

ANEXO II

ENCUESTA A CONSUMIDORES FINALES DE CORNERSHOP Y UBER EATS

I. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

1. En este Anexo se describen las principales características de la Encuesta a Consumidores, incluyendo una descripción de su diseño, objetivos y principales aspectos metodológicos.
2. La Encuesta fue desarrollada por la Fiscalía Nacional Económica especialmente para la evaluación de los riesgos de la presente investigación, siguiendo las recomendaciones de la autoridad de competencia del Reino Unido (*Competition and Market Authority*, “**CMA**”)¹. Se utilizaron los servicios de Zoho Survey para aplicar un cuestionario *online* a una muestra aleatoria de usuarios de Cornershop y Uber Eats, la cual fue tomada a partir de los datos aportados por las Partes, en respuesta a los Oficios ORD.N°0351 y Oficio ORD.N°0352.
3. La población objetivo consideró a todos los consumidores finales de dichas plataformas que realizaron pedidos entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020 y cuyo domicilio principal perteneciera a las ciudades de Concepción, Las Serena, Santiago o Valparaíso².
4. El cuestionario fue aplicado entre los días 26 de marzo hasta el día 6 de abril de 2020, existiendo un espacio para responder consultas de encuestados y el envío de correos electrónicos recordatorios. Así, la aplicación del cuestionario consideró un seguimiento de los encuestados, de modo de aumentar la tasa de respuesta.
5. Es pertinente señalar que el diseño de la Encuesta, tanto respecto a las preguntas del cuestionario como de la metodología para la selección de la muestra, tomó en consideración las observaciones realizadas por las Partes³.
6. El objetivo general del estudio fue evaluar los patrones de uso de plataformas digitales de los consumidores finales, en particular en los mercados de distribución de productos de supermercados, intermediación de pedidos de restaurantes y *ride-sharing*. Los objetivos específicos del estudio fueron los siguientes:
 - a. Evaluar si existe un grupo relevante de consumidores finales comunes de plataformas para adquisición de supermercados, restaurantes y *ride-sharing*.

¹CMA (2018). “Good practice in the design and presentation of customer survey evidence in merger cases” (“**Recomendaciones CMA**”), disponible en: <https://www.gov.uk/government/publications/mergers-consumer-survey-evidence-design-and-presentation>

² Que son las ciudades donde actualmente opera Cornershop.

³ Las Partes aportaron comentarios que adjuntan a un correo electrónico de fecha 23 de marzo. Un resumen de los comentarios a la metodología y resultados de la encuesta consta en su presentación de fecha 15 de abril del presente.

- b. Evaluar si los consumidores finales de plataformas utilizan más de una aplicación para cada servicio.
- c. Evaluar patrones de compra y niveles de sustitución entre distintos actores del mercado.

II. METODOLOGÍA

a) *Formato de la encuesta*

- 7. La FNE envió por correo electrónico un cuestionario para ser contestado en línea, a una muestra representativa de consumidores finales. Adicionalmente, se consideró el envío de cuestionarios a una muestra de reemplazo, también seleccionada de manera aleatoria a partir de la población objetivo.
- 8. El cuestionario fue desarrollado para ser respondido en un tiempo estimado de 10 minutos, y constó de 38 preguntas, la mayoría de ellas de alternativas y con un grupo significativo de éstas condicionales a respuestas previas. Las preguntas se estructuraron en cuatro temas principales:
 - a. Caracterización de patrones de uso de plataformas digitales: consideró pregunta respecto al número de plataformas que utiliza en los distintos servicios, su frecuencia de uso, gasto, opiniones referidas a la reemplazabilidad entre servicios y actores.
 - b. Importancia de las políticas de fidelización y complementariedad entre servicios, consistentes en preguntas aplicadas a usuarios que participan en el programa de fidelización de Cornershop, evaluando el valor adicional que otorgarían si se incorporan beneficios en los mercados en que participa Uber; y preguntas respecto a la valorización que asignarían los usuarios de Uber Eats y Rides a programas de fidelización, y el valor adicional que asignarían si dichos programas incluyeran beneficios en Cornershop.
 - c. Preguntas respecto a razones de desvío ante indisponibilidad de Cornershop y ante indisponibilidad de Uber Eats.
 - d. Preguntas de caracterización del encuestado: comuna en que reside, edad, género, ingreso mensual promedio aproximado.
- 9. Adicionalmente, se incorporó una pregunta (opcional) relativa a la opinión acerca de la Operación.

10. Es pertinente señalar que respecto a las preguntas que evaluaban los patrones de consumo, a sugerencia de las Partes, se consideraron preguntas diferenciando entre el período previo a la crisis sanitaria y el pedido posterior, de modo de identificar los efectos relativos a dicha contingencia.

b) *Población objetivo*

11. La población corresponde a los usuarios de Cornershop o de Uber Eats que cumplan las siguientes condiciones:

- e. Haber utilizado alguna de esas aplicaciones desde el 1 de diciembre de 2019 a la fecha;
- f. Que hubieran realizado más de un pedido durante ese año en supermercados; y
- g. Que la ciudad donde realizan la mayoría de sus pedidos coincida con alguna de las ciudades en que opera Cornershop: Concepción, La Serena, Santiago y Valparaíso.

12. Lo anterior significa una población objetivo total de 73.138 usuarios de Cornershop y 328.183 usuarios de Uber Eats.

c) *Diseño muestral*

13. Se determinó un tamaño muestral de 400 encuestados de Cornershop y 400 de Uber Eats. De esta forma, dependiendo de la pregunta que se quiera evaluar, si se consideran usuarios de cada plataforma en particular, se estima un error muestral *a priori* de 5%, con varianza máxima y 95% de confianza para cada una⁴.

14. Se considera además una muestra de reemplazo de 100 consumidores adicionales para cada población, en caso de las personas seleccionadas que no se puedan ubicar. La muestra es seleccionada de manera aleatoria, a partir del marco muestral descrito.

d) *Muestra obtenida*

15. El día 26 de marzo se enviaron las 800 encuestas, existiendo cuatro encuestados de la lista que debieron ser reemplazados. Al día 6 de abril, cuando se dio por terminado el período de encuesta, se obtuvieron 132 respuestas de usuarios de

⁴ El error muestral dependerá de cada pregunta en particular, y la población que se quiera considerar. Por ejemplo, si se quiere extraer conclusiones respecto de la totalidad de usuarios de ambas plataformas, se tendrá un error muestral *a priori* de 3,46%, pero en ese caso habría que realizar un ajuste para ponderar adecuadamente la población de usuarios comunes. Respecto a las preguntas que capturan preferencias de usuarios de cada plataforma en particular, los errores muestrales *a priori* serían de 5%. En relación con la superposición de usuarios entre Cornershop de Uber Eats, se tiene que tanto las muestras como poblaciones objetivo exhiben porcentajes similares de usuarios comunes.

Uber Eats y 171 de usuarios de Cornershop, lo que entrega un error muestral (considerando varianza máxima) en torno a 10% para los usuarios de cada plataforma⁵.

16. Como se observa la muestra objetivo cumple con los estándares de representatividad recomendados por la CMA, quien señala como regla general obtener un mínimo de 100 encuestas efectivas por cada grupo de interés⁶.

⁵ Si se considera el error muestral de los usuarios de ambas plataformas (considerando varianza máxima e intervalo de confianza de 95%), este sería de 6,4%. Es pertinente señalar que el número total de respuestas obtenidas fue de 236, existiendo 25 encuestados que señalaron no utilizar ninguna de las dos aplicaciones (o no contestaron la respectiva pregunta), 92 encuestados que refirieron utilizar ambas, 79 utilizar exclusivamente Cornershop y 40 exclusivamente Uber Eats.

⁶ Recomendaciones CMA, pár.2.31 y siguientes. Es pertinente señalar que un eventual problema que se tuvo en consideración se refirió a los sesgos de no respuestas, los que pueden ocurrir en casos en que las tasas de respuestas sean muy reducidas respecto a las encuestas enviadas y existan características no observables de los consumidores que se correlacionen con la probabilidad de responder. En este caso se obtuvo una tasa de respuestas de 29,4% que es razonable para este tipo de estudios.



Encuesta Consumidores Cornershop-Uber



198 Respuestas completadas

38 Respuestas parciales



Variables del encuestado

RV1

Email address

Respondida: 0 Omitida: 236

Compra online de supermercado

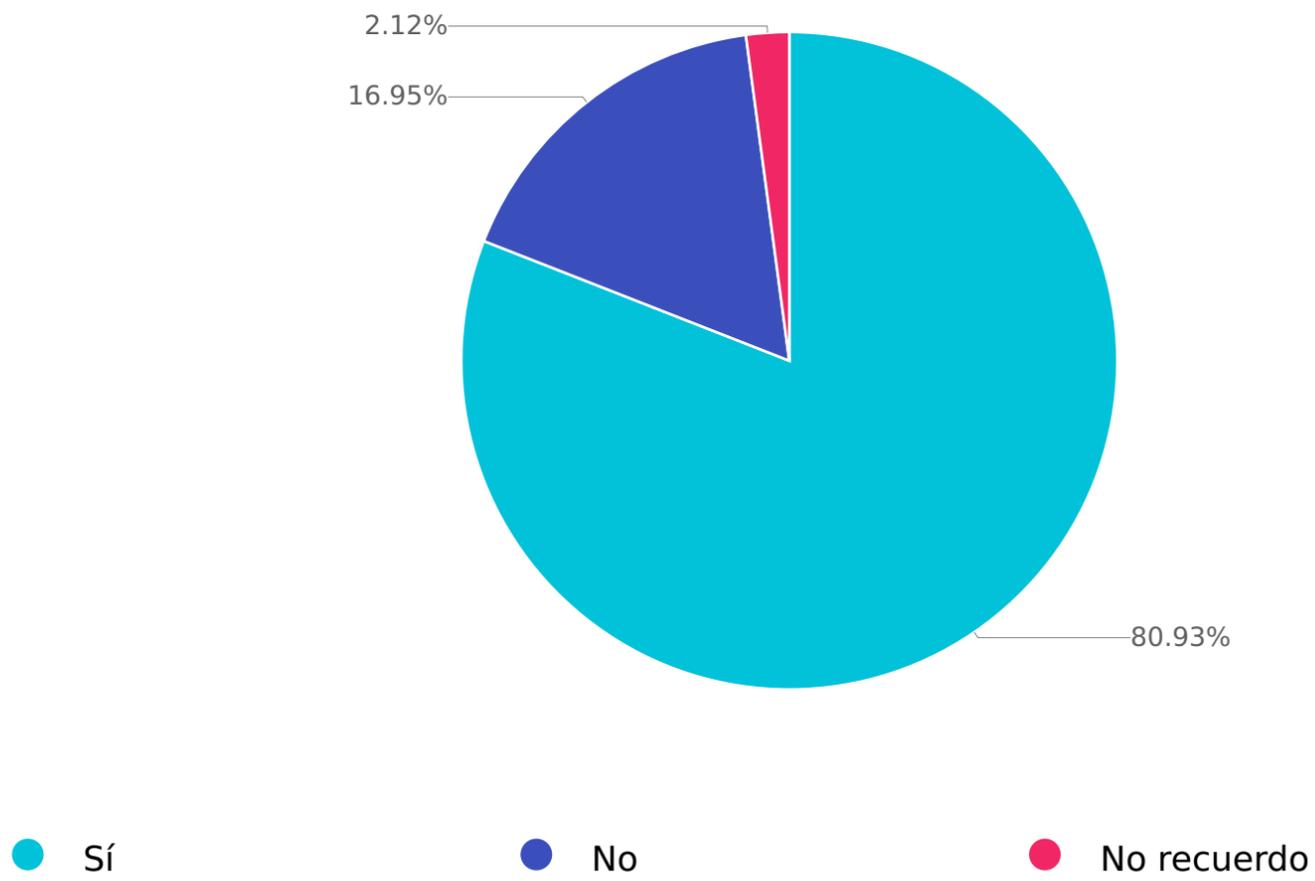
Agradecemos responder la presente encuesta considerando sus hábitos de consumo anteriores a las condiciones excepcionales existentes en el país con motivo de la pandemia del Covid-19, salvo que expresamente así lo requiera la pregunta.

Considere como "**compra online de supermercados**" las compras de mercadería realizadas mediante sitios web o aplicaciones (de supermercados o plataformas de terceros).

R1

¿Realizó compras online de supermercados con despacho a domicilio entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020?

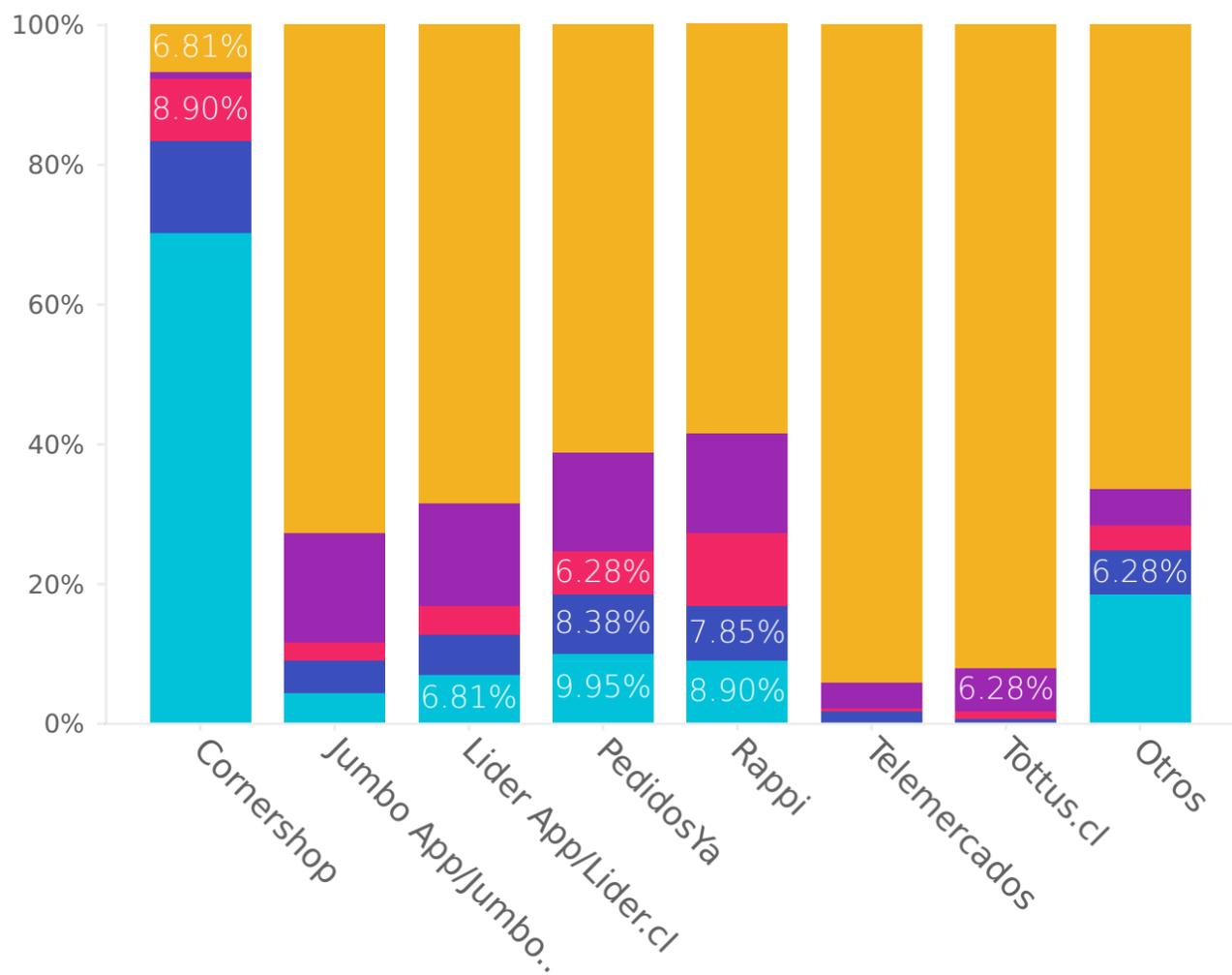
Respondida: 236 Omitida: 0



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	80.93%	191
No	16.95%	40
No recuerdo	2.12%	5

Indique la frecuencia con que realizaba habitualmente sus compras online de supermercado con despacho a domicilio, a través de cada una de las siguientes aplicaciones o sitios web que se mencionan a continuación.

