



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ECONOMÍA

**Análisis y perspectivas del servicio de
transporte Uber, con base en la opinión de los
usuarios del Valle de México.**

TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ECONOMÍA

PRESENTA
Víctor Manuel Quiroz Díaz

DIRECTOR DE TESIS
Lic. Jiménez Vázquez Miguel Ángel

CIUDAD UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO. 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mi madre, que siempre creíste en mí aun cuando ni siquiera yo lo hacía,

Gracias por todo tú apoyo. Te amo.

A mi padre, donde quiera que te encuentres, espero estés orgulloso de mí.

Carina, gracias por estar a mi lado y ayudarme a crecer en todos los sentidos.

Somos un gran equipo. Te amo.

Héctor, sin todo tu apoyo esta tesis no se hubiera logrado, muchas gracias por todo.

Índice general

| | |
|---|----------|
| Índice General..... | 3 |
| <i>Introducción.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Capítulo I: Historia de Uber.....</i> | <i>9</i> |
| 1.1 Nacimiento de Uber..... | 9 |
| 1.2 Su creador Travis Kalanick..... | 10 |
| 1.3 Uber en San Francisco California..... | 11 |
| 1.4 Uber como Start Up..... | 12 |
| 1.5 La internacionalización de Uber..... | 12 |
| 1.6 Productos que ofrece Uber a nivel mundial..... | 13 |
| 1.7 Uber en México..... | 19 |
| 1.8 Regulación de Uber en la Ciudad de México | 24 |
| | |
| Capítulo II: Características del Sistema de Transporte de la Ciudad de México..... | 26 |
| 2.1 Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano (Metro)..... | 27 |
| 2.2 Metrobús..... | 29 |
| 2.3 Taxis..... | 32 |
| 2.3.1 Tipos de Taxis..... | 33 |
| 2.3.2 Servicios de Taxis en Números..... | 34 |
| 2.3.3 Problemática del servicio de Taxis..... | 35 |
| 2.4 Servicio Público de Servicio Concesionado (Microbuses, Autobuses y Vagonetas)..... | 36 |
| 2.5 Auto Particular..... | 41 |

| | | |
|---|---|------------|
| 2.5.1 | Problemáticas del uso excesivo de vehículos particulares..... | 43 |
| 2.5.2 | Contingencias ambientales..... | 43 |
| 2.5.3 | Velocidad promedio de vehículos en la Ciudad de México..... | 46 |
| Capítulo III: Resultados Encuesta: Análisis Sectorial de Uber. Gustos y Preferencias del Usuario dentro del Valle de México..... | | 48 |
| Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones..... | | 104 |
| 4.1 | Conclusiones..... | 105 |
| 4.2 | Recomendaciones..... | 107 |
| Fuentes de Información..... | | 111 |

INTRODUCCIÓN

Uber es una plataforma digital creada en San Francisco, California, Estados Unidos, en el año 2009. Esta plataforma vincula a choferes privados, previamente seleccionados, para poder ofrecer el servicio de transportación humana, dentro de la plataforma (aplicación móvil “App”) y usuarios activos dentro de la aplicación, que busca una alternativa al servicio de transporte convencional que se ofrece en vía pública, lo que se denominan “Taxis”.

A lo largo de sus años, Uber ha sido un pionero dentro de su mercado, empresas como *Cabify* o *Easy taxi* han ido siguiendo la tendencia que va marcando ésta. Sin el éxito que ha generado la primera, ya que su plataforma de usuarios activos alrededor del mundo ha sido la más usada hasta la fecha.

Opera en alrededor de 400 ciudades alrededor del mundo, donde ha sido bien recibida por los consumidores, pero no por las asociaciones de taxi, con las cuales ha tenido enfrentamientos tanto en las calles como en los juzgados. Países como Francia, España, India y Holanda¹ hicieron prohibiciones a Uber para continuar con operaciones en sus territorios, por realizar prácticas de competencia desleal contra los taxistas. A pesar de lo anterior, actualmente estas prohibiciones han sido levantadas,

La plataforma genera ganancias extraordinarias cobrando el 25% de cada viaje que se realiza a través de su plataforma², pero no ha sido responsable en los incidentes que se han

¹ EFE, 29/09/2015/ La Fiscalía holandesa registra las oficinas de Uber en Ámsterdam, [en línea] elEconomista.es, <http://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/7036786/09/15/La-Fiscalia-holandesa-registra-las-oficinas-de-Uber-en-Amsterdam.html>

² S/Autor, 2018, Preguntas Frecuentes Conoce Uber y empezá a ganar, [en línea], Uber, <https://www.uber.com/es-AR/drive/buenos-aires/resources/preguntas-frecuentes/>

suscitado entre usuarios y socios conductores, lo que ha llevado a la opinión pública a tener una mala imagen del servicio.

Todo esto sin que exista una regulación real sobre el servicio, ya que éste no es un modelo de transporte tradicional. De modo que las leyes se han visto rebasadas, y Uber se ha aprovechado de esos vacíos legales para generar ingresos por demás extraordinarios. Dejando de lado a sus choferes, que son los que llevan la peor parte. La revolución tecnológica ha rebasado la velocidad a la que pueden ser elaboradas y aprobadas nuestras leyes.

Uber, entró en operaciones en la Ciudad de México en agosto del 2013, y en estos años, la calidad del servicio de transporte de la ciudad de México no ha mejorado, a pesar de que hay un agente privado de transporte, las condiciones de los demás medios y sus limitaciones no han podido competir contra Uber, que ha ganado gran parte del mercado sin que los medios de transporte convencionales puedan competir contra el servicio.

Este gran apoyo del usuario hacia Uber, generó una gran demanda de su servicio, al principio todos estaban encantados con el servicio y la calidad del mismo. Pero esto no duró mucho, la calidad del servicio disminuyó, y los costos aumentaron.

Los escándalos de acoso sexual y violaciones que aquejaron a la plataforma mermaron mucho su imagen ante el usuario, ya que Uber nunca tuvo una postura determinante ante el problema, deslindándose de las responsabilidades.³

Otro aspecto importante, es el hecho de que se ha vuelto la empresa de transporte más importante a nivel mundial sin ser dueños de un solo vehículo. Han alcanzado un valor

³ Redacción el Big Data, 11/09/2017, 5 historias de mujeres que tuvieron viajes de terror en Uber y Cabify, [en línea], El Big Data, <https://elbigdata.mx/2017/09/5-historias-de-mujeres-que-tuvieron-viajes-de-terror-en-uber-y-cabify/>

estimado mayor que empresas como Ford o GM,⁴ generando ganancias extraordinarias sin tener otro medio que la plataforma digital, disminuyendo así sus costos y aumentando su margen de ganancia. Esto sucede porque de cada viaje realizado dentro de la plataforma, Uber se queda con el 25% del total, siendo el 75% restante para el asociado.

La presente investigación busca **identificar el comportamiento** del usuario del transporte público de la Ciudad de México, **conocer sus hábitos de transporte** y la **percepción de calidad, seguridad, comodidad y eficiencia** de los medios de transporte que usa diariamente. **Tendencias de consumo y opinión** acerca del sistema de transporte de la ciudad, principalmente de Uber y si cree que la calidad de los servicios de transporte privado ha mejorado desde la entrada en operaciones de esta empresa.

Entre otras cosas, este proyecto también busca:

- 1.- Conocer de manera general la situación actual de los diferentes medios de transporte la Ciudad de México**
- 2.- Analizar las tendencias de movilidad de la población en la Ciudad de México y área metropolitana**
- 3.- Identificar la problemática a la que se enfrentan los usuarios de transporte público.**
- 4.- Demostrar cómo Uber es un agente discriminador de usuarios, ya que el usuario requiere disponer de ciertos instrumentos para poder hacer uso de la plataforma (Smartphone con acceso a internet, tarjeta de débito o crédito, etc.).**

⁴ Alejandro Nieto, 6/12/2015, Uber vale en bolsa más que General Motors, ¿burbuja o cambio de modelo?, [en línea], Xataka, <https://www.xataka.com/aplicaciones/uber-vale-en-bolsa-mas-que-general-motors-burbuja-o-cambio-de-modelo>

En esta investigación se proponen **tres hipótesis**. La primera es que en los cinco años que Uber lleva en operaciones, en el valle de México, no ha mejorado la calidad del servicio de transporte en el mismo. La segunda es que, con el paso del tiempo, Uber ha disminuido la calidad de su servicio en el valle de México, anteponiendo las ganancias respecto a una mejora real del servicio. Obteniendo de esta manera una ganancia de cerca de 5 500 millones de dólares a nivel mundial.⁵ La tercera hipótesis es que existe una crisis de movilidad dentro del valle de México, con viajes de mayor duración en transportes de baja calidad y un nulo proyecto de movilidad por parte de las autoridades.

⁵ López Jair (2016), *6 cifras para dimensionar los grandes ingresos y pérdidas que tendrá Uber: Ciudad de México* [en línea] www.expansion.mx. <http://expansion.mx/tecnologia/2016/12/20/6-cifras-para-dimensionar-los-grandes-ingresos-y-perdidas-que-tendra-uber>

Capítulo I

La historia de Uber

1.1 Nacimiento de Uber

Uber Technologies Inc. es una empresa de transporte con presencia a nivel mundial, con sede en San Francisco, California, Estados Unidos. Esta empresa nace de la idea de dos amigos: **Travis Kalanick** y **Garrett Camp**. Quienes después de tener complicaciones para conseguir un taxi a su hotel en París, Francia, en el año 2008, tuvieron la idea de que con solo un click los usuarios pudieran conseguir un transporte de manera rápida y de calidad.

El nombre original es ÜberCab. Así. Con diéresis. Cab es "taxi" es inglés. La palabra "über" en alemán significa "encima de" pero cuando se utiliza como prefijo, adosada a una palabra, quiere decir "súper". Esa fue la idea de los creadores de este sistema: tener un "súpertaxi".⁶

Como se puede observar, la idea original fue tener algo mejor que un taxi, que en repetidas ocasiones es un servicio deficiente, inseguro, obsoleto y sin una eficiente regulación en cuanto a precios. Así es como **Travis Kalanick** y **Garrett Camp** tienen la idea de que solo con presionar un botón, tengas un servicio de transporte de autos negros de lujo se convirtió en una de las redes de transporte más grandes a nivel mundial.

⁶ Rodríguez Larreta Horacio. *De dónde salió el nombre "Uber"* [en línea], La Nación, Buenos Aires Argentina, 25 marzo 2016, : <https://www.lanacion.com.ar/1884150-de-donde-salio-el-nombre-uber>

1.2 Su Creador, Travis Kalanick

Travis Kalanick, nacido un 6 de agosto de 1976, en Los Ángeles, California, Estados Unidos de América, siempre se caracterizó por ser un vendedor nato: “él, con 18 años, fue puerta por puerta vendiendo cuchillos de una conocida marca”.⁷ Kalanick entró a estudiar en la Universidad de California (UCLA), en los Ángeles California. Y al igual que otros jóvenes millonarios, dejó la universidad inconclusa en el año de 1998. Lo hizo para fundar una empresa tecnológica llamada **SCOUR**.

SCOUR era una empresa P2P (*peer-to-peer*), “Las tecnologías ‘peer to peer’ (P2P) hacen referencia a un tipo de arquitectura para la comunicación entre aplicaciones que permite a individuos comunicarse y compartir información con otros individuos sin necesidad de un servidor central que facilite la comunicación”.⁸ Esta empresa fue desarrollada no sólo por Kalanick, sino que tuvo la ayuda de dos de sus compañeros de la universidad, Michael Todd y Vince Busam.

Este proyecto acabó mal, SCOUR fue demandado por algunas compañías por derechos de copyright, ya que al ser un sistema P2P, algunos archivos se transfieren de manera ilegal entre dispositivos (Música, películas, libros, etc.), lo que derivó en que la empresa tuviera que declarar la bancarrota.

Para el año 2001, Kalanick ya tenía en marcha otro proyecto que de igual manera era de base tecnológica, **RedSwoosh**, esta empresa de software se encargaba del manejo y transferencia de grandes archivos (películas, videos), que si bien, no tuvo el éxito esperado,

⁷ ECONOMÍAHOY.MX, *Temerario, arrogante y multimillonario: así es el CEO de Uber, Travis Kalanick [en línea]*, México, 06 Julio 2015. : <http://www.economiahoy.mx/empresas-eAmexico/noticias/6849444/07/15/Temerario-arrogante-y-multimillonario-asi-es-el-CEO-de-Uber-Travis-Kalanick.html>

⁸ Panda Security. 2010. ¿QUÉ ES PEER - TO - PEER (P2P)? 28760 Tres Cantos. [en línea], Madrid. SPAIN. Panda Security. : <http://resources.pandasecurity.com/enterprise/solutions/8.%20WP%20PCIP%20que%20es%20p2p.pdf>

en el año 2007 logró venderse por 23 millones de dólares a la empresa **Akamai**. Convirtiéndose así, a Kalanick, en millonario a los 31 años.

Después de volverse millonario, Kalanick dedicó un año de su vida a viajar por el mundo, conociendo: España, Japón, Grecia, Islandia, Groenlandia, Hawái, Australia, Portugal, Cabo Verde y Senegal. Y como se mencionó anteriormente, en su viaje a Francia, ocurrió la idea de hacer **Uber**.⁹

1.3 Uber en San Francisco CA

Una de las principales críticas a la plataforma es que, con el paso de los años ha flexibilizado en forma radical los requisitos para ser un socio conductor y las características de los propios autos. Dejando de ser un servicio de chofer ejecutivo, en el que se utilizaban autos marca Lincoln color negro, e incluso los choferes debían hacer uso de guantes blancos al trabajar. Todos tenían algo que ganar, los choferes tenían una mayor cantidad de viajes “pre-programados”, los usuarios obtenían un servicio de lujo a un precio accesible y Uber ganaba un **20%** de cada viaje.

Este servicio de lujo al alcance de tu mano con un solo clic terminó encantando al sector tecnológico de Silicon Valley en California. En cuestión de meses ya tenía presencia en las principales ciudades de Estados Unidos y se preparaba para el salto a nivel internacional.

⁹ ECONOMÍAHOY.MX, *Temerario, arrogante y multimillonario: así es el CEO de Uber, Travis Kalanick [en línea]*, México, 06 Julio 2015. : <http://www.economiahoy.mx/empresas-eAmexico/noticias/6849444/07/15/Temerario-arrogante-y-multimillonario-asi-es-el-CEO-de-Uber-Travis-Kalanick.html>

1.4 Uber como Start Up

Uber es considerado un caso de éxito en atracción de capital pues ha interesado a más inversionistas en cinco años que cualquier otra compañía en un periodo similar: recibió su primera ronda de capital ángel en 2010, y en 2011 ya había acumulado unos 49.5 millones de dólares. En diciembre de 2014, el Wall Street Journal reportó que Uber había reunido más de mil millones de dólares de diversos grupos inversionistas en todo el mundo, entre los que destaca Jeff Bezos, fundador de Amazon.¹⁰

Para el año 2015 Uber era considerada la Start Up más valiosa de Silicón Valley reuniendo la cantidad de cerca de 51 mil millones de dólares.¹¹ Ya tenía presencia en gran parte del territorio estadounidense, principalmente en New York, donde la empresa logró consolidar su mercado y terminó enamorando a los inversionistas.

1.5 Internacionalización de Uber

Las nuevas tecnologías han cambiado radicalmente la forma en que consumimos. Medios electrónicos de alcance global han facilitado la expansión de empresas tecnológicas por todo el globo, de manera sorprendente. Este es el caso de Uber, ya que, al no necesitar ningún tipo de infraestructura especial para laborar, su incursión a nivel mundial ha sido rápida y contundente, siendo pionero en mercados donde su competencia no ha llegado, consolidando un mercado de clientes antes del arribo de sus competidores.

La falta de esta estructura es un incentivo para poder facilitar el salto a otros mercados internacionales. Ya que sólo necesita un grupo de operadores locales que se den de alta en el servicio y empiecen a laborar en la plataforma.

¹⁰ Entrepreneur. MAYO 25, 2015, *Uber, la startup que divide opiniones*, [en línea], México, Entrepreneur, : <https://www.entrepreneur.com/article/268348>

¹¹ Redacción, 30/10/2015, *Las 10 startups unicornio más caras*, [en línea], el Financiero, <http://www.elfinanciero.com.mx/tech/las-10-startups-unicornio-mas-caras>

Algunas de las ciudades en las que empezó, fuera de Estados Unidos, fueron las siguientes:

- Finales Diciembre del 2011 Paris.
- 2012, Toronto, Berlín, Ámsterdam, Roma, Estocolmo, Londres y Milán.
- 2013, México y Colombia.
- 2014, España.

1.6 Productos que ofrece Uber a nivel mundial

Uber ofrece diferentes tipos de servicios¹² de acuerdo con las necesidades de cada mercado al que entra, ya sea apoyando a reducción de gases de efecto invernadero o dando servicios especiales en colaboración con alguna otra marca. Algunos de los más importantes son los siguientes, que se muestran tal cual aparecen en la plataforma:

- **UberBLACK**

Viajes de alta gama con conductores profesionales.

- **UberSUV**

SUV de lujo para hasta 6 personas.

Cuando necesites un poco más de espacio y estilo, UberSUV lleva a tu grupo a donde sea.

- **UberLUX**

Autos de alta gama y elegantes para ocasiones especiales. (No disponible en México)

¹² s/autor, 2018, *Uber mueve a Ciudad de México*, [en línea], s/editor, s/lugar de edición: <https://www.uber.com/es-MX/cities/mexico-city/>

- **UberX:**

Viajes diarios y económicos ¿Necesitas un viaje privado a un precio de todos los días? uberX es tu mejor opción.

- **UberPOOL**

Encuentra usuarios compatibles que viajan en la misma dirección y divide los costos entre los usuarios.

- **UberTAXI**

Taxis locales con solo tocar un botón. Ya no hace falta que trates de detener un taxi desde la acera. Pide un taxi local desde tu teléfono con uberTAXI.¹³ (No disponible en México)

- **UberEats**

Es Uber, para comida. Consigue la comida que te apetece de los restaurantes de México City, a la velocidad de Uber.

- **UberRUSH:**

Servicio de mensajería (No disponible en México)

- **UberXL**

Viajes económicos en SUV para grupos de hasta 6 personas. Cuando estás en grupo, tienes mucho equipaje o solo quieres más espacio, uberXL es la forma de viajar.

Hay algunos otros servicios, que se han dado de manera temporal en algunas regiones del mundo, ya sea por eventos especiales o por acuerdos entre empresas para una relación de publicidad, entre los que encontramos las siguientes:¹⁴

¹³ s/autor, 2018, uberTAXI Taxis locales con solo tocar un botón, [en línea], s/editor, s/lugar de edición : <https://www.uber.com/es-US/ride/ubertaxi/>

¹⁴ BLOOMBERG, 2/09/2016 Los 9 servicios de Uber en el mundo que seguro no conocía, [en línea], México. economiahoy.mx, : <http://www.economiahoy.mx/empresas-eAm-mexico/noticias/7801213/09/16/Los-9-servicios-de-Uber-en-el-mundo-que-seguro-no-conocia.html>

UberCarSeat

Dónde encontrarlo: en Nueva York, Philadelphia y Washington D.C. Este programa amigable con los niños resulta ser también uno de los valores agregados de la compañía más complicados. El precio es simple: Con un cargo adicional de 10 dólares al servicio de UberX usted puede obtener un asiento de auto para niños. Pero antes, asegúrese de revisar el microsítio para confirmar que su hijo tenga la edad y peso necesarios para el tipo de asientos que Uber ofrece. Para Uber, este servicio representa entrenamiento especial para sus conductores que garantice que los asientos cumplan con las medidas de seguridad.

UberWine

Dónde encontrarlo: San Luis Obispo y Santa Barbara, California.; Valle de Guadalupe, México. Olvídense de conseguir un conductor designado -o pagar de más por un chofer- para que lo transporte de viñedo en viñedo. Por lo menos en algunos destinos, Uber lo acompaña durante todo un día de cata. El programa piloto de este servicio fue lanzado el año pasado en la región central de California, en ciudades como San Luis Obispo y Santa Barbara. Este servicio también está disponible en la floreciente región vinícola de México, Valle de Guadalupe, donde los conductores de UberValle lo recogen en la frontera con Estados Unidos y lo llevan a las mejores bodegas en un viaje fácil y rápido. Las regiones de Napa y Sonoma, aún no ponen en marcha el programa.

UberMoto

Dónde encontrarlo: Nueva Delhi, Hanoi, Bangalore, Ho Chi Minh City y más. Los tours en motocicleta en estas capitales de Asia son experiencias cotizadas en páginas como Viator: medio día cuesta 75 dólares o más. Usted puede reservar el servicio de UberMoto, el cual funciona prácticamente como cualquier otro servicio de Uber. Al momento de solicitarlo, se le proporciona la marca y modelo de la motocicleta de su conductor para que pueda identificarlo fácilmente. Y sí, incluye el casco requerido por la ley.

UberSki

Dónde encontrarlo: Lake Tahoe, Park City en Utah, y Santiago de Chile. Solo hay dos cosas que usted espera al contratar un Uber en una ciudad de esquí: un rack donde poner su equipo y que el vehículo sea todo terreno. Usted obtendrá ambos con UberSki, y tendrá que pagar solamente 5 dólares adicionales por esta comodidad.

UberBike

Dónde encontrarlo: Ámsterdam y São Paulo. En estas ciudades, Uber no solo tiene como competencia los taxis sino el popular uso de la bicicleta. Aquí, atender a los ciclistas no se trata solo de una oferta útil, sino que es una oportunidad de negocio inteligente. Así Uber permite a los conductores que enganchen porta bicicletas a sus vehículos y ofrezcan viajes tanto para los pasajeros como para sus bicicletas, como parte del servicio de UberBike. Este servicio ha estado disponible en São Paulo durante un año y tiene un costo adicional de 4 reales; el servicio fue introducido en junio en Ámsterdam y tiene un cargo de 4 euros adicionales a la tarifa regular.

UberPet

Dónde encontrarlo: Ciudad de México. ¿Quién hubiera pensado que la Ciudad de México sería un refugio para las mascotas consentidas? A partir de junio, usted puede viajar con su perro, gato, ave o pez sin tener que preocuparse por un cargo adicional por limpieza. Existe una tarifa mínima de 70 pesos (un poco menos de 4 dólares) por un automóvil regular y máximo 8 dólares en el servicio Uber Black. Los perros de servicio están exentos de este cargo.

UberBoat

Dónde encontrarlo: Estambul. UberBoat surgió en Miami durante el Art Basel y en Baltimore para el Light City -dos festivales que atraen anualmente a miles de turistas. Pero en Estambul, UberBoat es una oferta de tiempo completo. Usted puede viajar de Asia a Europa en un pequeño yate con capacidad para 6 a 8 personas- o puede usar este servicio para llegar al aeropuerto o pasar un día en las Islas Príncipe.

UberGreen

Dónde encontrarlo: París, Porto y Lisboa. La ciudad que fue sede de la Conferencia por el Cambio Climático de las Naciones Unidas en 2015 fue también la primera en ofrecer UberGreen, un servicio brindado con automóviles eléctricos e híbridos, como es el caso del Nissan Leaf y el Toyota Prius. No hay cargo adicional para los pasajeros; un servicio de este tipo cuesta lo mismo que uno UberX. En Portugal, UberGreen continúa como plan piloto; fue lanzado en mayo con solo 20 automóviles en las ciudades de Porto y Lisboa juntas”.

Estos productos han generado una diferenciación con respecto a otros competidores de Uber, ya que han generado una segmentación en el mercado, de modo que hay productos para diferentes tipos de estratos sociales y poder adquisitivo. Ampliando su mercado y generando más confianza entre sus usuarios.

No sólo hay servicios de transporte diversificados, en su plataforma de UberEATS se han realizado alianzas con otras marcas para tener “Eventos Especiales” en los cuales se habilita alguna promoción para ofrecerte el producto de la empresa asociada hasta la comodidad de tu ubicación. Esta estrategia de Marketing ha sido muy bien aceptada por el público en general, entre estos eventos podemos mencionar algunos:

- **UberDonas:** En asociación con Krispy Kream, los choferes de Uber, podían llevar donas de la marca a tu ubicación a un precio especial, todo esto para celebrar el Día Internacional de la Dona. La estrategia ha sido un éxito en su primera edición (2016). La demanda de Uber aumentó un 400% y se repartieron cerca de 120,000 donas en las 15 ciudades en que había presencia de Uber. Incluso, se enviaron donas en avión para las ciudades que no tienen la presencia de la franquicia Krispy Kream.¹⁵
- **UberTacos:** Junto a la cadena de taquerías “El Tizoncito”, se buscó romper el récord mundial de entrega de tacos al pastor que era de mil 166.5 kilos. A cada usuario que solicitó el servicio se le llevaron 4 tacos, los cuales no tenían costo, sólo el gasto de envío que ascendía a los 35 pesos por orden.
- **UberSanta:** Durante la época decembrinas Uber dio regalos a sus usuarios. Entregó la cantidad de 1442 productos, entre los que se encontraban cafeteras, bocinas y transmisores de TV.
- **UberJUGUETRON:** En asociación con la cadena de Jugueterías Juguatron para celebrar el día del niño a sus asociados, esta “promoción” fue sólo para algunos socios conductores que han cumplido con servicio sobresaliente a los usuarios de la plataforma

Si bien, no son todas las estrategias de marketing conjuntas que ha usado la plataforma, si son las más sobresalientes y las que se han vuelto más populares entre los usuarios.

