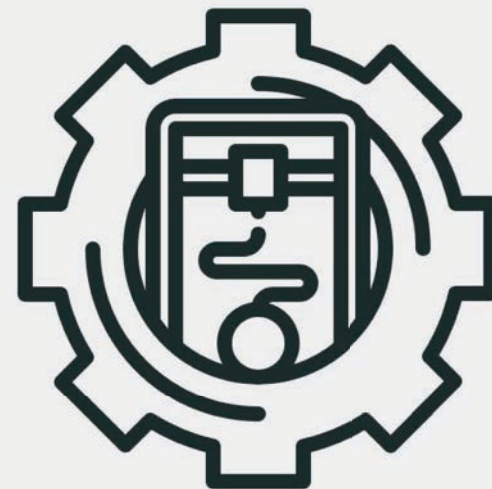




ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE IMAGEN Y MARCA

FEDERACIÓN DEL TAXI





01 FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA



Población: usuarios de Taxi y VTC de la Comunidad de Madrid.



Ámbito: autonómico



Encuesta: telefónica (CATI)



Cuestionario: estructurado.



Fecha de Campo: 19 al 26 de julio de 2019



Muestra: 1.000 entrevistas con un error posible para datos totales de $\pm 3,08\%$ para un nivel de confianza del 95.5% (dos sigma) y $p/q=50/50$.



02 CONCLUSIONES DE LOS DATOS

Un 44% lo usa por motivos de ocio



Un 42% lo coge en la calle

Un 14% lo utiliza de forma habitual



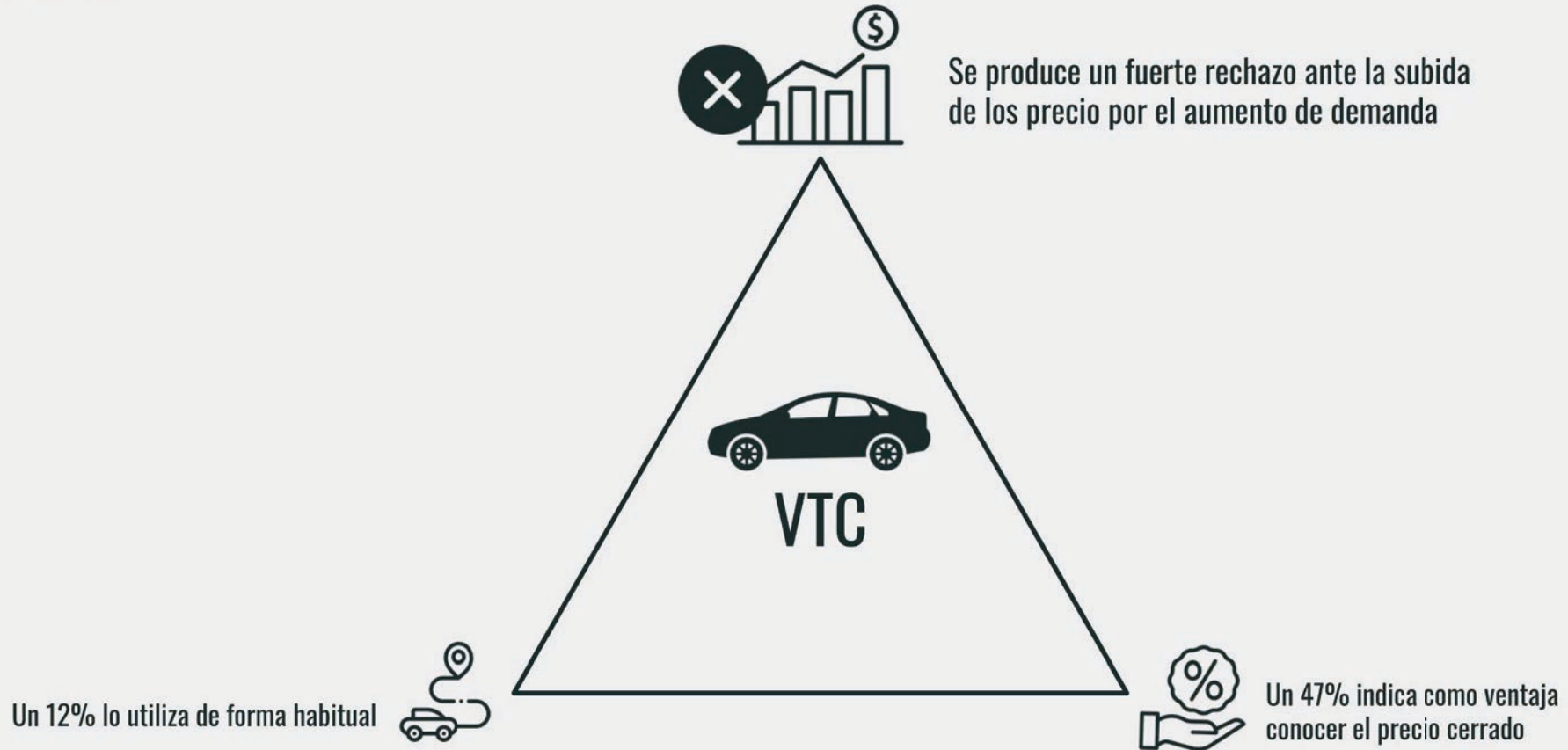
Un 62% conoce la necesidad de hacer examen, aspecto muy valorado por los usuarios



