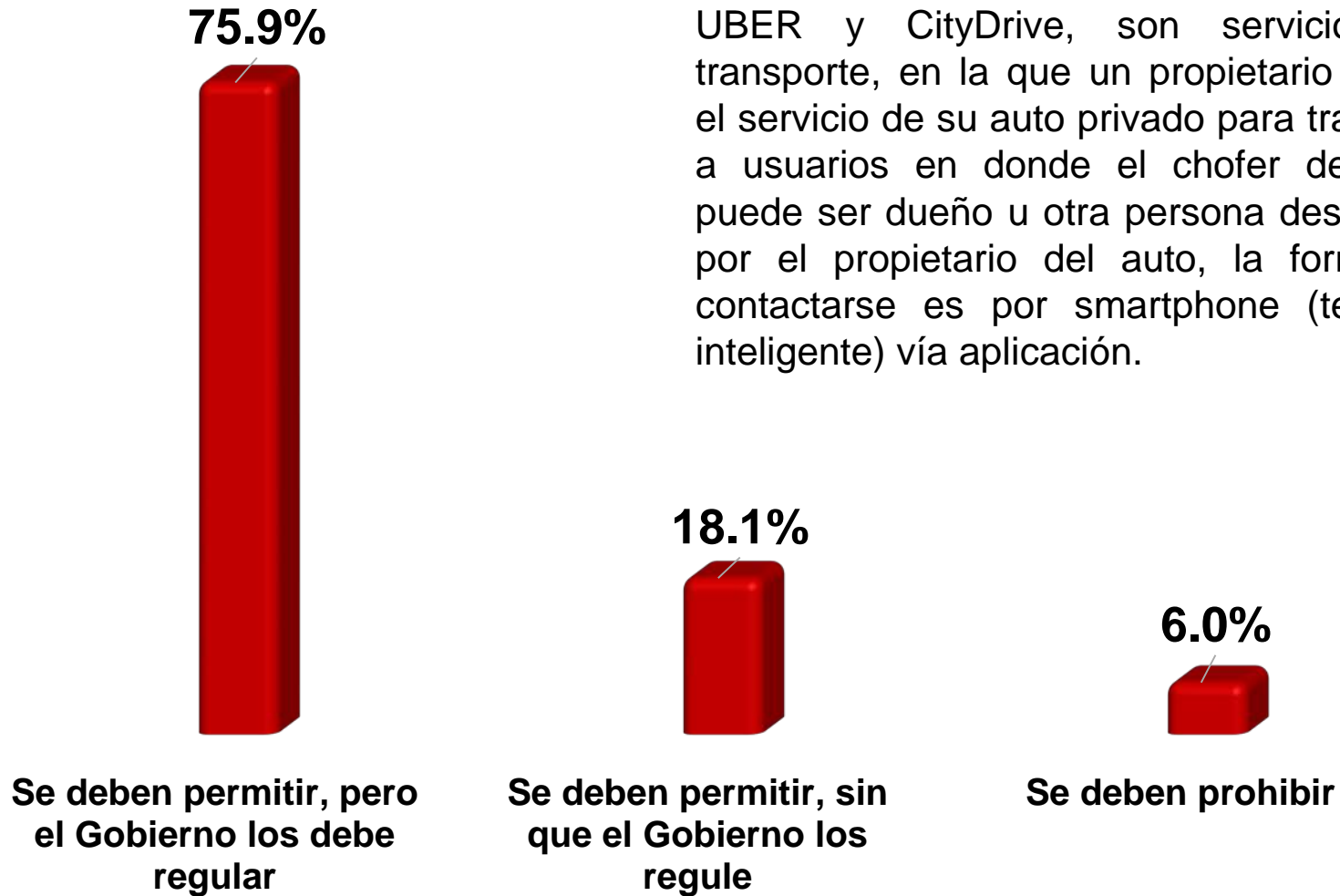
Amabilidad

Evaluación de los usuarios



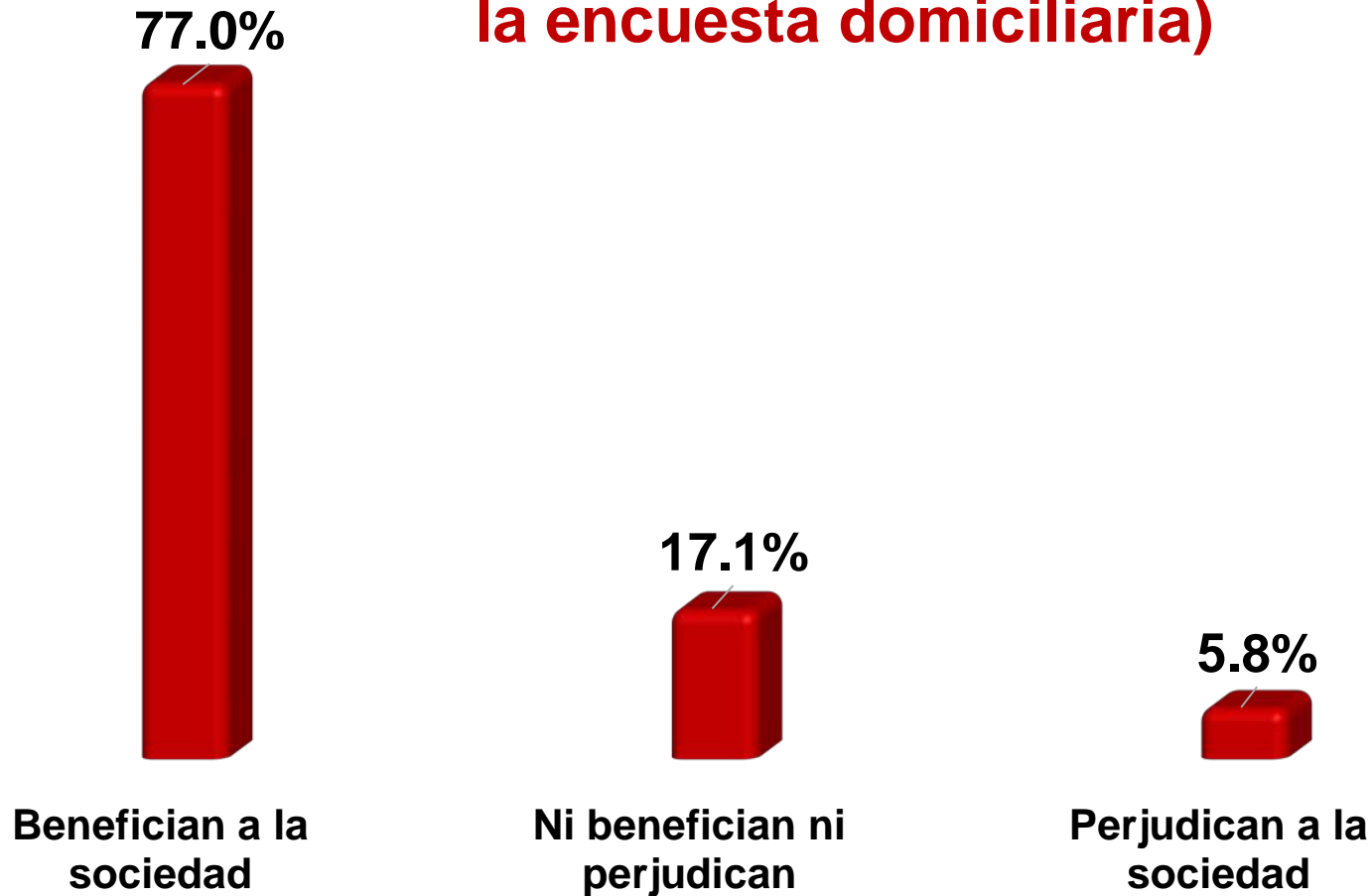
Para usted, este tipo de servicios ...?

Usuarios captados vía domiciliaria



UBER y CityDrive, son servicios de transporte, en la que un propietario presta el servicio de su auto privado para trasladar a usuarios en donde el chofer del auto puede ser dueño u otra persona designada por el propietario del auto, la forma de contactarse es por smartphone (teléfono inteligente) vía aplicación.

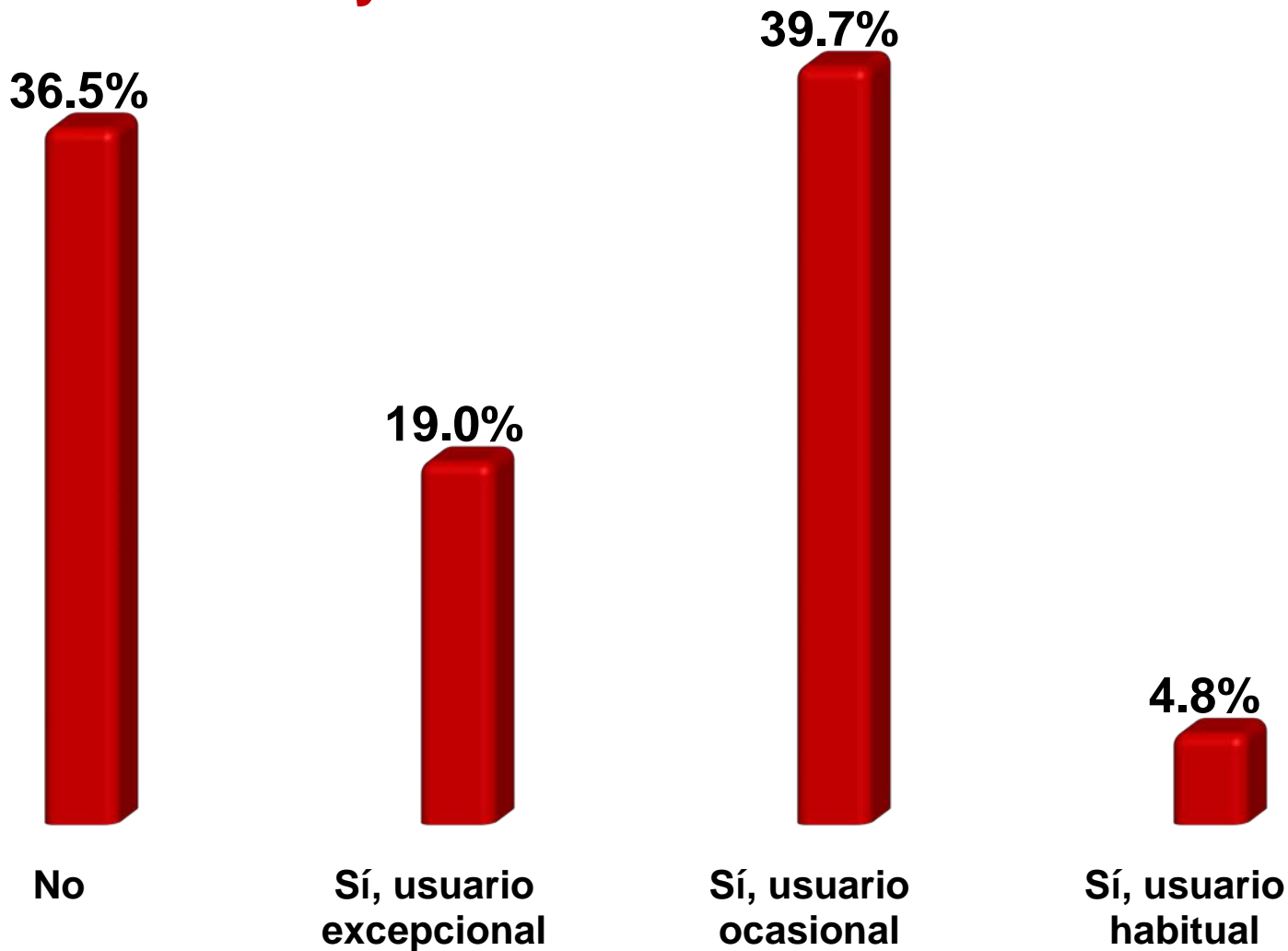
Para Usted, este tipo de servicios UBER/CityDrive? (Usuarios captados en la encuesta domiciliaria)



No usuarios de UBER y CityDrive

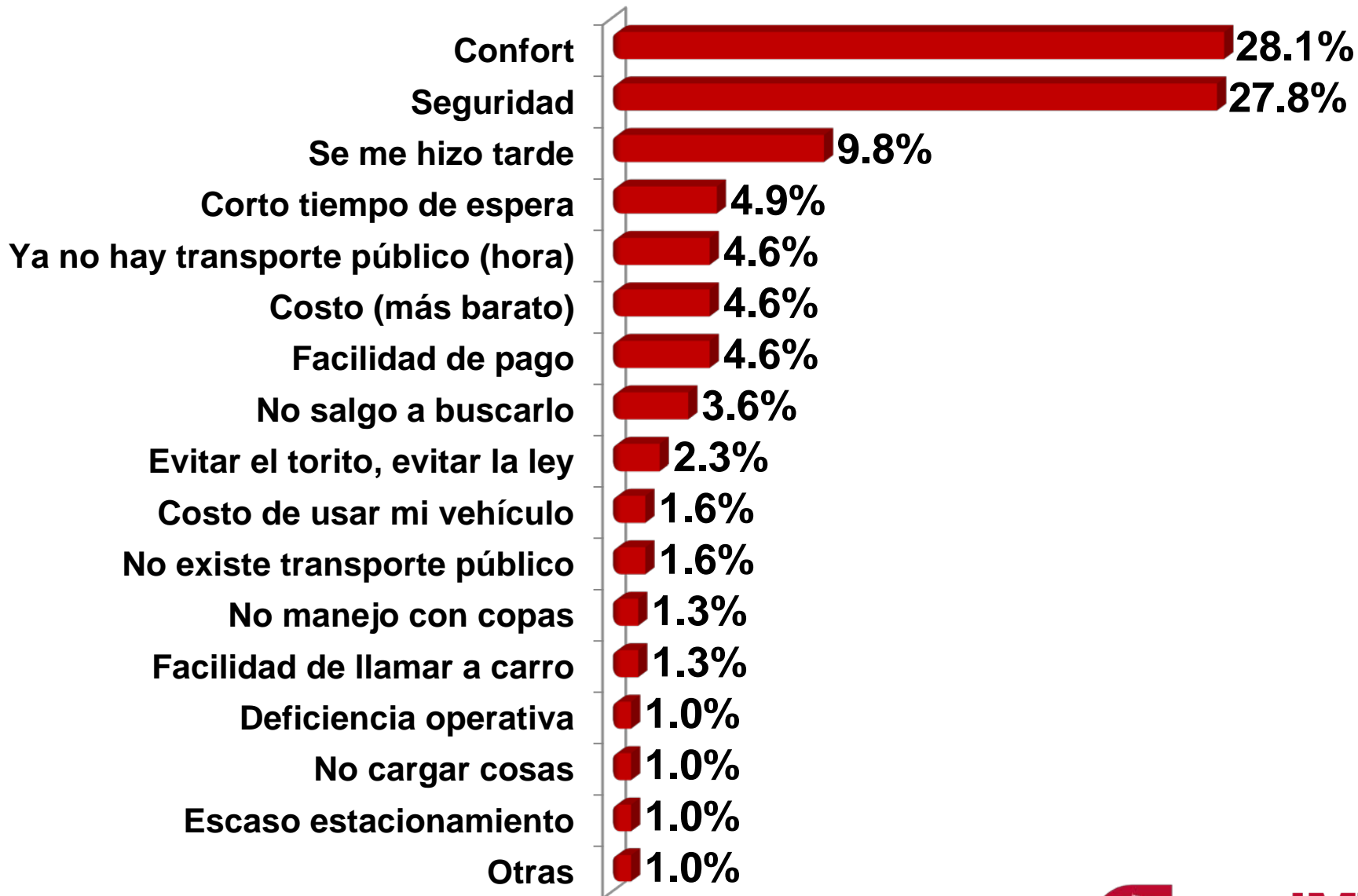
Encuesta domiciliaria

A lo que ha escuchado, usted utilizaría estos servicios cómo UBER/CityDrive?



¿Por qué sí?

63.5% que dijo que sí



¿Por qué no?

36.5% que dijo que no



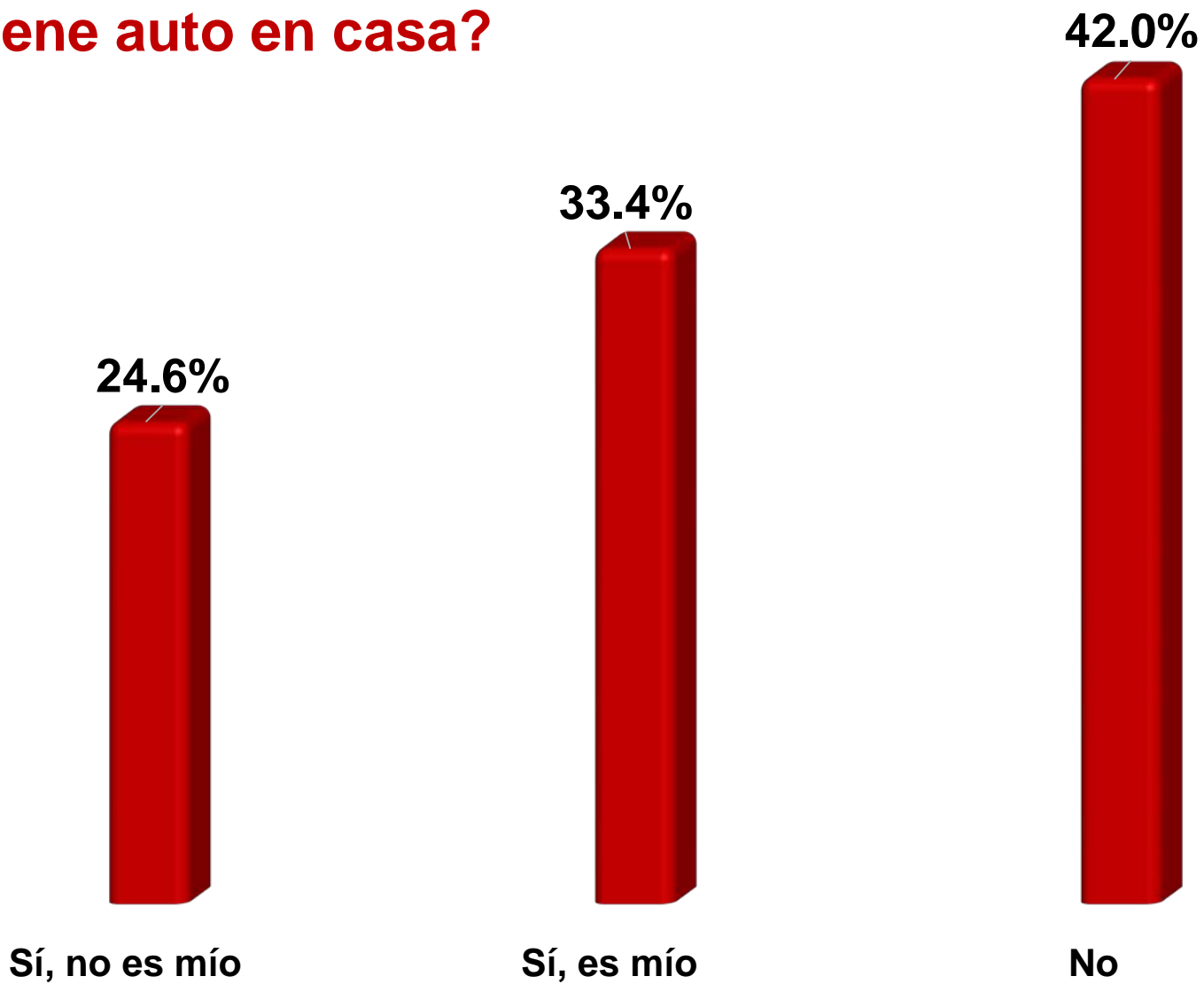
¿Usted por qué razón utilizaría el transporte pagado?

	UBER	CityDrive
El precio fuera más accesible	3.70%	3.60%
Se me hizo tarde	7.70%	6.00%
En alguna urgencia	28.60%	24.60%
Mis ingresos aumentarían	2.00%	2.20%
Si fuera más seguro	5.30%	3.60%
Si tuviera smartphone	4.60%	4.50%
Si tuviera Tarjeta de Crédito	8.60%	8.50%
Evitar el torito, evitar la ley	4.60%	4.50%
Quedar bien (apantallar)	2.90%	2.00%
Mejorar la seguridad	6.40%	5.10%
No hubiera transporte público	3.50%	4.50%
No batallar en estacionamiento	1.10%	2.50%
No cargar (compras)	4.40%	2.90%
Aceptarían efectivo	1.50%	1.60%
Sería mi última opción	5.30%	10.10%
Se descompuso mi auto	3.70%	4.30%
Otras	5.90%	9.60%

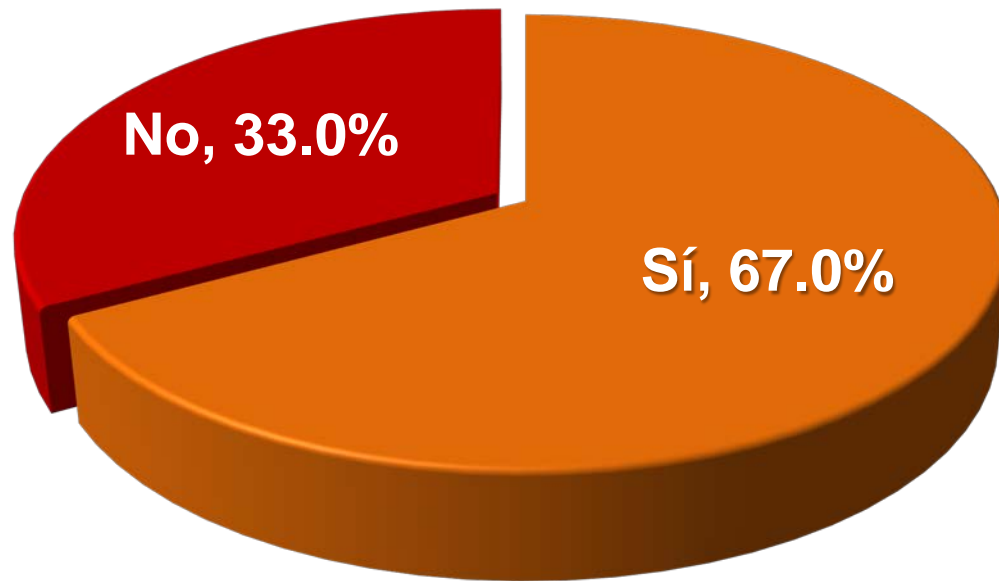
Sociodemográficos

**Se incluyen Usuarios y No usuarios
de UBER y CityDrive
Encuesta domiciliaria**

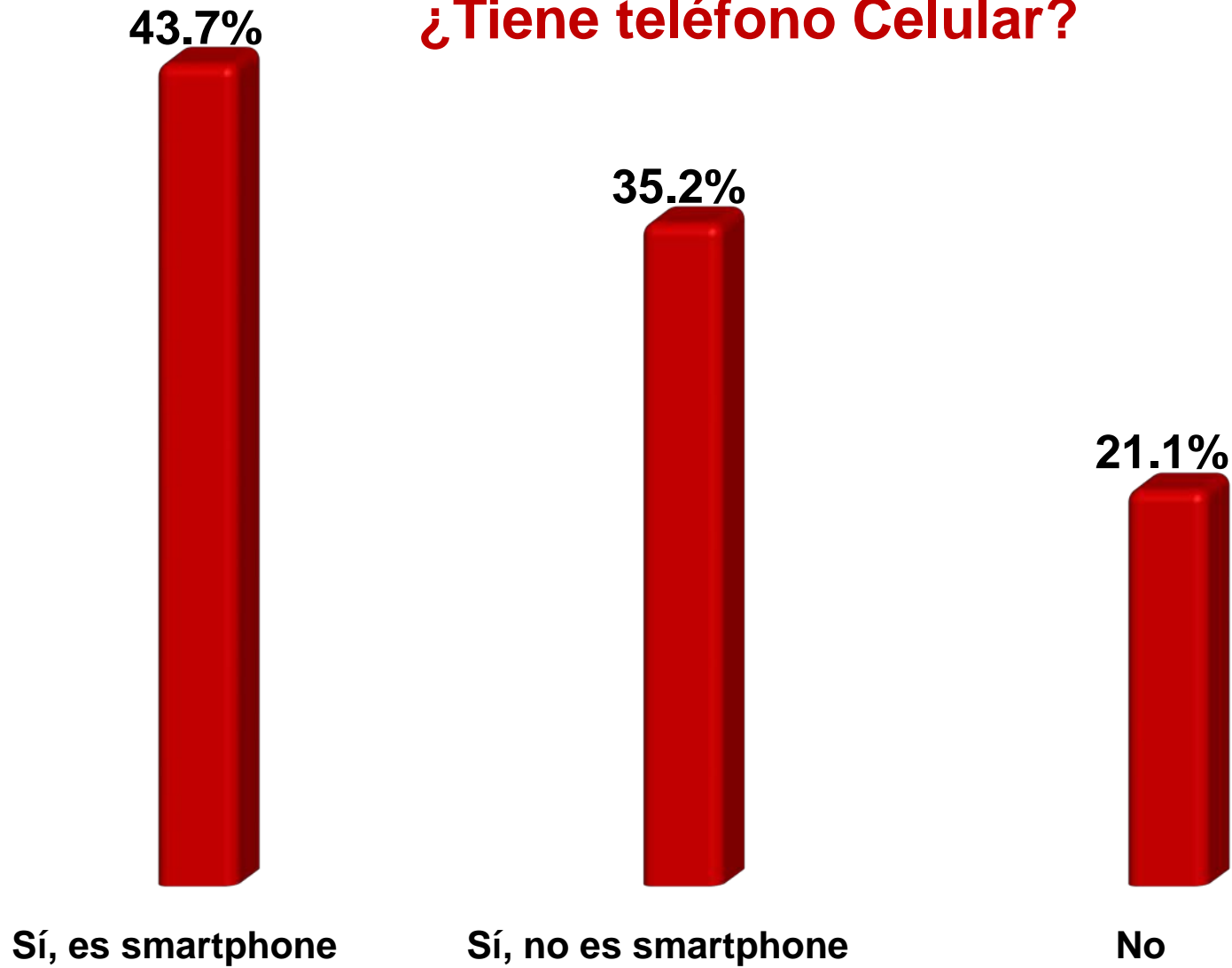
¿Tiene auto en casa?



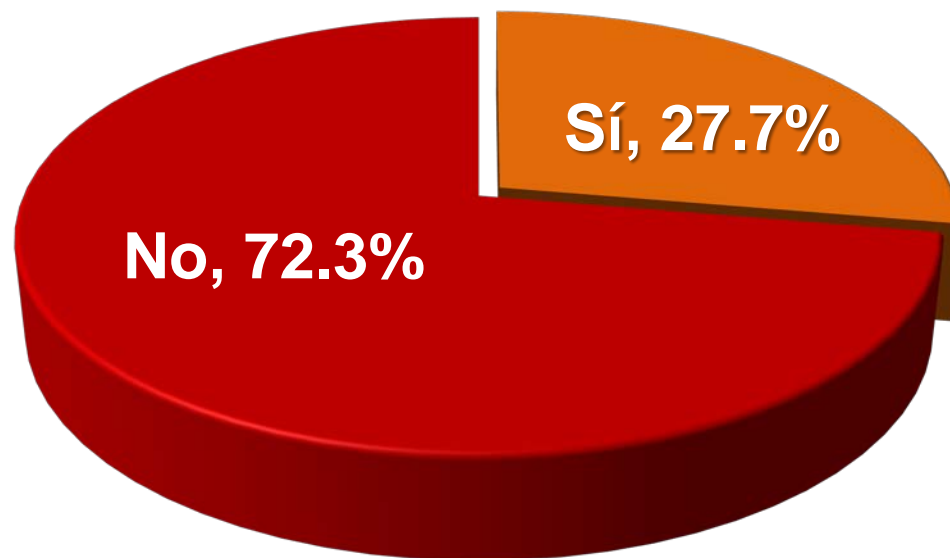
¿Estaría dispuesto a dejar su auto si existiera mejor transporte público?



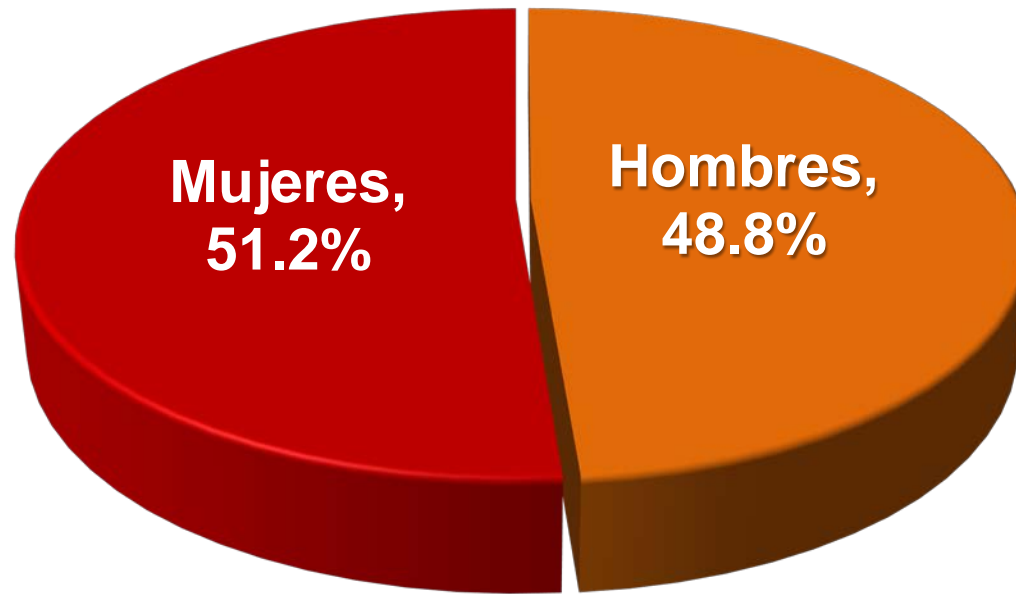
¿Tiene teléfono Celular?



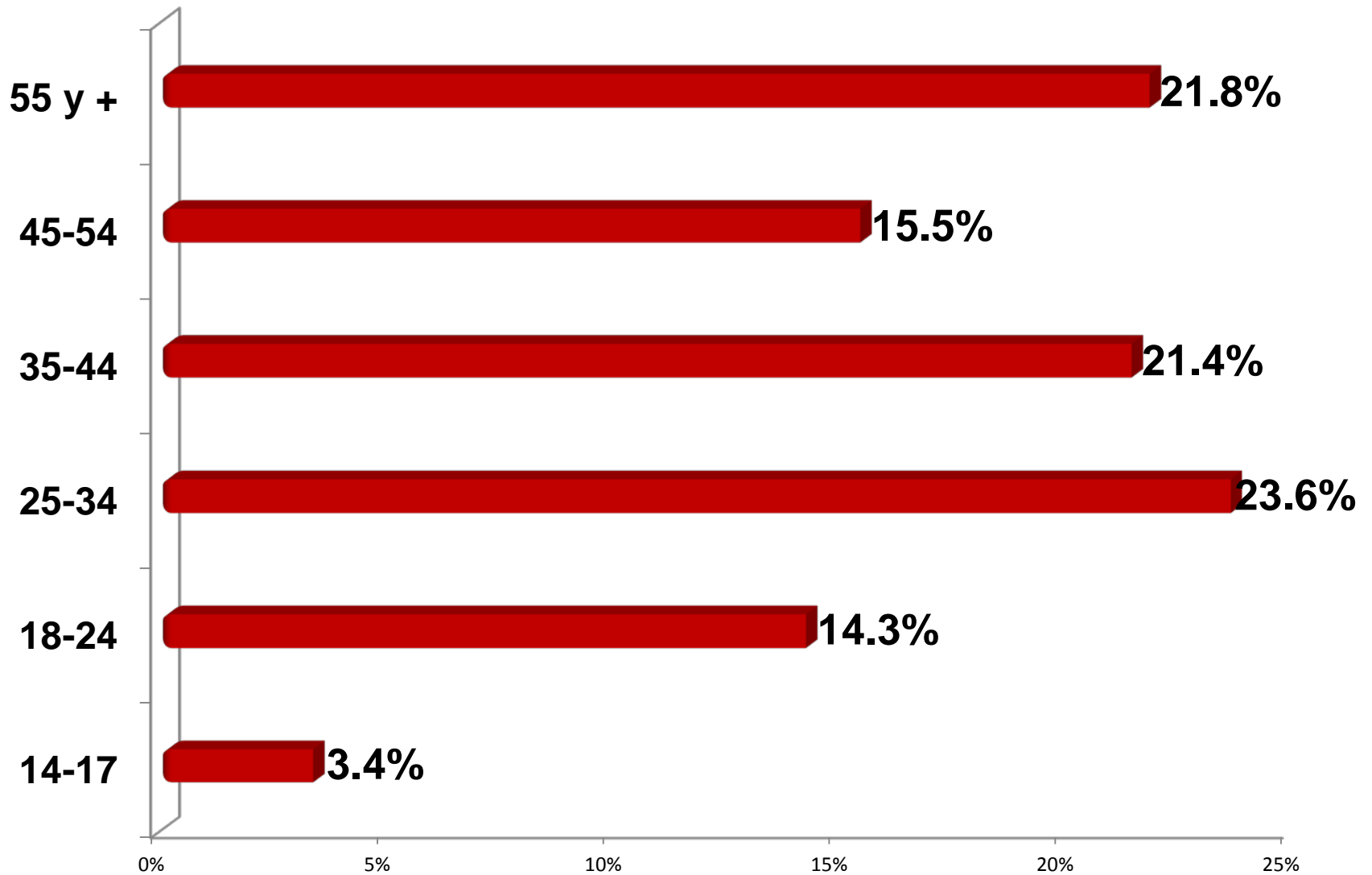
¿Tiene tarjeta de crédito bancaria?



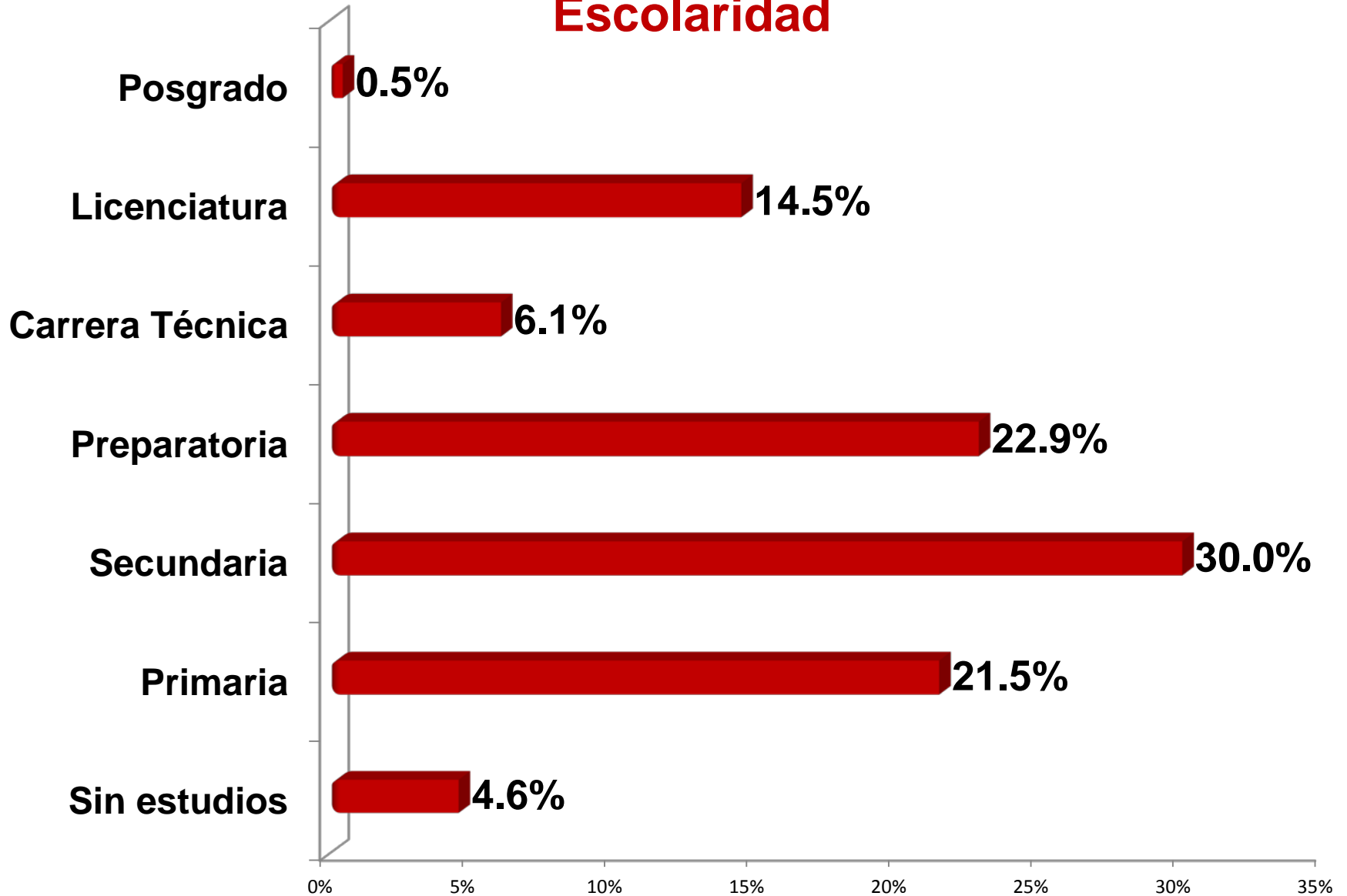
Sexo



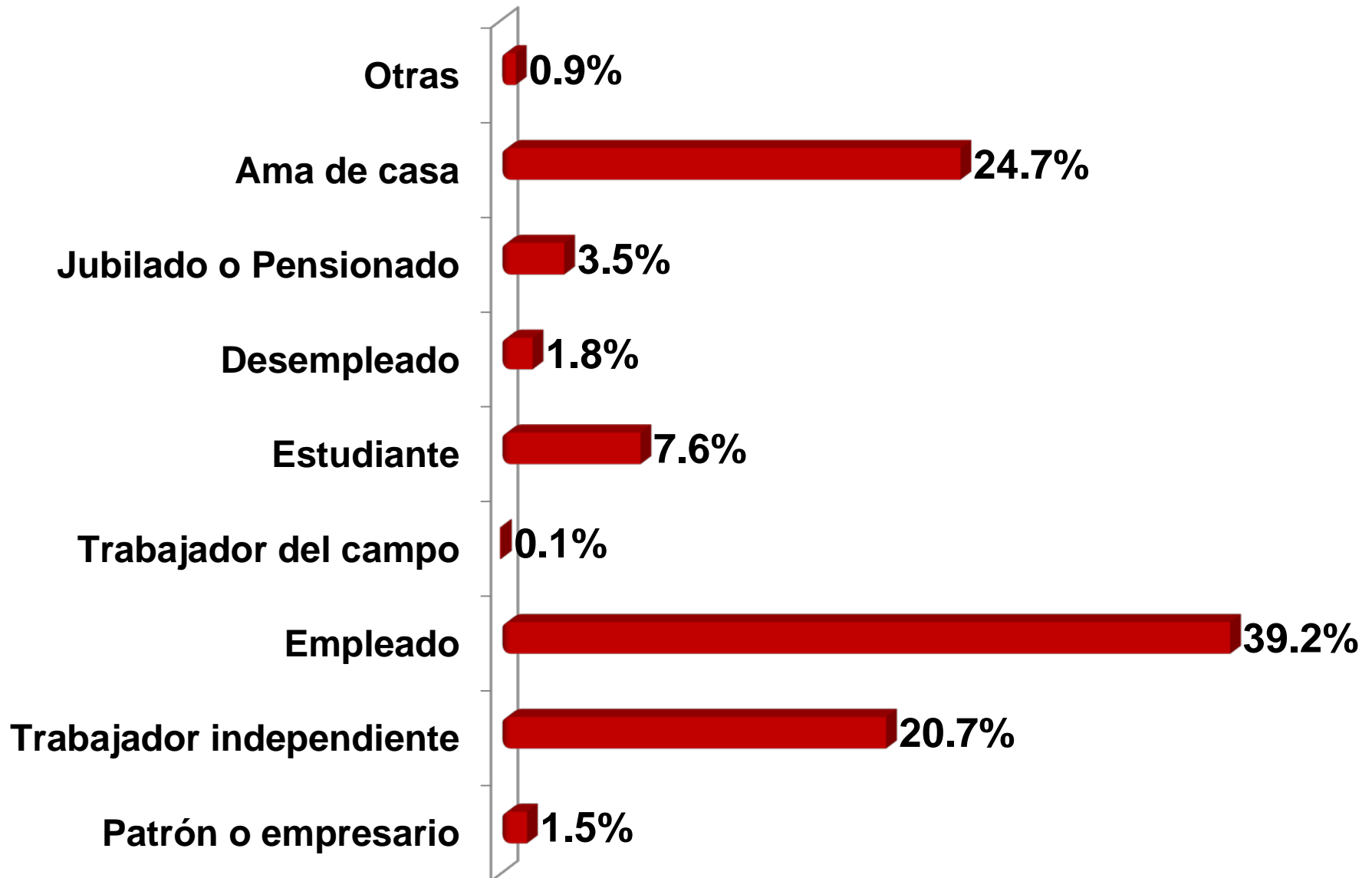
Edad



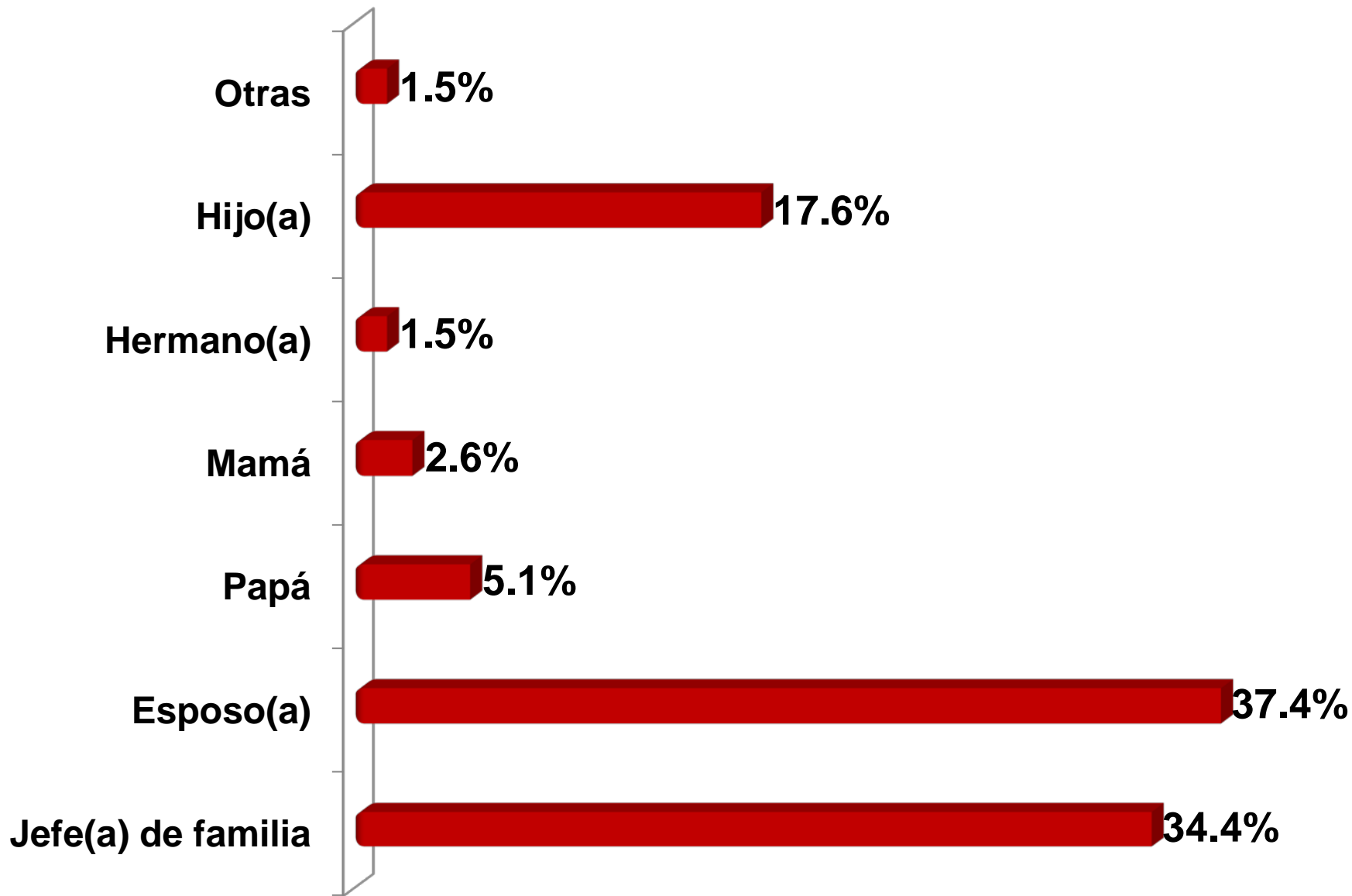
Escolaridad



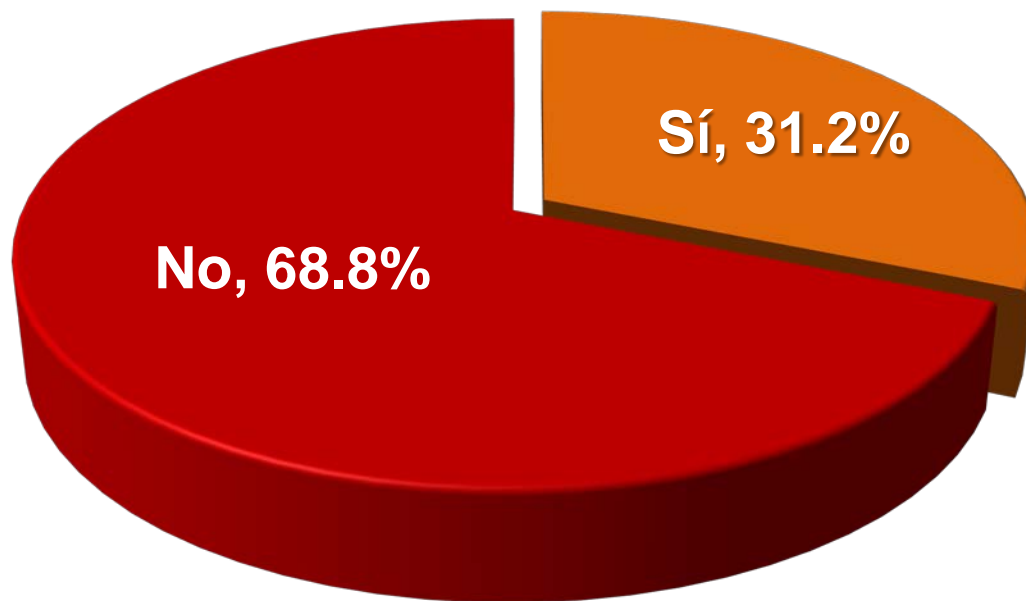
Ocupación



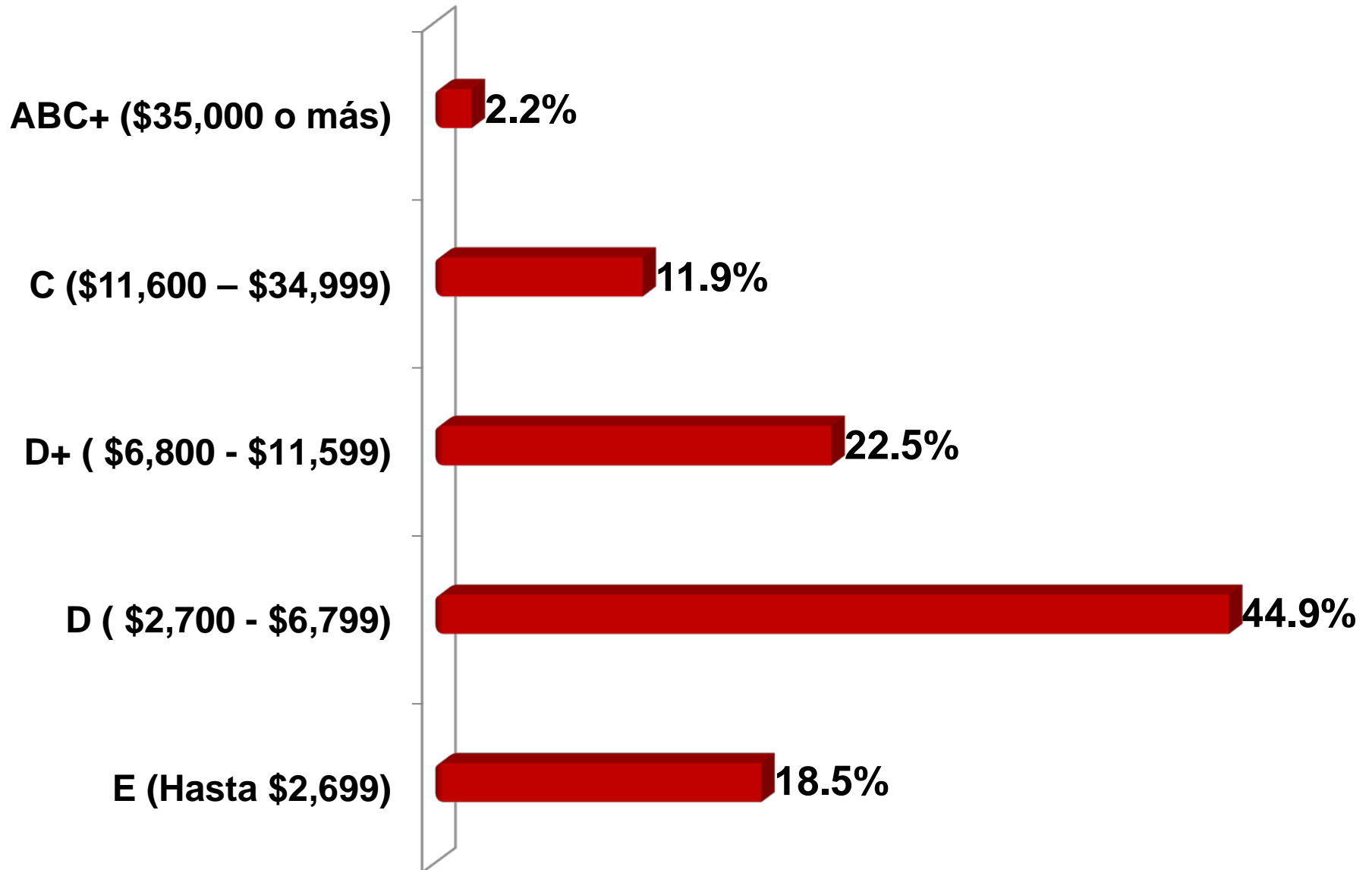
Relación que ocupa con el Jefe(a) de familia



El jefe(a) del hogar tiene tarjeta de crédito bancaria?



