

# PERFIL DEL CONSUMIDOR DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS EN VEHÍCULOS DE TURISMO: TAXI – VTC EN LA POSPANDEMIA DEL COVID-19

Autores: Miguel Guillén, Emili Vizuete y David Alaminos



**NURETU**



# Descripción del Caso

- Debido al crecimiento demográfico que han ido aconteciendo en las ciudades y la centralización de las actividades económicas, la gestión urbanística y la planificación de la movilidad es imprescindible.
- Se incrementan los desplazamientos en transporte público y en transporte privado, copando así las vías por las que transitar y minimizando las opciones para el buen devenir de los desplazamientos necesarios para toda la sociedad, independientemente del uso, privado, de carga o comercial

# Descripción del Caso

- El crecimiento demográfico generalizado en las diferentes ciudades de nuestra sociedad representa un desafío a la hora de acometer la movilidad urbana e interurbana.
- Dicha gestión supone un reto para las administraciones públicas y para la gestión de los diferentes medios de transporte que encontramos en la sociedad.
- Las administraciones públicas conjuntamente con los investigadores están desarrollando diferentes escenarios donde se permitan desarrollar y gestionar modelos de movilidad más eficientes a través de la gestión de las políticas de movilidad urbana e interurbana, políticas de movilidad sostenible, conceptos como Smart City y Smart Mobility.

# Descripción del Caso

- Los modelos promovidos por las administraciones públicas, suelen establecer el criterio de movilidad sostenible a través del uso de medios de transporte públicos o no motorizados, metro, autobús, tren, bicicletas y los desplazamientos a pie.
- Las administraciones promueven estas medidas frente a medios de transporte privado y en transporte de viajeros en vehículos de turismo, en esta categoría podríamos encontrar los taxis o los vehículos de transporte con conductor (VTC)

# Descripción del Caso

- Los turistas forman parte del tejido móvil de la ciudad, usan el transporte público, transitan las calles y utilizan frecuentemente el servicio de vehículos compartidos para llegar a sitios de manera más directa, esto hace que generen un incremento de gasto en los servicios públicos y que afecten a la movilidad y la sostenibilidad de la zona.
- La pandemia ha permitido ver la importancia que tiene el sector del transporte de viajeros en vehículos de turismo, los taxis y los VTC han permitido a los usuarios desplazarse de manera más individualizada y segura

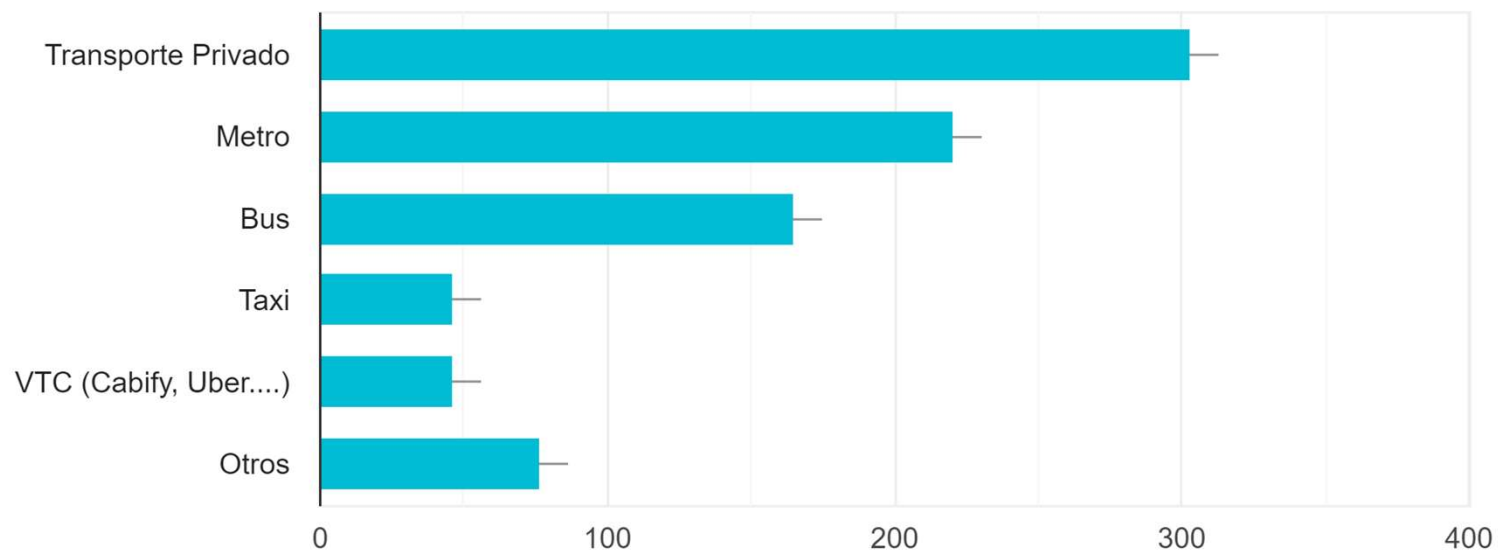
# Metodología

- La encuesta del estudio se ha difundido y contestado entre febrero de 2022 hasta abril de 2022. Utilizamos diferentes metodologías para la difusión de la encuesta, comunicación mediante medios digitales y redes sociales, comunicación por mensajería privada entre encuestados y realización de la encuesta en la calle (en Barcelona Ciudad).
- Finalmente se obtuvieron un total de 595 respuestas, siendo 408 de ellas afirmativas en cuanto a la utilización de los servicios del Taxi o el VTC; lo que podemos considerar como representativa del Universo Objeto de Estudio.
- Teniendo nuestro estudio como opciones el utilizar sólo el Taxi, sólo el VTC o ambos.

