



# VALORACIÓN DE LA COBERTURA DE LA DEMANDA DE SERVICIO DE TAXI Y VTC



## INFORME DE RESULTADOS

Estudio realizado por SIGMA DOS S.L. en exclusiva para la asociación Federación Profesional del Taxi de Madrid.

Este informe de resultados es un resumen del estudio completo facilitado por SIGMA DOS S.L. al cliente a través de un documento EXCEL con todas las tablas del estudio.



## ÍNDICE

1.	FICHA TÉCNICA	P.04
2.	UTILIZACIÓN DE TAXI Y VTC	P.06
3.	DEMANDA Y TIEMPO DE ESPERA	P.14
4.	TARIFAS Y PRECIOS	P.21
5.	RESPONSABILIDAD Y CONDUCCIÓN	P.27



# 1. FICHA TÉCNICA





## UNIVERSO

Población de 18 y más años de edad residente en la Comunidad de Madrid.



## CUESTIONARIO

Estructurado.



## MUESTRA

1.400 encuestas lo que permite inferir los resultados con un 2,7% de margen de error con un intervalo de confianza de 95% para  $p=q=0,5$ .



## ENTREVISTA

Metodología mixta telefónica (CATI) y online (CAWI), con lo que se optimiza el acceso a los distintos segmentos de población.



## FECHA

Las encuestas se realizaron entre el 12 y el 23 de julio de 2024.



## 2. UTILIZACIÓN DE TAXI Y VTC

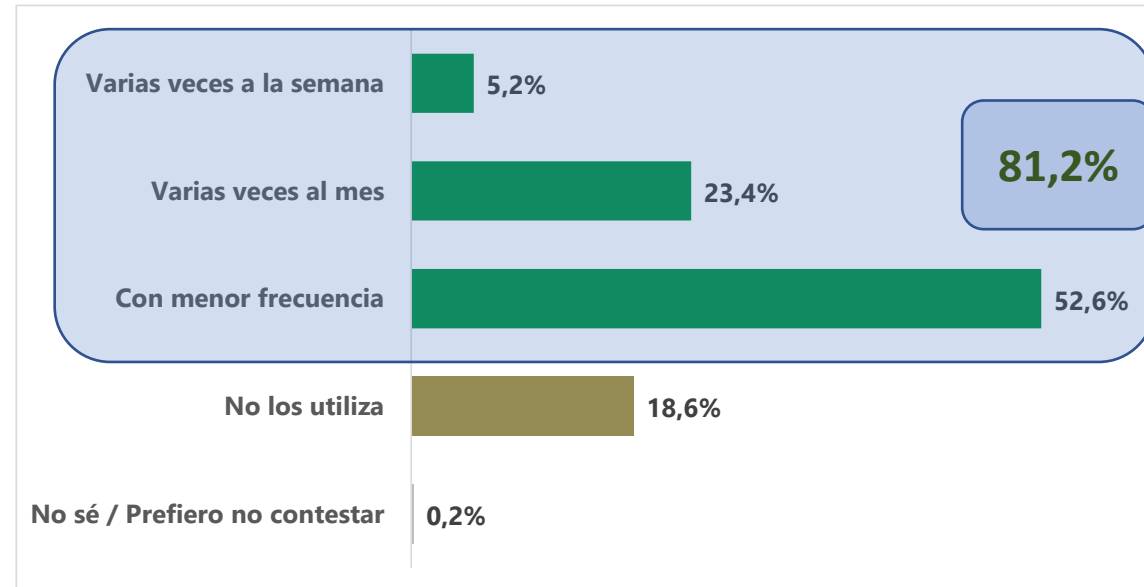




¿Con qué frecuencia utiliza usted servicios de TAXI?

**El 81,2% de la población de la Comunidad de Madrid utiliza con alguna frecuencia el servicio de Taxi.**

- ➔ Uso semanal: 5,2%
- ➔ Uso mensual: 23,4%
- ➔ Uso ocasional: 52,6%

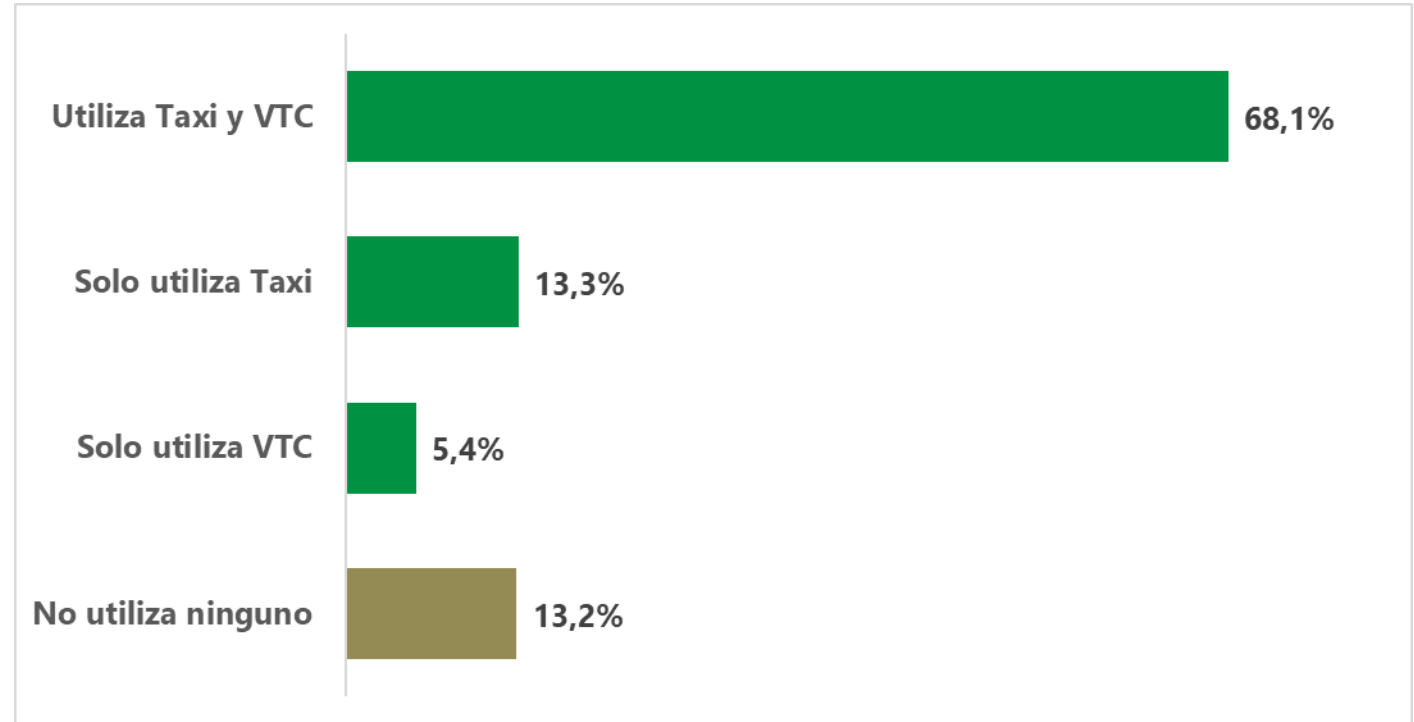




¿Utilización de TAXI y VTC

El **88,1%** de la población de la Comunidad de Madrid utiliza con alguna frecuencia ambos servicios Taxi y VTC).