Respondida: 191 Omitida: 45

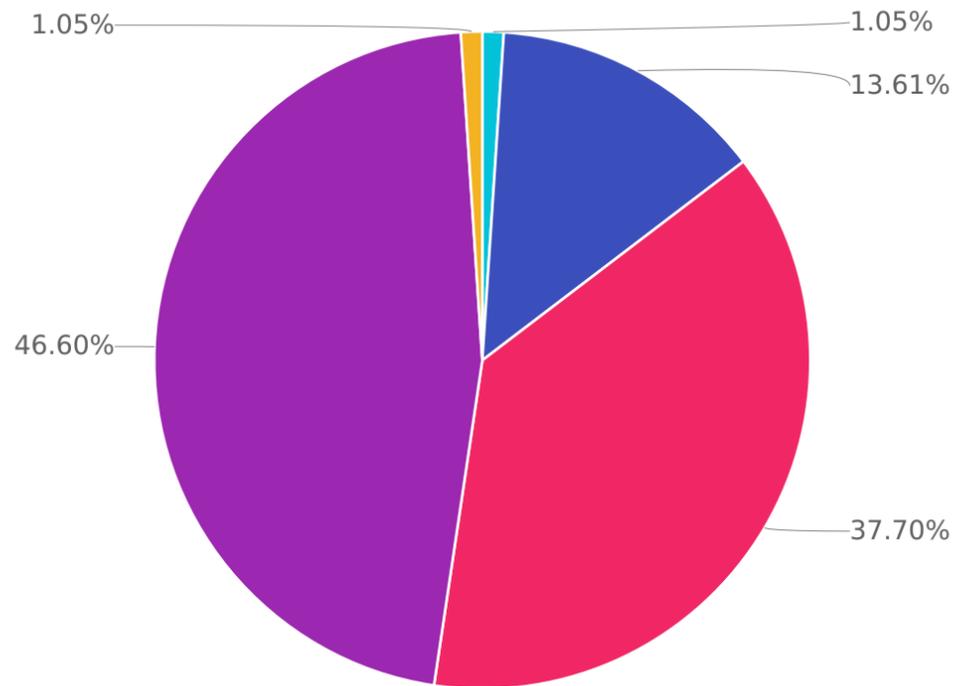


- Más de una vez al mes
- 1 vez al mes
- Una vez cada 2 o 3 meses
- Menos frecuente
- Nunca

Fila	Más de una vez al mes	1 vez al mes	Una vez cada 2 o 3 meses	Menos frecuente	Nunca	Conteo de respuesta
Cornershop	70.16% (134)	13.09% (25)	8.90% (17)	1.05% (2)	6.81% (13)	191
Jumbo App/Jumbo.cl	4.19% (8)	4.71% (9)	2.62% (5)	15.71% (30)	72.77% (139)	191
Lider App/Lider.cl	6.81% (13)	5.76% (11)	4.19% (8)	14.66% (28)	68.59% (131)	191
PedidosYa	9.95% (19)	8.38% (16)	6.28% (12)	14.14% (27)	61.26% (117)	191
Rappi	8.90% (17)	7.85% (15)	10.47% (20)	14.14% (27)	58.64% (112)	191
Telemercados	0.00% (0)	1.57% (3)	0.52% (1)	3.66% (7)	94.24% (180)	191
Tottus.cl	0.00% (0)	0.52% (1)	1.05% (2)	6.28% (12)	92.15% (176)	191
Otros	18.32% (35)	6.28% (12)	3.66% (7)	5.24% (10)	66.49% (127)	191

¿Cuánto gastaba habitualmente en una compra online de supermercado con despacho a domicilio? Refiérase a las compras que realizaba de manera más recurrente en este formato.

Respondida: 191 Omitida: 45



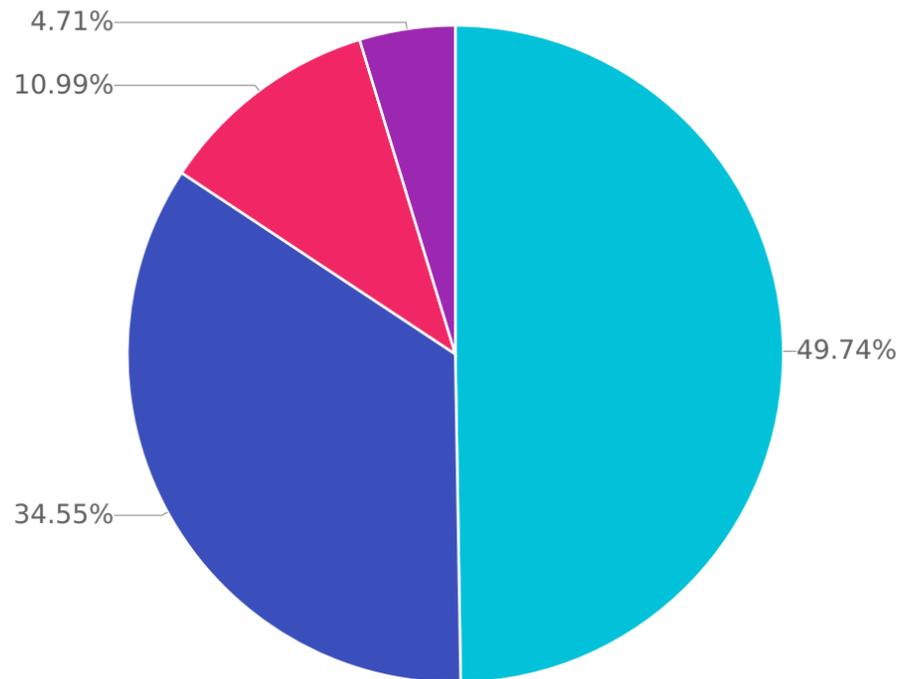
- Menos de \$10.000
- \$10.000 - \$30.000
- \$30.000 - \$60.000
- Más de \$60.000
- No recuerdo

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Menos de \$10.000	1.05%	2
\$10.000 - \$30.000	13.61%	26
\$30.000 - \$60.000	37.70%	72
Más de \$60.000	46.60%	89
No recuerdo	1.05%	2

R4

En condiciones normales, califique cuán reemplazable es para usted la compra online de supermercados con despacho a domicilio en menos de 2 horas por aquella realizada con entrega programada (en un día y hora determinado, mayor a dos horas).

Respondida: 191 Omitida: 45



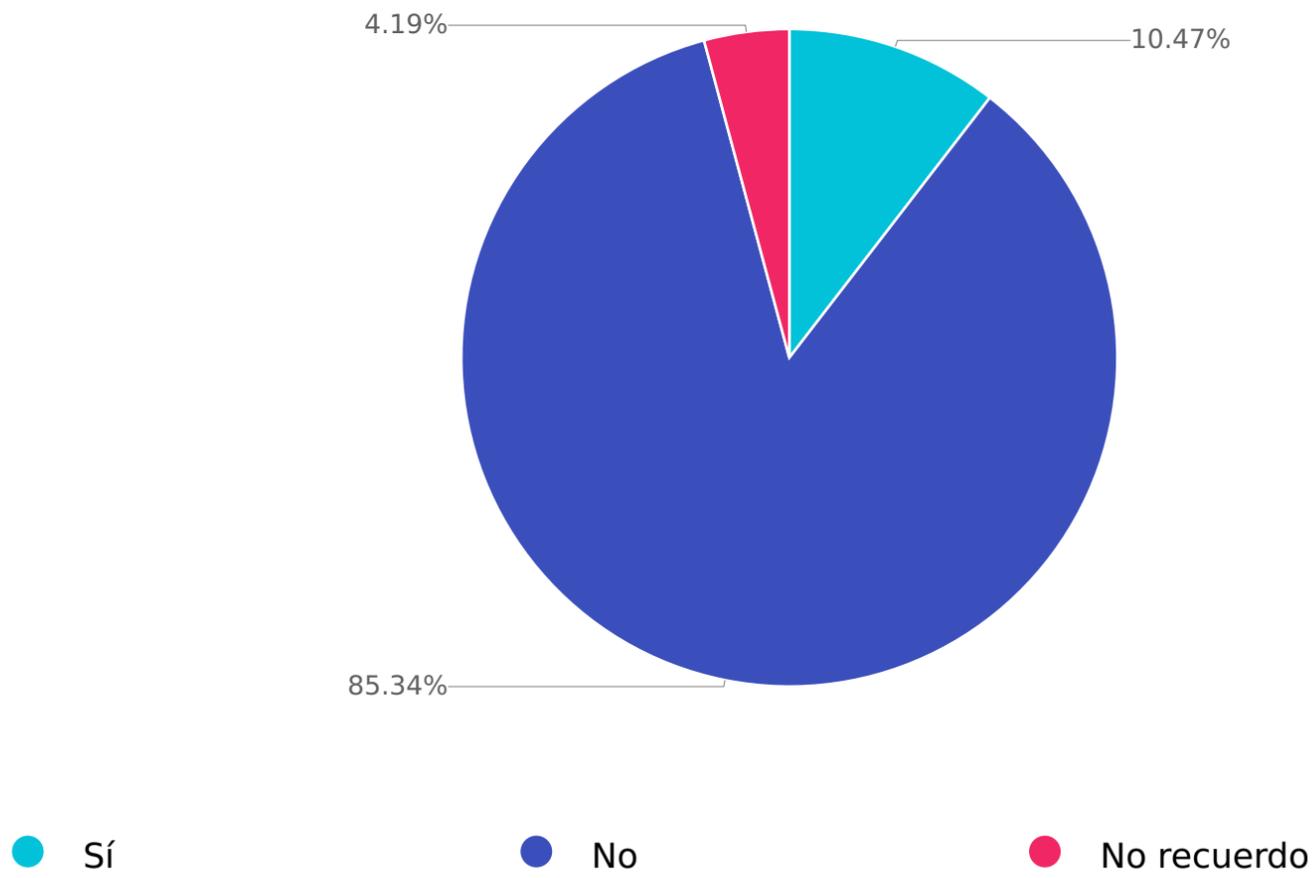
- No reemplazable
- Reemplazable
- Muy reemplazable
- No sabe

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
No reemplazable	49.74%	95
Reemplazable	34.55%	66
Muy reemplazable	10.99%	21
No sabe	4.71%	9

R5

¿Realizó compras online de productos de supermercados con retiro en el local entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020?

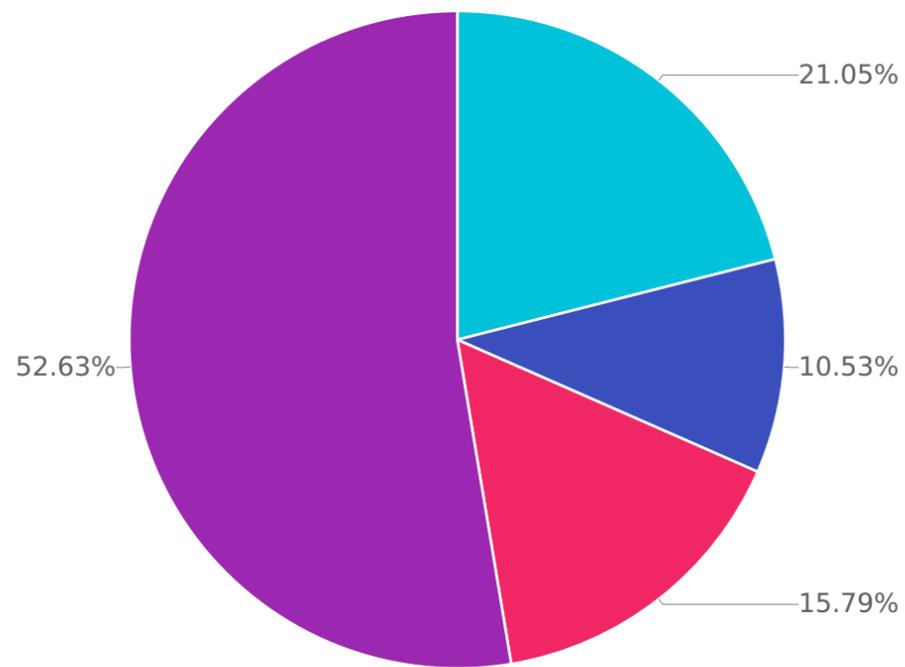
Respondida: 191 Omitida: 45



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	10.47%	20
No	85.34%	163
No recuerdo	4.19%	8

Refiérase a la frecuencia con que realizaba sus compras online de supermercado con retiro de productos en el local.

Respondida: 19 Omitida: 217



● Más de una vez al mes

● 1 vez al mes

● Una vez cada 2 o 3 meses

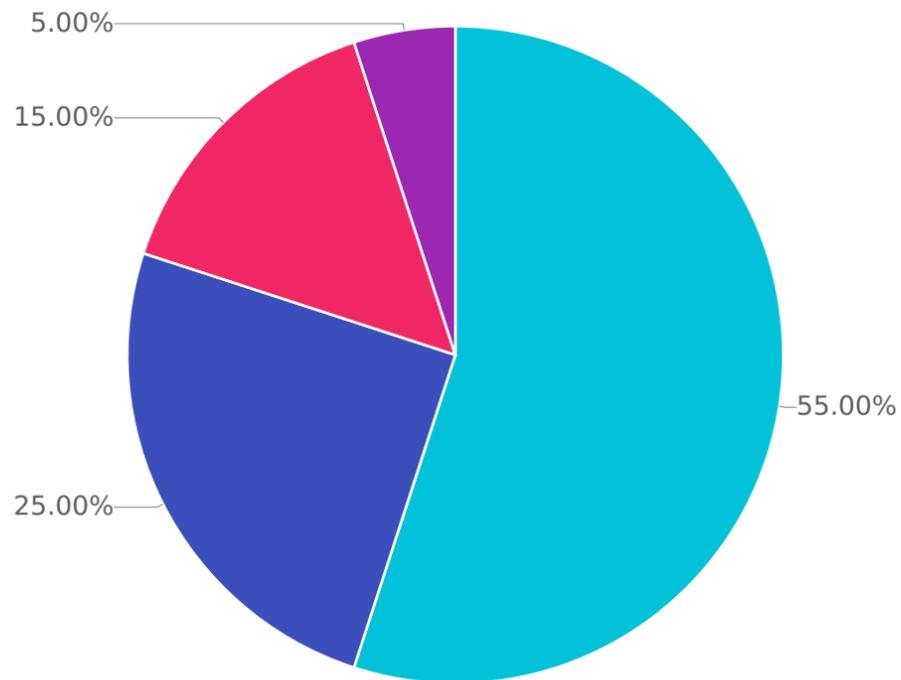
● Menos frecuente

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Más de una vez al mes	21.05%	4
1 vez al mes	10.53%	2
Una vez cada 2 o 3 meses	15.79%	3
Menos frecuente	52.63%	10

R7

En condiciones normales, califique cuán reemplazable es para usted la compra online de productos de supermercados con despacho a domicilio (en cualquiera de sus modalidades) por aquella realizada con retiro en el local.

Respondida: 20 Omitida: 216



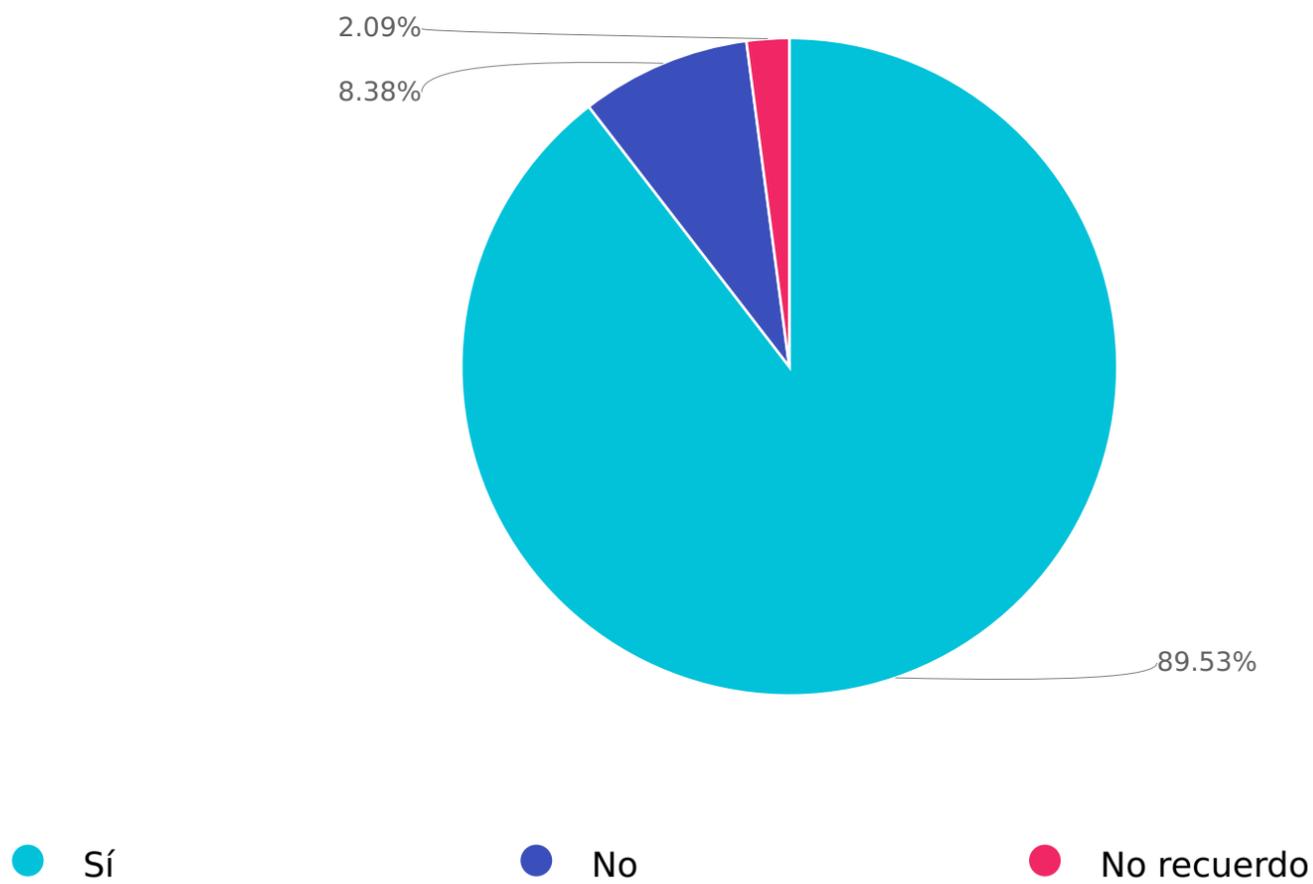
- No reemplazable
- Reemplazable
- Muy reemplazable
- No sabe

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
No reemplazable	55.00%	11
Reemplazable	25.00%	5
Muy reemplazable	15.00%	3
No sabe	5.00%	1

R8

¿Realizó compras de productos de supermercado a través de Cornershop entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020?