# ¿Qué prefieres para moverte por la ciudad?

Solución de movilidad preferida

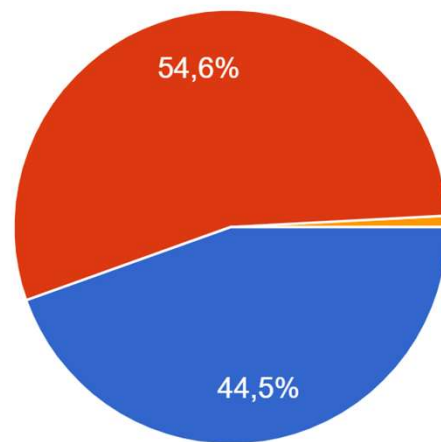
595 respuestas



# Sexo de la muestra

Sexo

595 respuestas

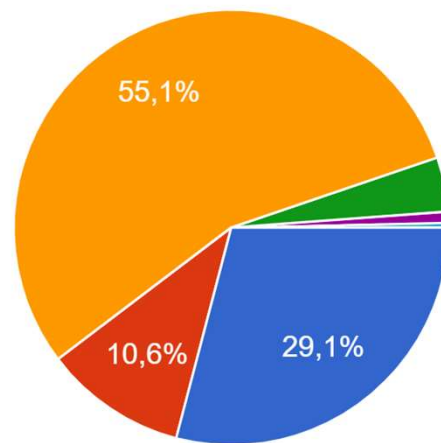


- Hombre
- Mujer
- Prefero no decirlo



# Ocupación de la muestra

Ocupación  
595 respuestas

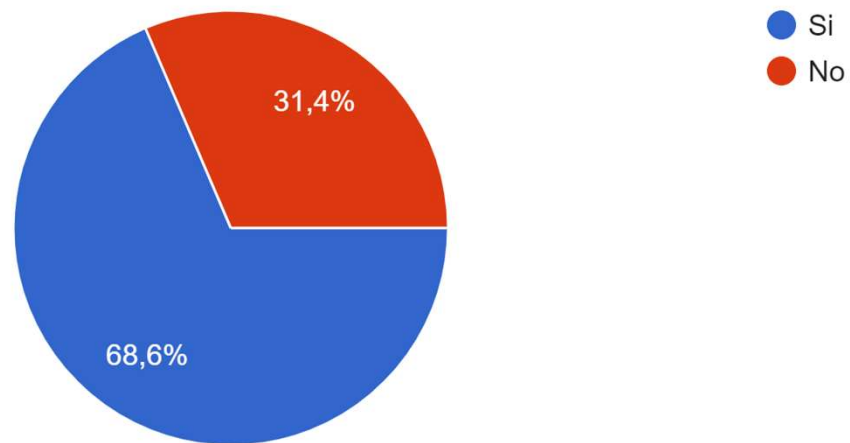


- Estudiante
- Trabajador por cuenta propia
- Trabajador por cuenta ajena
- Jubilado/a
- Parado/a
- Inactivo/a

# ¿Has utilizado en el último año el Taxi o el VTC?

Has utilizado en el último año en alguna ocasión el Taxi o el VTC

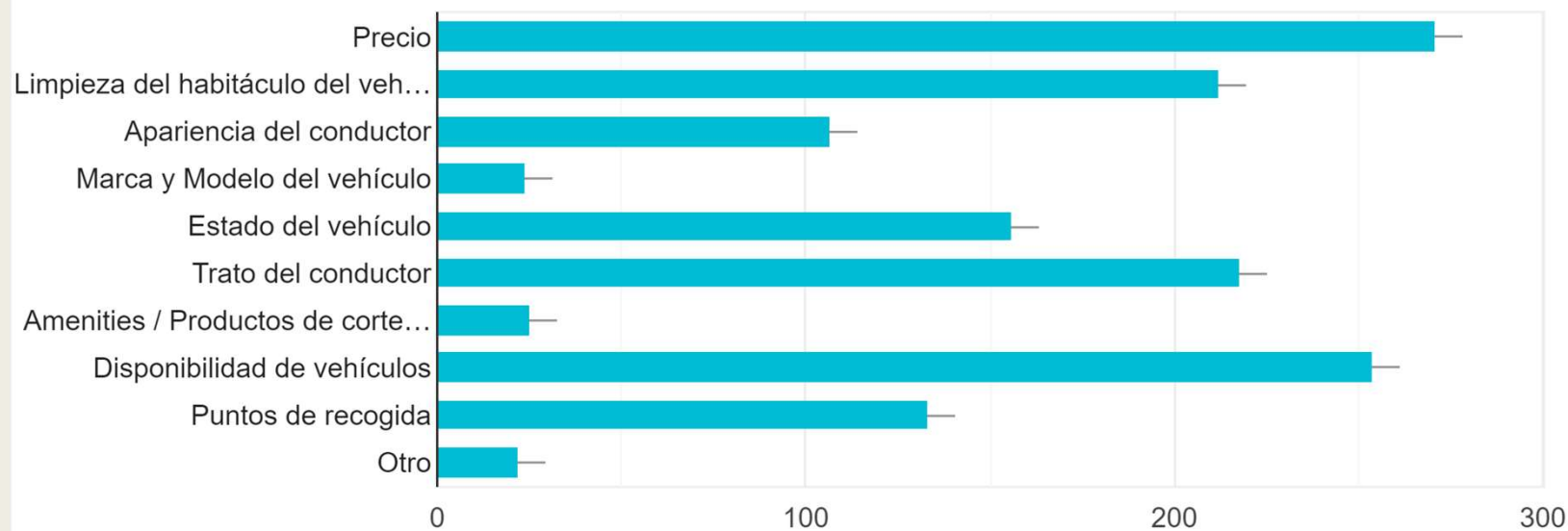
595 respuestas



# ¿Qué es lo que más valoras cuando los utilizas?

Qué es lo que más valoras cuando utilizas un servicio de taxi o vtc (Respuesta Múltiple)