Un 68% conoce las demandas de los taxistas



Un 40% están de acuerdo con la medida del 1/30





En general no se tienen problemas con el servicio.

Conocimiento del mapa (7,5) y la experiencia (7,4) son los aspectos mejor valorados.



El tipo de coche y el precio son los aspectos peor valorados.

Amplio desconocimiento del proceso para poner reclamaciones.

03

ELECCIÓN DEL CONSUMIDOR



USO DEL TAXI

El **uso frecuente** del taxi es de un 14,4%. El público que más utiliza taxi es mayor de 65 años y de ingresos altos o muy altos. **Ocio** es el motivo por el que más se utiliza el taxi con un 44,3%.

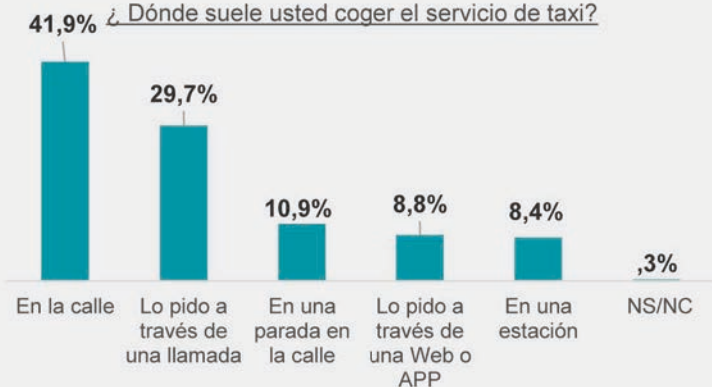
Son los menores de 29 años, los que más se mueven en taxi por ocio (61,3%). El lugar en el que más se coge el taxi es en la calle (41,9%). Esta inmediatez es buscada sobre todo por los más jóvenes (51,2%).

Un 30% lo piden a través de una llamada, aumentando a medida que aumenta la edad y representando un 46% en los mayores de 65.

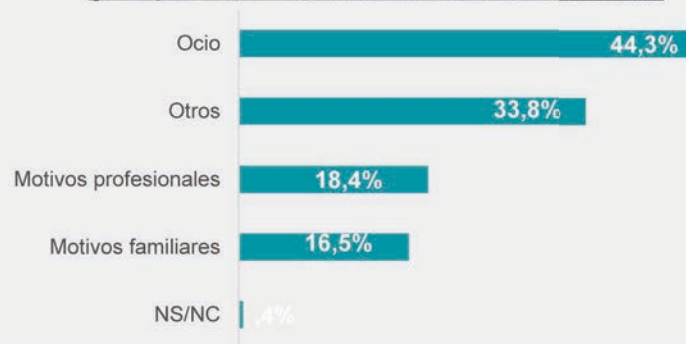
¿ Con qué frecuencia usa el taxi?