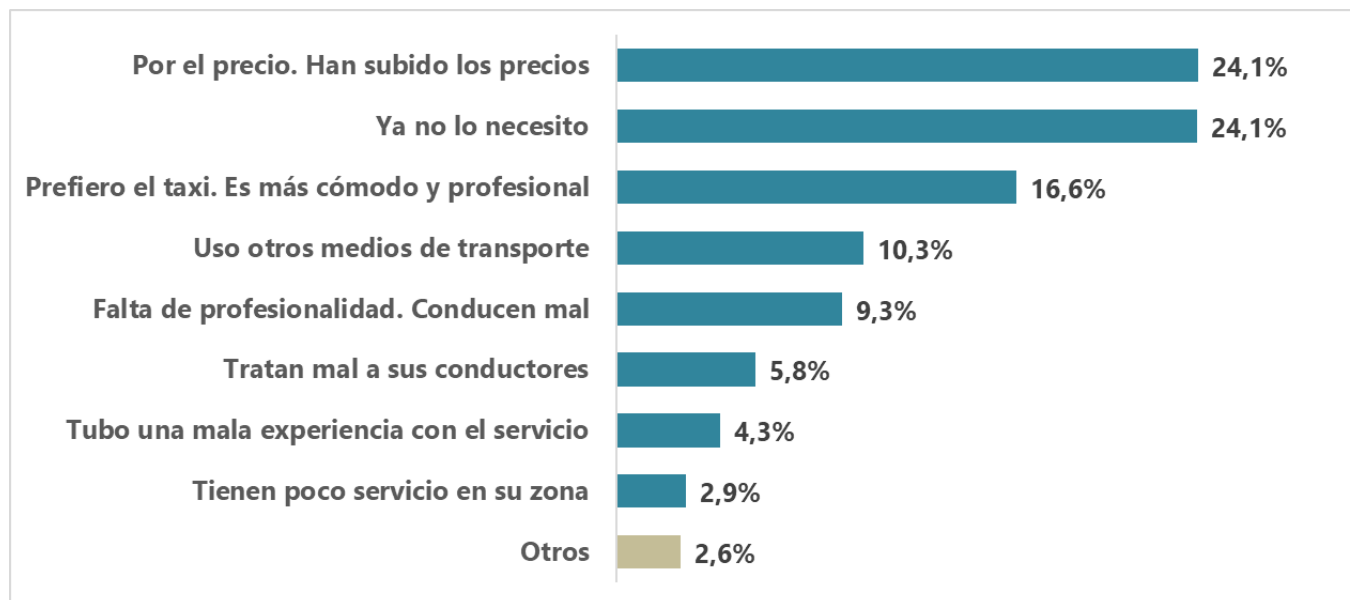
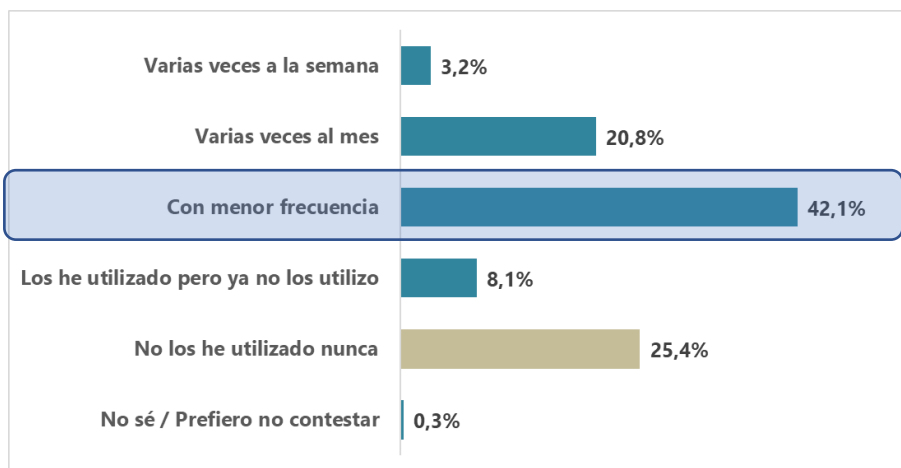
**Pero mientras que un 13,3% sólo utiliza o ha utilizado Taxi, el 5,4% es usuario exclusivamente de VTC.**







¿Por qué razones ha dejado de utilizarlos? (los VTC) *Base: quienes han utilizado alguna vez VTC y han dejado de hacerlo*



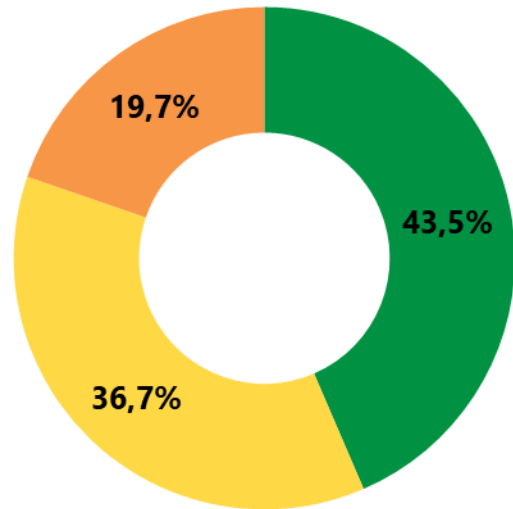
**Un 24,1% han dejado de utilizar los servicios de VTC** por que ya no tiene necesidad de hacerlo, y en esa línea, un 10,3% ha pasado ha utilizar otros medios de transporte.

**Al margen de esta cuestión, otros factores que han llevado a dejar de usar los VTC son, su aumento de precios, la preferencia (por mayor comodidad y profesionalidad) del taxi, su falta de profesionalidad, trato que las empresas de VTC tienen con sus conductores, e incluso las malas experiencias que se han tenido en el uso de esos servicios.**





¿En general cuál de las dos opciones prefiere usted, el servicio de TAXI o el de VTC (Uber, Cabify, Bolt)?



■ El servicio de taxi   ■ El servicio VTC   ■ Me es indiferente

El **43,5%** de la población de la Comunidad Madrileña prefiere el servicio de Taxi frente al de VTC.

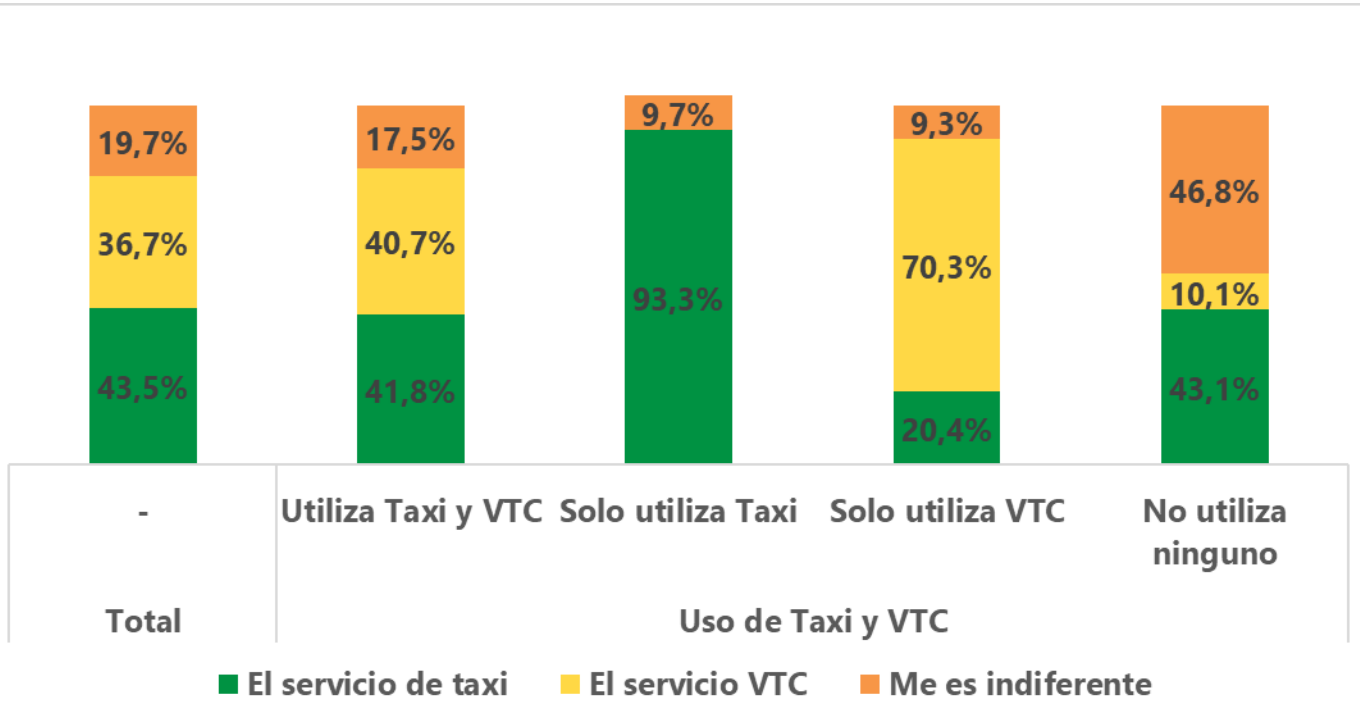
Por el contrario, un **36,7%** se decanta por el VTC.

Y a un **19,7%** le resulta indiferente.





¿En general cuál de las dos opciones prefiere usted, el servicio de TAXI o el de VTC (Uber, Cabify, Bolt)?



La preferencia por un tipo de servicio u otro determina claramente su uso.

- El 93,3% de quienes sólo utilizan Taxi, prefieren este servicio
- El 70,3% de quienes sólo utilizan VTC, prefieren este servicio.

Entre quienes utilizan ambos servicios, prefieren el Taxi el 41,8% y los VTC el 10,7%.

Y entre quienes no usan ninguno de estos servicios, el 43,1% prefieren al Taxi y el 10,1% los VTC.





¿Por qué motivos utiliza o utilizaría el servicio de TAXI en lugar del VTC (Uber, Cabify, Bolt)? (RESPUESTA MÚLTIPLE)



- ➔ La **inmediatez y rapidez** que ofrece el Taxi para conseguirlo en la calle es el principal motivo para utilizarlo (32,4%). A este factor de **facilidad de acceso** al servicio cabe añadir un 21,7% de referencias a que el Taxi “está en todas partes”.
- ➔ La mayor **profesionalidad y experiencia** de sus conductores es el segundo factor más importante en el uso de este servicio (24,1%). A este factor de **confianza**, cabe añadir un 17% que alude a la **mayor seguridad** y un 14,3% que piensa que **conocen mejor las calles**.
- ➔ Además, un 16,1% de las razones se refieren a su **mejor precio**.





