

Ventajas y desventajas del servicio de taxi por aplicativo móvil.

Advantages and disadvantages of the taxi service by mobile application.

Angel Jesús, Díaz Rodríguez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo hallar las ventajas y desventajas del servicio de taxi por aplicativo móvil usando como base el grado satisfacción del cliente enfocado en el sector de Lima Metropolitana. Este aplicativo fue creado para adecuarse a las necesidades de los usuarios y utilizar las circunstancias actuales del sistema de transporte que se presenta en la ciudad, siendo este el origen del porqué se creó esta nueva modalidad en el rubro de taxis. Se investigó acerca de las necesidades en otros países y los motivos que llevaron a aplicarlo en esta ciudad. Igualmente se investigó acerca de los requerimientos y preferencias del usuario limeño respecto al uso del aplicativo, este fue el argumento para buscar fuentes de información que respalden nuestros resultados, no obstante, se hizo encuestas a los usuarios de taxi para validar el impacto que ocasiona en ellos, sea exitoso o un fracaso el uso de un aplicativo móvil. Se encontró que los factores más relevantes para los usuarios al momento de solicitar un servicio de taxi por aplicación tienen como prioridad la comodidad, seguridad, y que se escuche su opinión. Al concluir nuestro trabajo, obtuvimos las ventajas y desventajas del servicio.

Palabras clave: aplicativo móvil, impacto, usuario, servicio de transporte.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to find the advantages and disadvantages of the taxi service by mobile application based on the level of customer satisfaction focused on the Metropolitan Lima sector. This application was created to adapt to the needs of users and the current circumstances of the transportation system that is presented in the city, this being the origin of why this new modality was created in the category of taxis. We investigated the needs in other countries and the reasons that were applied in this city. It also investigates about the requirements and preferences of the user for the use of the language, the use of this resource for the search of information, taxi users to validate the impact caused by them, the successful sea or the failure to use a mobile application. We have found the most relevant factors for users when requesting a taxi service for the application have as a priority the comfort, safety, and that your

opinion is heard. After our work, we obtained the advantages and disadvantages of the service.

Key words: mobile application, impact, user, transport service.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el sector servicios es el de mayor crecimiento en el mundo, gracias a la globalización y los avances tecnológicos, este continuo cambio ha permitido que cada día existan nuevas oportunidades de negocio; para satisfacer las demandas, necesidades y deseos de los clientes. Uno de estos avances tecnológicos en el sector servicios, son las aplicaciones móviles denominadas “Apps”. En los últimos años, el mercado de apps en el servicio de taxis en Lima ha crecido rápidamente, de tal modo que pedir un taxi en nuestra congestionada capital nunca fue tan sencillo. Este crecimiento exponencial, apunta al aumento de la inclusión de Smartphone en el mercado; basta con tener uno que nos permita bajar una de las apps que ofrecen servicios de taxi y en unos minutos tendremos un vehículo esperándonos en el lugar donde lo requerimos. Con respecto a las opciones de pago, ya no solo se efectúan a través de efectivo, algunas aceptan pagos a través de tarjetas de crédito o débito, mientras que otras, dan la facilidad de pagar mediante cualquiera de las dos opciones. Si hablamos de precios, las empresas calculan sus tarifas teniendo en cuenta algunos de los siguientes puntos: zonas, horas de mayor tráfico, kilómetros recorridos, tiempo del servicio, etc.