¿ Dónde suele usted coger el servicio de taxi?

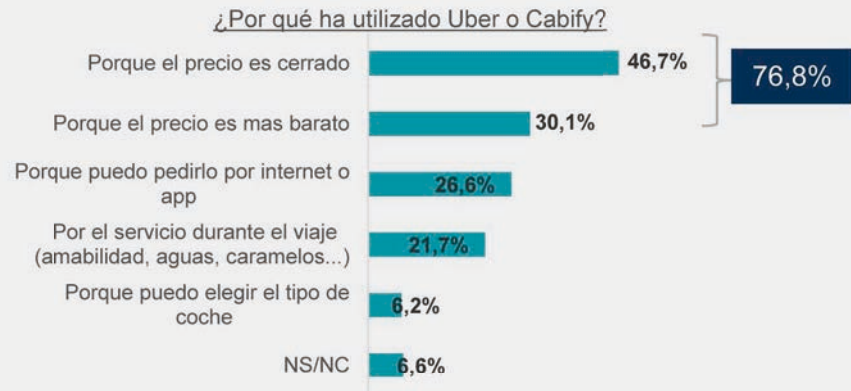


¿ Por qué motivos suele Vd. utilizar el servicio de taxi?



MOTIVOS DE USO DE LAS VTC

Un 47% utiliza las VTC porque el precio es cerrado. Siendo un total de 76,8% los que hacen referencia a motivos relacionados con el precio.

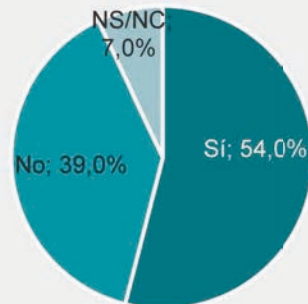


EL PRECIO EN EL TAXI

Más de la mitad de los entrevistados creen que es justo lo que pagan cuando usan un taxi, frente al 39% que consideran que es demasiado.

Se observa aquí que no es una cuestión tanto de coste sino de conocimiento del precio del trayecto lo que lleva al uso de las VTC.

¿ Le parece adecuado lo que paga cuando usa el taxi?



04

CONOCIMIENTO DEL SECTOR



LAS DEMANDAS

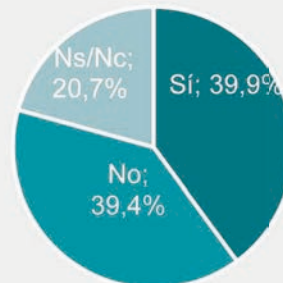
Un 39% cree que es el gobierno estatal el que debería regular la normativa de transporte.

Existe una posición enfrentada entre quienes están de acuerdo con la medida del 1/30 y los que están en contra.

¿ Quién debería regular el sector del transporte?



¿ Está usted de acuerdo con la reclamación de que se haga efectiva la regulación teórica actual que limita 1 licencia de VTC por cada 30 taxis?