¿Por qué motivos utiliza o utilizaría el servicio de TAXI en lugar del VTC (Uber, Cabify, Bolt)? (RESPUESTA MÚLTIPLE)

	Total	Uso de Taxi y VTC			
		Utiliza Taxi y VTC	Solo utiliza Taxi	Solo utiliza VTC	No utiliza ninguno
Por inmediatez, es más rápido conseguirlo en la calle	32,4%	33,2%	36,1%	16,4%	32,8%
Porque los conductores tienen mayor profesionalidad y experiencia	24,1%	22,7%	45,7%	10,9%	16,8%
Porque está en todas partes	21,7%	22,2%	14,4%	21,8%	27,2%
Porque le ofrece más seguridad	17,0%	14,4%	33,4%	10,2%	17,5%
Porque el precio es más barato	16,1%	18,0%	4,2%	27,2%	10,7%
Conocen mejor las calles para llevarme por la mejor ruta a mi destino	14,3%	15,8%	11,2%	21,8%	6,5%
Porque puedo pedirlo por teléfono, internet o una app	12,3%	12,7%	8,5%	11,4%	14,0%
Porque los coches son más cómodos	5,1%	5,8%	1,5%	8,0%	4,0%
Por el servicio durante el viaje	5,0%	5,8%	4,7%	2,3%	2,4%
La facilidad para que le dé factura o recibo del viaje	4,6%	5,3%	3,0%	0,0%	4,7%
No sé / Prefiero no contestar	7,1%	5,5%	3,6%	16,2%	14,4%

- ➔ El **precio** es el motivo principal que podría llevar a los usuarios exclusivos de VTC a utilizar el Taxi.
- ➔ **Profesionalidad e inmediatez** son los factores que ayudan a fidelizar a los usuarios exclusivos del Taxi.
- ➔ Entre los usuarios compartidos, la **inmediatez y profesionalidad** son los principales argumentos que les decantarían por el uso del Taxi.

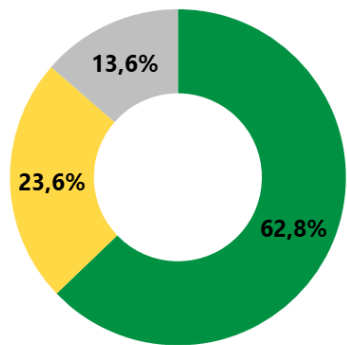


### 3. DEMANDA Y TIEMPO DE ESPERA

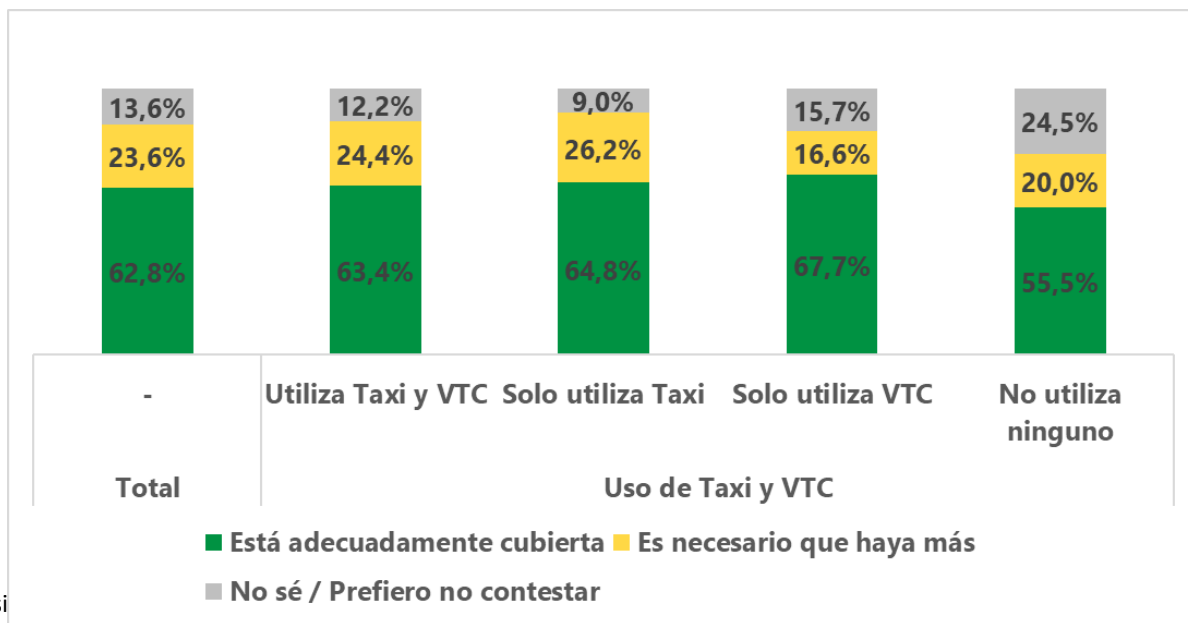




¿Cree usted que con la actual flota de TAXIS está adecuadamente cubierta la demanda o por el contrario piensa que sería necesario que hubiera más TAXIS?



■ Está adecuadamente cubierta ■ Es necesario que haya más  
■ No sé / Prefiero no contestar



El 62,8% de la población de la Comunidad de Madrid piensa que **con la actual flota de taxis está adecuadamente cubierta la demanda.**

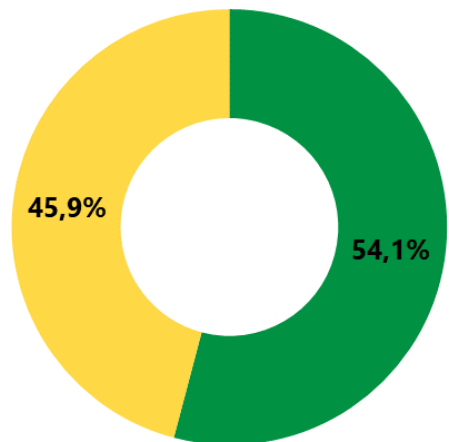
Esta opinión se mantiene tanto entre quienes solo utilizan taxi, solo VTC, o ambos servicios

Por el contrario, el 23,6% considera que sería necesario que hubiera más.

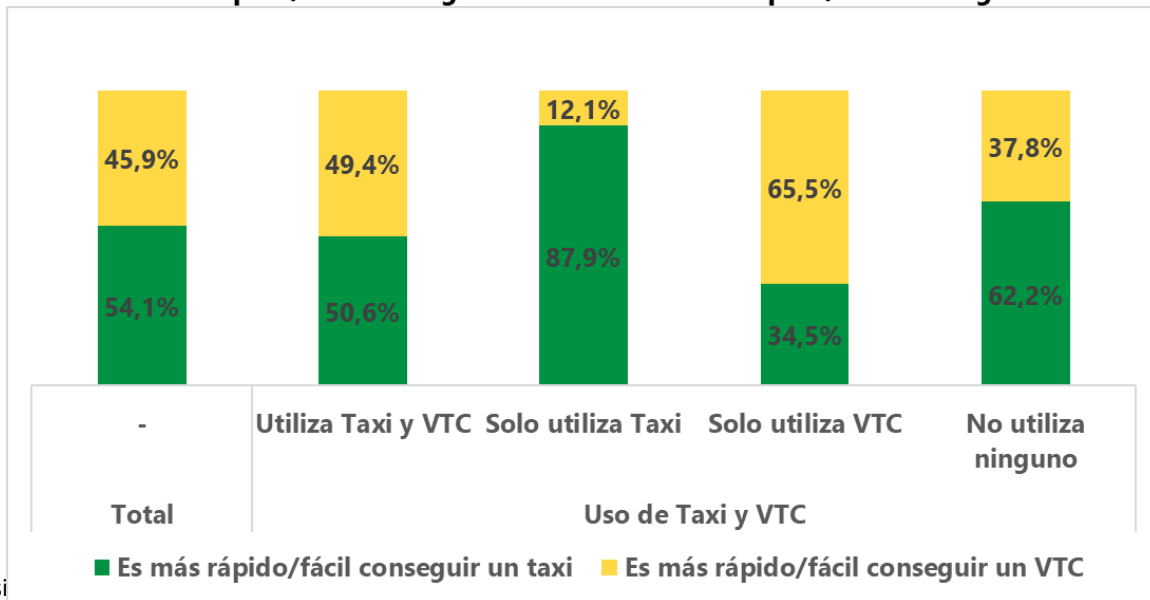




En general, ¿considera usted que es más rápido/fácil conseguir un TAXI o un VTC (Uber, Cabify, Bolt)?