¹⁵ Redacción, 14/06/2016, #UberDonas aumentó 400% demanda de Uber, [en línea] El Financiero, s/lugar de edición, <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/uberdonas-aumento-400-demanda-de-uber.html>

1.7 Uber en México

Uber entró en operaciones en la ciudad de México en agosto del 2013,¹⁶ actualmente ya tiene presencia en estas 41 ciudades del país:¹⁷

Noroeste

- *Chihuahua*
- *Ciudad Juárez*
- *Ciudad Obregón*
- *Culiacán*
- *La Paz*
- *Los Mochis*
- *Mazatlán*
- *Mexicali*
- *Nogales*
- *San Luis Río Colorado*
- *Tijuana*

Noreste

- *Hermosillo*
- *Monclova*
- *Monterrey*
- *Piedras Negras*
- *Saltillo*
- *Torreón*

¹⁶ Paola Alin, 30 de Octubre 2014, *Uber en México: ¿Por qué los taxistas del DF protestan contra esta app?*, [en línea], Animal Político, Ciudad de México, <https://animalpolitico.com/2014/10/uber-en-el-df-por-que-los-taxistas-protestan-contra-esta-app7>

¹⁷ Uber México, 17/04/2018, *Descubre todas las ciudades donde hay Uber en México*, [en línea] s/editor, México,

Oeste

- *Guadalajara*
- *Morelia*
- *Nuevo Vallarta*
- *Puerto Vallarta*
- *Tepic*
- *Uruapan*
- *Este*
- *Puebla*

Centronorte

- *Aguascalientes*
- *Celaya*
- *Guanajuato*
- *Querétaro*
- *Irapuato*
- *León*
- *Salamanca*
- *San Miguel de Allende*
- *San Luis Potosí*
- *Zacatecas*

Centrosur

- *Ciudad de México*
- *Cuernavaca*
- *Toluca*
- *Sureste*
- *Campeche*
- *Cancún*
- *Mérida*

- Villahermosa

El mercado mexicano es el tercero más importante para Uber a nivel mundial, solo por debajo de Estados Unidos y Brasil¹⁸

*Cuando me uní a UBER por primera vez, a principios de 2014, en la Ciudad de México teníamos unos 35 autos en total. Ahora, me parece que la cifra de socios activos en todo México es cercana a los 230,000. Al mismo tiempo, el número de usuarios ha explotado. Ahora tenemos cerca de 7 millones, sólo en México. Los números son, simplemente, espectaculares. David Richter.*¹⁹

Uber entró en operaciones de forma “ilegal” ya que no contaba con ningún tipo de legislación o autorización por parte del gobierno de la ciudad de México, esta “falta de legalidad” de la plataforma derivó en protestas, muchas veces violentas por parte del sector de taxistas de la ciudad, que no estaban de acuerdo con que Uber circulara sin ningún tipo de permiso gubernamental. Estas protestas no resultaron del todo bien para los taxistas, ya que sirvieron como propaganda gratis para Uber, que regaló viajes para los usuarios que se registraran en su plataforma, aumentando de manera considerable la imagen positiva que tenía la ciudadanía del servicio.

El servicio de Uber rápidamente ganó adeptos entre la ciudadanía que están a favor de la competencia aunado al hecho de que la calidad de los vehículos es en muchos casos incomparables con los taxis.

¹⁸ Malo Guzmán Verónica, 28/dic/2017, *UBER en México*, [en línea], SDP Noticias, s/lugar de edición, <https://www.sdpnoticias.com/nacional/2017/12/28/uber-en-mexico>

¹⁹ Malo Guzmán Verónica, 28/dic/2017, *UBER en México*, [en línea], SDP Noticias, s/lugar de edición, <https://www.sdpnoticias.com/nacional/2017/12/28/uber-en-mexico>

Mientras que un Taxi en la ciudad por lo general es un modelo Tsuru en pésimas condiciones, Uber tiene autos de mejor calidad:

Requisitos mínimos²⁰

- *No más de 7 años de antigüedad, contando el año actual (por ejemplo, en 2018 solamente se estarán aceptando vehículos 2012 en adelante)*
- *Verificación 0, 00 o exento (híbridos)*
- *Valor factura mínimo del auto \$200,000*
- *Tener 4 puertas*
- *Contar con cinturones de seguridad para todos los pasajeros.*
- *Contar con frenos ABS y bolsas de aire*
- *Aire acondicionado en buen estado*
- *Radio AM/FM funcionando correctamente*
- *Estar en buenas condiciones y sin daños estéticos*
- *No tener ningún emblema o calcomanía comercial*
- *Validación vehicular anual*
- *Estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales*
- *Tarjeta de circulación*
- *Uber acepta autos con placas de la Ciudad de México y del Estado de México. No es necesario que el auto esté registrado a tu nombre.*
- *Seguro. Todos los socios deben mantener su propia póliza de seguro particular de cobertura amplia vigente.*

AUTOS NO ACEPTADOS

- *Chevrolet - Chevy*
- *FAW - Cualquier modelo*
- *Nissan – Tsuru*

²⁰ Uber, 2018, *Requisitos de autos Ciudad de México*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://www.uber.com/es-MX/drive/mexico-city/vehicle-requirements/>

Como se puede observar, los autos no aceptados por la plataforma son los autos que por lo general tienden a ser los que más se usan de taxis, lo que es una desventaja cuando comparamos ambos servicios. Por otro lado, los taxis no son revisados o al menos no tienen supervisión en cuanto a las unidades, mientras paguen sus derechos de revista vehicular y emplacado pueden circular.

Para el 2016 la empresa llegó a 1.200.000 de usuarios en México y a los 39.000 conductores.²¹ Para esta investigación se contactó a la empresa Uber solicitando los datos más actualizados al respecto de estas y otras cifras a nivel Ciudad de México, la empresa se negó a ofrecer la información.



²¹ Valeria Rios, 08/08/2016, *Uber en México: una historia de éxito y polémica*, [en línea] Hipertextual, México, <https://hipertextual.com/2016/08/uber-en-mexico-historia>

Este hermetismo acerca de la información de Uber no solo al público en general si no también al gobierno de la ciudad de México, ha generado que tanto instituciones gubernamentales como asociaciones y legisladores exijan una regulación más estricta para la empresa. Que no rinde cuentas a nadie a pesar de trabajar en una delgada línea entre la legalidad y la ilegalidad.

1.8 Regulación de Uber en la Ciudad de México.

Desde la entrada en el 2013 de Uber en el mercado mexicano, el gremio de taxistas exigió que se aplicara una regularización del servicio, ya que no tenían las mismas responsabilidades y prestaban el mismo servicio, por ello después de varios meses de negociación el gobierno de la ciudad de México estableció ciertos lineamientos y requisitos para las unidades de Uber que operen dentro la ciudad de México (las cuales son las siguientes:

- El registro de todos los automóviles ante la Secretaría de Movilidad (SEMOVI).
- La emisión de un permiso para los operadores, los cuales deberán recibir una capacitación y contar con un seguro. (Dicho permiso tiene un costo de \$1 650 pesos mexicanos)
- La aportación de 1.5% del costo de cada viaje al Fondo para el Taxi, la movilidad y el peatón (el cual aún está por crearse), que “se destinarán a mejoras al servicio de taxis y de las plataformas mismas”.
- El precio de los vehículos empleados deberá ser de al menos 200,000 pesos y “contar con: calcomanía “cero”; cuatro puertas; aire acondicionado; cinturones de seguridad funcionando para todos los pasajeros, bolsas de aire delanteras, radio y portar identificación en el interior del vehículo que al efecto determine la SEMOVI en lugar visible.

- Las empresas que operen bajo este esquema no podrán recibir pagos en efectivo, subarrendar vehículos concesionados, recibir pago mediante tarjetas prepagadas no bancarias ni sistemas de pago en tiendas de conveniencia mediante monedero electrónico, hacer base o sitio a los vehículos ni uso indebido de la vía pública.
- Los vehículos deberán ser resguardados en el domicilio declarado por los operadores asignados.²²

Esta regulación si bien es importante, no ha cumplido con las exigencias del servicio, ya que hay muchos vacíos que dejan a su merced al usuario de malas prácticas tanto de Uber como de sus socios conductores, lo que ha generado abusos e incertidumbre por parte de los usuarios.

²² Forbes Staff, 15 de Julio 2015, *Así regulará el GDF a Uber y Cabify*, [en línea], Forbes, Ciudad de México, <https://www.forbes.com.mx/asi-regulara-el-gdf-a-uber-y-cabify/>

Capítulo II

Características del Sistema de Transporte de la Ciudad de México

El transporte dentro de la Ciudad de México es muy amplio, ya que las necesidades de esta creciente urbe y su alta demanda de servicios de transporte ha generado un serio problema de movilidad en la ciudad. Prácticamente, toda vía de comunicación, en “horas pico”, siempre está congestionada, generando trayectos de hasta tres horas de recorrido, tanto para desplazarse de su casa al trabajo y viceversa, lo que da un total de seis horas diarias desperdiciadas en recorridos diarios.

Y qué decir del transporte público, que a pesar de su variada oferta resulta insuficiente, ya que, prácticamente, a toda hora, el sistema de transporte está saturado. En la Ciudad de México se realizan 34.56 millones de viajes en la zona metropolitana del Valle de México (ZMVM) en un día entre semana. De ellos, 11.15 millones son caminando.²³

Entre los principales medios de transporte de la ciudad se encuentran:

- Sistema de Transporte Colectivo Metro (12 líneas)
- Metrobús (7 líneas)
- Taxis
- Uber
- Trolebús

²³ INEGI, 19/02/2018, *Encuesta de Origen Destino en Hogares De La ZMVM (Eod)*, [en línea] INEGI, Ciudad de México, p.1.
http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSociodemo/OrgenDest2018_02.pdf

- Autobuses Concesionados (Camión/Microbús)
- Tren Ligero
- “Combi”
- Auto Particular

Estas opciones, si bien son variadas y prácticamente cubren todas las zonas del valle de México, a la vez son insuficientes para la alta demanda que la población necesita.

2.1 Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano (Metro)

El sistema de transporte colectivo metropolitano, comúnmente llamado “metro”, fue inaugurado el 4 de septiembre de 1968 por el presidente Gustavo Díaz Ordaz. Originalmente recorría un tramo de apenas 12.660 km, con apenas 16 estaciones que abarcaban las estaciones Zaragoza-Chapultepec de la actual línea 1. Posteriormente, se realizaron ampliaciones a la misma línea 1.

En la actualidad, después de 50 años de operación, el “metro” cuenta con 226.488 km en total y 195 estaciones entre las 12 líneas que comprende la red del servicio.²⁴ En la actualidad se tienen planes para ampliar la red del sistema para conectar la Línea 12 (Tláhuac-Mixcoac) y la línea 1 (Pantitlán-Observatorio), de modo que se está construyendo un túnel que conecte la estación Mixcoac de la Línea 12 y termine en la estación Observatorio, ampliando 4.6 km la red y 3 estaciones. Para poder conectar el Oriente con el Poniente de la ciudad, en una inversión de 8 mil millones de pesos.²⁵

²⁴ s/autor, s/fecha, *Inauguraciones y Ampliaciones en Orden Cronológico*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/cronologia-del-metro>

²⁵ s/autor, s/fecha, *Ampliación línea 12*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://www.obras.cdmx.gob.mx/proyectos/AmpliacionL12>

A pesar de ser de los transportes más rápidos, en cuestión de tiempo/distancia recorrida, éste presenta una serie de problemas estructurales que han afectado, notoriamente, la calidad del servicio, generando retrasos y diversos accidentes e incidentes de orden operativo (incendios de vagones, choques, delincuencia, fallas eléctricas e incluso problemas estructurales por la mala calidad de los materiales usados para su construcción).

El costo actual del viaje es de cinco pesos y te permite transportarte por toda la red sin límite de tiempo, mientras no salgas del sistema. Hay estaciones que presentan una mayor afluencia de usuarios, ya sea por ser puntos de interés social o por ser terminales donde convergen más de dos estaciones y tienen “paraderos” de camiones que conducen a diferentes puntos de la zona. Lo que lleva a una sobresaturación de las mismas. Las estaciones más saturadas son las siguientes:²⁶

- *Pantitlán (líneas 1, 5, 9 y A) registra un aproximado de 31 millones 271 mil 915 pasajeros.*
- *Indios Verdes (línea 3) registra un aproximado de 10 millones 325 mil 177 usuarios.*
- *Cuatro Caminos (línea 2) registra una afluencia de 9 millones 924 mil 387 usuarios.*
- *Constitución de 1917 (línea 8) registro unos 7 Millones 583 mil 932 usuarios.*
- *Taxqueña (línea 2) 6 millones 681 mil 288 usuarios.*
- *Universidad (línea 3) 6 millones 659 mil 360 usuarios.*
- *Observatorio (línea 1) 6 millones 489 mil 55 pasajeros.*

Algo que tienen en común estas estaciones, es que todas son terminales de líneas, demostrando, a su vez, el proceso de gentrificación que ha tenido la Ciudad de México, donde personas que residen en zonas al exterior se tienen que desplazar grandes distancias para poder llegar a sus centros de trabajo.

²⁶ s/autor, s/fecha, *Afluencia de estación por línea 2017*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://metro.cdmx.gob.mx/operacion/mas-informacion/afluencia-de-estacion-por-linea/afluencia-de-estacion-por-linea-2017>

2.2 Metrobús

El Metrobús inició operaciones el 19 de junio del 2005, con un tramo que corre sobre la avenida de los Insurgentes, una de las avenidas más importantes y de gran afluencia en la capital. Originalmente, tenía un tramo que recorría de los Indios Verdes, al norte de la ciudad, hasta la estación Doctor Gálvez, con una longitud de 19.6 kilómetros y 34 estaciones y una demanda de 60 mil viajes al día.²⁷

Posteriormente, el 13 de marzo de 2008, se inauguró la ampliación de esta línea agregando 10 estaciones más con un recorrido de 8.5 kilómetros. Dándole cobertura total a la avenida de los insurgentes en su tramo de Indios Verdes que es la salida norte de la ciudad con la carretera a Pachuca, mientras que al sur en la estación el Caminero colinda directamente con la carretera México-Cuernavaca.

La línea 2 del Metrobús se inauguró un 21 de diciembre de 2008, con un recorrido de 20 kilómetros, en una ruta que abarca 34 estaciones. Conectando el oriente con el poniente de la ciudad, en sus estaciones Tacubaya y Tepalcates, recorriendo el eje 4 sur de la ciudad.²⁸

Posterior a estas y dadas las condiciones favorables y aceptación del usuario, se inauguró la línea 3 con un recorrido de 17 kilómetros entre sus estaciones terminales, Etiopia y Tenayuca, conectando con sus 33 estaciones el centro y el norponiente de la ciudad.²⁹

²⁷ Metrobús, s/fecha, *Nuevos Corredores*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://web.archive.org/web/20100923000428/http://www.metrobus.df.gob.mx/images/pdf/insurgentes.pd>
[df](https://web.archive.org/web/20100923000428/http://www.metrobus.df.gob.mx/images/pdf/insurgentes.pd)

²⁸ Metrobús, s/fecha, *Nuevos Corredores*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://web.archive.org/web/20100821170623/http://www.metrobus.df.gob.mx/images/pdf/eje4.pdf>

²⁹ Metrobús, s/fecha, *Sistema de Transporte Público de Pasajeros del D.F.*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://web.archive.org/web/20100215180619/http://www.metrobus.df.gob.mx/linea3general.html>

La línea 4 sufrió un cambio en sus características de operación en comparación con sus antecesoras, ya que por las características de su recorrido no permitía el uso de estaciones elevadas, por lo que se optó por autobuses a nivel de suelo, que es amigable con su recorrido por el centro histórico de la ciudad en sus dos diferentes rutas (Norte y sur). Inaugurada un primero de abril del 2012, esta línea conecta las estaciones de Buenavista con San Lázaro, teniendo un servicio especial “directo” entre la estación de Buenavista y el Aeropuerto Internacional de la ciudad de México, cruzando por el centro histórico de la ciudad.³⁰ Este servicio especial tiene un costo de 30 pesos.

La línea 5 tiene una longitud de 10 kilómetros y 18 estaciones, en su primera etapa, que abarca desde el Río de los Remedios hasta San Lázaro (se tiene proyectado ampliar su recorrido hasta la glorieta de vaqueritos) fue inaugurada un 5 de noviembre del 2013.³¹

Mientras que la línea 6 cuenta con una longitud de 20 kilómetros y 37 estaciones, con terminales en El Rosario y Villa de Aragón. Fue inaugurada un 21 de enero del 2016. Esta línea cuenta con servicio complementario a la ruta habitual, que amplía el servicio a colonias aledañas a la ruta habitual usando camiones a nivel de suelo.³²

Finalmente, la línea 7, la de más reciente creación, se ha visto envuelta en una serie de escándalos y problemas legales, ya que, en su recorrido de 15 kilómetros y 31 estaciones, que conectan la estación de Indios Verdes con Campo Marte, en Paseo de la Reforma, tuvo una serie de controversias por el posible daño a la infraestructura de la avenida Paseo de la Reforma, una de las más emblemáticas de la ciudad. Por lo que el Instituto Nacional de

³⁰ Francisco Pazos, 27/04/2012, *Línea 4 del Metrobús cambia de ruta para ahorrar tiempo*, [en línea], Excélsior, Ciudad de México, <http://www.excelsior.com.mx/node/829940>

³¹ Notimex, 01/02/2013, *Aprueban construcción de Línea 5 del Metrobús*, [en línea], El Universal, Ciudad de México, <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/900102.html>

³² Metrobús, s/fecha, *Sistema de Transporte Público de Pasajeros del D.F.*, [en línea] s/editor, Ciudad de México, <http://www.metrobus.cdmx.gob.mx/portal-ciudadano/preguntas-frecuentes>

Antropología e Historia interpuso recursos legales para su cancelación.³³ Al final, se llegó a un acuerdo y el pasado 5 de marzo del 2018, inició operaciones con vehículos tipo “inglés” de dos pisos.³⁴

Si bien el Metrobús ha ayudado a disminuir el uso de microbuses obsoletos disminuyendo el parque vehicular de transporte público, usando autobuses de mejor tecnología y más amigables con el medio ambiente, también ha generado inconformidad con algunos sectores de la población que consideran que el uso de un carril exclusivo para su circulación ha aumentado el tráfico en las avenidas donde éste circula. Aunado al hecho de que, por sus características, no permite el acceso a zonas aledañas de la ciudad, donde forzosamente se tiene que recurrir al uso de paraderos de autobuses que lleguen a las zonas periféricas a las rutas fijas.

Otro problema que enfrenta es la sobredemanda del servicio:

“camiones llenos a más no poder, que imposibilitan su abordaje una vez que llegan a las estaciones. Por ello, es común que en las llamadas “horas pico” los autobuses que viajan por Insurgentes vayan saturados y que en los andenes los usuarios dejen pasar varias unidades antes de poder abordar una que los lleve a su destino.”³⁵

³³ Expansión, 12/06/2017, *JUEZ SUSPENDE CONSTRUCCIÓN DE LÍNEA 7 DEL METROBÚS*, [en línea], Expansión, Ciudad de México, <https://expansion.mx/nacional/2017/06/12/la-construccion-de-la-linea-7-del-metrobus-es-suspendida>

³⁴ Notimex, 26/07/2017, *LA LÍNEA 7 DE METROBÚS, QUE PASARÁ POR REFORMA, TENDRÁ CAMIONES DE DOS PISOS*, [en línea], Expansión, Ciudad de México, <https://expansion.mx/nacional/2017/07/26/la-linea-7-de-metrobus-que-pasara-por-reforma-tendra-camiones-de-dos-pisos>

³⁵ Arena Publica, *Metrobús en Insurgentes: saturado en 12 años de operación*, [en línea], Arena Publica, Ciudad de México, 12/07/2017, <https://arenapublica.com/articulo/2017/07/12/6400/linea-1-del-metrobus-en-insurgentes-saturada-en-12-anos>

2.3 Taxis

“Podemos entender al taxi, como el vehículo automotor de alquiler con conductor, sin itinerario fijo, destinado al transporte de uno o varios pasajeros — por lo general no más de cuatro—, dentro del esquema de servicio público y, en consecuencia, con sujeción a un régimen de derecho público que impone los requisitos que deben cubrir el vehículo y su conductor, sus reglas de operación, así como la tarifa que debe aplicarse.”³⁶

Si bien, el concepto de taxi en la Ciudad de México se remonta a la época virreinal con calandrias y caballos, nos enfocaremos al modelo que se originó a mediados del siglo pasado, donde comenzó el término moderno que tenemos del taxi en el Valle de México. Se trataba de un servicio “colectivo” ya que se compartía trayecto con desconocidos que compartían destino.

Eran popularmente conocidos como “cocodrilos”, usando modelos como el Buick, la Sedaneta, el Lincoln Continental, el Fairlane y el Packar. Eran apodados los cocodrilos, ya que su cromática era muy similar a los lagartos, con un característico color verde y una franja de triángulos color blanco, similares a la dentadura de estos peculiares animales.³⁷

Ya en la década de 70’s los cocodrilos compartían hábitat con otros modelos de autos, los más populares fueron las llamadas “cotorras”: autos con el techo pintado de amarillo, pero conservando el color verde en el cuerpo, muy similar a los colores de las aves. Este modelo se volvió muy popular, ya que tuvo su auge durante las olimpiadas de México 1968. Entonces la ciudad se volvió todo un desfile de autos de colores, lo que hacía difícil distinguir y tener una hegemonía para diferenciar los autos particulares de los Taxis.

³⁶ Fernández Ruiz, Jorge, “Servicios públicos municipales”, México, UNAM-INAP, 2002, p. 291.

³⁷ Atraccion360, 15/02/2018, *La época en que los taxis cocodrilo recorrían la capital*, [en línea], Excélsior, Ciudad de México, <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2018/02/15/1088950>

Tras la llegada a México del Volkswagen Sedan, conocido popularmente como “vocho”, éste vino a sustituir a los autos grandes, dándole paso a los pequeños sedanes de dos puertas, que eliminó el concepto de auto “comunitario”. Estos vochos fueron pintados de color amarillo, color que fue característico por casi 20 años. Ya entrados los 90’s, la administración capitalina decidió cambiarlos por el bien conocido color verde, con la idea de ser amigables con el ambiente.

Así permanecieron hasta el 2008, cuando estos vochos fueron sustituidos por otro sedán, pero ahora de la marca Nissan, modelo Tsuru, que tuvo una excelente aceptación por parte del usuario. Estos fueron pintados con una cromática Dorada con rojo. Dados estos colores, fueron apodados como los “Iron Man” por la cromática semejante al del super héroe de Marvel Cómics. Posterior a los “Iron Man”, para el año 2014 el gobierno de la Ciudad de México decidió cambiar la cromática de los taxis, ahora por un color rosa con blanco con el logotipo de la “**CDMX**” a un costado, conocidos popularmente como los “Hello Kitty”.

2.3.1 Tipos de Taxi.

En la Ciudad de México trabajan diferentes tipos de taxis. La mayoría de ellos comparten el modo de cobro que es por taxímetro, cobran una tarifa inicial llamada “Banderazo”, a partir de ahí, el costo del viaje aumenta acorde a la distancia recorrida o el tiempo transcurrido. El costo de cada uno de ellos varía dependiendo el tipo de taxi que se aborde e incluso si esta alterado por el operador.

Entre los diferentes tipos de taxi tenemos los siguientes:

- Libre.
- Montaña
- Sitio

- Terminales
- Radio
- Preferente³⁸
- Pirata³⁹

2.3.2 Servicio de Taxis en números

Para el 31 de diciembre del 2016 en la Ciudad de México existían 131 831⁴⁰ taxis trabajando de manera regulada. A su vez, existen 756 bases y sitios de taxis autorizados por el gobierno de la Ciudad de México, los cuales tienen un parque vehicular de 85 599 más de la mitad del total, el restante se entiende trabaja de manera “libre”.⁴¹ Por el otro lado, se calcula que hay unos 20 000 autos que dan el servicio de taxis sin permiso alguno, según datos de la SEMOVI.⁴²

³⁸ Órgano de Difusión del Gobierno del Distrito Federal, 26/08/2014, [en línea], GACETA OFICIAL DISTRITO FEDERAL #1930, México, GDF, p. 170, <http://www.transparencia.df.gob.mx/work/sites/vut/resources/ExcelContent/17368/1/26082014.pdf>

³⁹ Se entiende por Pirata como el taxi que no cuenta con las regulaciones establecidas por el gobierno de la CDMX dando un servicio por fuera de la ley.