CONOCIMIENTO

79%

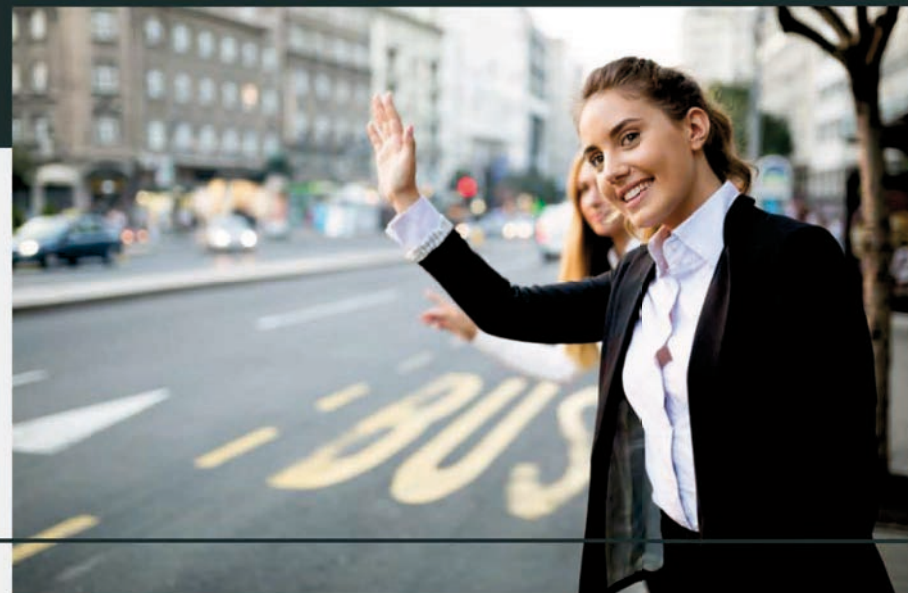
Frente al amplio conocimiento de que el precio del taxi es regulado, (79%) un 41% no tenía constancia de que el precio del VTC puede modificarse en caso de alta demanda.

% que dice conocer cada aspecto



05

EXPERIENCIA DEL CLIENTE



VALORACIÓN ASPECTOS COMPARATIVA

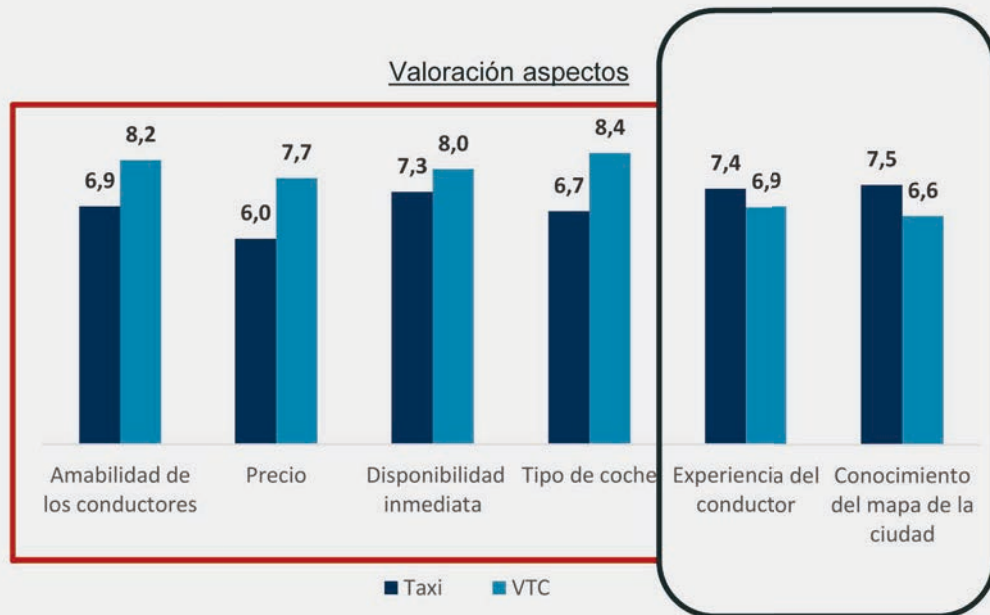
Lo más valorado por los clientes del taxi es el conocimiento que tienen del mapa de la ciudad con una media de 7,5.

La experiencia del conductor con un 7,4 es el segundo aspecto que destacan los usuarios.

El tipo de coche y la amabilidad de los conductores son los dos aspectos más destacados para los usuarios de VTC.

Comparando entre las VTC y el taxi, vemos como el taxi destaca en la experiencia y el conocimiento frente a Uber o Cabify.

Efectividad del servicio



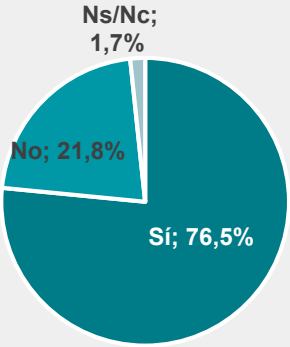
EXPERIENCIAS A MEJORAR

Cuando preguntamos a los clientes por distintas malas experiencias que hayan sufrido en el taxi, vemos que la mayor problemática responde a errores en el recorrido y a la desconfianza en el precio cobrado.