■ Es más rápido/fácil conseguir un taxi ■ Es más rápido/fácil conseguir un VTC



El 54,1% de la población de la Comunidad de Madrid considera que **es más rápido/fácil conseguir un taxi que un VTC.**

Esta opinión se eleva al 87,9% entre los usuarios exclusivos de Taxi y al 62,2% entre quienes no utilizan ninguno de estos servicios.

Entre quienes utilizan ambos servicios, las opiniones se encuentran divididas.

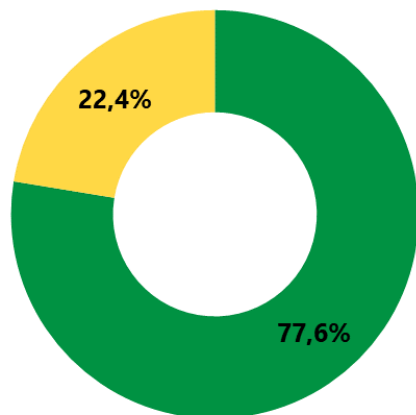
Y más de un tercio de los usuarios exclusivos de VTC, considera que es más fácil conseguir un taxi.



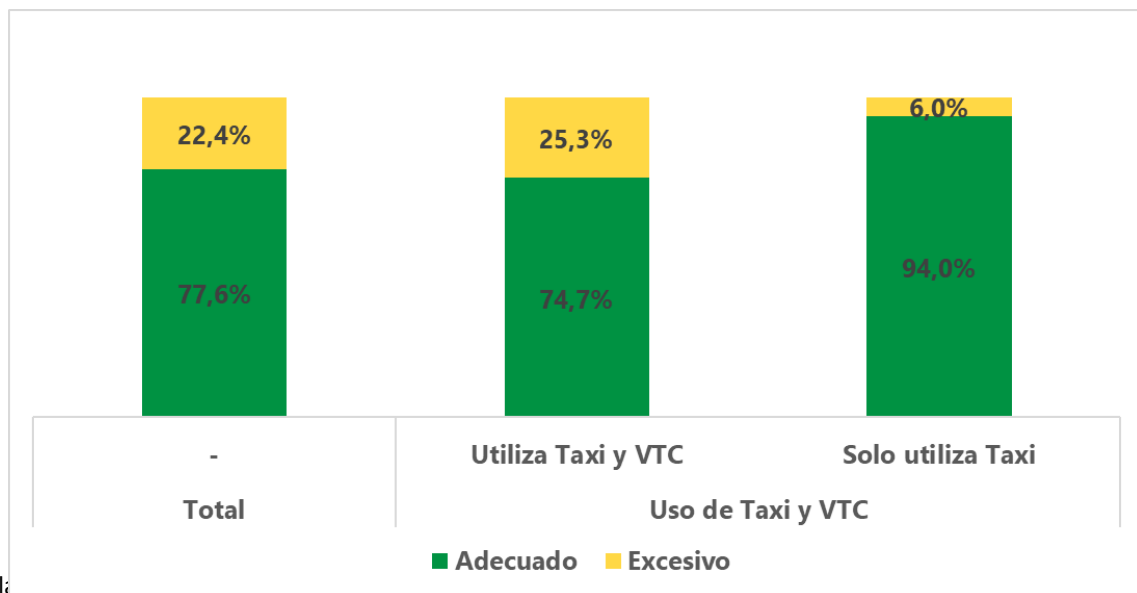




En general, cuando necesita un TAXI, ¿el tiempo que tarda en conseguirlo es adecuado o excesivo? Base: sólo quienes utilizan TAXI.



■ Adecuado ■ Excesivo



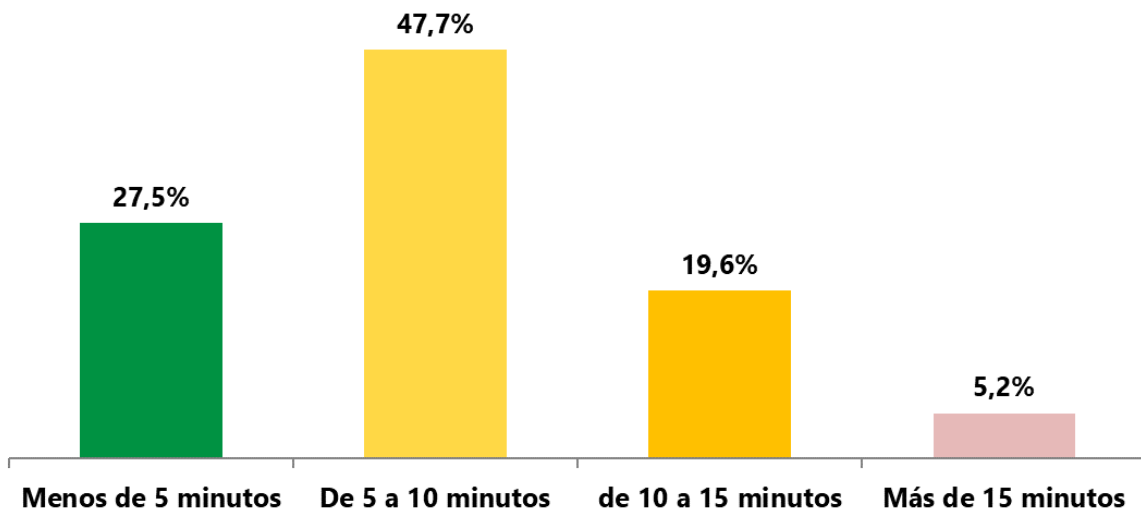
El 77,6% de los usuarios de taxi considera que, cuando lo necesita, el **tiempo que tarda en conseguirlo es adecuado.**

Esta opinión se extiende al 94% de quienes sólo utilizan el taxi. Y se sitúa en el 74,7% entre quienes utilizan tanto el taxi como los VTC.





En general, ¿cuál es el tiempo medio que tarda en conseguir un TAXI cuando lo necesita, contando hasta el momento que se sube a él? Base: sólo quienes utilizan TAXI.



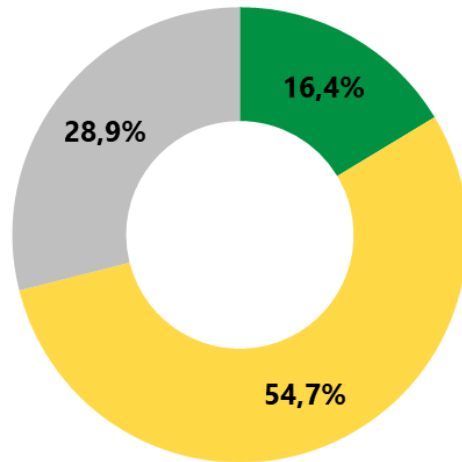
El 27,5% de los usuarios de taxi estima que el tiempo medio que tarda en conseguir un taxi cuando lo necesita es **inferior a 5 minutos**, y el 47,7% sitúa ese tiempo **entre 5 y 10 minutos**.





Dígame si cree usted que un aumento de TAXIS y/o VTC mejoraría, perjudicaría o no afectaría al TRÁFICO y a la CONTAMINACIÓN

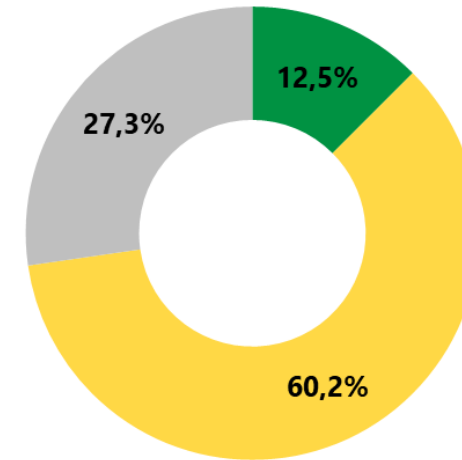
### IMPACTO SOBRE EL TRÁFICO



■ Mejoraría ■ Perjudicaría ■ No afectaría

El 54,7% de la población de la Comunidad de Madrid piensa que un aumento de TAXIS y/o VTC **perjudicaría al tráfico.**

### IMPACTO SOBRE LA CONTAMINACIÓN



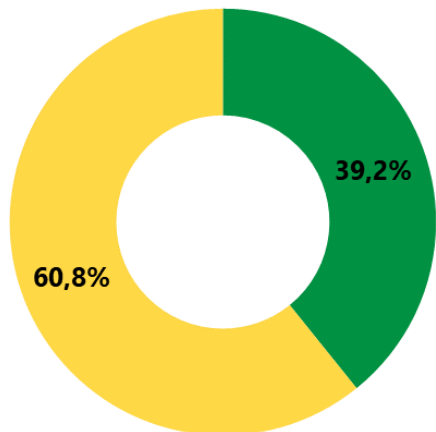
■ Mejoraría ■ Perjudicaría ■ No afectaría