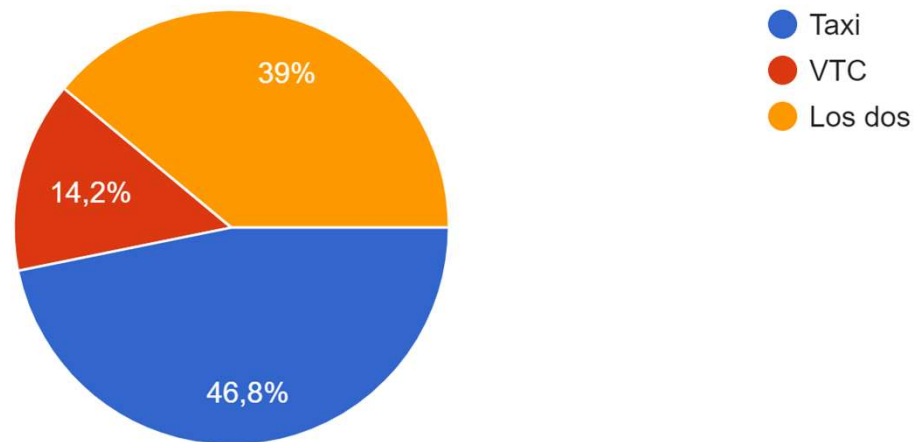
408 respuestas



# Las personas que los han utilizado, dicen....

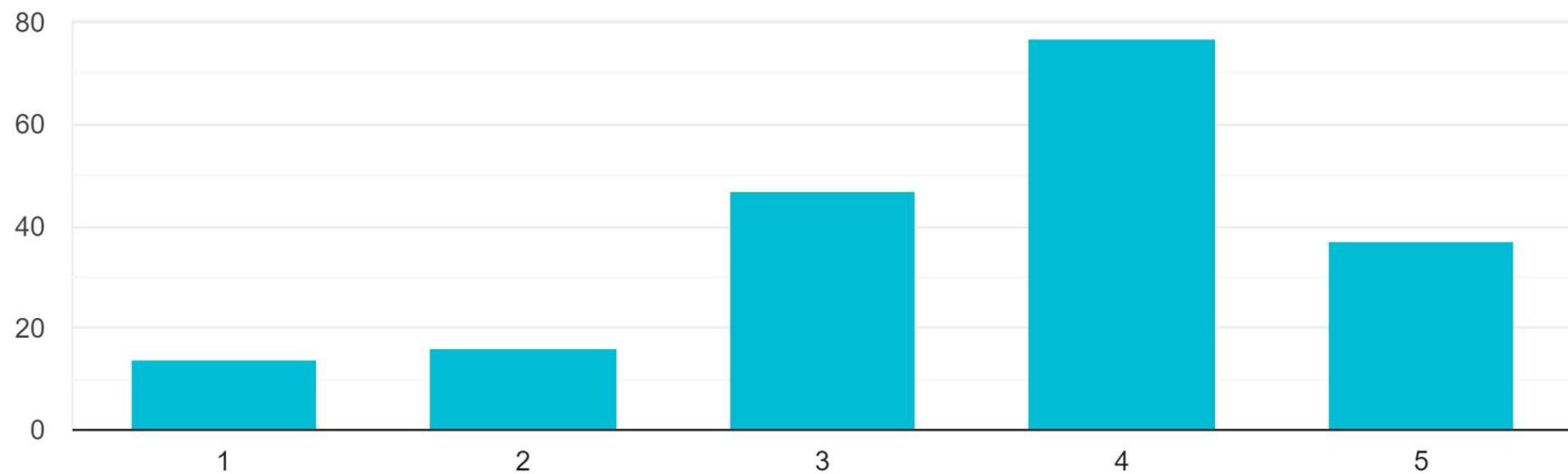
Cuáles de los dos (Taxi - VTC) has utilizado en el último año

408 respuestas



# Los usuarios del Taxi, valoran:

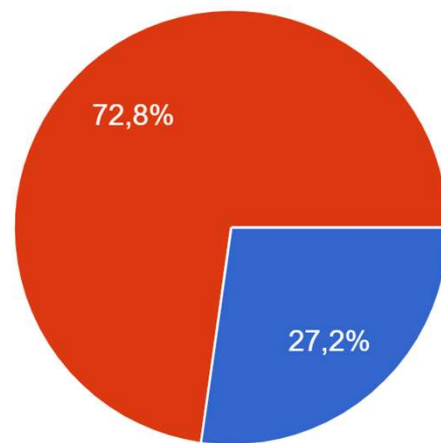
A la hora de utilizar el servicio, que importancia tiene el estado exterior del vehículo  
191 respuestas



# Los usuarios del Taxi, valoran:

Se siente más cómodo, teniendo un precio abierto o cerrado

191 respuestas

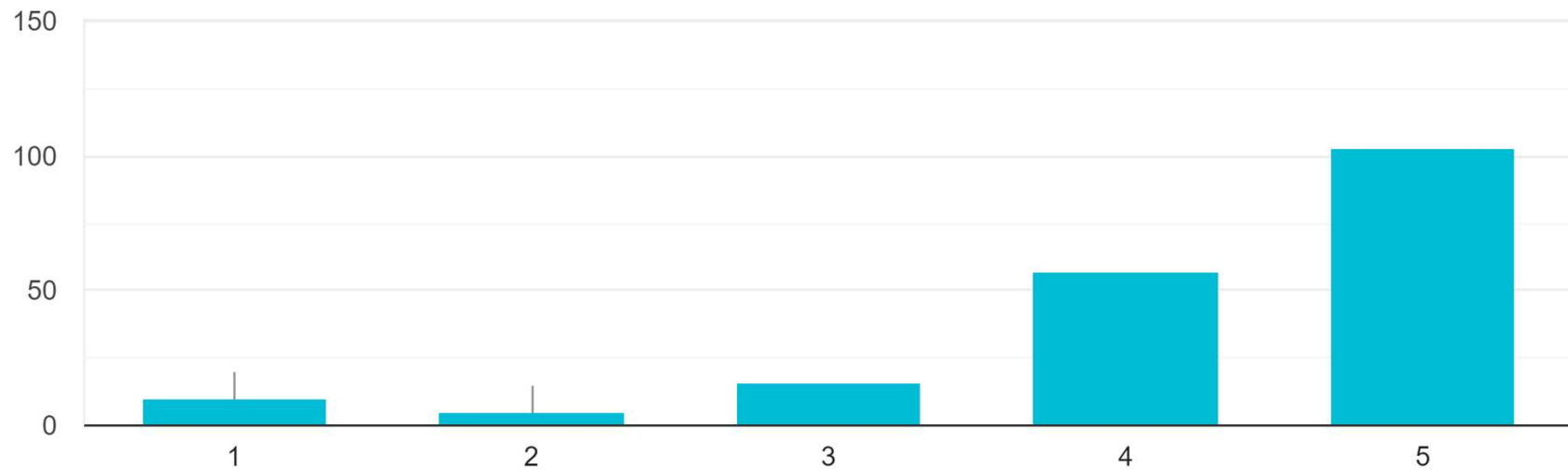


- Abierto (según táxímetro o aparato similar)
- Cerrado (según algoritmo distancia tiempo)

# Los usuarios del Taxi, valoran:

Le parecería interesante obtener descuentos por utilizar el servicio de forma recurrente

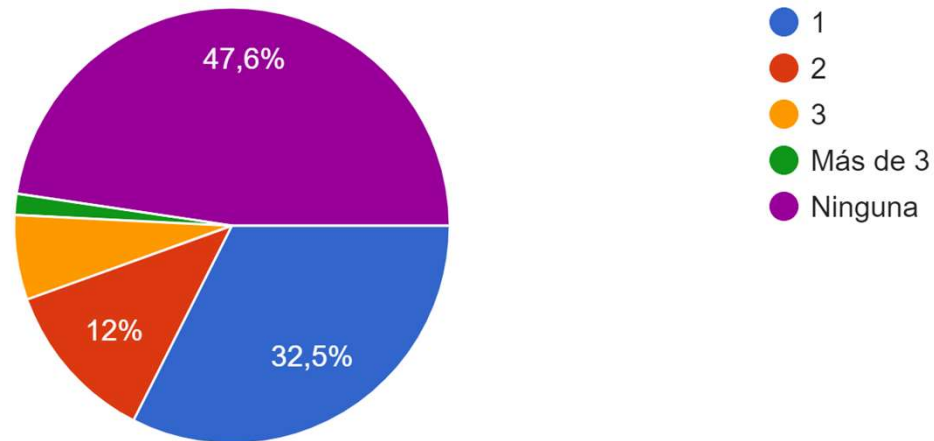
191 respuestas



# Los usuarios del Taxi y las APP:

Cuántas aplicaciones de Movilidad, que le permitan contratar el servicio de un Vehículo (Taxi o VTC) tiene instaladas en su Smartphone