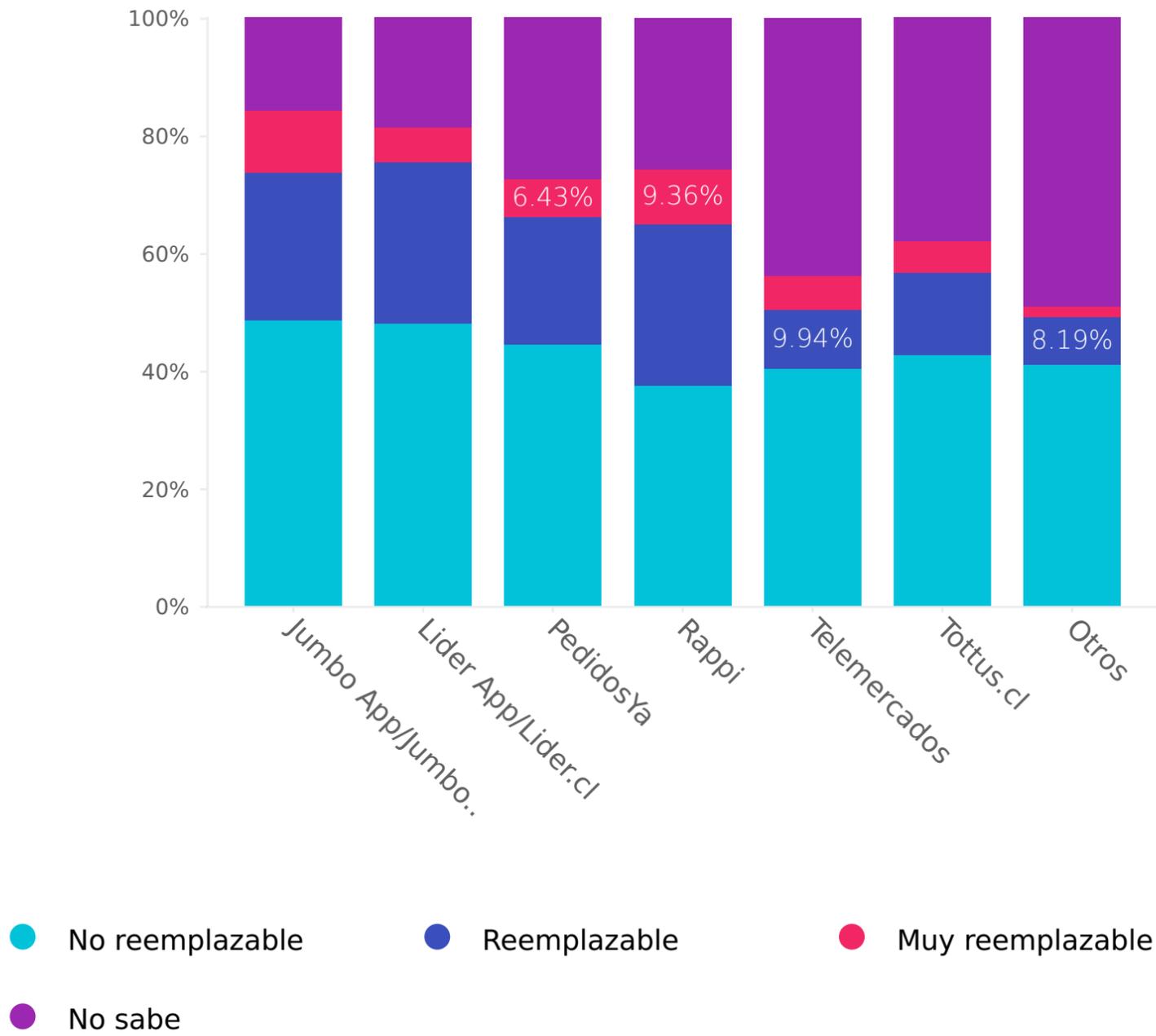
Respondida: 191 Omitida: 45



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	89.53%	171
No	8.38%	16
No recuerdo	2.09%	4

En condiciones normales, califique cuán reemplazable es para usted Cornershop por cada una de las siguientes aplicaciones o sitios web para compras online de supermercado con despacho a domicilio.

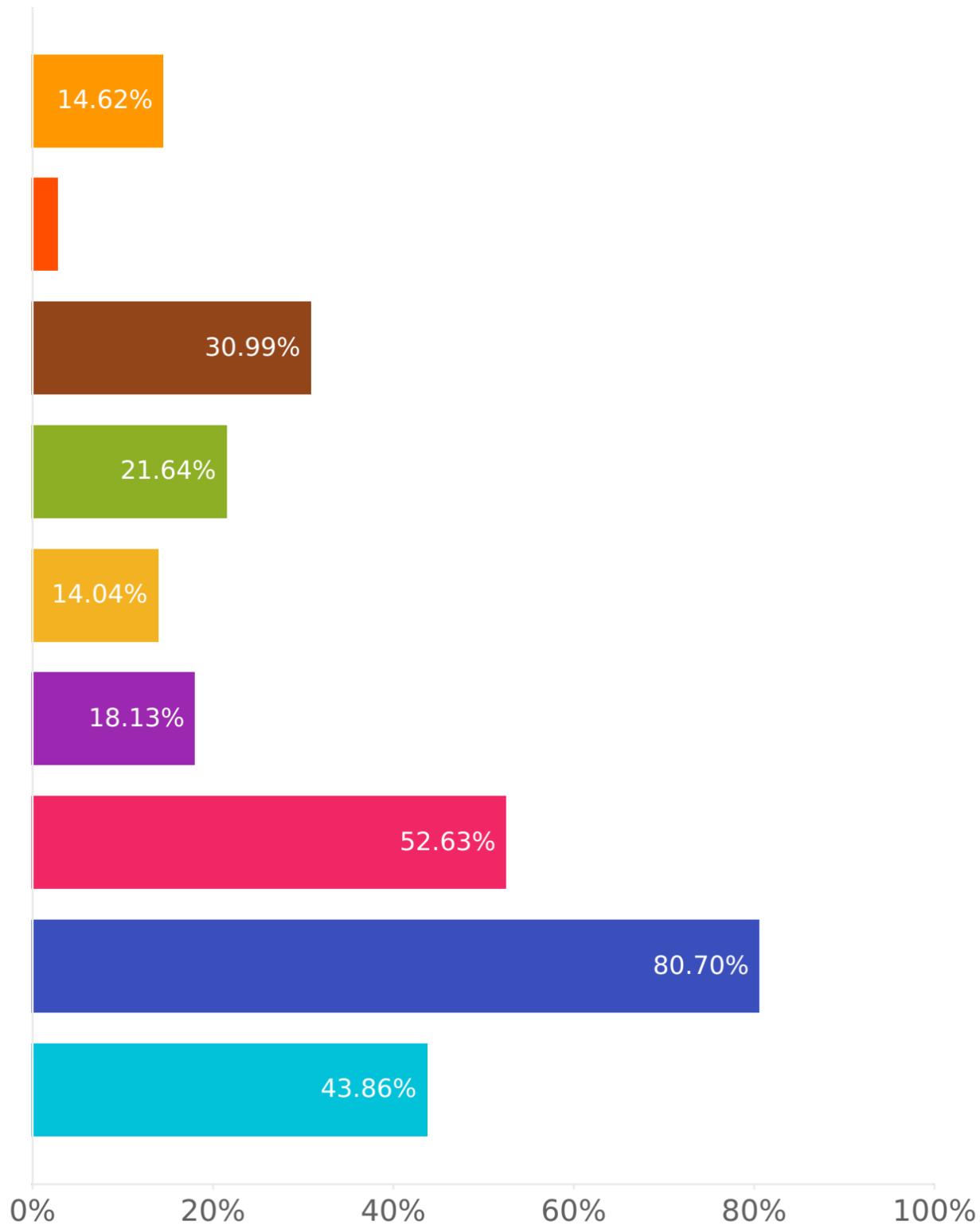
Respondida: 171 Omitida: 65



Fila	No reemplazable	Reemplazable	Muy reemplazable	No sabe	Conteo de respuesta
Jumbo App/Jumbo.cl	48.54% (83)	25.15% (43)	10.53% (18)	15.79% (27)	171
Lider App/Lider.cl	47.95% (82)	27.49% (47)	5.85% (10)	18.71% (32)	171
PedidosYa	44.44% (76)	21.64% (37)	6.43% (11)	27.49% (47)	171
Rappi	37.43% (64)	27.49% (47)	9.36% (16)	25.73% (44)	171
Telemercados	40.35% (69)	9.94% (17)	5.85% (10)	43.86% (75)	171
Tottus.cl	42.69% (73)	14.04% (24)	5.26% (9)	38.01% (65)	171
Otros	40.94% (70)	8.19% (14)	1.75% (3)	49.12% (84)	171

De la siguiente lista de razones por las cuales podría preferir utilizar Cornershop para sus compras online de supermercado, seleccione las 3 principales.

Respondida: 171 Omitida: 65



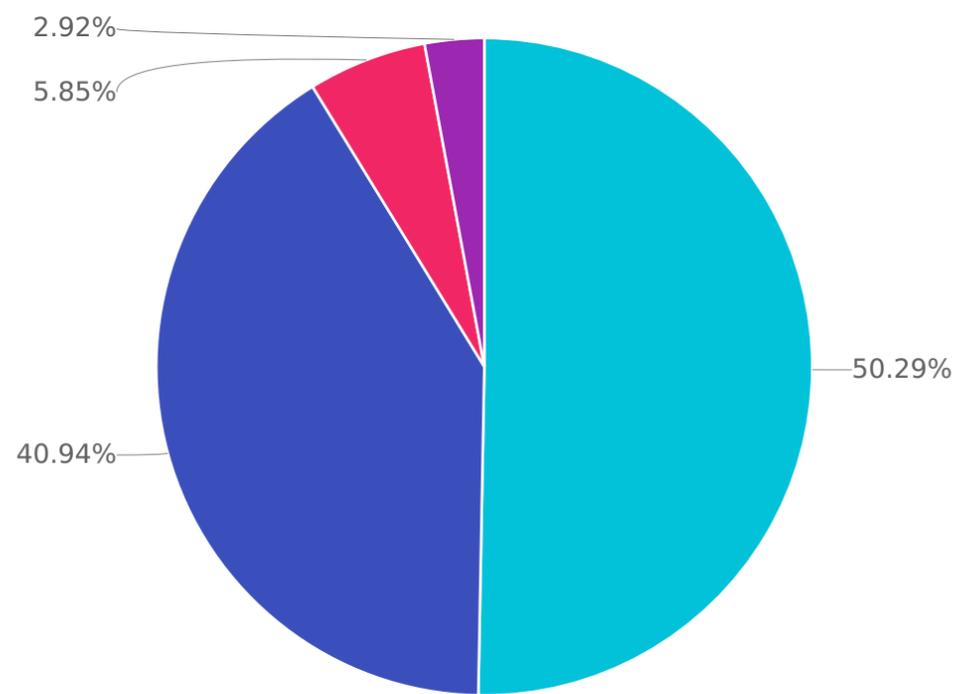
- Está el supermercado de preferencia
- El tiempo de entrega es adecuado
- Shopper personalizado
- Amplia variedad de productos
- Promociones y precios
- Me permite hacer pedidos grandes
- Llegan los productos que pedí
- Es la única que conozco
- Otra (especifique)

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Está el supermercado de preferencia	43.86%	75
El tiempo de entrega es adecuado	80.70%	138
Shopper personalizado	52.63%	90
Amplia variedad de productos	18.13%	31
Promociones y precios	14.04%	24
Me permite hacer pedidos grandes	21.64%	37
Llegan los productos que pedí	30.99%	53
Es la única que conozco	2.92%	5
Otra (especifique)	14.62%	25

R11

En condiciones normales, ¿Cómo realizaría sus compras en supermercado si Cornershop no estuviera disponible de manera indefinida?

Respondida: 171 Omitida: 65



● Iría a una tienda física de supermercado

● Compraría desde las otras aplicaciones o sitios web

● No sé

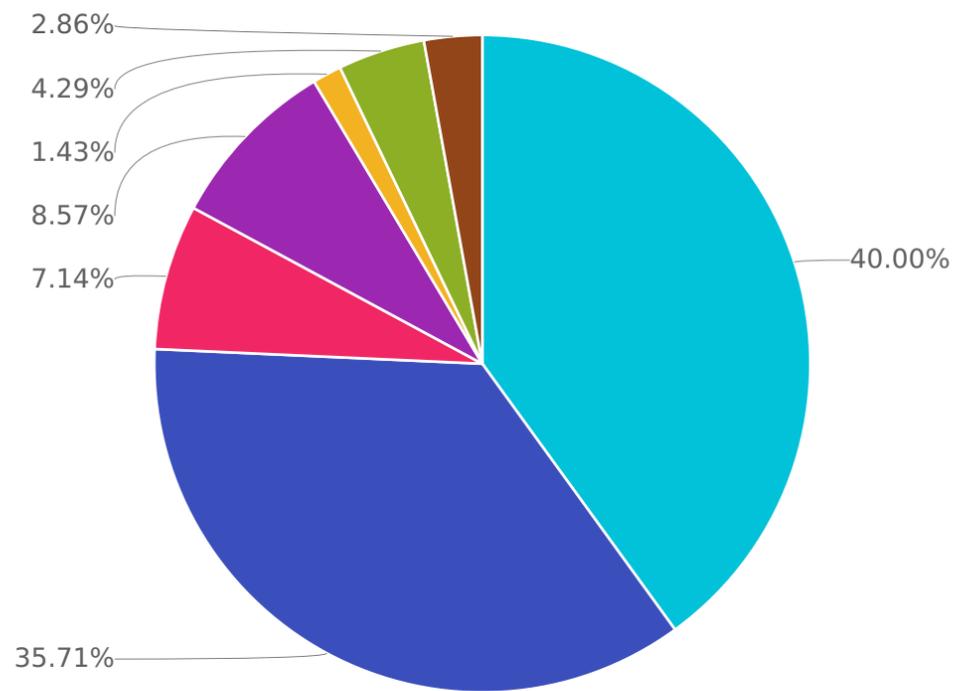
● Otra (especifique)

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Iría a una tienda física de supermercado	50.29%	86
Compraría desde las otras aplicaciones o sitios web	40.94%	70
No sé	5.85%	10
Otra (especifique)	2.92%	5

R12

En base a su respuesta anterior: ¿Desde qué otra aplicación o sitio web hubiese comprado productos de supermercado?

Respondida: 70 Omitida: 166



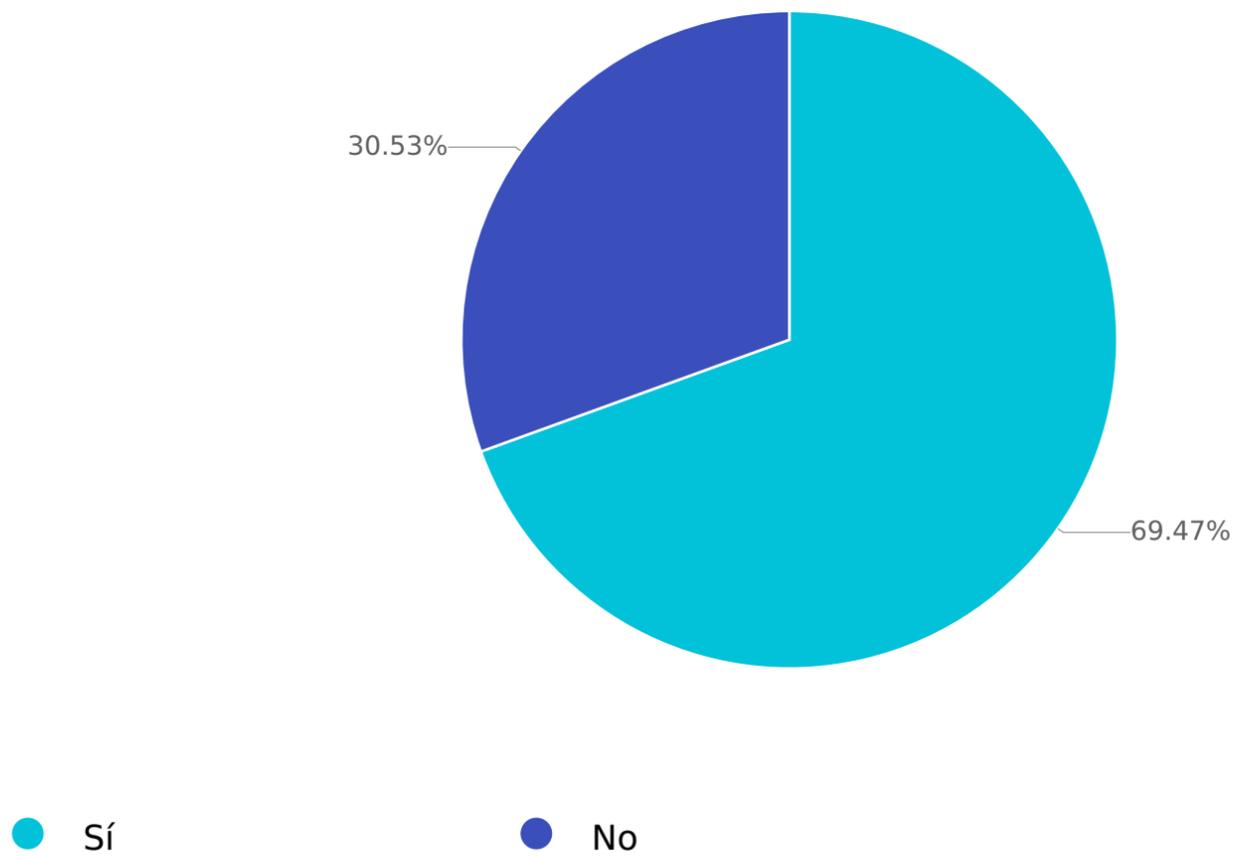
- Jumbo App/Jumbo.cl
- Lider App/Lider.cl
- PedidosYa
- Rappi
- Tottus.cl
- Telemercados
- Otro (especifique)

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Jumbo App/Jumbo.cl	40.00%	28
Lider App/Lider.cl	35.71%	25
PedidosYa	7.14%	5
Rappi	8.57%	6
Tottus.cl	1.43%	1
Telemercados	4.29%	3
Otro (especifique)	2.86%	2

R13

Además de usar servicios de compra online de supermercados, ¿se abastece habitualmente en las tiendas físicas de los supermercados?