El 60,2% de la población de la Comunidad de Madrid piensa que un aumento de TAXIS y/o VTC **tendría un impacto negativo sobre la contaminación.**

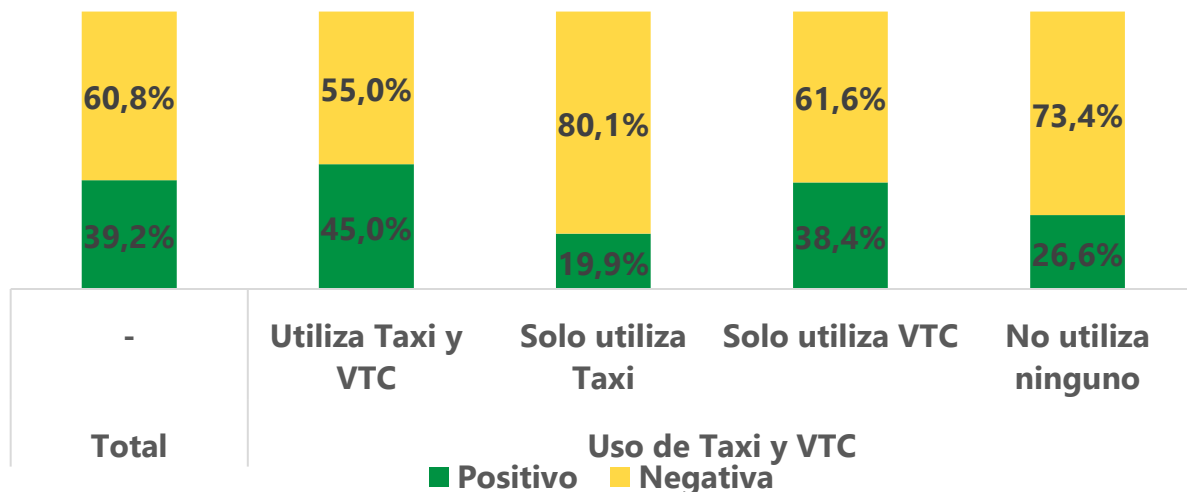




¿Cree usted que, si se otorgan licencias para que puedan circular por Madrid hasta 25.000 vehículos VTC más, sería positivo o negativo?



■ Positivo ■ Negativa



El **60,8%** de la población de la Comunidad de Madrid considera que ampliar las licencias de **VTC** para que por Madrid puedan circular hasta **25.000 vehículos** más de este servicio, **sería negativo**.

Esa opinión mantiene también el **61,6%** de quienes sólo utilizan ese servicio. La consideración de que esa ampliación de licencias sería negativa, se eleva al **80,1%** entre quienes sólo utilizan taxi, y es compartida por el **73,4%** de los ciudadanos que no utilizan ninguno de estos dos servicios.

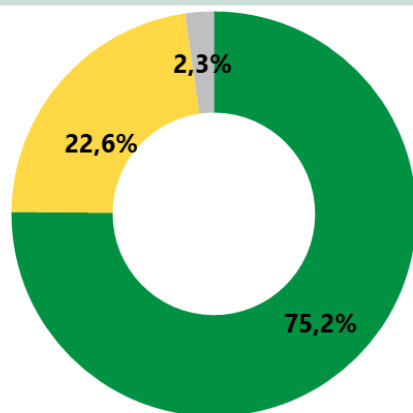


## 4. TARIFAS Y PRECIOS



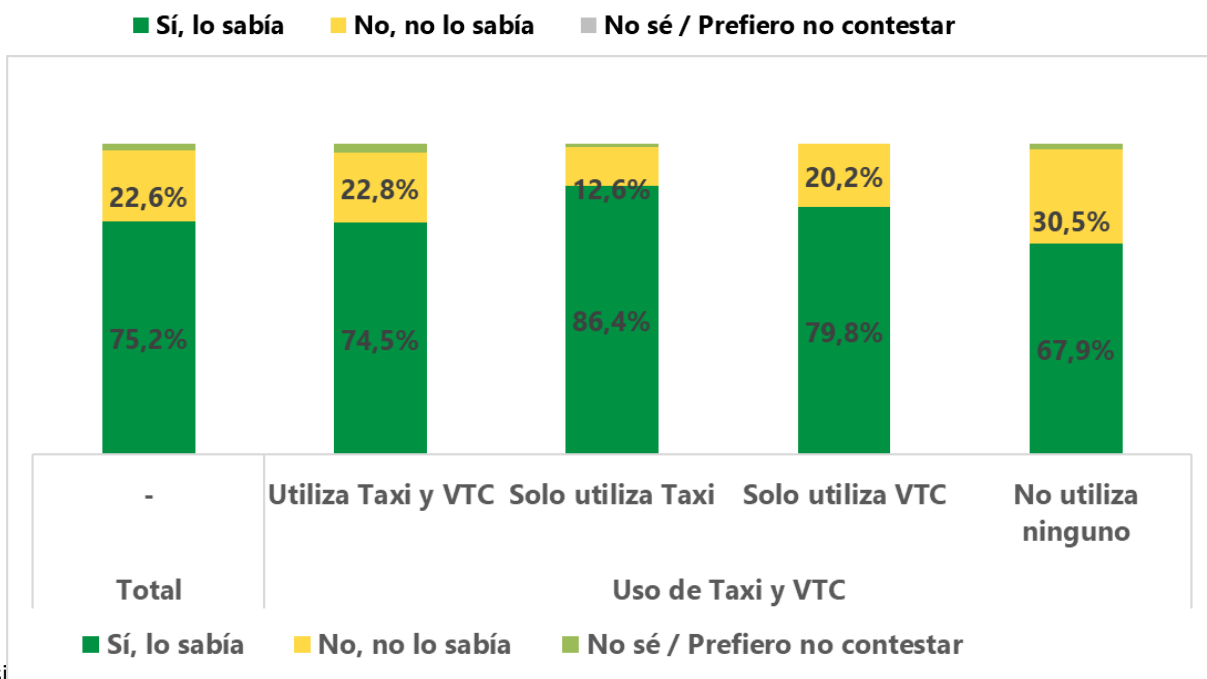


¿Sabe usted que el servicio de TAXI tiene sus tarifas/precios regulados por la Administración?



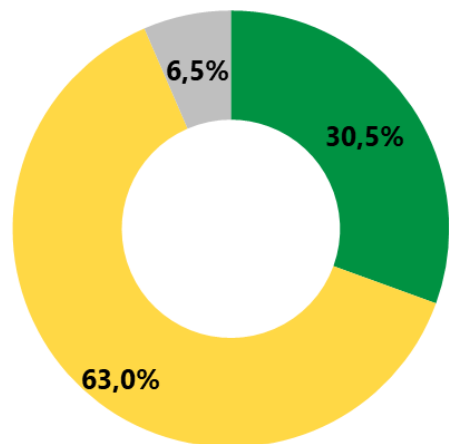
El 75,2% de la población de la Comunidad de Madrid **sabe que el servicio de TAXI tiene sus tarifas/precios regulados por la Administración.**

Este conocimiento supera el 86% entre quienes sólo utilizan el TAXI, se sitúa en el 79,8% entre quienes únicamente utilizan VTC, y en el 74,5% en el caso de quienes utilizan ambos servicios. Además, se extiende al 67,9% entre la población que no utiliza ninguno de estos servicios.



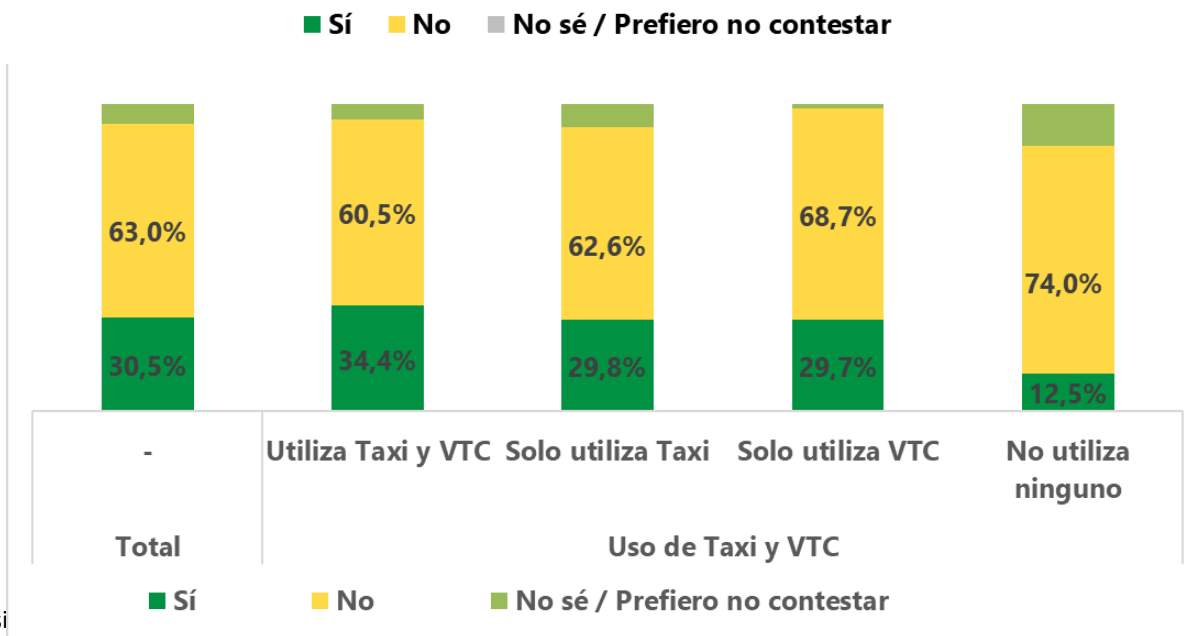


¿Sabe usted cómo se establecen los precios/tarifas de los VTC (Uber, Cabify, Bolt) en cada momento?