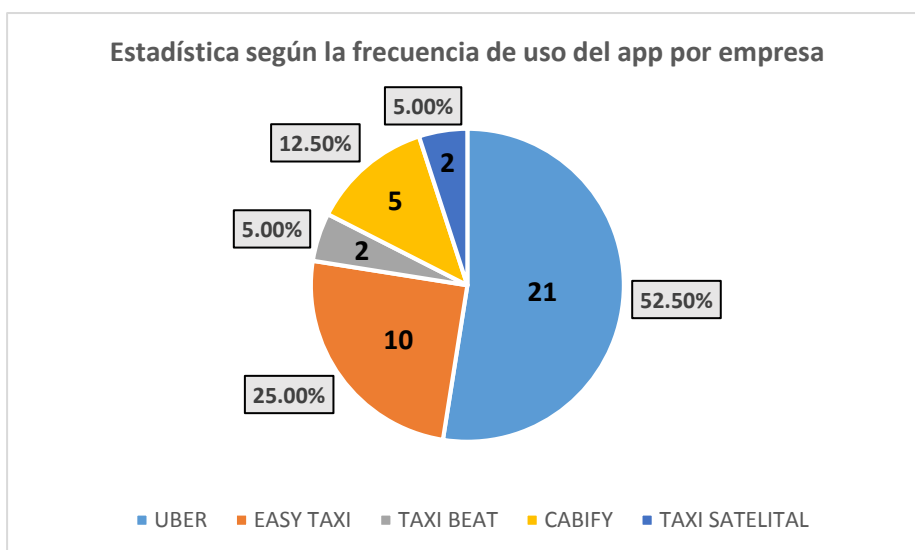
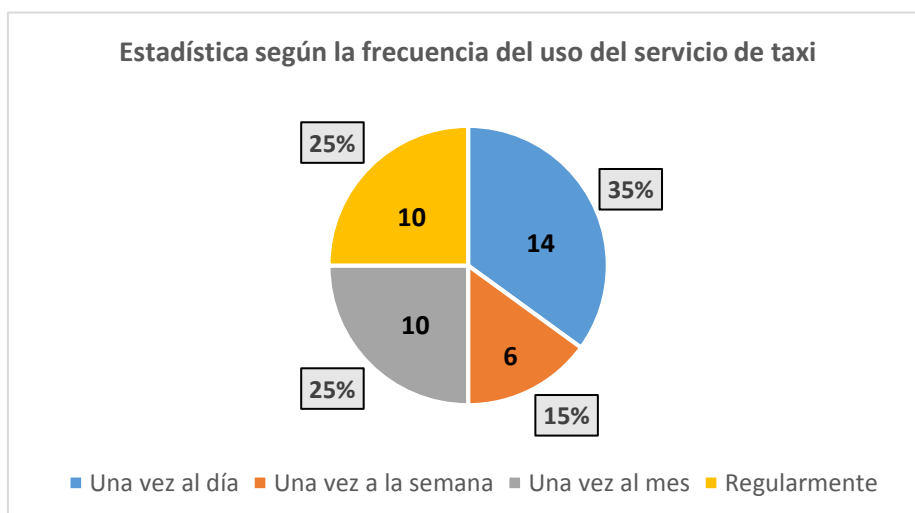
La calidad de servicio se ha vuelto todo un desafío para las empresas; lograr que los clientes se encuentren satisfechos es un factor primordial para generar ingresos económicos y lograr la perdurabilidad de las mismas. Este trabajo, surge con la finalidad de identificar las ventajas y desventajas del servicio de transporte en taxi por aplicativos móviles para los usuarios dentro del mercado limeño. Más adelante, se expondrá los materiales y métodos utilizados, así como también los resultados hallados.

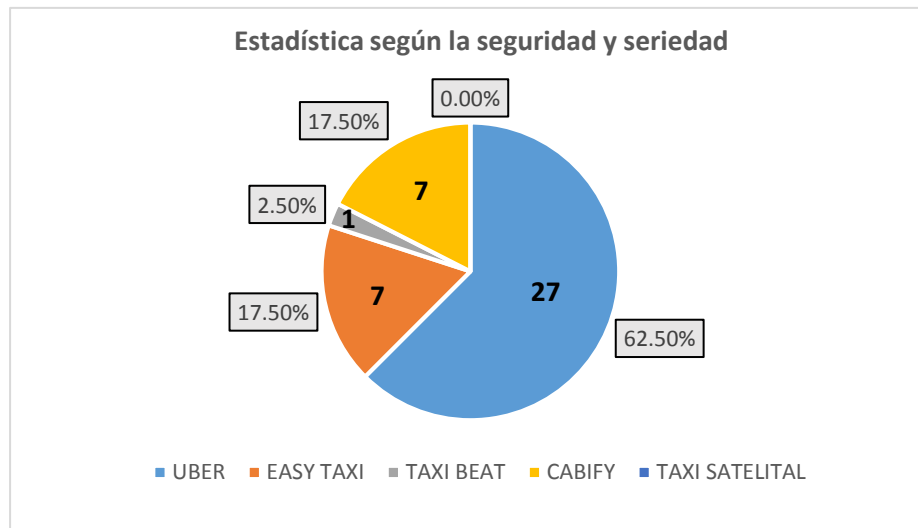
MATERIALES Y MÉTODOS

Se elaboró una encuesta basada en preguntas que incluían a las empresas de taxi, con aplicativos más usados en el Perú y el servicio que brindan como tal. Logramos entrevistar a los usuarios de aplicativos móviles abordándolos en las calles. Usualmente nos acercábamos a preguntarles si podíamos hacerles una pequeña entrevista de unos minutos. Luego de su aceptación para participar en ella, procedíamos a realizar las entrevistas y a grabarlas.

Con esta encuesta se pudo determinar las ventajas y desventajas que se presenta al momento de solicitar el servicio de taxi por app.