Respondida: 190 Omitida: 46



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	69.47%	132
No	30.53%	58

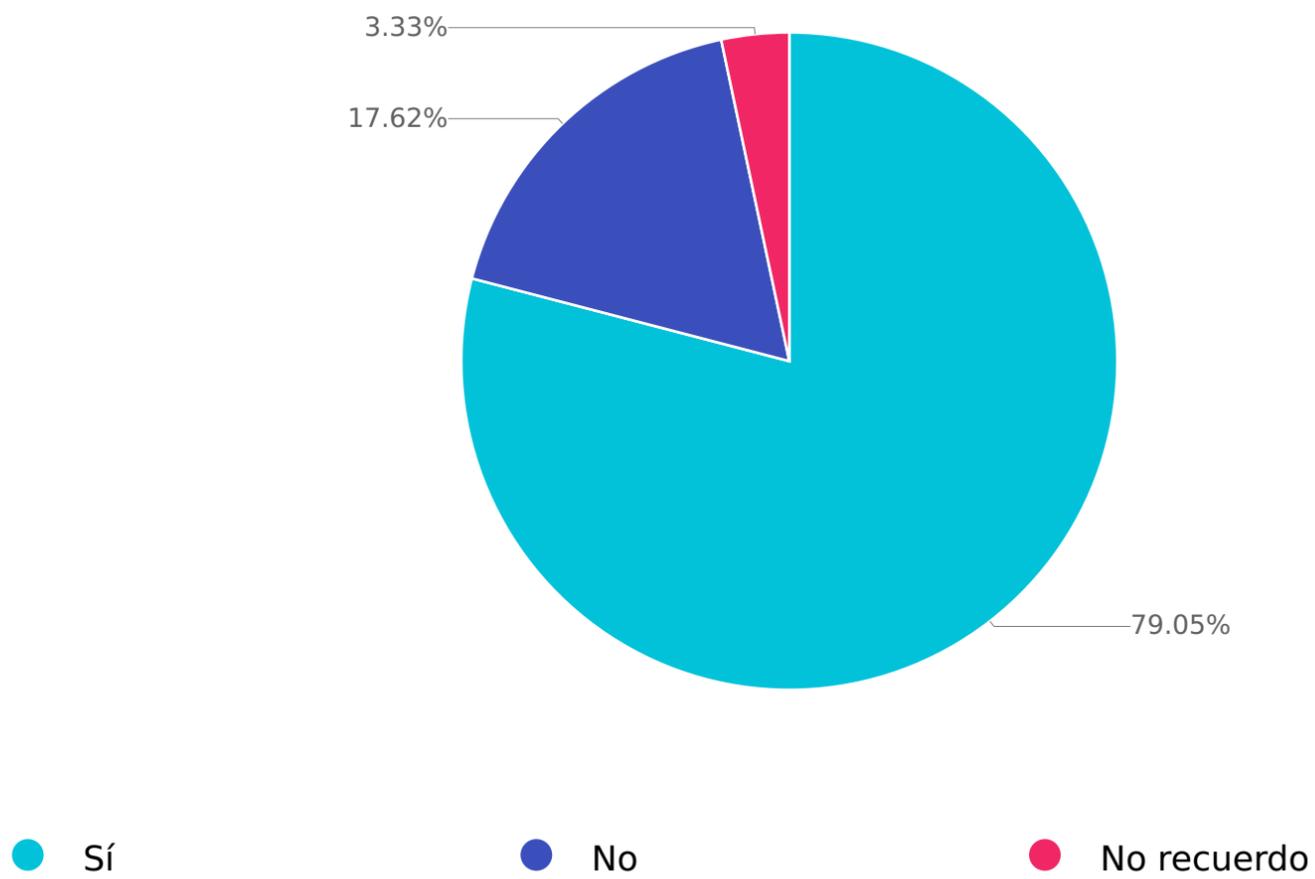
Pedidos online de restaurante

Considere como "**pedidos online de restaurantes**" las compras de platos preparados realizados mediante sitios web o aplicaciones (de los restaurantes o plataformas de terceros).

R14

¿Realizó pedidos online de restaurantes con despacho a domicilio entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020?

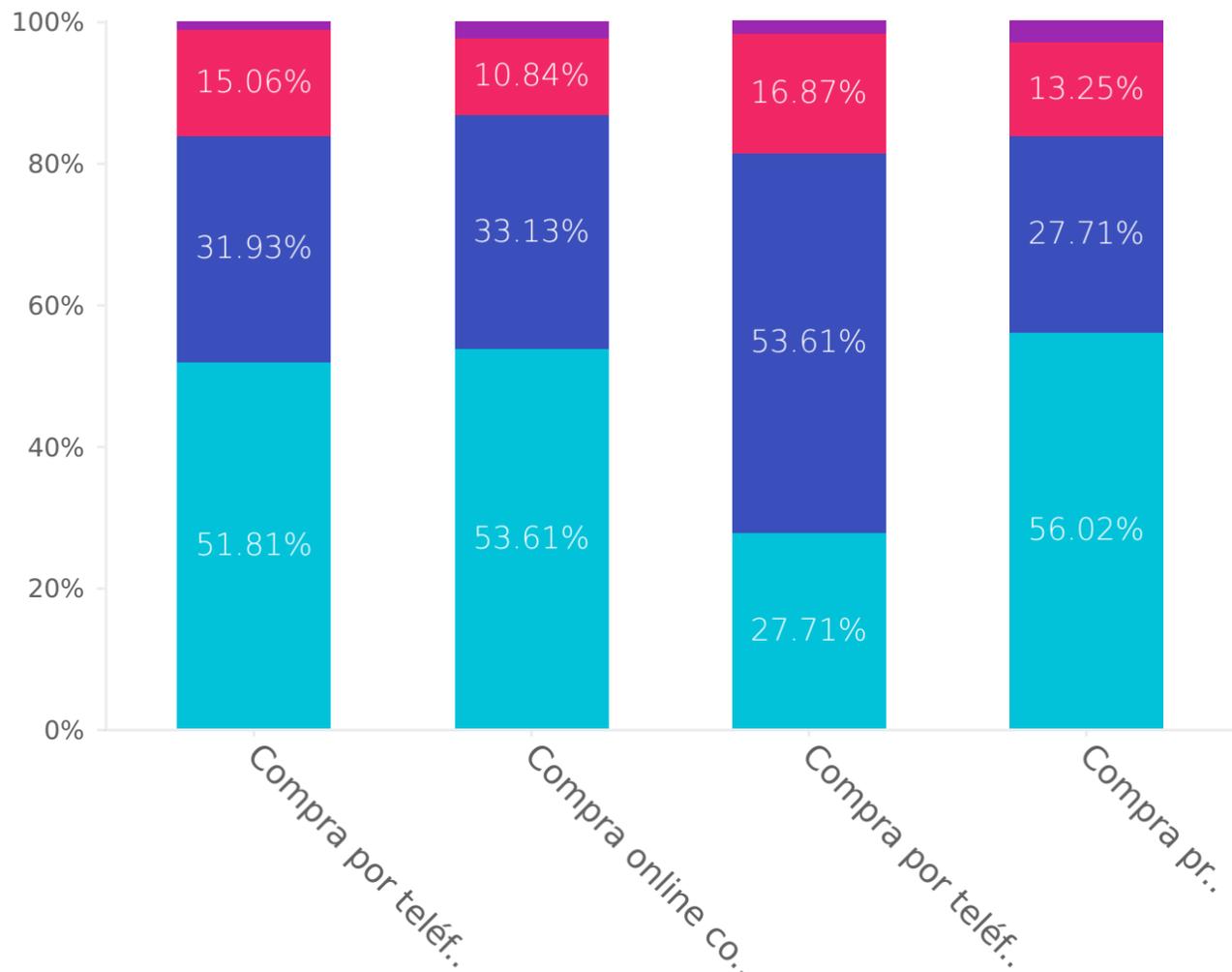
Respondida: 210 Omitida: 26



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	79.05%	166
No	17.62%	37
No recuerdo	3.33%	7

En condiciones normales, califique cuán reemplazables son para usted los pedidos online de restaurante con despacho a domicilio por cada uno de los siguientes servicios.

Respondida: 166 Omitida: 70



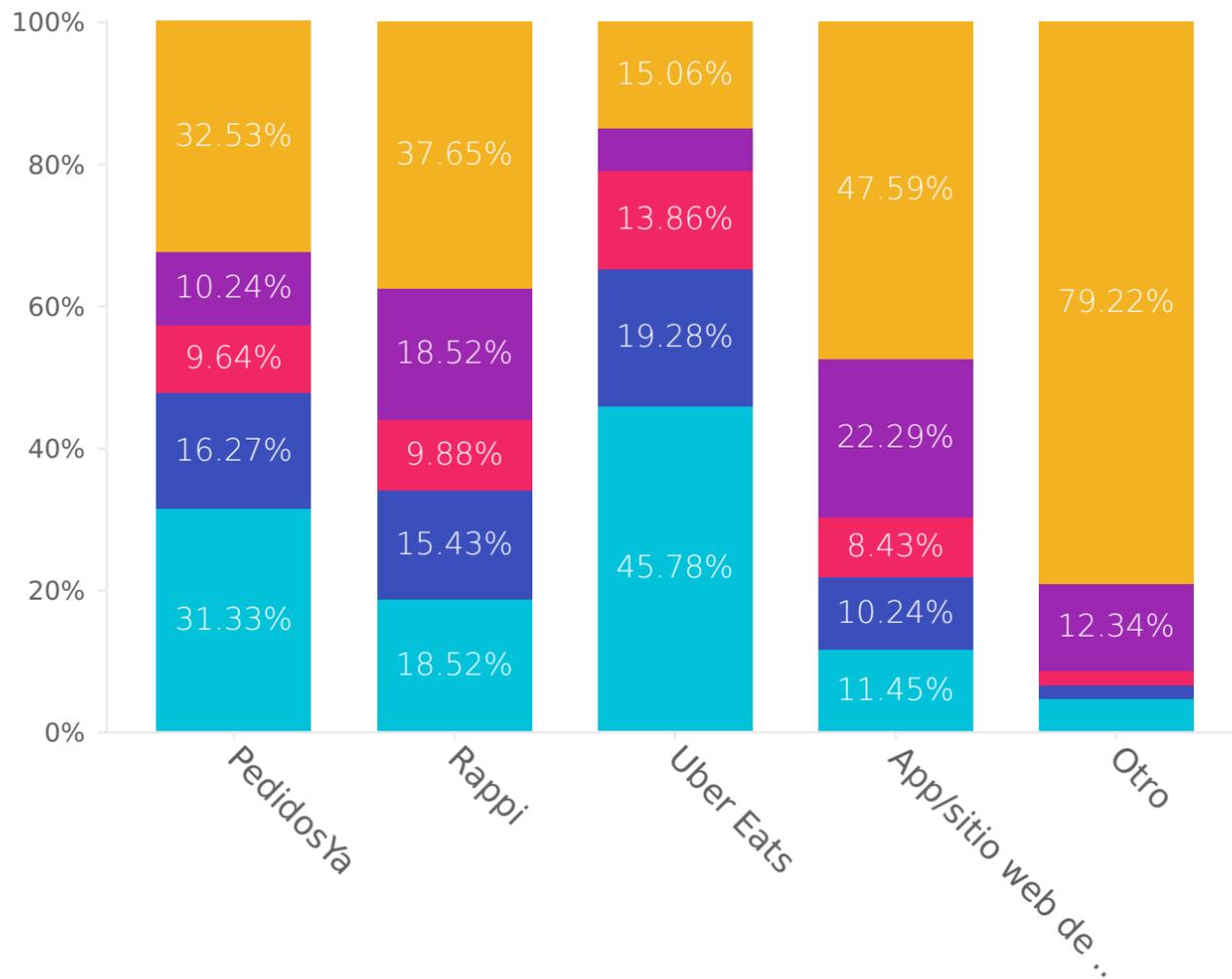
- No reemplazable
- Reemplazable
- Muy reemplazable
- No sabe

Fila	No reemplazable	Reemplazable	Muy reemplazable	No sabe	Conteo de respuesta
Compra por teléfono con retiro en local	51.81% (86)	31.93% (53)	15.06% (25)	1.20% (2)	166
Compra online con retiro en el local	53.61% (89)	33.13% (55)	10.84% (18)	2.41% (4)	166
Compra por teléfono con despacho a domicilio	27.71% (46)	53.61% (89)	16.87% (28)	1.81% (3)	166
Compra presencial con retiro en el local	56.02% (93)	27.71% (46)	13.25% (22)	3.01% (5)	166

Indique la frecuencia con que realizaba habitualmente pedidos online de restaurantes con despacho a domicilio en cada una de las siguientes aplicaciones o sitios web que se mencionan a continuación.

Respondida: 166

Omitida: 70



● Más de una vez al mes

● 1 vez al mes

● Una vez cada 2 o 3 meses

● Menos frecuente

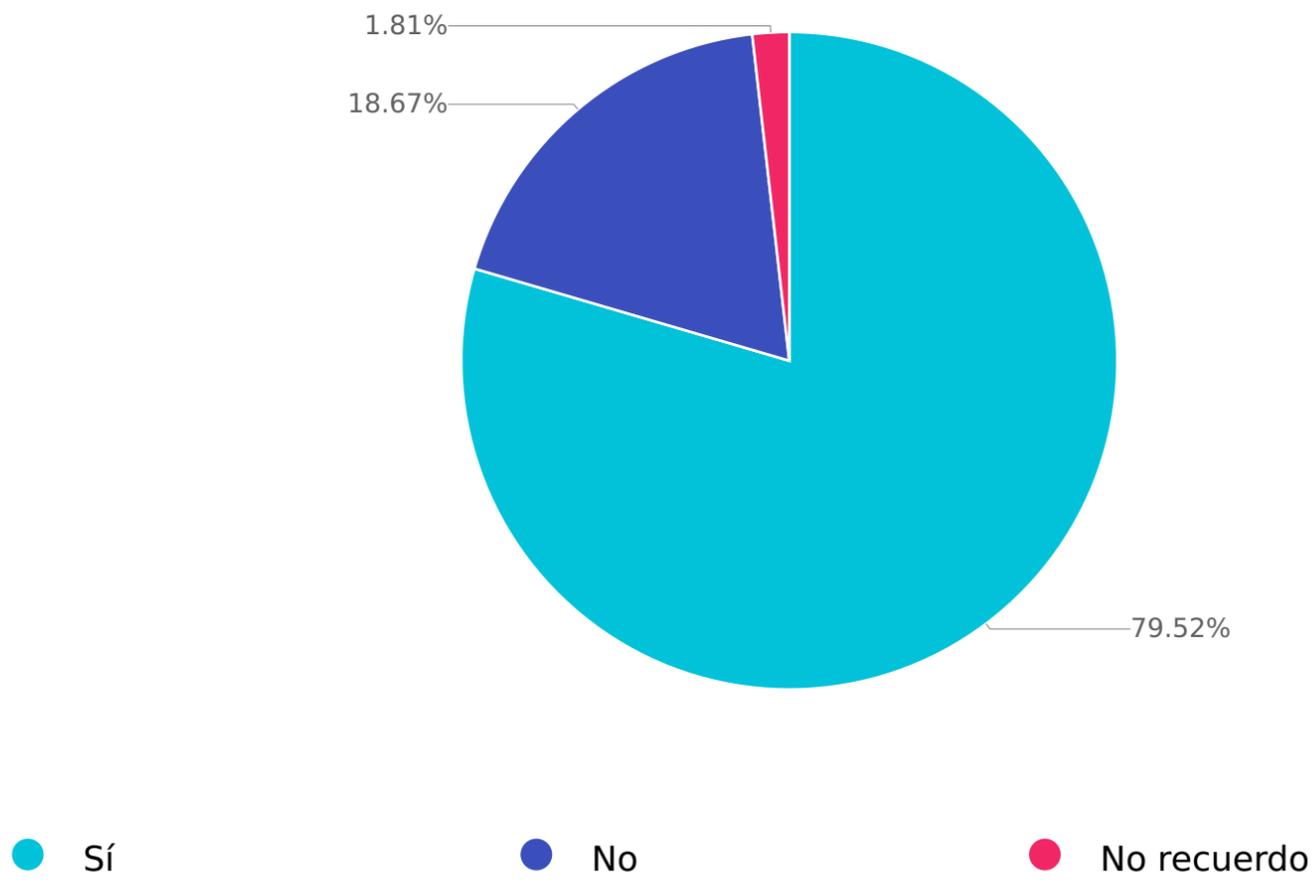
● Nunca

Fila	Más de una vez al mes	1 vez al mes	Una vez cada 2 o 3 meses	Menos frecuente	Nunca	Conteo de respuesta
PedidosYa	31.33% (52)	16.27% (27)	9.64% (16)	10.24% (17)	32.53% (54)	166
Rappi	18.52% (30)	15.43% (25)	9.88% (16)	18.52% (30)	37.65% (61)	162
Uber Eats	45.78% (76)	19.28% (32)	13.86% (23)	6.02% (10)	15.06% (25)	166
App/sitio web de restaurantes	11.45% (19)	10.24% (17)	8.43% (14)	22.29% (37)	47.59% (79)	166
Otro	4.55% (7)	1.95% (3)	1.95% (3)	12.34% (19)	79.22% (122)	154

R17

¿Realizó usted pedidos online de restaurantes a través de Uber Eats entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020?