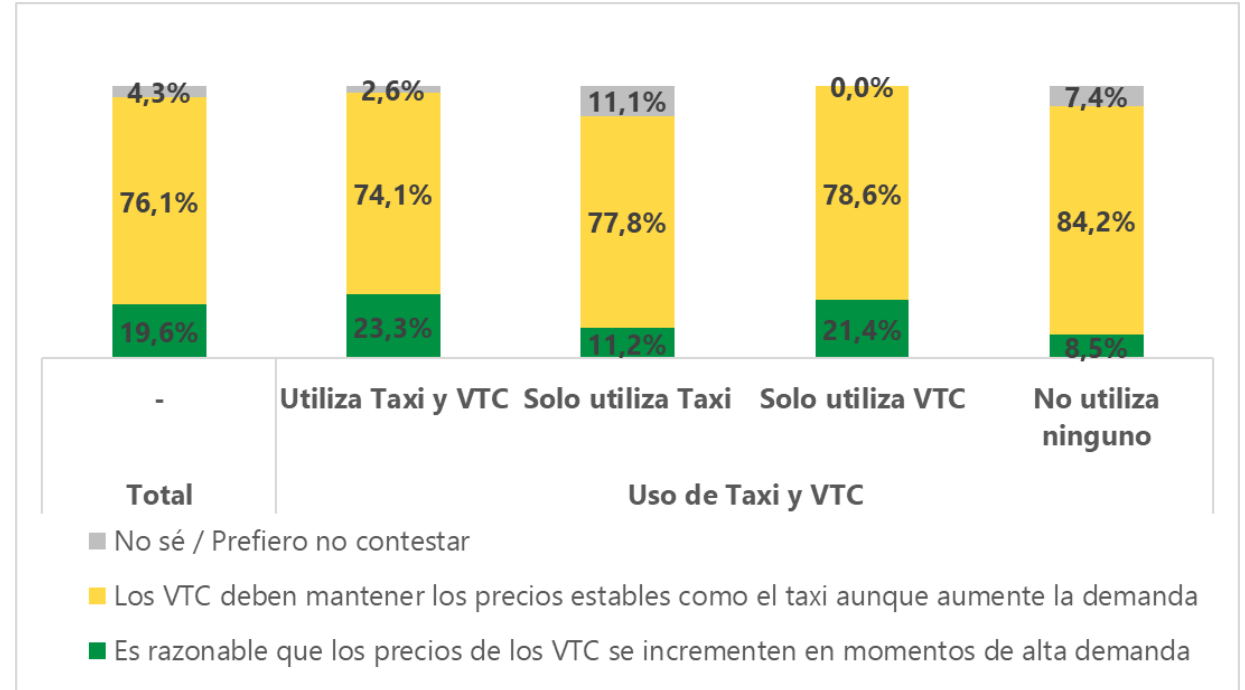
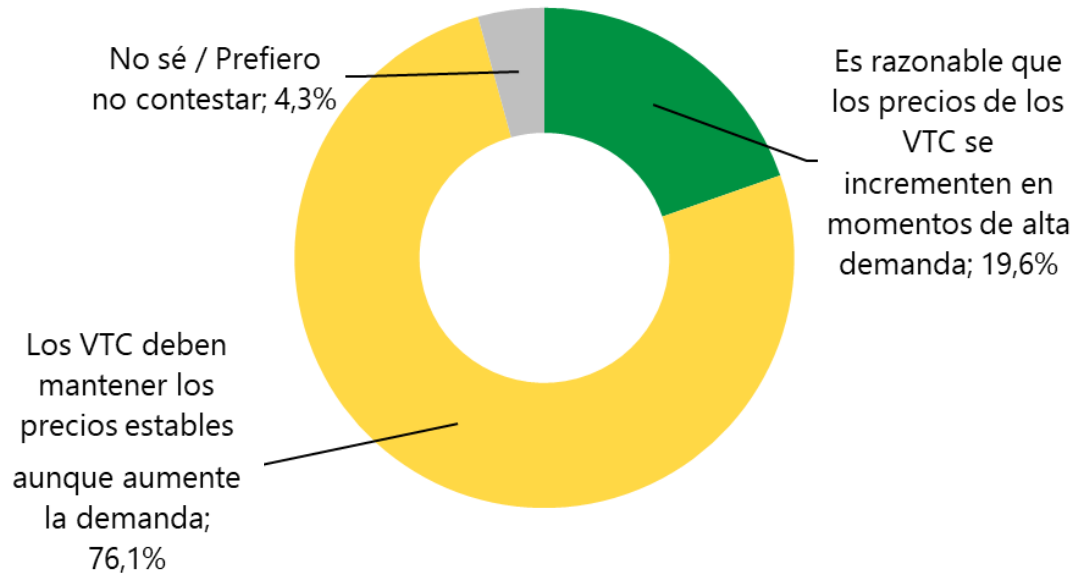
El 63% de la población de la Comunidad de Madrid **no sabe cómo se establecen los precios/tarifas de los VTC.**

Este desconocimiento supera el 68% entre quienes sólo utilizan los VTC, se sitúa en el 62,6% entre quienes únicamente utilizan taxi, y en el 60,5% en el caso de quienes utilizan ambos servicios. Además, se extiende al 74% entre la población que no utiliza ninguno de estos dos servicios.





¿Considera usted razonable que los precios de los VTC (Uber, Cabify, Bolt) se incrementen hasta un 75% en momentos de alta demanda o cree que deben mantenerse sin cambios, aunque aumente la demanda?



El 76,1% de la población de la Comunidad de Madrid  **cree que los precios de los VTC deben mantenerse sin cambios, aunque aumente la demanda.**

Esta opinión es compartida en todos los tipos de usuarios.