Se encuestó un total de 40 personas, de las cuales se obtuvo los siguientes cuadros estadísticos:

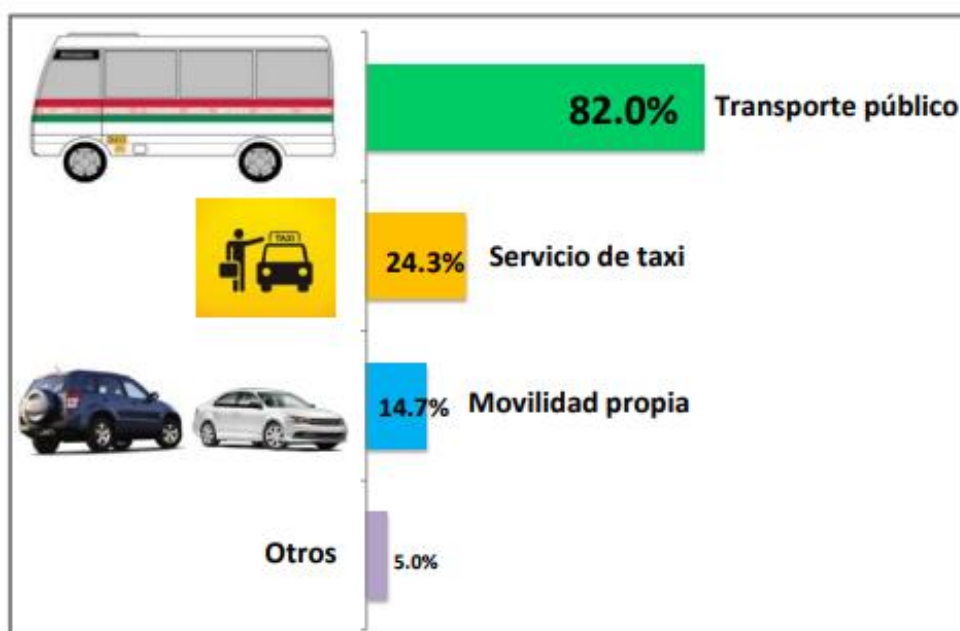




Datos estadísticos de una encuesta realizada por al sector Lima Metropolitana:

TRANSPORTE UTILIZADO DIARIAMENTE

- Trabajadores y estudiantes -



Muestra estadística: 742 personas que trabajan y estudian (395 hombres y 347 mujeres) en Lima metropolitana (Lima y Callao).

SERVICIO DE TAXI UTILIZADO

- Trabajadores y estudiantes -

24.3% de personas utiliza el servicio de taxi en Lima metropolitana



72.2%

Taxi que se toma en la calle



31.1%

Taxi solicitado vía app (smartphone)

Taxi de un conocido que me hace el servicio de

8.8%



3.9%

Taxi de una empresa solicitada por llamada telefónica

RESULTADOS

Los resultados obtenidos muestran que un buen porcentaje de los ciudadanos utilizan el servicio de taxi por aplicativo móvil por su fácil acceso, la seguridad que te brinda, las tarifas y ofertas que presentan desde el primer día de uso. Pudimos identificar que las empresas más utilizadas en este rubro son: Uberpool, Easy Taxi y Taxi Beat, ya que según los usuarios son empresas con muy buenas cualidades y han cumplido con los principales requerimientos que hoy en día el usuario busca al usar el servicio.

En el siguiente cuadro podremos apreciar algunos motivos por el cual los usuarios prefieren solicitar el servicio de taxi por aplicativo móvil que un taxi recurrente de la calle.



Por otro lado, pudimos identificar las ventajas y desventajas que presenta el servicio de taxi por aplicativo móvil, las cuales serán indicadas a continuación:

VENTAJAS:

- El buen servicio y atención que recibe el usuario.
- Poder solicitar el servicio desde el lugar en donde te encuentras te brinda seguridad de no tener que estar en la calle esperando que pase un taxi, es más tener ver si es que te lleva al lugar del destino deseado.
- La app le permite a las personas que se dirigen a destinos similares en un mismo momento, compartir su viaje, para así ahorrar combustible y se emiten al ambiente 650 mil toneladas de CO2 en Lima
- La app es un 30% o 40% más económico.
- Puedes compartir tu viaje con la(s) persona(s) que deseen, así tendrás conocidos que puedan ver tu recorrido para mayor seguridad.
- Las aplicaciones de taxi suelen brindar ofertar y promociones a los usuarios, por ejemplo: un vale por 10 soles en el primer viaje, o gana 2 viajes gratis por invitar a un amigo a usar el aplicativo.
- Las empresas calculan sus tarifas teniendo en cuenta algunos de los siguientes puntos: zonas, horas de mayor tráfico, kilómetros recorridos, tiempo del servicio, etc.
- Al solicitar una movilidad el usuario puede escoger el conductor que le realizará el viaje, visualizar su récord de viajes, ver su calificación y los comentarios brindados por otros usuarios.
- El usuario puede elegir la ruta por donde dirigirse, también puede seleccionar un punto de parada en caso de que viajen 2 personas y tengan que dejar a una de ellas en cierto lugar.
- Gracias a estos aplicativos ha bajado la tasa de accidentes automovilísticos, ya que los usuarios si van a una reunión o fiesta, pueden solicitar una movilidad en caso no estén aptos para conducir.
- Todos los viajes quedan registrados en tu aplicación y también el nombre del usuario y su teléfono celular.
- Hay taxis disponibles las 24 horas, si tienes que utilizar el servicio en la madrugada, podrás encontrar conductores disponibles.
- Se puede descargar el aplicativo de manera gratuita.