⁴⁰ INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), enero 2017, Parque vehicular, [en línea], México, <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/vehiculos/>

⁴¹ Secretaría de Movilidad, 2017, *Sitios y Bases de Taxis regularizados*, [en línea], Sitios de Bases de Taxis Regularizados, Ciudad de México, <http://www.semovi.cdmx.gob.mx/tramites-y-servicios/taxis/sitios-y-bases-de-taxis-regularizados>

⁴² Salvador Corona, 14/02/2016, “Taxis pirata” invaden las calles de tres delegaciones, [en línea] El Universal, 14/02/2016. <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/df/2016/02/14/taxis-pirata-invaden-las-calles-de-tres-delegaciones>

2.3.3 Problemática del servicio de taxis

El servicio de taxis enfrenta varias problemáticas, no sólo en la Ciudad de México sino en otras ciudades, entre las principales se encuentran las siguientes:

1. Tipo y cantidades de permisos expedidos
2. Inseguridad
3. Baja calidad del servicio
4. Precios

Los permisos y concesiones expedidas para el uso de taxis están determinada por las disposiciones de los gobiernos de cada ciudad. Muchas veces sin un estudio que realmente determine la cantidad necesaria o la calidad del servicio que la sociedad requiere. Cayendo en compadrazgos y favores de carácter político administrativo. Por lo que muchas veces hay ciudades con una gran cantidad de taxis que en lugar de beneficiar a la movilidad la entorpecen, generando aún más congestionamientos viales.

Las cifras de delitos cometidos a bordo de autos de alquiler son inciertas para las autoridades. Si bien de enero de 2015 a julio de 2016 se denunciaron 442 robos con y sin violencia ante la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), los números no detallan si se trata de taxis libres, de sitio, vía radio o a través de plataformas como Uber y Cabify.⁴³

Estos datos son un aproximado, ya que, como bien se sabe, en la Ciudad de México no todos los delitos se denuncian, aunado al hecho de que la Procuraduría no otorga los datos reales del total. Pero es un hecho de que se vive una crisis de inseguridad a bordo de este transporte, ya que muchas veces los taxis no cuentan con todos los requisitos de seguridad que el gobierno solicita para la circulación, y la gente desconoce las medidas de seguridad

⁴³ Filiberto Cruz, 23/09/2016, *Inseguridad sobre ruedas; víctimas de taxistas*, [en línea] Excélsior, <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2016/09/23/1118509>

antes de abordar un taxi en vía pública. Situación que ha deteriorado la imagen pública que tiene el servicio.

Dado que después de cumplir con los requisitos para poder dar el servicio no hay un seguimiento para revisar la calidad del vehículo (estado del motor, interiores y carrocería), muchas veces la calidad deja mucho que desear, con unidades obsoletas en pésimas condiciones, y choferes sin capacitar, con una imagen deteriorada y sin conocimiento de la ciudad y su reglamento.

Si bien, los precios tienen una regulación, estos muchas veces no son del todo claros para la ciudadanía. Aunado al hecho de que los taxímetros muchas veces son alterados a modo de cobrar más de lo establecido, acortando el tiempo en que deben hacer el aumento. El gobierno de la Ciudad de México organiza “pesquisas” donde revisa los taxímetros de ciertos operadores al azar en vías principales. Si bien es una medida para tratar de evitar este tipo de fraude, es insuficiente para ejercer una regulación adecuada.

2.4 Servicio Público de Servicio Concesionado (Microbuses, Autobuses y Vagonetas)

Esta categoría, si bien, es bastante amplia, necesita ser abordada de manera conjunta ya que comparten muchas similitudes, tanto en trayectos como en importancia para las demandas de transporte de esta gran metrópoli. Los costos de este transporte también son prácticamente los mismos, cambiando de acuerdo a la distancia recorrida.

- a) En microbuses y vagonetas el costo será de \$5.00 para una distancia de hasta 5 kilómetros; de \$5.50 para una distancia de 5 a 12 kilómetros; y de \$6.50 para una distancia de más de 12 kilómetros; y*
- b) En autobuses el costo será de \$6.00 para una distancia de hasta 5 kilómetros y de \$7.00 para las de más de 5 kilómetros.*

c) *En Corredores Concesionados será de \$6.50 para el servicio ordinario y de \$7.00 para el servicio ejecutivo.*

[...] El servicio nocturno se considera a partir de las 23:00 horas y hasta las 6:00 horas del día siguiente y el monto de la tarifa será del 20% adicional a las señaladas en los incisos anteriores, en función de la modalidad de que se trate.⁴⁴

Este modo de transporte se caracteriza por sobrecargar las unidades con pasaje; sus rutas actuales no fueron planeadas adecuadamente, originando duplicidad, auto competencia inexplicable y falta de administración de las rutas, lo que repercute en la disminución de la velocidad comercial, frecuencia de paso, mala conducción de la unidad, incomodidad y riesgo para los usuarios. La falta de control y vigilancia del servicio propicia congestionamientos al efectuar descenso y ascenso de pasaje hasta en tercera fila sobre vialidades importantes y poniendo en riesgo la integridad de los usuarios; también crean puntos de conflicto en zonas de intercambio modal, como las estaciones del Metro.⁴⁵

Si bien, este fragmento de texto fue escrito hace más de 20 años, sigue siendo vigente, ya que, a pesar de contar con servicios modernos como el Metrobús, la calidad del transporte concesionado no ha mejorado. Existen programas de deschatarrización por parte del gobierno capitalino, pero son insuficientes y muchas veces generan más problemas que beneficios. Esto debido a que quitan unidades en una ruta determinada para poner unidades “modernas” pero sin la cantidad necesaria para la creciente demanda, aunado a que, muchas veces, las unidades retiradas son colocadas en otra parte de la ciudad o trasladadas a otras ciudades del país.⁴⁶

⁴⁴ Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México, 20 /04/2017, *Gaceta Oficial de la Ciudad de México #51 Bis*, [en línea] México CDMX, GCDMX, p. 7 http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/2039df859e53474168aef1ae0713b569.pdf

⁴⁵ Martínez Muñoz, Rodolfo, julio-agosto-septiembre de 1997, “Transporte público en la zona metropolitana de la ciudad de México”, *Federalismo y Desarrollo*, núm. 59, p. 82.

⁴⁶ Laura Ruiz, 01/04/2018, *Reciclan camiones de la CDMX para Línea Periférico de Puebla*, [en línea], e-consulta.com, Puebla, http://www.e-consulta.com/nota/2018-04-01/ciudad/reciclan-camiones-de-la-cdmx-para-linea-periferico-de-puebla?fb_action_ids=1675047105866210&fb_action_types=og.comments

El gobierno de la Ciudad de México desconoce tanto las verdaderas rutas del transporte público que, durante el 2016, organizó una especie de concurso, en la que por medio de un smartphone tenías que mapear las rutas de diversos camiones y vagonetas, tomando fotos y por medio del GPS “trazar” la ruta y destino de la mayor cantidad de rutas posibles. Este proyecto llevo el nombre de “MAPATON”.

El juego de Mapatón CDMX consiste en mapear rutas de transporte público concesionado de principio a fin con la finalidad de sumar puntos. Podrás jugar en solitario o como parte de un equipo. Después de diecisiete días de mapeo, los equipos y personas con más puntos se repartirán premios en efectivo y aparatos electrónicos de una bolsa garantizada de 170 mil pesos.⁴⁷

Aún no hay un mapa “real y confiable” de todas las rutas que circulan en la CDMX, gracias a este ejercicio de participación ciudadana, iniciativa privada y gobierno, arrojó datos interesantes acerca de la calidad y diversos aspectos de este medio de transporte:

Un total de 3557 usuarios participaron en el Mapatón, registraron un total de 2,102 mapeos. Más de 1500 recorridos diversos. Cada día 30 mil microbuses, autobuses y vagonetas realizan 14 millones de viajes en la Ciudad de México. En conjunto, este tipo de vehículos son el transporte más utilizado por los habitantes de la megalópolis.⁴⁸

Estos datos, aunque preliminares son muy interesantes. Y no sólo porque demuestran que el problema del transporte concesionado ha sobrepasado la capacidad operativa del gobierno de la Ciudad de México. Si no que demuestra que no ha habido una política pública de mejoramiento del sistema, que es vital para el funcionamiento de la metrópoli. Otro

⁴⁷ s/autor, s/fecha, *Mapatón CDMX*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://mapatoncd.mx/>

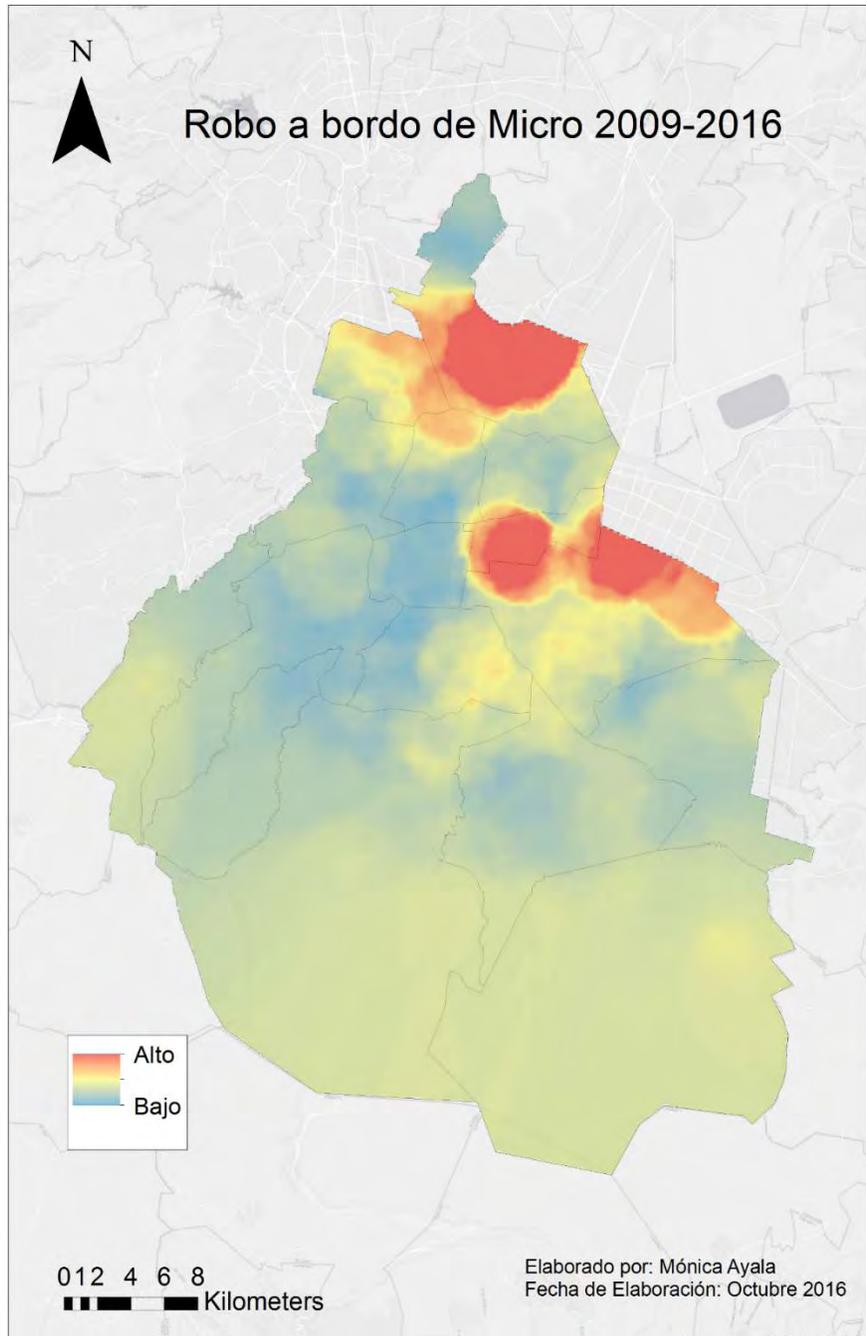
⁴⁸ Laboratorio para la ciudad, 2016, *Mapatón CDMX: Magnitud del reto*, [en línea] <https://vimeo.com/151947198>

serio problema que enfrenta este servicio es el de la inseguridad, ya que por las características propias del sistema lo hace vulnerable para el ataque de la delincuencia.

Más de 10 reportes de robo en un tramo de calle a lo largo de ocho años es señal de una alta concentración del delito. Sin embargo, en el caso del robo a bordo de microbuses, encontramos seis tramos de calles en los que la concentración es de más de 20 reportes:

- *Calle Tonantzin: un tramo de 113 metros entre Nezahualcóyotl y Cuauhtémoc, en la delegación Gustavo A. Madero.*
- *Avenida de las Torres: un tramo de 238 metros entre Popoloca y Avenida Río Churubusco, en la delegación Iztacalco.*
- *Calle Fray Bernardino de la Torre: un tramo de 230 metros entre Ferrocarril Hidalgo y Centenario, en la delegación Gustavo A. Madero.*
- *Calzada Misterios: un tramo de 247 metros entre Albarradón e Insurgentes Norte, en la delegación Gustavo A. Madero.*
- *Avenida 5 de mayo: un tramo de 119 metros entre Centenario y Calle 5 de mayo, en la delegación Gustavo A. Madero.*
- *Avenida Ceylán: un tramo de 385 metros entre 5 Norte (Poniente 140) y Poniente 134, en la delegación Azcapotzalco.⁴⁹*

⁴⁹ Mónica Ayala, Jimena David, 28 de octubre 2018. La ruta del Delito en la CDMX, Animal Político, <https://www.animalpolitico.com/blogueros-el-blog-de-mexico-evalua/2016/10/28/puntos-peligro-robo-microbus-taxi-metro/>



Estos datos son un reflejo de la situación social que vive la metrópoli, no solo de movilidad, también de gentrificación. Ya que la zona Oriente y Norte de la ciudad son puntos de entrada de un gran número de ciudadanos, que se tienen que desplazar para llegar a sus trabajos en el centro de la ciudad. Y tienen que pasar por zonas de alta incidencia delictiva

que los hace presa fácil de la delincuencia. Esto es en zonas olvidadas por los órganos de seguridad de la ciudad, que no han llevado una política de cooperación en materia de seguridad con los municipios colindantes, lo que muchas veces ocasiona abandono de las investigaciones, aunado a que, existe la hipótesis de que, las autoridades están coludidas con la delincuencia.

De los 15.57 millones de viajes en transporte público en la ZMVM, en prácticamente 3 de cada 4 se usa el servicio colectivo (microbús o Combi). En la CDMX, el Metro ocupa el segundo lugar en frecuencia de uso mientras que, en los municipios conurbados se utiliza un colectivo en 4 de cada 5 viajes en transporte público.⁵⁰

Estos datos deberían ser un llamado de atención para las autoridades de la metrópoli, ya que es el eje principal de la movilidad en la zona metropolitana. Y a pesar de eso, se encuentra en el completo abandono.

2.5 Auto Particular

Para el año 2006 en la Ciudad de México existían 2,769 540 vehículos motorizados de transporte privado. Para el año 2016, había 5,200,336. Esto es un **incremento del 87.76% (2,430,796 vehículos)** que circulan diariamente por las calles de la Ciudad de México (más los vehículos originarios de los 40 municipios del estado de México y uno más de Pachuca que pertenecen a la ZMVM).⁵¹ Esto quiere decir que cada año se incorporaron unos 243,079.6 vehículos.

⁵⁰ INEGI, 19/02/2018, *ENCUESTA DE ORIGEN DESTINO EN HOGARES DE LA ZMVM (EOD)*, [en línea], INEGI, Ciudad de México, 19 de febrero 2018, México, p.1. http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSociodemo/OrgenDest2018_02.pdf

⁵¹ INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), enero 2017, *Vehículos de motor registrados en circulación*, [en línea], México, <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/registros/economicas/vehiculosmotor/>

Este dato es de suma importancia, ya que el automóvil se ha vuelto más que un lujo para el grueso poblacional, es ya un bien necesario para el traslado diario hacia el trabajo, escuela o domicilio.

Este incremento podría deberse a varios factores que a continuación se describen:

- Baja calidad del transporte público. La mala calidad del servicio público de pasajeros, en todas sus variantes ha “obligado” a los usuarios a preferir comprar un vehículo que le dé comodidad y reduzca el tiempo invertido en sus trayectos. Como consecuencia, la gente decide invertir en un automóvil que le resuelva sus problemas de movilidad.
- La infraestructura capitalina prioriza el uso del automóvil. Si bien, en el papel, el gobierno de la Ciudad de México ha “castigado” el uso del automóvil con diferentes políticas, que son amigables con el ambiente, tratando de desincentivar el uso del automóvil como uno de los principales medios de movilidad, la realidad es otra. Por varios puntos de la ciudad se han estado construyendo obras que tratan de aminorar el tránsito vehicular (segundos pisos, pasos a desnivel, ampliación de carriles, vías con sentido reversible de acuerdo a la hora del día, incluso mayor cantidad de estacionamientos) pero estas ya no son suficientes para aliviar el tránsito de la ciudad.
- El incremento del poder adquisitivo de la clase media:
“La compra de autos nuevos es considerado como uno de los medios para ingresar a la clase media y en el caso de México un aumento en el número de familias que ingresaron a este segmento de la población permitió que la venta de autos nuevos creciera a una tasa de 6.0 por ciento promedio anual entre el año 2000 y 2016. La clase media se vio beneficiada por la

estabilidad macroeconómica de los últimos años, lo que se tradujo en una caída en las tasas de interés, mayores plazos de financiamiento y una oferta de unidades no solo nacionales, sino también importadas.”⁵²

2.5.1 Problemáticas del uso excesivo de vehículos Particulares

El uso excesivo del automóvil en la Ciudad de México es ya un problema desde muchas aristas. Como se mencionó anteriormente, las políticas públicas de desincentivar el uso de automóvil han sido, por demás, insuficientes y el incremento del parque vehicular sigue creciendo a un ritmo constante, por lo que la ciudad se ha enfrentado a diversos problemas estructurales. Otro de los problemas que provoca el excesivo uso del automóvil es la contaminación. Y este es un tema de vital importancia, no sólo en cuestiones de movilidad, sino también es un problema de salud pública que necesita ser atendido con urgencia.

2.5.2 Contingencias ambientales

En 2016 se llegó a un récord de contingencias ambientales en la Ciudad de México. Se define como contingencia ambiental al:

Conjunto de medidas que se aplican cuando se presenta un episodio de contaminación severa, durante el cual, las concentraciones de ozono o de partículas suspendidas alcanzan niveles que ponen en riesgo la salud de la población en general y producen efectos adversos en los grupos sensibles como

⁵² Redacción, 08/05/2017, 5 gráficas para entender a la clase media en México, El Financiero, México. <http://www.elfinanciero.com.mx/rankings/graficas-que-te-explican-la-clase-media-en-mexico>

*niños, adultos mayores, personas con enfermedades respiratorias o cardiovasculares.*⁵³

Entre las **medidas prohibidas** durante las contingencias ambientales se encuentran las siguientes:⁵⁴

- 1. Pintar vehículos en la vía pública, mobiliario y equipos a cielo abierto, así como en instalaciones sin casetas de pintura.*
- 2. Actividades de limpieza y desengrase en los servicios que utilicen productos orgánicos volátiles sin control de emisiones*
- 3. Abastecimiento de combustibles en estaciones de servicio que no cuenten con sistema de recuperación de vapores*
- 4. Actividades de bacheo, pintado y pavimentación, así como obras que obstruyan o dificulten el tránsito de vehículos.*
- 5. La quema de cualquier tipo de material, residuo sólido o líquido a cielo abierto y en chimeneas domésticas, incluyendo las quemas realizadas para el adiestramiento y capacitación de bomberos.*

Actividades suspendidas:

- 1. Actividades de impresión que utilicen productos orgánicos volátiles y que no cuenten con equipo de control de emisiones*
- 2. Actividades industriales que utilicen benceno, tolueno, xilenos y/o sus derivados y que no cuenten con equipos de control de emisiones*
- 3. Actividades de limpieza y desengrase en la industria manufacturera que utilice productos orgánicos volátiles y que no cuenten con control de emisiones.*

⁵³ Transparencia DF, s/fecha, *¿Qué son las contingencias ambientales?*, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=92%3Aique-son-las-contingencias-ambientales&catid=50%3AAire&Itemid=414

⁵⁴ Jimena Campuzano, s/fecha de edición, *¿Qué medidas se aplican ante la contingencia ambiental?*, [en línea], Milenio, Ciudad de México, http://www.milenio.com/df/contingencia_ambiental_CdMx-restriccion_autos_contingencia-contingencia_ambiental_5_700779919.html

A partir del 1 de enero del 2017, entró en vigor *El Programa para Contingencias Ambientales Atmosféricas*, según lo dispuesto por Comisión Ambiental de la Megalópolis (**CAME**), en la que modifican los criterios para declarar una contingencia ambiental: Arriba de 150 puntos del Índice Metropolitano de la Calidad del Aire (IMECA), se activará la Fase 1 de Contingencia y arriba de 200, la Fase 2.

*Las concentraciones de los contaminantes criterio O₃, NO₂, SO₂ y CO se expresarán en partes por millón (ppm), mientras que las concentraciones de PM₁₀ y PM_{2.5} se expresarán en microgramos por metro cúbico (µg/m³). La medición y reporte de ambos tipos de partículas se realiza a condiciones locales de presión y temperatura. En el Anexo 1 se indica la forma como se miden y reportan las concentraciones de partículas medidas en la ZMVM con equipos manuales o automáticos, por parte de la Secretaría de Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal.*⁵⁵

Según lo considere pertinente, la CAME puede ejecutar medidas extraordinarias para aplicar acciones más estrictas en el programa “Hoy No Circula”, que diariamente quita de circulación cierta cantidad de vehículos de acuerdo con el engomado y terminación de placas, también aplicando restricciones a la circulación de vehículos con placas foráneas en ciertas horas del día. Este programa, exenta de estas restricciones a vehículos cuyo engomado sea cero y doble cero, que ya sea por su modelo, o tipo de funcionamiento (Autos eléctricos e híbridos) pueden circular todos los días. Si los puntos IMECA llegan a cierto nivel, puede también limitar la circulación a estos vehículos, no importa su engomado.

⁵⁵ GDF, 29/11/2006, Gaceta Oficial del Distrito Federal #141, [en línea] GDF, P.157. http://www.museodehistorianatural.df.gob.mx/padla/index.php?option=com_content&view=article&id=331:nadf-009-aire-2006&catid=53:normas-ambientales-del-distrito-federal&Itemid=87

2.5.3 Velocidad promedio en la ciudad de México

La capital del país tiene el porcentaje más alto del promedio de horas extras que un conductor pasa atrás del volante a causa del tránsito: 66% más tiempo por viaje, lo que significa 7 puntos porcentuales más que el promedio de la Ciudad de México del año 2017.

En el segundo lugar del ranking está la ciudad de Bangkok, en Tailandia, con 61% de horas extras promedio; le sigue Yakarta (58%), la capital de Indonesia; Chongqing (52%), en China; y Bucarest (50%), en Rumania.

Las cinco ciudades más congestionadas del mundo tienen algo más en común: millones de habitantes. Todas, excepto Chongqing, son las capitales y las ciudades con la mayor densidad de población de sus países.

Para muestra un botón. La Ciudad de México, con 8 millones de capitalinos, no es la entidad federativa con más habitantes en el país – el primer lugar lo ocupan los 16 millones de mexiquenses-, pero es la de mayor densidad de población, con un promedio de 5, 967 habitantes por kilómetro cuadrado, muy por arriba del siguiente en la lista, el Estado de México, con 724, según datos del INEGI.

Este es el segundo año consecutivo que la Ciudad de México se gana el título de la ciudad más congestionada, pero la diferencia con el año pasado es que las condiciones que enfrentan todos días los automovilistas capitalinos son aún peores.

En promedio, un conductor estará hasta 101% más de tiempo atrapado en el tránsito durante horas pico en comparación con el mismo trayecto sin congestión vehicular, según el Índice de Tránsito de Tom Tom.

Además, el promedio de horas que los capitalinos se gastan cada año sentados en el coche a causa del tránsito también aumentó: de 219 a 227 horas anuales.⁵⁶

Este es un dato alarmante, ya que no sólo implica la pérdida de horas que se desperdician en el tráfico, sino que es un problema escalonado. La gente pasa más tiempo en el

⁵⁶ ALEJANDRA ARTEAGA, 22/02/2017, La Ciudad de México es la más congestionada... ¡en el mundo!, [en línea], Excélsior, Ciudad de México, <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2017/02/22/1147741>

transporte, desperdiciando horas del día que puede ocupar para trabajar más o en actividades recreativas, de ocio o en otras de mayor productividad. Esto le genera estrés y problemas de salud, sumado al hecho de que, entre más autos estén parados en el tráfico, aumenta los índices de contaminación en el aire, lo que también genera más enfermedades principalmente en las vías respiratorias.