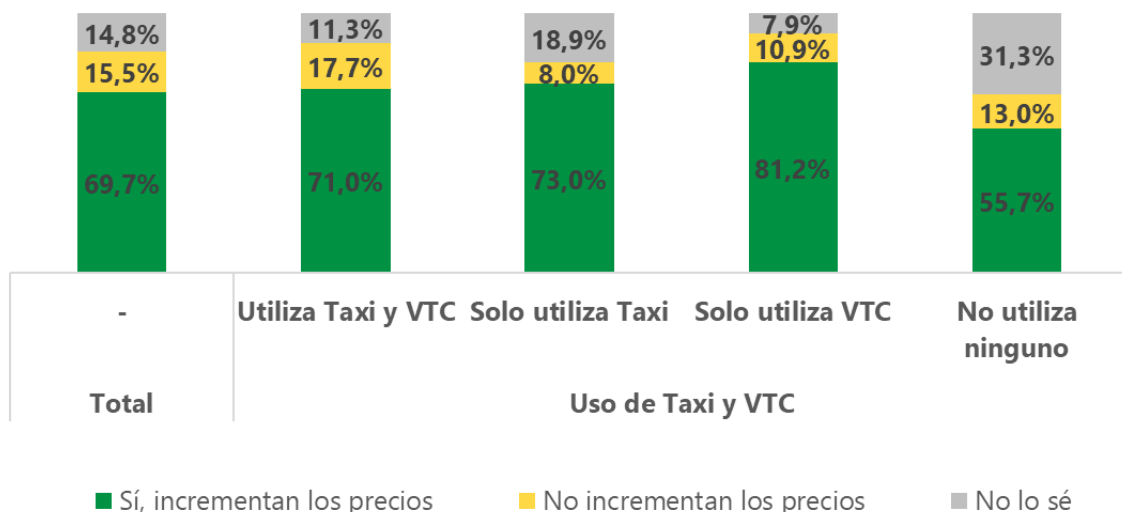






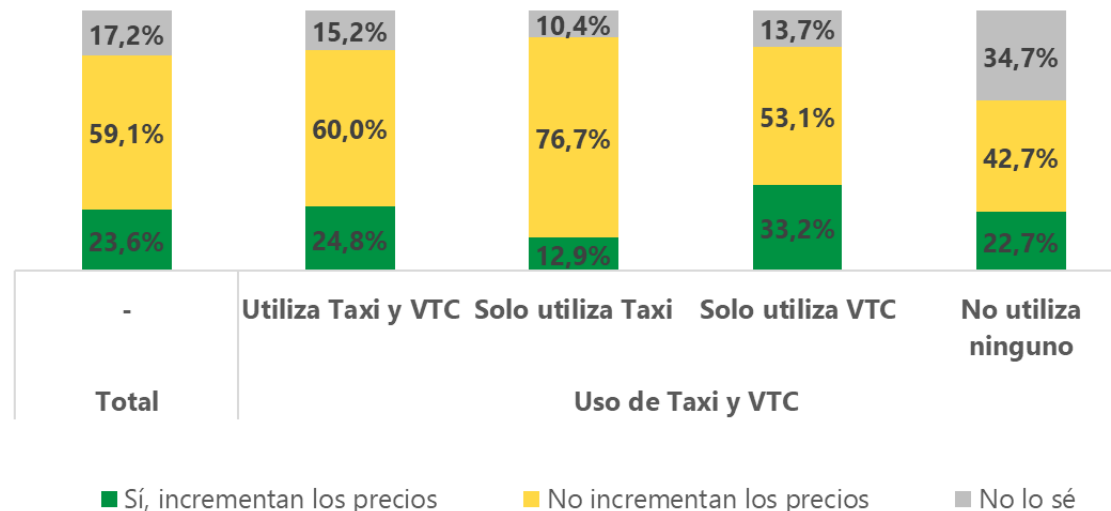
¿Indique si cree usted que los VTC (Uber, Cabify, Bolt) y los TAXIS incrementan sus precios cuando se producen grandes eventos como festivales de música, conciertos, que implican el desplazamiento de gran número de pasajeros?

### ¿Los VTC incrementan sus precios cuando se producen grandes eventos?



El 69,7% de la población de la Comunidad de Madrid **crea que los VTC SI incrementan sus precios cuando se producen grandes eventos** como festivales de música, conciertos, que implican el desplazamiento de gran número de pasajeros. Esta opinión se eleva al 81,2% entre los usuarios de este servicio.

### ¿Los TAXIS incrementan sus precios cuando se producen grandes eventos?

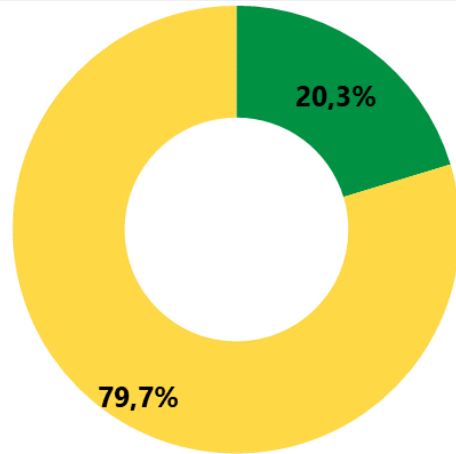


**El 59,1% de la población de la Comunidad de Madrid crea que los Taxis NO incrementan sus precios cuando se producen grandes eventos** que implican el desplazamiento de gran número de pasajeros. Esta opinión se eleva al 76,7% entre los usuarios de este servicio y la comparte el 53,1% de quienes solo utilizan VTC.

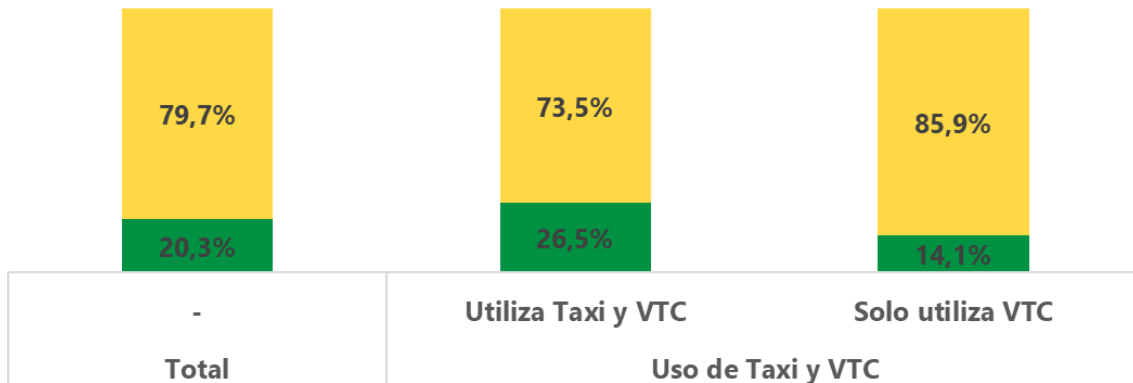




Alguna vez, cuando ha utilizado un VTC (Uber, Cabify, Bolt), ¿el precio que le han cobrado al final ha sido superior al que le habían ofrecido en la aplicación al pedir el servicio? Base: usuarios de VTC



■ Si ■ No



■ Si

■ No

El 20,3% de los usuarios de los VTC afirma que alguna vez el precio que le han cobrado al final ha sido superior al que le habían ofrecido en la aplicación al pedir el servicio.

Esta circunstancia la declara el 14,1% de quienes sólo utilizan VTC, y el 26,5% de quienes combinan el uso de VTC y de Taxi.

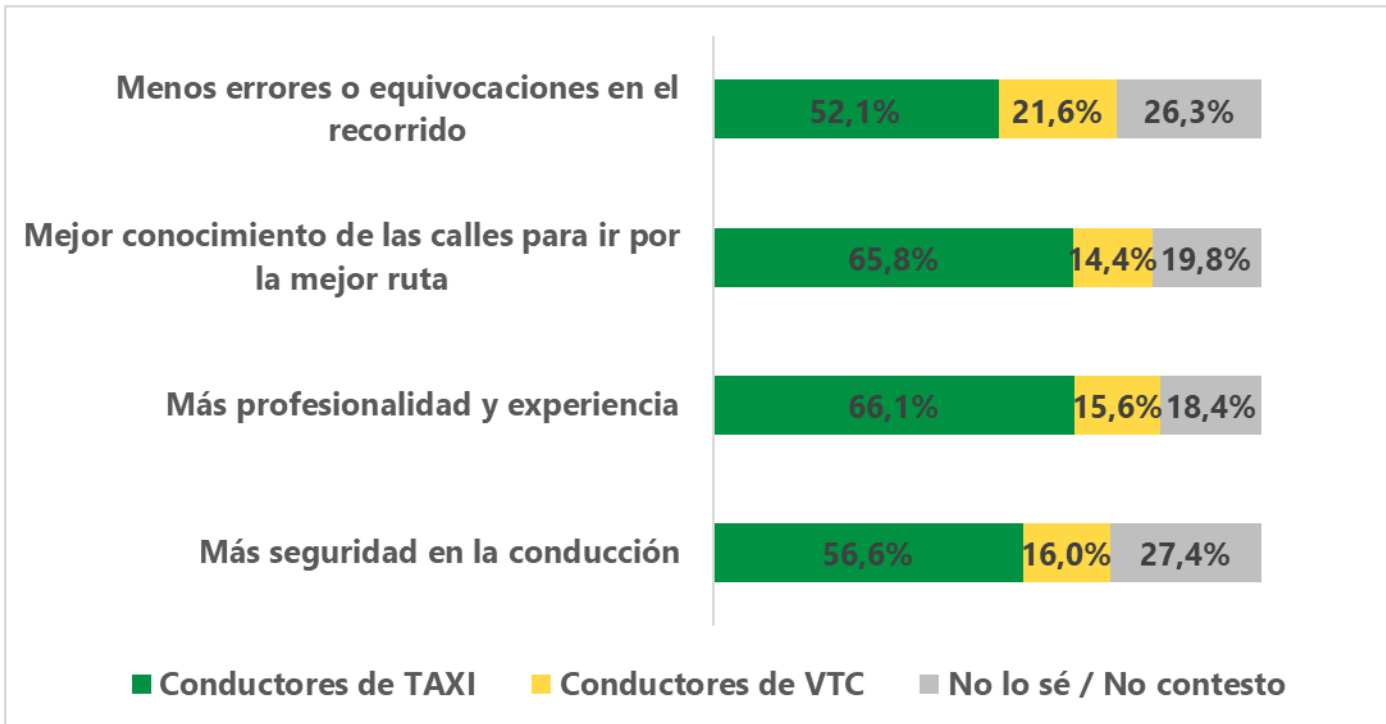


## 5. RESPONSABILIDAD Y CONDUCCIÓN





Respecto a cada una de las siguientes cualidades indique si las cumplen en mayor medida los conductores del servicio de TAXI o los conductores de VTC (Uber, Cabify, Bolt)



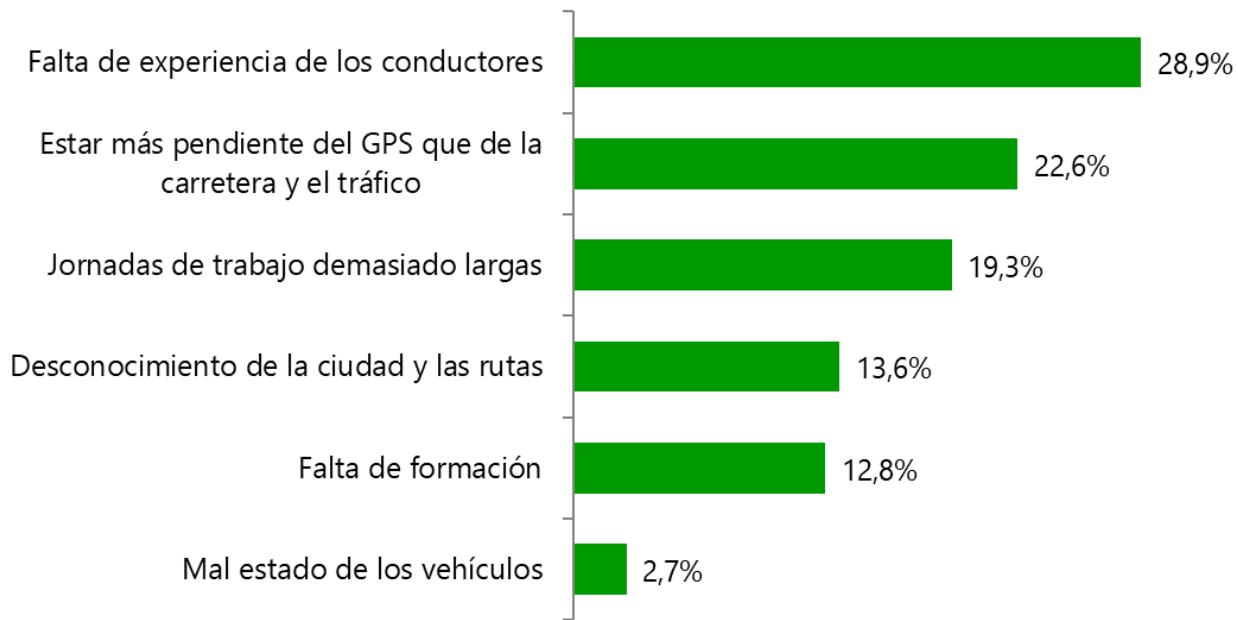
La población de la Comunidad de Madrid tiene **mejor opinión de los conductores de taxi que de los de VTC.**

- El 66,1% piensa que los conductores de taxi tienen más profesionalidad y experiencia.
- El 65,8% creen que conocen mejor las calles para elegir la mejor ruta.
- Al 56,6 % le ofrecen más seguridad en la conducción.
- El 52,1% piensa que cometen menos errores o equivocaciones en el recorrido.





Según datos de la Policía Municipal el número de accidentes (siniestralidad) en que se encuentra implicado un VTC (Uber, Cabify, Bolt) es mayor que el de los TAXIS. ¿A qué cree usted que se debe?



El 28,9% de la población de la Comunidad de Madrid piensa que la mayor siniestralidad en que se encuentran implicados los VTC en comparación a los taxis, se debe a la **falta de experiencia de sus conductores**.

Un 22,6% lo atribuye a que **están más pendientes del GPS que de la carretera y el tráfico**.

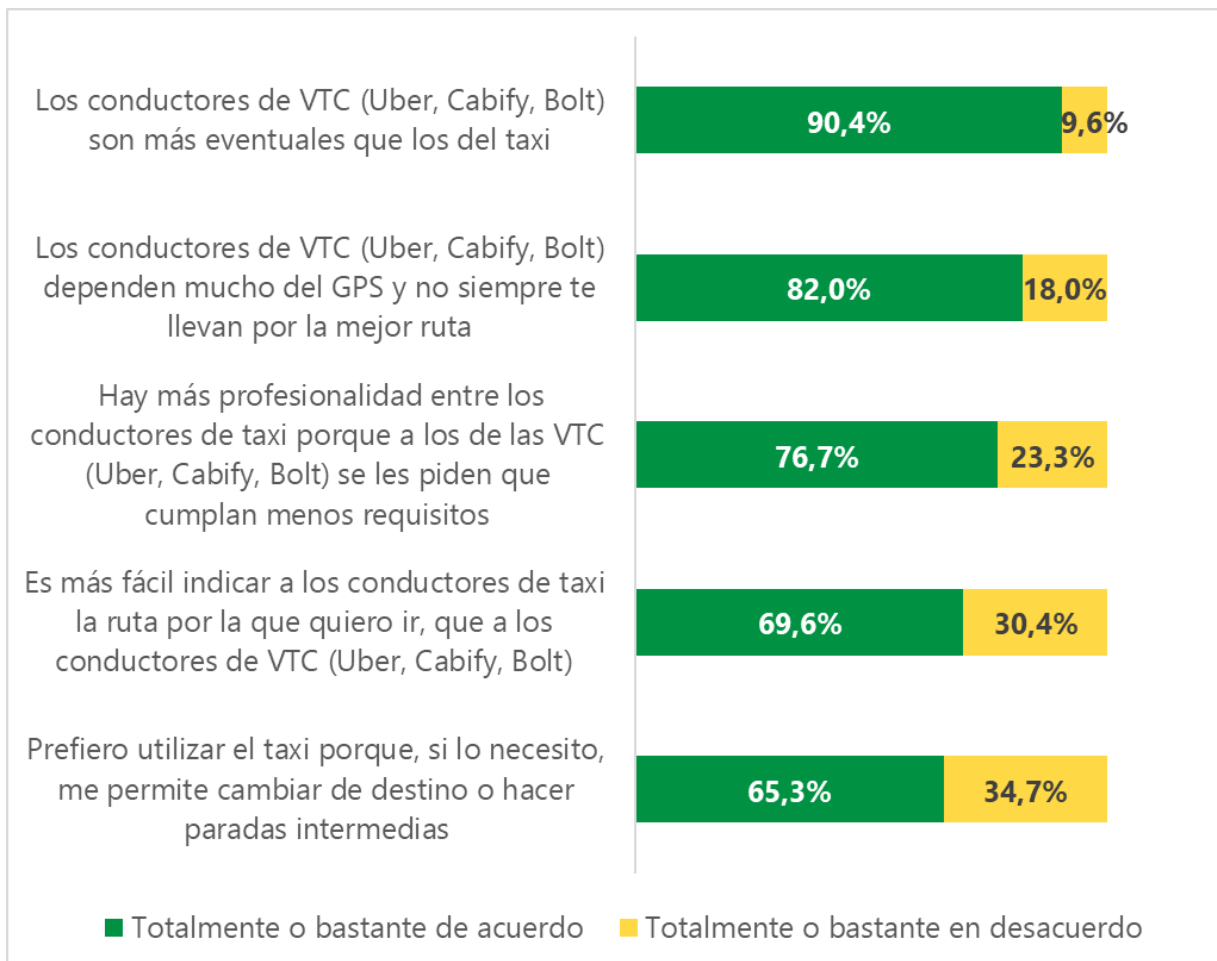
Un 19,3% piensa que se debe a que **tienen jornadas de trabajo demasiado largas**.

	Total	Uso de Taxi y VTC			
		Utiliza Taxi y VTC	Solo utiliza Taxi	Solo utiliza VTC	No utiliza ninguno
Falta de experiencia de los conductores	28,9%	28,0%	41,1%	26,0%	24,8%
Estar más pendiente del GPS que de la carretera y el tráfico	22,6%	23,4%	18,3%	26,2%	19,7%
Jornadas de trabajo demasiado largas	19,3%	19,6%	11,7%	15,7%	27,4%
Desconocimiento de la ciudad y las rutas	13,6%	13,9%	11,2%	15,7%	13,0%
Falta de formación	12,8%	12,1%	17,8%	14,4%	11,2%
Mal estado de los vehículos	2,7%	3,1%	0,0%	1,9%	3,9%





Indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases



- ✓ El 90,4% de la población de Madrid piensa que los conductores de VTC son más eventuales que los del taxi.
- ✓ El 82% coincide en que los conductores de VTC dependen mucho del GPS y no siempre te llevan por la mejor ruta.
- ✓ El 76,7% está de acuerdo con que hay más profesionalidad en los conductores de taxi, porque a los de VTC se les piden menos requisitos.
- ✓ El 69,6% está de acuerdo con que es más fácil indicar a los conductores de taxi la ruta por la que se quiere ir.
- ✓ El 65,3% prefiere utilizar el taxi porque si lo necesita le permite cambiar el destino o hacer paradas intermedias.





# SIGMADOS

---

C/Velázquez, 50. 6a Planta  
28001 Madrid España



[www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)



@Sigmados



Sigmatodos



@sigma\_dos