DESVENTAJAS:

- Una gran cantidad de taxistas también denuncian ser víctimas de robos y agresiones, y la aplicación tampoco está obligada a intervenir. Eso se debe a que los choferes no están en planilla pues no son trabajadores de la empresa.
- Tomar una de estas unidades obtenidas por un taxi de app no hace que el pasajero no esté propenso a sufrir un robo en una ciudad tan insegura como Lima. Varias de estas aplicaciones confían en los documentos registrales que el conductor les da sobre él y el vehículo, al momento de inscribirse en el servicio.
- Al solicitar una movilidad el conductor puede visualizar el número de celular del usuario y puede guardarlo, ha habido casos de acoso por parte de usuarios.
- Hay momentos en que se activa la tarifa dinámica, pues puede llegar hasta el 3x; lo que significa un aumento del 300% sobre la tarifa original.
- Se han encontrado casos donde usuarios han sido asaltados o agredidos por taxistas de estas empresas.

DISCUSION:

Según los datos estadísticos de una encuesta realizada por al sector Lima Metropolitana se obtuvo que un 24.3% de personas utilizan el servicio de taxi. Además se supo que de estos 24.3 personas el 31.3 % prefieren tomar un servicio de taxi a través de una aplicación. Por otro lado, el resultado de nuestra encuesta nos arrojó la frecuencia con la que los usuarios utilizan el aplicativo, que empresa es la más solicitada y la que más seguridad brinda al usuario. La app con mayor demanda, más barato y es fácil de usar en el Perú es uberPOOL es una forma práctica y conveniente para que las personas compartan el viaje cuando se dirigen hacia un mismo lugar en un mismo momento. Esto ayuda a combatir la congestión y la polución. Menor tiempo entre viajes para los conductores: uberPOOL representa menos tiempos de espera para los conductores entre un viaje y otro. Habrá mayor demanda de viajes y más usuarios, ya que el costo baja porque es compartido, lo cual significa más viajes para el conductor.

Con todos estos datos, realizamos las comparaciones y obtuvimos que a medida que avanza el tiempo el porcentaje de usuarios que utilizan el servicio de taxi por aplicativo móvil sigue creciendo y hoy en día el servicio que brindan estas empresas está en todo su auge.

CONCLUSIONES:

Podemos concluir que los servicios de taxi por aplicativo móvil tiene seguridad no solo para los pasajeros sino también para los conductores, debido a que deja un historial con el recorrido exacto que se realizó cada vehículo, junto con los datos del conductor (nombre, apellidos, placa y marca del vehículo) y el pasajero que solicitó el servicio (nombre, apellidos, DNI, etc.). Este proyecto nos permitió darnos cuenta que la tecnología avanza y el servicio de taxi por aplicaciones móviles seguirá mejorando para poder satisfacer las necesidades del usuario y a su vez, mejorar los puntos críticos como el filtro que usan las empresas para contratar a sus conductores o tratar de mantener un poco más en privado los datos del cliente para lograr inconvenientes como acoso.

Bibliografía

El Comercio. (2017). Limeños aún prefieren utilizar taxis de la calle. [online] En: <https://elcomercio.pe/lima/transporte/limenos-prefieren-utilizar-taxis-calle-423102> [Recuperado 25 Oct. 2017].

Cpi. (2017). Market Report - Lima Metropolitana. [online] En: http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/transporte_taxi_201611.pdf [Recuperado 25 Oct. 2017].

UBER. (2017). UBER - SERVICIOS. [online] En: <https://www.uber.com/es-PE/helping-cities/> [Recuperado 25 Oct. 2017].

El Comercio. (2017). Uber, Taxi Beat, Easy: 9 cosas que no conoces sobre los taxis por aplicación. [online] En: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/uber-taxi-beat-easy-9-cosas-conoces-taxis-aplicacion-noticia-450351> [Recuperado 25 Oct. 2017].