También pasar más tiempo en el tráfico consumiendo gasolina es un costo extra en el bolsillo del habitante de la megalópolis, que tiene que destinar una mayor parte de sus ingresos a gastos propios del auto, como, mantenimiento y desgaste del vehículo. Esto es un claro ejemplo de que las políticas de movilidad del gobierno no están siendo suficientes, por el contrario, al parecer han entorpecido la movilidad de la ciudad.

Capítulo III

Análisis Sectorial de Uber: Gustos y Preferencias del Usuario dentro del Valle de México

Entre el 21 de diciembre del 2017 y el 09 de febrero del año 2018 se levantó esta encuesta. Se elaboró a través de la plataforma Google Forms⁵⁷ y fue difundida por medio de redes sociales, principalmente a través de las plataformas Facebook y Whatsapp. En la primera se recurrió a pagar un anuncio para una mayor difusión, en los parámetros de promoción se indicó que fueran usuarios de la plataforma habitantes de la Ciudad de México y área Metropolitana, con gusto por las “fan page” de Uber, STCM Metro y Metrobús. El anuncio estuvo promocionado por 20 días.

En la plataforma Whatsapp, se compartió el vínculo con amigos y familiares invitándolos a responder la encuesta y que a su vez estos la compartieran con sus amigos y familiares que vivieran dentro de la Ciudad de México y su área Metropolitana.

Se obtuvieron 483 respuestas totales, de las cuales tenemos una muestra real de 443 respuestas válidas, contra 40 que presentaron “no respuesta”, ya sea por el incorrecto llenado del cuestionario o por mala voluntad a la hora de responder por parte del encuestado.

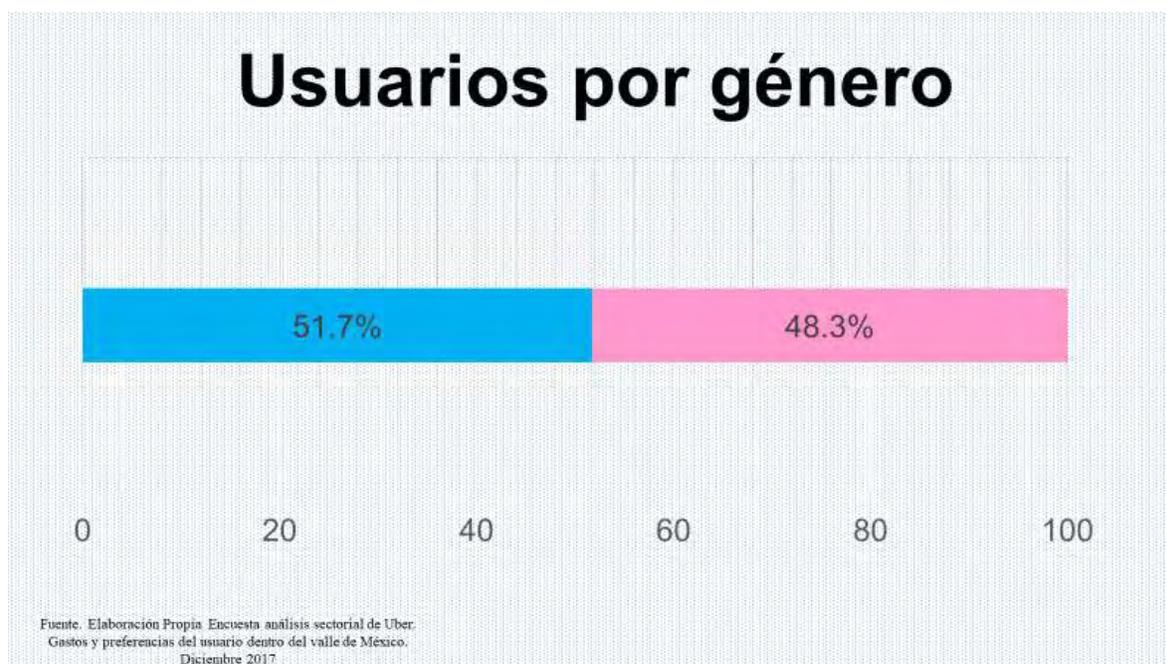
⁵⁷ <https://support.google.com/docs/answer/6281888?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es>

La encuesta consta de 41 preguntas divididas en 9 secciones:

1. Instructivo
2. Otros Medios de Transporte de la Ciudad de México
3. Uber
4. Servicio
5. Frecuencia de uso
6. Tarifas
7. Preferencias de uso de Uber
8. Evaluación del servicio en general de Uber
9. Perfil del Usuario

En esta encuesta se intentó crear un perfil del usuario de Uber, sus hábitos de movilidad y de preferencias de uso respecto a la plataforma digital Uber.

Gráfico 1.



Como se muestra en el Gráfico 1, tenemos una mayor cantidad de usuarios del sexo masculino (51.7%) que del femenino (48.3%). No es una diferencia muy significativa, lo que nos indica que ambos sexos usan el servicio de Uber por igual, no hay una discriminación por sexo o preferencia significativa con relación al uso.

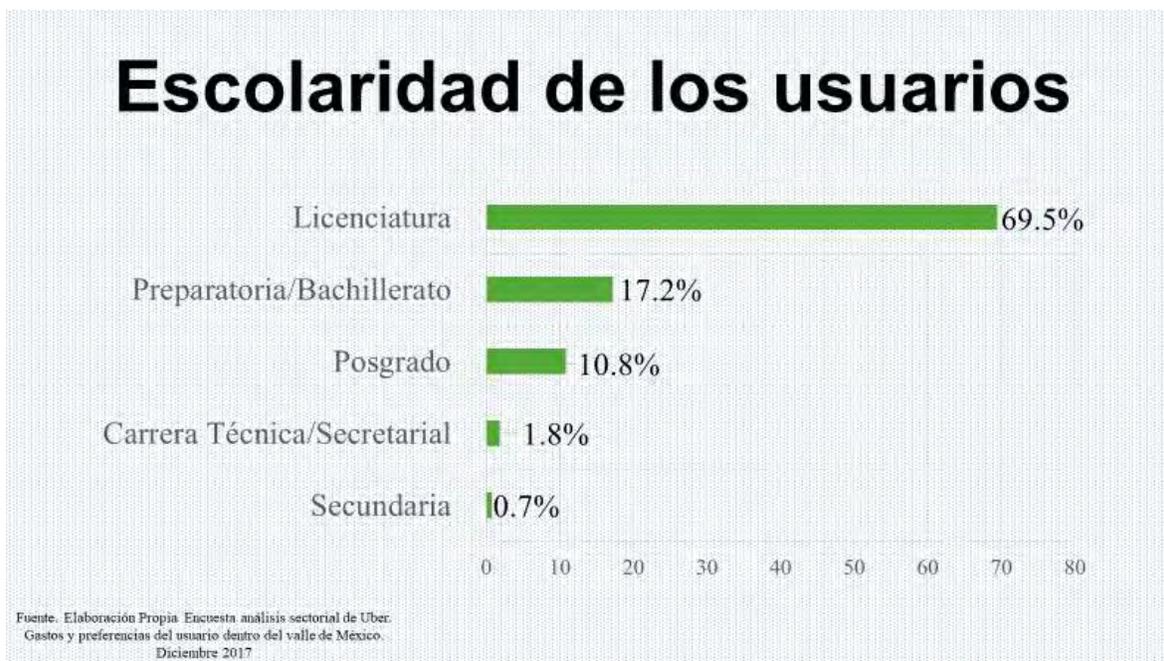


En el rango de edades se observa una notoria mayoría de usuarios jóvenes. Esto si bien se puede deber a que la encuesta se levantó por medio de redes sociales en las cuales la mayor parte de usuarios son jóvenes, no se debe olvidar que Uber es una plataforma de uso digital a través de teléfono móvil en la cual también los jóvenes tienen un mayor nivel de uso.

La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2017, realizada por el INEGI refiere lo siguiente:

Por sexo, refirió que 50.8% de los usuarios de Internet son mujeres y 49.2% restante son hombres. Por edad, el grupo de población con mayor proporción de usuarios de internet es el de los hombres de 18 a 34 años de edad, casi 85% de la población de este grupo usa este servicio, mientras que el grupo de edad con menor uso son las mujeres de 55 años y más.⁵⁸

⁵⁸ Notimex, 21/02/2018, EN MÉXICO EL NÚMERO DE MEXICANOS CON ACCESO A INTERNET SUBIÓ A 71.3 MILLONES, Expansión, <https://expansion.mx/tecnologia/2018/02/20/en-mexico-hay-713-millones-de-mexicanos-con-acceso-a-internet>



En el gráfico 3 se observa una marcada diferencia entre el nivel de estudios del usuario, ya que el 69.5% cuenta con una licenciatura, mientras que los usuarios que solo cuentan con secundaria o carrera técnica apenas alcanzan un 2.5% del total juntos. Esta diferencia tan abismal demuestra que entre menor grado de estudios menos opciones o posibilidades a utilizar ciertos servicios que en teoría deberían ser de acceso general.

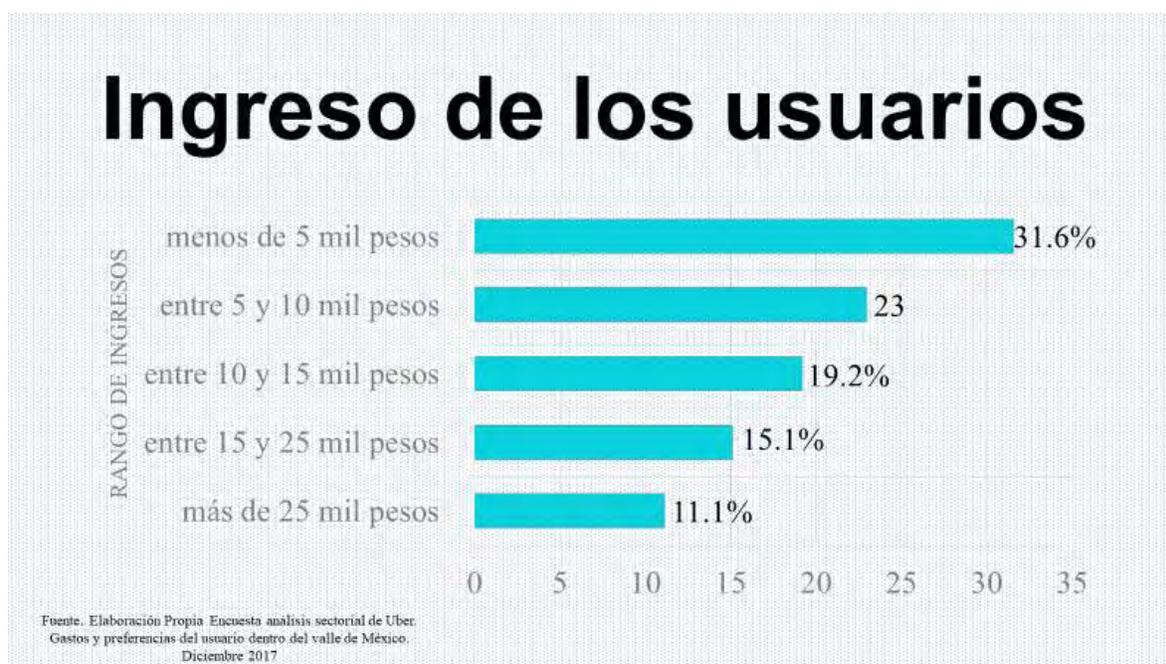
Acorde al hecho de que existe una relación directa entre el grado de estudios y el nivel de ingreso, y para poder ser usuario del servicio de Uber, es necesario contar con un teléfono inteligente, una conexión a internet (ya sea por modem o red de datos móviles) y una tarjeta de crédito o débito. Lo que genera una discriminación de usuarios.

Si bien los estudiantes del posgrado son el tercer sector de mayor presencia, es de suma importancia mencionar su porcentaje, ya que existe una tendencia nacional de aumentar el nivel de estudios para estar mejor preparados para un mercado laboral muy demandante.



En ocupación los usuarios son mayoritariamente estudiantes, este dato tiene sentido y va de la mano con el gráfico 2 ya que por lo general las personas en el rango de edad de los 15 a 25 años son estudiantes de tiempo completo. Por lo que estos datos se correlacionan mutuamente.

Un 39.1% podría definirse como asalariado (la suma del sector privado y sector gobierno), esto es interesante ya que este segmento poblacional podría definirse como el de mayor poder adquisitivo de la muestra. Mientras que el empresario y comerciante apenas alcanzan un 12% del total de la muestra, siendo estos “sus propios jefes” no alcanza la muestra de los asalariados.



Los resultados del nivel de ingreso que se demuestran en el gráfico 5, son un reflejo de la ocupación de los usuarios que vimos en el gráfico 4. El nivel de ingreso de los estudiantes no es el más alto, ya que muchos aun dependen económicamente de sus padres y viven prácticamente al día. En segundo lugar, tenemos un ingreso entre 10-15 mil pesos, que abarca el ingreso de un oficinista promedio con nivel licenciatura, corroborando los datos anteriores de nivel de estudios y ocupación.

Lugar de residencia de los usuarios

| Delegación CDMX | Frecuencia | Porcentaje | Municipio Zona Conurbada | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|
| Gustavo A. Madero | 51 | 11.5 | Nezahualcóyotl | 16 | 3.6 |
| Iztapalapa | 50 | 11.3 | Naucalpan de Juárez | 8 | 1.8 |
| Coyoacán | 48 | 10.8 | Ecatepec de Morelos | 6 | 1.4 |
| Cuauhtémoc | 46 | 10.4 | Tlalnepantla de Baz | 5 | 1.1 |
| Benito Juárez | 44 | 9.9 | Atizapán de Zaragoza | 4 | 0.9 |
| Tlalpan | 34 | 7.7 | Ixtapaluca | 4 | 0.9 |
| Álvaro Obregón | 27 | 6.1 | Otro | 4 | 0.9 |
| Iztacalco | 18 | 4.1 | Chimalhuacán | 3 | 0.7 |
| Miguel Hidalgo | 15 | 3.4 | Cuautitlán Izcalli | 3 | 0.7 |
| Venustiano Carranza | 15 | 3.4 | Huixquilucan | 3 | 0.7 |
| Azcapotzalco | 11 | 2.5 | La Paz | 2 | 0.5 |
| Magdalena Contreras | 7 | 1.6 | Texcoco | 1 | 0.2 |
| Xochimilco | 7 | 1.6 | Tultitlán | 1 | 0.2 |
| Tláhuac | 6 | 1.4 | Valle de Chalco Solidaridad | 1 | 0.2 |
| Cuajimalpa de Morelos | 3 | 0.7 | | | |

Fuente: Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber. Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México. Diciembre 2017.

En la distribución de la residencia, la muestra nos arroja que, del total, un 86.4% de los usuarios viven dentro de la Ciudad de México, mientras que el 13.8% viven en alguno de los municipios del área conurbada de la ciudad.

Según datos del INEGI, las dos delegaciones más habitadas son Iztapalapa (1 827 868) y Gustavo A. Madero (1 164 477). En la encuesta son las entidades con mayor número de usuarios, además como se explicó anteriormente, en estas dos delegaciones se registran la mayor cantidad de robos en transporte público, lo que explica el porqué del mayor nivel de usuarios que están dispuestos a pagar más a la hora de transportarse de un lugar a otro. Al igual que el municipio de Nezahualcóyotl (1 039 867), que sufre de las mismas características que las delegaciones anteriores, sobrepoblación y altos índices de inseguridad.⁵⁹

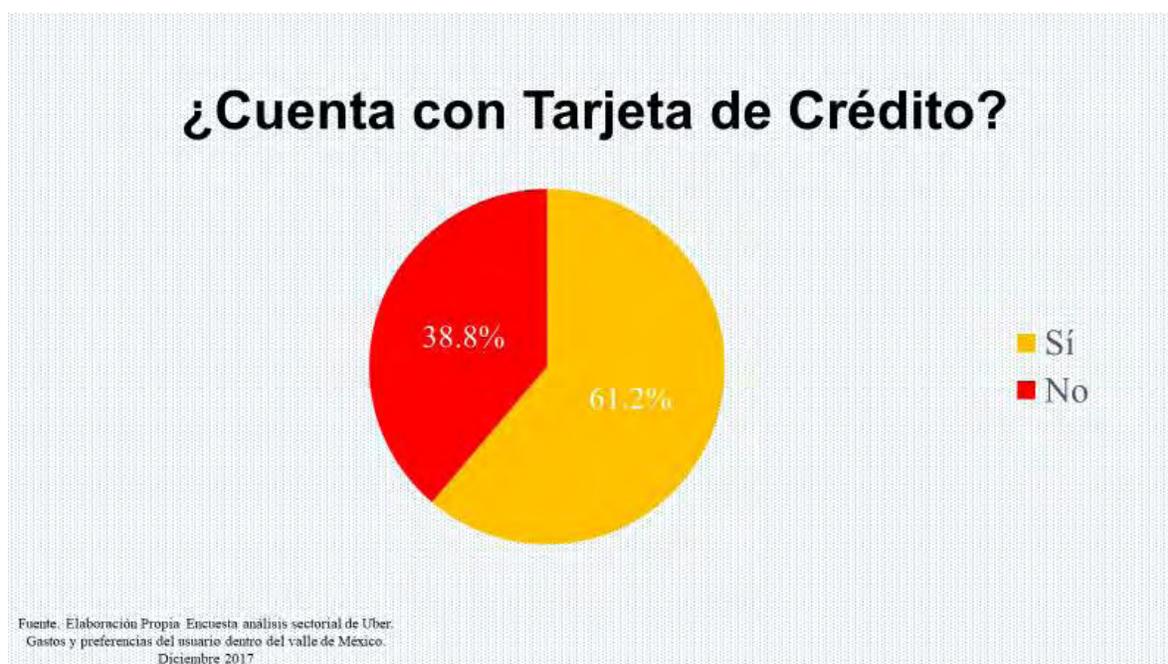
⁵⁹ INEGI, 2015, Encuesta Intercensal 2015, <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/intercensal/>



Durante 2015, el 65% de los usuarios de telefonía móvil declararon contratar este servicio en la modalidad de prepago.⁶⁰

Los datos presentados por La Procuraduría Federal del Consumidor hacen contraste con lo publicado en la encuesta, esto se podría deber principalmente a un factor, que el usuario de Uber en general es un sector ajeno al grueso poblacional, con hábitos de consumo y de gasto que no reflejan precisamente la realidad del usuario de telefonía móvil del país. Esta diferencia es un claro ejemplo de la segmentación del servicio de Uber como un bien “de lujo”.

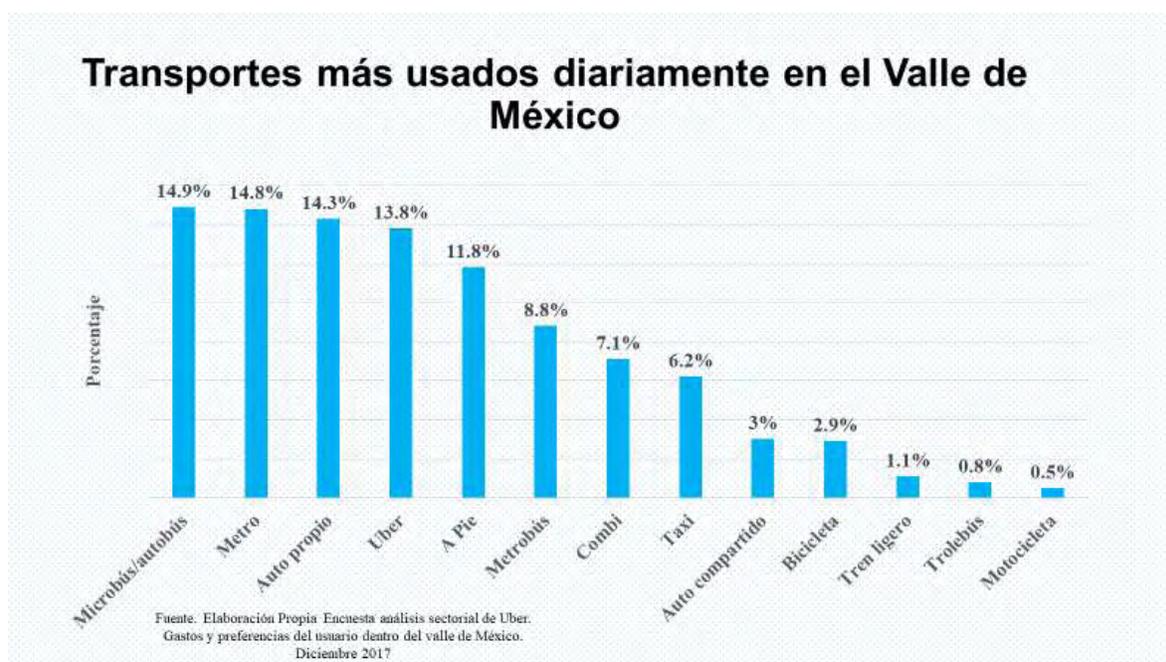
⁶⁰ PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), Noviembre 2015, *Resultados de la encuesta sobre satisfacción del servicio de telefonía móvil*, Dirección General de Estudios sobre Consumo, México, <https://www.profeco.gob.mx/encuesta/mirador/2015/Encuesta%20satisfacci%C3%B3n%20de%20telefon%C3%ADa%20m%C3%B3vil%202015.pdf>



El 61.2% de los encuestados cuentan con tarjeta de crédito, que, si bien ya no es un bien de difícil acceso, si define mucho al usuario, ya que muy probablemente su consumo y hábito de compras dependan en la mayoría del uso de las tarjetas de crédito.

Con estos datos del usuario de Uber, se puede definir como una persona entre los 15 y 25 años, con licenciatura en curso, que gana menos de cinco mil pesos al mes, vive en la ciudad de México, tiene un plan de telefonía de pospago y tiene tarjeta de crédito.

Estos datos nos ayudarán a entender las respuestas y tendencias que a continuación se irán describiendo.



“Según datos del reporte de movilidad urbana emitido por el Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República muestran que hay 4 millones de vehículos en circulación y un total de 22 millones de traslados ocurren cada día.”⁶¹ En la muestra, de los 443 encuestados se tiene un total de 2024 viajes realizados diariamente (sumando el conteo de cómo se traslada diariamente a su escuela o trabajo, multiplicándolo por dos por los viajes de ida y vuelta).

⁶¹ Dr. Juan Pablo Aguirre Quezada, marzo 2017, *Movilidad urbana en México*, [en línea] Senado de la República, Instituto Belisario Domínguez, México, p. 4, <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3391/Cuaderno%20de%20investigacion%20CC%81n%2030%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

En el mismo reporte se aborda el siguiente dato:

Una encuesta realizada por el CESOP de la Cámara de Diputados informó que la movilidad se da principalmente en transporte colectivo como metro, camión, pesero o combi (68%); mientras que uno de cada cinco (22%) utiliza automóvil particular. Únicamente uno de cada diez eligió otras opciones para transportarse.⁶²

Los datos para contrastar la encuesta y el reporte de movilidad se dan entre la frecuencia de uso del sistema de Camiones y Microbuses, el Metro y el Auto propio. Estos tres medios de transporte abarcan el 44% del total de los viajes realizados en el área metropolitana del valle de México.

Microbús, Autobús, Metro y Auto Propio son el eje principal y sistemas predilectos de movilidad dentro de la zona conurbada del Valle de México. Interesante también es que con un 13.8% del uso diario Uber se coloca en el cuarto lugar entre los medios usados diariamente para el traslado diario de personas. Esto se puede deber a varias razones:

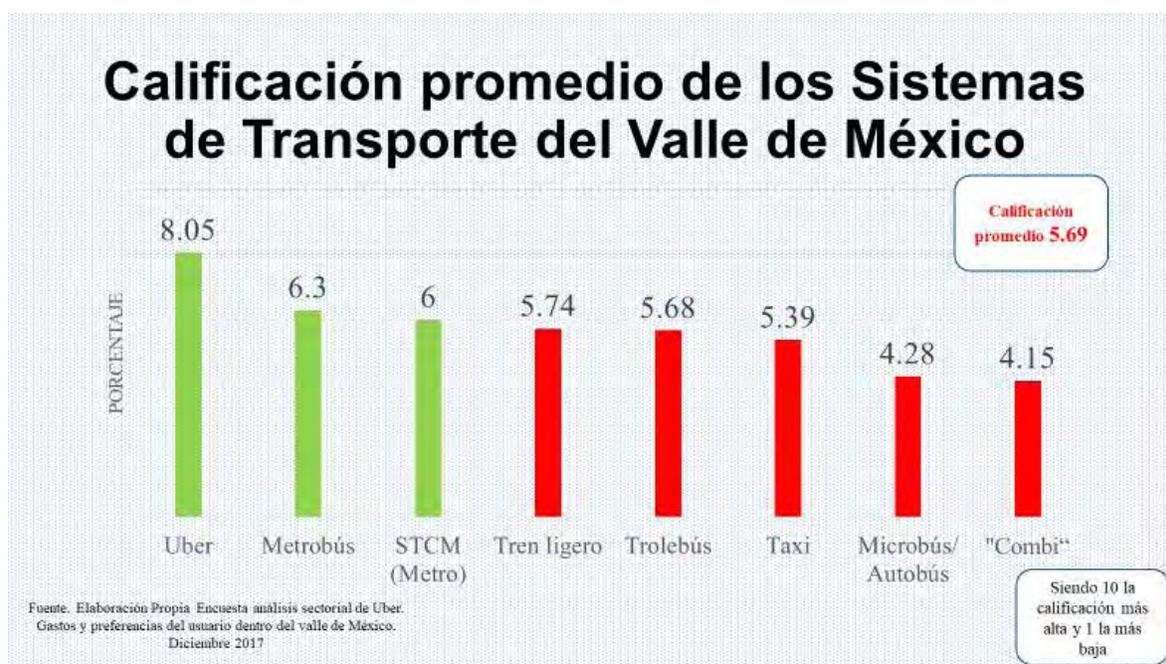
- Hoy no Circula, en muchas ocasiones el usuario está acostumbrado o tiene la necesidad de trasladarse a su destino en auto propio, pero si su auto no puede circular un día a la semana se verá en la necesidad de usar un medio de transporte de auto particular, y este decide usar Uber.
- La gente no quiere comprar autos, dadas las circunstancias adversas que implica el tener un automóvil en la ciudad (estacionamientos, parquímetros, foto multas, precios de la gasolina, impuestos, casetas etc.) el usuario de transporte de la ciudad ha prescindido de tener un vehículo propio y cuando requiere trasladarse usa servicios como Uber; que no requiere ningún gasto extra más que el del traslado.

⁶² Dr. Juan Pablo Aguirre Quezada, marzo 2017, *Movilidad urbana en México*, [en línea] Senado de la República, Instituto Belisario Domínguez, México, p. 5, <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3391/Cuaderno%20de%20investigacion%20CC%81n%2030%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Estatus, un efecto curioso es el hecho que implica tener un “Chofer”. Socialmente es un hecho que si tienes un chofer perteneces a una clase social superior al grueso poblacional, aunado al hecho de que muchas veces puedes acceder a vehículos que difícilmente pueden ser adquiridos por la población en general (Uber Black, Suv y XL), aunque sea momentáneamente, este estatus fomenta el uso del servicio.

Por otro lado, el taxi que antes de la entrada del servicio de Uber a la Ciudad de México era prácticamente un monopolio de traslado de particulares, queda rezagado a un 6.2%. Este 6.2% no es ni el 50% del porcentaje que ha alcanzado Uber, que lo ha desplazado hasta el 8º lugar de las preferencias diarias del transporte en la Ciudad de México. Este dato demuestra, no solo el claro desplazamiento de las preferencias de consumo, sino también el hecho de que el ciudadano tiene una mejor percepción del servicio privado con Uber.

Otro dato interesante de mencionar es el uso de transportes amigables con el planeta, que no requieren el uso de combustibles fósiles para desplazarse, entre ellos tenemos a la bicicleta con un 2.9% y caminar (a pie) con un 11.8%. Si bien estos dos en sumatoria apenas superan el uso del automóvil propio, justo por debajo del porcentaje del uso del metro. Es más que claro que esta es una tendencia a nivel global, que con el paso de los años verá un incremento significativo de uso para traslado diario entre la población de la metrópoli, pasando de ser medios recreativos a un medio de importancia significativa para la movilidad capitalina. Esto en parte también al incremento de vías con carriles exclusivos para el uso de bicicletas y programas sociales como “Ecobici” o muévete en bicicleta, que da horarios especiales para el acceso al metro o Metrobús de bicicletas para complementar el traslado dentro de la ciudad de este medio.

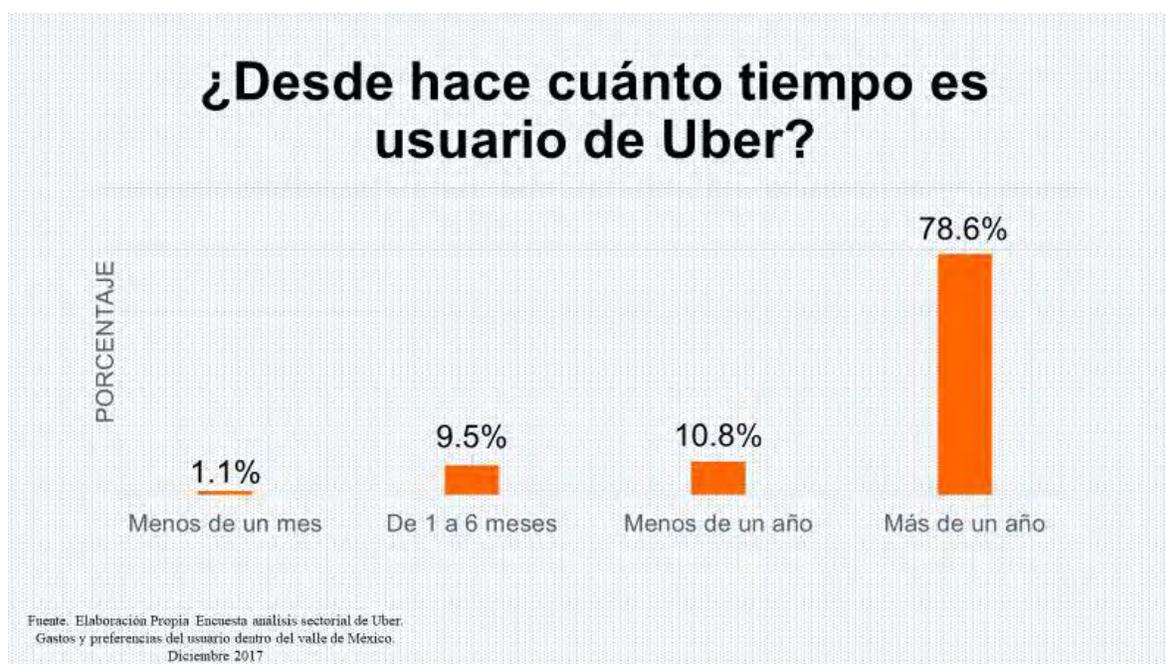


Se les pidió a los encuestados que nos dieran su opinión respecto a qué calificación le otorgarían a cada uno de los medios de transporte que convergen en la Ciudad de México. Estas calificaciones le fueron asignadas en un rango de calificaciones siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.

El transporte mejor calificado fue Uber, con un 8.05 de calificación, lo que la hace la absoluta ganadora ya que en segundo lugar se encuentra el Metrobús, pero con un lejano 6.3 de calificación. Los dos peores calificados son el Microbús/ Autobús y la "Combi", que como se ha hecho mención en secciones anteriores son el cuerpo principal de transporte dentro de la ciudad, y el de mayor uso en los trayectos hacia la periferia de la ciudad, también son los medios con mayores índices delictivos.

La calificación promedio del sistema de transporte es de **5.69**, esta calificación deja como reprobatorio a todo el sistema de transporte público del Valle de México, aspecto no solo alarmante si no también que refleja la percepción de la calidad de los usuarios, sobre todo los medios que se encuentran por debajo del promedio, no solo los dos que se mencionan

anteriormente, por debajo del promedio también se encuentra el Taxi, con un **5.39** de calificación. Este dato lo deja muy por debajo de su competidor principal Uber, dejándolo a un lado de las preferencias de los usuarios marginándolo a un puesto de bien inferior respecto al primero.



Como se demuestra en el gráfico 11, la mayor cantidad de usuarios de Uber, tienen más de un año de ser usuarios, esto significa principalmente:

1. El usuario de Uber se ha mantenido vigente a pesar de la nueva oferta de servicios de chofer privado que han llegado a la ciudad, y no solo eso, parece indicar que su tasa de crecimiento mensual es del 1% que, si bien puede sonar insignificante, esta llega a alcanzar una tasa de crecimiento anual de cerca del 10% lo que hace a México un mercado muy importante para Uber a nivel internacional.

Este crecimiento y fidelidad hacia la plataforma sucede a pesar de los incidentes que se han reportado en su plataforma en estos años de servicio, que han afectado la imagen del servicio ante la opinión pública.

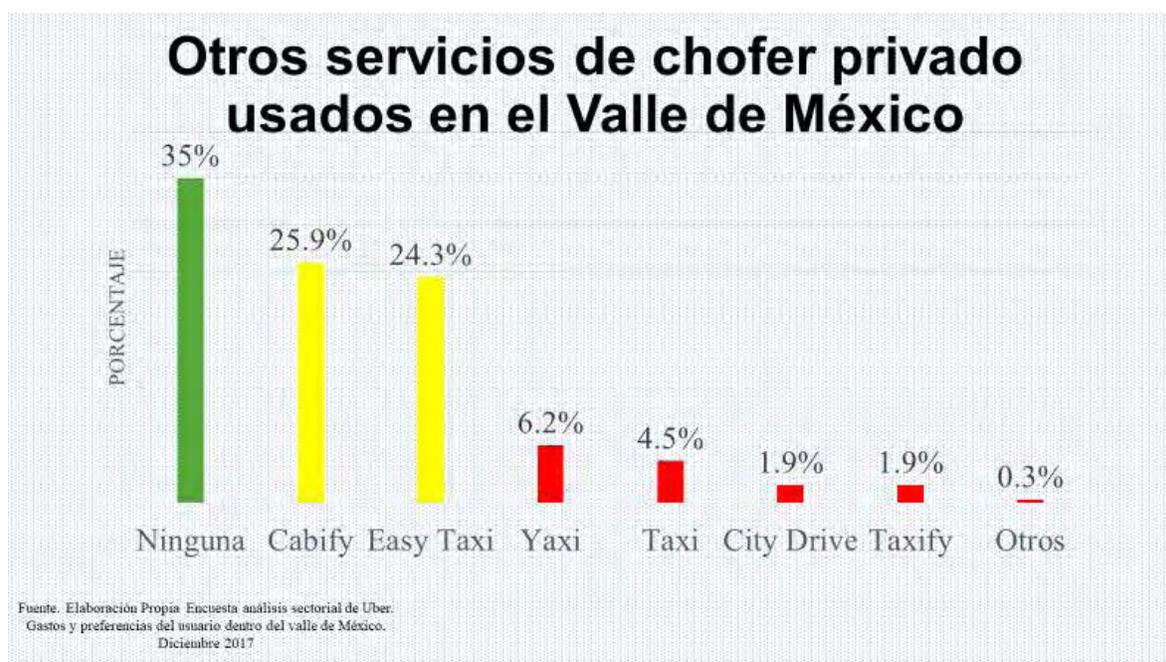


El servicio insignia de Uber es el Uber X, ya que sus costos son accesibles al grueso poblacional, ofreciéndoles una calidad del servicio superior al taxi. Este servicio ocupa el 63.5% del total de la demanda total de servicios.

En segundo lugar, se tiene el servicio de Uber Pool, que ofrece viajes compartidos con otros usuarios disminuyendo así los costos, a pesar de que este servicio ofrece prácticamente las mismas características que el servicio Uber X con la única diferencia de ser viajes compartidos. Este solo alcanza cerca de un 20% del uso respecto al de Uber X.

Uber Eats si bien es un servicio de entrega de comida, tiene una participación importante, ocupando el tercer puesto, este servicio refleja un hábito de consumo que ha cobrado importancia dentro de la ciudad, en la que el ciudadano ya no tiene tiempo de ir a comer, por lo que se ve en la necesidad de que le entreguen sus alimentos de forma rápida y hasta su domicilio o lugar de trabajo ya que desplazarse y hacer filas le quita mucho tiempo.

Con una frecuencia de uso de 620 respecto a la muestra de 443, indica que, si bien el usuario solo utiliza 1 servicio de Uber, hay usuarios que usan más de un servicio de los ofrecidos por Uber, ya sea por comodidad o necesidad.



En el Gráfico 13, señala como la oferta de servicios de transporte de chofer privado ha aumentado considerablemente, pasando de ser solo una (Uber) a tener cerca de ocho empresas que compiten por ese mercado en crecimiento. También se observa como cerca del 35% de los usuarios mantienen fidelidad al servicio de Uber, ya que no usan ningún otro servicio de transporte privado.

Esto se puede deber a dos factores principalmente:

1. Ignorancia, el usuario promedio desconoce que tiene más opciones a la hora de realizar sus viajes.
2. Comodidad, el usuario está cómodo con el servicio brindado que, si bien ha bajado de calidad durante los últimos años, este sigue siendo superior a los que conocía anteriormente y no considera que buscar otra opción le resulte en una mejora significativa.

Cabify ocupa la tercera posición con un 25.9% del total, esta empresa es la principal competidora de Uber en el servicio de chofer privado, pero está lejos de alcanzar el mercado que Uber tiene prácticamente dominado. Los costos entre ambas son muy similares y también las características de las mismas. Lo que la hace una opción más viable para el usuario que quiere cambiar de plataforma. Ambas empresas fueron reguladas con las mismas condiciones por parte del gobierno de la Ciudad de México.

Easy taxi y Yaxi, son empresas que han optado por usar el servicio ya existente de taxis de las ciudades, que cumplan con las regulaciones propias de cada ciudad donde entran en operación. La gran diferencia entre tomar un taxi de la calle y el servicio de Easy Taxi o Yaxi, es que tienes la seguridad de que el chofer está plenamente identificado, así como el vehículo que aboradas, además de que los pagos los realizas por tarjeta de crédito o débito y no tienes que pagar en efectivo forzosamente. La principal ventaja que tienen estos servicios es que los taxis ya están delimitados y no tienen que crear su propia flotilla de unidades para laborar.

Por otro lado, su principal desventaja es la mala imagen que tienen los choferes de Taxis, que genera cierto recelo y desconfianza a la hora de abordar un vehículo ya que, si bien están identificados los choferes y vehículos, el estatus que te da viajar en un vehículo sin rotulación de taxi a un costo similar hace que la gente no use tanto estos servicios como se puede ver en el gráfico 13.

En la cuarta posición se encuentran los taxis, y como bien se ha descrito a lo largo de este documento, el usuario ha dejado de usar taxis y prefiere realizar sus viajes en otras opciones más seguras y cómodas, que en los taxis. La gente no solo no confía en los taxis, ha dejado de usarlos. Con ello, se han visto desplazados como el monopolio del transporte privado a un medio de segunda clase.

Relación Días/Horarios más usados

| Días | Madrugada | | Matutino | | Medio día | | Vespertino | | Nocturno | | Total | |
|-----------|-----------|-------|----------|-------|-----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Domingo | 77 | 2.3% | 77 | 2.3% | 43 | 1.3% | 63 | 1.9% | 131 | 4.0% | 391 | 11.8% |
| Lunes | 59 | 1.8% | 112 | 3.4% | 49 | 1.5% | 69 | 2.1% | 100 | 3.0% | 389 | 11.8% |
| Martes | 40 | 1.2% | 79 | 2.4% | 40 | 1.2% | 55 | 1.7% | 74 | 2.2% | 288 | 8.7% |
| Miércoles | 44 | 1.3% | 80 | 2.4% | 39 | 1.2% | 63 | 1.9% | 88 | 2.7% | 314 | 9.5% |
| Jueves | 60 | 1.8% | 87 | 2.6% | 40 | 1.2% | 70 | 2.1% | 99 | 3.0% | 356 | 10.8% |
| Viernes | 186 | 5.6% | 145 | 4.4% | 66 | 2.0% | 129 | 3.9% | 287 | 8.7% | 813 | 24.6% |
| Sábado | 173 | 5.2% | 131 | 4.0% | 61 | 1.8% | 120 | 3.6% | 272 | 8.2% | 757 | 22.9% |
| Total | 639 | 19.3% | 711 | 21.5% | 338 | 10.2% | 569 | 17.2% | 1051 | 31.8% | 3308 | 100% |

Fuente. Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber.
Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México.
Diciembre 2017

F= Frecuencia

Se les realizaron dos preguntas a los usuarios de Uber respecto a sus hábitos de consumo, “¿En qué horario suele utilizar Uber?” y en relación con la anterior “¿Que días de la semana?”, en ambas preguntas tenían la opción de seleccionar los días de la semana y en la segunda los horarios (Madrugada, Matutino, Vespertino y Nocturno). Este gráfico es muy interesante, ya que muestra las tendencias y hábitos de uso del consumidor en general.

A continuación, detallo los principales hallazgos:

1. El día que más usuarios usan el servicio de Uber es el viernes.
2. El horario más utilizado es el nocturno.
3. El segundo día más utilizado es el sábado
4. El segundo horario más utilizado es el matutino
5. El día menos usado es el martes
6. Mientras el horario menos usado es el medio día.
7. El segundo día menos utilizado es el miércoles
8. El segundo horario menos utilizado es el vespertino.

Que el viernes seguido del sábado en horario nocturno sean los que más uso registren no es un dato que se deba menospreciar. En ambos días el consumo del alcohol sube drásticamente, por lo que muchos usuarios prefieren dejar su vehículo y prefieren usar el servicio de chofer privado.

Artículo 50.- Queda prohibido conducir vehículos motorizados cuando se tenga una cantidad de alcohol en la sangre superior a 0.8 gramos por litro o de alcohol en aire espirado superior a 0.4 miligramos por litro, así como bajo el influjo de narcóticos, estupefacientes o psicotrópicos al conducir.⁶³

Las sanciones por conducir en estado de ebriedad son severas, estas son:

1. Arresto administrativo inmutable de 20 a 35 horas
2. El costo de arrastre y almacenaje de tu vehículo al ser llevado al corralón
3. 6 puntos de sanción en tu licencia de manejo (con 12 puntos te revocarán el derecho de tener licencia de manejo y no podrás volverla a tramitar dentro de 3 años)

Todas estas medidas por parte del gobierno de la Ciudad de México han desincentivado el uso del automóvil cuando el usuario sale de fiesta, favoreciendo la disminución de accidentes vehiculares relacionados con el consumo de alcohol y por el otro lado el uso de servicios de chofer privado como Uber.

Que el segundo horario más utilizado sea el matutino se debe a que es el horario de entrada tanto de oficinistas como de las escuelas, que en muchas ocasiones tienen que tomar el servicio por practicidad y si al usuario se le hizo tarde para llegar a su destino, tiene que optar por una opción más rápida que el transporte colectivo ordinario.

⁶³ Jefatura de Gobierno, 17/08/2015, *Gaceta Oficial del Distrito Federal núm. 156 bis.*, [en línea], Distrito Federal, http://data.ssp.cdmx.gob.mx/reglamentodetransito/documentos/nuevo_reglamento_transito.pdf

Que los dos días menos utilizados sean martes y miércoles, pueden denotar que estos días, los usuarios prefieren usar los servicios de transporte de la ciudad y así evitar gastos extra en sus trayectos diarios, ya sea porque ya retomaron la rutina del fin de semana y no tienen tantas presiones para llegar con tiempo a sus destinos.

Y que el horario menos utilizado sea el vespertino, obedece a un sentido meramente de percepción del tiempo, los usuarios ya regresan de sus lugares de trabajo o de estudio, y no tienen tanta prisa por llegar a sus hogares; aunado al aumento del tránsito en esas horas, que genera un aumento del tiempo de traslado lo que se refleja en un aumento de los costos del servicio de chofer privado, tiendan a llevar un gasto más responsable y usar los medios de transporte más económicos aunque les tome mayor cantidad de tiempo.

Relación entre el gasto aproximado mensual y los viajes realizados durante el último mes

| Gasto aproximado Mensual | En el último mes, ¿cuántas veces ha usado el servicio de Uber? | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--------------|-----------|--------------|------------|-------------|-----------|-------------|---------------|------------|
| | Menos de 5 | % | de 6 a 10 | % | de 11 a 15 | % | más de 15 | % | Total general | % |
| Menos de 100 pesos | 25 | 89.3% | 3 | 10.7% | N/A | N/A | N/A | N/A | 28 | 100 |
| de 101 a 500 pesos | 142 | 65.7% | 60 | 27.8% | 11 | 5.1% | 3 | 0.1% | 216 | 100 |
| Más de 500 pesos | 21 | 20.0% | 34 | 32.4% | 19 | 18.1% | 31 | 29.5% | 105 | 100 |
| Total general | 188 | 53.9% | 97 | 27.8% | 30 | 8.6% | 34 | 9.7% | 349 | 100 |

Fuente: Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber. Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México. Diciembre 2017

El porcentaje es con base al conteo total en relación al gasto mensual

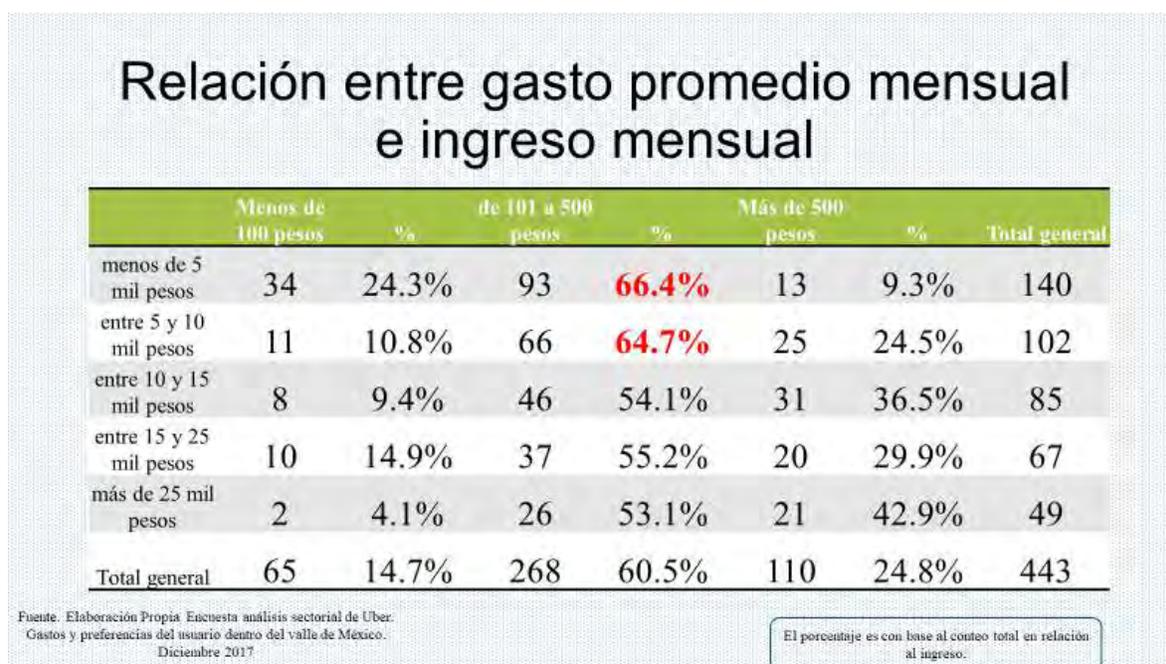
Para los resultados del Gráfico 15, se les preguntó a los usuarios, cuantas veces habían utilizado el servicio el último mes y cuanto ascendía su gasto promedio mensual. De la relación de ambas preguntas datos interesantes que mencionar.

Primero que nada, de la muestra total de 443 de la encuesta solo el 79% (349 usuarios) han utilizado el servicio de Uber. Lo que deja un 21% de usuarios que no han utilizado la plataforma, casi una cuarta parte del total usa el servicio tan esporádicamente que no lo ha utilizado el último mes, más aun sorprendente es que la encuesta se levantó a finales de diciembre del 2017, lo que indica que a pesar de que es un mes con mucho movimiento no solo por las fechas sino también por el excedente de efectivo que hay en la economía gracias a los aguinaldos y bonos propios de las fechas, los usuarios no utilizaron el servicio.

Los porcentajes de este cuadro se basan en el total por gasto mensual aproximado, para poder hacer un perfil más exacto de acuerdo con el gasto y no solo al total general.

De los usuarios que gastaron menos de 100 pesos al mes el 89.3% solo realizó menos de 5 viajes mensuales, el resto del porcentaje hizo menos de 10 viajes mensuales. Sin tener registros de realizar más de 11 viajes.