191 respuestas

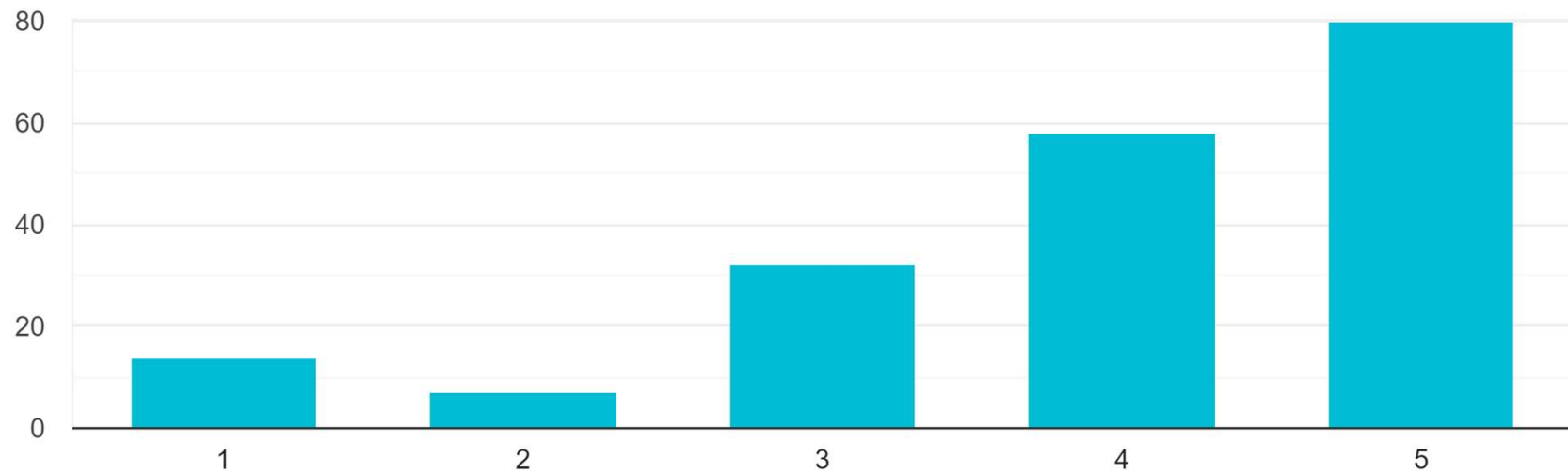




# Los usuarios del Taxi y las APP:

En caso de que existiese una APP de carácter Público (Gestionada por su Ayuntamiento al igual que sucede en otros países como en Francia), que le ...ntratar los servicios de un Vehículo, la utilizaría

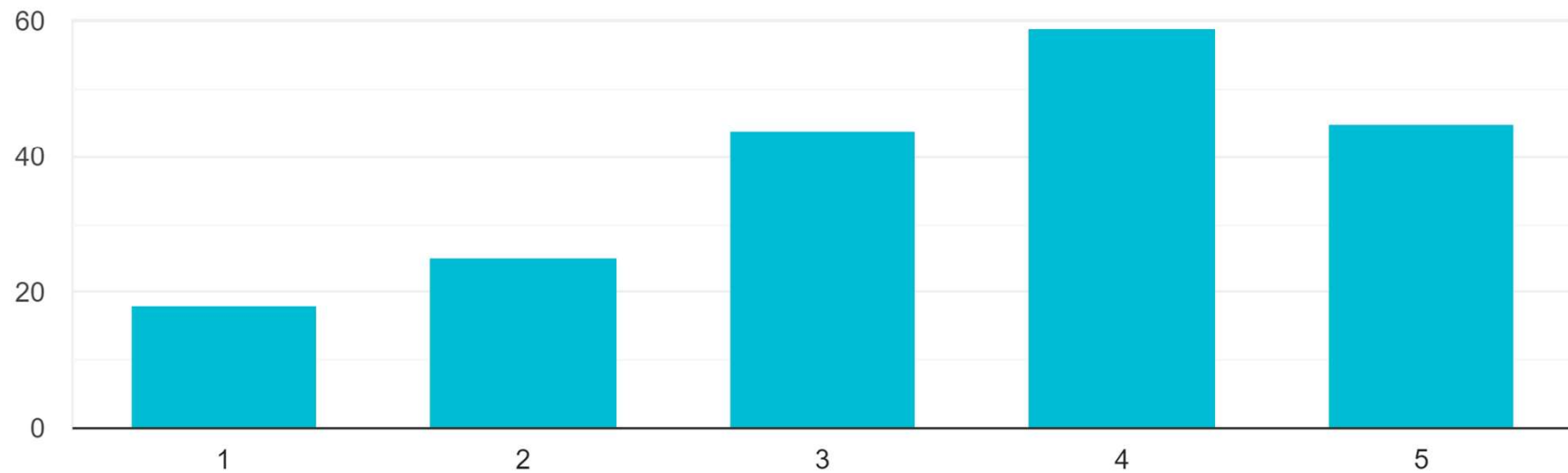
191 respuestas



# Los usuarios del Taxi y las APP:

Considera importante poder compartir con otros usuarios su experiencia en el trayecto realizado (conductor, vehículo, experiencia cliente....)

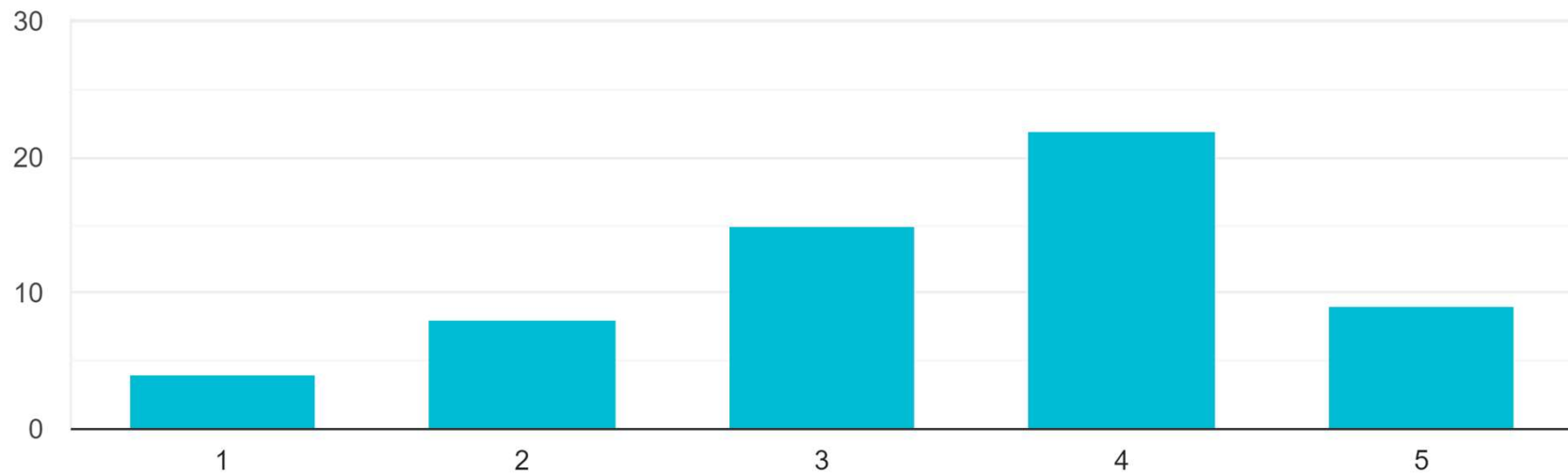
191 respuestas



# Los usuarios del VTC, valoran:

A la hora de utilizar el servicio, que importancia tiene el estado exterior del vehículo