Ingresos Familiares Mensuales





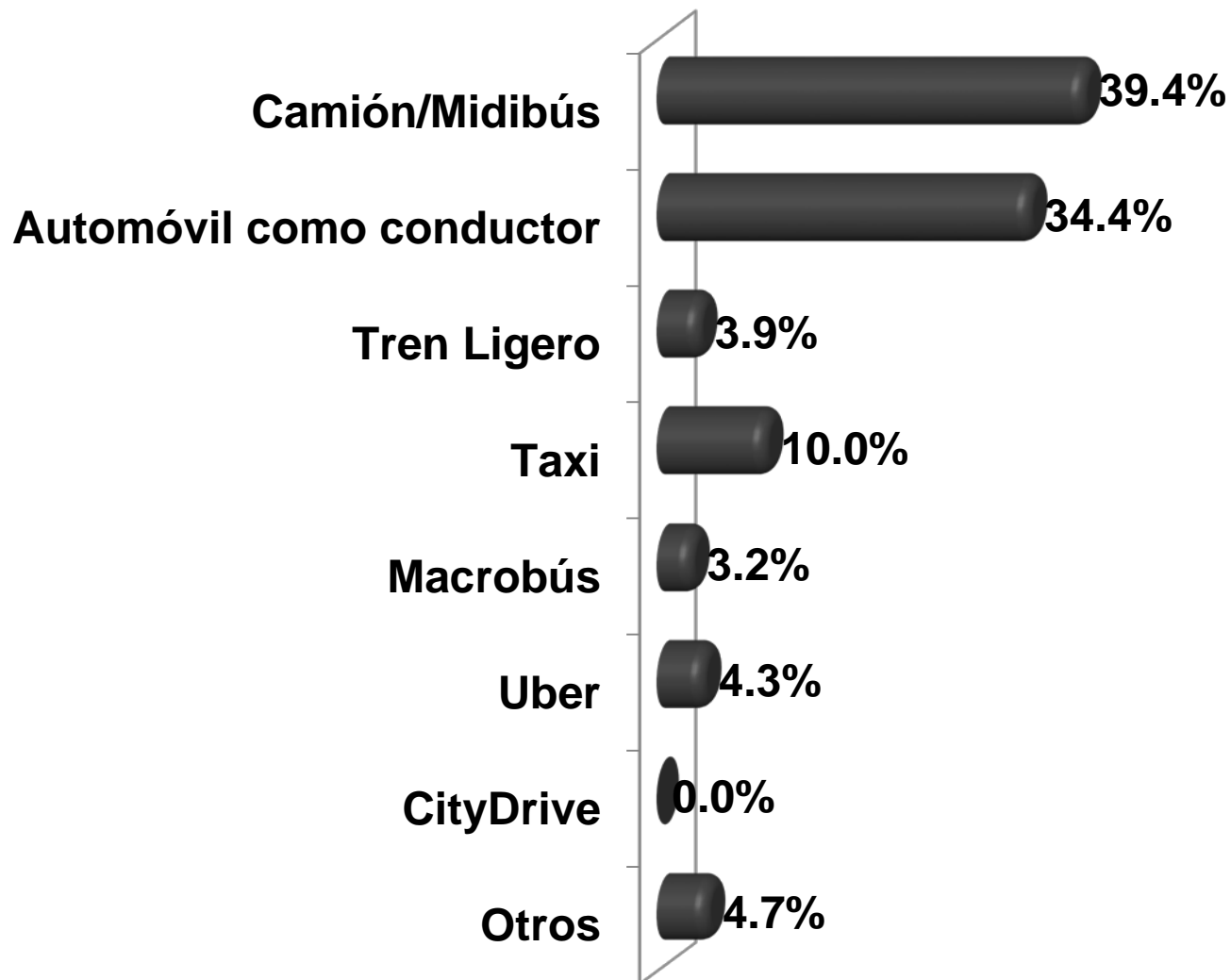
Estudio de Satisfacción y Calidad

Usuarios de los servicios de Uber y CityDrive en el Área Metropolitana de Guadalajara

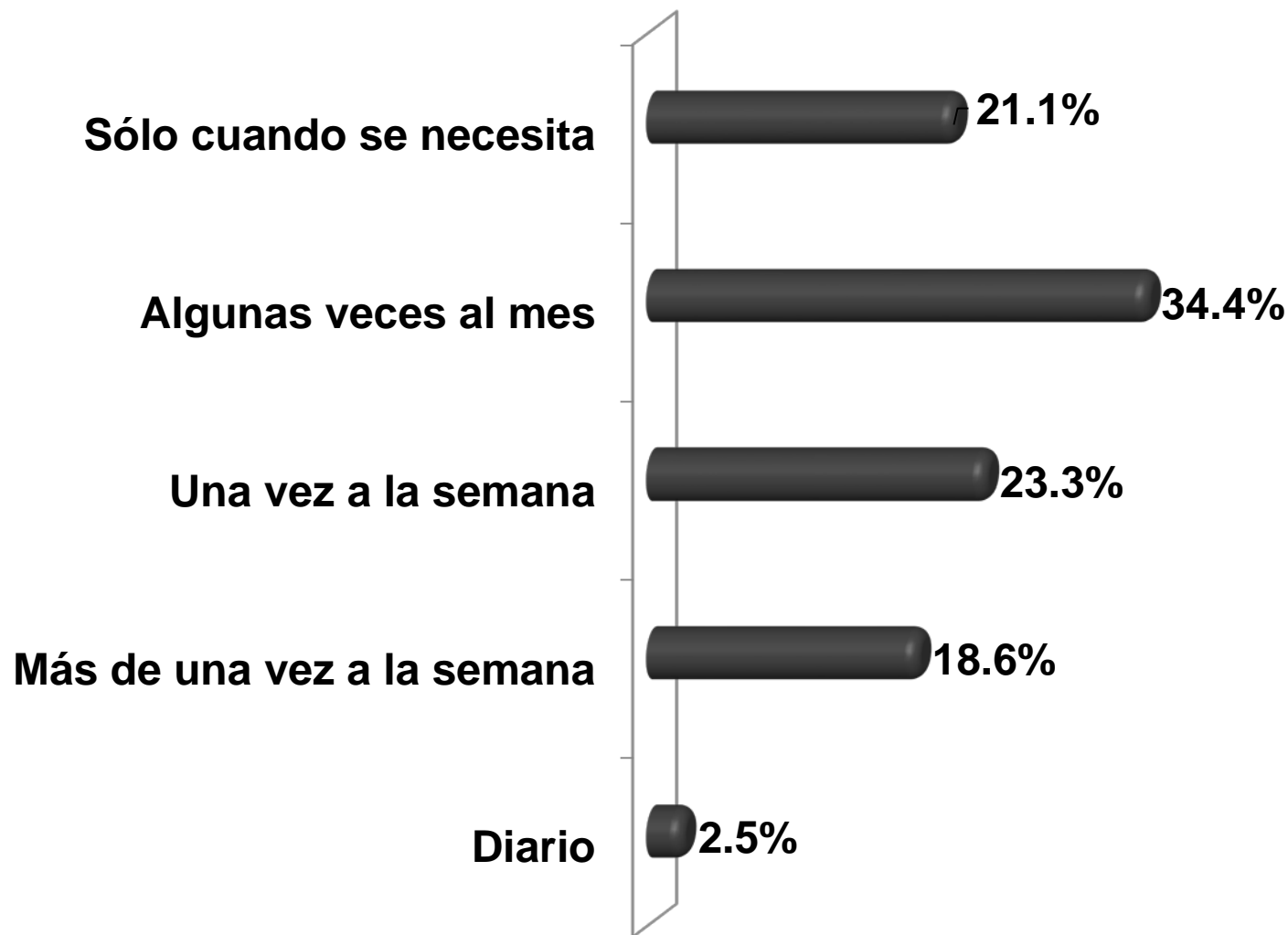
Metodología Ejecutiva

UNIVERSO DE ESTUDIO:	Usuarios de Uber y CityDrive en el Área Metropolitana de Guadalajara.
OBJETIVO DEL ESTUDIO:	Medir la satisfacción y calidad de los servicios de Uber y CityDrive.
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:	14, 15 y 16 de Agosto de 2015.
POBLACIÓN ADULTA:	3'094,030 Estimación propia con información de CONAPO e INEGI.
CASOS EN MUESTRA:	279 casos efectivos
CONFIANZA:	95%
ERROR:	±5%.
TÉCNICA DE MUESTREO:	El muestreo no es probabilístico, sin embargo, los tamaños de muestra y el tratamiento de la información se realizó como Muestreo Aleatorio Simple (MAS).
TÉCNICA DE LEVANTAMIENTO:	Cara a cara, incidental y vía telefónica, garantizando el anonimato del entrevistado.

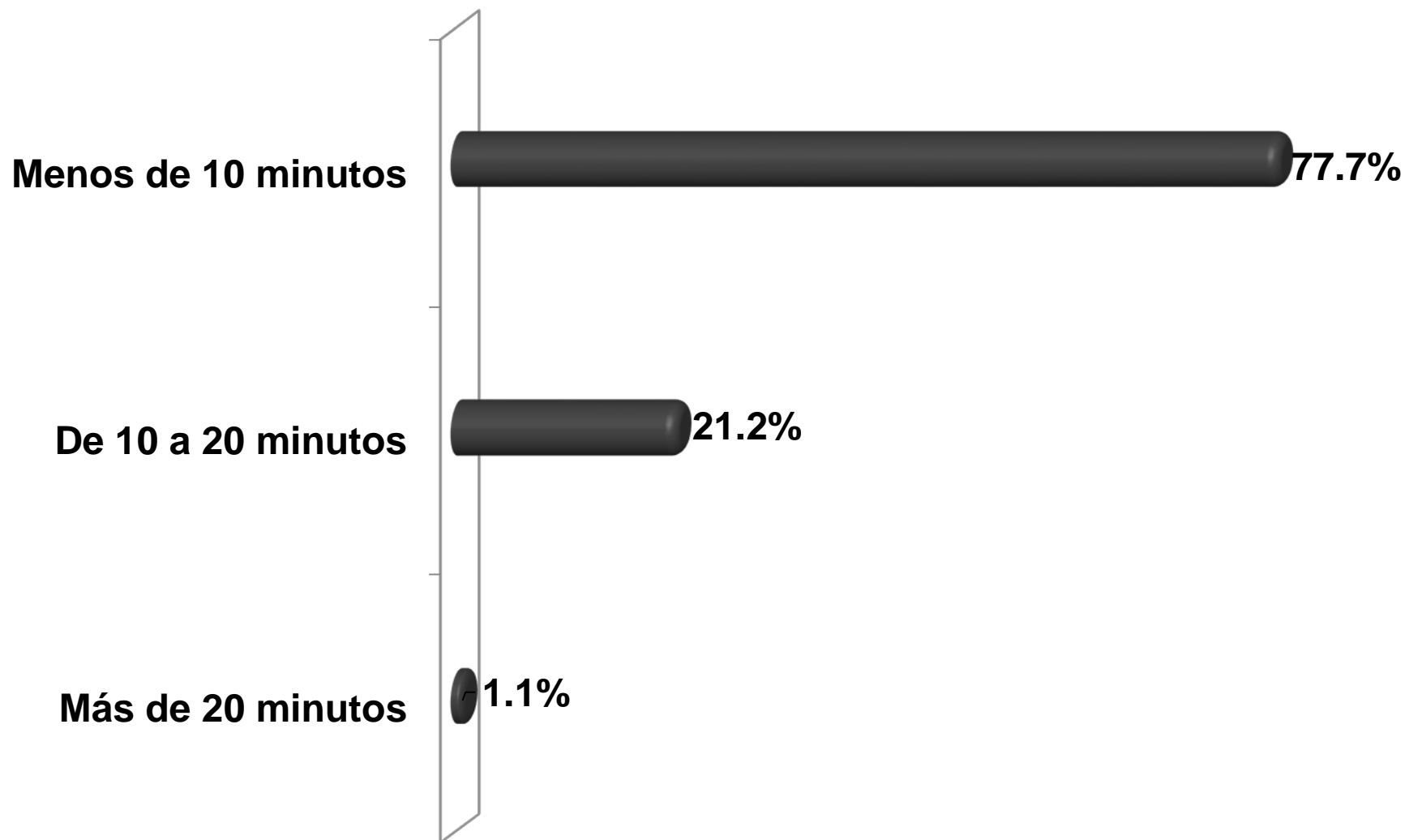
¿Cuál es su principal modo de transporte (habitual)?



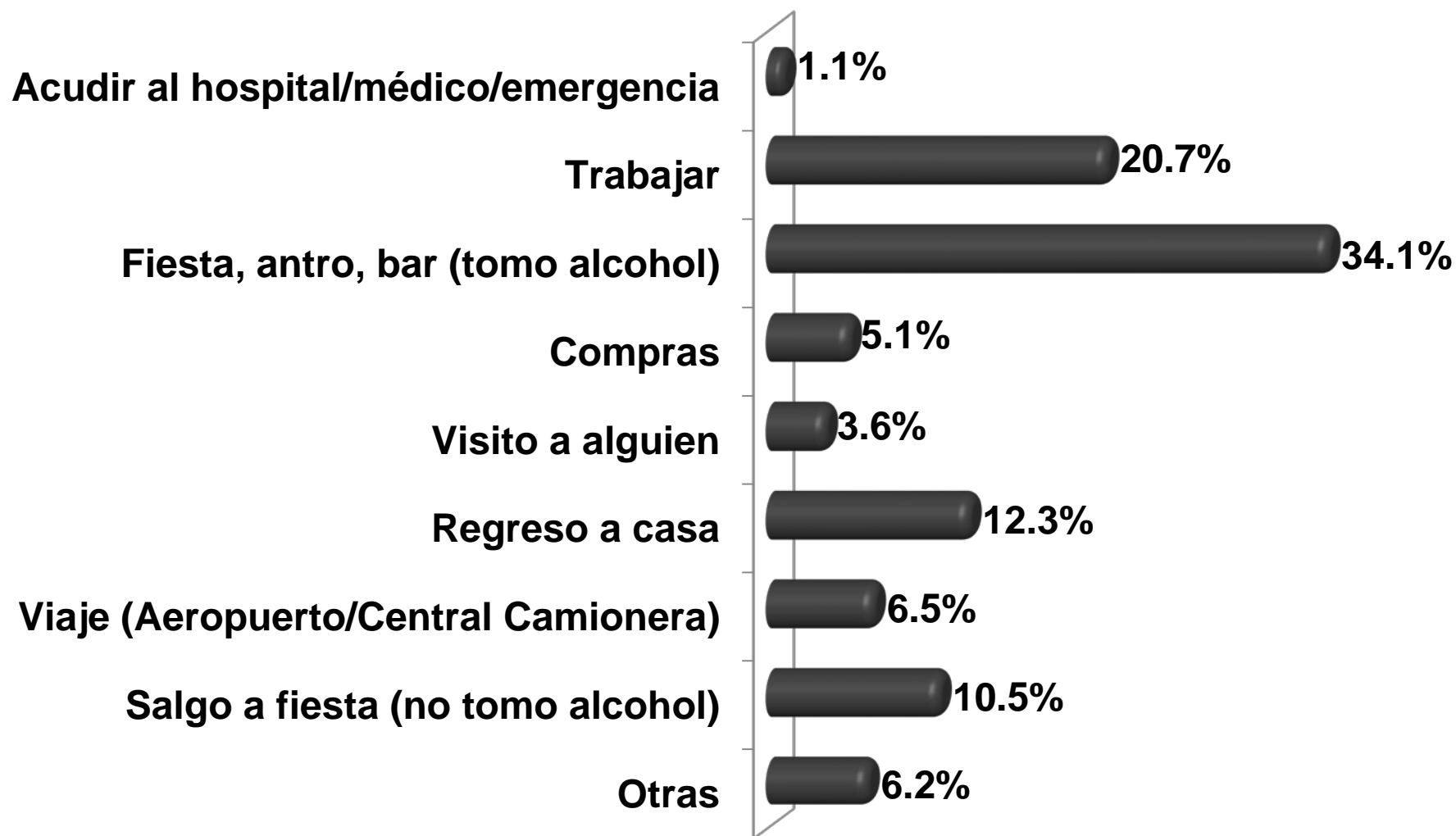
¿Con que frecuencia utiliza el servicio de UBER o CityDrive?



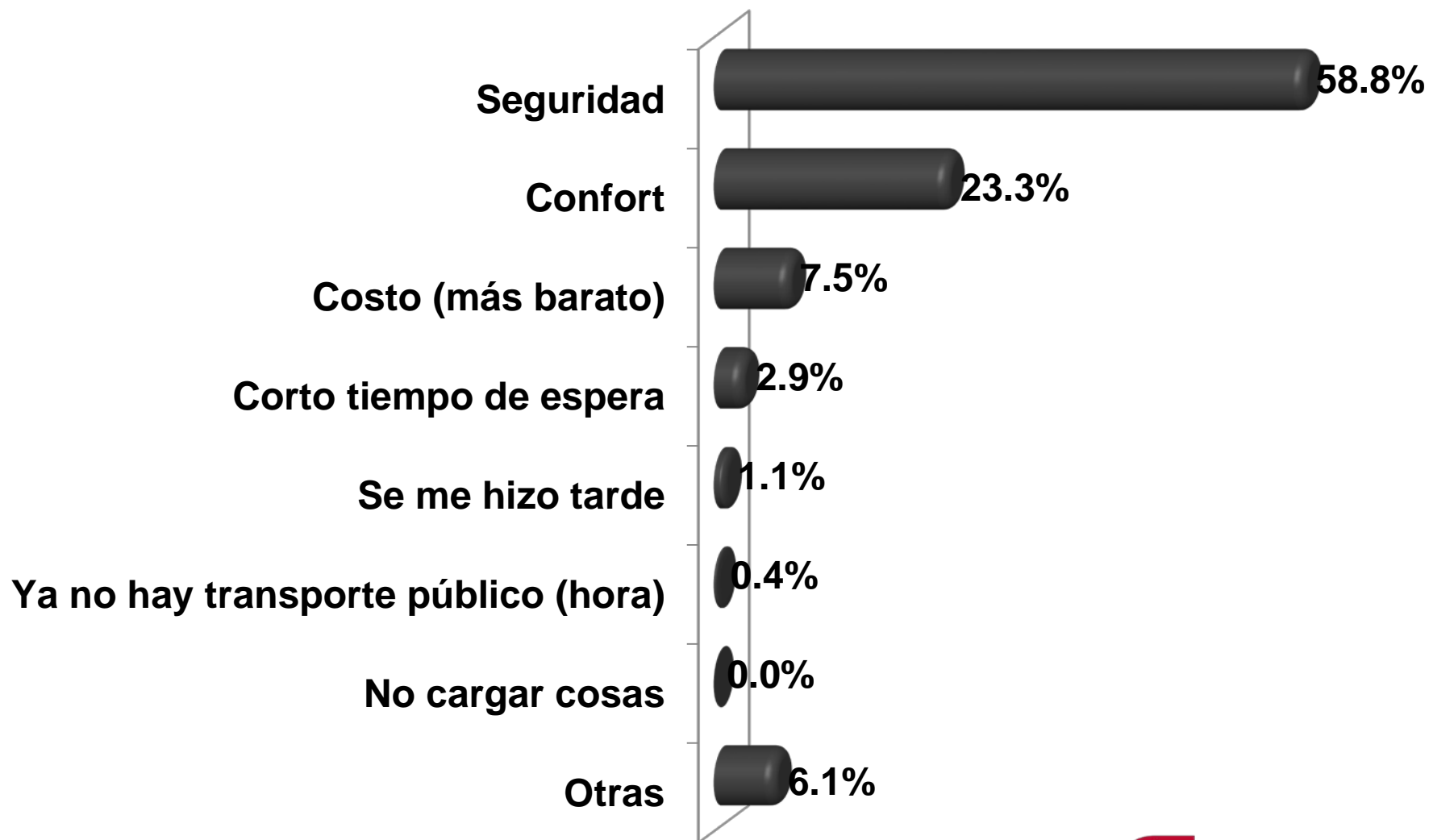
¿Cuánto tiempo tarda en abordar el servicio desde que decide usarlo?



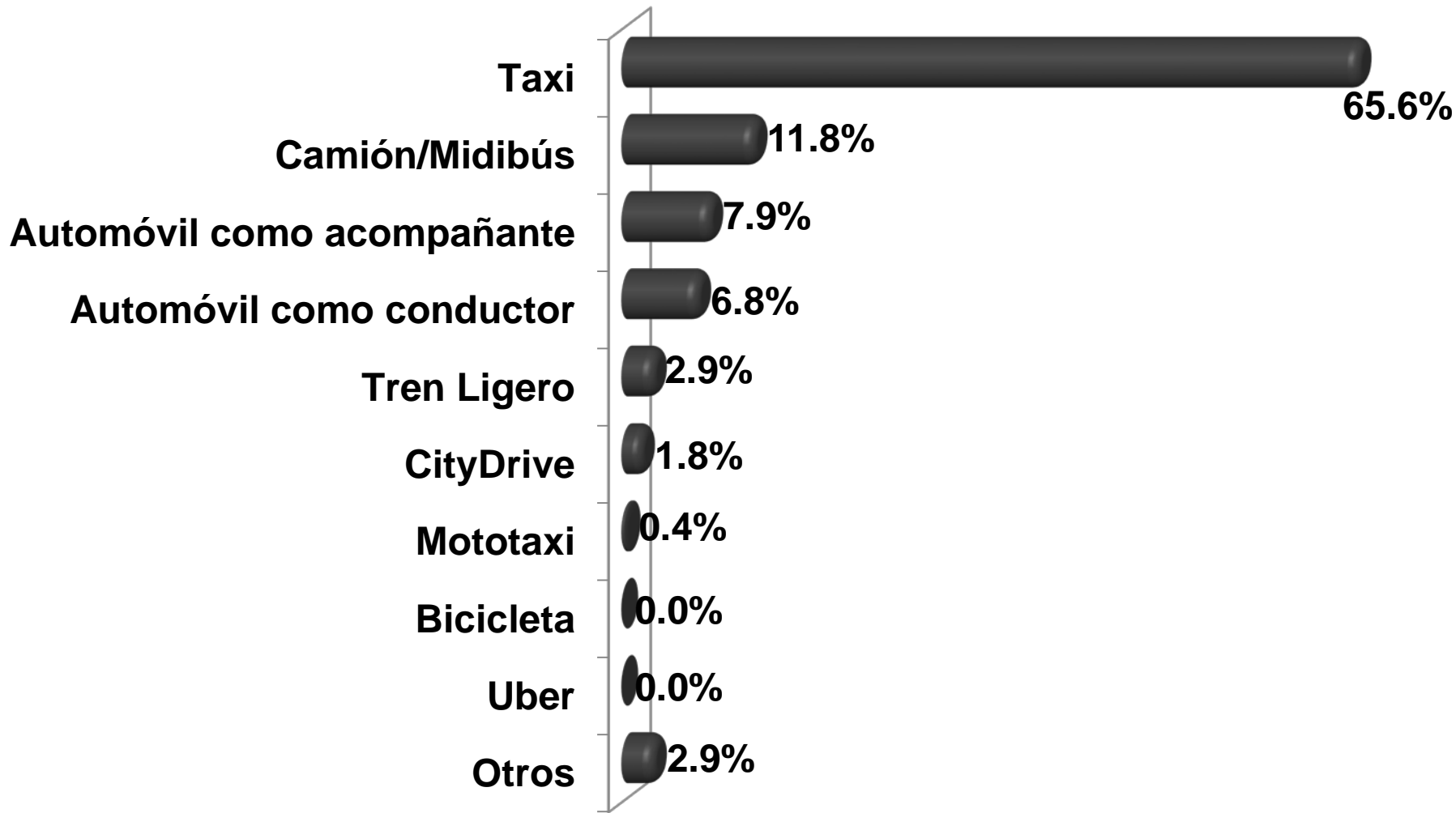
¿Qué actividad realizas cuando utilizas el servicio de UBER/CityDrive?



¿Razón más importante por la que usas el servicio de UBER/CityDrive?



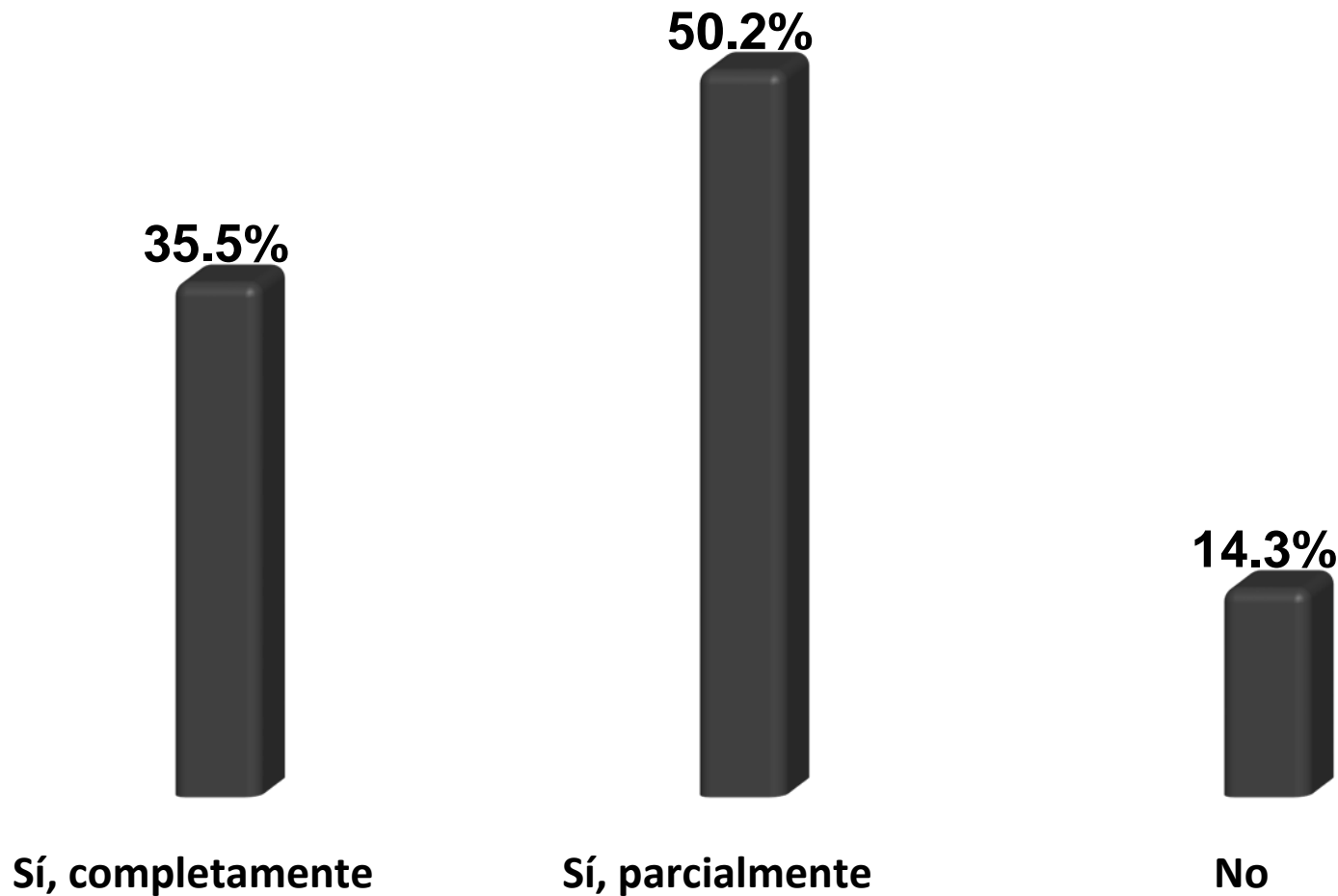
¿Qué medio usarías si el servicio de UBER/CityDrive no estuviera disponible?



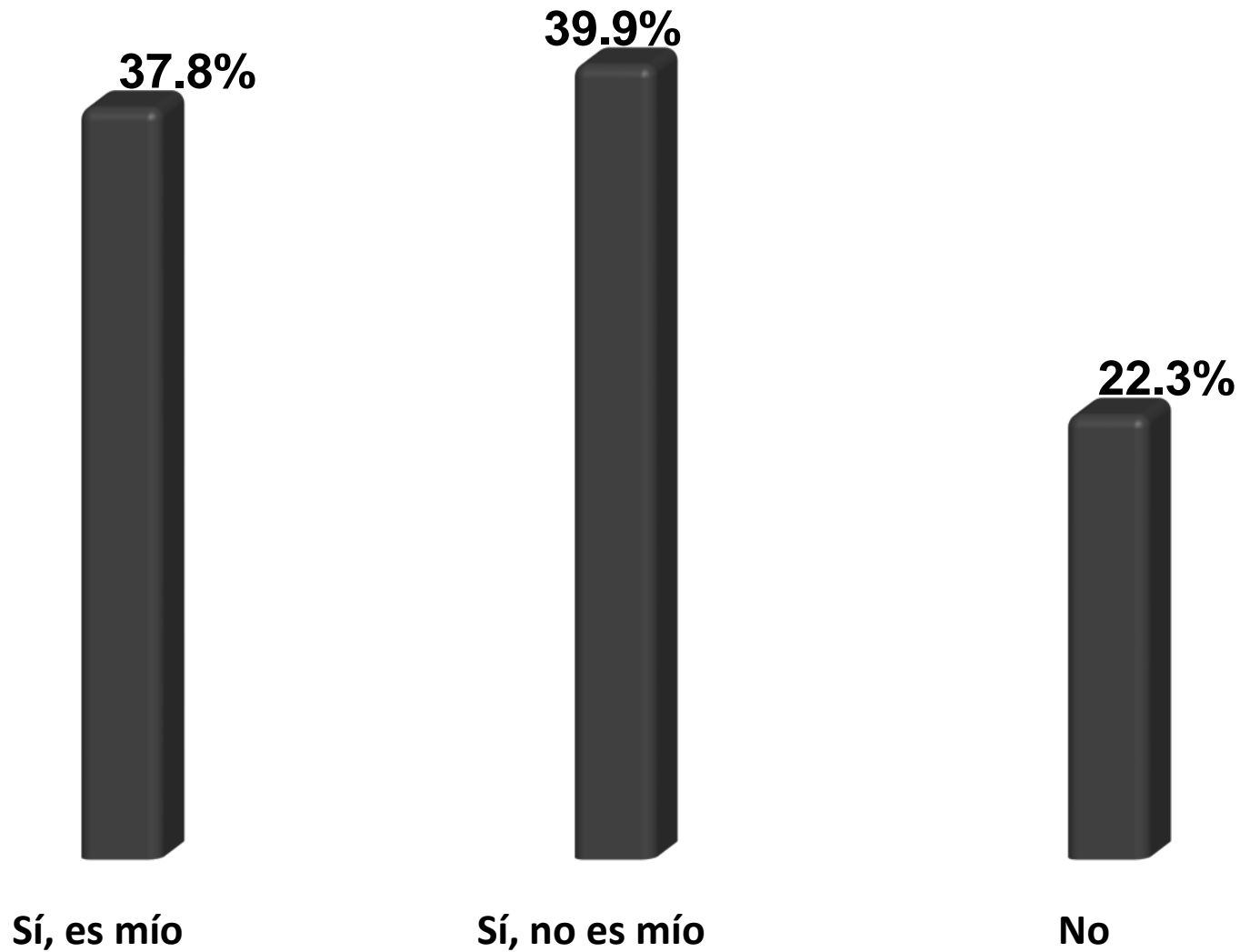
¿Cómo evalúa el servicio de estos transportes, del 1 al 10 donde 1 es pésimo y 10 excelente, en...?

	Usuarios de Ejecutivos
Forma en la que el precio se establece	9.3
Costo	9.3
Sistema de pago	9.2
Limpieza del vehículo	9.8
Condición del vehículo	9.8
Tiempo de espera antes de abordar	9.5
Seguridad	9.7
Conocimiento de la ciudad	9.5
Trato (Actitud del conductor)	9.8
Forma de manejo	9.7
Evaluación de todos los servicios	9.6

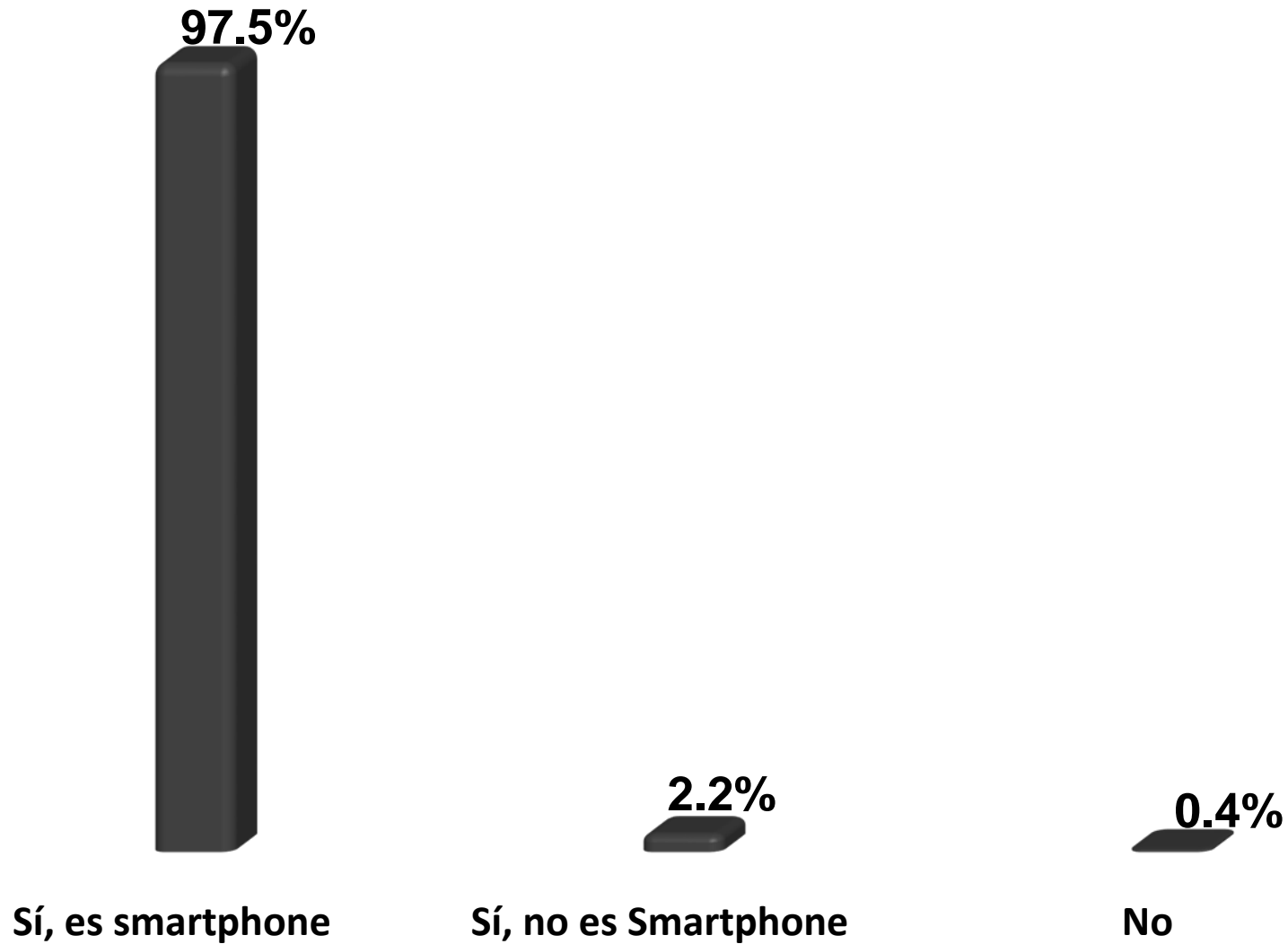
¿Dejó de usar el Taxi por UBER/CityDrive? (Sólo usuarios de UBER/CityDrive)



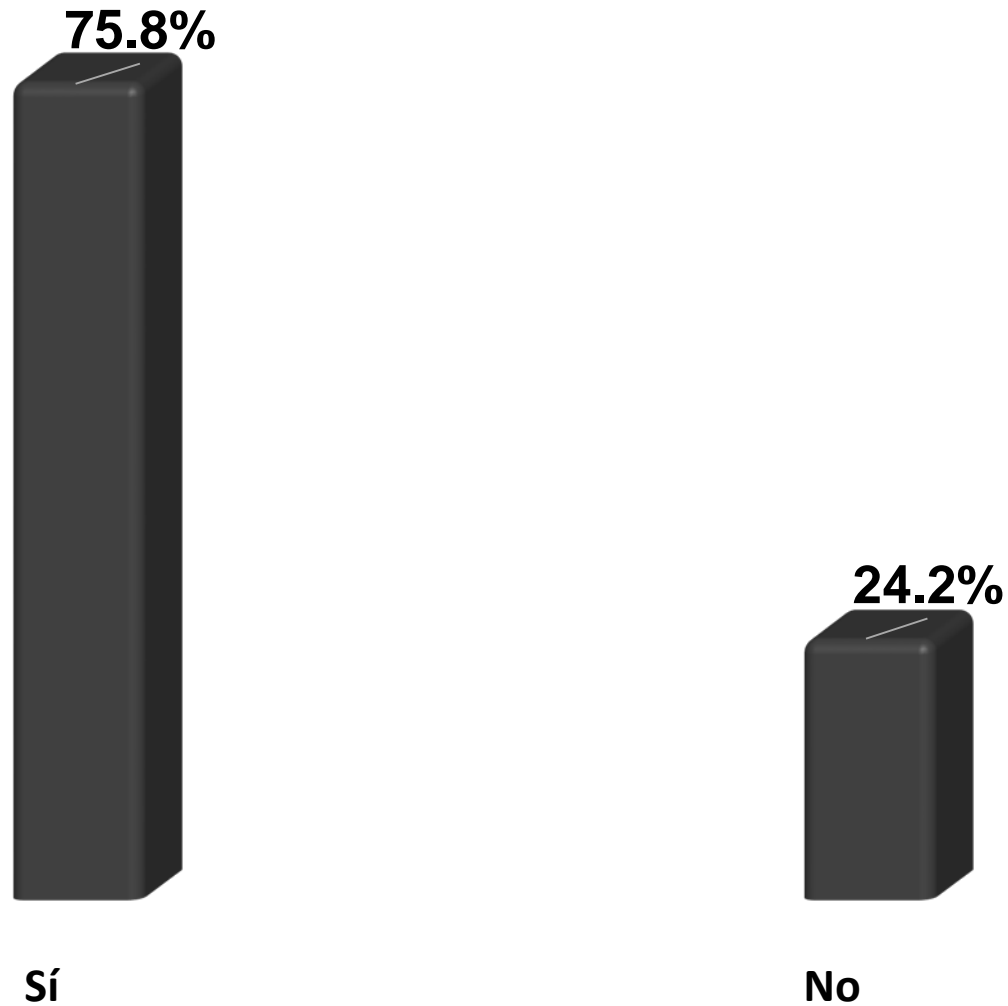
¿Tiene auto en casa?



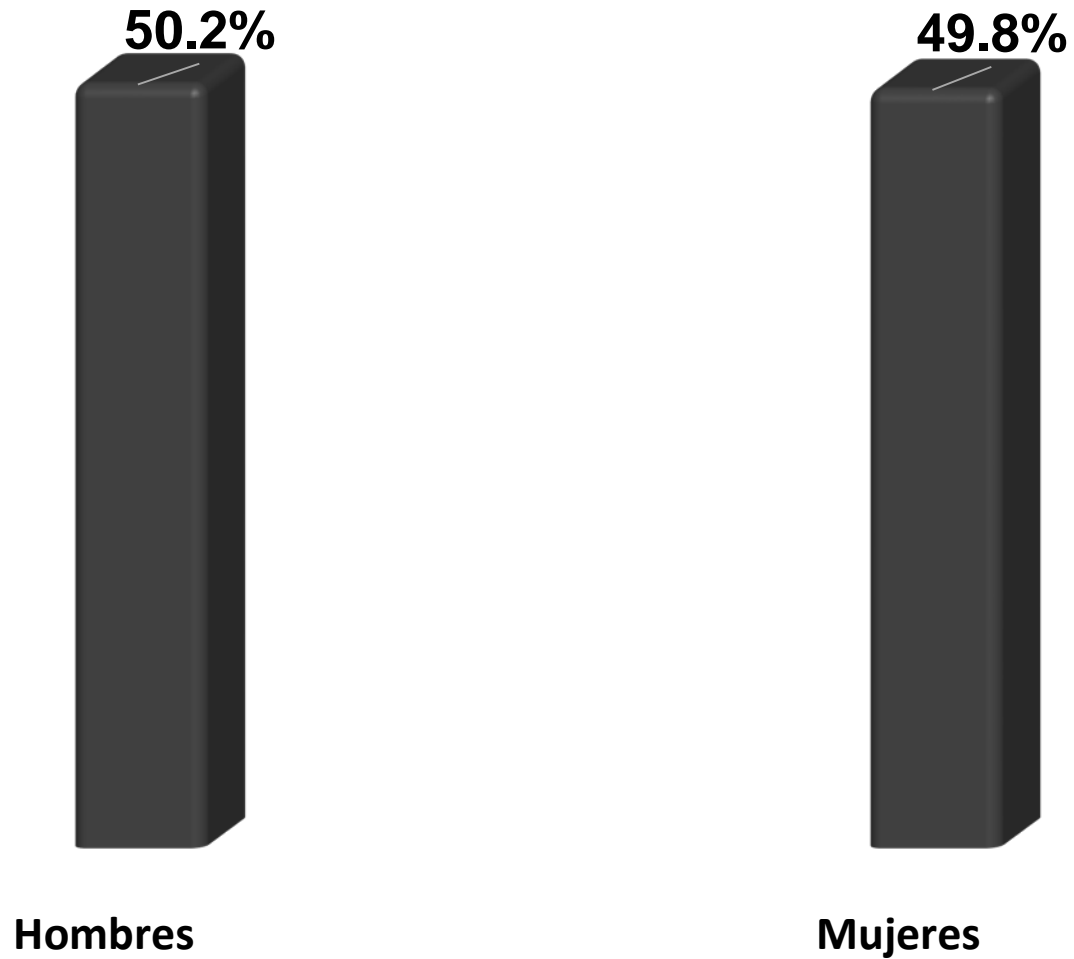
¿Usas teléfono Celular?