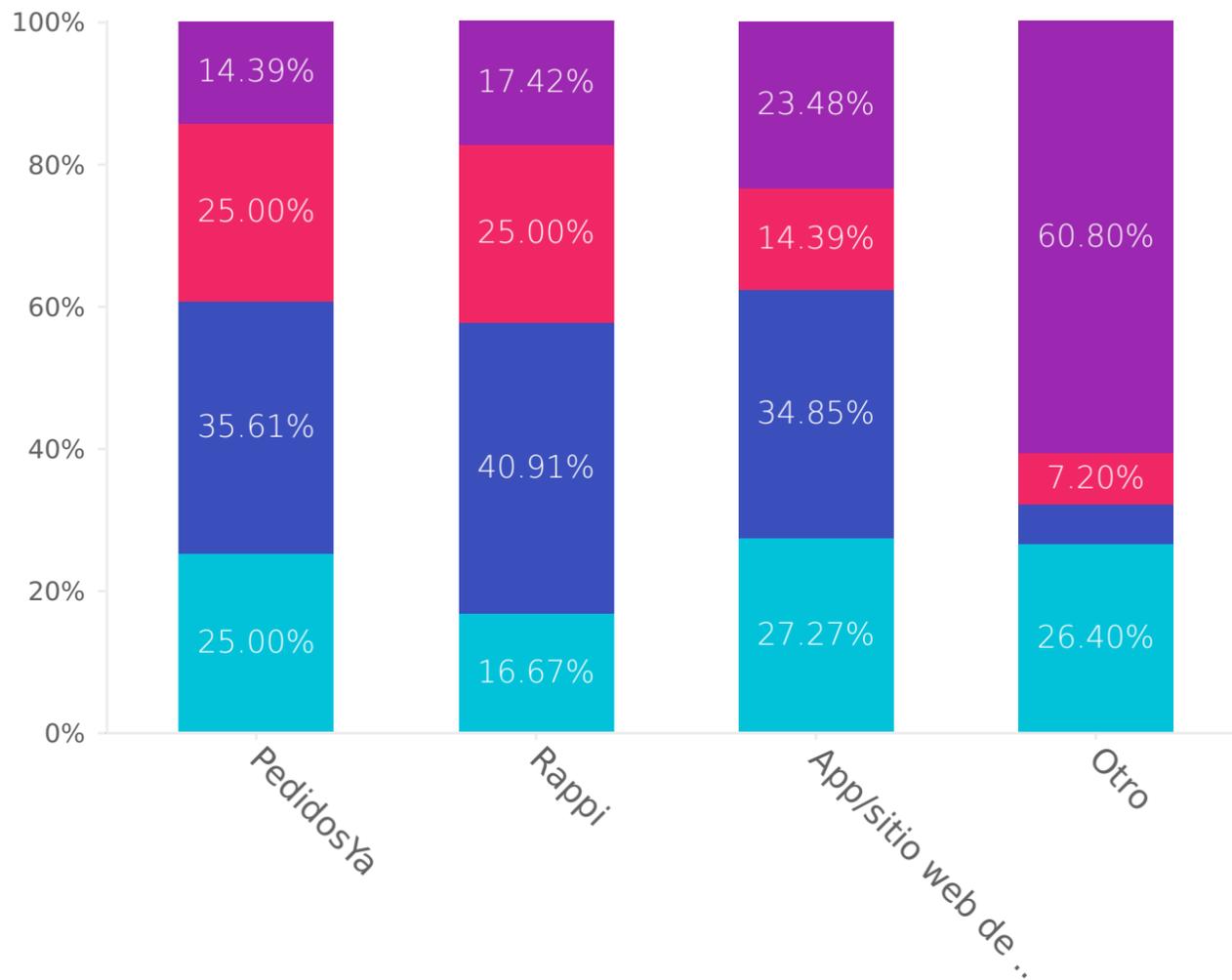
Respondida: 166 Omitida: 70



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	79.52%	132
No	18.67%	31
No recuerdo	1.81%	3

En condiciones normales, califique cuán reemplazable es para usted Uber Eats por cada una de las siguientes aplicaciones o sitios web para pedidos online de restaurante con despacho a domicilio.

Respondida: 132 Omitida: 104

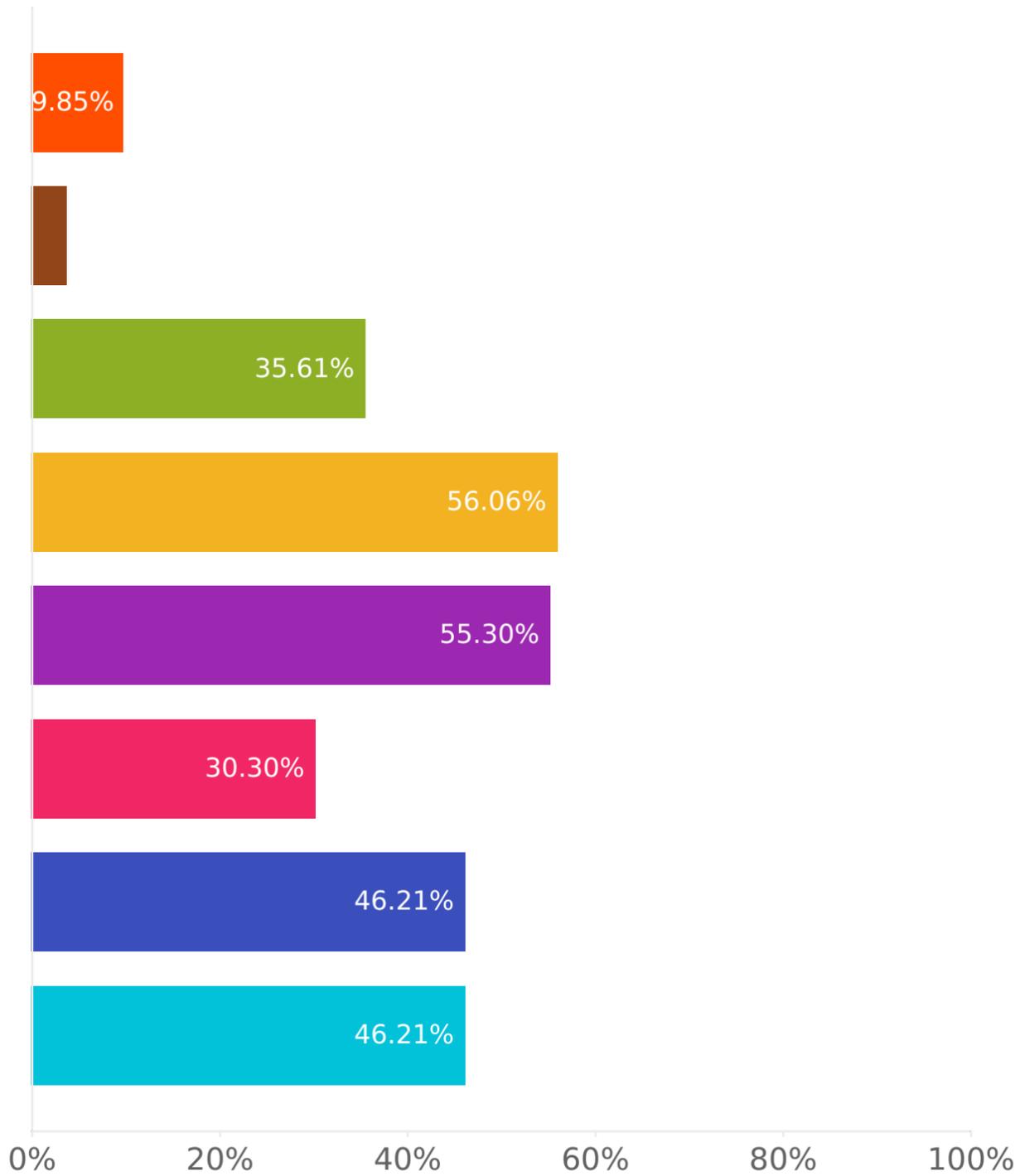


- No reemplazable
- Reemplazable
- Muy reemplazable
- No sabe

Fila	No reemplazable	Reemplazable	Muy reemplazable	No sabe	Conteo de respuesta
PedidosYa	25.00% (33)	35.61% (47)	25.00% (33)	14.39% (19)	132
Rappi	16.67% (22)	40.91% (54)	25.00% (33)	17.42% (23)	132
App/sitio web de restaurantes	27.27% (36)	34.85% (46)	14.39% (19)	23.48% (31)	132
Otro	26.40% (33)	5.60% (7)	7.20% (9)	60.80% (76)	125

De la siguiente lista de razones por las cuales podría preferir utilizar Uber Eats para sus pedidos online de restaurantes, seleccione las 3 principales.

Respondida: 132 Omitida: 104

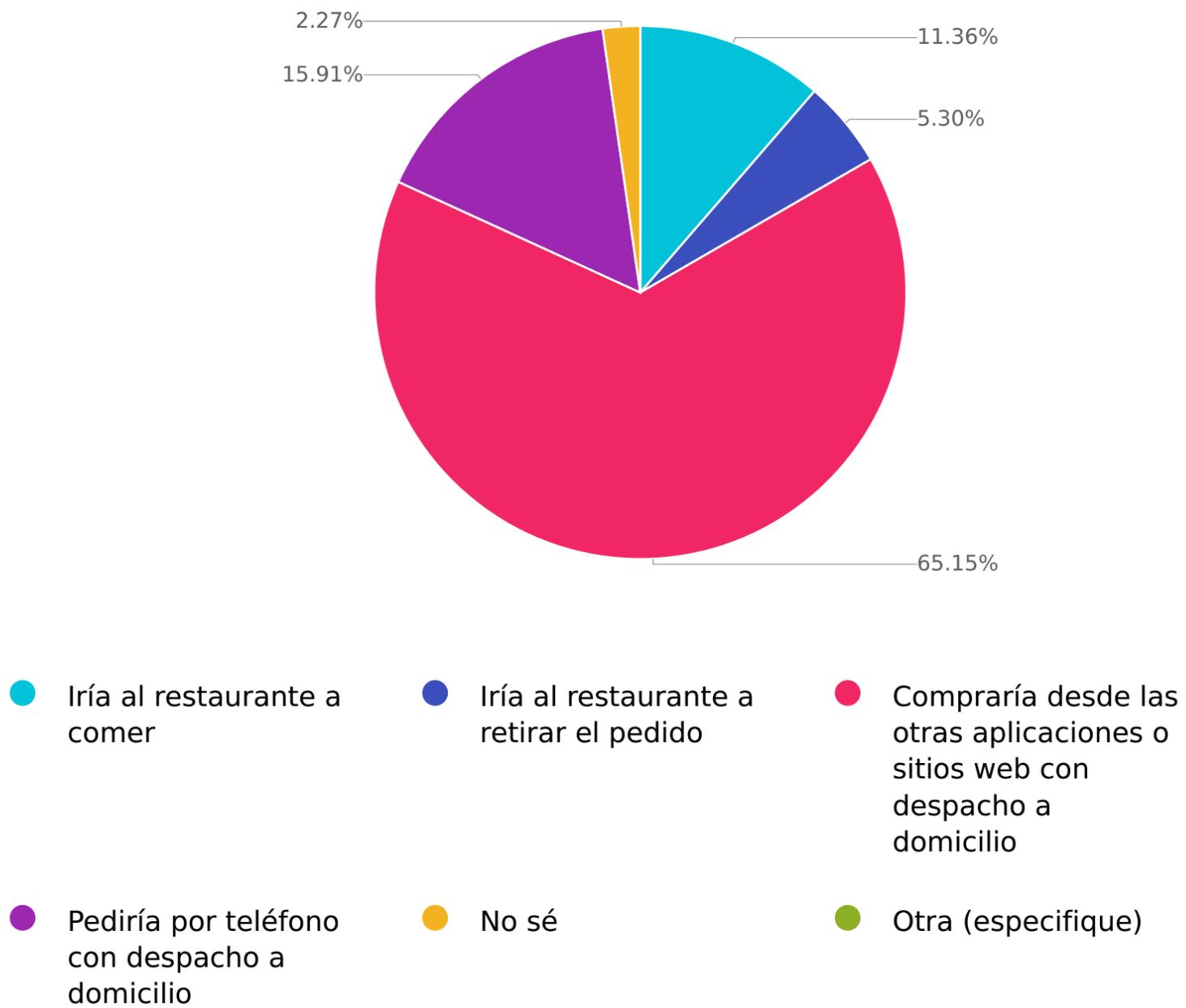


- Está el restaurante de mi preferencia
- El tiempo de entrega es adecuado
- Buena calidad de entrega
- Amplia variedad de restaurantes
- Aplicación es fácil de usar
- Promociones y precios
- Es la única que conozco
- Otra (especifique)

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Está el restaurante de mi preferencia	46.21%	61
El tiempo de entrega es adecuado	46.21%	61
Buena calidad de entrega	30.30%	40
Amplia variedad de restaurantes	55.30%	73
Aplicación es fácil de usar	56.06%	74
Promociones y precios	35.61%	47
Es la única que conozco	3.79%	5
Otra (especifique)	9.85%	13

En condiciones normales, ¿Cómo realizaría sus pedidos online de restaurante si Uber Eats no estuviera disponible de manera indefinida?

Respondida: 132 Omitida: 104

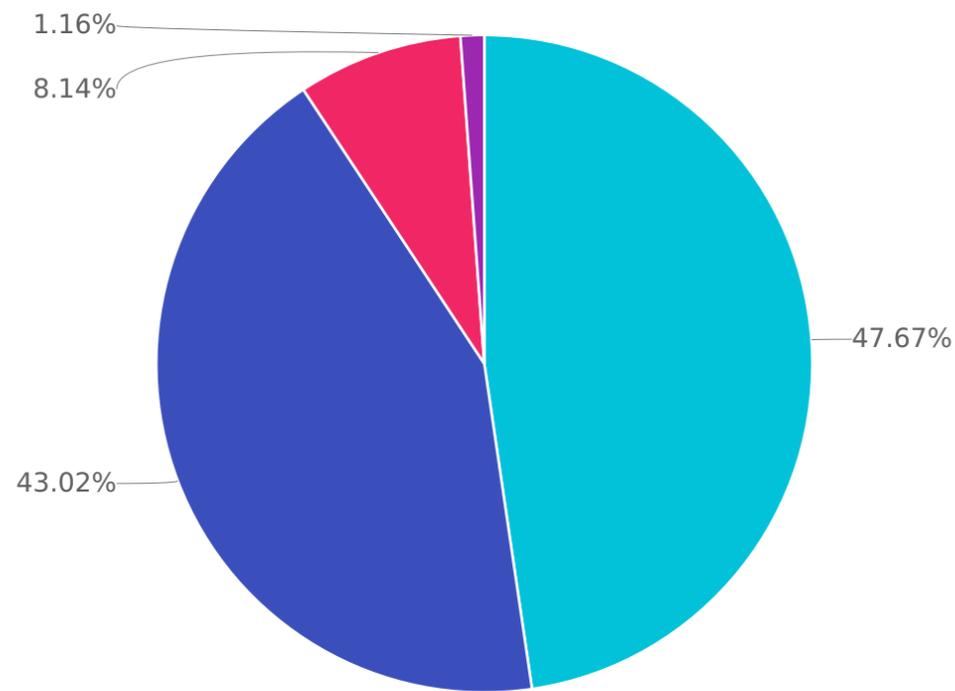


Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Iría al restaurante a comer	11.36%	15
Iría al restaurante a retirar el pedido	5.30%	7
Compraría desde las otras aplicaciones o sitios web con despacho a domicilio	65.15%	86
Pediría por teléfono con despacho a domicilio	15.91%	21
No sé	2.27%	3
Otra (especifique) No hay respuestas	0.00%	0

R21

En base a su respuesta anterior: ¿Desde qué otra aplicación o sitio web hubiese realizado sus pedidos de restaurantes?

Respondida: 86 Omitida: 150



Rappi

PedidosYa

App/sitio web de restaurante

Otro (especifique)

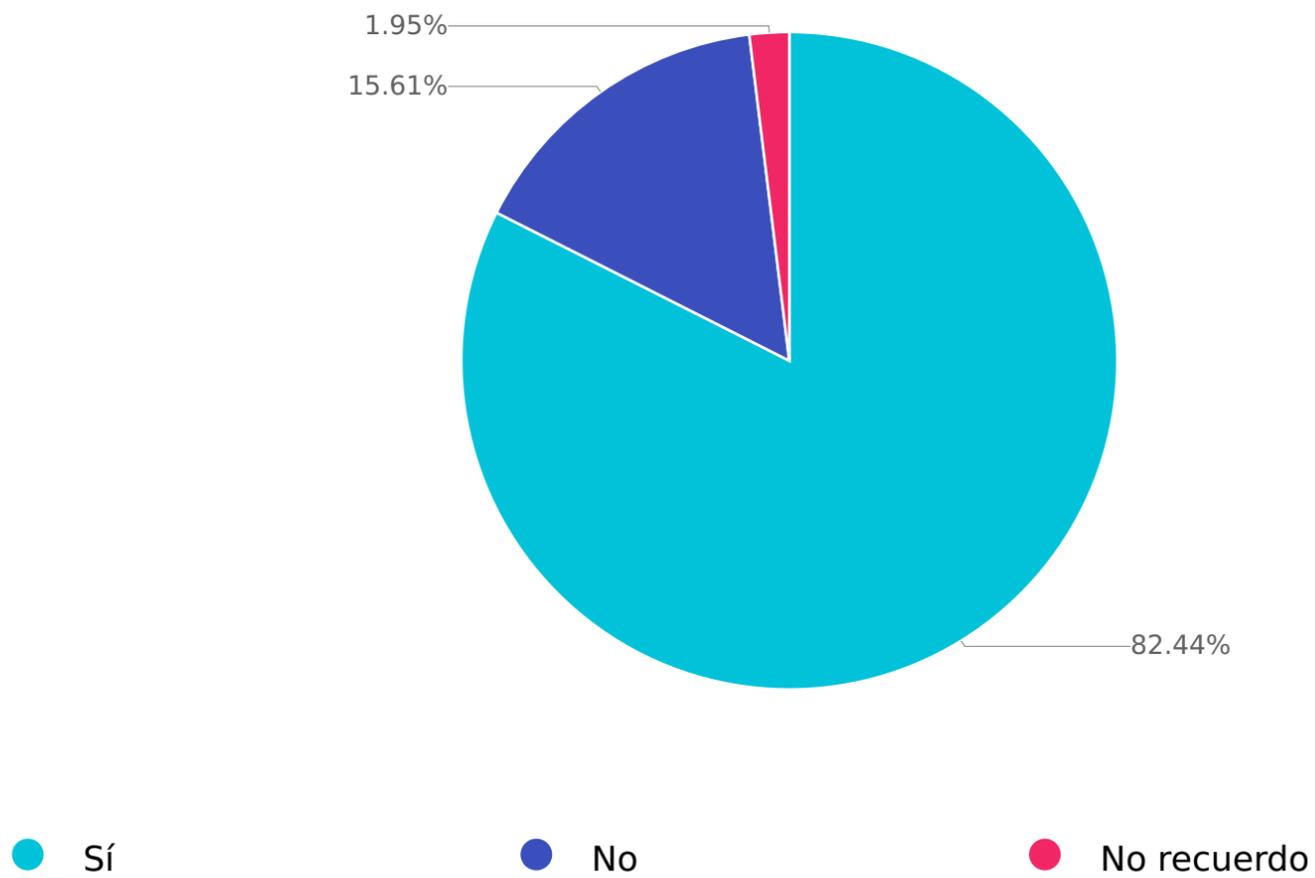
Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Rappi	47.67%	41
PedidosYa	43.02%	37
App/sitio web de restaurante	8.14%	7
Otro (especifique)	1.16%	1

Transporte de pasajeros

Considere como "**transporte de pasajeros**" los transportes realizados en automóvil mediante aplicaciones tales como Beat, Cabify, DiDi, Uber u otros.

¿Utilizó aplicaciones de transporte de pasajeros entre 1 de diciembre de 2019 y 1 de marzo de 2020?

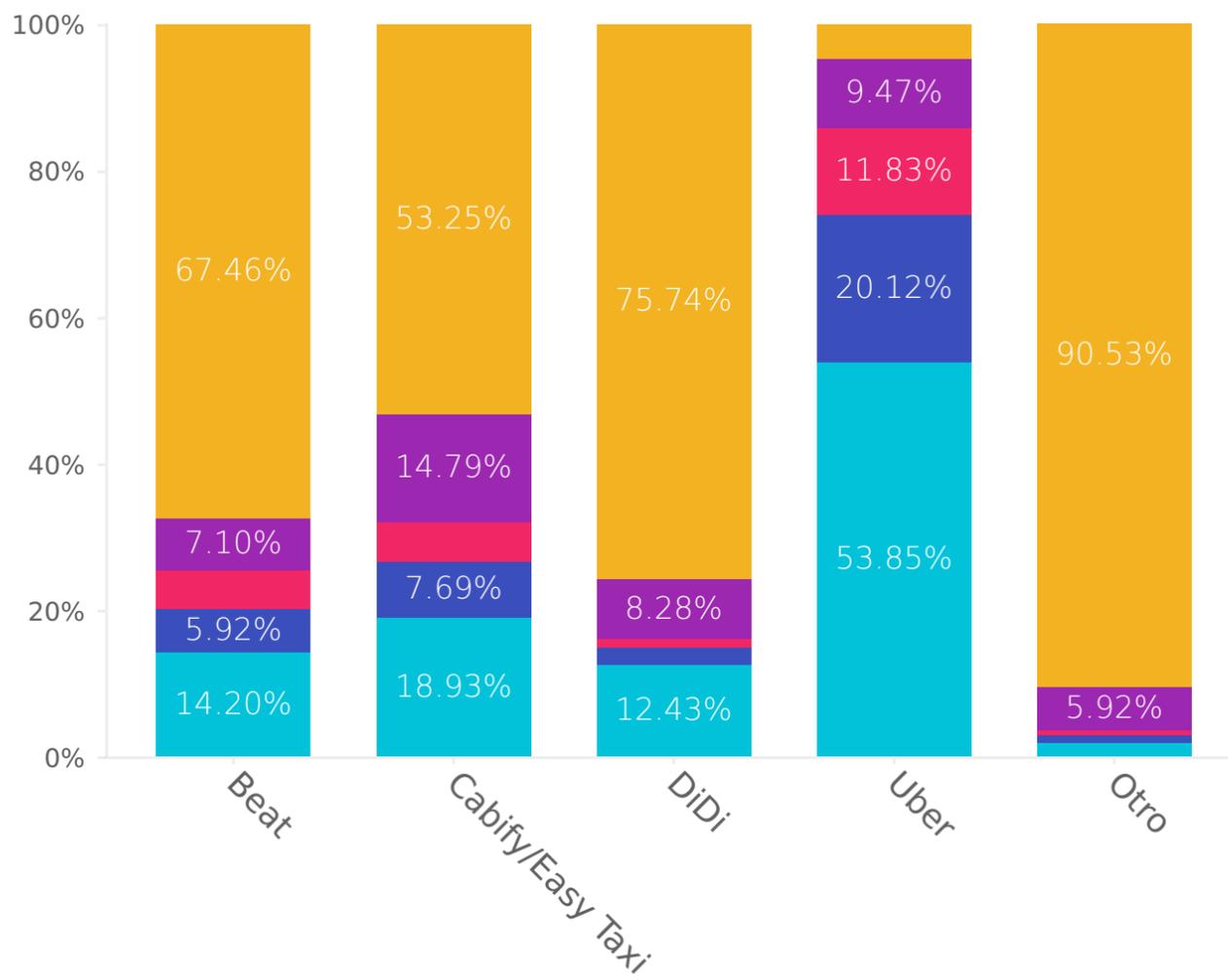
Respondida: 205 Omitida: 31



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	82.44%	169
No	15.61%	32
No recuerdo	1.95%	4

Indique la frecuencia con que realizaba habitualmente viajes por medio de cada una de las siguientes aplicaciones de transporte de pasajeros que se mencionan a continuación.

Respondida: 169 Omitida: 67



● Más de una vez al mes

● 1 vez al mes

● Una vez cada 2 o 3 meses

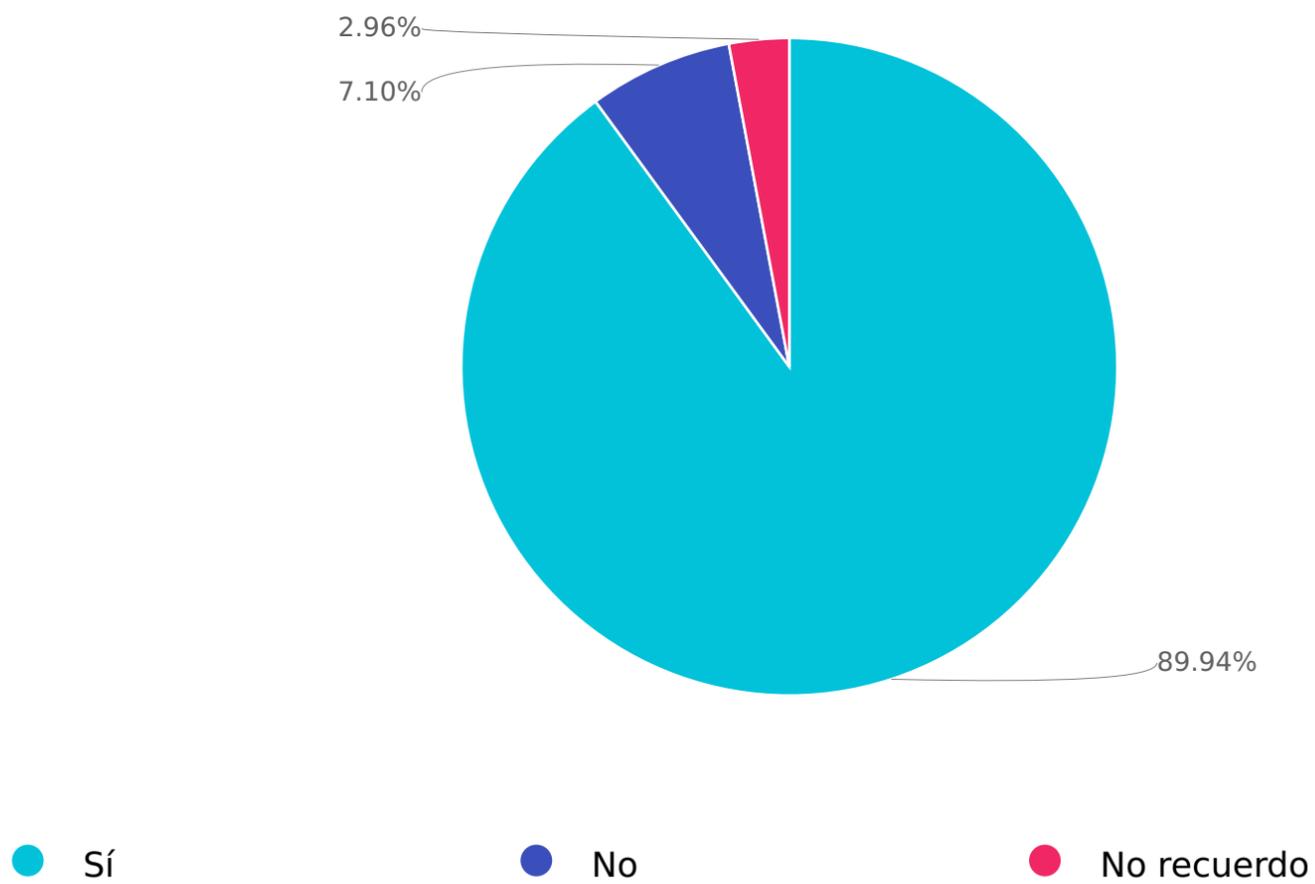
● Menos frecuente

● Nunca

Fila	Más de una vez al mes	1 vez al mes	Una vez cada 2 o 3 meses	Menos frecuente	Nunca	Conteo de respuesta
Beat	14.20% (24)	5.92% (10)	5.33% (9)	7.10% (12)	67.46% (114)	169
Cabify/Easy Taxi	18.93% (32)	7.69% (13)	5.33% (9)	14.79% (25)	53.25% (90)	169
DiDi	12.43% (21)	2.37% (4)	1.18% (2)	8.28% (14)	75.74% (128)	169
Uber	53.85% (91)	20.12% (34)	11.83% (20)	9.47% (16)	4.73% (8)	169
Otro	1.78% (3)	1.18% (2)	0.59% (1)	5.92% (10)	90.53% (153)	169

¿Realizó viajes mediante Uber entre el 1 de diciembre de 2019 y el 1 de marzo de 2020?

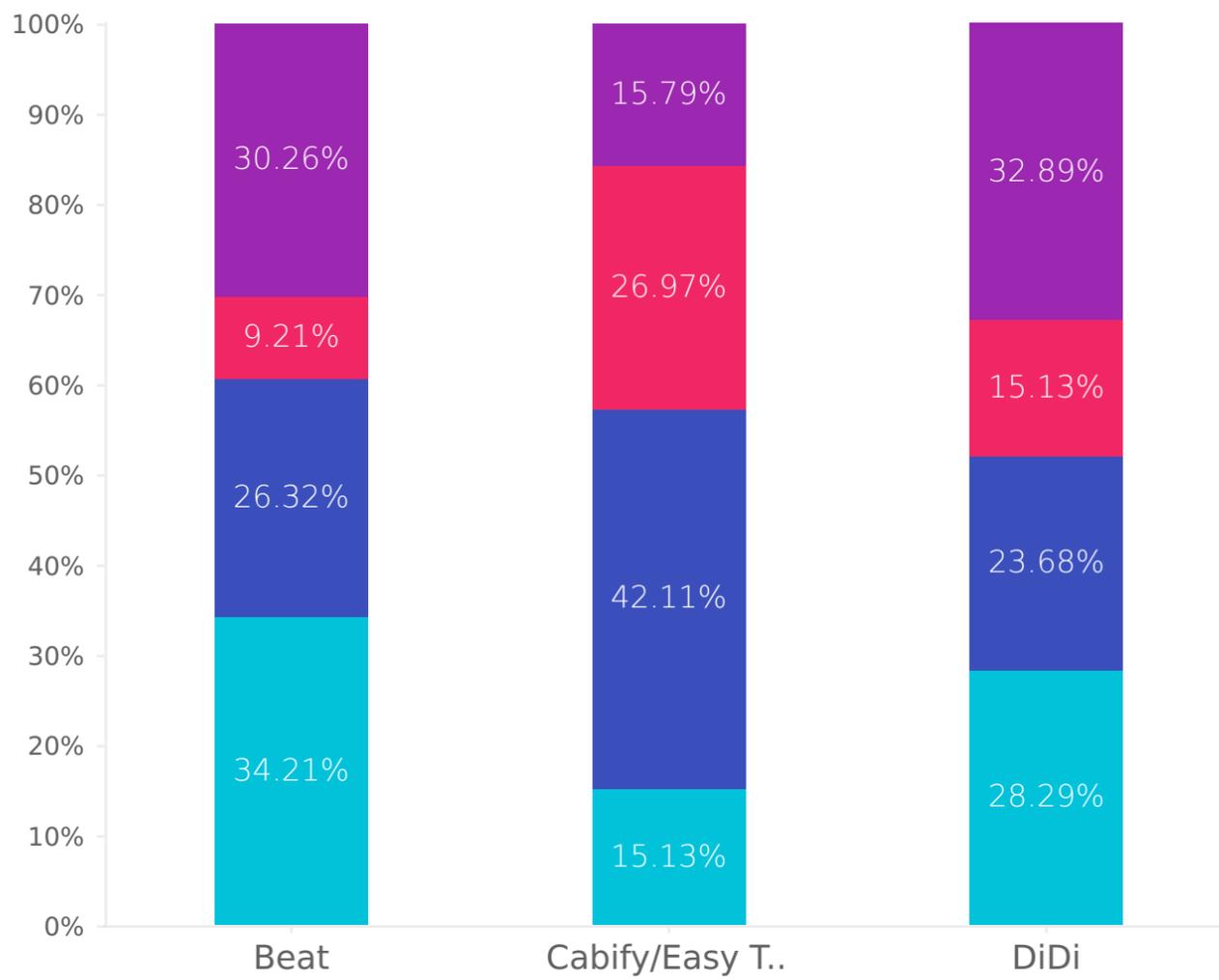
Respondida: 169 Omitida: 67



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	89.94%	152
No	7.10%	12
No recuerdo	2.96%	5

En condiciones normales, califique cuán reemplazable es para usted Uber por cada una de las siguientes aplicaciones de transporte de pasajeros.

Respondida: 152 Omitida: 84



- No reemplazable
- Reemplazable
- Muy reemplazable
- No sabe

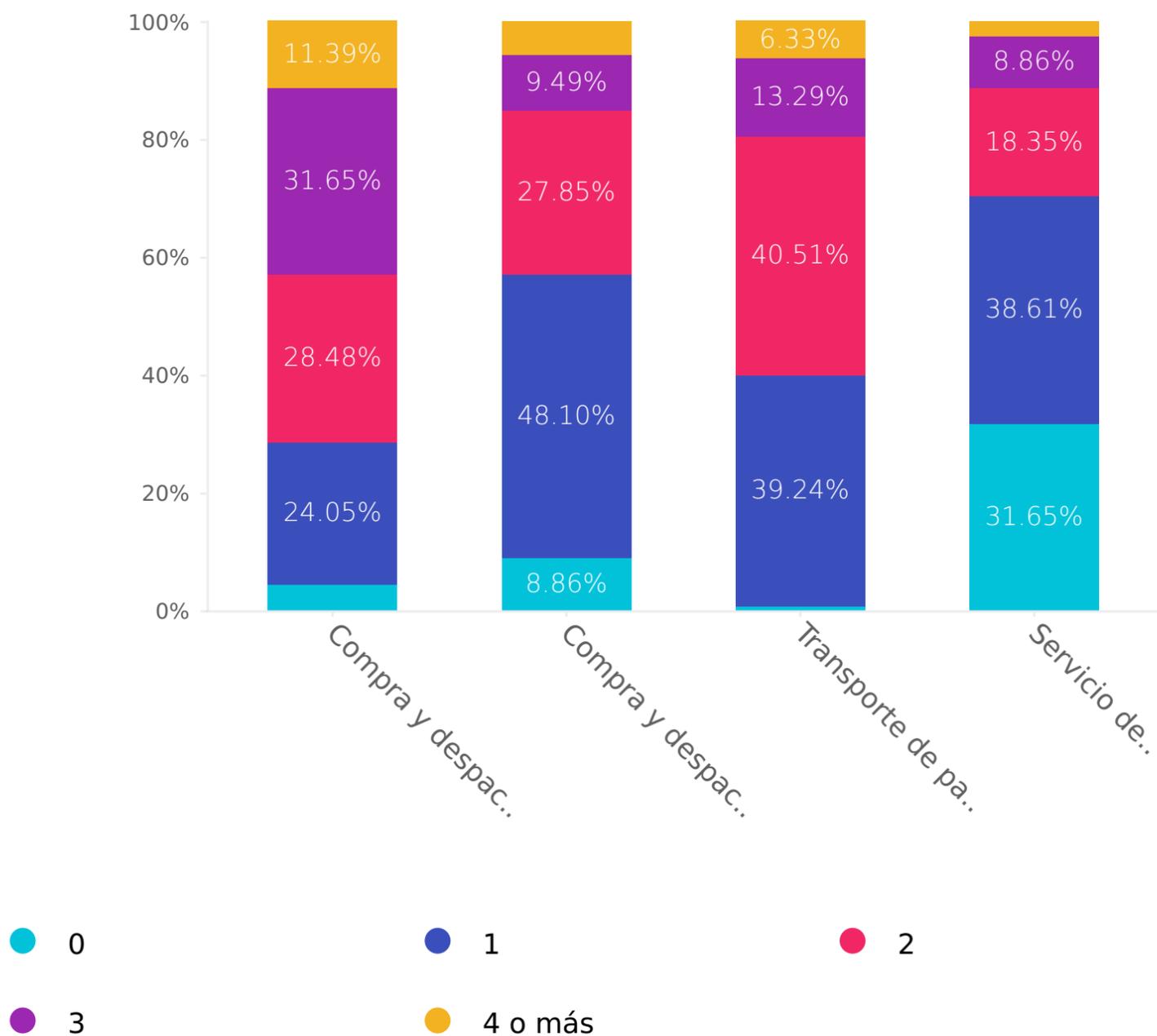
Fila	No reemplazable	Reemplazable	Muy reemplazable	No sabe	Conteo de respuesta
Beat	34.21% (52)	26.32% (40)	9.21% (14)	30.26% (46)	152
Cabify/Easy Taxi	15.13% (23)	42.11% (64)	26.97% (41)	15.79% (24)	152
DiDi	28.29% (43)	23.68% (36)	15.13% (23)	32.89% (50)	152

Aplicaciones que utiliza

R26

¿Cuántas aplicaciones tiene instaladas a la fecha que presten los siguientes servicios? (Considere que una aplicación puede prestar más de un servicio).

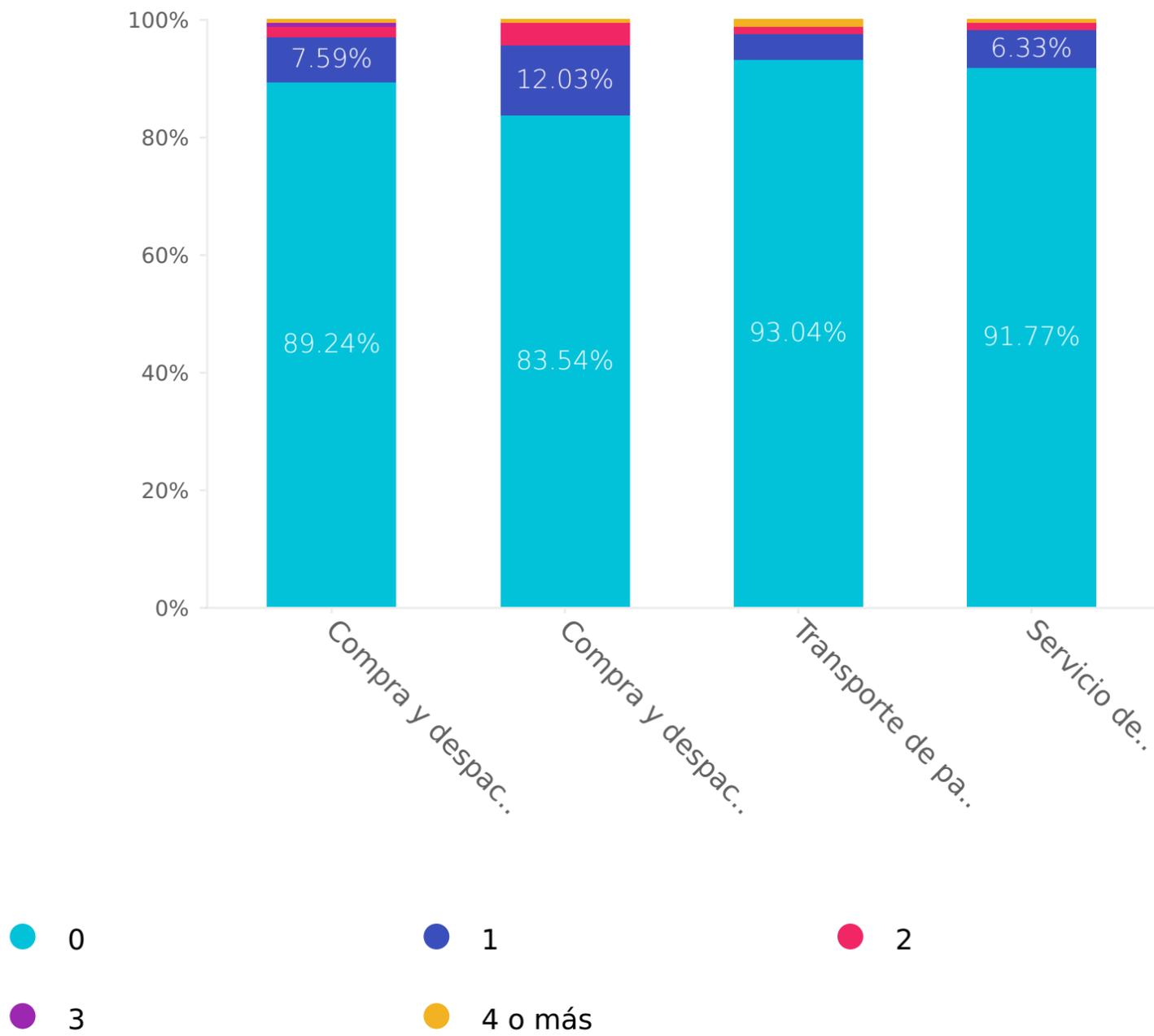
Respondida: 158 Omitida: 78



Fila	0	1	2	3	4 o más	Conteo de respuesta
Compra y despacho de comida de restaurantes	4.43% (7)	24.05% (38)	28.48% (45)	31.65% (50)	11.39% (18)	158
Compra y despacho de productos de supermercados	8.86% (14)	48.10% (76)	27.85% (44)	9.49% (15)	5.70% (9)	158
Transporte de pasajeros en autimóviles	0.63% (1)	39.24% (62)	40.51% (64)	13.29% (21)	6.33% (10)	158
Servicio de despacho de productos de tiendas pequeñas (farmacias, chocolaterías, librería, etc)	31.65% (50)	38.61% (61)	18.35% (29)	8.86% (14)	2.53% (4)	158

Con motivo del coronavirus, ¿Cuántas aplicaciones adicionales ha instalado que presten los siguientes servicios? (Considere que una aplicación puede prestar más de un servicio).

Respondida: 158 Omitida: 78



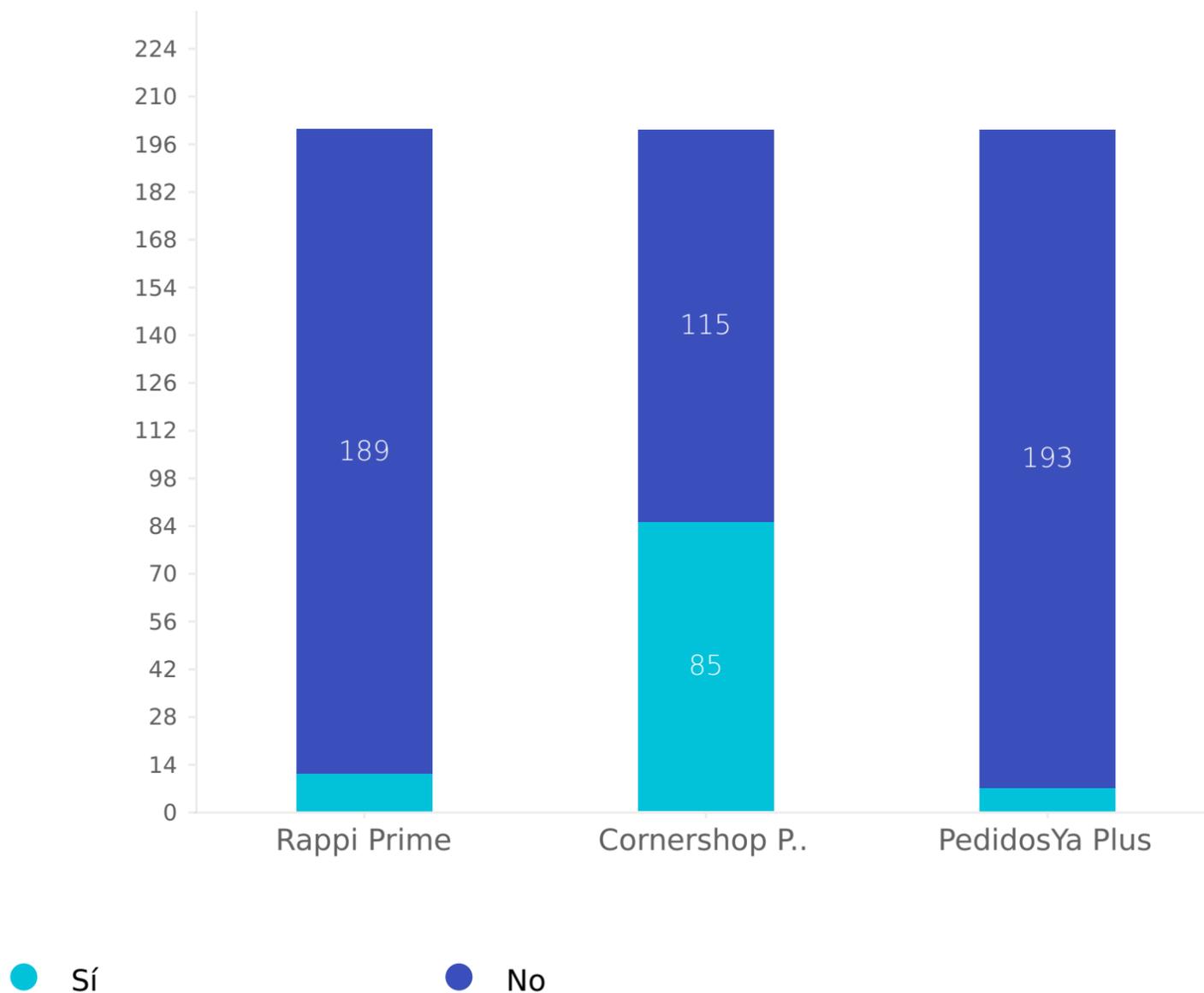
Fila	0	1	2	3	4 o más	Conteo de respuesta
Compra y despacho de comida de restaurantes	89.24% (141)	7.59% (12)	1.90% (3)	0.63% (1)	0.63% (1)	158
Compra y despacho de productos de supermercados	83.54% (132)	12.03% (19)	3.80% (6)	0.00% (0)	0.63% (1)	158
Transporte de pasajeros en automóviles	93.04% (147)	4.43% (7)	1.27% (2)	0.00% (0)	1.27% (2)	158
Servicio de despacho de productos de tiendas pequeñas (farmacias, chocolaterías, librería, etc)	91.77% (145)	6.33% (10)	1.27% (2)	0.00% (0)	0.63% (1)	158

Fidelización

R28

¿Está suscrito actualmente a alguno de los siguientes programas de fidelización?

Respondida: 200 Omitida: 36

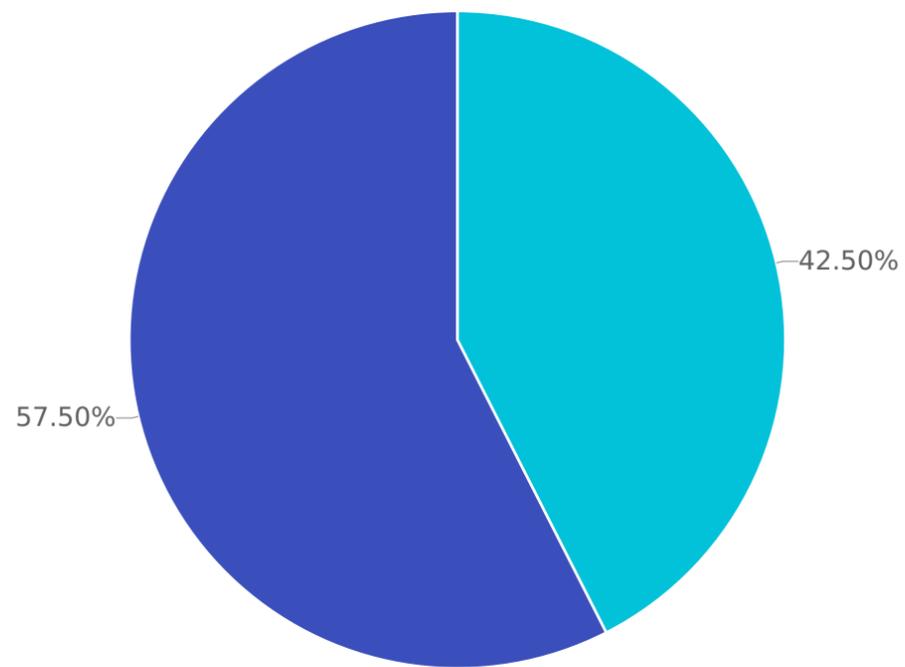


Fila	Sí	No	Conteo de respuesta
Rappi Prime	5.50% (11)	94.50% (189)	200
Cornershop POP	42.50% (85)	57.50% (115)	200
PedidosYa Plus	3.50% (7)	96.50% (193)	200

R29

Con anterioridad a las condiciones excepcionales existentes en el país con motivo del coronavirus, ¿Estaba suscrito a Cornershop POP?

Respondida: 200 Omitida: 36



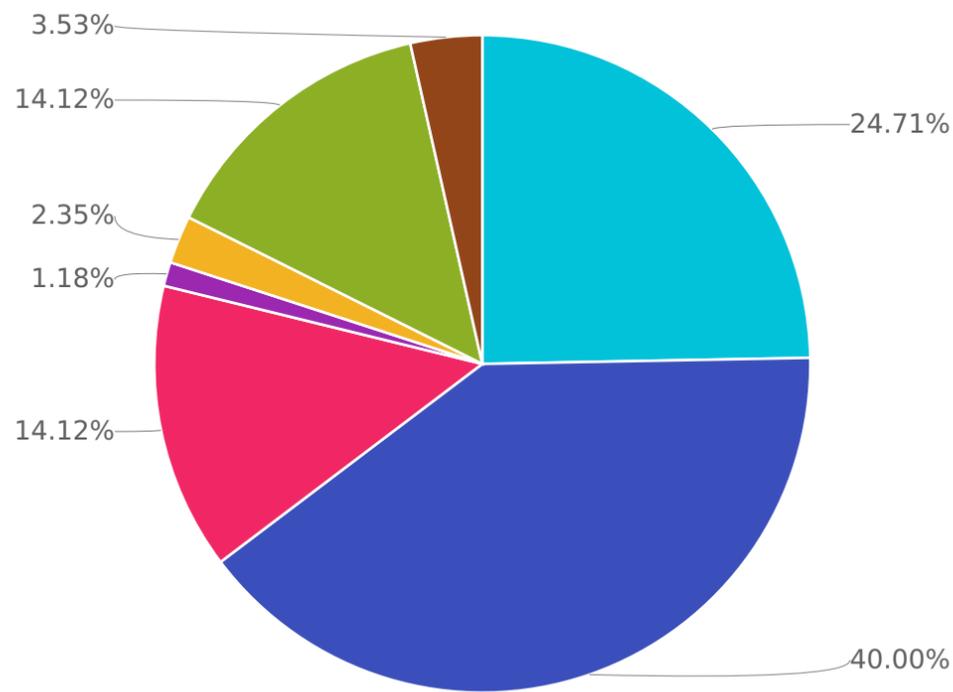
● Sí

● No

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Sí	42.50%	85
No	57.50%	115

En condiciones normales, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por Cornershop POP si aquello le permitiese obtener envíos gratis en todos sus pedidos de Uber Eats?

Respondida: 85 Omitida: 151



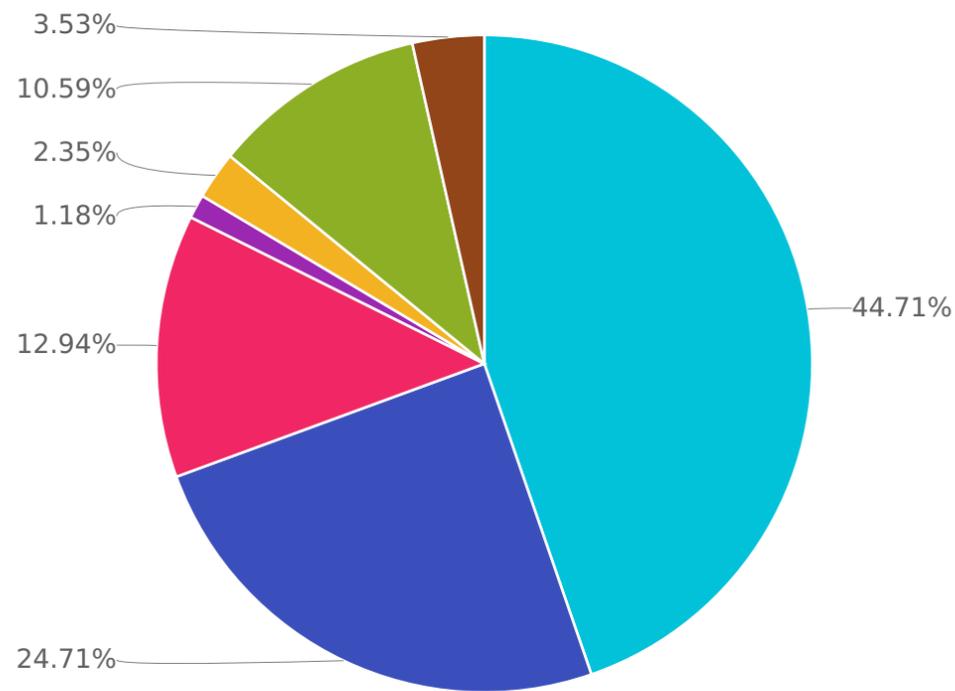
- No estaría dispuesto
- Hasta \$70.000 al año
- Entre \$70.000 y \$80.000 al año
- Entre \$80.000 y \$90.000 al año
- Más \$90.000 al año
- No sabe
- Depende (especifique)

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
No estaría dispuesto	24.71%	21
Hasta \$70.000 al año	40.00%	34
Entre \$70.000 y \$80.000 al año	14.12%	12
Entre \$80.000 y \$90.000 al año	1.18%	1
Más \$90.000 al año	2.35%	2
No sabe	14.12%	12
Depende (especifique)	3.53%	3

R31

En condiciones normales, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por Cornershop POP si aquello le permitiese obtener un viaje gratis mensual en Uber?

Respondida: 85 Omitida: 151

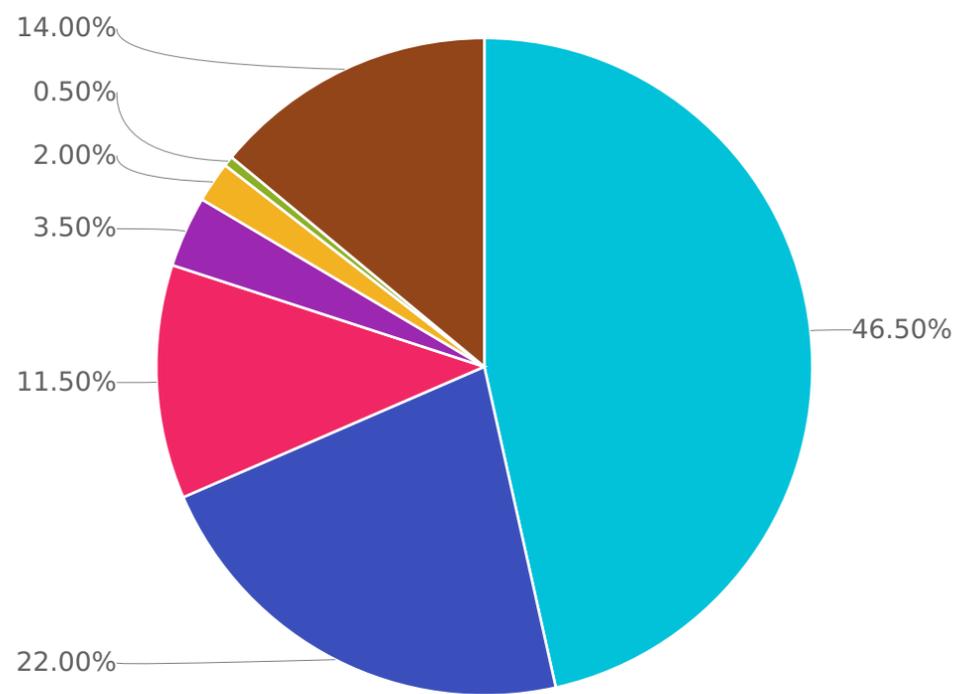


- No estaría dispuesto
- Menos de \$70.000 al año
- Entre \$70.000 y \$80.000 al año
- Entre \$80.000 y \$90.000 al año
- Más \$90.000
- No sabe
- Depende (especifique)

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
No estaría dispuesto	44.71%	38
Menos de \$70.000 al año	24.71%	21
Entre \$70.000 y \$80.000 al año	12.94%	11
Entre \$80.000 y \$90.000 al año	1.18%	1
Más \$90.000	2.35%	2
No sabe	10.59%	9
Depende (especifique)	3.53%	3

En condiciones normales, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un programa de fidelización de Uber Eats que le otorgase todos los envíos gratis?

Respondida: 200 Omitida: 36

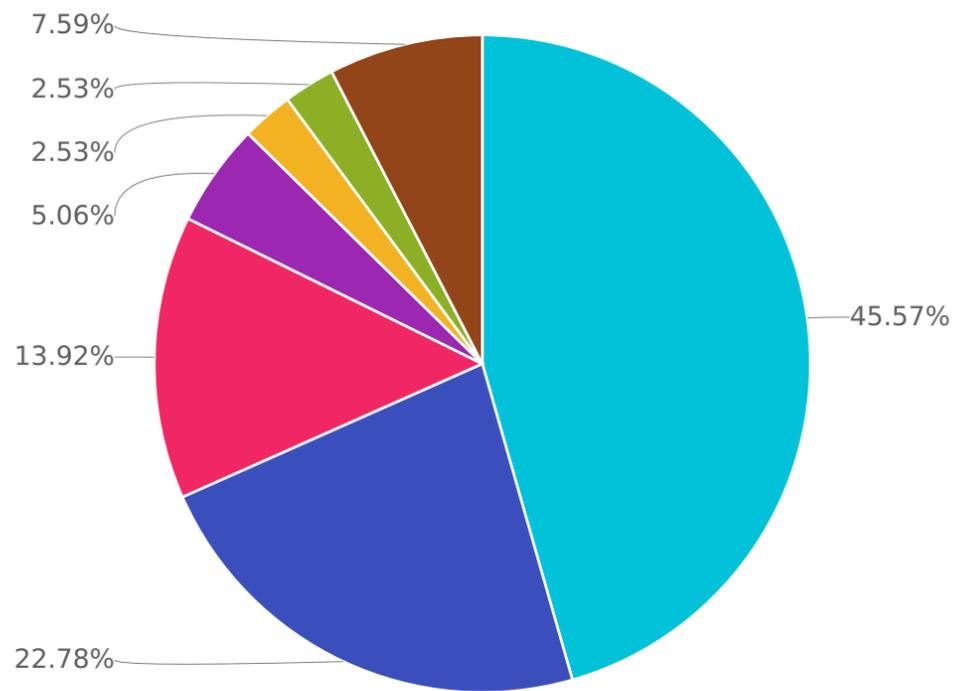


- No estaría dispuesto a pagar por un programa de fidelización de Uber Eats
- Menos de \$20.000 por año
- Entre \$20.000 y \$40.000 por año
- Entre \$40.000 y \$60.000 por año
- Entre \$60.000 y \$80.000 por año
- Más de \$80.000 por año
- No lo sé

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
No estaría dispuesto a pagar por un programa de fidelización de Uber Eats	46.50%	93
Menos de \$20.000 por año	22.00%	44
Entre \$20.000 y \$40.000 por año	11.50%	23
Entre \$40.000 y \$60.000 por año	3.50%	7
Entre \$60.000 y \$80.000 por año	2.00%	4
Más de \$80.000 por año	0.50%	1
No lo sé	14.00%	28

Al monto señalado en la pregunta anterior, ¿Cuánto más estaría dispuesto a pagar si ello le permitiera obtener un envío gratis al mes de Cornershop ?

Respondida: 79 Omitida: 157



- No estaría dispuesto a pagar una cantidad adicional
- Menos de \$10.000 adicionales por año
- Entre \$10.000 y \$20.000 adicionales por año
- Entre \$20.000 y \$30.000 adicionales por año
- Entre \$30.000 y \$40.000 adicionales por año
- Más de \$40.000 adicionales por año
- No lo sé

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
No estaría dispuesto a pagar una cantidad adicional	45.57%	36
Menos de \$10.000 adicionales por año	22.78%	18
Entre \$10.000 y \$20.000 adicionales por año	13.92%	11
Entre \$20.000 y \$30.000 adicionales por año	5.06%	4
Entre \$30.000 y \$40.000 adicionales por año	2.53%	2
Más de \$40.000 adicionales por año	2.53%	2
No lo sé	7.59%	6

Caracterización del Encuestado

R34

Comuna en que reside

Respondida: 198 Omitida: 38

R35

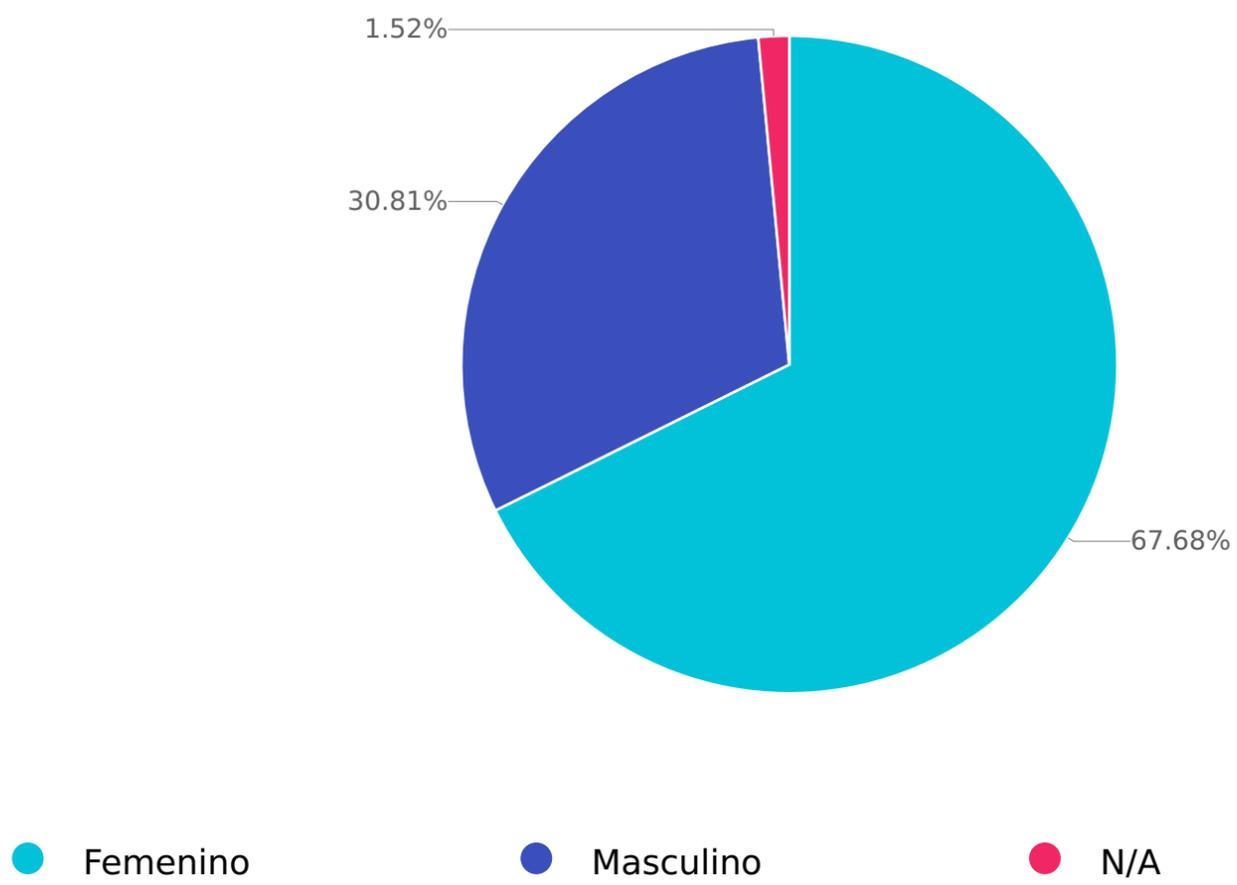
Edad

Respondida: 198 Omitida: 38

R36

Género

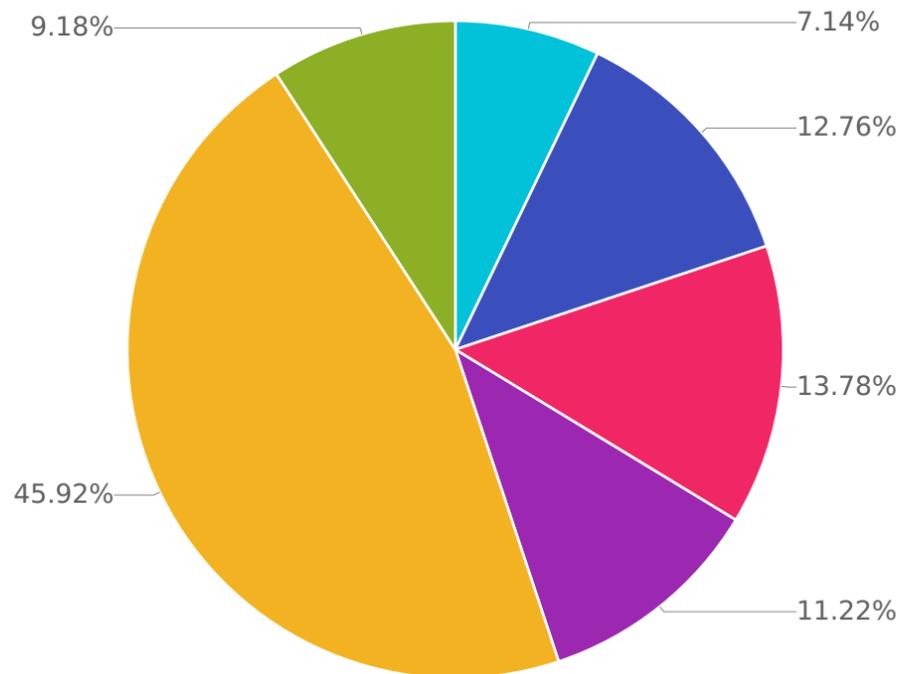
Respondida: 198 Omitida: 38



Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Femenino	67.68%	134
Masculino	30.81%	61
N/A	1.52%	3

¿Cuál es su ingreso mensual promedio aproximado?

Respondida: 196 Omitida: 40



- Menos de \$500.000
- \$500.000 - \$999.999
- \$1.000.000 - \$1.499.999
- \$1.500.000 - \$1.999.999
- \$2.000.000 o más
- No sabe

Opciones	Porcentaje de respuesta	Conteo de respuesta
Menos de \$500.000	7.14%	14
\$500.000 - \$999.999	12.76%	25
\$1.000.000 - \$1.499.999	13.78%	27
\$1.500.000 - \$1.999.999	11.22%	22
\$2.000.000 o más	45.92%	90
No sabe	9.18%	18

R38

¿Qué efectos cree usted que pueda tener la fusión entre Uber y Cornershop?
(Opcional)

Respondida: 121 Omitida: 115