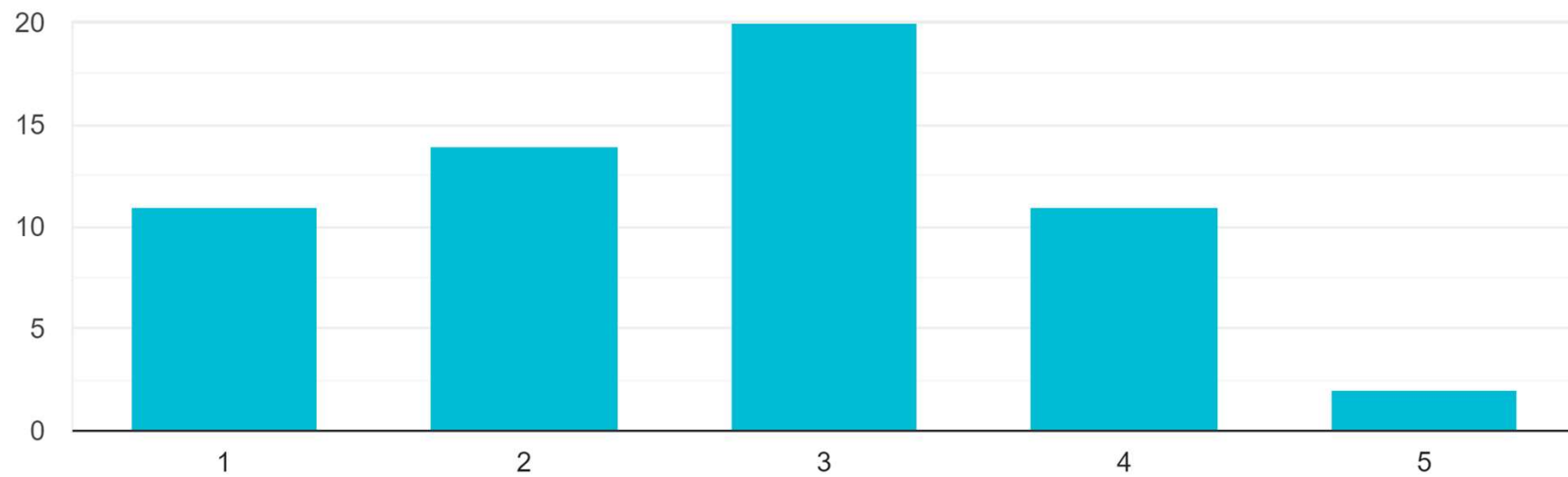
58 respuestas



# Los usuarios del VTC, valoran:

Durante el servicio, que importancia tiene la disponibilidad de amenities / productos de cortesía (agua, mascarilla, gominolas...) en el vehículo

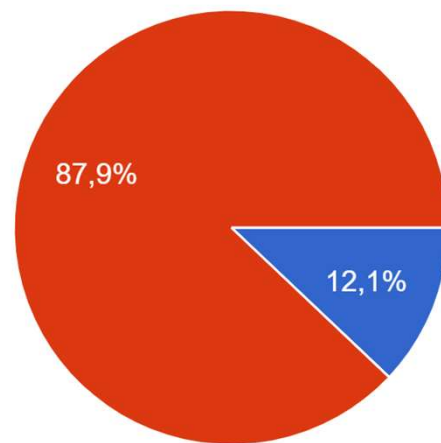
58 respuestas



# Los usuarios del VTC, valoran:

Se siente más cómodo, teniendo un precio abierto o cerrado

58 respuestas

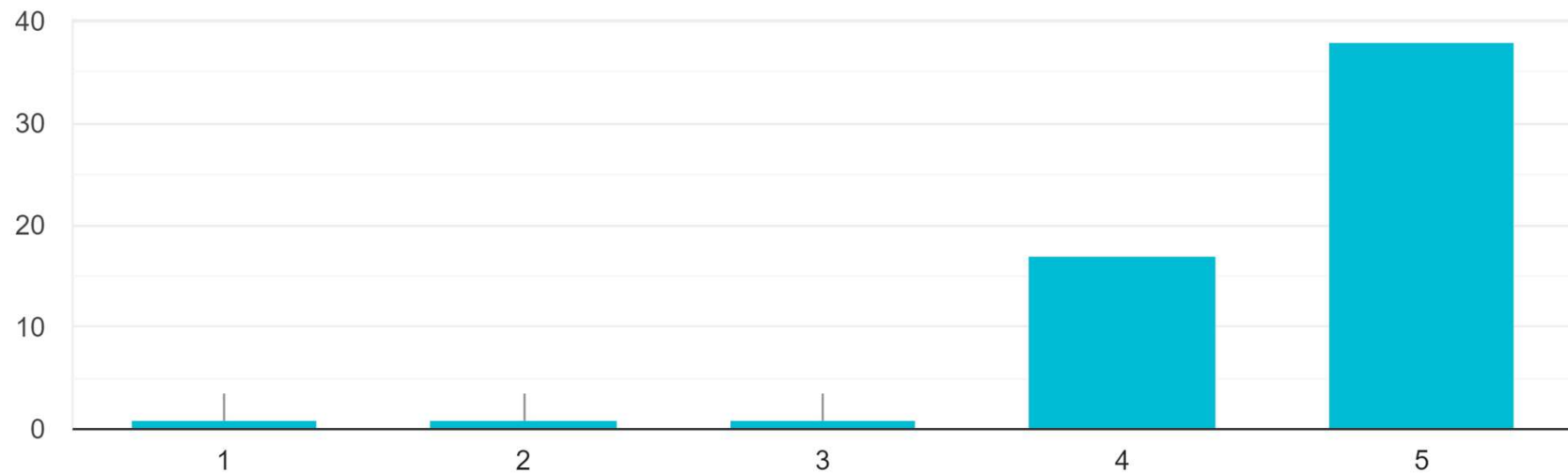


- Abierto (según dispositivo homologado)
- Cerrado (según algoritmo distancia tiempo)

# Los usuarios del VTC, valoran:

Le parecería interesante obtener descuentos por utilizar el servicio de forma recurrente

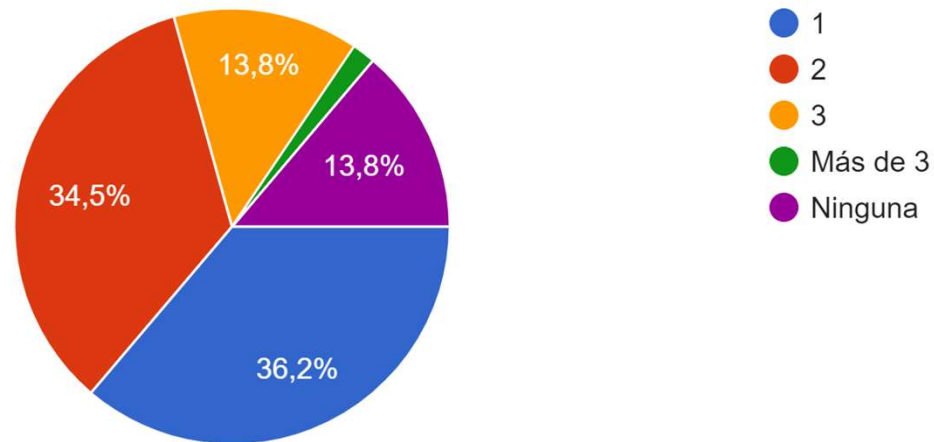
58 respuestas



# Los usuarios del VTC y las APP:

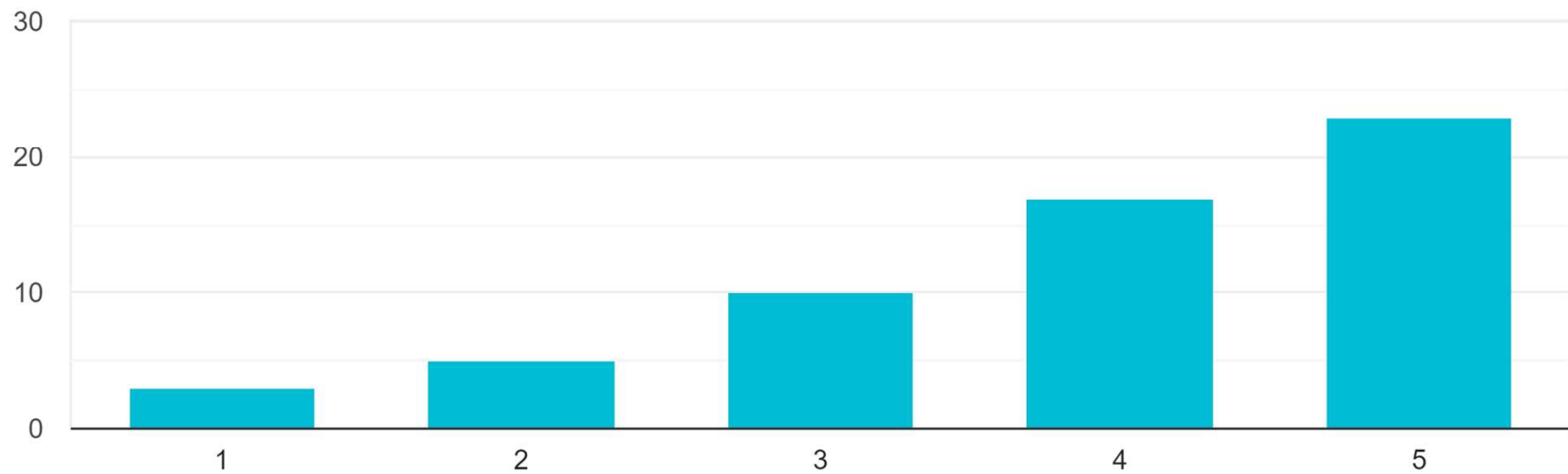
Cuántas aplicaciones de Movilidad, que le permitan contratar el servicio de un Vehículo (Taxi o VTC) tiene instaladas en su Smartphone

58 respuestas



# Los usuarios del VTC y las APP:

En caso de que existiese una APP de carácter Público (Gestionada por su Ayuntamiento al igual que sucede en otros países como en Francia), que le ...ntratar los servicios de un Vehículo, la utilizaría  
58 respuestas

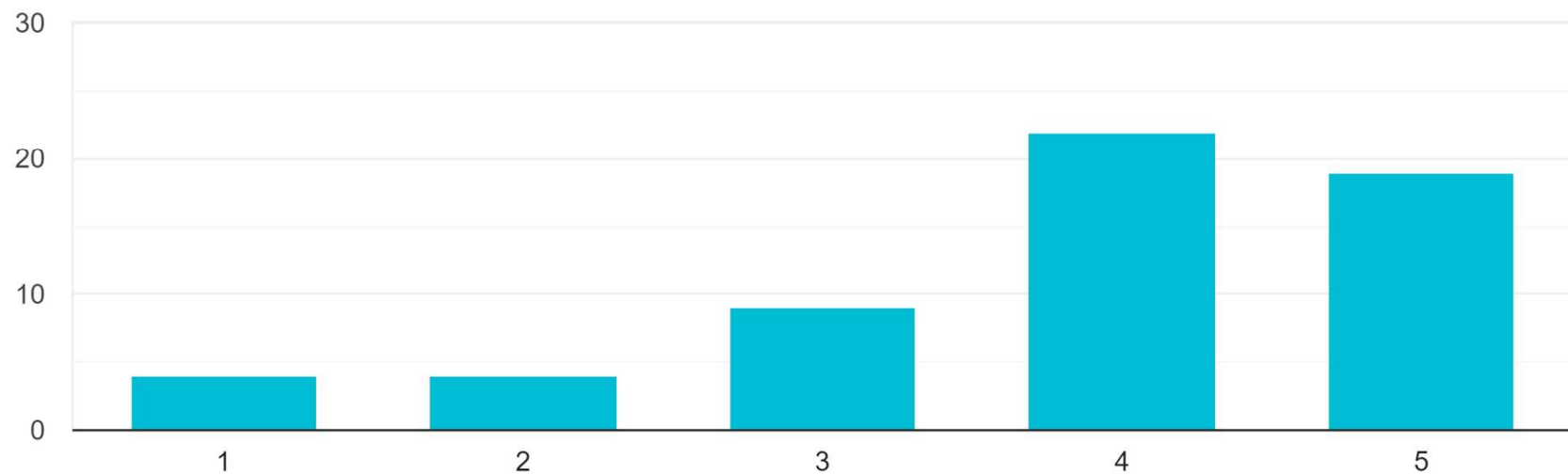




# Los usuarios del VTC y las APP:

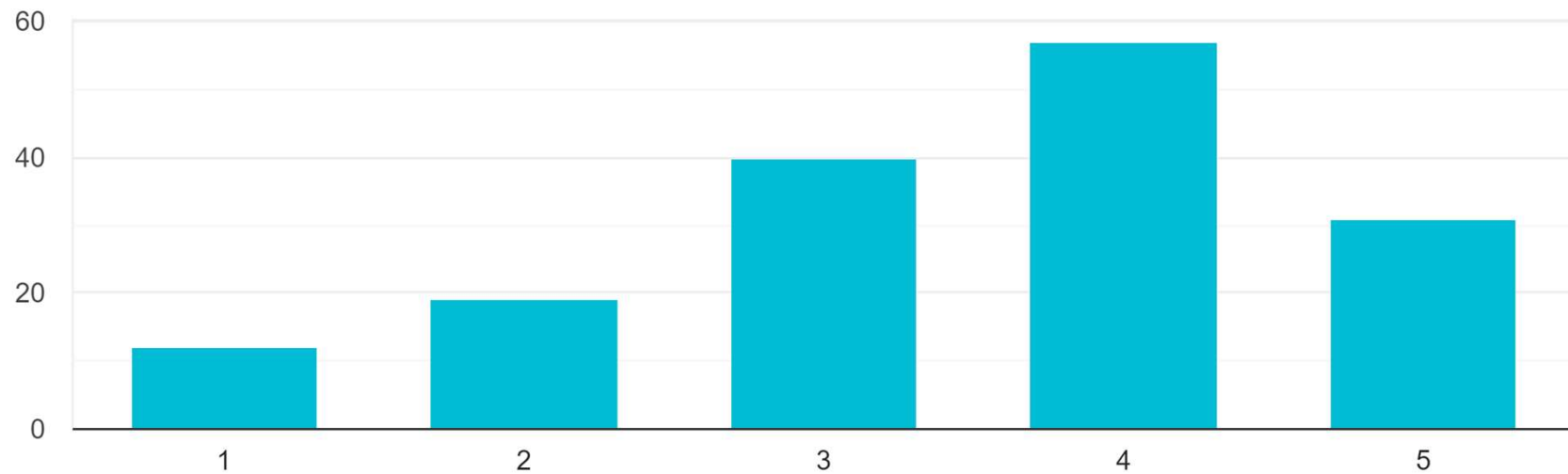
Considera importante poder compartir con otros usuarios su experiencia en el trayecto realizado (conductor, vehículo, experiencia cliente....)

58 respuestas



# Los usuarios de ambas opciones, valoran:

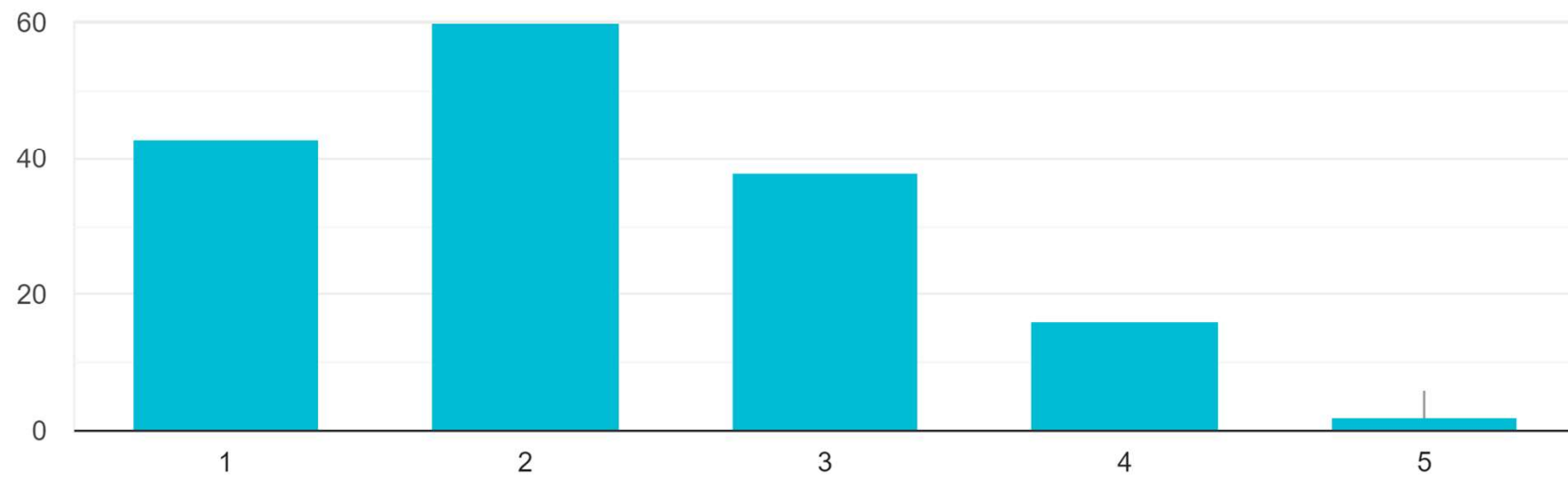
A la hora de utilizar el servicio, que importancia tiene el estado exterior del vehículo  
159 respuestas



# Los usuarios de ambas opciones, valoran:

Durante el servicio, que importancia tiene la disponibilidad de amenities / productos de cortesía (agua, mascarilla, gominolas...) en el vehículo

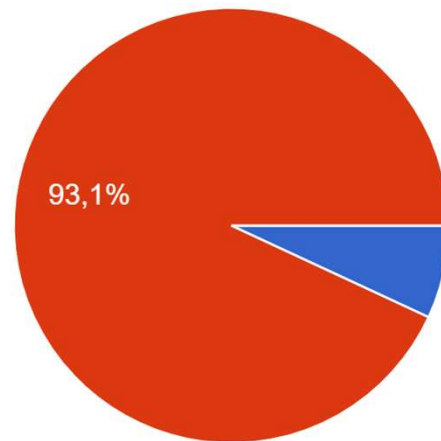
159 respuestas



# Los usuarios de ambas opciones, valoran:

Se siente más cómodo, teniendo un precio abierto o cerrado

159 respuestas

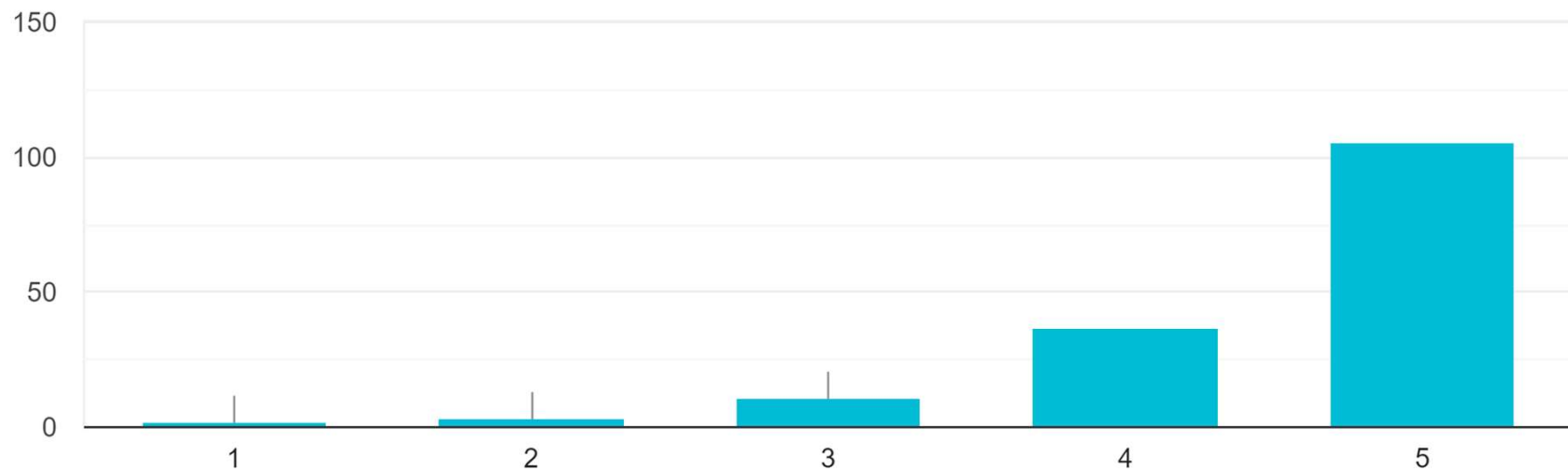


- Abierto (según táxímetro o aparato similar)
- Cerrado (según algoritmo distancia tiempo)

# Los usuarios de ambas opciones, valoran:

Le parecería interesante obtener descuentos por utilizar el servicio de forma recurrente