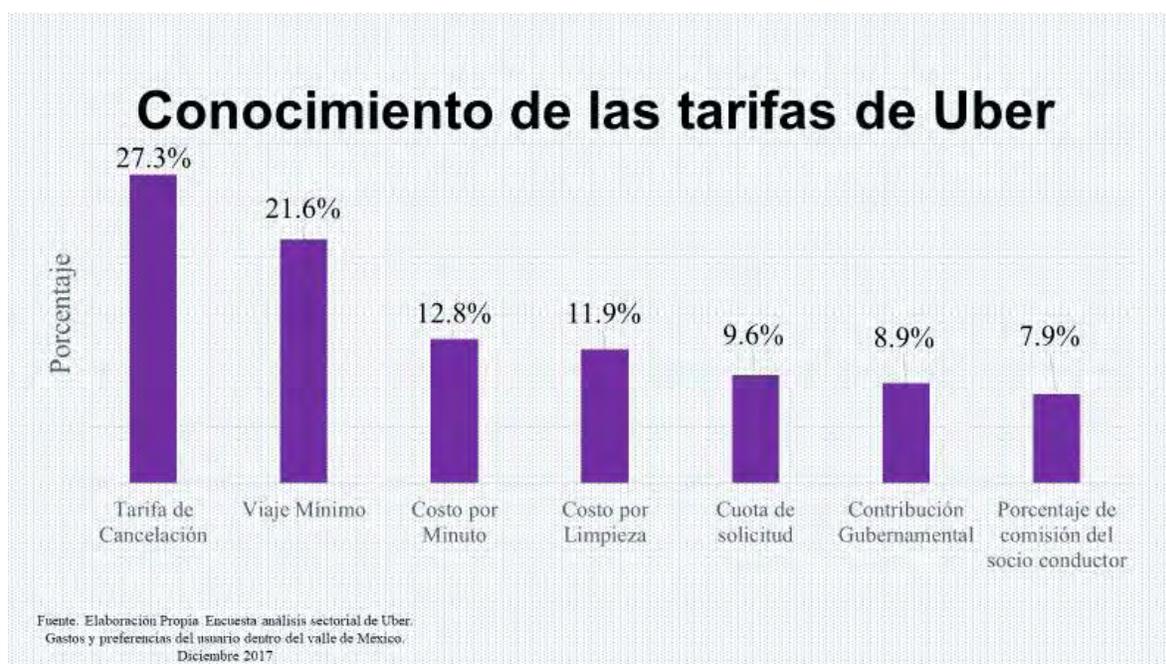
De los usuarios que gastaron entre 101 y 500 pesos mensuales el 65.7% también realizó menos de 5 viajes mensuales. Mientras que los usuarios que reportaron gastar más de 500 pesos al mes usaron el servicio entre 6 y 10 veces al mes principalmente. Esto indica claramente que, si bien el usuario prefiere usar Uber para sus trayectos, es más bien un usuario casual, ya que no realiza más de 10 viajes en promedio mensualmente y no gasta más de 500 pesos al mes en el servicio. Y el poder de mercado de Uber se concentra principalmente en la cantidad de usuarios que tiene y no en la cantidad de viajes que estos realizan.



Si bien en el gráfico 16 se puede observar ahora la relación entre el gasto promedio mensual y el ingreso mensual aproximado esta requiere un análisis un poco más a detalle para poder encontrar las singularidades de esta relación.

A simple vista se puede ver que sin importar el ingreso mensual los usuarios gastan entre 101 y 500 pesos mensuales, y parecería un dato sin relevancia que confirmaría lo que se analizó en el gráfico 15. Hay un detalle que se debe tener en cuenta.

Si un usuario que gana más de 25 mil pesos destina 500 pesos a su gasto de Uber mensualmente, este solo representa en 2% de sus ingresos totales mensuales. Mientras que un usuario que gana menos de 5 mil pesos al mes y de igual manera destina 500 pesos mensuales a su gasto de Uber, este porcentaje se eleva al 10% del ingreso, mensual. 5 veces más que el usuario con mayor poder adquisitivo.



Los costos que tiene Uber no solo tienen que ver con los gastos de viaje en particular. Y son tan variados que es común que el usuario no sepa ni el por qué le cobran cierta tarifa o realmente que es lo que está pagando en cualquiera de sus viajes como lo demuestra el gráfico 17.

Los costos son muy amplios y tienen su justificación para la empresa:

1. **Tarifa de Cancelación:** esta tarifa se cobra cuando el usuario decide cancelar su viaje después de los 2 minutos de haber solicitado su viaje, el costo de esta tarifa es de 35 pesos y se desglosa a manera de recibo.
2. **Costo por minuto y kilómetro:** funciona igual que un taxi convencional siendo la dinámica la siguiente: Durante tu recorrido cada minuto que pasa tu tarifa aumenta 1.8 pesos y por cada kilómetro recorrido esta aumenta 3.57 pesos.
3. **Cuota de solicitud:** es un cargo en el viaje de los usuarios que se utiliza para apoyar iniciativas de seguridad y calidad para todas las personas que utilizan nuestra

aplicación ya sea para viajar o conducir, así como para cubrir ciertos costos operativos.⁶⁴

4. **Otras Contribuciones o contribución gubernamental:** es un cargo en el viaje de los usuarios que se utiliza para cubrir ciertos costos de carácter regulatorio, que se determinan en función de las normas aplicables en cada ciudad.⁶⁵

Estas tarifas de contribución gubernamental entraron en vigor el 15 de julio del 2015, como parte del convenio entre el GDF y Uber, para que la empresa pudiera seguir operando libremente en la Ciudad de México. Se estima que desde esa fecha se han aportado 180 millones de pesos, este impuesto debía de usarse para la mejora del sistema de transporte de la ciudad de México, conocido como Fondo para el Taxi, la Movilidad y el Peatón.

Pero hasta la fecha no se ha reportado o esclarecido la situación actual de ese dinero, y las diferentes instituciones de movilidad de la Ciudad de México no han reportado su uso, alegando que se encuentra en un fideicomiso privado, por lo que no tiene injerencia en el uso de ese fideicomiso.⁶⁶

Otro aspecto importante que señalar en este impuesto es la queja de los usuarios de Uber, que no consideran que ellos deban pagar las contribuciones que por ley la empresa debería de pagar, ya que la empresa sigue manteniendo su margen de ganancia ya que este impuesto recae de forma directa sobre el consumidor y más bien debería recaer sobre el margen de ganancia no del chofer si no de la empresa.

⁶⁴ Uber México, 08/08/2017, *Ahora la cuota de solicitud y el cargo "otras contribuciones" serán variables*, Uber Blog, Ciudad de México, <https://www.uber.com/es-MX/blog/mexico-city/vbf-cdmx/>

⁶⁵ Uber México, 08/08/2017, *Ahora la cuota de solicitud y el cargo "otras contribuciones" serán variables*, Uber Blog, Ciudad de México, <https://www.uber.com/es-MX/blog/mexico-city/vbf-cdmx/>

⁶⁶ Arturo Ángel, 17/01/2018, *¿Y el impuesto que pagan Uber y Cabify en CDMX? El gobierno lo cobra, pero no usa el dinero*, [en línea], Animal Político, México, <https://www.animalpolitico.com/2018/01/impuesto-uber-cabify-cdmx-dinero/>

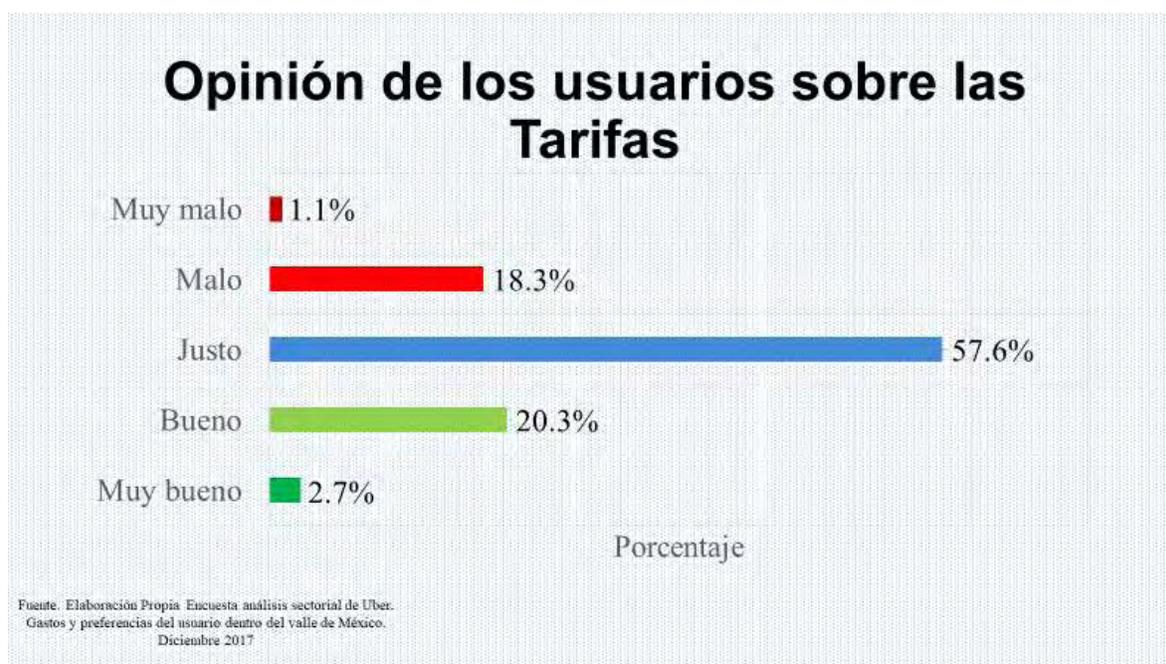
5. Cuotas por Limpieza, este rubro es muy amplio y tiene su propia estandarización para Uber, esta varía de acuerdo con los daños que se hagan en la unidad, pero a continuación muestro la tabla de costos con los costos más relevantes

| | Tipo de daño | Ubicación | Costo |
|-----------|--|-------------------------|--------------|
| 1 | Fluidos corporales (no saliva, no orina) | Exterior | \$200 MXN |
| 2 | Bebida (no alcohol) | Interior piso/ tapete | \$200 MXN |
| 3 | Comida grasosa | Interior piso/ tapete | \$200 MXN |
| 4 | Lodo/pintura/otros | Interior vestiduras | \$200 MXN |
| 5 | Lodo/pintura/otros | Exterior | \$200 MXN |
| 6 | Fluido Corporales (no saliva, no orina) | Interior puerta/ventana | \$300 MXN |
| 7 | Fluidos Corporales (no saliva, no orina) | Interior piso/ tapete | \$500 MXN |
| 8 | Fluidos Corporales (no saliva, no orina) | Interior vestiduras | \$800 MXN |
| 9 | Bebida (no alcohol) | Interior vestiduras | \$800 MXN |
| 10 | Comida grasosa | Interior vestiduras | \$800 MXN |
| 11 | Lodo/pintura/otros | Interior vestiduras | \$800 MXN |
| 12 | Fluido Corporales (no saliva, no orina) | Interior vestiduras | \$1200 MXN |

Fuente: <https://www.uber.com/es-MX/blog/tarifa-limpieza-objetos-perdidos/>

Como se describe en la tabla estos costos son muy variados, e incluso dentro de las descripciones que dan no son muy específicos llegando a ser hasta contradictorios ya que por ejemplo en la fila 4 se menciona el siguiente apartado:

Lodo/pintura/otros (en) Interior vestidura, que tiene un costo de 200 pesos, mientras que en el apartado 11 también menciona Lodo/pintura/otros (en) Interior vestiduras, pero tiene un costo de 800 pesos. Y no es el único caso, ya que hay más de la misma índole en el desglosado completo, este desglosado solo intentó abarcar los que he considerados más importantes. Y que, si bien menciona que estos costos dependerán del grado de daño, no menciona un rango de daño al que sea sujeto este ranking.



Respecto a los costos de la plataforma la gente se siente cómoda en relación con lo que pagan, ya que el 57.6% de la muestra considera que los costos de la plataforma son justos, y son de su agrado en relación con la calidad del servicio que reciben por su dinero, en segundo lugar, la gente considera que son buenos los precios. Pero existe un 18.3% que considera que los precios de la plataforma son malos y abusivos, por lo que debería de pagar menos por el servicio utilizado.

Otro aspecto interesante a abordar los costos de Uber respecto a los taxis. Si bien ambos servicios operan con diferentes tarifas de acuerdo con el servicio, se enfocará en los dos de mayor uso de ambos servicios, Uber X y Taxi Libre.

Comparativa de tarifas entre Uber X y el Taxi Libre

| Uber X | | Taxi Libre | |
|------------------------|------------|-----------------------------|------------|
| Tarifa base: | 7 pesos | Banderazo: | 8.74 pesos |
| Costo por minuto: | 1.8 pesos | Costo por cada 45 segundos: | 1.07 pesos |
| Costo por km: | 3.57 pesos | Costo por cada 250 metros: | 1.07 pesos |
| Tarifa mínima: | 35 pesos | N/A | N/A |
| Tarifa de cancelación: | 35 pesos | N/A | N/A |

Fuente: Elaboración Propia
<https://www.publimetro.com.mx/mx/ciudad/2014/08/06/todas-tarifas-transporte-publico-df.html>
<https://uber-tarifas-mexico-city-edmx-mx.uberlatam.com/>

Esta comparativa muestra dos datos muy interesantes. El primero, los costos son muy similares y prácticamente no se diferencian uno del otro, lo que muestra el por qué Uber llegó a desplazar al taxi como medio predilecto de transporte privado dentro de la ciudad. Con precios competitivos y una calidad del servicio mayor que la del taxi libre.

Otro aspecto interesante es el hecho de que a pesar de que los costos en viajes cortos son mayores en Uber ya que un viaje de digamos 3 cuadras, en el taxi no debería exceder los 12 pesos en Uber forzosamente tendrás que pagar los 35 pesos lo que lo hace una mala opción para realizar viajes cortos, pero esto al parecer no ha afectado el hecho de que la gente deje de usar su servicio.

Por otro lado, un servicio de taxi no te genera un servicio de cancelación si decides ya no viajar, ya que el servicio se toma directamente en la vía pública, y no estás obligado a viajar con el primer taxista que se pare.



Un aspecto que se debe tener en cuenta a la hora de los costos del servicio de Uber son las Tarifas dinámicas, este tipo de tarifa se calcula de una forma muy simple,

Cuando la demanda supera en gran medida la oferta de vehículos en las calles, un multiplicador de la tarifa habitual se activa y aumenta momentáneamente el precio para incentivar a más conductores a llegar a la zona donde se registra un incremento en las solicitudes de viajes. Así nos aseguramos de que las personas que requieren un Uber puedan tenerlo.⁶⁷

En simples palabras, si aumenta la demanda de Uber en una determinada zona, los precios suben para que los choferes se sientan motivados a ir a esa zona para ganar más dinero, cuando la oferta de autos se iguala a la demanda de vehículos, la tarifa se vuelve a estabilizar y así sucesivamente.

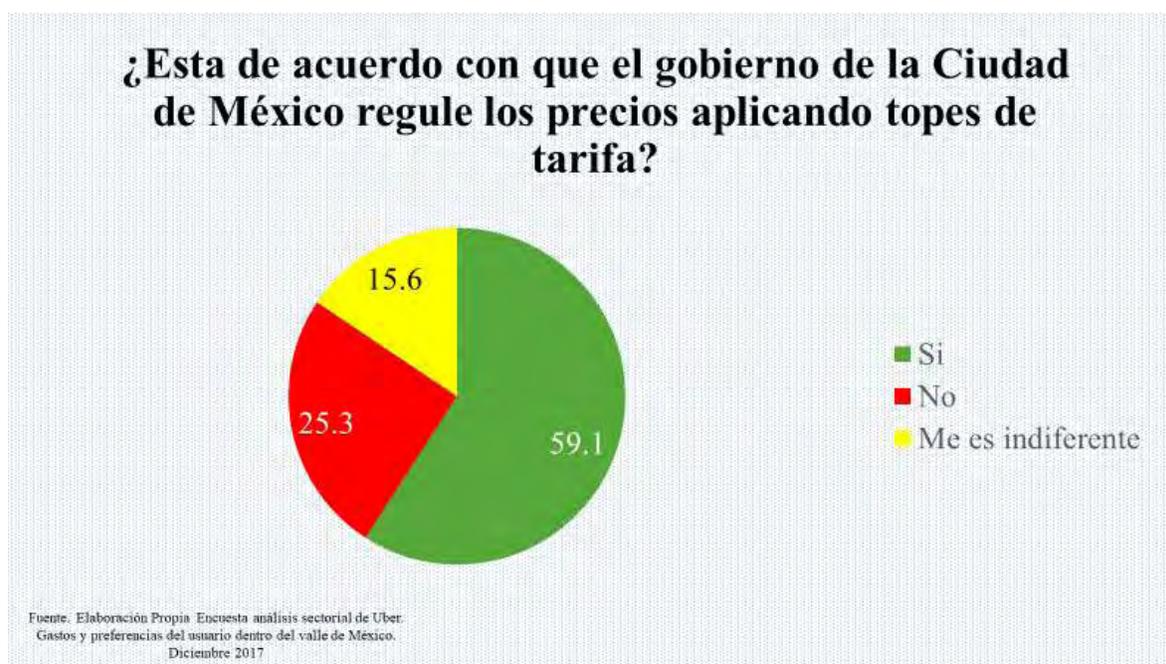
⁶⁷ Uber México, 09/11/2017, *¿Por qué existe la tarifa dinámica?*, [en línea], México, Uber Blog, <https://www.uber.com/es-MX/blog/tarifa-dinamica-2/>

Este problema no lo tienen los taxis, ya que no pueden aumentar sus tarifas de forma arbitraria, y deben seguir su normativa. Por el otro lado, los taxistas aumentan su tarifa después de las 22:59 hrs y hasta las 5:59 hrs del día siguiente, esta es llamada una tarifa nocturna que sólo depende del horario, y es un aumento del 20% respecto a los costos ordinarios de día.

Si bien se han registrado tarifas dinámicas hasta por 9.9, este no deja de ser una decisión del usuario si decide o no tomar el servicio a pesar de que va a pagar más por el mismo servicio, y que si decide esperar unos minutos el costo va a disminuir. En el gráfico 20 podemos observar la relación del usuario respecto a las tarifas dinámicas, ya que un 68.2% de los usuarios solo usan el servicio a pesar de las tarifas dinámicas cuando es de noche.

Un aspecto interesante ya que como se muestra en el gráfico 14 los usuarios usan más el servicio de Uber de noche, lo que indica que no solo usan el servicio de noche, si no que están dispuestos a pagar más por su viaje en las noches. Mientras que un 19.4% de la muestra toma la decisión de viajar o esperarse de acuerdo con que tan alto sea el aumento que le marca la plataforma.

Mientras que solo un 9.7% deja de usar por completo el servicio y no está dispuesto a pagar de más por un viaje. Estas tendencias de consumo muestran que los usuarios por lo general están dispuestos a pagar más por llegar a sus destinos sin importar el costo final del recorrido. Y prefieren desembolsar más dinero con tal de llegar a la brevedad a su destino.



El 59.1% de la muestra considera prudente que el gobierno de la Ciudad de México debe regular los precios que tiene la plataforma Uber, a pesar de que como se indica en el gráfico 18 la mayoría de los usuarios considera que es justa la tarifa del servicio, esta debe de ser regulada por el ente gubernamental, a modo de que no existan “abusos” en los costos de su traslado.

Esta relación es interesante, ya que el usuario promedio quiere un servicio de una calidad sobre el promedio, con tarifas bajas y que este no exceda su precio abruptamente con tarifas dinámicas o sobre precios impuestos con la plataforma. El usuario quiere un servicio como se dice coloquialmente: “Bueno, Bonito y Barato”.

Por el otro lado a un 15.6% de la muestra le es indiferente si el gobierno decide o no intervenir en los costos del servicio. Parte de esta indiferencia se puede deber a que tal vez no use el servicio con mucha frecuencia o a un simple sentimiento de indiferencia ante lo que está dispuesto o no gastar por el servicio.



Se les preguntó a los 443 encuestados “Si Uber decidiera aumentar su tarifa un 25% en el futuro, ¿seguiría usando el servicio?”

Es interesante ver sus respuestas, ya que el 59% de los encuestados respondió que, si seguiría usando el servicio a pesar de tener que pagar la cuarta parte de lo que paga actualmente, mientras que solo el 25% de los encuestados respondió de manera negativa.

Estos datos son interesantes y se pueden relacionar con el gráfico 16 que relaciona el ingreso mensual y el gasto promedio de Uber, ya que como se mencionó en la descripción de ese gráfico, la gente que menos ingresos tiene es la que más gasta en Uber en relación a su ingreso, y a pesar de que los usuarios que ganan menos de 5 mil pesos mensuales destinan cerca del 10% de su ingreso total al servicio de Uber mensualmente, estos están aún dispuestos a pagar un 25% más por las ventajas que le ofrece este servicio, esto sería un incremento del casi 15% mensual de sus ingresos promedios mensuales destinados solo al servicio de Uber.

Relación entre conocer un socio conductor de Uber y la disposición a ser chofer de Uber

| ¿Conoce algún Socio Conductor Uber? | ¿Usted sería socio conductor de Uber? | | | | Total general | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|------------|-----|------------|---------------|------------|
| | No | Porcentaje | Si | Porcentaje | Total | Porcentaje |
| No | 121 | 27.3% | 62 | 14% | 183 | 41.3% |
| Sí | 162 | 36.6% | 98 | 22.1% | 260 | 58.7% |
| Total general | 283 | 63.9% | 160 | 36.1% | 443 | 100% |

Fuente. Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber. Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México. Diciembre 2017.

Cuando Uber entró en operaciones en la Ciudad de México, entró con la premisa de que ganaras dinero en tu tiempo libre, a tu ritmo, sin obligaciones convirtiéndote en tu propio jefe. Esta dinámica funcionó muy bien los primeros meses, y escuchabas hablar de historias de gente que ganaba bastante dinero siendo chofer de Uber.

Las cosas se fueron corrompiendo con el paso de los años, ahora existen dueños de flotillas de Uber con más de 20 autos siendo trabajados por terceros en diferentes modalidades de cobro, que han llevado a un declive no solo en el servicio si no en la forma de hacer dinero con la plataforma.

Actualmente la única forma de hacer negocio siendo chofer de Uber es, siendo dueño de tu propio vehículo, y trabajando hasta doce horas al día (según comentarios que han hecho choferes durante los viajes), ya que la empresa cobra el 25% de cada viaje realizado, si a esto le sumas el costo por gasolina y le agregas una renta al dueño del auto, realmente no queda mucho margen de ganancia para el chofer.

Como se puede observar en el gráfico 23, la gente ya no quiere ser socio conductor de Uber, no lo ve como algo realmente rentable, del total de la muestra un 58.7% conoce algún socio conductor de Uber, y del total de la muestra que conoce un socio conductor un 36.6% aun así no sería socio conductor de Uber, tal vez porque conoce la realidad de ser chofer de Uber, y no considera que las condiciones sean las adecuadas.

Mientras que el 41.3% que no conoce algún socio conductor de Uber, estos tampoco serian choferes de Uber, tal vez por los comentarios escuchados por terceros que mencionan que ya no es negocio ser socio.

Si bien esta imagen negativa de ser chofer de Uber, por los comentarios hechos por los mismos socios durante sus viajes pueda deberse a un efecto de defensa, ya que pueden considerar que si promueven el ingreso de más choferes a la plataforma, ésta se sobresaturaría de choferes (comentarios que también ya hacen) lo que les dejaría un menor margen de ganancia y tendrían que repartir el mercado de usuarios con más choferes, lo que generaría una mayor cantidad de tiempo para cumplir con las metas que se pongan, ya sea de viajes o de dinero ganado al día.

La realidad es que solo los socios conductores que viven enteramente de esto saben las verdaderas condiciones y limitaciones que tienen que enfrentarse día con día para poder llevar el sustento a su hogar.

Relación entre la disposición a ser socio conductor de Uber respecto de la ocupación.

| Ocupación | ¿Usted sería socio conductor de Uber? | | | | |
|----------------------|---------------------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|
| | No | Porcentaje | Sí | Porcentaje | Total general |
| Comerciante | 3 | 37.5% | 5 | 62.5% | 8 |
| Empresario | 26 | 57.8% | 19 | 42.2% | 45 |
| Estudiante | 134 | 65.4% | 71 | 34.6% | 205 |
| Hogar | 4 | 66.7% | 2 | 33.3% | 6 |
| Iniciativa privada | 80 | 65.0% | 43 | 35% | 123 |
| Sector Gobierno | 32 | 64% | 18 | 36.0% | 50 |
| Sin empleo | 4 | 66.7% | 2 | 33.3% | 6 |
| Total general | 283 | 63.9% | 160 | 36.1% | 443 |

Fuente. Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber.
Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México.
Diciembre 2017.

El porcentaje es con base al conteo total de ocupación.

Se les preguntó también, si estarían o no dispuestos a ser socios conductores de Uber, y se relacionó la respuesta (Sí o No) en relación con su ocupación para saber qué sector de la población estaría dispuesta a ser socio conductor. Los dos sectores que mostraron el mayor porcentaje negativo fueron los desempleados y personas dedicadas a labores del hogar. Es muy interesante esta relación ya que ambas contaron con un 66.7% de rechazo a ser socios conductores.

El sector de ocupación doméstica podría deberse a un factor más cultural, ya que por tendencia este sector está ocupado en su mayoría por mujeres, y que pueden sentirse expuestas a estar trabajando en un vehículo. Lo que las haría presas fáciles de la delincuencia. O tal vez tengan algún sostén económico y no tengan la necesidad de tener un ingreso extra como conductores de Uber.

Mientras que las personas desempleadas, a pesar de no contar con un ingreso, no serían socios conductores de Uber, dato interesante que tiene que ver con la teoría neoclásica del desempleo voluntario, en la que una persona no acepta un empleo por esperar otro mejor

que se adecue mejor a sus necesidades, y solo aceptará el trabajo si no tiene otra mejor opción.

Por el otro lado, los dos sectores que, si serían socios conductores de Uber, son los Comerciantes y los Empresarios. Esto se puede deber a dos variables muy sencillas. Por un lado, una mentalidad de querer diversificar los ingresos por parte de los empresarios, que podrían considerar que uno no debe depender de un solo ingreso y se debe diversificar la cartera de ingresos, para que cuando exista algún imprevisto, tener más opciones de donde poder depender.

Los comerciantes. El sector del comercio es muy variable, y por lo general este es un comercio informal, lo que deja al sector en una situación de vivir prácticamente al día, y si no se tiene un buen día de ventas tal vez no se tenga para surtir la mercancía del día siguiente o no se tenga para pagar los gastos de la familia y los imprevistos que lleguen a suceder. Por lo que tener un segundo ingreso puede ayudar a compensar y completar los ingresos que deje el negocio principal.

Otro dato interesante son los estudiantes que, si bien no cuentan con un ingreso fijo, estos no serían socios conductores en su mayoría, tal vez por las aspiraciones que se tienen de buscar una mejor calidad de vida, y el “no estudie tanto como para ser solo un chofer de Uber”.



En relación con el gráfico 25, se les preguntó a los usuarios si habían sido víctima de algún incidente durante sus viajes, pudiendo responder solamente entre Sí y No, esto debido a la amplia gama de incidentes a los que somos propensos los usuarios de cualquier medio de transporte. Es interesante que solo un 13% de la muestra total ha sido víctima de algún incidente, esto debería considerar a Uber como uno de los medios más seguros para desplazarse dentro de la ciudad.

Pero,

En Uber recaen todas las quejas de los usuarios en contra de las aplicaciones tecnológicas de transporte privado, según los registros de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) que comprenden desde enero del 2015 año en que la ciudad de México publicó la primera regulación en el país para las plataformas de transporte Uber y Cabify hasta el 15 de agosto del 2017.

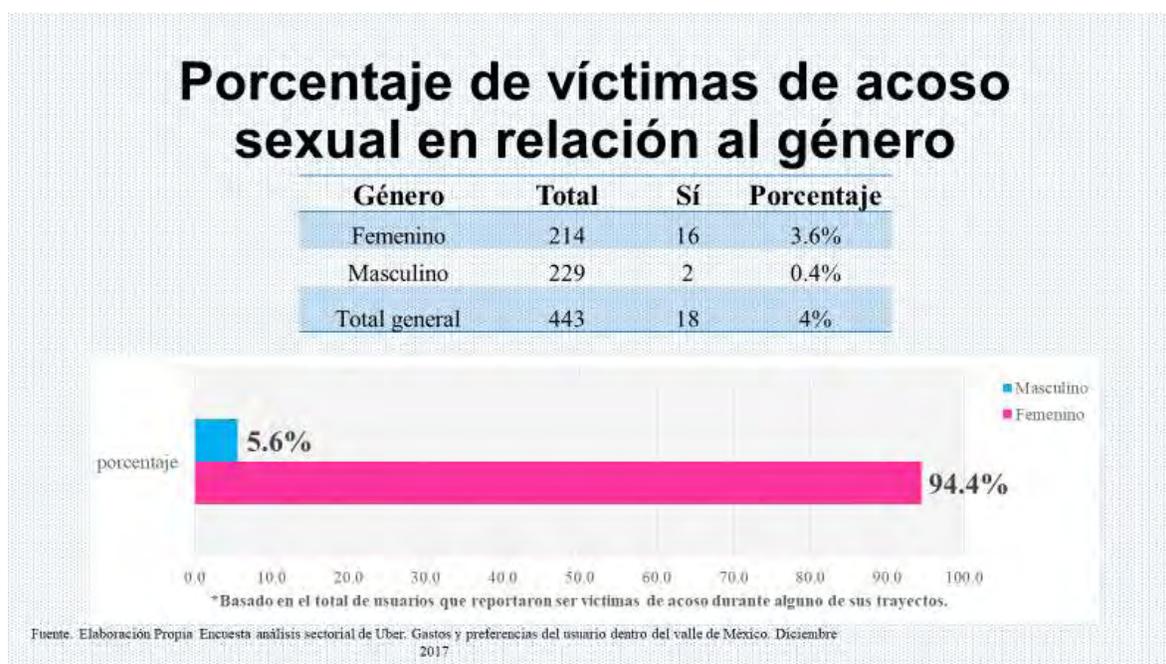
De acuerdo con información entregada a El Economista a través de una solicitud de transparencia, la Profeco ha registrado unas 52 quejas en contra de Uber.⁶⁸

El principal problema de este tipo de quejas es que solo proceden las de ámbito económico, como cobros excesivos o problemas de facturación. Dejando a un lado otro tipo de incidentes como robos, acoso, accidentes o algún otro de diferente índole no proceden, ya que PROFECO no tiene jurisdicción sobre esos asuntos, y se podría decir que nadie lo tiene, ya que los socios conductores de Uber no son empleados de la empresa, por lo cual no es responsable de los incidentes que estos tengan contra los usuarios.

Esto deja desprotegido al usuario, ya que si tiene algún incidente este debe dirigirse directamente con la empresa y en muchos casos esta hace caso omiso a la queja y hay rumores de que en vez de solucionar el problema prefiere suspender la cuenta del usuario.

Para poder hacer un análisis más detallado de este tipo de incidentes se les preguntó a los usuarios del servicio, a modo de pregunta opcional si habían sido o conocían a alguna víctima de acoso sexual durante algunos de sus viajes y estos son los resultados:

⁶⁸ Julio Sánchez Onofre, 19/09/2017, *¿Cuántas quejas tienen Uber y Cabify ante la Profeco?*, El Economista, Ciudad de México, <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Cuantas-quejas-tienen-Uber-y-Cabify-ante-la-Profeco-20170919-0100.html>



Del total de los 443 encuestados, solo 18 fueron o conocen a alguien que ha sido víctima de algún incidente de acoso sexual durante alguno de sus viajes, lo que representa solo un 4% del total de la muestra. De este 4%, un 94.4% pertenece al sexo femenino y solo el 5.6% al masculino.

Si bien estos números pueden parecer insignificantes, hay que tener especial atención a ellos, ya que uno usa el servicio esperando seguridad a la hora de abordar y no importando el sexo, o condición en que se tome el servicio uno debe llegar con bien a su destino.

Entre los diferentes tipos de acoso que comentaron los usuarios se citarán textualmente lo descrito por los entrevistados para tener un panorama más exacto del tipo de acoso y la circunstancia descrita por ellos:

Sexo Masculino:

- Sí, una amiga⁶⁹
- El coqueteo

Sexo Femenino:

- Sí, yo sufrí acoso, el típico y triste "guapa" o que intenten "coquetear"
- Compañeras del trabajo
- Sí, conozco a alguien.
- Sí. Ha habido choferes insistentes en preguntar cosas personales, si soy soltera, si me espera mi novio... es molesto.
- Cuando el chofer es hombre y viajo sola, me han hecho preguntas personales que resultan incómodas, incluso han querido obtener mis datos personales.
- El conductor pidió mi número telefónico luego de hacer comentarios sobre mi apariencia que no le pedí.
- Solo me he enterado por redes. Y sólo me han tocado choferes tipo "estás muy bonita y joven" bla bla.
- Un pasajero borracho de Uber Pool me habló durante el trayecto, se acostó en mis piernas y se trató de bajar en mi destino conmigo.
- Más bien de hostigamiento por parte del conductor. Preguntas fuera de lugar sobre mi vida personal y comentarios incómodos.
- Si
- Yo, mis primas
- Sí, fui yo y lo reporté. Según intentaron dar seguimiento a mi queja, pero jamás me llamaron.
- Si, una amiga viajaba en Uber, cuando lo abordó vio que el conductor canceló el viaje y le dijo que había falla con la aplicación pero que la llevaba a su destino, le dio desconfianza eso y salió corriendo

⁶⁹ Conoce a alguien de sexo femenino, no se contabiliza en sexo masculino

- Si una vez de regreso de EDC, yo venía un poco pasada de copas. Y el chofer me insinuaba cosas antes de llegar a mi casa. Después de cancelar mi viaje y compartirlo con otra chava. Sabiendo que mi casa era más cerca decidió llevarla primero a ella.
- Acoso por parte de conductores como miradas o comentarios inapropiados
- Si. El otro usuario acosó a mi hermano tocando la pierna⁷⁰

Como se observa en las diferentes descripciones del acoso hacia los usuarios, este viene principalmente de los choferes hacia las usuarias, por lo general cuando estas viajan solas. Ejerciendo cierto poder sobre los viajeros a modo de presión por estar dentro de un vehículo en movimiento. Otro aspecto importante que considerar es el acoso entre usuarios de Uber Pool, que aprovechan la situación para manosear o tener comportamientos indebidos con los demás pasajeros.

Y como se puede corroborar, al momento de levantar una queja con la empresa esta se deslinda o hace caso omiso a las quejas de los usuarios, sin dar una respuesta o solución al incidente. Lo que genera un sentimiento de abandono por parte de una empresa que mantiene la insignia de viaje seguro.

El acoso dentro de las unidades no debe existir, principalmente de los choferes, que deben mantener total respeto a los usuarios, sin ofrecer comentarios que no les han solicitado o querer solicitar los datos personales de los viajeros. Todo esto bajo el cobijo de la empresa que no ha ofrecido ninguna solución para mejorar el servicio y evitar este tipo de actos durante los viajes que ofrece.

⁷⁰ Conoce a alguien de sexo femenino, no se contabiliza en sexo masculino

Disposición a recomendar el servicio en relación a ser víctima de algún incidente

| ¿Ha sido víctima de algún incidente? | Usted como usuario, ¿recomendaría el servicio? | | | | | |
|--------------------------------------|--|------------|-----|------------|---------------|------------|
| | No | Porcentaje | Sí | Porcentaje | Total general | Porcentaje |
| No | 23 | 5.2% | 364 | 82.2% | 387 | 87.4% |
| Sí | 11 | 2.5% | 45 | 10.2% | 56 | 12.6% |
| Total general | 34 | 7.7% | 409 | 92.3% | 443 | 100% |

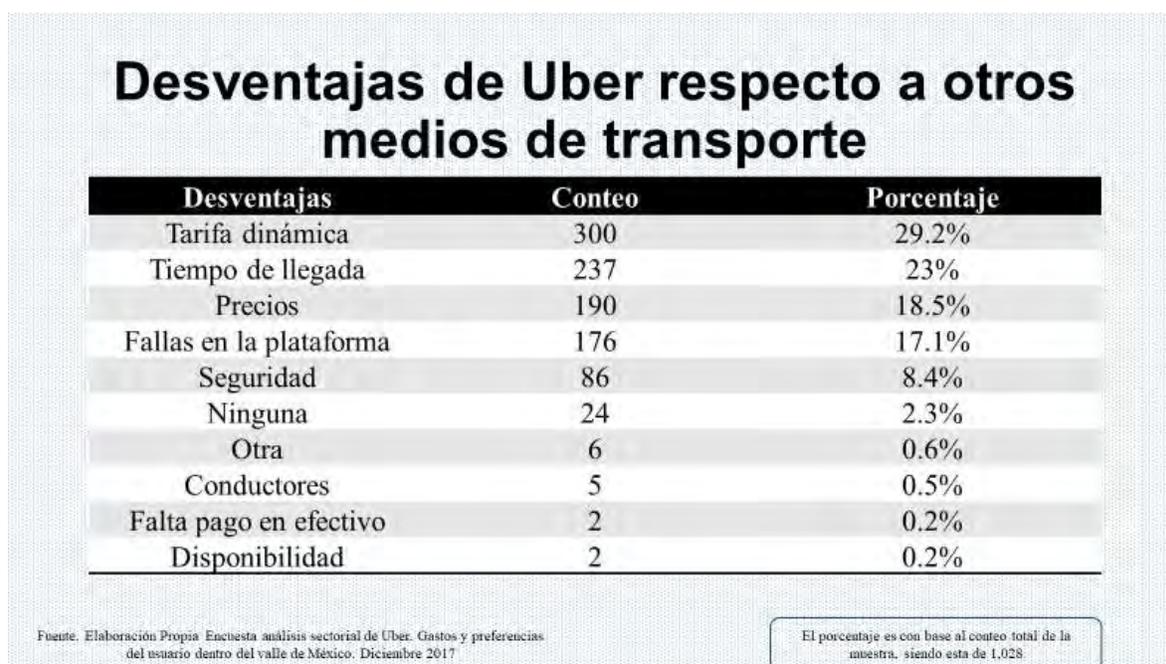
Fuente: Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber. Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México. Diciembre 2017

Se preguntó a los usuarios si estarían dispuestos a recomendar el servicio de Uber, esta pregunta se comparó con pregunta del gráfico 25, si habían sido víctimas de algún incidente. Y los resultados son muy interesantes.

De los 443 encuestados, 387 no han sido víctimas de algún incidente (el 82.2%) y si recomendaría el servicio en favor de que no ha tenido incidente alguno, mientras que el otro 5.2% a pesar de no ser víctima de ningún incidente no recomendaría el servicio. Mientras que del 12.6% que si han sido víctimas de algún incidente el 10.2 % del total si recomendarían el servicio, lo que demuestra que el usuario sigue prefiriendo Uber a otros medios de transporte, aunque han sido víctimas de incidentes, tal vez menores, pero siguen estando contentos con el servicio que les brinda la plataforma.

Solo el 2.5% de los usuarios si han sido víctimas de algún incidente y no recomendarían el servicio. Este 2.5% apenas sobrepasa el 50% del total de la muestra que mencionó ser víctima de algún tipo de acoso sexual durante sus viajes, esto quiere decir que a pesar de que los usuarios han sido víctimas de acoso grave durante sus viajes, su lealtad sigue con la

empresa y prefieren seguir usando el servicio a pesar del riesgo que pueda llevar a tener el uso de la misma. Y no han cambiado de parecer al respecto de sus uso y recomendación.



Se pidió a los usuarios que seleccionaran las desventajas que Uber les daba respecto a otros medios de transporte en general pudiendo seleccionar más de una opción.

Los usuarios ven como la principal desventaja las Tarifas Dinámicas ya que como se mencionó anteriormente, las usan solo cuando su urgencia de viajar es mucha, pero no todos están dispuestos a pagar de más por un viaje; este rubro alcanzó el 29.2% del porcentaje total. Los precios, que, si bien se les hacen justos, junto con las tarifas dinámicas, hacen que la perspectiva del usuario sea que los viajes puedan llegar a ser excesivos por parte de la empresa.

Otra desventaja que muestran los usuarios es el de tiempo de llegada, ya que muchas veces la falta de vehículos hace que el tiempo de espera de los choferes sea de más de 10 minutos, lo que genera molestias entre los usuarios que tienen alguna urgencia por viajar o llegar algún destino.

Fallas en la plataforma, este rubro que alcanza el 17.1% del total de la muestra obedece más a un problema que enfrentan casi todas las empresas de orden de tecnologías digitales, ya que dependen de una conexión a internet estable y que sus servidores cuenten con la capacidad de procesar gran cantidad de datos y solicitudes de manera simultánea, de modo que si existe algún fallo en alguna de estas, el servicio no solo en la plataforma de los usuarios, también en la de los choferes tenga inconvenientes y no muestre bien el destino o los precios a cobrar lo que ocasiona molestia en los usuarios y socios conductores.

De igual manera la seguridad, consideran que es una desventaja con relación a otros medios de transporte, con un 8.4% de la muestra, esta se coloca en el conteo de desventajas, situación interesante ya que, a pesar de ser considerado por los usuarios como el servicio más seguro de la ciudad, aun así, tiene un importante nivel de desconfianza entre los usuarios.

Ventajas de Uber respecto a otros medios de transporte

| Ventajas | Conteo | Porcentaje |
|-------------------------|--------|------------|
| Comodidad | 350 | 25.4% |
| Seguridad | 278 | 20.2% |
| Disponibilidad | 278 | 20.2% |
| Calidad autos | 190 | 13.8% |
| Evitar pago en efectivo | 180 | 13.1% |
| Precio | 96 | 7.0% |
| Ninguna | 2 | 0.1% |
| Facturación | 1 | 0.1% |
| Cobertura | 1 | 0.1% |

Fuente: Elaboración Propia. Encuesta análisis sectorial de Uber. Gastos y preferencias del usuario dentro del valle de México. Diciembre 2017

El porcentaje es con base al conteo total de la muestra, siendo esta de 1,376

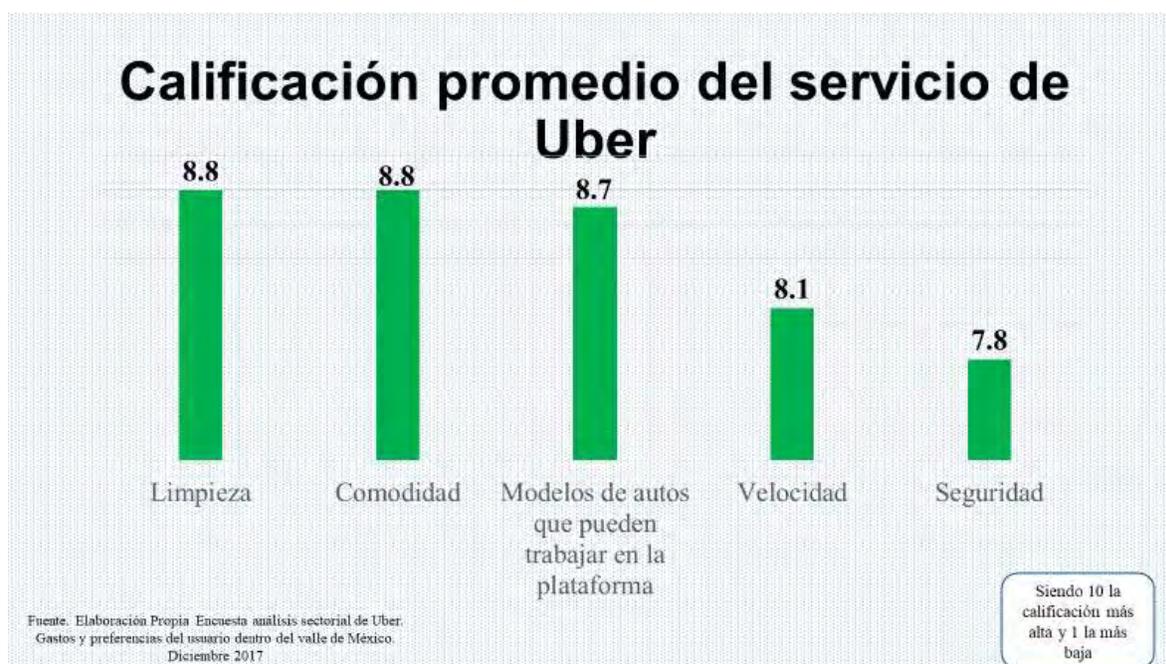
Posteriormente se les pidió a los usuarios enumerar las ventajas que les ofrecía Uber, respecto a otros medios de transporte. Del conteo total de ventajas y desventajas podemos observar que el conteo total de desventajas es de 1028. Mientras que de ventajas el conteo es de 1376, dando una diferencia de 348 ventajas.

Los usuarios se sienten más cómodos viajando en Uber, esto se puede deber principalmente al tipo de vehículos que Uber utiliza en su plataforma aunado al hecho de poder solicitarlo desde el teléfono.

Con un 20.2% se encuentra la seguridad, este dato solo confirma lo que ya se ha estado mencionando durante toda la encuesta, el usuario de Uber se siente seguro al usar la plataforma. La disponibilidad de los autos es otro aspecto que el usuario aprecia ya que prácticamente en cualquier punto que uno se encuentre dentro de la ciudad habrá un Uber para realizar el viaje.

La calidad de los autos es uno de los estandartes fuertes para la plataforma, ya que no se comparan con las condiciones que tiene un taxi libre, ni con el resto del sistema de transporte colectivo de la ciudad.

Evitar el pago en efectivo, es una ventaja que solo le pueden ofrecer a los usuarios los servicios de transporte privado de pasajeros, esto le ahorra molestias al usuario de estar cargando efectivo o que el taxista no tenga el cambio de un billete de más de 200 pesos para un trayecto, esta situación muchas veces te hace perder tiempo en lo que encuentras cambio para que el taxista te pueda cobrar lo del viaje, causando retrasos en tus tiempos y molestias.



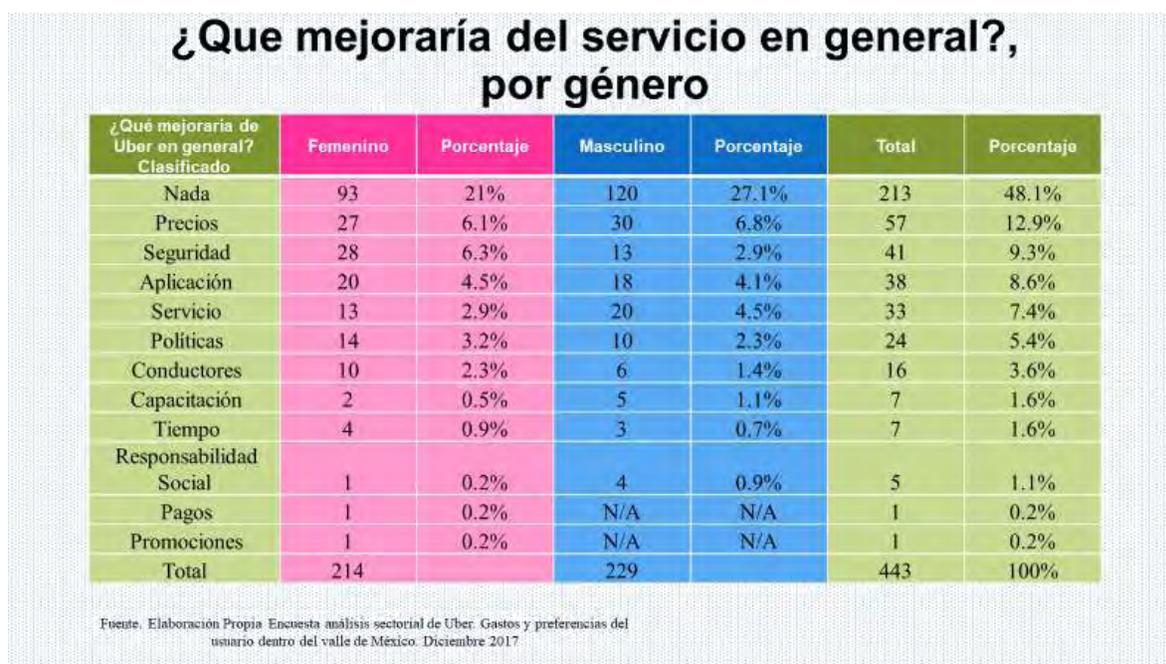
Se les pidió a los encuestados calificar 5 aspectos diferentes del servicio de Uber, Limpieza, Comodidad, Modelos de autos que pueden trabajar en la plataforma, velocidad y la seguridad, en un rango del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta. La calificación promedio del servicio fue de 8.4 siendo esta calificación acorde con la calificación que le dieron en el gráfico 10.

La limpieza y la comodidad se llevaron el primer sitio con 8.8 de calificación cada una, esto demuestra que los usuarios aprecian bastante su comodidad y la limpieza de las unidades que utilizan. En segundo lugar, están los modelos de los autos que la empresa autoriza a trabajar, con un 8.7 de calificación. En tercer lugar, está la velocidad del servicio con un 8.1 de calificación, un poco por debajo del promedio del servicio en general que como se menciona en el gráfico 28, es un aspecto que creen que se pueda mejorar.

Por último, está la seguridad con un 7.8 de calificación, siendo esta la de menor calificación en relación con el promedio de la calificación del servicio en general.

Podría decirse que con un promedio de calificación de 8.4 hay poco que mejorar para el sistema de Uber. Si bien esto puede ser cierto, los usuarios tienen una opinión de lo que se puede mejorar en la plataforma, puntos débiles que se deben reforzar y oportunidades de crecimiento.

En el siguiente gráfico, se les preguntó a los usuarios que mejorarían del servicio de Uber en general, se relacionó en base a su sexo, ya que es interesante ver que esperan las mujeres y que esperan los hombres en general, ya que el contexto en la que abordan el servicio es diferente para cada uno, como lo pudimos ver en el gráfico 26.