¿Tiene tarjeta de crédito bancaria?

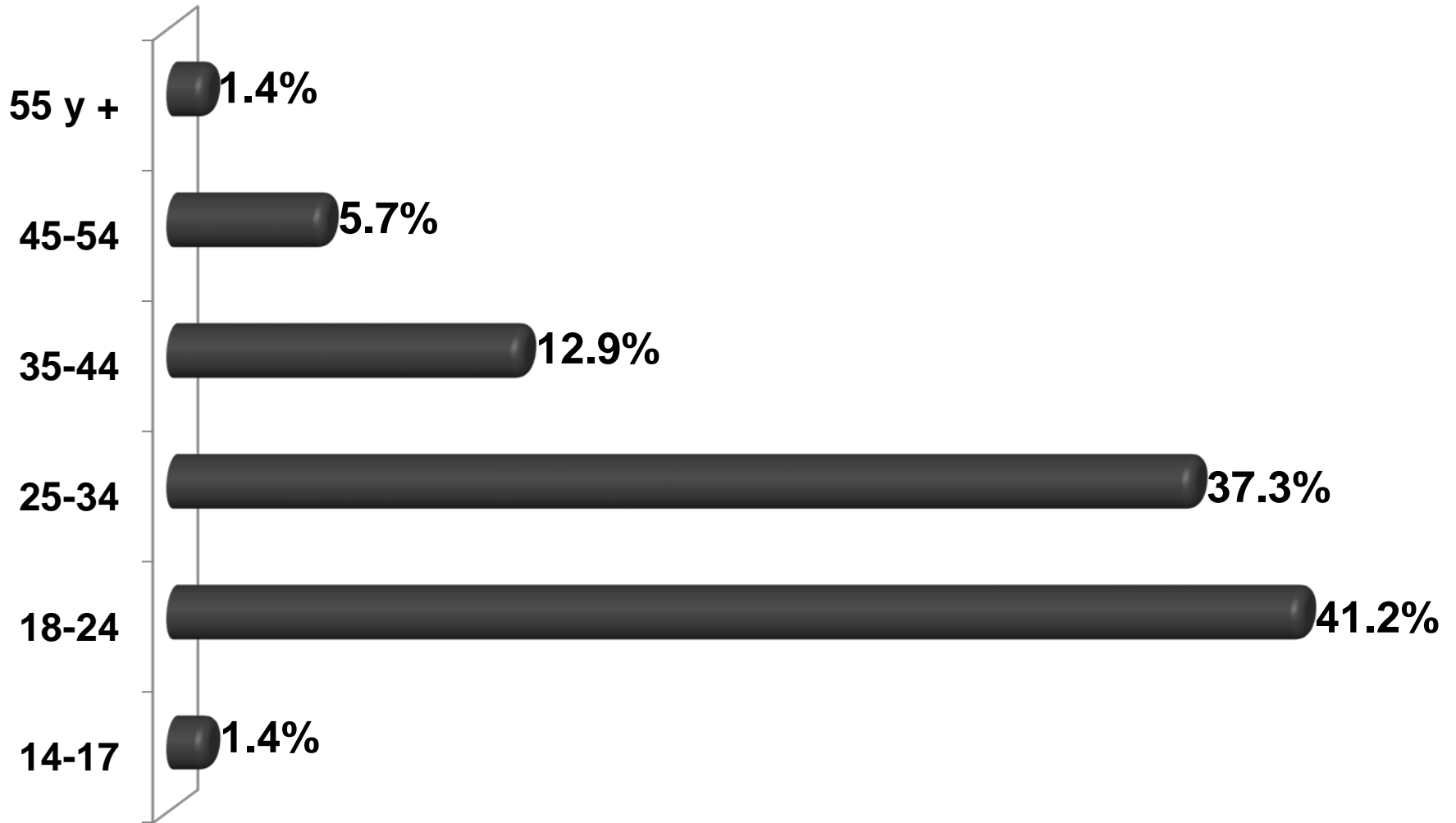


Sexo



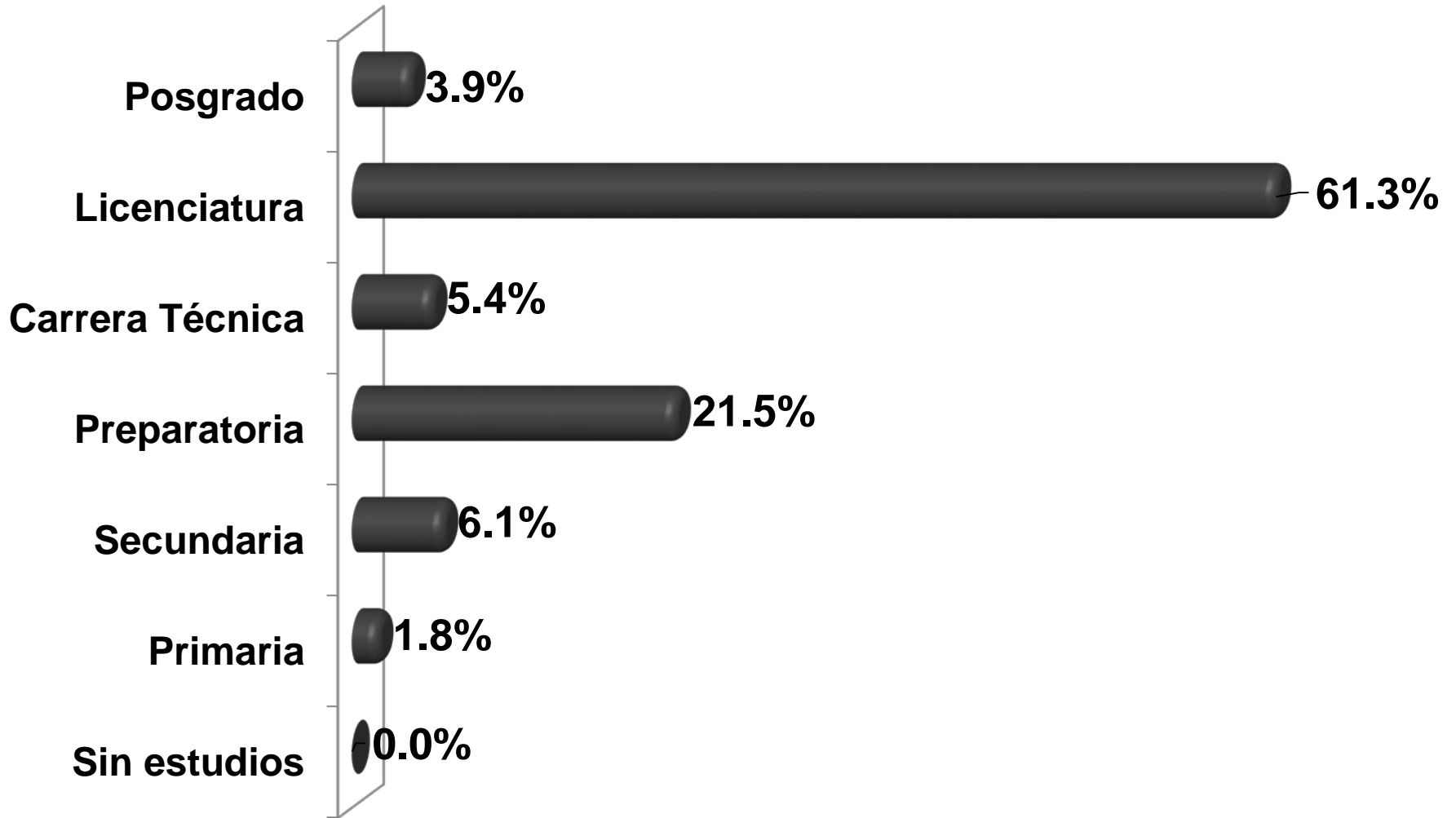
Edad

■ UBER/CityDrive



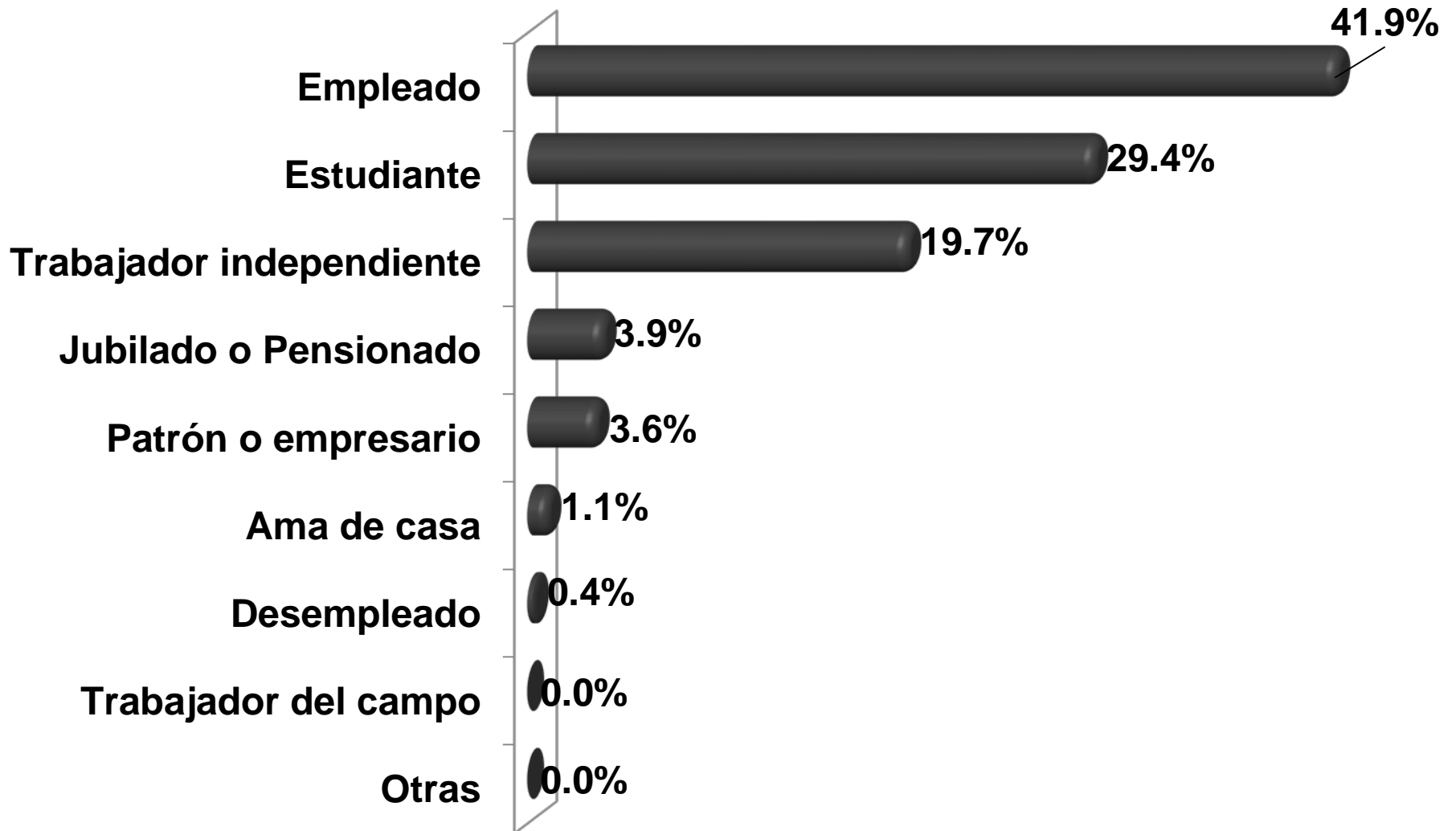
Escolaridad

■ UBER/CityDrive



Ocupación

■ UBER/CityDrive



Ingresos Familiares Mensuales

■ UBER/CityDrive