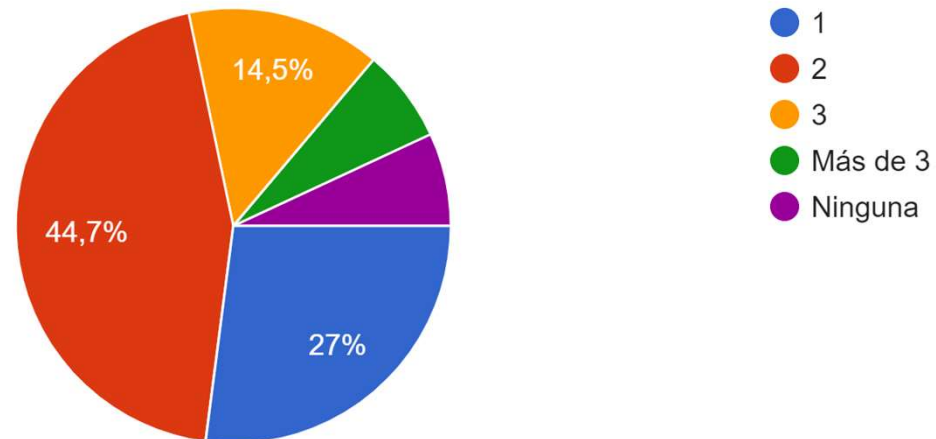
159 respuestas



# Los usuarios de ambas opciones y las APP:

Cuántas aplicaciones de Movilidad, que le permitan contratar el servicio de un Vehículo (Taxi o VTC) tiene instaladas en su Smartphone

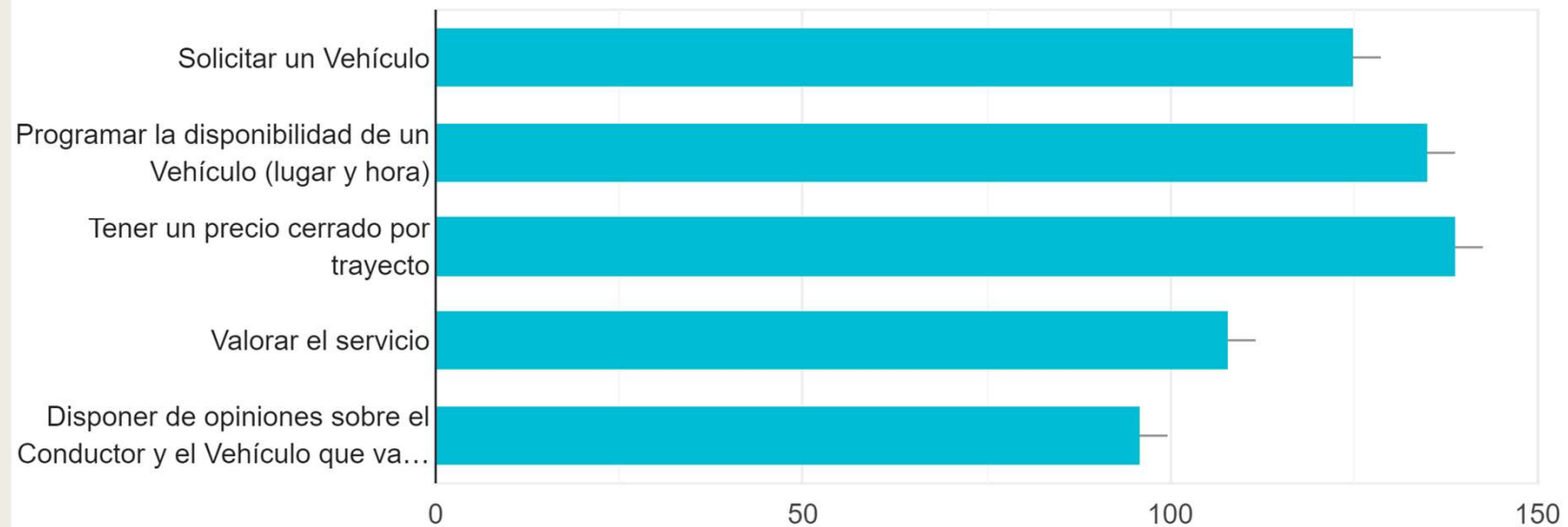
159 respuestas



# Los usuarios de ambas opciones y las APP:

En caso de existir una APP de carácter Público, se debería poder

159 respuestas



# Conclusiones alcanzadas

- Los usuarios (>50%) prefieren el Transporte Privado para moverse por la Ciudad y en más de un 70% disponen de él.
- El 68,6% de los encuestados ha utilizado en el último año el Taxi o el VTC.
- Lo más valorado por los usuarios es el Precio (66,4%), seguido de la disponibilidad de vehículos (62,3%). Mientras que lo menos valorado son los Ameneties o Productos de cortesía con un 6,1% y la Marca o Modelo del vehículo que alcanza el 5,9%.
- La muestra principalmente utiliza Taxi (46,8%), el VTC es utilizado por el 14,2% y ambas opciones alcanza el 39%.



# Conclusiones alcanzadas

## ■ Respecto a los usuarios del Taxi:

- *No valoran el modelo del vehículo mientras que si valoran el estado en general así como la imagen y apariencia del conductor.*
- *Las tarifas aplicadas les parecen correctas.*
- *Valorarían pertenecer a un programa de fidelización.*
- *Abordan los Taxis principalmente en la Vía Pública, seguido de la contratación telefónica.*
- *Utilizarían una APP de carácter público si existiese.*
- *Les gustaría poder compartir su experiencia con otros usuarios.*

# Conclusiones alcanzadas

## ■ Respecto a los usuarios del VTC:

- *No valoran el modelo del vehículo mientras que si valoran el estado en general así como la imagen y apariencia del conductor.*
- *Pocos usuarios (19%) valoran los productos de cortesía.*
- *Las tarifas aplicadas les parecen más bien indiferentes.*
- *Valorarían pertenecer a un programa de fidelización.*
- *Les gustaría tener paradas donde abordar un VTC, en más de un 60% o en vía pública y teléfono en más de un 74%.*
- *Valoran poder compartir su experiencia con otros usuarios.*

# Conclusiones alcanzadas

- Respecto a los usuarios de ambas opciones:
  - *No valoran el modelo del vehículo mientras que si valoran el estado en general así como la imagen y apariencia del conductor.*
  - *Las tarifas aplicadas les parecen indiferentes, y en un 93% preferirían tener un precio cerrado.*
  - *Valorarían pertenecer a un programa de fidelización.*
  - *Abordan los Taxis en vía pública y el VTC mediante APP.*
  - *Estos usuarios suelen tener 2 APP de Movilidad en el Smartphone.*
  - *Valoran poder compartir su experiencia con otros usuarios.*

# Limitaciones y futuras líneas de investigación.

- La muestra está focalizada en Barcelona y esto podría representar una limitación demográfica, donde el número de taxis y VTC son altos.
- En futuras investigaciones se podrían aplicar metodologías estadísticas y econométricas para poder visualizar un modelo que represente el mercado y las necesidades de los usuarios.