Haciendo una comparativa entre las respuestas de ambos sexos, se puede deducir lo siguiente:

- Los hombres no cambiarían nada del servicio en general, porcentaje menor en las mujeres
- Los hombres están ligeramente más preocupados por el precio que las mujeres.
- A las mujeres les preocupa mucho más la seguridad durante sus viajes que a los hombres. Esto se debe a que los hombres son mucho menos propensos a ser víctimas de acoso sexual o una violación por parte de los choferes o usuarios.
- La aplicación como tal es una mejora que ambos sexos ven de manera similar.
- Los hombres esperan un mejor servicio que las mujeres (a pesar de que quieren pagar menos)
- Las políticas de la aplicación son una preocupación mayor en las mujeres (entiéndase por políticas el hecho de que Uber no se hace responsable por los daños o incidentes que ocurran durante el viaje)

- Los conductores son una de las preocupaciones de las mujeres, esto se debe a lo dicho anteriormente respecto al acoso

Estas diferencias son importantes, ya que dan una perspectiva del servicio de acuerdo con el sexo del usuario, y como siente que el servicio podría mejorar de acuerdo con su contexto. A los hombres no les importa tanto su seguridad, ya que no son víctimas de acoso por parte de los usuarios, más bien les interesa el precio y el servicio que se le otorga sea de acuerdo con sus estándares.

Mientras que las mujeres están más preocupadas por su seguridad y la capacitación que les den a los conductores, que se sientan seguras es algo importante para ellas, y tal vez estén dispuesta a pagar más por un viaje que les garantice su integridad física y emocional.



Por último, se les preguntó a los usuarios si consideran que el servicio de Uber ha mejorado la calidad del servicio de transporte en general en el Valle de México.

El 69.3% respondió de forma negativa. Mientras que el 30.7% respondió que sí ha mejorado. Esta percepción del usuario no está muy lejos de la realidad, ya que si solo te desplazas en Uber es claro que tu percepción de calidad del sistema de transporte ha mejorado. Pero si tienes que seguir usando los mismos medios de transporte en tus trayectos diarios no hay una diferencia alguna con el antes y después de la entrada de Uber a la Ciudad de México.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

Como se ha mencionado a lo largo del texto existe una crisis de movilidad en la zona metropolitana del valle de México. Usuarios, Gobierno y Transportistas, comparten la responsabilidad para mejorar todos los problemas que sufre el servicio público. Y no solo los usuarios, empresas como Uber, que solo obtienen una ganancia de los servicios prestados por terceros, siendo solo un intermediario también tienen más que aportar a la calidad del servicio, no solo de la plataforma sino también de otros medios de transporte que son el sustento de muchas familias, y que han sido desplazados por sus servicios.

Bajo este argumento a continuación, expondré las conclusiones.

Conclusiones

Uber es el principal servicio de transporte de chofer privado en el valle de México, esto le da una clara ventaja sobre los demás medios de transporte que pueden llegar a generarle un impacto negativo en su mercado. Si bien esto es una de las grandes ventajas que tiene, también es una de sus principales debilidades, ya que ha certificado choferes al por mayor, sin hacer tanto hincapié en la capacitación de los mismos, lo que lo ha llevado a ser un servicio con choferes de baja categoría que no les importa el trato al usuario y han dejado del lado la calidad del servicio.

Los precios son una de las principales quejas del sistema, que, si bien en términos relativos estos se asemejan a los costos reales de un taxi libre, la tarifa dinámica suele ser una de las mayores críticas al servicio, si bien se considera que esta no debe ser regulada por el gobierno como ente mediador y más bien debe dejar que los usuarios sean responsables de la elección de tomar o no tomar el servicio a pesar de que este les notifica que les costará más de lo habitual.

En cuanto a la seguridad, este es un tema muy delicado y si bien una de las grandes debilidades de la plataforma este también puede ser una de sus grandes oportunidades de crecimiento como lo fue en el pasado. Como se ha mencionado a lo largo del documento, la gente no se siente segura cuando aborda el transporte público en general. Pero, con Uber, la mala imagen que se hizo no solo por medios de comunicación sino también por experiencias de los mismos usuarios o conocidos de los usuarios han mermado la imagen que el público tiene sobre la plataforma.

Así cuando Uber se ve envuelto en un escándalo de acoso sexual, violaciones o delincuencia en general suele esconderse y no dar la cara para resolver el conflicto, y si bien lanza comunicados de prensa para aclarar lo sucedido, estos nunca llegan a los usuarios, lo que genera una pérdida de la credibilidad que tiene el usuario sobre la plataforma.

Aunado al hecho de que, si se llega a ser víctima de algún incidente menor, robo, acoso sexual por parte del chofer u otros usuarios, en muchas ocasiones la empresa solo da de baja de tu perfil como usuario, lo que no da un sentimiento de seguimiento o respaldo por parte de la empresa a la que le estas confiando en muchas ocasiones tu vida.

Uber, tiene mucho potencial de crecimiento, ya que la gente lo sigue usando a pesar de sus repetidos incidentes, sigue siendo el servicio mejor calificado del Valle de México. Esto pareciera que les ha dado una zona de confort en la que no ha hecho nada por mejorar el servicio. Si Uber no cambia la forma en que está manejando las cosas, y sale de su zona de confort, empresas como Cabify puede ganarle un segmento importante del mercado que lo puede llegar a desplazar hasta el segundo sitio.

Aunado a mejoras en el sistema de los taxis implementadas por el Gobierno de la Ciudad de México que está impulsando la renovación del parque de taxis por vehículos híbridos y la colocación de tablets para el correcto cobro de las tarifas. Pueden hacer merma de su tasa de ganancia.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones más sobresalientes, no solo al sistema de transporte Uber, sino también al gobierno de la Ciudad de México y de las ciudades que cuentan con el servicio de Uber, y a los usuarios son las siguientes:

Es importante recalcar que existen temas dentro de este proyecto de investigación que deben ser retomadas para un análisis más a profundidad, ya que al ser un tema reciente no existen grandes investigaciones respecto al tema, sumado al hecho que cada día se genera información más novedosa que cambian las circunstancias de la empresa y la movilidad dentro de la Ciudad de México. Sería conveniente realizar una encuesta, pero ahora para los socios conductores, o bien adentrarse en el tema del acoso o la inseguridad, la falta de regulación para las plataformas digitales que parece haber sobrepasado las leyes.

Existen muchos temas en los cuales se puede profundizar y es necesario hacerlo, para tener una verdadera imagen de la situación real de este servicio.

Uber debe trabajar para mantener un contacto frecuente con sus choferes, charlas, capacitaciones y un sistema de retroalimentación, donde el chofer se sienta cobijado por la empresa, que sienta ser parte de algo más que solo estar detrás del volante esperando a que su smartphone le indique donde debe ir a continuación. Los choferes son la base, la imagen de la plataforma con el público en general si no cuida a los choferes se está condenando al fracaso.

Es necesario que la plataforma considere un nuevo algoritmo de cobro, ya que en muchos casos este llega a ser abusivo y no representa un incentivo real al chofer, ya que el grueso de la población solo toma el servicio a pesar de las tarifas solo cuando la urgencia que tiene es mayor. Lo que genera que a pesar de que el chofer se encuentre en zonas de alta

demanda este no realice los viajes ya que el usuario prefiere esperarse. Por ejemplo, descuento a los usuarios en sus viajes con tarifa dinámica, fomentar el uso de Uber Pool para evitar la tarifa dinámica, este tipo de acciones que no harían merma significativa a la ganancia de la empresa, ayudaran a aumentar sus viajes y que los usuarios no se vayan a otras plataformas o servicios y sigan usando Uber para sus viajes.

La empresa debe ser más clara, contundente y eficaz para mejorar sus criterios de selección de personal, de resoluciones a incidentes y quejas de los usuarios, políticas de uso y responsabilidad social, porque si a usted como usuario le llega a suceder algún percance “grave” durante sus viajes, la empresa no se hace responsable de los daños, la responsabilidad recae solamente en el chofer, lo que no beneficia en lo absoluto la confianza del usuario y la del chofer.

La empresa debe trabajar de manera conjunta con los gobiernos de las ciudades donde entra en operación, para que juntos puedan acabar con los incidentes delictivos y de acoso sexual de los que pueden ser víctimas sus usuarios, facilitando la información necesaria a las autoridades, ya que la empresa no entrega ningún tipo de reporte de cuantos usuarios tiene trabajando en la plataforma ni los vehículos que laboran, todos estos datos son confidenciales y no ayudan en lo absoluto a mejorar la calidad del servicio de la plataforma.

El gobierno de la Ciudad de México si bien debe dejar a Uber trabajar libremente como otro servicio de transporte de la ciudad debe:

- Exigir y documentar los números oficiales de la empresa en reportes semestrales, ya que no existe un catálogo de choferes y unidades que prestan el servicio, lo que genera un vacío de información e impide que las autoridades puedan realizar su trabajo adecuadamente en caso de investigaciones sobre delitos no solo violentos también de acoso y violencia sexual.

- Otorgar las facultades para que instancias del gobierno puedan proceder contra Uber en caso de controversias no solo por tarifas abusivas, sino también para levantar quejas por un mal servicio o quejas de cualquier otra índole, como si fuera una empresa de transporte de pasajeros como cualquier otra, ya instituciones como PROFECO tienen las manos atadas a la hora de buscar sancionar a Uber por malas prácticas contra los usuarios. Dejando a los usuarios a merced de los tratos de la empresa o choferes.
- Incorporar límites de unidades y choferes que puedan trabajar en la plataforma, esto para que la empresa pueda capacitar correctamente a los choferes y no exista una sobreoferta de “Ubers”, así como existe un límite de unidades que prestan el servicio de taxi.
- Explicar el uso del impuesto llamado: “Fondo para el Taxi, la Movilidad y el Peatón”, ya que a pesar de que el impuesto lleva varios años vigente, este no ha sido declarado, y no existe ningún reporte que indique en que se ha usado ese recurso que se supone iría al mejoramiento de la calidad del transporte de la ciudad.
- Siguiendo la línea del punto anterior, el gobierno debe obligar a la empresa a pagar este impuesto, ya que este es cobrado directamente al usuario, cuando este debería ser cobrado a la empresa que genera ganancias sin ser responsable de ninguno de los incidentes que se llegasen a originar entre sus viajes.

El usuario, debe exigir y ser un consumidor consiente e informado, debe saber y exigir que los costos sean los adecuados, y que el servicio también sea de la calidad que espera recibir, calificar a los conductores correctamente y opinar y hacer de su opinión e inconformidades una constante, para que la empresa observe y no haga oídos sordos a las quejas de los usuarios.

Siempre debe revisar que los datos de su viaje en la plataforma correspondan al vehículo que aborda y no solo subirse, además que siempre debería usar opciones como “compartir tu viaje” que ofrece la plataforma. Para que algún conocido o familiar sepa dónde y con

quien está viajando. No se puede confiar en la seguridad del servicio, ya que por más seguro que les hagan creer que es un servicio, este siempre tenderá a tener fallas.

Uber debe retomar los principios que le dieron la confianza del consumidor, y debe mejorar esas debilidades que antes eran fortalezas. Si no lo hace, en unos años se puede despedir del mercado chilango.

Fuentes de Información

ALEJANDRA ARTEAGA, 22/02/2017, La Ciudad de México es la más congestionada... ¡en el mundo!, [en línea], Excélsior, Ciudad de México, <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2017/02/22/1147741>

Arena Publica, Metrobús en Insurgentes: saturado en 12 años de operación, [en línea], Arena Publica, Ciudad de México, 12/07/2017, <https://arenapublica.com/articulo/2017/07/12/6400/linea-1-del-metrobus-en-insurgentes-saturada-en-12-anos>

Arturo Ángel, 17/01/2018, ¿Y el impuesto que pagan Uber y Cabify en CDMX? El gobierno lo cobra, pero no usa el dinero, [en línea], Animal Político, México, <https://www.animalpolitico.com/2018/01/impuesto-uber-cabify-cdmx-dinero/>

Atraccion360, 15/02/2018, La época en que los taxis cocodrilo recorrían la capital, [en línea], Excélsior, Ciudad de México, <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2018/02/15/1088950>

BLOOMBERG, 2/09/2016 Los 9 servicios de Uber en el mundo que seguro no conocía, [en línea], México. economiahoy.mx, : <http://www.economiahoy.mx/empresas-eAmexico/noticias/7801213/09/16/Los-9-servicios-de-Uber-en-el-mundo-que-seguro-no-conocia.html>

Dr. Juan Pablo Aguirre Quezada, marzo 2017, Movilidad urbana en México, [en línea] Senado de la República, Instituto Belisario Domínguez, México, p. 4, <http://biblidigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3391/Cuaderno%20de%20investigacio%CC%81n%2030%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ECONOMÍAHOY.MX, Temerario, arrogante y multimillonario: así es el CEO de Uber, Travis Kalanick [en línea], México, 06 Julio 2015. : <http://www.economiahoy.mx/empresas-eAmexico/noticias/6849444/07/15/Temerario-arrogante-y-multimillonario-asi-es-el-CEO-de-Uber-Travis-Kalanick.html>

ECONOMÍAHOY.MX, Temerario, arrogante y multimillonario: así es el CEO de Uber, Travis Kalanick [en línea], México, 06 Julio 2015. <http://www.economiahoy.mx/empresas-eAmexico/noticias/6849444/07/15/Temerario-arrogante-y-multimillonario-asi-es-el-CEO-de-Uber-Travis-Kalanick.html>

EFE, 29/09/2015/ La Fiscalía holandesa registra las oficinas de Uber en Ámsterdam, [en línea] elEconomista.es, <http://www.economista.es/tecnologia/noticias/7036786/09/15/La-Fiscalia-holandesa-registra-las-oficinas-de-Uber-en-Amsterdam.html>

Entrepreneur. MAYO 25, 2015, Uber, la startup que divide opiniones, [en línea], México, Entrepreneur, <https://www.entrepreneur.com/article/268348>

Expansión, 12/06/2017, JUEZ SUSPENDE CONSTRUCCIÓN DE LÍNEA 7 DEL METROBÚS, [en línea], Expansión, Ciudad de México, <https://expansion.mx/nacional/2017/06/12/la-construccion-de-la-linea-7-del-metrobus-es-suspendida>

Fernández Ruiz, Jorge, "Servicios públicos municipales", México, UNAM-INAP, 2002, p. 291.

Filiberto Cruz, 23/09/2016, Inseguridad sobre ruedas; víctimas de taxistas, [en línea] Excélsior, <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2016/09/23/1118509>

Forbes Staff, 15 de Julio 2015, Así regulará el GDF a Uber y Cabify, [en línea], Forbes, Ciudad de México, <https://www.forbes.com.mx/asi-regulara-el-gdf-a-uber-y-cabify/>

Francisco Pazos, 27/04/2012, Línea 4 del Metrobús cambia de ruta para ahorrar tiempo, [en línea], Excélsior, Ciudad de México, <http://www.excelsior.com.mx/node/829940>

GDF, 29/11/2006, Gaceta Oficial del Distrito Federal #141, [en línea] GDF, P.157. http://www.museodehistorianatural.df.gob.mx/padla/index.php?option=com_content&view=article&id=331:nadf-009-aire-2006&catid=53:normas-ambientales-del-distrito-federal&Itemid=87

<https://support.google.com/docs/answer/6281888?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es>

INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), enero 2017, Vehículos de motor registrados en circulación, [en línea], México, <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/registros/economicas/vehiculosmotor/>

INEGI, 19/02/2018, Encuesta de Origen Destino en Hogares De La ZMVM (Eod), [en línea] INEGI, Ciudad de México, p.1. http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSociodemo/OrgenDest2018_02.pdf

INEGI, 19/02/2018, ENCUESTA DE ORIGEN DESTINO EN HOGARES DE LA ZMVM (EOD), [en línea], INEGI, Ciudad de México, 19 de febrero 2018, México, p.1. http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSociodemo/OrgenDest2018_02.pdf

INEGI, 2015, Encuesta Intercensal 2015, <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/intercensal/>

Jefatura de Gobierno, 17/08/2015, Gaceta Oficial del Distrito Federal núm. 156 bis., [en línea], Distrito Federal, http://data.ssp.cdmx.gob.mx/reglamentodetransito/documentos/nuevo_reglamento_transito.pdf

Jimena Campuzano, s/fecha de edición, ¿Qué medidas se aplican ante la contingencia ambiental?, [en línea], Milenio, Ciudad de México, http://www.milenio.com/df/contingencia_ambiental_CdMx-restriccion_autos_contingencia-contingencia_ambiental_5_700779919.html

Julio Sánchez Onofre, 19/09/2017, ¿Cuántas quejas tienen Uber y Cabify ante la Profeco?, El Economista, , Ciudad de México, <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Cuantas-quejas-tienen-Uber-y-Cabify-ante-la-Profeco-20170919-0100.html>

Laboratorio para la ciudad, 2016, Mapatón CDMX: Magnitud del reto, [en línea] <https://vimeo.com/151947198>

Laura Ruiz, 01/04/2018, Reciclan camiones de la CDMX para Línea Periférico de Puebla, [en línea], e-consulta.com, Puebla, http://www.e-consulta.com/nota/2018-04-01/ciudad/reciclan-camiones-de-la-cdmx-para-linea-periferico-de-puebla?fb_action_ids=1675047105866210&fb_action_types=og.comments

López Jair (2016), 6 cifras para dimensionar los grandes ingresos y pérdidas que tendrá Uber: Ciudad de México [en línea] www.expansion.mx. <http://expansion.mx/tecnologia/2016/12/20/6-cifras-para-dimensionar-los-grandes-ingresos-y-perdidas-que-tendra-uber>

Malo Guzmán Verónica, 28/dic/2017, UBER en México, [en línea], SDP Noticias, s/lugar de edición, <https://www.sdpnoticias.com/nacional/2017/12/28/uber-en-mexico>

Martínez Muñoz, Rodolfo, julio-agosto-septiembre de 1997, “Transporte público en la zona metropolitana de la ciudad de México”, Federalismo y Desarrollo, núm. 59, p. 82.

Metrobús, s/fecha, Nuevos Corredores, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://web.archive.org/web/20100821170623/http://www.metrobus.df.gob.mx/images/pdf/eje4.pdf>

Metrobús, s/fecha, Nuevos Corredores, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://web.archive.org/web/20100923000428/http://www.metrobus.df.gob.mx/images/pdf/insurgentes.pdf>

Metrobús, s/fecha, Sistema de Transporte Público de Pasajeros del D.F., [en línea] s/editor, Ciudad de México, <http://www.metrobus.cdmx.gob.mx/portal-ciudadano/preguntas-frecuentes>

Metrobús, s/fecha, Sistema de Transporte Público de Pasajeros del D.F., [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://web.archive.org/web/20100215180619/http://www.metrobus.df.gob.mx/linea3general.html>

Mónica Ayala, Jimena David, 28 de octubre 2018. La ruta del Delito en la CDMX, Animal Político, <https://www.animalpolitico.com/blogueros-el-blog-de-mexico-evalua/2016/10/28/puntos-peligro-robo-microbus-taxi-metro/>

NEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), enero 2017, Parque vehicular, [en línea], México, <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/vehiculos/>

Notimex, 01/02/2013, Aprueban construcción de Línea 5 del Metrobús, [en línea], El Universal, Ciudad de México, <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/900102.html>

Notimex, 21/02/2018, EN MÉXICO EL NÚMERO DE MEXICANOS CON ACCESO A INTERNET SUBIÓ A 71.3 MILLONES, Expansión, <https://expansion.mx/tecnologia/2018/02/20/en-mexico-hay-713-millones-de-mexicanos-con-acceso-a-internet>

Notimex, 26/07/2017, LA LÍNEA 7 DE METROBÚS, QUE PASARÁ POR REFORMA, TENDRÁ CAMIONES DE DOS PISOS, [en línea], Expansión, Ciudad de México, <https://expansion.mx/nacional/2017/07/26/la-linea-7-de-metrobus-que-pasara-por-reforma-tendra-camiones-de-dos-pisos>

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México, 20 /04/2017, Gaceta Oficial de la Ciudad de México #51 Bis, [en línea] México CDMX, GCDMX, p. 7 http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/2039df859e53474168ae f1ae0713b569.pdf

Órgano de Difusión del Gobierno del Distrito Federal, 26/08/2014, [en línea], GACETA OFICIAL DISTRITO FEDERAL #1930, México, GDF, p. 170, <http://www.transparencia.df.gob.mx/work/sites/vut/resources/ExcelContent/17368/1/26 082014.pdf>

Panda Security. 2010. ¿QUÉ ES PEER - TO - PEER (P2P)? 28760 Tres Cantos. [en línea], Madrid. SPAIN. Panda Security. <http://resources.pandasecurity.com/enterprise/solutions/8.%20WP%20PCIP%20que%20es%20p2p.pdf>

Paola Alin, 30 de Octubre 2014, Uber en México: ¿Por qué los taxistas del DF protestan contra esta app?, [en línea], Animal Político, Ciudad de México, <https://animalpolitico.com/2014/10/uber-en-el-df-por-que-los-taxistas-protestan-contra-esta-app7>

PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), Noviembre 2015, Resultados de la encuesta sobre satisfacción del servicio de telefonía móvil, Dirección General de Estudios sobre Consumo, México, <https://www.profeco.gob.mx/encuesta/mirador/2015/Encuesta%20satisfacci%C3%B3n%20de%20telefon%C3%ADa%20m%C3%B3vil%202015.pdf>

Publimetro, (s/fecha), Todas las tarifas del transporte público del DF, [en línea] Publimetro, (s/lugar), <https://www.publimetro.com.mx/mx/ciudad/2014/08/06/todas-tarifas-transporte-publico-df.html>

Redacción el Big Data, 11/09/2017, 5 historias de mujeres que tuvieron viajes de terror en Uber y Cabify, [en línea], El Big Data, <https://elbigdata.mx/2017/09/5-historias-de-mujeres-que-tuvieron-viajes-de-terror-en-uber-y-cabify/>

Redacción, 08/05/2017, 5 gráficas para entender a la clase media en México, El Financiero, México. <http://www.elfinanciero.com.mx/rankings/graficas-que-te-explican-la-clase-media-en-mexico>

Redacción, 14/06/2016, #UberDonas aumentó 400% demanda de Uber, [en línea] El Financiero, s/lugar de edición, <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/uberdonas-aumento-400-demanda-de-uber.html>

Rodríguez Larreta Horacio. De dónde salió el nombre "Uber" [en línea], La Nación, Buenos Aires Argentina, 25 marzo 2016, : <https://www.lanacion.com.ar/1884150-de-donde-salio-el-nombre-uber>

S/Autor, 2018, Preguntas Frecuentes Conoce Uber y empezá a ganar, [en línea], Uber, <https://www.uber.com/es-AR/drive/buenos-aires/resources/preguntas-frecuentes/>

s/autor, 2018, Uber mueve a Ciudad de México, [en línea], s/editor, s/lugar de edición: <https://www.uber.com/es-MX/cities/mexico-city/>

s/autor, 2018, uberTAXI Taxis locales con solo tocar un botón, [en línea], s/editor, s/lugar de edición: <https://www.uber.com/es-US/ride/ubertaxi/>

s/autor, s/fecha, Afluencia de estación por línea 2017, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://metro.cdmx.gob.mx/operacion/mas-informacion/afluencia-de-estacion-por-linea/afluencia-de-estacion-por-linea-2017>

s/autor, s/fecha, Ampliación línea 12, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://www.obras.cdmx.gob.mx/proyectos/AmpliacionL12>

s/autor, s/fecha, Inauguraciones y Ampliaciones en Orden Cronológico, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/cronologia-del-metro>

s/autor, s/fecha, Mapatón CDMX, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <http://mapatoncd.mx/>

s/autor, Tarifas de taxi Uber Ciudad de México, CDMX, [en línea], Uber Tarifas, s/ lugar, <http://uber-tarifas-mexico-city-cdmx-mx.ubertarifa.com/>

Salvador Corona, 14/02/2016, "Taxis pirata" invaden las calles de tres delegaciones, [en línea] El Universal,14/02/2016.

<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/df/2016/02/14/taxis-pirata-invaden-las-calles-de-tres-delegaciones>

Secretaría de Movilidad, 2017, Sitios y Bases de Taxis regularizados, [en línea], Sitios de Bases de Taxis Regularizados, Ciudad de México, <http://www.semovi.cdmx.gob.mx/tramites-y-servicios/taxis/sitios-y-bases-de-taxis-regularizados>

Transparencia DF, s/fecha, ¿Qué son las contingencias ambientales?, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=92%3Aique-son-las-contingencias-ambientales&catid=50%3Aaire&Itemid=414

Uber México, 08/08/2017, Ahora la cuota de solicitud y el cargo “otras contribuciones” serán variables, Uber Blog, Ciudad de México, <https://www.uber.com/es-MX/blog/mexico-city/vbf-cdmx/>

Uber México, 09/11/2017, ¿Por qué existe la tarifa dinámica?, [en línea], México, Uber Blog, <https://www.uber.com/es-MX/blog/tarifa-dinamica-2/>

Uber México, 17/04/2018, Descubre todas las ciudades donde hay Uber en México, [en línea] s/editor, México, <https://www.uber.com/es-MX/blog/ciudades-donde-hay-uber/>

Uber, 2018, Requisitos de autos Ciudad de México, [en línea] s/editor, s/lugar de edición, <https://www.uber.com/es-MX/drive/mexico-city/vehicle-requirements/>

Valeria Rios, 08/08/2016, Uber en México: una historia de éxito y polémica, [en línea] Hipertextual, México, <https://hipertextual.com/2016/08/uber-en-mexico-historia>