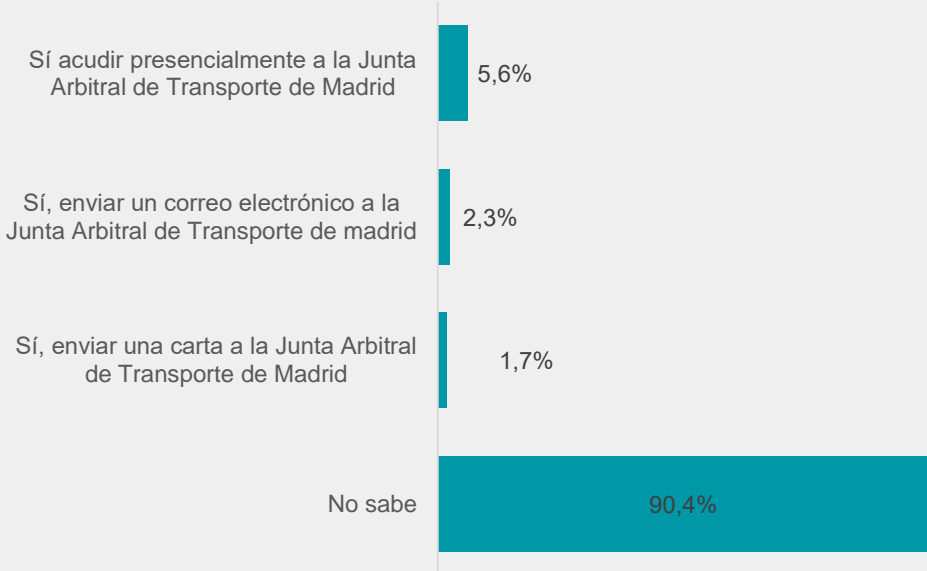


RECLAMACIONES

Pese a que más de un 76% tiene conocimiento sobre la posibilidad de poner reclamaciones, se observa una importante falta de información sobre el proceso a llevar a cabo.



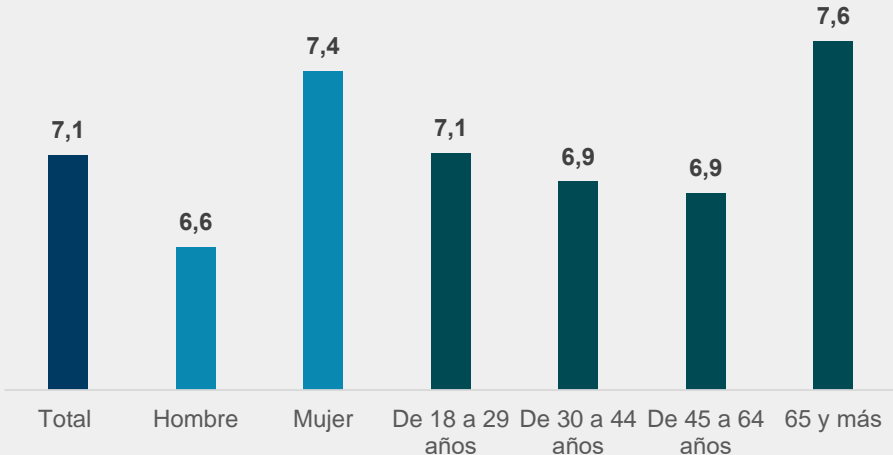
Conocimiento proceso reclamaciones



VALORACIÓN GLOBAL TAXI

7,1

Valoración global del taxi



Siendo mejor valorado por las mujeres (7,4) y los mayores de 65 años.

SIGMADOS

C/Velázquez, 50. 2ª
Planta
28001 Madrid España

EUROSTAR
mediagroup



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados