

UNIVERSIDAD EAN

IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO, LEGAL Y SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE INDIVIDUAL URBANO DE PASAJEROS PRESENTADO POR PARTE
DE LA STARTUP UBER EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

LUZ MERY HENAO OTALORA

NATALIA LEZAMA ACHURY

BOGOTÁ, D.C., 15 DE NOVIEMBRE DE 2019

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO, LEGAL Y SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE INDIVIDUAL URBANO DE PASAJEROS PRESENTADO POR PARTE
DE LA STARTUP UBER EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

MONOGRAFIA

AUTORES

LUZ MERY HENAO OTALORA

NATALIA LEZAMA ACHURY

TUTOR

JORGE LUIS MARTELO

BOGOTÁ, D.C., 15 DE NOVIEMBRE DE 2019

PAGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

Esta monografía, la cual requirió de mucho esfuerzo y dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la ayuda de Dios como primero y gracias a la cooperación desinteresada de todas las personas que nos acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo y muchas de las cuales se convirtieron en un soporte muy fuerte en momentos difíciles. Nuevamente damos gracias a Dios, por estar con nosotras en cada paso, por fortalecer nuestros corazones en fe e iluminar nuestras mentes, y por haber puesto en nuestros caminos a personas especiales que nos animaron a seguir y nos acompañaron durante estos dos años de estudio.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por brindarnos la ayuda idónea, y la fe en aquellos momentos de dificultad.

Gracias a nuestros padres, esposos e hijos: Francisco Lezama, María Isabel Achury Francisco Henao, Ana Otálora, Mario Ernesto García Martínez y Victoria Isabel García Henao, por el apoyo, confianza, consejos que nos brindaron en el proceso y por su tiempo.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad EAN, por haber compartido sus conocimientos en el proceso de elaboración de la monografía, de manera especial a Jorge Luís Martelo tutor de nuestro proyecto quien nos ha guiado con su paciencia, y sus oportunos consejos.

CONTENIDO

1. RESUMEN	18
2. ABSTRACT	22
3. INTRODUCCIÓN	27
4. ANTECEDENTES	30
5. DEFINICION DEL PROBLEMA.....	42
5.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	42
5.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	43
5.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	44
6. OBJETIVOS	46
6.1. OBJETIVO GENERAL	46
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	46
4. ANTECEDENTES	47
8.2. IMPACTO SOCIAL	47
8.3. IMPACTO ECONOMICO 8.4. IMPACTO LEGAL	47
8.5. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD	47
7. JUSTIFICACION.....	47
10.1. IMPACTO SOCIAL.....	47
10.2. IMPACTO ECONOMICO	47

10.3. IMPACTO LEGAL	47
10.4. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD	47
11.2. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	47
7. JUSTIFICACION.....	48
8. MARCO TEORICO.....	52
8.1. MARCO CONCEPTUAL	52
8.2. IMPACTO SOCIAL	64
8.3. IMPACTO ECONOMICO	69
8.4. IMPACTO LEGAL	73
8.4.1. Normatividad Nacional	73
8.4.2. Normatividad en la Capital	75
8.4.3. El Conflicto y posiciones frente a él	77
8.5. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD	84
9. METODOLOGIA	89
9.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	91
9.2. VARIABLES.....	95
9.3. HIPOTESIS.....	103
9.4. PLAN DE TRABAJO	104
10. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS	107

10.1. IMPACTO SOCIAL.....	107
10.1.1. Aceptación del público a la Startup Uber	107
10.1.2. Aceptación del público al servicio de taxis	114
10.1.3. Reducción de solicitudes de servicio recibidas por los taxistas.	121
10.1.4. Hechos de violencia	124
10.2. IMPACTO ECONOMICO	127
10.2.1. Resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor vinculado a la Startup Uber	127
10.2.2. Ingresos globales percibidos por los conductores afiliados a la plataforma Uber	140
10.2.3. Ingresos percibidos por la empresa Uber.....	141
10.2.4. Impuestos pagados al gobierno por la empresa Uber.....	142
10.2.5. Resultados económicos de la prestación del servicio para los conductores de taxi	143
10.2.6. Resultado económico para los propietarios de taxis	153
10.3. IMPACTO LEGAL	165
10.3.1. Tipo de vinculación legal de conductores de Uber y de conductores de Taxi.	165
10.3.2. El conflicto legal originado por la actividad de la plataforma Uber.	167
10.3.3. Condiciones de trabajo de conductores de Uber y de taxi	171
10.3.4. Reacción de la autoridad.....	174

10.4. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD	175
10.5. CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	176
10.5.1. CORRELACIÓN IMPACTO ECONOMICO	176
10.5.2. CORRELACIÓN IMPACTO SOCIAL	180
10.5.3. CORRELACIÓN IMPACTO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO	182
11. CONCLUSIONES SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	191
11.1. CONCLUSIONES	191
11.2. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	196
12. REFERENCIAS.....	208
13. ANEXOS	215
13.1. Fotos de trabajo de campo	215
13.2. Formato de encuestas	218
13.3. Tablas de frecuencia.....	226

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Tabla para facilitar al lector el seguimiento de los objetivos.....	47
Tabla 2	Clasificación del conflicto por patrones y características	58
Tabla 3	Clasificación del conflicto por tipologías.....	63
Tabla 4	Flota de taxis vinculada por empresas en Bogotá.....	65
Tabla 5	Ficha Técnica.....	91
Tabla 6	Poblaciones de estudio y muestra.....	94
Tabla 7	Cuadro de Variables.....	96
Tabla 8	Ingresos y gastos conductor y propietario de Uber	139
Tabla 9	Rentabilidad de la inversión conductor de Uber	140
Tabla 10	Impacto económico generado por conductores de Uber.....	141
Tabla 11	Impacto económico generado por Uber	142
Tabla 12	Impacto económico generado por Uber al Gobierno.....	143
Tabla 13	Ingresos y gastos conductor de taxi.....	151
Tabla 14	Ingresos y gastos conductor de taxi con ajuste (Disminución).....	152
Tabla 15	Impacto económico generado por Uber al gremio de taxis	153
Tabla 16	Ingresos y gastos propietario de taxi (1 turno)	163
Tabla 17	Ingresos y gastos propietario de taxi (2 turno)	164
Tabla 18	Rentabilidad de la inversión para propietario de taxi.....	165
Tabla 19	Correlación ingreso bruto	178
Tabla 20	Correlación de ingreso neto	180
Tabla 21	Correlación de vinculación de conductores.....	181
Tabla 22	Correlación calidad del servicio de taxis - sensación de seguridad.....	183

Tabla 23 Correlación calidad del servicio de Uber - sensación de seguridad	184
Tabla 24 Correlación calidad del servicio de taxis - Tarifa Justa.....	185
Tabla 25 Correlación calidad del servicio de Uber - Tarifa Justa	186
Tabla 26 Correlación calidad del servicio de Uber - Presentación del vehículo	187
Tabla 27 Correlación calidad del servicio de Taxis - Presentación del vehículo	188
Tabla 28 Correlación calidad del servicio de Taxis - Rapidez de respuesta	189
Tabla 29 Correlación calidad del servicio de Uber - Rapidez de respuesta	190
Tabla 30 Sugerencias de acciones de mejoramiento con sus costos y responsables	198

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Comportamiento histórico del parque automotor del transporte público individual (taxis)	83
Figura 2 Distribución de los taxis con tarjetas de operación según modelo del vehículo	86
Figura 3 Cantidad mensual de quejas reportadas en 2017	87
Figura 4 Distribución de quejas impuestas en 2017 según motivo	88
Figura 5 Diagrama de Gantt.....	105
Figura 6 Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio de Uber	108
Figura 7 Presentación del vehículo de Uber	109
Figura 8 Presentación del conductor de Uber	110
Figura 9 Trato recibido por parte del conductor de Uber.....	111
Figura 10 Tarifa justa servicio de Uber.....	112
Figura 11 Sensación de seguridad durante el recorrido con Uber	113
Figura 12 Calificación a la calidad general del servicio de Uber	114
Figura 13 Rapidez de respuesta a la solicitud de servicio de taxis	115
Figura 14 Presentación del vehículo de taxi.....	116
Figura 15 Presentación del conductor de taxi	117
Figura 16 Trato recibido por parte del conductor de taxi.....	118
Figura 17 Tarifa justa del servicio de taxi	119
Figura 18 Sensación de seguridad durante el recorrido con taxi	120
Figura 19 Calificación general del servicio de taxis.....	121

Figura 20 Reducción de solicitudes de servicio taxis en el día	123
Figura 21 Reducción de solicitudes de servicio taxis en la noche.....	123
Figura 22 Casos de violencia realizados por conductores de Uber	124
Figura 23 Número de Casos de violencia realizados por conductores de Uber.....	125
Figura 24 Casos de violencia realizados por conductores de taxis.....	126
Figura 25 Número de casos de violencia realizados por conductores de taxis	126
Figura 26 Ingreso bruto de conductor de Uber por jornada.....	128
Figura 27 Consumo de combustible conductor de Uber por día	129
Figura 28 Costo de lavado del carro para conductores de Uber	130
Figura 29 Valor del SOAT para conductor de Uber.....	131
Figura 30 Costo de tecnomecánica para conductor de Uber	132
Figura 31 Pago de impuesto de rodamiento conductor de Uber	133
Figura 32 Plan mensual de celular conductor de Uber.....	134
Figura 33 Costo equivalente mensual del cambio de llantas para conductor de Uber	135
Figura 34 Costo equivalente mensual por cambio de aceite para conductor de Uber	136
Figura 35 Costo equivalente mensual por el cambio de pastillas de frenos para el conductor de Uber.....	137
Figura 36 Porcentaje de descuento del valor del servicio	138
Figura 37 Ingreso bruto de conductor de taxis por jornada	144
Figura 38 Consumo de combustible de conductor de taxi por día	145
Figura 39 Costo de lavado del carro para conductor de taxi	146
Figura 40 Cuota diaria del propietario del taxi.....	147
Figura 41 Cuota del servicio de radio por mes.....	148

Figura 42 Cuota del servicio de aplicación por mes	149
Figura 43 Valor de cobertura seguridad social conductores de taxis	150
Figura 44 Valor del SOAT para propietario de taxi.....	154
Figura 45 Valor de seguro adicional para propietario de taxi	155
Figura 46 Costo de tecnomecánica para propietario de taxi	156
Figura 47 Costo de revisión preventiva bimensual.....	157
Figura 48 Costo equivalente mensual de cambio de aceite para propietario de taxi ..	158
Figura 49 Costo equivalente mensual por cambio de pastillas de frenos para propietario de taxi.....	159
Figura 50 Costo equivalente mensual por cambio de llantas para propietario de taxi	160
Figura 51 Costo de impuesto de rodamiento para propietario de taxi.....	161
Figura 52 Costo anual de tarjeta de operación	162
Figura 53 Tipo de contrato entre conductor y Uber.....	166
Figura 54 Tipo de contrato entre conductor y propietario de taxi	166
Figura 55 Jornadas de trabajo de conductores de Uber	172
Figura 56 Jornadas de trabajo de conductores de taxis.....	172
Figura 57 Valor de cobertura seguridad social conductores de taxis	173

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Fotos de taxis siglo XVII.....	32
Ilustración 2 décadas de taxis en Colombia: De los gigantes americanos a los ‘city cars’	35
Ilustración 3 Diagrama de flujo metodología de trabajo	90
Ilustración 5 Formato de encuestas propietarios (conductores) de taxi	218
Ilustración 6 Formato de encuesta para conductores de taxi	219
Ilustración 7 Formato de encuesta conductores de Uber	220
Ilustración 8 Formato de encuestas usuarios taxis y Uber	221
Ilustración 9 Formato de encuestas usuarios de Uber	222
Ilustración 10 Evidencia de respuesta de encuestas usuarios de Uber	223
Ilustración 11 Formato de encuestas usuarios de Taxis	224
Ilustración 12 Evidencia de respuesta de encuestas usuarios de taxis.....	225

TABLA DE FOTOS

Foto 1 Entrevista a conductor- propietario de taxi	215
Foto 2 Entrevista a conductor de taxi	215
Foto 3 Centro Comercial Carrera	216
Foto 4 Centro comercial Carrera	216
Foto 5 Encuesta a conductor de Uber	217
Foto 6 Encuesta a usuario de Uber y taxi	217

TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1 Correlación ingreso bruto	177
Grafica 2 Correlación de ingreso neto.....	179
Grafica 3 Correlación conductores vinculados	181
Grafica 4 Correlación calidad del servicio de taxis - sensación de seguridad	183
Grafica 5 Correlación calidad del servicio de Uber - sensación de seguridad.....	184
Grafica 6 Correlación calidad del servicio de taxis - Tarifa Justa	185
Grafica 7 Correlación calidad del servicio de Uber - Tarifa Justa.....	186
Grafica 8 Correlación calidad del servicio de Uber - Presentación del vehículo	187
Grafica 9 Correlación calidad del servicio de Taxis - Presentación del vehículo.....	188
Grafica 10 Correlación calidad del servicio de Taxis - Rapidez de respuesta.....	189
Grafica 11 Correlación calidad del servicio de Uber - Rapidez de respuesta.....	190

1. RESUMEN

El transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá mediante la modalidad de taxis, se inició en 1930, cuando la compañía Praco, dedicada a la importación de vehículos decidió destinar 20 unidades para incursionar en esta actividad. En la actualidad prestan este servicio 52.000 vehículos afiliados a 57 empresas.

Dado que la Alcaldía de Bogotá tiene el control para la autorización de los vehículos que pueden prestar este servicio a través de la modalidad de cupos y que solo tres grandes empresas tienen el mayor porcentaje de vehículos afiliados a ellas, se puede afirmar que esta actividad se ha desarrollado en condiciones de oligopolio.

Este servicio presenta falencias relacionadas con la inseguridad, las escasas comodidades de los vehículos, su presentación, el trato brindado por los conductores a los usuarios, cobros de tarifas no ceñidos a la realidad, entre otros; lo cual ha incidido en la percepción negativa que tienen los usuarios respecto a los taxis.

Dentro del contexto del desarrollo mundial de la tecnología, hace 6 años ingresó al país la plataforma Uber, orientándose a ofrecer una alternativa a la prestación del servicio de transporte individual a los pasajeros en la ciudad con base en el uso de vehículos particulares, conducidos de manera predominante por sus propietarios; un cobro de tarifas más ajustadas, mejor trato a los usuarios, y mejores condiciones de seguridad.

La incursión de esta plataforma ha generado impactos en las áreas social, económica, legal y sobre la calidad del servicio.

A la identificación de estos impactos apunta este trabajo, el cual se realizó con base en encuestas aplicadas a muestras de conductores de taxis, conductores vinculados a la plataforma Uber, usuarios de taxis y usuarios del servicio de Uber. El trabajo es de tipo exploratorio. La información recolectada a través de las encuestas se sometió a procesamiento estadístico y su posterior análisis para obtener las conclusiones. En el procesamiento estadístico se calcularon las variables de la estadística descriptiva como: distribución de frecuencias, medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de variabilidad (rango, desviación estándar y varianza).

Adicionalmente se realizaron correlaciones entre variables previamente definidas. Al final se plantean sugerencias, acciones y recomendaciones para el mejoramiento del sistema.

Como conclusiones del trabajo se plantean las siguiente:

La incursión de la plataforma Uber en la ciudad de Bogotá ha generado un impacto social representado en los siguientes aspectos:

- Se ha abierto un nuevo frente de trabajo en donde actualmente desarrollan su actividad 36.000 conductores y se benefician de ellas un numero equivalente de familias.
- Se ha presentado un beneficio para los usuarios ante el surgimiento de esta alternativa de transporte, la cual ha ganado aceptación entre ellos.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

- Una reducción de solicitudes de servicio hacia los taxistas estimada como mínimo en un 20%.
- La unión del gremio de los taxistas contra el surgimiento de la plataforma y la ocurrencia de hechos de violencia en contra de conductores de Uber.

Otra área de impacto generada por la incursión de la plataforma Uber es la económica, representada en los siguientes hechos:

- La recepción de ingresos por parte de los conductores de Uber, estimándose de acuerdo a las encuestas efectuadas, en la suma de \$ 2.958.120 pesos mensuales. Llevando este ingreso a un monto global de \$106.492.320.000 pesos mensuales teniendo en cuenta los 36.000 conductores que desarrollan sus actividades en la ciudad de Bogotá vinculados a la plataforma.
- La generación de ingreso para la plataforma Uber basada en la comisión del 25% que la empresa exige a los conductores sobre el valor cobrado por los servicios. Se estima esta cifra en \$65.142.000.000 mensuales.
- La generación de ingresos para el gobierno por concepto del cobro del IVA del 19% a la comisión cobrada por Uber a sus conductores. Estimándose un recaudo de \$12.376.980.000 mensuales.
- La reducción del ingreso percibido por los taxistas, el cual se estima como mínimo en un 20%.
- El rompimiento del oligopolio manejado históricamente por los taxis en la ciudad de Bogotá.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

- La introducción de la modalidad del cobro de una tarifa variable ajustada a los movimientos de la oferta y la demanda por parte de la plataforma Uber. En contra posición a una tarifa fija cobrada por los taxis y establecida por el Gobierno.

La incursión de la plataforma Uber ha generado impactos de tipo legal como los siguientes:

- La declaratoria de ilegalidad por parte del gobierno hacia la plataforma.
- La cancelación de las licencias a los conductores de Uber por parte de las autoridades de movilidad de la ciudad de Bogotá.
- La existencia de informalidad en las condiciones laborales de los conductores de Uber, a quienes la plataforma no reconoce como sus empleados.
- Cabe anotar que los conductores de taxi trabajan en condiciones similares de informalidad, puesto que carecen de contratos de trabajo.
- La reacción de las autoridades de la capital con la expedición de normativas orientadas a la implementación de plataformas en la prestación del servicio por parte de los taxis. Se resalta que esta iniciativa ha tenido resistencia por parte del gremio de los taxistas.

La actividad de la plataforma Uber ha generado impactos en la calidad del servicio, entre los que se enumeran:

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

- El comienzo de la supresión de la actividad de los vehículos pequeños y carentes de baúl para el servicio de taxis y su reemplazo por vehículos más amplios y dotados de portaequipaje.
- La iniciativa de la adopción de tabletas por parte de los taxistas.
- La aceptación por parte del público de la plataforma Uber, traducida en una aceptable calificación por parte de los usuarios.
- La implementación de cursos de capacitación para los conductores del servicio de taxis.

Palabras Clave: Transporte urbano, Startup, calidad en el servicio, impacto

2. ABSTRACT

The individual transport of passengers in the city of Bogotá through the modality of taxis, began in 1930, when the company Praco, dedicated to the importation of vehicles, decided to allocate 12 units to enter this activity. Currently, 52,000 vehicles are affiliated with 58 companies.

Since the Mayor's Office of Bogotá has the control for the authorization of the vehicles that can provide this service through the quota modality and that only three large companies have the highest percentage of vehicles affiliated with them, it can be affirmed that this activity is It has development under oligopoly conditions.

This service presents flaws related to insecurity, the few comforts of the vehicles, its presentation, the treatment provided by the drivers to the users, fare charges that are not true to reality, among others; which has influenced the negative perception that users have regarding taxis.

Within the context of the global development of technology, the Uber platform entered the country 6 years ago, oriented to offer an alternative to the provision of individual transport service to passengers in the city based on the use of private vehicles, driven from predominantly by its owners; a charge for tighter rates, better treatment of users, and better security conditions.

The incursion of this platform has generated impacts in the social, economic, legal and service quality areas.

The identification of these impacts points to this work, which was carried out based on surveys applied to samples of taxi drivers, drivers linked to the Uber platform, taxi users and users of the Uber service. The work is exploratory. The information collected through the surveys was subjected to statistical processing and its subsequent analysis to obtain the conclusions. In the statistical processing the descriptive statistics variables were calculated as: frequency distribution, measures of central tendency (mean, median, mode) and measures of variability (range, standard deviation and variance). Additionally, correlations were made between previously defined variables. In the end, suggestions, actions and recommendations are proposed for the improvement of the system.

The following are the conclusions of the work:

The incursion of the Uber platform in the city of Bogotá has generated a social impact represented in the following aspects:

- A new labor front has been opened where 36,000 drivers are currently operating and an equivalent number of families benefit from them.
- A benefit has been presented to users in the face of the emergence of this transportation alternative, which has gained acceptance among them.
- A reduction in service requests to taxi drivers estimated at a minimum of 20%.
- The union of the taxi drivers' union against the emergence of the platform and the occurrence of violence against Uber drivers.

Another area of impact generated by the incursion of the Uber platform is the economic one, represented in the following facts:

- The receipt of income by Uber drivers, estimated according to the surveys carried out, in the amount of \$ 2,958,120 pesos per month. Taking this income to a global amount of \$ 106,492,320,000 pesos per month taking into account the 36,000 drivers who carry out their activities in the city of Bogotá linked to the platform.
- The generation of income for the Uber platform based on the 25% commission that the company demands from drivers about the value charged for the services. This figure is estimated at \$ 65,142,000,000 per month.

- The generation of revenue for the government for the 19% VAT charge to the commission charged by Uber to its drivers. Estimating a collection of \$ 12,376,980,000 per month.
- The reduction in income received by taxi drivers, which is estimated at least 20%.
- The rupture of the oligopoly historically managed by taxis in the city of Bogotá.
- The introduction of the modality of charging a variable rate adjusted to the movements of supply and demand by the Uber platform. In counter position at a fixed rate charged by taxis and established by the Government.

The incursion of the Uber platform has generated legal impact such as the following:

- The declaration of illegality by the government towards the platform.
- The cancellation of licenses to Uber drivers by the mobility authorities of the city of Bogotá.
- The existence of informality in the working conditions of Uber drivers, whom the platform does not recognize as its employees.
- It should be noted that taxi drivers work in similar conditions of informality, since they lack employment contracts.
- The reaction of the authorities of the capital with the issuance of regulations aimed at the implementation of platforms in the provision of the service by taxis. It should be noted that this same initiative had resistance from the taxi drivers' guild.

The activity of the Uber platform has generated impacts on the quality of the service, among which are numbered:

The beginning of the suppression of the activity of small and trunk-free vehicles for taxi service and their replacement with larger vehicles with luggage.

- The initiative of the adoption of tablets by taxi drivers.
- The acceptance by the public of the Uber platform, translated into an acceptable rating by users.
- The implementation of training courses for taxi service drivers.

Keywords: Urban transport, Startup, service quality, impact

3. INTRODUCCIÓN

En este trabajo se aborda el tema del servicio de transporte individual de pasajeros en el área urbana de la ciudad de Bogotá, y el proceso de cambio que se está observando dentro de él. En la ciudad de Bogotá se está presentando un conflicto entre un modelo tradicional de prestación del servicio de transporte individual de pasajeros a través de los taxis, frente a una nueva modalidad fundamentada en el uso de la tecnología. La prestación del servicio tradicional a través de la modalidad de taxis trae consigo una cantidad de falencias, que, aun siendo conocidas, no se han tomado medidas correctivas, ni preventivas. Frente a esta situación y gracias a los avances en la tecnología, llegó al país la Startup Uber, presentada como una posible solución a las deficiencias detectadas en el servicio de taxis.

La entrada al mercado de esta nueva modalidad de servicio de transporte individual urbano de pasajeros, tiene repercusiones en los ámbitos social, económico y legal, así como en la calidad de la prestación del servicio. Por ello, el presente trabajo busca analizar los impactos que la implementación de esta nueva forma de servicio ha generado sobre esas áreas y sugerir acciones para su mejoramiento y fortalecimiento, siendo este nuestro aporte.

Con este trabajo se busca cumplir los siguientes objetivos:

- Determinar los impactos social, económico, legal y sobre la calidad de prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, generado por la Startup Uber.
- Evaluar de forma global el impacto de la Startup Uber en el servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá, identificando debilidades y planteando sugerencias de acciones para su mejoramiento y fortalecimiento.

El servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá, ha corrido desde el año 1930 a cargo de la modalidad de taxis cuyo número es fijado por las autoridades de la capital y su afiliación está controlada en general por tres (3) grandes empresas; pudiéndose afirmar la existencia de un oligopolio en esta actividad. Existe la percepción entre la ciudadanía de la capital de que el servicio presenta problemas relativos a la inseguridad para los usuarios, incomodidad debido al espacio interior de los vehículos o ausencia del portaequipaje, condiciones de presentación de los vehículos y su antigüedad; presentación de los conductores y el trato que ellos dan a los usuarios; abusos en el cobro de las tarifas; negativas a la prestación del servicio hacia ciertos sectores de la ciudad y en ciertas horas del día, entre otros.

Frente a esta situación, hace seis (6) años ingresó a la ciudad de Bogotá una nueva modalidad de transporte individual urbano de pasajeros, liderada por la empresa Uber, la cual presta su servicio con base en una plataforma tecnológica, a la cual se asocian propietarios de vehículos particulares que deseen ofrecer el servicio de transporte y

acepten pagar una comisión a la plataforma por servir de puente entre los clientes demandantes y estos conductores. En esta modalidad, la tarifa es definida por la plataforma y varía a través del tiempo en concordancia con las condiciones de la oferta y la demanda. Además de lo anterior, este nuevo servicio presenta condiciones de seguridad para el usuario, espacio adecuado en los vehículos, buena presentación de ellos y un trato amable por parte de los conductores hacia los usuarios.

El ingreso de esta plataforma ha generado impactos de tipo social, económico, legal y sobre la calidad de la prestación de este servicio en la ciudad de Bogotá. La presente monografía busca hacer un acercamiento a este tema.

Cabe resaltar que este trabajo hace relación a la ciudad de Bogotá entendida como el Distrito Capital, el cual hace referencia al área urbana de Bogotá, involucrando las localidades de: Bosa, Engativá, Fontibón, Suba, Usaquén y Usme.

Este trabajo se desarrollará en el siguiente orden:

En el Capítulo 8 se desarrolló el planteamiento del marco teórico. En el Capítulo 9 se realiza la descripción de la metodología a seguir, incluyendo el proceso de recolección de la información a través de la aplicación de encuestas presenciales. En el Capítulo 10 se presenta el procesamiento de la información, la presentación de resultados y su análisis. En el Capítulo 11: se presentan las conclusiones, sugerencias y recomendaciones.

4. ANTECEDENTES

La historia del taxi en el mundo se remonta a la antigua Atenas, donde el rey Erictonio que había nacido con una discapacidad en sus miembros inferiores, tuvo la idea de crear un medio de transporte para los ciudadanos que tuvieran el mismo problema que él padecía; este fue el inicio del servicio público de transporte urbano.

Posteriormente en 1640, el francés Nicolas Sauvage fundó la primera empresa de taxis en París, utilizando carruajes movidos por caballos. En 1654 en Londres se creó un gremio de maestros cocheros (Fellowship of Master Hackney Coachmen) que se dedicó a prestar el servicio y a regular su funcionamiento dentro de la jurisdicción de la ciudad.

En 1661 Blaise Pascal planteó la idea de un sistema de transporte público en las grandes ciudades europeas incluida París, utilizando carruajes que circularían en trayectos fijos, tendrían paradas y horarios establecidos de acuerdo a las necesidades de los habitantes, y con una tarifa asequible para los usuarios.

La propuesta de Blaise Pascal fue aceptada por Luis XIV en ese entonces rey de Francia, quien concedió la licencia para el servicio que sería prestado entre el centro de París y sus suburbios; para ello se destinaron 4 carruajes que hacían el recorrido en ambos sentidos cada 8 minutos. Este sistema no tuvo gran acogida debido a las incomodidades que los carruajes presentaban para los usuarios; siendo abolido 15

años después. En contra posición a ello, el servicio establecido por Nicolas Sauvage prosperó.

Para 1703 la policía de París comenzó a regular la circulación de los carruajes ideados por Sauvage, colocándole a cada vehículo un número de matrícula que debía ser ubicado en un lugar visible para el usuario, siendo utilizado como licencia oficial de circulación.

El servicio creció tanto que “Si a mediados del siglo XVIII la capital francesa tenía unos 200 carruajes de alquiler, en 1815 eran casi 1.400, y en 1865 superaban los 6.000”. (Leralta, 2019)

Este sistema se difundió hacia otros países de Europa. En Madrid se comenzó a utilizar carruajes halados por caballos para servicio de la ciudadanía. Dichos carruajes se ubicaban en sitios específicos y allí acudían los usuarios para contratarlos. Para 1860 el Ayuntamiento de Madrid, reglamentó las condiciones que debía llenar la persona que aspirara a ejercer el oficio de cochero, entre las cuales se mencionan: honradez y moralidad sin tacha, además de la aptitud para el manejo de los carruajes. Igualmente se especificaba que las malas conductas como la infidelidad, el escándalo y la embriaguez daban lugar a la expulsión del gremio.

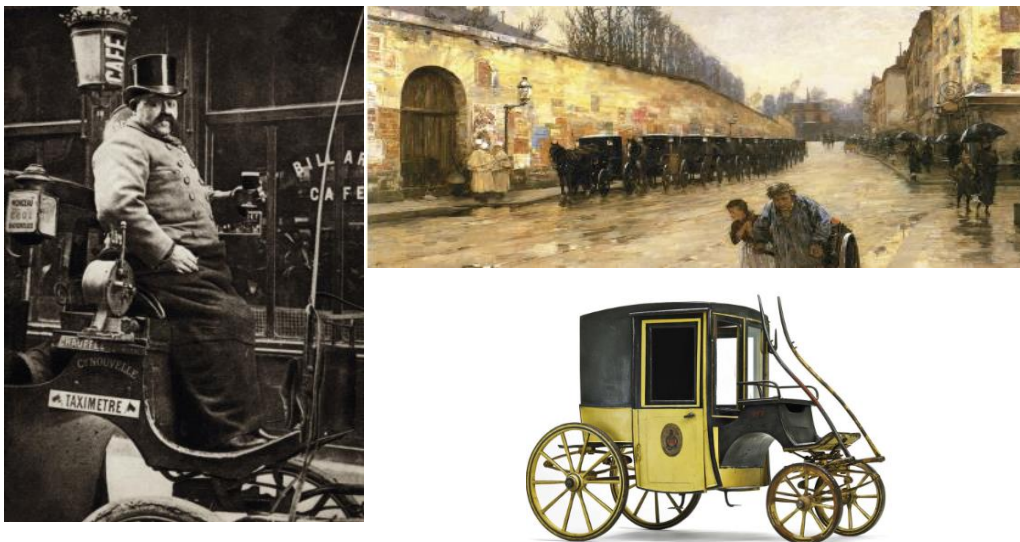
Las tarifas eran establecidas por las autoridades con base en el tiempo transcurrido entre el inicio y el final del recorrido, con base en la observación del reloj por parte del cochero. Esto originó muchos conflictos con los usuarios, puesto que no siempre coincidía la hora en los relojes de ambas partes. La solución a ello surgió en 1891

cuando el alemán Wilhelm Bruhn patentó el taxímetro, generando la resistencia de los cocheros de esa época. (Leralta, 2019)

Para 1904 comienza a rodar el taxi movido por combustible, cuando Luis Renault lanzó en París vehículos pequeños con motor de 2 cilindros para uso exclusivo de servicio público y equipados con el taxímetro. De ahí proviene la palabra taxi, por la abreviación de taxímetro o medidor de tarifa.

Se presenta a continuación en la ilustración 1, fotos de los vehículos utilizados para el servicio de taxis en el siglo XVII en Europa.

Ilustración 1 Fotos de taxis siglo XVII



Fuente: National Geographic.

En sus inicios la filosofía de este servicio apuntó a ofrecer las mejores condiciones de comodidad para los usuarios, puesto que los vehículos estaban dotados con calefacción, vidrios antideslumbrantes y amortiguadores. Además, los conductores

prestaban el servicio debidamente uniformados, utilizando guantes y gorra; siendo además muy corteses; puesto que se les asignaba entre sus funciones la apertura de las puertas de los vehículos para que los usuarios ingresaran y salieron de ellos.

En 1920, en Michigan (Estados Unidos) la compañía Checker Motors comenzó a fabricar vehículos para uso de taxis, continuando la expansión del concepto por el resto del mundo.

Los taxis llegaron a Colombia en 1929 (El Tiempo, 2008). Después del año 1930, Antonio María Pradilla, fundador de Praco, empresa dedicada a la comercialización de vehículos, decidió crear una flota de carros para prestar servicio público, buscando rentabilidad a esta inversión. Inicialmente se destinaron a dicho fin 20 unidades; y posteriormente ante la buena acogida por parte de los usuarios, se integraron a la flota otros 100 vehículos. (Mejía, F, 2013). Por ese tiempo, Leonidas Lara e hijos ingresaron a este mercado con 10 vehículos, a través de una empresa que denominaron Taxis Rojos.

A principios de la década de los 60, se establece en Colombia la ensambladora Colmotores, la cual lanzó el Dodge Coronet 440 con destino al servicio público, el cual fue posteriormente seguido por vehículos como el Dodge Dart, el Dodge 1500 y el Dodge Alpine. Esta misma ensambladora lanzó a partir de 1965 vehículos de la marca Zastava.

En 1969 inicia labores la ensambladora SOFASA con el objetivo de lanzar al mercado colombiano vehículos marca Renault. Esta ensambladora introduce inicialmente el Renault 4 y 6 para el servicio de taxis.

Hacia 1972 Colmotores lanza el Simca en versiones 1204 y 1300. En 1974 SOFASA ensambla el Renault 12. En 1973 el Gobierno colombiano a través de la Corporación Financiera del Transporte importó de Rumania vehículos marca Dacia y referencia 1300.

Para 1980 se comienza a importar vehículos marca Hyundai iniciando con una versión denominada Pony.

Posteriormente en 1981 Colmotores, suspende la línea Dodge y comienza a lanzar al mercado vehículos marca Chevrolet, de los cuales el más famoso fue el Chevette, reconocido entre los conductores de taxis por su resistencia a las duras condiciones de trabajo. En 1982 la Compañía Colombiana Automotriz (CCA) comienza a ensamblar vehículos marca Fiat Mirafiori.

En 1983 SOFASA comienza a ensamblar el Renault 18 TL, y hacia 1984 lanzó el Renault 9. En ese mismo año la Compañía Colombiana Automotriz (CCA) comienza a ensamblar la línea Mazda en sus versiones 323 y 626.

A principios de la década de los 90, y en el contexto de la tendencia hacia la generalización del uso de vehículos pequeños con destino a la prestación del servicio de taxis, comienza a hacer presencia con mayor fuerza la marca Hyundai,

disputándose el mercado con la marca Chevrolet y la incursión de la marca Kia, situación que se ha mantenido hasta nuestros días.

Se presenta a continuación en la ilustración 2 una fotografía con tres modelos de taxis que han tenido amplio uso en Colombia desde la década de los 90 hasta hoy.

Ilustración 2 décadas de taxis en Colombia: De los gigantes americanos a los 'city cars'



Fuente: Posted de Dic. 30, 2018. El carro colombiano revista virtual.

Por su parte, el nacimiento de las Startup, se remonta a 1997, cuando las bolsas de valores occidentales empezaron a crecer y multitud de empresas tecnológicas a nacer. Las empresas punto-com eran empresas basadas en el conocimiento, que alcanzaron un notable éxito, tales como Apple, Microsoft, Google y Yahoo!. Esta evolución fue motivada por el progreso tecnológico, acompañado de la globalización económica. (Arias, s.f.)

Con la aparición de este mercado tecnológico, llegó una serie de desarrollos, que han tenido gran éxito a nivel mundial. Este proceso ingresó al sector transporte gracias

a las circunstancias vividas por el ingeniero canadiense Garret M. Camp y por el programador y empresario estadounidense Travis Kalanik, los cuales habían asistido a una reunión en París y al salir del centro de convenciones, un día lluvioso y frío, se dispusieron a esperar un taxi, el cual no llegó. Ante esta situación se les ocurrió hacerse la siguiente pregunta; ¿Qué pasaría si con nuestro móvil pudiésemos llamar a un coche para que estuviese en el lugar adecuado en el momento adecuado? (Rodriguez, 2015). Esta circunstancia fue el origen de la idea para la creación de la empresa Uber Technologies.

Uber Technologies fundada en San Francisco –California (Estados Unidos) en el año 2009. Es la principal empresa proveedora de servicios de transporte a través de una aplicación que funciona conectando la demanda con la oferta de transporte individual de pasajeros a través de la comunicación entre el cliente y el proveedor entablada por medio de un hardware (Smartphone), que apoyado en un Software, establece la ruta óptima del servicio y la tarifa a cobrar; esta aplicación esta enlazada con la herramienta GPS, la cual ubica al conductor más cercano al sitio donde se encuentra el demandante, estimando tiempo de llegada para la recolección del pasajero y a la vez monitorea el desplazamiento del vehículo durante el recorrido. (Uber, 2015) (Tecnósfera, 2014) (Diario de las Americas, 2017).

Uber selecciona a las personas que quieran ejercer la función de proveedores del servicio. Cuando una persona requiere el servicio, accede a la aplicación que ha descargado previamente en su smartphone. Ante la solicitud, la plataforma ubica a un socio conductor cercano a la ubicación del demandante y le notifica la solicitud del

servicio. Si este acepta, la plataforma le facilita los datos del demandante y a su vez avisa al usuario de la ubicación e identificación del prestador junto con el tiempo estimado de llegada al sitio de recolección. Una vez la persona ingresa al vehículo y se inicia la carrera, la aplicación informa sobre la tarifa a cobrar y al llegar al destino, el usuario puede pagar a través de tarjeta o en efectivo, procediendo a la calificación del servicio. Igualmente, el conductor puede proceder a calificar al usuario.

Debido a su gran expansión a lo largo y ancho del globo terráqueo, Uber llegó a Latinoamérica en 2013 siendo este el año de inicio de su actividad en Colombia. “Para diciembre del 2016, esta plataforma tenía operaciones en 450 ciudades de 76 países y hacía presencia en 13 ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín, Cartagena, Montería, Pereira, Cali, Popayán, Barranquilla, Valledupar, Sincelejo, Cúcuta, Bucaramanga e Ibagué)” (ÁVILA, 2016). Para marzo del 2019, Uber tenía vinculados 88.000 conductores en Colombia.

Cabify, fundada en mayo de 2011 por Juan de Antonio, empresario español, ingeniero de telecomunicaciones y graduado en la Universidad de Stanford. Cabify es una plataforma tecnológica de movilidad, que pone en contacto a usuarios particulares y empresas con las formas de transporte que mejor se adaptan a sus necesidades, a través de una app móvil para teléfonos inteligentes. Desarrolla operaciones en España, América Latina, Portugal y Brasil.

La empresa aplica como valor central de su filosofía, el concepto de MaaS (Mobility as a Services) (AMERICA RETAIL, 2018).

Su funcionamiento tiene un esquema similar al de Uber. Inició operaciones en el país en el año 2015; estando para marzo de 2019 presente en 4 ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla) (Ojeda D. , 2019). Como gancho para atraer socios conductores les cobra una comisión del 24% sobre la tarifa cobrada por el servicio, la cual es competitiva frente a la cobrada por Uber (25%).

En septiembre de 2019, la plataforma se integró con una homóloga utilizada para solicitar servicio de taxi, llamada Easy taxi, buscando con ello abrirle posibilidades a los usuarios de solicitar el servicio a través de las dos alternativas; igualmente, esta plataforma está programando la inclusión dentro de su portafolio de una nueva modalidad de movilización como es el alquiler de patinetas a través de la marca Voom. Con esta integración, la plataforma busca aportar soluciones en las ciudades que tienen congestión de tráfico vehicular, ya que un usuario puede iniciar su recorrido en un taxi y en el último tramo del recorrido utilizar la patineta para llegar a su destino.

inDriver, ofrece un servicio de movilización individual de pasajeros en áreas urbanas, el cual para febrero de 2017 actuaba en 14 países y atendía más de 20 millones de usuarios.

Esta compañía fue fundada en Rusia en la ciudad de Yakutsk en el año 2012 como una reacción de los habitantes de dicha localidad a los abusos en los cobros de las tarifas por parte de los taxistas, que aprovechaban las circunstancias de la presencia de nevadas en la época invernal para duplicar los cobros. Los pobladores de esta ciudad crearon una red social, en la que especificaban la necesidad de prestación de servicio y el precio al que estaban dispuestos a pagar, lo cual comenzó a ser aceptado

por los conductores. Esta red empezó a crecer llegando a tener 60.000 afiliados, lo cual dio pie para trasladar la sede a New York. Posteriormente en el 2018 comenzó su expansión en América Latina, entrando en mayo de ese año a Colombia, con un enfoque a la prestación del servicio en las ciudades intermedias, comenzando en la ciudad de Cúcuta y expandiendo su cobertura a Barranquilla, Pereira, Cartagena, Cali, Popayán, Valledupar, Sincelejo, Bogotá, Montería, Medellín e Ibagué.

En esta aplicación, el usuario diligencia el sitio de inicio y destino de la carrera, además del valor que está dispuesto a pagar por el servicio; puesto que la plataforma trabaja con la modalidad de subasta en la que el usuario propone el precio que está dispuesto a pagar y lo negocia con el conductor, existiendo la libertad para éste de elegir el servicio que sea más rentable para él. Una vez conciliado el valor del servicio, la plataforma muestra información sobre el vehículo, conductor, hora aproximada de llegada al sitio de inicio, y la geolocalización en tiempo de real del carro. Esta aplicación móvil está disponible para las plataformas Android y iOS. (AMERICA RETAIL, 2018)

Beat Fundada en Atenas (Grecia) en 2011 por Nikos Drandakis junto a sus socios Kostis Sakkas, Nikos Damilakis y Michael Sfictos; inicialmente esta empresa fue conocida como Taxibeat.

Es una empresa dedicada al desarrollo de aplicaciones móviles para facilitar la interconexión de usuarios que buscan movilizarse dentro de ciudades. La oficina central de esta empresa se encuentra ubicada en la misma ciudad donde fue fundada, adquiriendo gran popularidad en poco tiempo. Hoy en día, cerca del 90 por ciento de la actividad de la empresa se realiza en países de América del Sur, donde la aplicación

cuenta con más de 150.000 usuarios conductores registrados. En la actualidad, Beat tiene presencia en Santiago de Chile, Lima - Perú, y Bogotá - Colombia. La empresa fue adquirida en el año 2017 por el grupo Alemán Daimler AG y forma parte de su grupo de servicios de movilidad. (AMERICA RETAIL, 2018).

A Colombia ingresó en junio del 2018 y está presente en 3 ciudades (Bogotá, Medellín y Cali), funcionando con un esquema similar al de Uber. Beat tiene 50.000 conductores afiliados a nivel nacional.

Esta empresa creó la modalidad de Beat lite a través de la cual abren la posibilidad de que se puedan asociar a la plataforma modelos más antiguos, en el rango entre 1999 y 2005; y también abre la posibilidad a vehículos con dos puertas; con la ventaja de tener para estos vehículos una tarifa más baja para los usuarios.

Emobi es un emprendimiento de la sociedad **EMOBI CARSHARING TECHNOLOGIES SAS** domiciliada en la ciudad de Bogotá y fundada en el año 2017. Ofrece una App con la que los usuarios pueden reservar y conducir vehículos en Bogotá mediante la modalidad de alquiler por minutos o por horas, utilizando los sistemas operativos iOS y Android. Este servicio tiene como innovación la utilización de vehículos eléctricos (Renault twizy). (Galeano, 2018). En este caso la persona que requiere el servicio descarga la aplicación, se registra y suministra los datos de su licencia de conducción y a cambio de ello, la plataforma le informa los puntos donde puede recoger el vehículo y donde lo puede entregar, que generalmente son parqueaderos; el servicio se presta entre las 6 de la mañana y las 10 de la noche.

Como se puede observar, este tipo de empresas emergentes, han cambiado la mentalidad respecto a la movilidad dentro de las áreas urbanas, ya que ante los problemas de congestión que crecen día a día, y la necesidad de las personas de movilizarse lo más rápidamente de un sitio a otro, estas innovaciones tecnológicas han ampliado el abanico de alternativas de movilización, como son: el servicio de transporte individual de pasajeros, utilizando vehículos particulares, en clara competencia con los taxis como es el caso de Uber; o en alianza con ellos, como es el caso de Cabify; pero también utilizando otras alternativas de movilización que son complementarias como es el caso de las patinetas implementadas por Cabify; o también abriendo la posibilidad a propietarios de vehículos de cierta antigüedad de conseguir ingresos adicionales, utilizándolos para movilizar personas como en el caso de Beat Lite; también dándole la posibilidad a los usuarios de buscar tarifas más cómodas por el servicio a través del regateo del valor del recorrido como es el caso de Indriver; y por ultimo abriendo otra posibilidad de movilización en las áreas urbanas para quienes no tienen vehículo o no lo quieren usar, como es el caso del alquiler de vehículos eléctricos el cual es ofrecido por la empresa Emobi.

5. DEFINICION DEL PROBLEMA

5.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La prestación del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá, ha presentado numerosas problemáticas, que se confirman con la baja calificación asignada a los taxistas de parte del público en general. Múltiples casos confirman esta afirmación; se han reportado denuncias por taxímetros adulterados, agresiones físicas y verbales, “paseos millonarios”, atracos, excesos de velocidad, negativas para la prestación del servicio hacia determinados sectores y en diferentes horas del día, entre otras circunstancias y sin embargo continúan circulando y prestando el servicio. (Movilidad, 2017)

Esta problemática no cesa; por el contrario, se mantiene la sensación de inseguridad por parte de los clientes del servicio de taxis (Movilidad, 2017). Estos acontecimientos se traducen en la calificación deficiente que le dan los usuarios al servicio de transporte individual de pasajeros por medio de taxis dentro de la ciudad de Bogotá. Las cifras sobre inconformidades registradas por los usuarios, son evidenciadas en este trabajo en el marco teórico, capítulo “Calidad”.

Esto ha obligado a los usuarios a recurrir a otra alternativa como la Startup Uber, y dada la gran demanda que esta nueva modalidad tiene, ha generado un conflicto con el servicio de taxis tradicional.

5.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se desea hacer un acercamiento al conflicto que se presenta entre los prestadores del servicio tradicional de transporte urbano individual de pasajeros en la modalidad de taxis (del cual se tiene una percepción de deficiente) y la plataforma Uber la cual es la más importante entre los nuevos prestadores de este servicio, que han surgido como respuesta a estas deficiencias, apoyados en el desarrollo de la tecnología; igualmente y como corolario de esto, se quiere identificar los impactos: social, económico, legal y sobre la calidad de la prestación de dicho servicio que se han generado con la llegada de la plataforma mencionada.

A partir del conflicto se han generado problemas de diferente índole como son: sociales, referidos al enfrentamiento entre los taxistas y sus nuevos competidores, los conductores de Uber; de índole económico como es la afectación de los ingresos que han percibido tradicionalmente los taxistas; de índole legal, como lo es la declaración de ilegalidad de la plataforma Uber por parte del gobierno; y problemas de calidad referentes a la mala percepción que tienen los usuarios acerca del deficiente servicio que prestan los taxis.

Cada uno de los impactos, se quiere medir mediante unas variables definidas así: el impacto social, se determinará mediante la aceptación por parte del público tanto de los taxistas como de los nuevos prestadores; la aceptación de los nuevos prestadores por parte de los taxistas; el número de conductores que la plataforma Uber ha vinculado y la reducción de solicitudes de servicio recibidas por los taxistas. Así como la vinculación laboral de los taxistas.

Al referirse al impacto económico, se habla de conocer los ingresos percibidos por los conductores afiliados a la Startup Uber; los ingresos percibidos por la empresa Uber y por supuesto los impuestos que se le reconocen al Gobierno; así como los resultados económicos de la prestación del servicio, obtenidos por el conductor vinculado a la plataforma. Igualmente se incluye la variación de los ingresos percibidos por los taxistas, tanto propietarios como conductores.

El impacto legal, está relacionado con la confrontación existente entre la normatividad que regula el servicio de transporte público individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá y la actividad de la plataforma Uber; así como con la vinculación de los conductores por parte de la plataforma Uber y las empresas de taxis.

Por último y no sin menos importancia, determinar el impacto generado por la Startup Uber, sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en Bogotá.

5.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

Se dará respuesta a la siguiente pregunta:

¿Qué impactos social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá, ha generado la Startup Uber?.

Mediante, las siguientes inquietudes:

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

- ¿Qué deficiencias se observan en la prestación del servicio individual de pasajeros a través de taxis en el área urbana de Bogotá?
- ¿Cómo fue el surgimiento y desarrollo de la Startup Uber, y su incursión en el área del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en el mundo y en la ciudad de Bogotá?
- ¿Cuáles han sido los impactos social, económico, legal y sobre la calidad de la prestación del servicio generados por la Startup Uber, en la ciudad de Bogotá?
- ¿Cuál ha sido el impacto global sobre el servicio de transporte individual urbano de pasajeros en Bogotá, generado por la Startup Uber?

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá por parte de la Startup Uber.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el contexto de la calidad del servicio urbano de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá.
- Diagnosticar las variables sociales, legales, económicas y de calidad del servicio inmersas en el transporte urbano basado en la Startup Uber utilizada en la ciudad de Bogotá.
- Realizar una revisión del proceso evolutivo de la Startup Uber y su incursión en el área del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en el mundo y en Colombia.
- Determinar los impactos social, económico, legal y sobre la calidad de prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, generado por la Startup Uber.
- Evaluar de forma global el impacto de la Startup Uber en Bogotá como servicio de transporte individual urbano de pasajeros, identificando debilidades y planteando sugerencias de acciones para su mejoramiento y fortalecimiento.

Para facilitar al lector el seguimiento del desarrollo de los objetivos, puede revisarse la siguiente tabla:

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
 presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Tabla 1 Tabla para facilitar al lector el seguimiento de los objetivos

OBJETIVO	CAPITULO	PAG
Analizar el contexto de la calidad del servicio urbano de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá.	4. ANTECEDENTES	30
Diagnosticar las variables sociales, legales, económicas y de calidad del servicio inmersas en el transporte urbano basado en la Startup Uber utilizada en la ciudad de Bogotá.	8.2. IMPACTO SOCIAL 8.3. IMPACTO ECONOMICO 8.4. IMPACTO LEGAL 8.5. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD	64 69 73 84
Realizar una revisión del proceso evolutivo de la Startup Uber y su incursión en el área del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en el mundo y en Colombia.	7. JUSTIFICACION	47
Determinar el impacto social generado por la Startup Uber como servicio de transporte individual urbano de pasajeros en Bogotá	10.1. IMPACTO SOCIAL	107107
Determinar el impacto económico generado por la Startup Uber como servicio de transporte individual urbano de pasajeros en Bogotá	10.2. IMPACTO ECONOMICO	127
Determinar el impacto legal generado por la Startup Uber como servicio de transporte individual urbano de pasajeros en Bogotá	10.3. IMPACTO LEGAL	165165
Determinar el impacto generado por la Startup Uber sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en Bogotá	10.4. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD	175
Evaluar de forma global el impacto de la Startup Uber en Bogotá como servicio de transporte individual urbano de pasajeros, identificando debilidades y planteando sugerencias de acciones para su mejoramiento y fortalecimiento	11.2. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	196191

Fuente: Elaboración propia

7. JUSTIFICACION

Existe actualmente un conflicto que se está presentando entre los taxistas que prestan el servicio de transporte individual de pasajeros en las áreas urbanas y un nuevo actor que ha ingresado a competirles; hablamos de la plataforma Uber. Esta situación se presenta en Europa, Norteamérica, Centroamérica y Suramérica; observándose con mayor fuerza en las grandes ciudades como: New York, Londres, Madrid, Barcelona, Copenhague, Ciudad de México, Sao Paulo, entre otras.

En el caso de Madrid, cuando Uber entró a dicha ciudad, existía una relación de 1 Uber por cada 30 taxis; actualmente con un número de 15.000 taxis y 6.500 Uber circulando, la relación ha cambiado a un Uber por cada 2,3 taxis. En la ciudad de Barcelona las autoridades tomaron la decisión de expulsar a la plataforma de su Jurisdicción. (Transport for London (TFL))

En Londres, donde circulan 21.000 taxis y 87.900 Uber, se da una proporción de 4,3 Uber por cada taxi; con la particularidad de que los conductores de Uber son inmigrantes, mientras que la conducción de los taxis corre a cargo de ciudadanos ingleses. En esta ciudad, la autoridad de transporte trató de impedir el funcionamiento de la plataforma, pero no logro el propósito. A esto se suma que los conductores de la plataforma, se rebelaron contra la empresa, exigiendo el reconocimiento como empleados, y el derecho a percibir un salario mínimo, exigencia que la empresa negó. En New York laboran 13.587 taxis frente a 118.800 vehículos de Uber, dando una relación de 1 taxi por cada 8.7 Uber. (Transport for London (TFL))

En Sao Paulo circulan 38.000 taxis frente a 50.000 Uber para una relación de 1,3 Uber por cada taxi. En esta ciudad la autoridad de tránsito decidió exigir una licencia para los conductores de Uber, pero sin limitar el número de vehículos que se vinculen a esta actividad. (Transport for London (TFL))

En Copenhague las autoridades expulsaron a la plataforma en el mes de marzo del 2018, argumentando que la empresa no acataba la normatividad expedida para el funcionamiento de los vehículos de transporte individual de pasajeros en las áreas urbanas. (Transport for London (TFL))

En Ciudad de México, también se presenta la misma situación de enfrentamiento, en donde se percibe a los taxistas como el pasado y a los conductores de Uber como las personas que han entrado a la modernidad. (Espinosa, 2017) . Por su parte en San José de Costa Rica, los gremios de los taxistas, denominados Foro Nacional de Taxistas y Unión de Taxistas Costarricenses, frente al conflicto que tienen con los conductores de la plataforma, están planteando que están dispuestos a aceptar el funcionamiento de esta empresa, pero con la condición de que las autoridades le pongan un límite al número de estos vehículos. (Arrieta, 2019)

Este conflicto que se está presentando a nivel mundial tiene implicaciones sociales, económicas, legales y sobre la calidad de la prestación del servicio. Situación similar se está viviendo en Colombia; es por esto que nos interesa abordar el tema y enfocarnos en una aproximación a esta situación para la ciudad de Bogotá.

En Bogotá, tradicionalmente el servicio de movilización individual de pasajeros ha corrido a cargo de los taxis. Este servicio ha mostrado a través del tiempo diversas falencias en términos de: inseguridad (atracos, paseos millonarios), cobro amañado de tarifas (adulteración de los taxímetros), no disponibilidad de los conductores para hacer el recorrido hacia ciertos sectores de la ciudad, y en determinadas horas del día; condiciones de aseo y estado de los vehículos, antigüedad de los automotores, entre otras. La Secretaria de Movilidad de la ciudad de Bogotá lleva las estadísticas de las quejas presentadas por los usuarios sobre la deficiente calidad del servicio de taxis discriminadas por diferentes aspectos. (ver *Figura 4 Distribución de quejas impuestas en 2017 según motivo*). A esto se suma el hecho de que esta actividad es desarrollada en condiciones similares a un oligopolio.

Como una alternativa a esta situación, está surgiendo en Bogotá la oferta del servicio prestado a través de plataformas tecnológicas, (entre las cuales sobresale Uber por ser la pionera y la de mayor cobertura), las cuales apuntan a ser desarrolladas en mejores condiciones que las actualmente ofrecidas. Las empresas que están incursionando en el servicio de transporte urbano individual de pasajeros basadas en las nuevas tecnologías, ofrecen una sensación de seguridad a los usuarios; las tarifas para los recorridos son establecidas oficialmente por las empresas de acuerdo a las distancias, no dando espacio, ni oportunidad para que los conductores las alteren arbitrariamente; además estas empresas tienen la política de exigir un límite de antigüedad de los automotores que se vinculan a estos servicios.

La incursión de estas plataformas en el mercado ha generado impactos en los aspectos social, económico, legal y en la calidad del servicio.

A la determinación de estos impactos apunta este trabajo. Adicional a ello se busca identificar debilidades en el sistema de transporte individual de pasajeros, así como el planteamiento de recomendaciones para su mejoramiento y fortalecimiento.

Con la presente monografía se pretende hacer un aporte desde la academia a un problema que no solo afecta al sector transporte sino a la población de Bogotá, puesto que involucra el bienestar de los usuarios de este servicio en términos de oportunidad, eficiencia, seguridad, rapidez, comodidad, racionalidad en las tarifas, entre otros; también concierne al bienestar de los conductores de taxi, involucrando en primer lugar sus empleos y los ingresos que perciben como única fuente para el sostenimiento de sus familias; en tercer lugar tiene que ver con los propietarios de taxis, de los cuales unos tienen la mirada puesta en la rentabilidad generada por la inversión hecha en estos activos, mientras que otros tienen estos vehículos como su fuente de sustento; también involucra el bienestar de los conductores asociados a la plataforma Uber, los cuales se enfocan, unos en buscar una fuente complementaria de ingresos y otros en utilizar esta actividad como un autoempleo; también atañe al Estado colombiano, puesto que con la legislación existente creada para regular la modalidad de prestación del servicio por taxis, se ve en la actualidad forzado a tomar partido por el sector tradicional, tildando a la plataforma Uber como ilegal, pero es cuestionado por otros sectores sociales que lo invitan a que actualice la legislación poniéndose a tono con el avance de la tecnología. Además de brindar la oportunidad para que se abran

espacios para la prestación de servicios dirigidos hacia la población y basados en las plataformas tecnológicas que están surgiendo y seguirán desarrollándose en el mundo, bajo la cobertura legal por parte del Estado.

Cabe resaltar que este trabajo hace relación a la ciudad de Bogotá entendida como el Distrito Capital, el cual hace referencia al área urbana de Bogotá, involucrando las localidades de: Bosa, Engativá, Fontibón, Suba, Usaquén y Usme.

8. MARCO TEORICO

8.1. MARCO CONCEPTUAL

Colombia actualmente es testigo de un conflicto que se presenta en el sector del transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá, entre el servicio tradicional prestado por el gremio de los taxistas y la nueva modalidad que ha surgido a través de la Startup Uber, lo cual ha generado impactos de tipo económico, social, legal y sobre la calidad del servicio.

Para entender el contexto se hace necesario esclarecer conceptos fundamentales que tienen relación con el tema, como son: transporte público, transporte privado, servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi, taxi, vehículo particular, demanda de transporte, demanda potencial, período pico, tarifa, servicio de transporte público básico, servicio de transporte público de lujo, nivel del servicio de transporte público de pasajeros y tarjeta de operación; impacto, impacto social, impacto

económico, impacto legal e impacto sobre la calidad del servicio. Es por eso que se presentan a continuación sus definiciones.

Transporte público: De conformidad con el artículo 3 de la Ley 105 de 1993, “el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica” y se regirá por los siguientes principios:

- a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.
- b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.
- c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.
- d. Excepcionalmente la Nación, las Entidades Territoriales, los Establecimientos Públicos y las Empresas Industriales y Comerciales del Estado de cualquier orden, podrán prestar el servicio público de transporte, cuando este no sea prestado por los particulares, o se presenten prácticas monopolísticas u oligopolísticas que afecten los intereses de los usuarios. En todo caso el servicio prestado por las entidades públicas estará sometido a las mismas condiciones y regulaciones de los particulares.

Transporte privado: De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 336 de 1995, “el transporte privado es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales o jurídicas”

Servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi: “es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino. El recorrido será establecido libremente por las partes contratantes”. (Transporte, 2001)

Taxi: Automóvil destinado al servicio de transporte público individual de pasajeros en los cascos urbanos de las principales ciudades del país.

Vehículo particular: es aquel adquirido por una persona natural para ser utilizado en su propia movilización, en la de los integrantes de su familia o personas allegadas.

Demanda de transporte: La cantidad de usuarios que necesitan movilizarse en un lapso determinado y solicitan el servicio de transporte para dicho fin.

Demanda potencial: Posibles usuarios que captaría una ruta o un servicio de transporte bajo determinadas condiciones específicas de tarifa, nivel de servicio, accesibilidad y tipo de vehículo, entre otros.

Período pico: El lapso de tiempo durante el que se presenta la mayor demanda de servicio de transporte.

Tarifa: Es el precio que pagan los usuarios por la utilización del servicio público de transporte en una ruta y nivel de servicio determinado.

Servicio de transporte público básico: “Es el que garantiza una cobertura adecuada, con frecuencias mínimas de acuerdo con la demanda y cuyos términos de servicio y costo lo hacen accesible a todos los usuarios.” (Decreto 170 de 2001, Colombia)

Servicio de transporte público de lujo: “Es el que ofrece a los usuarios mayores condiciones de comodidad y accesibilidad, en términos de servicio y cuyas tarifas son superiores a las del servicio básico”. (Decreto 170 de 2001, Colombia)

Nivel del servicio de transporte público de pasajeros: Son las condiciones de calidad bajo las cuales la empresa presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, antigüedad, capacidad, disponibilidad temporal ajustada a la demanda y comodidad de los equipos, la accesibilidad de los usuarios al servicio, así como el régimen tarifario.

Tarjeta de operación: “es el documento único que autoriza a un vehículo automotor para prestar el servicio público de transporte de pasajeros bajo la responsabilidad de una empresa de transporte, de acuerdo con los servicios autorizados”. (Decreto 170 de 2001).

Impacto: efecto negativo o positivo generado por un acontecimiento sobre el conjunto de los integrantes o sobre un sector de la sociedad.

Impacto social: es el efecto negativo o positivo que genera un acontecimiento o un nuevo proceso dentro de los integrantes de una sociedad.

Impacto económico: es el efecto negativo o positivo que genera un acontecimiento o un nuevo proceso dentro de los ingresos obtenidos regularmente por los integrantes de una sociedad.

Impacto legal: es la contradicción entre la normatividad existente para un sector de la actividad económica y los cambios que se presentan súbitamente en ella.

Impacto sobre la calidad: es el efecto positivo o negativo sobre los atributos de un servicio, originados por la aparición de nuevos integrantes dispuestos a prestar dicho servicio.

Dentro de la complejidad del impacto social, económico y legal que genera la aparición de una nueva modalidad de prestación de servicio individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá a través de la Startup Uber, es importante entender la dinámica del comportamiento de la sociedad frente al cambio y qué mejor que la teoría del conflicto, que nos permite comprender la conducta de los grupos implicados en el caso de estudio.

De acuerdo a la Teoría Conflictivista dentro de la sociología: “La sociedad encierra en su interior una serie de contradicciones que provocan confrontación de intereses. Por esta razón, el conflicto es inherente a cualquier dinámica social, es un imperativo estructural y un motor del cambio social”. (Cadarsó, 2001) Es decir, el conflicto es inevitable entre los grupos de interés, pero a su vez es positivo porque genera cambios

e innovaciones. “El conflicto también ayuda a aprender nuevos modos de responder a los problemas.” (Garrido). Es una constante sociológica pues está presente en todas las sociedades y grupos humanos. Los teóricos del conflicto consideran que éste puede llevar a la transformación de la sociedad.

El conflicto relacionado con nuestro caso de estudio, no es una confrontación entre clases sociales, sino una confrontación entre grupos de la misma clase e intereses particulares. Los protagonistas de este caso son los propietarios y conductores de Taxis, enfrentados a los conductores de vehículos particulares afiliados a la Startup Uber.

El conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en comunidad. Incluso el cambio social es una consecuencia que puede ser imputada al surgimiento de conflictos.

El conflicto se manifiesta como una lucha entre grupos sociales. Con frecuencia los conflictos sociales presentan una faceta económica, conteniendo además aspectos políticos y culturales.

Aunque existen distintas clases de conflicto social, se plantea que uno de ellos es la competencia en materia económica, la cual se considera imprescindible para evitar prácticas monopólicas u oligopólicas que van en detrimento de la calidad de los productos o servicios ofrecidos y favorecen su oferta a precios exagerados.

Ferreri (1989) distingue entre los conflictos por intereses (competencia) y aquellos que versan sobre valores (disensos). El conflicto por intereses surge cuando un grupo

social intenta desplazar a otro o competirle por la posesión o acceso a ciertos bienes, recursos y derechos (Dahrendorf, 1993; Vold, 1967).

Un conflicto está definido como una lucha en torno a valores o pretensiones a estatus, poder y recursos escasos, en la cual los objetivos de los participantes no son sólo obtener los valores deseados, sino también neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales; pueden desarrollarse entre individuos, entre colectividades o entre individuos y colectividades (Sills, 1979: 17).

A continuación, se presenta la caracterización que hace Joseph Redorta sobre los conflictos teniendo en cuenta sus elementos, patrones, características y tipologías; así mismo se procede a relacionar esta caracterización con el tema de estudio.

Tabla 2 Clasificación del conflicto por patrones y características

PATRONES	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
OBJETIVOS O METAS DE LAS PARTES	Los objetivos o las metas perseguidos por las partes enfrentadas en el conflicto, los cuales determinan muchas veces a éstos y la forma en que el conflicto se desarrollará, su duración y características.	El objetivo perseguido por la Startup Uber es entrar a desarrollar sus actividades de manera legal dentro de Colombia; mientras que el gremio de los taxistas busca impedir que el gobierno lo legalice e imposibilite su funcionamiento.
CONTEXTO	El contexto, define el impacto y el alcance del conflicto. Marca e influye el desarrollo presente y futuro. Determinará el impacto positivo o negativo en las partes, grupos o sociedades que participan en él.	Existe una legislación en Colombia que normatiza la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en las áreas urbanas, la cual fue desarrollada para la modalidad de taxis, pero no contempla el formato de las Startups que están surgiendo en el mercado.
SUS PARTES	Las partes del conflicto representan a los individuos	Actúan cinco (5) aplicaciones: Uber, Cabify,

PATRONES	CARACTERISTICAS	DESCRIPCIÓN
	<p>o actores que intervienen con sus características cualitativas y cuantitativas. Definen la cantidad de actores que se presentan como contrarios en este, ya que el número de actores inmiscuidos puede determinar la duración, impacto y el desarrollo del conflicto.</p>	<p>Beat, InDriver, y Emobi; con 88.000 conductores afiliados para el caso de la empresa más importante como es Uber, la cual presta servicio en 13 ciudades (Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar, Barranquilla, Popayán, Cali, Pereira, Medellín, Montería, Ibagué, Sincelejo y Cartagena) (2013); mientras que para las 5 principales ciudades del país (Bogotá, Barranquilla, Cali, Medellín y Bucaramanga), están inscritos 104.000 taxis, siendo Bogotá la que aporta el 50% de ese parque automotor. (La república, 7 de abril de 2019) Si se tiene en cuenta que en la mayoría de los casos los taxis son manejados en doble turno (cuya duración es de 12 horas), se podría hablar de una cifra cercana a 200.000 conductores de taxis para esas 5 ciudades. En Bogotá actúan 60 empresas de taxis, siendo las más representativas Radio Taxi Aeropuerto y Taxi Express, las cuales tienen afiliados más del 50% de los taxis. (Canal capital, 27 de junio del 2017)</p>
<p>RELACIONES DE PODER</p>	<p>Las relaciones de poder determinan los recursos a emplearse en el desarrollo del conflicto, lo que influye directamente en su futuro y pueden llegar a determinar su resultado para cada uno de los actores participantes.</p>	<p>El servicio de taxis está organizado a través de empresas, cuyos propietarios y representantes han mantenido fuertes relaciones con las autoridades y líderes políticos tanto municipales</p>

PATRONES	CARACTERISTICAS	DESCRIPCIÓN
		<p>como nacionales. Mientras que las Startups son empresas en su mayoría de origen extranjero que se han difundido por diferentes países y han entrado a operar en Colombia sin estar cobijadas por la normatividad vigente en este país.</p>
<p>LAS EXPECTATIVAS DE LAS PARTES</p>	<p>Las expectativas representan una gran importancia, ya que estas determinan el alcance que cada actor espera respecto a sus objetivos, así como los momentos u obstáculos adversos que espera se le presenten en un futuro.</p>	<p>La expectativa del gremio de los taxistas es que el gobierno no legalice la operación de las startups y que impida su funcionamiento. Por su parte, las startups tienen como expectativa su legalización por parte de las autoridades y la expansión de su operación dentro del país.</p>
<p>SU CICLO</p>	<p>El ciclo se refiere al tiempo y la forma en que se desarrolla el conflicto en ese tiempo específico.</p>	<p>El conflicto se inició hace 5 años con el ingreso de Uber a Colombia y a partir de ahí se ha reforzado con la entrada de otras empresas como; Cabify en el 2015, Emobi 2017 y Beat e InDriver en el 2018. (El espectador, Sección El Salmon, 31 de marzo de 2019).</p>
<p>ESTILO DE LAS PARTES</p>	<p>Por estilo se entiende la forma en que los distintos actores se han implicado, combaten y median con los demás actores durante el desarrollo del conflicto</p>	<p>La forma de afrontar el conflicto por parte de los taxistas ha sido a través del lobby ante el gobierno para que este siga considerando ilegal las Startups, y unido a una alianza con la policía para hostigar a los conductores de las Startups y simultaneo con hechos de violencia a través de ataques físicos a los conductores afiliados a las plataformas. Por su parte,</p>

PATRONES	CARACTERISTICAS	DESCRIPCIÓN
		<p>las Startups han mantenido una política de operar de manera clandestina, unido a las peticiones y propuestas que han planteado al gobierno para que se implemente su legalización.</p>
<p>SUS FUENTES</p>	<p>Los conflictos surgen de diversas fuentes o desencadenantes, entendiéndolos como el acto o situación que es la causa que desato el conflicto y su proceso.</p>	<p>Se identifica como fuente de conflicto la percepción de amenaza que tienen los empresarios de taxis y sus conductores frente a la incursión de las plataformas tecnológicas en el mercado de prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en Colombia. Esta amenaza hace referencia a los ingresos que perciben y a la demanda a la que atienden.</p>
<p>SUS EFECTOS</p>	<p>Los efectos se presentan en el corto y largo plazo como resultado de las relaciones de las partes en el objeto y desarrollo mismos del conflicto.</p>	<p>El conflicto ha generado cuatro (4) impactos a saber: social, económico, legal y sobre la calidad del servicio.</p>
<p>DE RECURSOS ESCASOS</p>	<p>Se origina por competencia dirigida a la obtención de aquellos recursos que son escasos y necesarios para cubrir ciertas necesidades. Se convierte en un conflicto de poder, ya que este es necesario para ganar la competencia por esos mismos recursos escasos.</p>	<p>En este conflicto hay una competencia por un gran mercado como es la demanda de transporte individual privado en las principales ciudades del país. De acuerdo a la publicación de temas económicos La República (LR) se solicitan en un día 100.000 servicios de taxis en Bogotá, solo a través de aplicaciones; y de acuerdo al Canal Capital, cada conductor de taxi realiza 22 servicios en un turno de 12 horas. Si se tiene en cuenta que diariamente están activos 40.000 taxis, porque los 10.000 restantes tienen</p>

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
 presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

PATRONES	CARACTERISTICAS	DESCRIPCIÓN
		pico y placa; se realizan en Bogotá 1.760.000 servicios diarios, reiterando que son solo los solicitados a través de aplicaciones.
DE PODER	Este tipo de conflicto se fundamenta en la base del propio poder, en las relaciones de poder que crean la capacidad coercitiva que permite obtener ciertos fines, o bien tener influencia o ejercer presión sobre las demás partes en conflicto, con el fin de obtener algo.	En Colombia históricamente y desde antes del ingreso de las Startups al mercado, el gremio de taxistas en su conjunto ha tratado de monopolizar esta actividad en las principales ciudades del país, y con mayor fuerza en Bogotá; para ello se ha apoyado en la alianza y relaciones con los poderes políticos.
DE LEGITIMACIÓN	El conflicto surge al encontrarnos con sectores o elementos que no respaldan la legitimidad o no autorizan ciertos actos; que sienten que aquel poder no se encuentra autorizado a actuar como lo ha hecho, lo hace o lo intentará hacer. Esta discrepancia en cuanto a la autorización de hacer o no, es el detonante de este tipo de conflicto.	En este momento, se presenta la controversia en relación a si es permisible la actividad de las Startups en el transporte individual de pasajeros en Colombia; considerándose por parte del Gobierno y del gremio de los taxistas, que estas empresas no son legales y por lo tanto no se les debe permitir su funcionamiento.

Fuente: (Redorte, 2004)

Tabla 3 Clasificación del conflicto por tipologías

AUTOR	CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	TIPOS DE CONFLICTO	OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN
Woodhouse	Relación de poder	Simétricos Asimétricos	La simetría equivale a igualdad en el poder	En el caso del conflicto entre las Startup y el gremio de taxistas, se puede afirmar que existe asimetría, dado que hay diferencias entre ambos actores en cuanto a su relación con el poder, llevando la ventaja el gremio de los taxistas.
Abebreses	Funcionalidad	Funcionalidad Disfuncionalidad	Es funcional si potencia la innovación y la creatividad	Como una reacción ante la incursión de las Startups en el servicio de transporte, el gremio de taxistas está tomando acciones para mejorar el servicio; una de ellas, es la utilización de aplicaciones y la consecuente capacitación a sus conductores en el manejo de la nueva tecnología y en el trato a los pasajeros. (Canal capital, 27 de junio del 2017)
Galtung	Nivel de visibilidad	Latente Manifiesto	El conflicto latente deja de serlo al manifestarse	El conflicto entre las Startups y los taxistas es absolutamente manifiesto y se observa en las noticias de incidentes que se

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

AUTOR	CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	TIPOS DE CONFLICTO	OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN
				presentan entre conductores de ambos grupos.

Fuente: (Redorte, 2004)

8.2. IMPACTO SOCIAL

La incursión de Uber en Colombia a partir del año 2013, se ha constituido en una alternativa de ingresos para personas que estando sin trabajo, o estando empleadas, tienen el deseo de buscar ingresos adicionales a través de la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en las principales ciudades de Colombia, utilizando sus vehículos particulares. Actualmente están vinculados a esta plataforma 88.000 conductores en el país y 36.000 en la ciudad de Bogotá. Frente a ellos, prestan servicio en Bogotá alrededor de 50.000 taxis vinculados a 57 empresas y distribuidos de acuerdo a la tabla que se anexa.

Tabla 4 Flota de taxis vinculada por empresas en Bogotá

EMPRESAS	FLOTA VINCULADA
RADIO TAXI AEROPUERTO S.A	16.685
TAX EXPRESS S.A	10.386
RADIO TAXI AUTOLAGOS S.A.S	3.963
EMPRESA DE TRANSPORTE COPER TAX S.A	1.526
NUEVO TAXI MIO S.A	1.494
AUTO TAXI EJECUTIVO S.A.S	1.328
TRANSPORTE LINEA E.U	1.075
TAXATELITE S.A.S	1.053
TAXIS YA S.A	1.048
TAXIS A LA MANO S.A.S	945
TAXI TELE CLUB S.A	734
CITY TAXI S.A	727
MEGATAXI V.I.P S.A.S	721
OPERADORA DE TRANSPORTE DE COLOMBIA TAXI CUPOS	711
OPERADOR TAX COLOMBIA S.A.S	674
TAXI PERLA S.A	566
CIA. DE TAXIS VERDES S.A	537
COOP TELETAXI	532
GB TRANSMIO S.A.S	502
TAXI ROXI INTERNACIONAL S.A	433
PROTURISMO S.A	389
REAL TRANSPORTADORA S.A	388
CELUTAXI AEROPUERTO S.A	385
TAXI ESTRELLA S.A.S	381
CAR TAXIS S.A.S	317
TRANSPORTES COMPUTAXI S.A.S.	295
SUPER TAXI S.A.S	286
ASC. PROP. TAXIS AEROPUERTO EL DORADO "ASTAXDORA"	283
COOPERATIVA RADIO TAXI	208
SOCIEDAD DE TAXISTAS UNIDOS STU S.A	198
COOP. MULTIACTIVA DE TRANSPORTADORES LTDA	187
EMPRESA DE TRANSPORTES GRAN TX S.A	126
RENTAXI S.A	97
ALO TAXIS S.A	85

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
 presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

EMPRESAS	FLOTA VINCULADA
SUTAXI S.A.S	68
TELECLUB LIMITADA	63
TAXIS 222222 S.A	58
AIR TAXIS S.A	53
DIGITAX S.A.S	48
COOP. DE LA CONFEDERACION DE TRABAJADORES DE COI	28
TAXIS LIBRES BOGOTA S.A	28
YELLOW CAB 100% SAFETY LIMITADA	26
FONTICOCHES & CIA S.A.S	24
NUEVA EMPRESA DE TAXIS S.A.S	22
RADIO TAXIS AMARILLOS LTDA	17
TRANS. RADIO TAXI CONFORT	16
TRANSPORTE INTEGRAL PLATINIUM LTDA	16
TAXTOTAL S.A.S	15
LIBER TAX S.A	10
TAXI IMPERIAL S.A.S	5
TAXIVISION LTDA	5
COOP. INTEGRAL DE TRANSPORTES DE LA FLORIDA LTDA	4
TRANS. ARIMENA	3
COODILTRA TLDA	2
MOVITAX S.A	1
SERVICIO TRNASPORTES URBANOS DE LUJO S.A	1
SIDAUTO SOC IMP Y DIST AUTOMOTORA S.A	1
TOTAL	49779

Fuente: Registro Distrital Automotor. Corte 31 de diciembre de 2017. Observatorio de Movilidad Bogotá. Secretaria Distrital de Movilidad

Existe una marcada concentración de taxis en tres (3) empresas, las cuales tienen cerca del 62% del total de la flota, distribuidos así: Radio Taxi Aeropuerto S.A con 16.685 taxis (34%), Tax Express S.A con 10.386 (21%) y Radio Taxi Autolagos S.A.S con 3.963 (8%).

De acuerdo a cifras recientes de abril de 2019, Uber cuenta con 30 millones de usuarios en la región de América Latina y más de un millón de conductores afiliados. (Montes, 2018)

El analista José Stalin Rojas, experto del Observatorio de Movilidad y Logística de la Universidad Nacional, “cree que hay espacio para que los servicios que prestan las nuevas plataformas tecnológicas y los taxis puedan convivir, pero se requieren realizar cambios normativos y culturales importantes”. También afirma que “es necesario hacer el mercado más competitivo, por lo que creo que, al igual que lo hace Uber, los taxis deberían poder cobrar una tarifa dinámica. Asimismo, los taxistas deben cambiar su comportamiento, para así brindar un servicio de mejor calidad”. (Economía, 2017)

Hugo Ospina, el líder de los taxistas, afirma: “Hoy los taxistas no tienen pasajeros por culpa de Uber y Cabify porque se le llevan todos los servicios. En hora valle el Uber y el Cabify, cobran la mitad de lo que cobra un taxi normalmente”. (Conexion Capital, 2017)

La incursión de esta plataforma junto con otras similares ha chocado con las prácticas ortodoxas de transporte, las cuales están incrustadas en la cultura de la gente y en la institucionalidad del país. Como lo afirma Raul Serebrenik: “La actual polémica que ha generado la conocida empresa internacional Uber que proporciona una red de transporte a sus usuarios, pone a prueba una vez más, nuestra capacidad de adaptarnos a nuevas propuestas, así como demuestra el bajo nivel de preparación con el que contamos en materia de actualización e innovación”. (Serebrenik, 2015)

Las tecnologías de la información y las comunicaciones que están surgiendo en el mundo, de las cuales forman parte las plataformas utilizadas para prestar el servicio de transporte, tienen como objetivos buscar la eficiencia, la racionalidad, la transparencia, la competencia, en las diferentes actividades humanas. Pero esta posibilidad se enfrenta a la situación de que las organizaciones, las corporaciones y las instituciones no están preparadas para este cambio. Son estructuras diseñadas para el pasado; por lo tanto, se plantea el reto de la necesidad de transformaciones para su adaptación al acelerado cambio que vive el mundo. (Cano, 2015)

Como afirma el senador Jorge Robledo: “Es evidente que los Uber blancos y los Uber X les desquician el negocio a los taxis legales, porque los primeros descreman el mercado, quedándose con los pasajeros más adinerados, que pueden pagar el servicio más caro, y los segundos van por los demás usuarios. De ahí que sea natural que reclamen los conductores y propietarios de los taxis amarillos, que sufren por la reducción de sus ingresos y pueden terminar arruinados, perdiendo su patrimonio, por cuenta de una competencia escandalosamente desleal”.

Plantea también el senador Robledo que es necesaria una regulación y un control del funcionamiento de Uber en Colombia, puesto que al no estar sometido a los límites de los cupos (como si lo están los taxis) puede existir el riesgo de crear un desequilibrio entre la oferta y la demanda, desplazando del mercado a muchos taxistas. (Robledo, 2015)

8.3. IMPACTO ECONOMICO

Para un conductor de taxi en Bogotá se calculaba que a finales de 2017 tenía un costo de operación de \$824 por kilómetro, con una utilidad de \$ 224 por kilómetro; realizando un aproximado de 22 carreras durante un turno de 12 horas. Cobrando una tarifa promedio de \$9.000 por carrera, con un valor inicial de \$2.296 y un valor de \$82 por cada 24 segundos de espera. Teniendo en cuenta el número de carreras realizadas diariamente y la tarifa promedio cobrada, se puede estimar en \$198.000 los ingresos brutos recibidos por el conductor en su jornada diaria de trabajo. (Conexion Capital, 2017)

En un día típico los taxis que prestan servicio en Bogotá desarrollan 682.801 carreras. Si se tiene en cuenta que diariamente circulan 40.000 taxis en la ciudad, tendríamos que un taxi en promedio desarrolla 17 servicios diarios. (Conexion Capital, 2017)

El propietario del taxi selecciona a los conductores y los contrata especificando la cantidad que le deben entregar diariamente una vez terminado el turno, simultáneamente con la entrega del vehículo con el tanque de combustible lleno y después de haberle realizado una limpieza. De acuerdo al contrato el conductor debe entregar 90 mil pesos diarios y además debe encargarse de pagar el servicio de comunicaciones. (Conexion Capital , 2017)

Para el año 2018 y de acuerdo a lo establecido en la reforma tributaria del 2016 la empresa Uber comenzó a pagar el impuesto del IVA, el cual se le cobra como el 19%

aplicado a la comisión que debe pagarle el conductor a dicha empresa. (Semana, 2018)

Uber inició operaciones en Colombia en el 2013 y para diciembre del 2018, había atendido a 2.300.000 usuarios, con 88.0000 socios conductores y haciendo presencia en 13 ciudades. (Cartagena, Bogotá, Montería, Medellín, Pereira, Cali, Popayán, Barranquilla, Valledupar, Cúcuta, Bucaramanga, Sincelejo e Ibagué).

Las Startups de transporte fijan sus tarifas basadas en la distancia y duración de los viajes, además de tener en cuenta la demanda del servicio; como bien sabemos: a mayor número de solicitudes de servicios, mayor será el cobro del viaje. (Dinero , 2018)

En países como España, y debido a la afluencia de personas dispuestas a prestar su servicio como conductores, en la actualidad el debate acerca de las plataformas utilizadas por el transporte urbano individual de pasajeros se da en el escenario de la disponibilidad de licencias que debería fijar el Gobierno para trabajar, algo similar a lo que ocurre con los cupos de taxis en Colombia.

Las Startups de transporte forman parte de una nueva tendencia denominada economía colaborativa, un modelo de intercambio el cual reemplaza el concepto de propiedad por el de compartir.

Vista así, la economía colaborativa también pretende disminuir la producción y el desperdicio, y hacerle frente a la cultura de trabajo de las empresas tradicionales, aquella de horarios y metas fijas. Por eso, en la economía colaborativa reina la autonomía: cada quien maneja su tiempo y trabaja para sí mismo a través de

plataformas cuyo negocio es ser el punto de encuentro entre oferta y demanda, entre proveedores y usuarios. El asunto funciona a partir de la confianza entre pares y a través de plataformas tecnológicas, ampliando la idea de aquello que se puede compartir como en este caso, los vehículos particulares.

En el país, la compañía le retiene a los conductores de UberX (aquellos que conducen carros particulares) el 25 % del costo total del viaje, y el 30 % cuando prestan un servicio colectivo (UberPool), que requiere recoger varios pasajeros en distintos puntos de encuentro. Los carros con los que se puede trabajar deben ser modelo 2006 en adelante, contar con aire acondicionado, espacio para cuatro pasajeros y tener cuatro puertas. (Gómez, 2018)

A continuación, se presentan las condiciones económicas de personas que han laborado con la empresa. Uno de ellos, que está vinculado a esta actividad desde el 2016, utiliza un vehículo modelo 2015 dentro de la línea de Uber X, recibiendo un ingreso de \$ 120.000 diarios y gastando \$ 56.000 en gasolina. En sus inicios, Uber le descontaba el 20 % de cada viaje, descuento que está aún vigente, pero a quienes se han inscrito más recientemente les quita el 25 %. En los comienzos de su operación en Colombia, la empresa otorgaba un estímulo económico a los conductores que completaran cierto número de servicios, lo cual ya no se aplica.

Cuando esta persona inició la prestación del servicio, recorría unos 100 kilómetros al día y ganaba unos 600.000 pesos a la semana. Ahora que hay más conductores, recorre el doble de distancia y sus ingresos semanales nunca superan los 400.000 pesos. Aun así, para su situación, el dinero sigue siendo suficiente. Dice que otro sería

el panorama para alguien que no hubiera terminado de pagar su carro, o para quienes manejan carros que no les pertenecen y deben pagarles una cuota fija a los dueños.

Otra persona vinculada a este servicio inició su operación en enero de 2019 utilizando un vehículo modelo 2006. Tiene un ingreso diario que oscila entre \$ 120.000 y \$ 150.000, debiendo descontar de allí \$ 40.000 para el combustible, laborando jornadas de 15 horas diarias. Además, invirtió \$ 10 millones de pesos en la adecuación del vehículo en lo relacionado con el aire acondicionado, calefacción y silletería. Plantea también que la empresa no le garantiza condiciones de cobertura para el caso de algún siniestro. Esta persona se trasladó a Uber desde su condición de taxista al ver que su vehículo se estaba devaluando. Cabe tener en cuenta que en el negocio de los taxis para la ciudad de Bogotá lo que más vale es el cupo, el cual se encuentra en un valor de \$100 millones de pesos, mientras que en el caso de Uber no existe la limitación de la oferta a través de cupos. (Robledo, 2015).

Otro caso corresponde a una persona que se vinculó al servicio de Uber X debido a que se había quedado sin trabajo; para ello utilizó un vehículo modelo 2017; le quedaba un ingreso neto de aproximadamente un salario mínimo mensual, recorriendo trayectos equivalentes a 22.000 kilómetros mensuales y sometiendo el vehículo a una alta depreciación; planteando por último que existe mucha afluencia de conductores y que las tarifas que paga la empresa son bajas, por lo cual no considera rentable esta actividad. (Gómez, 2018)

8.4. IMPACTO LEGAL

8.4.1. Normatividad Nacional

En Colombia, la movilización de vehículos de transporte tanto públicos como privados está reglamentada por la Ley 769 del 2002 denominada Código Nacional de Tránsito Terrestre, en la cual se definen los conceptos de Vehículo de servicio particular y Vehículo de servicio público de la siguiente manera:

Vehículo de servicio particular: Vehículo automotor destinado a satisfacer las necesidades privadas de movilización de personas, animales o cosas.

Vehículo de servicio público: Vehículo automotor homologado, destinado al transporte de pasajeros, carga o ambos por las vías de uso público mediante el cobro de una tarifa, porte, flete o pasaje.

Además de la ley en mención existe una serie de normas que regulan la actividad, como las siguientes:

El Decreto número 172 del 5 febrero de 2001, “señala que la operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, el cual ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad y que existirá un servicio básico de transporte accesible a todos los usuarios”.

El artículo 23 de la Ley 336 de 1996,” dispone que las empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte sólo podrán hacerlo con equipos matriculados o registrados para dicho servicio, previamente homologados ante el

Ministerio de Transporte, sus entidades adscritas, vinculadas o con relación de coordinación y que cumplan con las especificaciones y requisitos técnicos de acuerdo con la infraestructura de cada modo de transporte”.

El Decreto 348 de 2015 en su capítulo 3°, Artículo 17, establece la licencia de funcionamiento como el reconocimiento que hace la autoridad competente a una empresa para la prestación del servicio de transporte público automotor.

En ese mismo Decreto, en el capítulo 3° Artículo 68, se habla de la tarjeta de operación como “el documento que acredita la idoneidad de los vehículos automotores para prestar el servicio público de transporte bajo el control de una empresa o sociedad comercial administradora y operadora de sistemas o subsistemas de transporte, de acuerdo con su respectiva licencia de funcionamiento en los servicios, áreas de operación, rutas y horarios que tenga asignados”.

El mismo Decreto en el artículo 69, establece que “las autoridades municipales competentes expedirán la tarjeta de operación únicamente a los vehículos vinculados a las empresas de transporte legalmente autorizadas y de acuerdo con la capacidad transportadora fijada a cada una de ellas para cada radio de acción”.

El citado artículo 348 en el título 7, establece que: “las autoridades metropolitanas, del Distrito Especial de Bogotá y municipales competentes, elaborarán los estudios de costos del transporte público colectivo municipal que servirá de base para fijar las tarifas que se cobrarán a los usuarios en los diferentes niveles de servicio. El estudio se sujetará a la siguiente estructura de costos: a) Costos variables: Combustibles.

Lubricantes. Llantas, neumáticos y protectores. Mantenimiento y reparaciones. Salarios y prestaciones sociales. Lavado y engrase. b) Costos fijos: Garaje. Impuesto de rodamiento y pago de servicios. Gastos de administración. Seguros. c) Costos de capital: Recuperación de capital. Rentabilidad. Para el cálculo de los costos variables se tendrán en cuenta: a) Kilómetros recorridos mensualmente por los vehículos de acuerdo al nivel de servicio; b) El número de días trabajados por mes en promedio por los vehículos según los diferentes niveles de servicio; c) Número de pasajeros movilizados por mes por vehículo de acuerdo al nivel de servicio; d) El rendimiento del combustible y lubricantes; e) Frecuencias de cambio de las distintas partes y/o piezas que deberán ser reemplazadas.

Las anteriores son normas expedidas para su aplicación a nivel nacional. Además de ellas las autoridades de la ciudad de Bogotá han expedido otras normas que regulan el funcionamiento del servicio de taxis dentro de la jurisdicción de la ciudad, las cuales se mencionan a continuación:

8.4.2. Normatividad en la Capital

Mediante el Decreto 147 de 1975 la Alcaldía Mayor de Bogotá reglamentó el servicio de taxis en el Aeropuerto El Dorado, estableciendo que debería ser prestado utilizando vehículos con modelos de los últimos diez (10) años y en buenas condiciones de seguridad, comodidad e higiene. Además, deberían estar matriculados en Bogotá y estar afiliados a empresas de taxis autorizadas para operar en dicha ciudad.

Adicionalmente se exigía a los conductores de dichos vehículos presentar sus antecedentes judiciales o haber asistido a un curso de relaciones humanas de veinte

(20) horas de intensidad. En dicho decreto se establece que el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de la Ciudad de Bogotá (DATT) debía establecer el número de vehículos que podrían prestar este servicio a través de la modalidad de cupos, el cual sería ampliado de acuerdo al comportamiento de la demanda.

En 1998, mediante el Decreto 167 se estableció la medición del valor del servicio en unidades, teniendo en cuenta los metros recorridos, el tiempo transcurrido medido en segundos, el valor de inicio del recorrido y los recargos a la tarifa por el traslado al aeropuerto, el servicio puerta -puerta, los servicios nocturnos, en dominicales y festivos, así como el valor de la carrera mínima.

En 1999, mediante el Decreto 101 se reglamentó la colocación en la carrocería de los vehículos del número de la placa, el número de afiliación a la empresa y el teléfono para la solicitud del servicio.

Mediante el Decreto 944 de 1999, se estableció el control del número de vehículos tipo taxi que podrían prestar servicio en la ciudad de Bogotá, determinando que solo se autorizaría el incremento de los cupos cuando se determinara el aumento en la demanda de dicho servicio.

Este aspecto del marco legal, correspondiente a la definición de la cantidad de vehículos que pueden operar en Bogotá mediante la modalidad de cupos, establece que, para poder ingresar un nuevo vehículo a esta actividad, se requiere la reposición por un vehículo que esté activo.

Las empresas de taxis se encargan de aplicar esta restricción, controlando el mercado. Estas empresas no son dueñas de los vehículos, sino que realizan la función de afiliadoras y administradoras.

Por último, mediante Resolución 188 de 1999 se reglamentó la instalación dentro de los vehículos tipo taxi de la tarjeta de control, en donde se debe especificar información acerca del conductor y las tarifas basadas en el número de unidades y su correspondiente valor.

8.4.3. El Conflicto y posiciones frente a él

La incursión de la plataforma Uber en la prestación de servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá, ha generado un conflicto entre dicha empresa, los taxistas y el Gobierno.

El gremio de los taxistas se ha manifestado en contra de la operación de Uber. Argumentan los taxistas que la empresa a pesar de prestar el servicio de transporte público, no cumple con las regulaciones establecidas por el gobierno, como son: el pago de impuestos y la adopción de normas de seguridad para circular y transportar pasajeros.

La empresa Uber ha recibido sanciones y restricciones, aplicadas por entidades del gobierno como el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Puertos y Transporte y la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional de Colombia.

En septiembre de 2015 la Superintendencia de Puertos y Transportes sancionó a la empresa Uber por un valor de \$451.045.000. En esa ocasión la razón fue por facilitar la infracción de las normas sobre la prestación del servicio de transporte.

A finales de diciembre de 2016, la empresa fue multada con una suma de 344 millones de pesos por la Superintendencia de Puertos y Transportes con la justificación “de incumplir la orden de cesar la facilitación y promoción de sus servicios en el país”. (Dinero, 2016)

La empresa Uber argumenta que es solo una plataforma digital legalmente constituida, orientada a poner en contacto a personas que requieren el transporte y a conductores que poseen un vehículo y están dispuestos a prestar el servicio recibiendo dinero a cambio. Afirma también, que los conductores cuentan con seguros y afiliaciones a seguridad social.

Esta situación ha llevado a un enfrentamiento entre el Ministerio del Transporte y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ya que mientras el primero argumenta que Uber facilita la prestación de un servicio ilegal, por lo cual debe ser sancionado y el servicio de transporte clausurado, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones afirma que la plataforma digital de Uber está legalmente constituida y que por lo tanto no tiene la facultad de bloquearla sin una orden judicial. (El Tiempo, 2016)

En diciembre de 2018 el Ministerio del Transporte planteó una penalización de cancelación de la licencia de conducción por 25 años a los conductores que presten el

servicio de transporte individual urbano a través de las plataformas Uber y Cabify.

(Semana, 2018)

El Ministerio de Transporte afirma que Uber Colombia S.A.S utiliza su plataforma tecnológica para que conductores de vehículos de servicio particular presten el servicio individual de pasajeros, lo cual es ilegal. Ante esta afirmación la empresa Uber y las empresas que ofrecen un servicio similar manifiestan que el servicio que prestan no es de transporte público y que los conductores no trabajan para ellas, sino que por el contrario son socios y que utilizan su aplicación digital. (Secretaria del Senado , 2019)

La ministra del trabajo, Alicia Arango señala que de acuerdo al tipo de vinculación con el que operan los conductores afiliados a Uber, no cuentan con prestaciones sociales ni tienen derecho a salud o pensión; sin embargo, indica que el tipo de contrato podría estar enmarcado en la legalidad. (Socarras, 2018)

Las plataformas argumentan que los conductores que prestan el servicio no son empleados, sino sus proveedores que actúan como trabajadores autónomos.

(Martínez, 2017)

Con relación a los procesos de contratación y el pago de aportes a pensión, salud y ARL, la empresa Uber argumenta que:

“La relación con los 88 mil socios conductores en Colombia se da de manera independiente; es decir, el socio conductor es un contratista que presta sus servicios con sus propios medios, con plena libertad y autonomía técnica y directiva. Sin embargo, se cuenta con una póliza de seguro por responsabilidad civil, que protege a

todos los ocupantes de un vehículo durante un viaje que se realice usando la aplicación, incluso con cobertura de daños a terceros”. (Sarmiento S. R., 2018)

De acuerdo al Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, es necesario regular desde el punto de vista legal todo lo concerniente a la contratación de conductores por parte de las plataformas incluidos los temas de pago de parafiscales (Salud, pensión y ARL). No hacer esto implica fomentar la informalidad laboral y a la vez negarle al Gobierno ingresos, máxime en la situación en la que se encuentran las finanzas estatales. Con relación a esto, es de recordar que en el tema de pensiones el faltante fiscal fue para el año 2017 de \$38 billones de pesos; igual argumentación se plantea para el tema de la salud.

Plantea el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario que: “La filosofía de estas plataformas está en que le dan la oportunidad a las personas de ganar dinero en su tiempo libre; pero hay una relación de trabajo. Y eso implica hacer cumplir temas de protección laboral y social”. Se requiere que las Startups ayuden a formalizar esta actividad laboral. Con este planteamiento coincide la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su recomendación 204. (Sarmiento S. R., 2018)

Sobre este tema académicos españoles plantean que es urgente diferenciar “la economía colaborativa (como se le llama al oficio realizado por socios de aplicaciones), de la economía del mercado (en donde se cumplen relaciones tradicionales de trabajo)” y que se debe evitar que las plataformas tecnológicas se utilicen como un medio para obviar el pago de tasas, impuestos o seguridad social. (Juana Serrano).

Respecto al punto de si se debe considerar la existencia de un contrato de trabajo en el caso de los conductores de las plataformas, los abogados laboralistas plantean que se deben tener en cuenta varios aspectos como: subordinación, cumplimiento de órdenes y directrices, cumplimiento de un horario, la existencia de un lugar fijo para la prestación de los servicios y el pago de una remuneración. De ellas únicamente se cumpliría la última.

La empresa Uber insiste en afirmar que es una plataforma tecnológica dedicada a intermediar entre los que necesitan movilizarse en las ciudades y aquellos que están dispuestos a prestar el servicio. Plantea además que los socios conductores actúan como personas independientes, que buscan en Uber una opción de autoempleo y acompañada del acceso a ingresos flexibles sin la obligación de cumplir horario y sin tener un jefe directo.

Para corroborar esto, afirma que existen a nivel mundial resoluciones en más de 70 países las cuales confirman la condición de los conductores como contratistas. Esta compañía plantea igualmente que ante la ausencia de una normatividad que regule el tema, se podría considerar la figura de un contrato especial para las personas que trabajan con estas plataformas, y en donde se debería incluir el tema de la seguridad social.

Uber argumenta que en el momento no tiene ninguna relación laboral con los conductores y que por lo tanto no está obligada a pagarles prestaciones sociales de ningún tipo. Afirma que los únicos tipos de garantías que ofrece son: un seguro con

cobertura de responsabilidad civil y accidentes personales para la protección de conductores, pasajeros y terceros en todas las ciudades en que presta sus servicios en Colombia. A lo anterior le agrega una opción para compartir la ubicación durante el viaje, la cual funciona para usuarios y conductores; unido a la identificación de los pasajeros a través de sus tarjetas de crédito, números de celular y perfiles en Facebook. (Gómez, 2018)

En ese orden de ideas, está en manos de la legislación colombiana definir cuál es la situación de la relación laboral que existe entre las plataformas tecnológicas y quienes trabajan utilizándolas. (Sarmiento D. J., 2018)

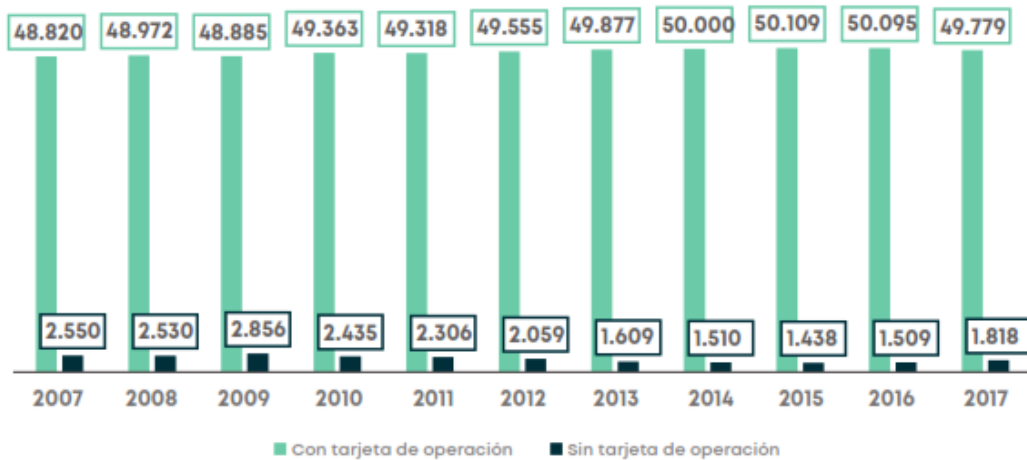
Por su parte Angela María Orozco, ministra de Transporte reconoce que el tema se tiene como una tarea pendiente, afirmando que “Cuando uno mira la reglamentación de las ciudades que han sacado normas con esas plataformas, la solución ha pasado por regulación de transporte. Desde ese punto de vista, lo claro es que hay que revisar cómo aliviarles las cargas a los actores hoy legales, como los taxistas, e imponerles cargas a las nuevas plataformas”.

Por su parte Uber responde que el primer paso del gobierno de Colombia respecto al tema se dará cuando se reconozca la existencia del servicio privado de transporte intermediado por plataformas digitales, y que este modelo ya está regulado en 600 ciudades del mundo. (Pulzo, 2019)

A pesar de las protestas de los taxistas contra los conductores de las plataformas acusándolos de estar prestando el servicio de forma ilegal, se observa que, en el

gremio de taxistas, no todos operan con el cumplimiento pleno de las normas, pues para el caso de Bogotá, en el año 2017, el 3,65% de ellos prestaba el servicio sin tarjeta de operación, como se muestra en la *Figura 1 Comportamiento histórico del parque automotor del transporte público individual (taxis)*. (Observatorio de Movilidad Bogotá. Secretaria Distrital de Movilidad.2017)

Figura 1 Comportamiento histórico del parque automotor del transporte público individual (taxis)



Fuente: Registro Distrital Automotor. Corte 31 de diciembre de 2017. Observatorio de Movilidad Bogotá. Secretaria Distrital de Movilidad.

Las condiciones precarias de vinculación por parte de las plataformas hacia los conductores de Uber y similares también se observan en el gremio de los taxistas, pues de acuerdo a lo manifestado por Ayda Lucy Ospina, quien se desempeña como Directora de Transporte y Transito del Ministerio de Transporte: “el conductor hoy no es considerado como un empleado del propietario del taxi o de la empresa”; pues la empresa delega la selección de los conductores directamente a los propietarios,

conllevando una gran informalidad, puesto que “los taxistas no están realizando su labor a través de contratos de trabajo, fenómeno que permite que ellos sean considerados como recursos prescindibles por parte de los propietarios y las empresas”. Esta situación se complementa con el hecho del incumplimiento por parte de los propietarios de los taxis del Decreto 1047 del 2014, que los obliga a afiliar a sus conductores al sistema integral de seguridad social.

Como resultado de ello, los taxistas están solicitando por parte del gobierno la disminución de las regulaciones que los afectan en la prestación del servicio y por otra parte aplicarle dichas regulaciones a los conductores que presten el servicio a través de Uber.

8.5. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD

Para el año 2017 y de acuerdo a la publicación Conexión Capital, la satisfacción de los usuarios de Bogotá con el servicio de transporte individual urbano a través de taxis era baja, dado que, de acuerdo a una encuesta realizada, sólo el 52% de los pasajeros estaban satisfechos con él. (Canal Capital, 2017).

Según los usuarios de taxis, el servicio se volvió cuestionable, pues se respira aire de inseguridad. (Montes, 2018)

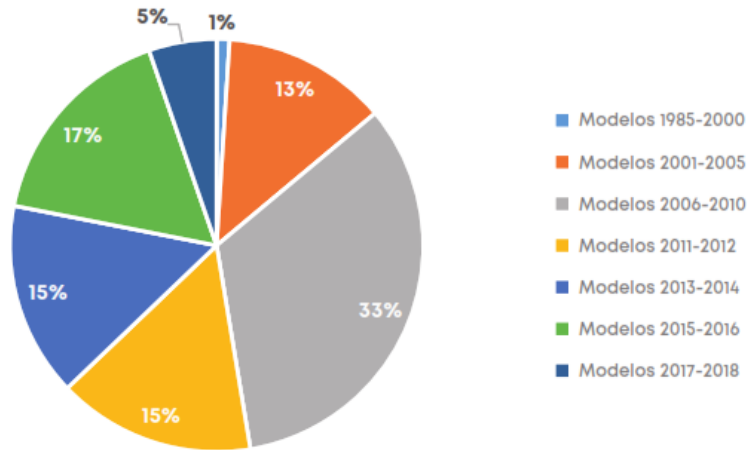
Las empresas de taxis están trabajando para mejorar la calidad del servicio con el uso de la tecnología y la realización de capacitaciones para los conductores. La empresa Taxis Libres ha optado como requisito para vinculación de conductores, que

estos se sometan a exámenes específicos y tomen cursos de capacitación. (Conexion Capital , 2017). Han surgido aplicaciones como Easy taxi y Tappsi que están siendo adoptadas por los conductores de taxis.

En la prestación del servicio individual de pasajeros se identifican como elementos fundamentales: la calidad, la seguridad y el acceso al servicio. Respecto a la calidad, se incluyen aspectos como: el tipo de vehículo, el modelo, la amplitud interior, el estado del vehículo, una tarifa justa, la presentación del conductor y la calidad personal del conductor; en cuanto a la seguridad, se incluye el monitoreo de la empresa con respecto al desarrollo de la prestación del servicio, el suministro de información al usuario sobre la identidad del conductor; mientras que en relación al acceso al servicio, se considera la facilidad para la solicitud del servicio, la rapidez en la respuesta y en las múltiples formas de pago.

De acuerdo a la Secretaria de Movilidad, en promedio los taxis son modelo 2010 correspondiendo a una antigüedad de nueve (9) años.

Figura 2 Distribución de los taxis con tarjetas de operación según modelo del vehículo



Fuente: Registro Distrital Automotor. Corte 31 de diciembre de 2017. Observatorio de Movilidad Bogotá. Secretaria Distrital de Movilidad

En promedio, los 49.779 vehículos tipo taxis con tarjeta de operación tienen 8 años de antigüedad (modelo 2010 en promedio). Sin embargo, la distribución de los modelos de los vehículos es bastante homogénea. Mientras que alrededor del 14% de los taxis son modelos 2005 y más antiguos, el 22% son modelos relativamente nuevos, 2015-2018. Los vehículos modelos 2011 a 2014 representan el 31% del total de la flota, mientras que los modelos 2006 a 2010 el 33%. Es importante aclarar que los vehículos tipo taxi deben permanecer en este servicio por un término no menor a cinco (5) años, a partir de la fecha de expedición de la respectiva licencia de tránsito.

Por otra parte, y de acuerdo a la Secretaria de Movilidad, el 43% de las quejas presentadas por los usuarios se refieren a tarifas inadecuadas a través de adulteración del taxímetro.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

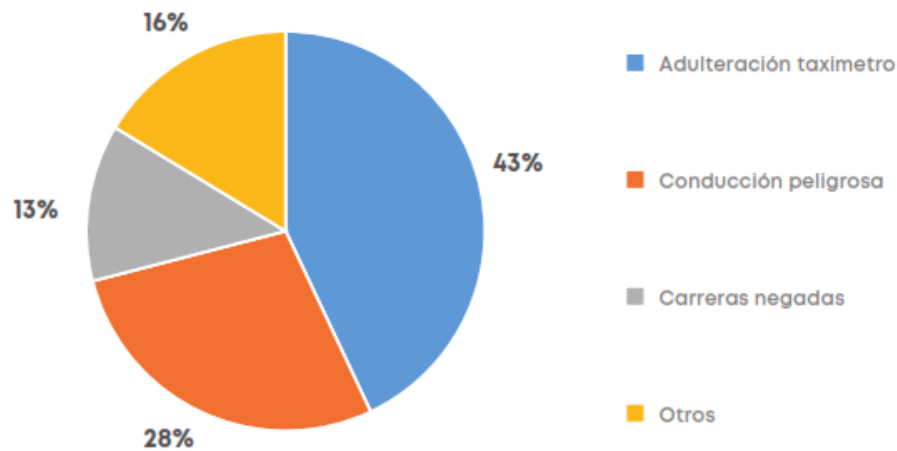
Figura 3 Cantidad mensual de quejas reportadas en 2017



Fuente: Registro Distrital Automotor. Corte 31 de diciembre de 2017. Observatorio de Movilidad Bogotá. Secretaria Distrital de Movilidad

La Secretaria Distrital de Movilidad recibe quejas hacia el servicio público. En 2017 se recibieron un total de 1.268 quejas por parte de los usuarios de taxi en Bogotá. Es importante tener en cuenta que las quejas son un reflejo de la calidad de la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros a través de la modalidad de taxis en la ciudad de Bogotá.

Figura 4 Distribución de quejas impuestas en 2017 según motivo



Fuente: Registro Distrital Automotor. Corte 31 de diciembre de 2017. Observatorio de Movilidad Bogotá. Secretaria Distrital de Movilidad

Por tipo de queja, la más frecuente por parte de los usuarios es la adulteración del taxímetro (43%), seguida por una conducción peligrosa (28%) y la negación a prestar el servicio (13%). En la categoría “Otro” se incluyen quejas por robo, agresión y entrega de billetes falsos, entre otros.

Juan Andrés Cano colaborador de la revista Semana plantea que debería darse un acuerdo entre el Ministerio del Transporte y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación que apuntara a regular el funcionamiento de las plataformas como Uber y sus similares, acompañado de la liberación de la oferta de servicios de taxi, complementado con la delegación a empresas de tecnología del aseguramiento de los temas de calidad, seguridad y acceso al servicio. En este caso el Gobierno debería estar monitoreando la calidad del servicio y además definir sanciones para los conductores que no cumplan con los estándares de calidad. La propuesta es

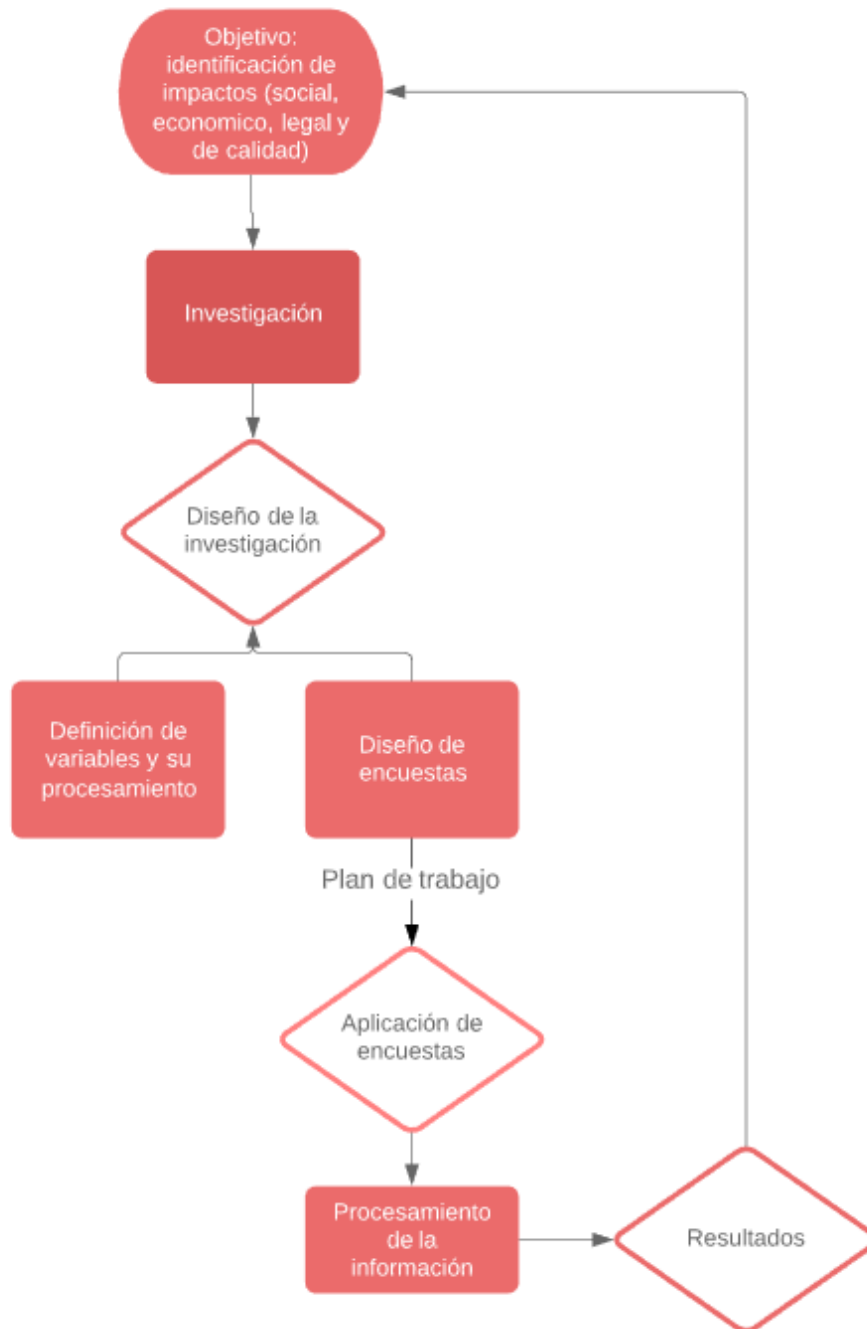
crear las condiciones para que los taxistas y las Startups compitan por el mercado en condiciones abiertas. (Cano, 2015).

A pesar de que la Alcaldía de Bogotá, a través de la Secretaria de Movilidad ha tratado de mejorar el control de las tarifas cobradas por los taxis, mediante el uso de tabletas, a la fecha sólo el 8 % de los taxis la tienen instalada.

9. METODOLOGIA

En este trabajo se busca como objetivo identificar los impactos social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros, generado por la incursión de la plataforma Uber en la ciudad de Bogotá; para ello se realizó una investigación en la cual se identificaron las variables correspondientes a cada uno de los impactos mencionados; luego se procedió a definir su procesamiento; enseguida se diseñaron las encuestas, con el correspondiente plan de trabajo para su recolección. Una vez hecho esto, se procedió al procesamiento de la información y al final se obtuvieron los resultados, con los cuales se dio cumplimiento al objetivo planteado. *(ver Ilustración 3 Diagrama de flujo metodología de trabajo)*

Ilustración 3 Diagrama de flujo metodología de trabajo



Fuente: Elaboración propia

9.1 TIPO DE INVESTIGACION

Tabla 5 Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA	
Nombre estudio	Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.
Elaborado por	Luz Mery Henao y Natalia Lezama
Fecha de realización	25 de junio al 9 de septiembre de 2019
Fuente de financiación	Luz Mery Henao y Natalia Lezama
Marco muestral	Conductores de taxis, conductores de Uber, usuarios de taxis y usuarios de Uber
Tamaño de la muestra	381, 382, 384 y 384 respectivamente
Muestreo	No probabilístico
Técnica de recolección de información	Encuestas presenciales
Cobertura geográfica	Bogotá Distrito Capital
Tipo de investigación	Descriptivo - Cuantitativa y cualitativa. De tipo exploratorio.
Objetivo del estudio	Analizar el impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá por parte de la Startup Uber.

Fuente: Elaboración propia

El tipo de investigación tiene un enfoque descriptivo, ya que pretende por un lado describir y determinar los impactos social, económico, legal y sobre la calidad del servicio del transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá; y, en segundo lugar, mostrar estos impactos mencionados como consecuencia de la aparición de la plataforma Uber en el mercado de la ciudad mencionada.

La investigación es cuantitativa y cualitativa con la utilización de variables de ambas categorías, es decir, con un enfoque mixto, puesto que, se busca describir un fenómeno que se está presentando; se busca también explicarlo desde el punto de

vista cuantitativo; aquí entran los impactos económico y social; pero se va a tener en cuenta las concepciones del gobierno y las vivencias, valores, intereses y percepciones de las personas que han vivido el proceso en su condición de usuarios, lo cual corresponde a un componente cualitativo, entrando aquí los impactos legal y de calidad del servicio. (Sampieri, 2014).

Para la investigación se diseñó una encuesta que se aplicó a una muestra poblacional correspondiente a la ciudad de Bogotá, y en ella específicamente a los conductores de la Startup Uber, los taxistas y los usuarios de ambos servicios.

El muestreo a aplicar fue no probabilístico (de conveniencia) por las condiciones existentes para la toma de la muestra. Cabe anotar para que el muestreo fuera probabilístico, en donde todos los elementos de la muestra tendrían la misma probabilidad de ser seleccionados, se requeriría en el caso de los taxis disponer del número de placa de cada uno de los 52.000 vehículos que operan en Bogotá, asignarle una balota a cada uno y utilizando medios mecánicos realizar el respectivo sorteo. Una vez sorteados los taxis, habría que comenzar la tarea de ubicar a cada uno de los seleccionados para aplicarle la encuesta, tarea que por demás sobrepasa la capacidad de las investigadoras; por esta razón optamos por buscar un mecanismo para abordar taxistas que fuera más conveniente, desde el punto de vista de accesibilidad y ubicación de ellos; de tal manera que estuvieran en una óptima disposición para acceder a responder el cuestionario; para esto, se procedió a identificar sitios en donde se concentran los taxis con fines de realizar trámites (por ejemplo el Centro Comercial Carrera ubicado en la Avenida las Américas con carrera 50), a la espera de usuarios,

como el almacén Éxito de la autopista norte con calle 170; o para el lavado de los vehículos como: Autolavado Proturismo ubicado en la Dg 70 No. 70-65, Autolavado taxis la 22 en la diagonal 19ª No. 19ª-2, entre otros. Este inconveniente que mencionamos para la toma de muestras entre los taxistas, también se presentó para el caso de los conductores de Uber, ya que, en primer lugar; dicha empresa no prestó ninguna colaboración para contactarlos y se negó a suministrar cualquier tipo de información; por esta razón optamos por indagar entre nuestros conocidos, conductores que trabajaran con la plataforma y una vez ubicados ellos y por su conducto fuimos ubicando a otros de manera similar. Esta misma técnica de abordaje la aplicamos para realizar las encuestas a usuarios tanto de taxis como de vehículos asociados a la plataforma Uber; entonces nuestro muestreo fue por conveniencia, buscando la mejor forma de contacto de personas y de acuerdo a las posibilidades de las investigadoras; por lo tanto, la muestra es no probabilística y este estudio es de carácter exploratorio; de tal manera que el análisis y las conclusiones no son generalizables a la totalidad de la población, sino que describen lo encontrado en la muestra realizada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra no probabilística no existe una fórmula que se pueda aplicar; sin embargo, escogimos este tipo de muestreo por varias razones: 1). Los costos son mínimos, debido a que los datos a obtener son una muestra de la población; 2). Al trabajar con una muestra definida, pero representativa, los tiempos de procesamiento y análisis de la información serán más cortos. De acuerdo a lo nombrado anteriormente y al cronograma establecido por nosotras; se aplicó a los

taxistas, una muestra correspondiente a 382 encuestas (de una población de 52.000 conductores que trabajan por toda la ciudad), que se calculó de la siguiente manera: aplicando un promedio diario de 24 encuestas, con una duración estimada de 15 minutos por cada una, durante 6 horas al día, para un total de 16 días aproximadamente. Esta muestra la consideramos debido a que la población de conductores de taxis es amplia y, por ende, para nuestros resultados estadísticos era importante tomar un número “representativo” de encuestados, lo cual permitiría acercarse a una situación más real, que mostrara el panorama actual de nuestro estudio. Por lo anterior también se escogió la misma muestra para conductores de Uber, para usuarios de taxis y usuarios de Uber, aunque sus poblaciones son diferentes.

Tabla 6 Poblaciones de estudio y muestra

GRUPO DE ESTUDIO	POBLACIÓN	MUESTRA
Conductores de Taxis	52.000	381
Conductores de Uber	36.000	382
Usuarios de taxis	574.525	384
Usuarios de Uber	575.000	384

Fuente: Elaboración propia.

Una vez recolectados los datos a través de las encuestas, se procedió a su análisis mediante el procesamiento utilizando el software estadístico SPSS. Se realizó el análisis descriptivo, calculando la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central, como la media, mediana y moda; las medidas de variabilidad, como

rango, desviación estándar y varianza. Lo anterior se complementó con las gráficas y con el cálculo de correlaciones entre las variables correspondientes a los impactos mencionados en el estudio.

9.2. VARIABLES

Se manejaron variables dependientes e independientes, como se describe en la *Tabla 7 Cuadro de Variables*.

Tabla 7 Cuadro de Variables

CUADRO DE VARIABLES				
Variables Independiente	Indicadores	Valor Final	Tipo de variable	Pregunta del instrumento de recolección (Preguntas)
Startup de servicio de transporte individual urbano de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> Tamaño de la empresa Uber 	Número de conductores afiliados y sus ingresos	Numérico continuo	¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace en el día?
Variables Dependientes	Indicadores	Valor Final	Tipo de variable	
Impacto social	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación del público a la Startup Uber. Aceptación del público al servicio de taxis Número de conductores afiliados a la Startup Uber. 	<p>Numérico</p> <p>Numérico</p> <p>Numérico</p>	<p>Numérico continuo</p> <p>Numérico continuo</p> <p>Numérico continuo</p>	<p>Califique de 1 a 5 el servicio prestado por los conductores de taxi: (1 es lo más deficiente y 5 es lo óptimo).</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio Presentación del vehículo Presentación del conductor Trato recibido por parte del conductor

CUADRO DE VARIABLES

				a 60%_____, Más del 60%_____
				¿Conoce casos de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de la plataforma? Si_ No_ ¿Cuántos casos conoce?
Impacto económico	<ul style="list-style-type: none"> Resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor vinculado a la Startup Uber. 	Pesos / mes	Numérico continuo	¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace en el día? ¿Cuánto gasta de combustible en el día? ¿Cuánto cuesta la lavada del carro? ¿Qué porcentaje del valor del servicio le descuenta la plataforma?
	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos globales percibidos por los conductores afiliados a la plataforma Uber. 	Pesos / mes	Numérico continuo	¿Cuánto le vale el plan mensual de celular? ¿Cuánto paga de impuesto de rodamiento?

CUADRO DE VARIABLES				
	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos percibidos por la empresa Uber. 	Pesos / mes	Numérico continuo	¿Cuánto paga por el SOAT?
	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos pagados al gobierno por la empresa Uber. 	Pesos/mes	Numérico continuo	¿Cuánto paga por la revisión tecnomecánica?
	<ul style="list-style-type: none"> Resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor de taxi. 	Pesos / mes	Numérico continuo	¿Cada cuánto tiempo cambia de aceite y cuanto le cuesta? ¿Cada cuánto tiempo cambia pastillas de frenos y cuanto le cuesta? ¿Cada cuánto tiempo hace cambio de llantas y cuanto le cuesta?
	<ul style="list-style-type: none"> Resultados económicos para el propietario del taxi. 	Pesos / mes	Numérico continuo	¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace al día? ¿Cuánto se paga por el servicio de radio? ¿Cuánto se paga al mes por el uso de la aplicación? ¿Cuánto gasta en combustible diario? ¿Cuánto cuesta el lavado del taxi?

CUADRO DE VARIABLES

				<p>¿Cuánto debe usted entregarle al propietario del taxi al final del turno?</p> <p>¿Usted tiene seguridad social (salud, pensión, ARL)? Si____, No____ ¿Quién las paga (el dueño del vehículo o el conductor)? _____</p> <p>¿Cuánto debe entregarle de producido diario el conductor de taxi?</p> <p>¿Cuánto le debe pagar a la empresa a la que está afiliado el taxi?</p> <p>¿Cuánto vale el cupo del taxi?</p> <p>¿Cuál es el valor comercial del taxi?</p>
Impacto legal	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de vinculación legal por parte de Uber a sus conductores. 	Tipo de contrato	Categorico	¿Qué tipo de contrato se firmó entre usted y la plataforma?

CUADRO DE VARIABLES				
	<ul style="list-style-type: none"> • El conflicto legal originado por la actividad de la plataforma Uber. • Condiciones de trabajo de conductores de taxis. • Condiciones de trabajo de conductores de Uber. 	<p>Legal /No legal</p> <p>Legal</p> <p>Legal</p>	<p>Categorico</p> <p>Categorico</p> <p>Categorico</p>	<p>¿El propietario del taxi lo vinculo a usted por medio de contrato? Si___, No___. ¿Qué tipo de contrato? _____</p>
Impacto sobre la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del cliente con el servicio prestado por Uber. • Experiencia del cliente con el servicio prestado por los taxis. 	<p>Calificación numérica dentro de una escala.</p> <p>Calificación numérica</p>	<p>Numérico discreta</p> <p>Numérico discreta</p>	<p>Califique de 1 a 5 el servicio prestado por los conductores de taxi: (1 es lo más deficiente y 5 es lo óptimo).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio • Presentación del vehículo • Presentación del conductor

CUADRO DE VARIABLES				
		dentro de una escala.		<ul style="list-style-type: none">• Trato recibido por parte del conductor• Tarifa justa• Sensación de seguridad durante el recorrido• ¿Qué calificación le da a la calidad general del servicio?

Ref: Ejemplo tomado del video Taller de Tesis. Universidad Ean

9.3. HIPOTESIS

- La incursión en la ciudad de Bogotá de la Startup Uber en el transporte urbano individual de pasajeros, ha generado un impacto social traducido en: aceptación del público a la Startup, aceptación de la Startup por parte de los taxistas, número de conductores afiliados a la Startup, reducción de solicitudes de servicio recibidas por los taxistas y hechos de violencia.
- La incursión en la ciudad de Bogotá de la Startup Uber en el transporte urbano individual de pasajeros ha generado un impacto económico traducido en: ingresos percibidos por los conductores afiliados a la plataforma y por los taxistas, ingresos percibidos por la empresa de Startup, impuestos pagados al gobierno por la plataforma y resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor vinculado a la Startup.
- La incursión en la ciudad de Bogotá por parte de la Startup Uber en el transporte urbano individual de pasajeros, ha generado un impacto legal traducido en: el tipo de vinculación por parte de la empresa Uber a sus conductores y una falta de concordancia de la legislación vigente en Colombia y en la ciudad de Bogotá respecto a la situación actual de la prestación del servicio de transporte urbano de pasajeros por medio de la Startup Uber y la prestación del servicio por parte de los taxis.
- La incursión en Colombia de la Startup Uber de transporte urbano individual de pasajeros ha generado un impacto sobre la calidad del servicio traducido en: experiencia del cliente con el servicio prestado por la Startup Uber y taxis.

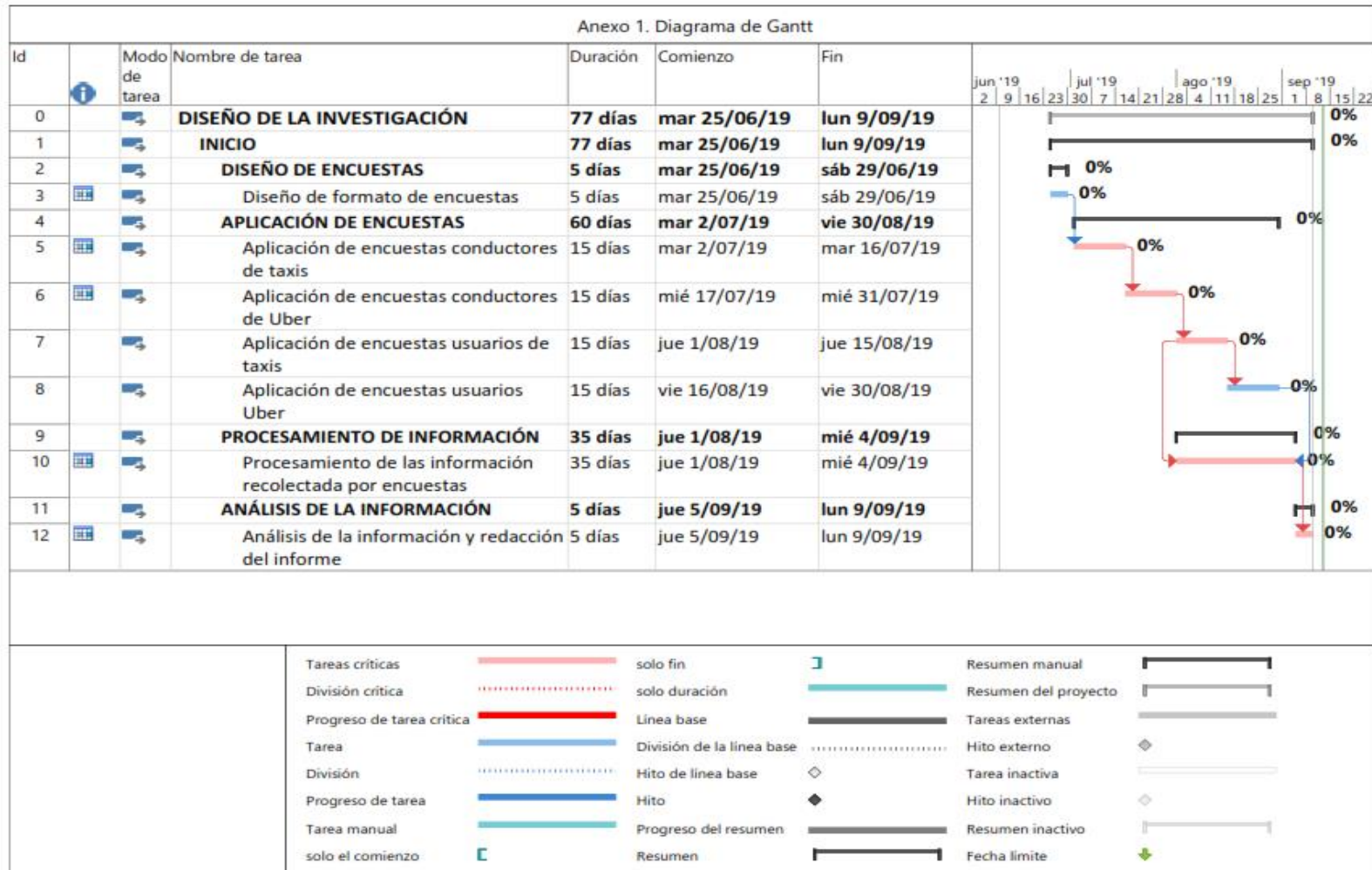
9.4. PLAN DE TRABAJO

Una vez definidas las variables para medir los diferentes aspectos identificados en el estudio, se procedió al diseño del formato de las encuestas tanto para conductores de taxis, conductores de Uber, usuarios de taxis y usuarios de Uber. (ver Formato de encuestas). Este diseño se realizó entre los días 25 al 29 de junio del 2019 (ver *Figura 5 Diagrama de Gantt*).

Las encuestas en físico y digitales están a disposición; las primeras en carpetas y las segundas en la web. Se presenta una captura de las encuestas aplicadas tanto a los usuarios de taxis como a los usuarios de Uber en el anexo (Ver *Ilustración 10 Formato de encuestas usuarios de Taxis, Ilustración 8 Formato de encuestas usuarios de Uber*).

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Figura 5 Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procedió a la aplicación de las encuestas, lo cual se realizó de la siguiente forma: para conductores de taxis entre los días 2 y el 16 de julio; para conductores de Uber entre el 17 y 31 de julio; para usuarios de taxis entre el 1 y 15 de agosto; y para usuarios de la plataforma Uber entre el 16 y 30 de agosto.

Simultáneamente con ello, se procedió al procesamiento de la información, lo cual se desarrolló entre el 1 de agosto y el 4 de septiembre. (ver *Fotos de trabajo de campo*).

Finalmente se realizó el análisis de la información y la redacción del informe final, lo cual se llevó a cabo entre el 5 y 9 de septiembre.

10. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS

Una vez finalizada la etapa de recolección de la información mediante las encuestas, se procedió al procesamiento, utilizando el programa estadístico SPSS, en el que se introdujo la información y se calcularon las estadísticas descriptivas: media, mediana, moda, frecuencia y desviación estándar (ver Tablas de frecuencia); complementadas con las gráficas. Luego se realizó el cálculo de las correlaciones entre las variables identificadas.

10.1. IMPACTO SOCIAL

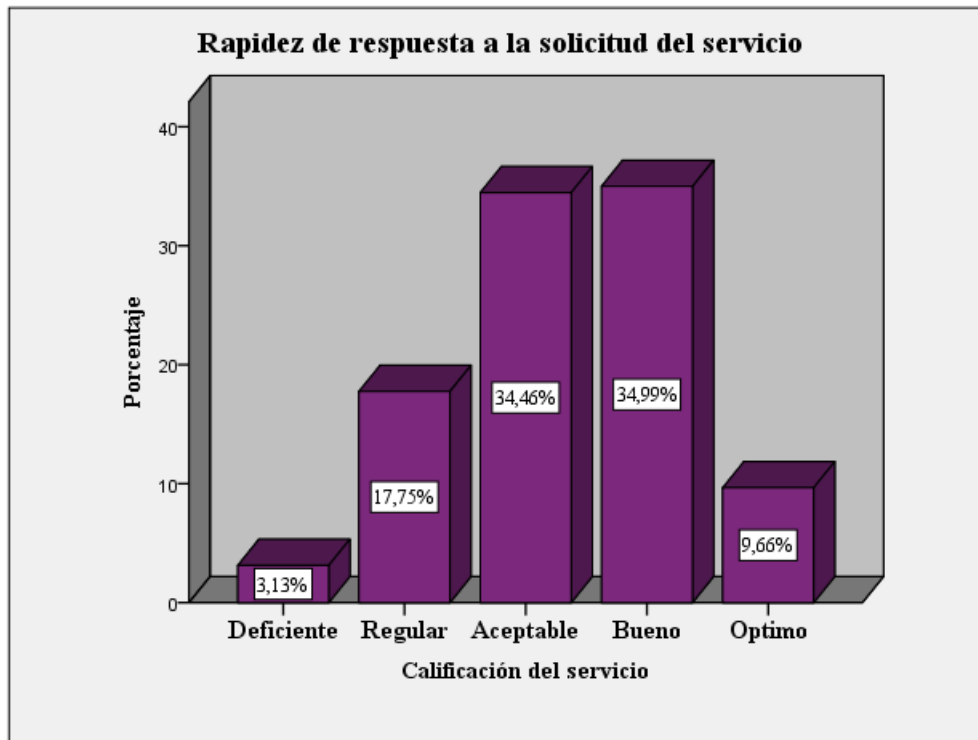
10.1.1. Aceptación del público a la Startup Uber

Con la incursión de la plataforma Uber en la actividad de prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, se ha generado un impacto social, traducido en la forma como los usuarios de este servicio lo valoran.

Presentamos a continuación los resultados de la encuesta aplicada sobre el tema.

Una de las preguntas incluidas en la encuesta hace referencia a la rapidez de respuesta por parte de los conductores a las solicitudes de servicio efectuadas por los usuarios. Aproximadamente el 70% de los encuestados califican este aspecto entre bueno y aceptable, con un 10% que le dan la calificación de óptimo y un 20% lo califican entre regular y deficiente.

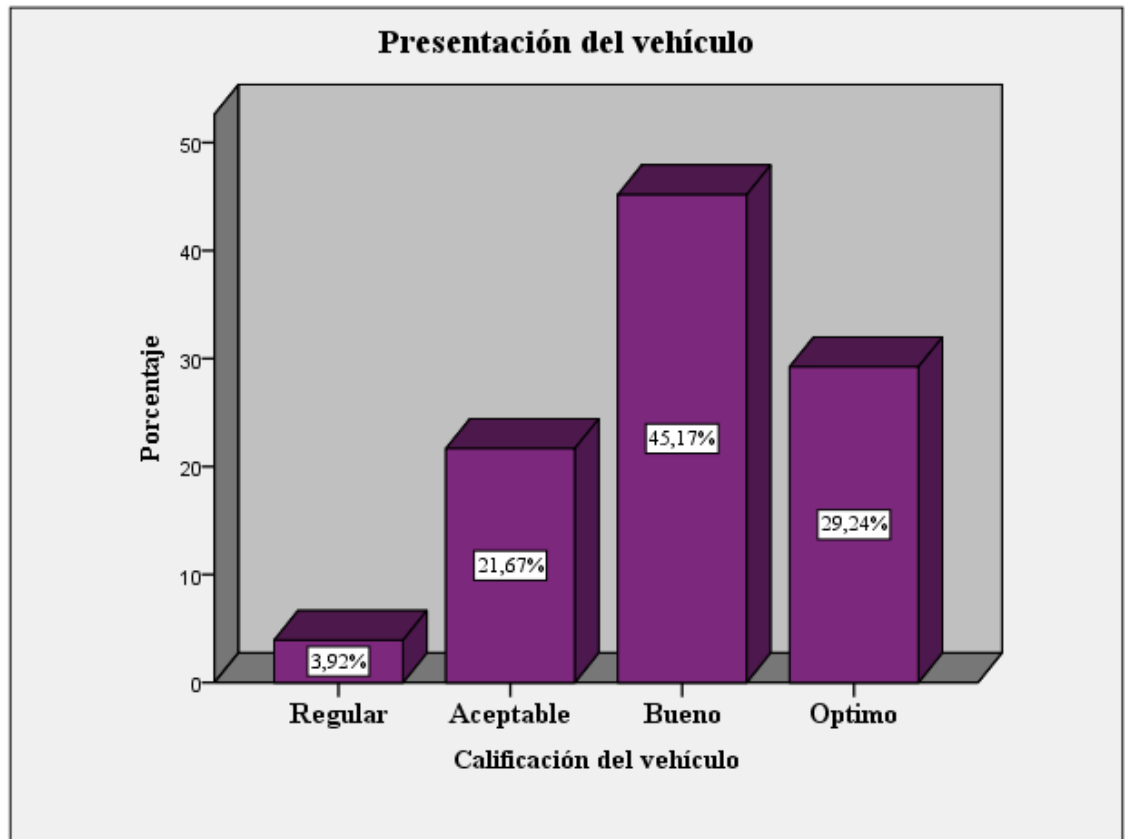
Figura 6 Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio de Uber



Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto contemplado en la encuesta hace referencia a la presentación de los vehículos, siendo calificados por el 74,41% de ellos entre buena y optima; un 21,67% como aceptable y un 3,92% regular.

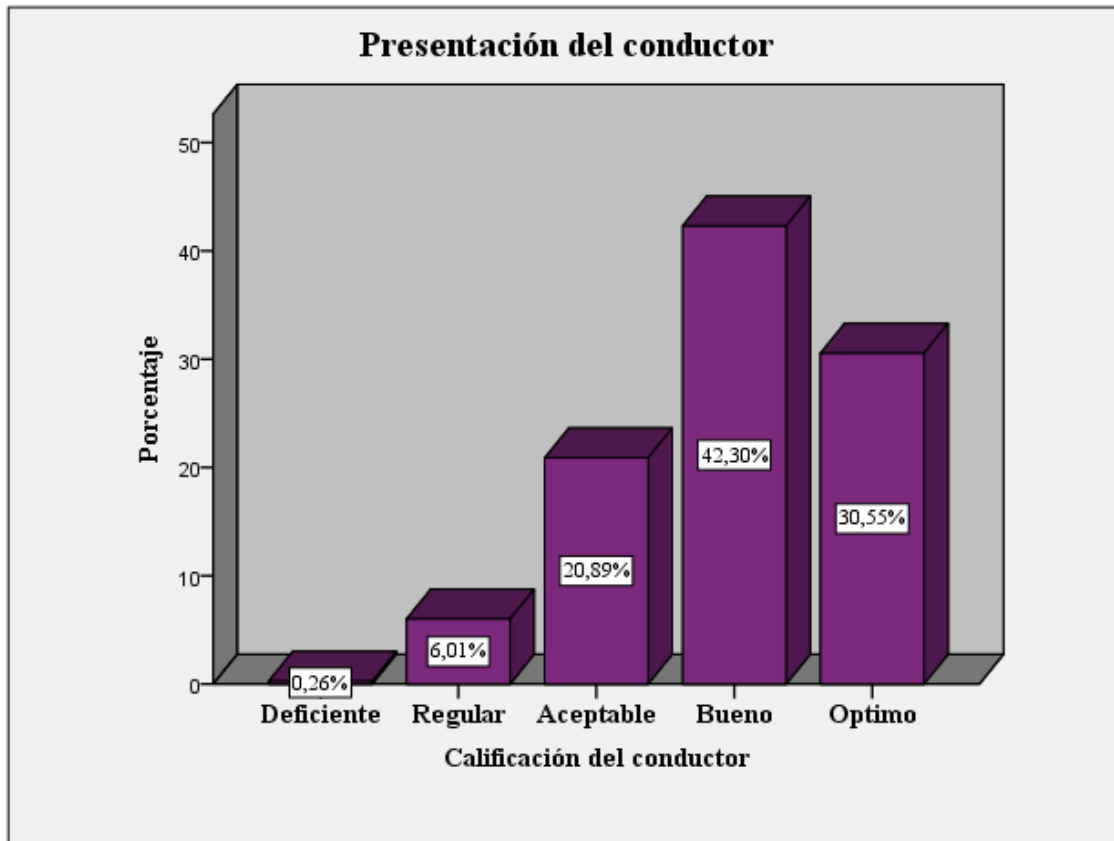
Figura 7 Presentación del vehículo de Uber



Fuente: Elaboración propia

Un tercer aspecto a considerar hizo referencia a las condiciones de presentación del conductor para las cuales el 72% las calificó entre buenas y optimas, un 21% aceptables y el 7% restante entre regular y deficiente.

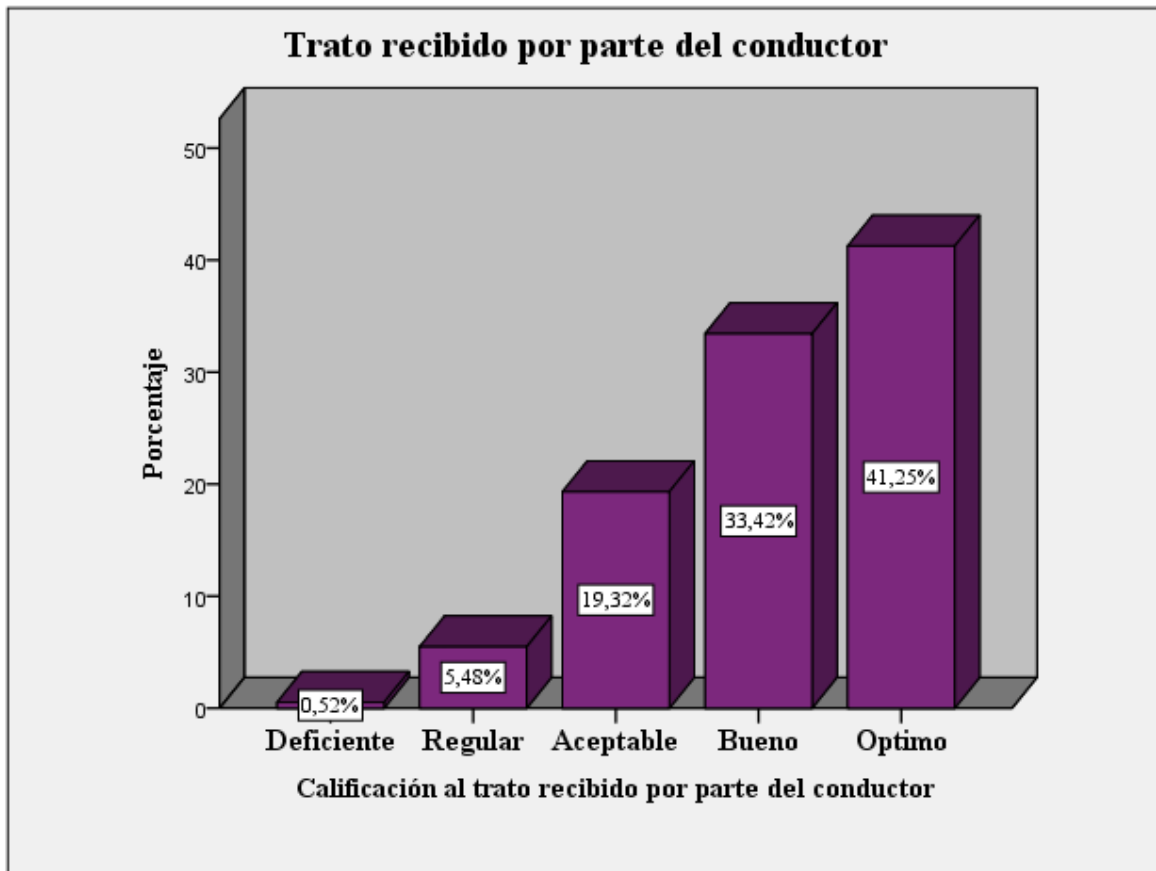
Figura 8 Presentación del conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

En relación al trato recibido por parte del conductor, el 75% de los usuarios lo calificaron entre bueno y optimo, un 19% como aceptable y el 6% restante entre regular y deficiente.

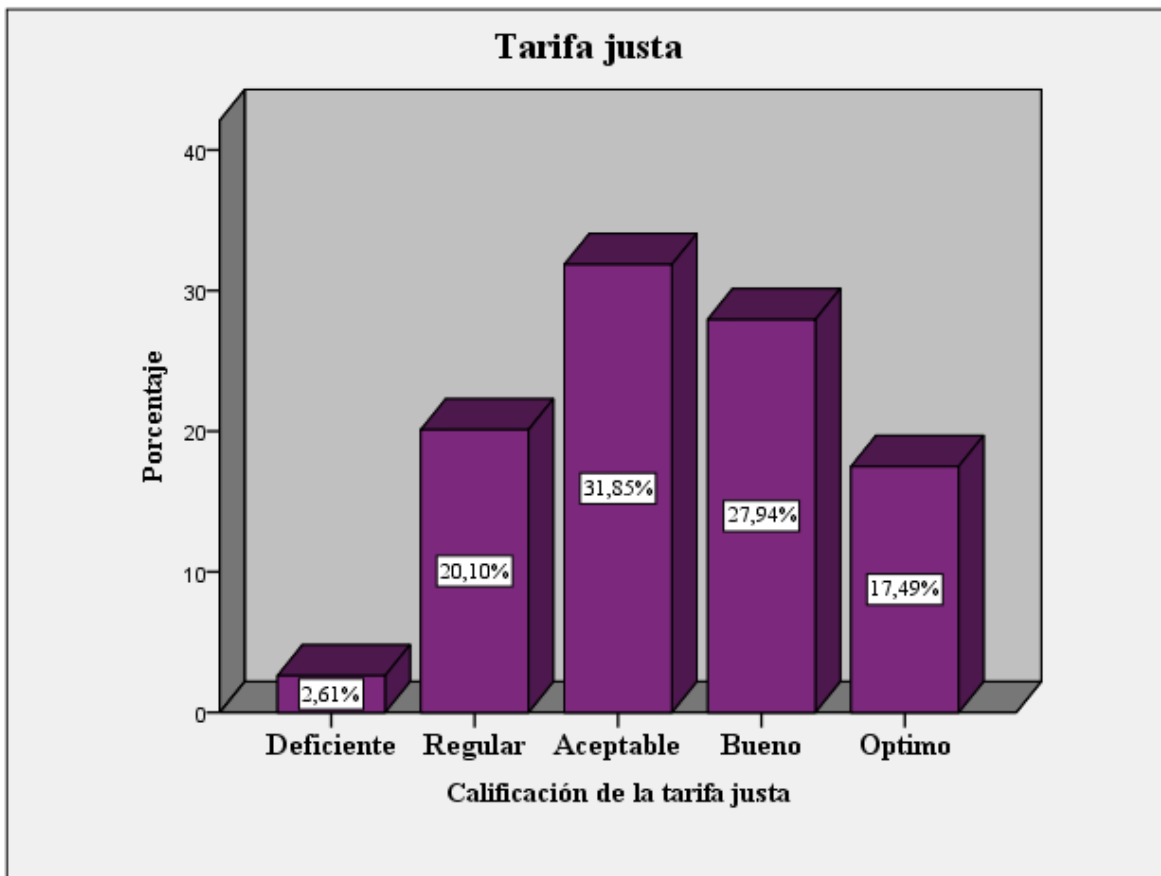
Figura 9 Trato recibido por parte del conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

Con relación al cobro de una tarifa justa, un 45% le dio una calificación entre buena y optima, un 32% manifiesta que es aceptable; mientras que el 23% restante le da una calificación entre regular y deficiente.

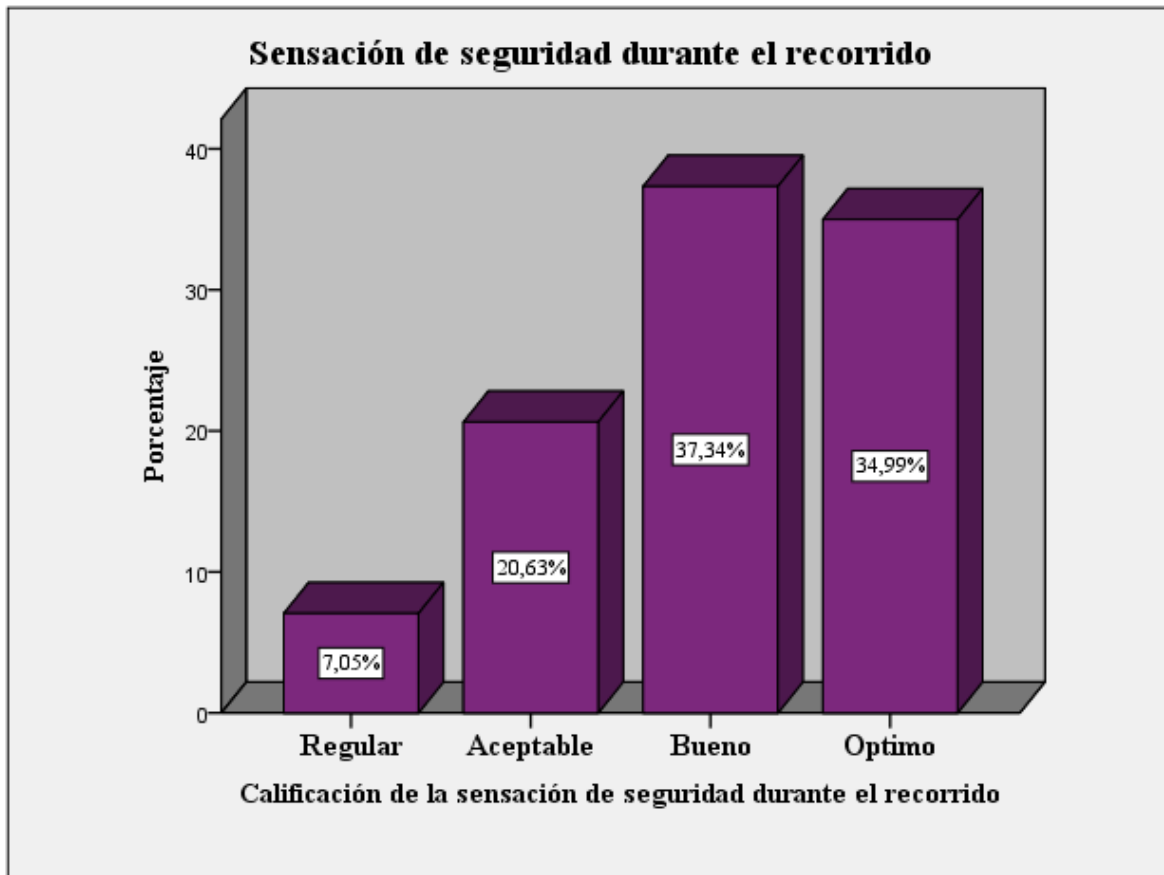
Figura 10 Tarifa justa servicio de Uber



Fuente: Elaboración propia

En relación con la sensación de seguridad durante el recorrido, el 72% de los encuestados manifiestan que esta característica está entre optima y buena, el 21% la califican como aceptable y el 7% restante la califican como regular.

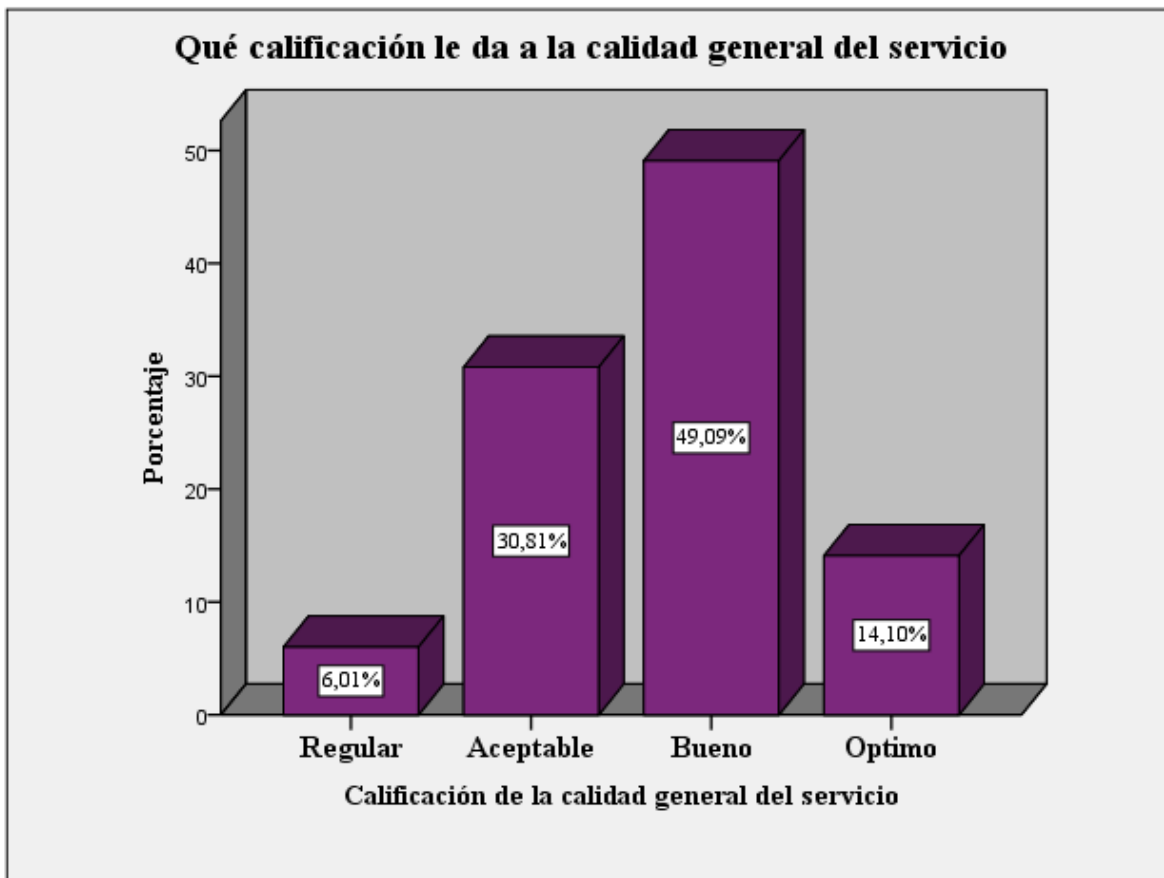
Figura 11 Sensación de seguridad durante el recorrido con Uber



Fuente: Elaboración propia

Al final al preguntarseles por la calificación global que le asignarían al servicio de Uber, el 63% le dio una calificación entre bueno y óptimo, el 31% la calificó como aceptable y el 6% restante como regular.

Figura 12 Calificación a la calidad general del servicio de Uber



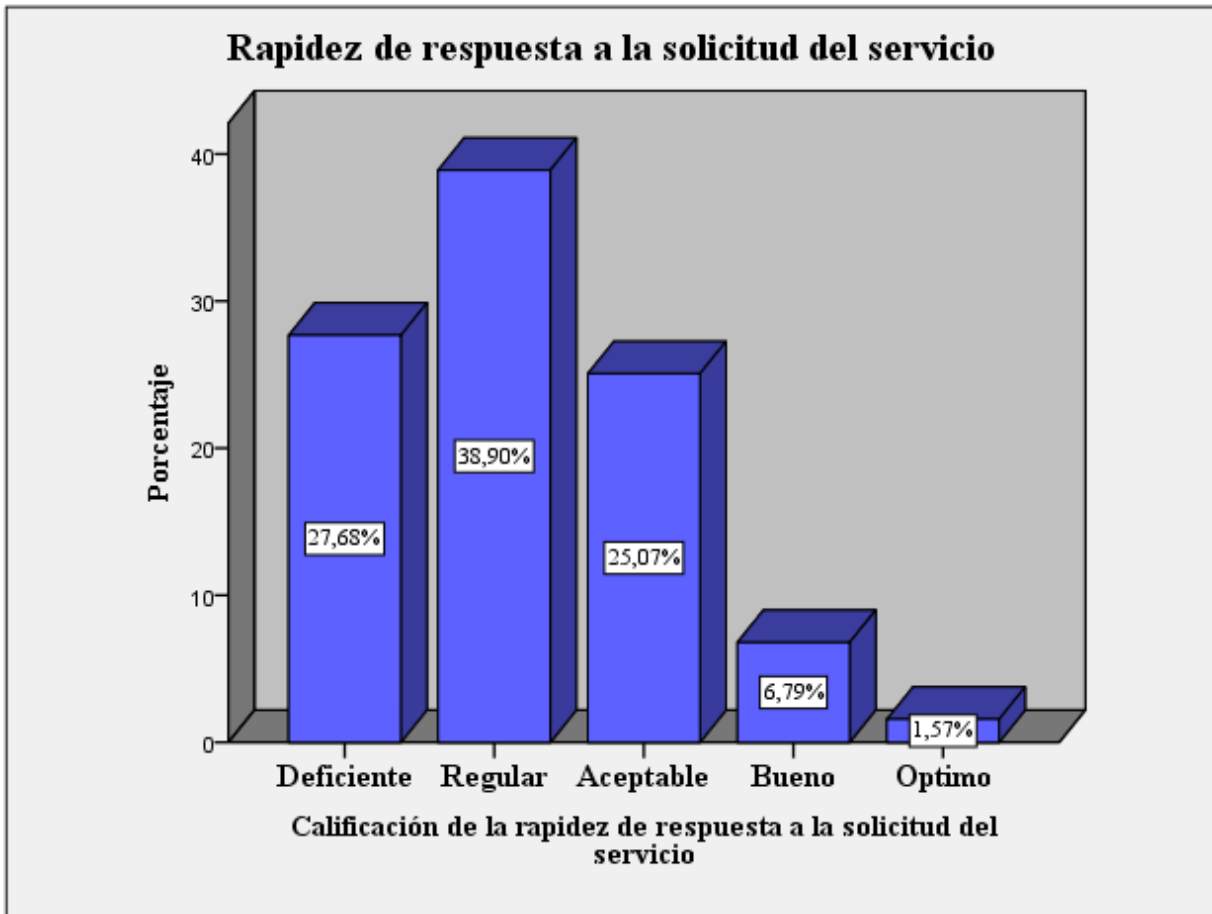
Fuente: Elaboración propia

10.1.2. Aceptación del público al servicio de taxis

Una encuesta similar a la efectuada a los usuarios de Uber, se le aplicó a los usuarios de taxis, obteniéndose los siguientes resultados.

En relación a la rapidez de respuesta a la solicitud del servicio, solo un 8% lo calificaron entre bueno y optimo; un 25% como aceptable y el 67% restante, le dio una calificación entre regular y deficiente.

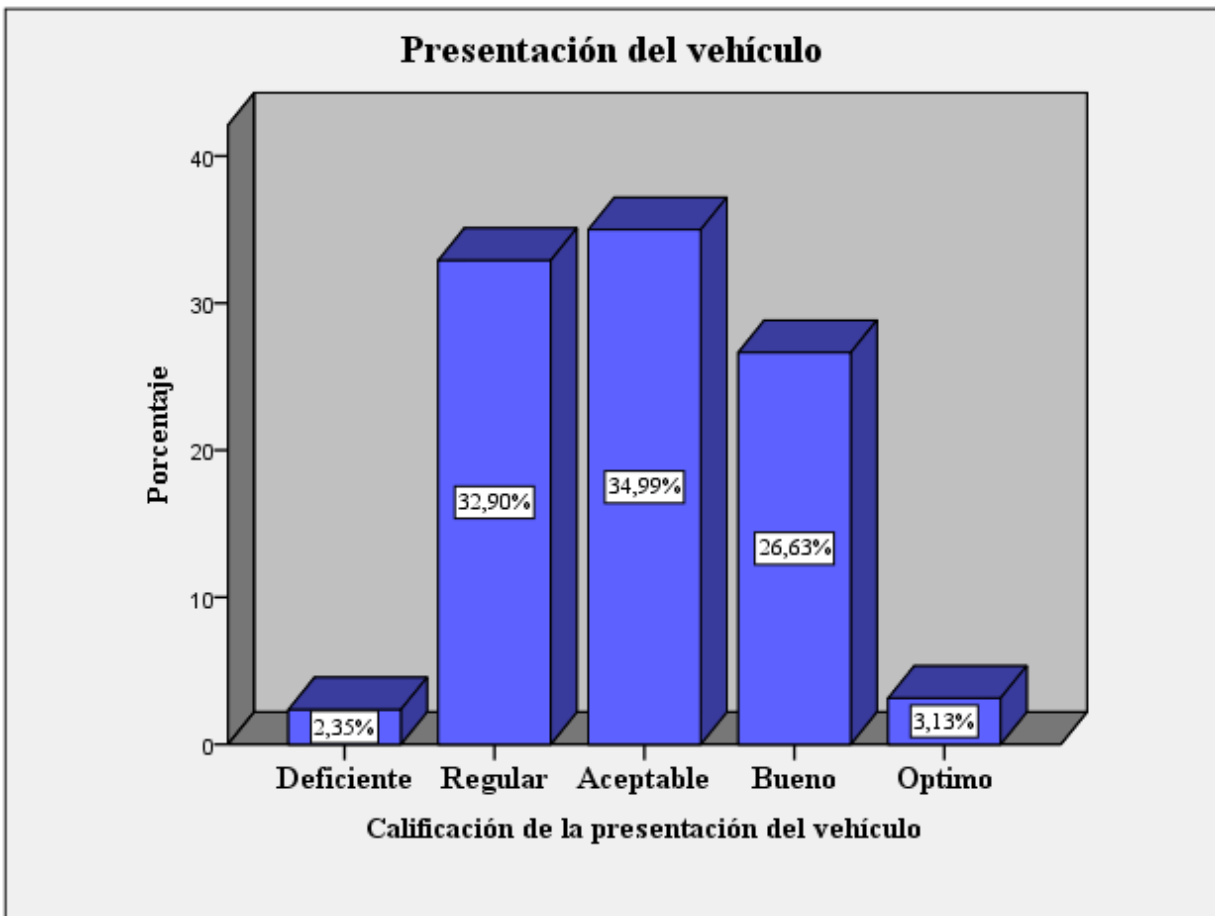
Figura 13 Rapidez de respuesta a la solicitud de servicio de taxis



Fuente: Elaboración propia

Sobre el tema de la presentación del vehículo, solo un 3% lo calificó como optima; un 27% como buena, un 68% entre aceptable y regular y el 2% restante la calificó como deficiente.

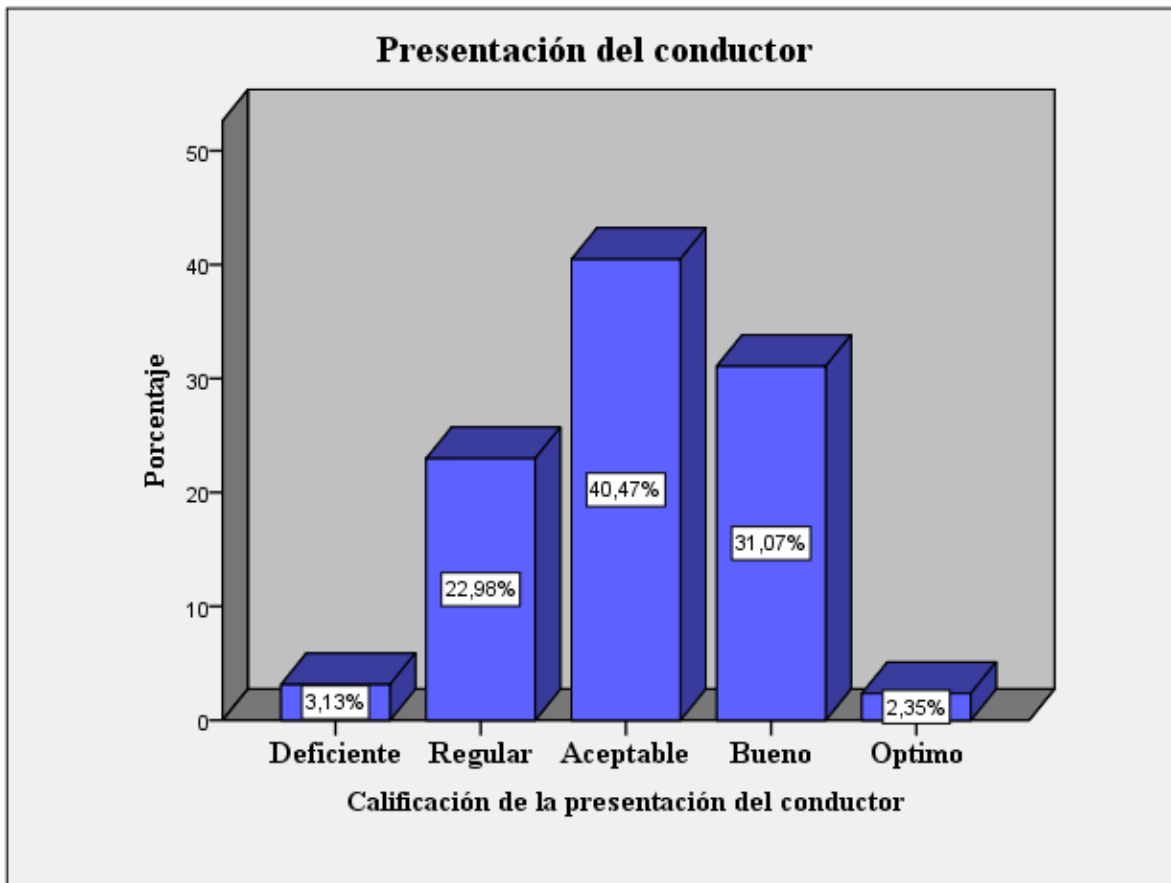
Figura 14 Presentación del vehículo de taxi



Fuente: Elaboración propia

En relación a la presentación del conductor, el 2,35% la calificó como optima, el 71,54% entre aceptable y buena; un 22,98% como regular y el 3,13% la calificó como deficiente.

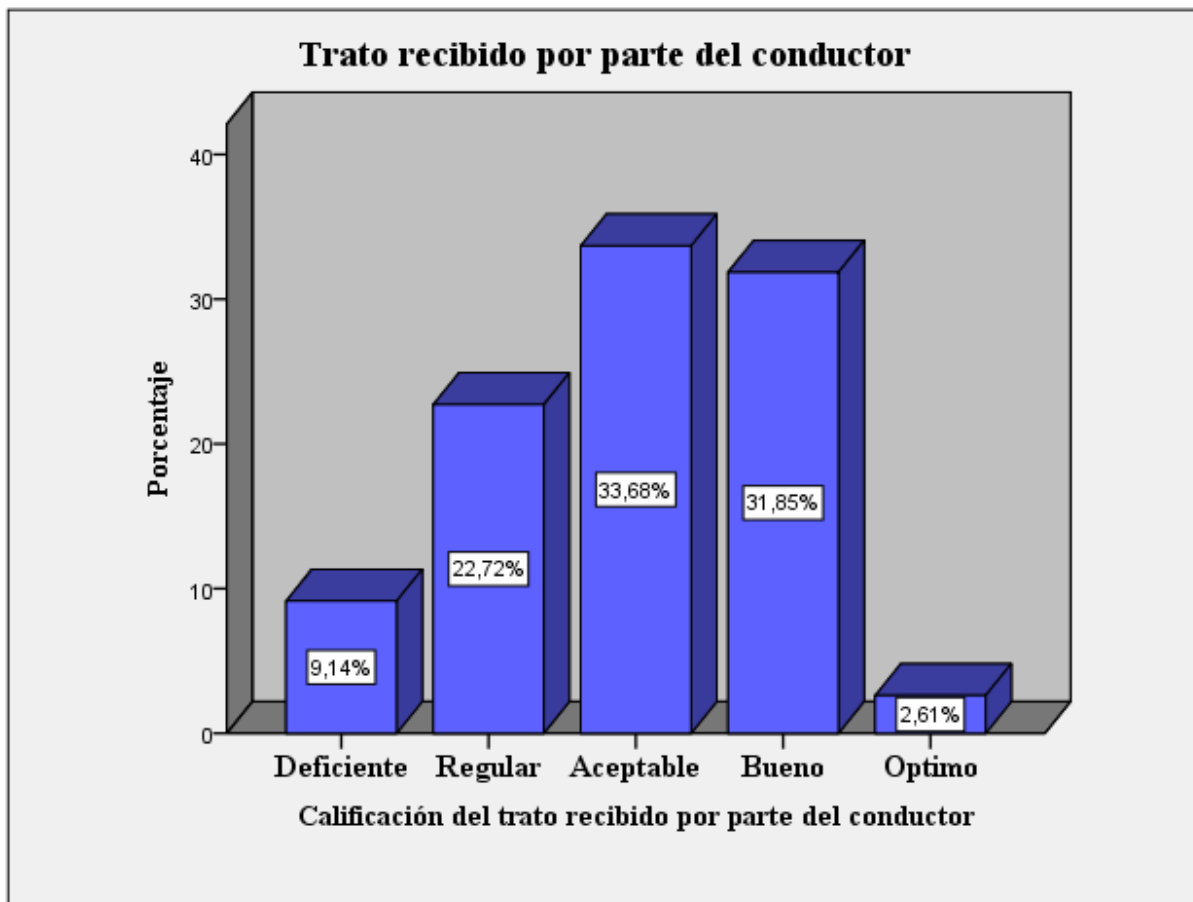
Figura 15 Presentación del conductor de taxi



Fuente: Elaboración propia

Con relación al trato recibido por parte del conductor; el 2,61% lo califican de optimo; el 65,53% lo califican entre bueno y aceptable; mientras que el 31,86% le dan una calificación entre deficiente y regular.

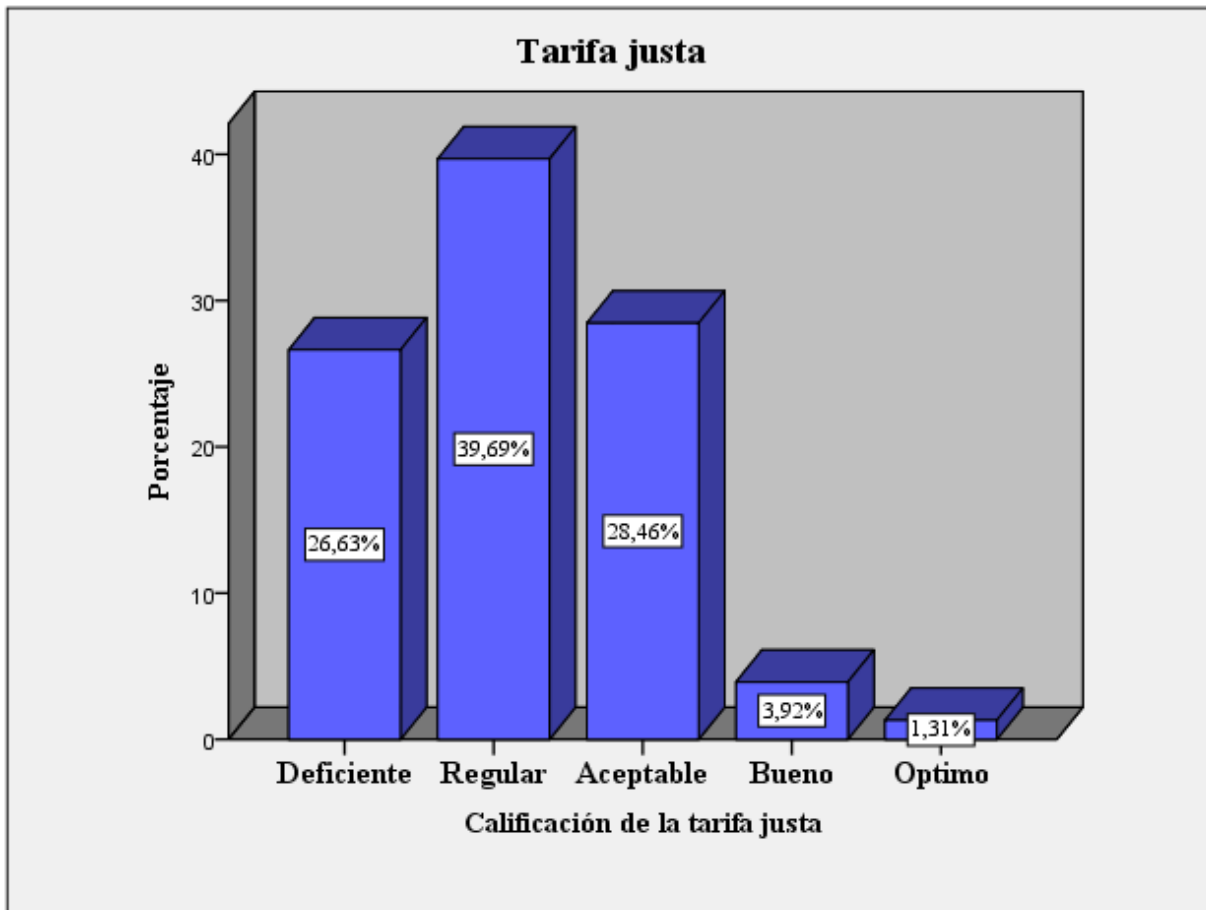
Figura 16 Trato recibido por parte del conductor de taxi



Fuente: Elaboración propia

Con relación al cobro de una tarifa justa, el 5,23% la califican entre buena y optima; 28,46% como aceptable; y el 66,32% restante le dan una calificación entre regular y deficiente.

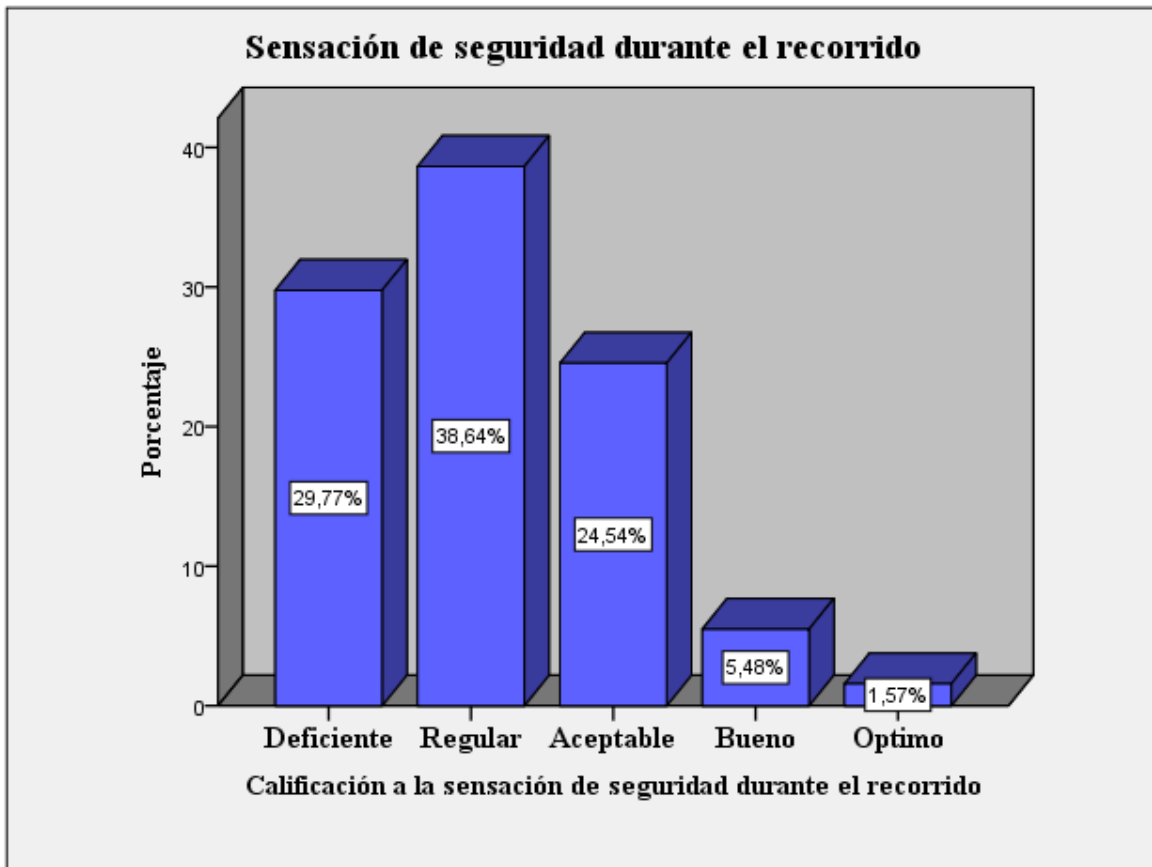
Figura 17 Tarifa justa del servicio de taxi



Fuente: Elaboración propia

Frente al tema de sensación de seguridad durante el recorrido, solo el 7% le dan la calificación entre buena y optima; un 24,54% la califican como aceptable y el 68,46% la califican entre regular y deficiente.

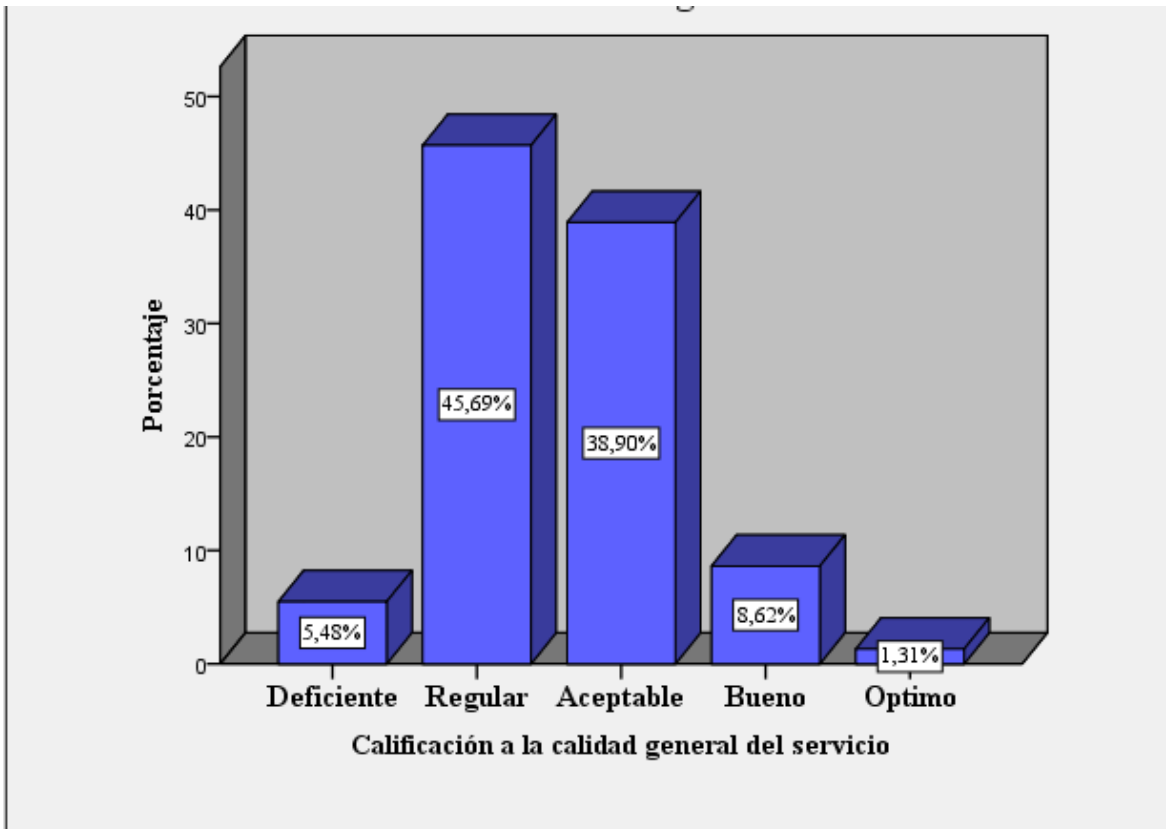
Figura 18 Sensación de seguridad durante el recorrido con taxi



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la calificación general del servicio, sólo el 1,31% lo catalogan como óptimo; el 8,62% como bueno; el 38,90% como aceptable; 45,69% como regular y el 5,48% restante lo califican como deficiente.

Figura 19 Calificación general del servicio de taxis



Fuente: Elaboración propia

Si miramos la calificación global dada por los usuarios tanto de taxis como de Uber a los dos servicios, se observa que para el primer caso es catalogada entre regular y aceptable; mientras que para el caso de Uber se le cataloga en forma global como bueno.

10.1.3. Reducción de solicitudes de servicio recibidas por los taxistas.

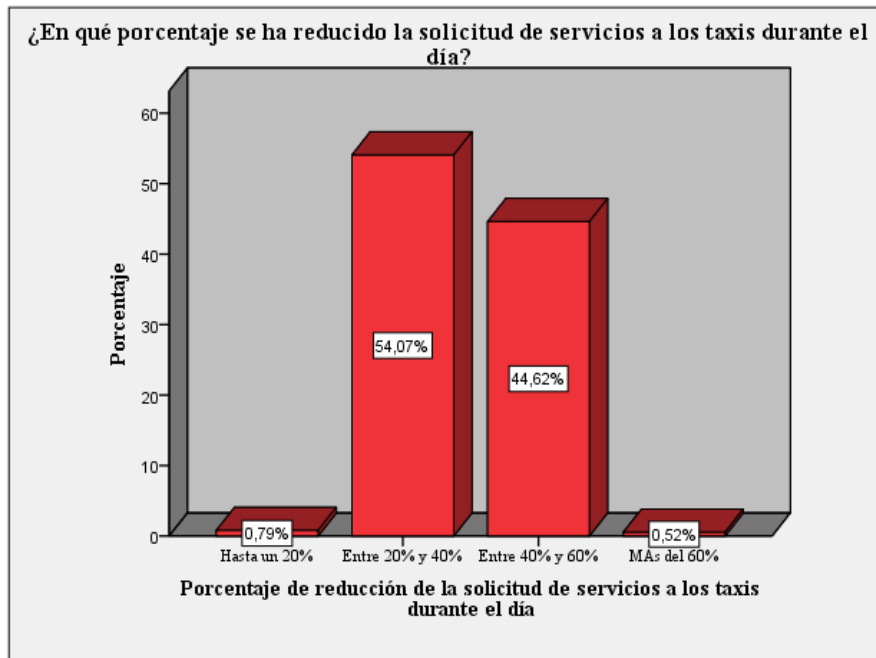
De acuerdo a las encuestas aplicadas a una muestra de 382 conductores de taxis en la ciudad de Bogotá, el 54,07% de los interrogados coincidió en afirmar que a raíz

de la incursión de la plataforma Uber en la prestación del servicio de transporte público individual de pasajeros en la capital, las solicitudes por parte de los usuarios para la prestación de este servicio a los taxis se han reducido entre un 20% y 40% durante el transcurso del día; mientras que un 45% aproximadamente afirma que esta reducción se ha dado con una magnitud entre un 40% y 60%.

Además, al ser interrogados acerca de la disminución de solicitudes de servicio en el turno de la noche, un 18% afirma que se ha presentado una reducción entre el 40% y 60%; y un 80% afirma que dicha reducción es mayor del 60%.

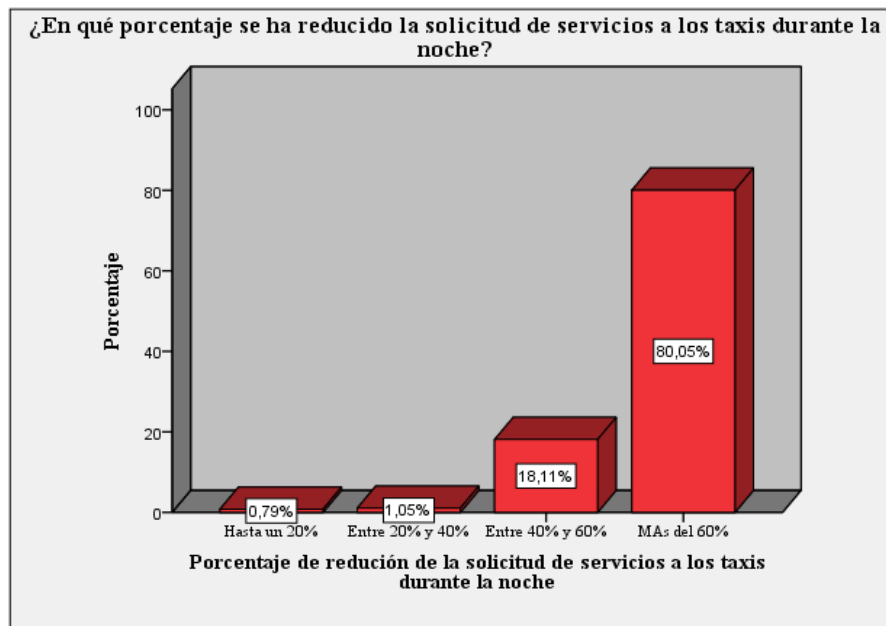
Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Figura 20 Reducción de solicitudes de servicio taxis en el día



Fuente: Elaboración propia

Figura 21 Reducción de solicitudes de servicio taxis en la noche

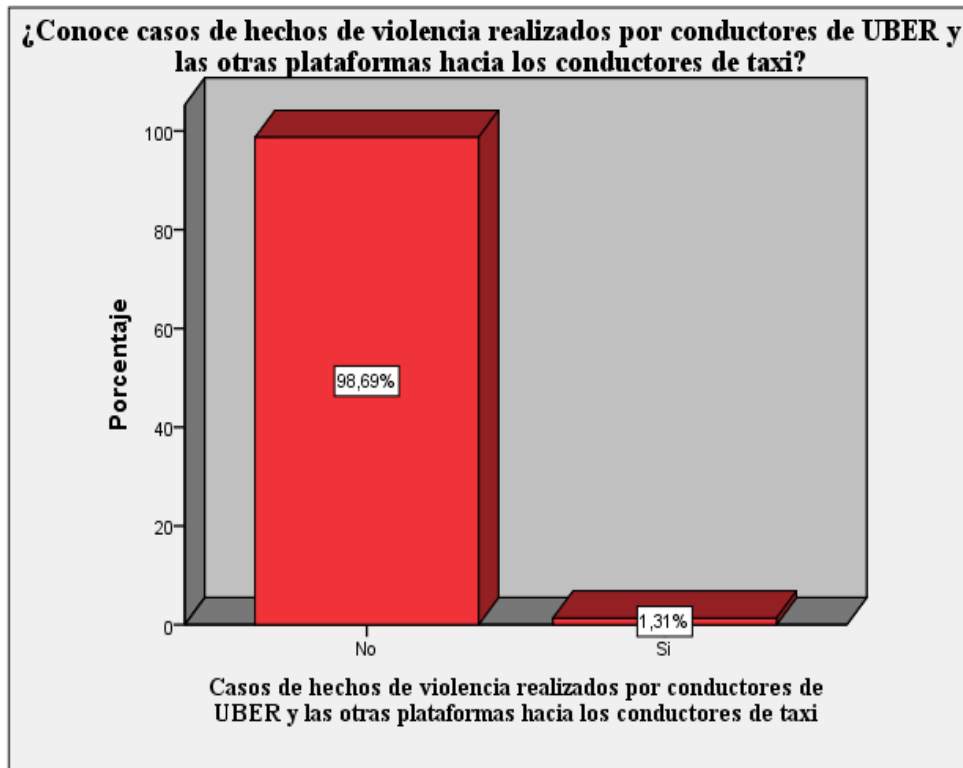


Fuente: Elaboración propia

10.1.4. Hechos de violencia

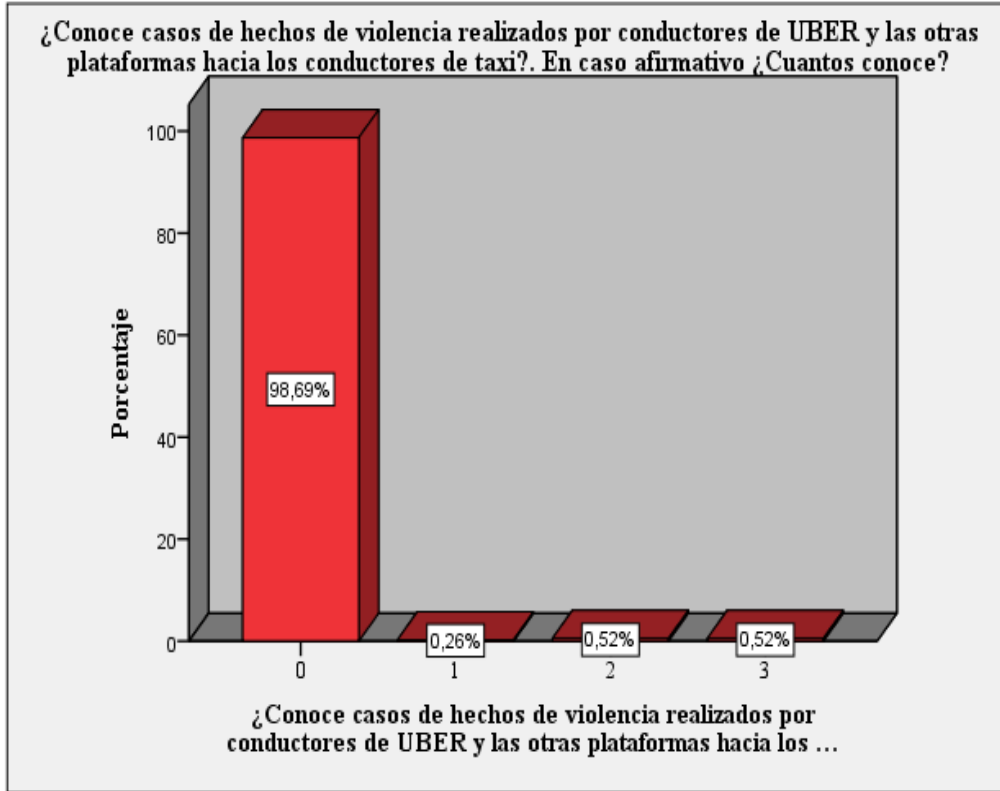
Otro aspecto del impacto social generado por la incursión de la plataforma Uber en la prestación del servicio público de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, hace relación a los enfrentamientos presentados entre ambos actores (conductores de Uber y de taxis) que se han materializado en hechos de violencia ocurridos en la ciudad. Al preguntárseles a los conductores de taxis si tienen conocimiento de hechos de violencia desatados por conductores de Uber contra taxistas, el 98,69% manifestó no conocer ninguno, mientras que el 1,31% restante dio respuesta afirmativa. De ellos, el 0,26% hizo referencia a 1 caso, el 0,52% hizo alusión a 2 casos y el 0,52% a 3 casos.

Figura 22 Casos de violencia realizados por conductores de Uber



Fuente: Elaboración propia

Figura 23 Número de Casos de violencia realizados por conductores de Uber

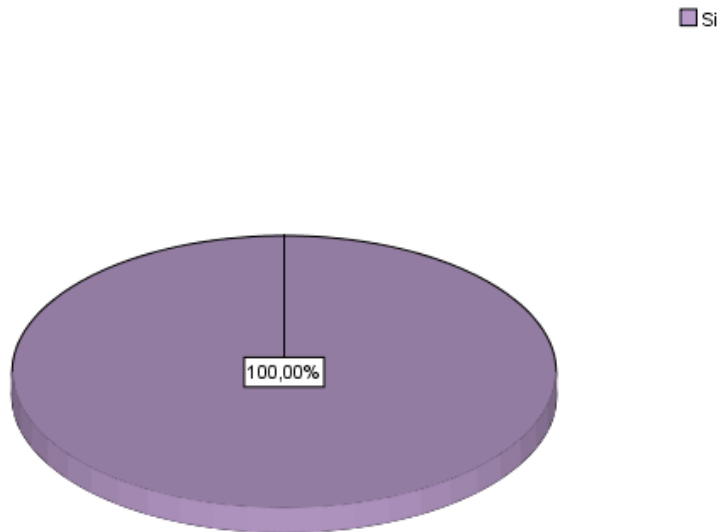


Fuente: Elaboración propia

Por su parte, al interrogar a los conductores de Uber acerca de si tenían conocimiento sobre hechos de violencia efectuados por conductores de taxi contra conductores de la plataforma, el 100% de ellos contestó afirmativamente; de los cuales el 13,95% manifestó conocer de un 1 caso; el 33,68% saber de 2 casos; el 30,53% de 3 casos; el 18,42% de 4 casos; y el 3,42% restante de 5 casos.

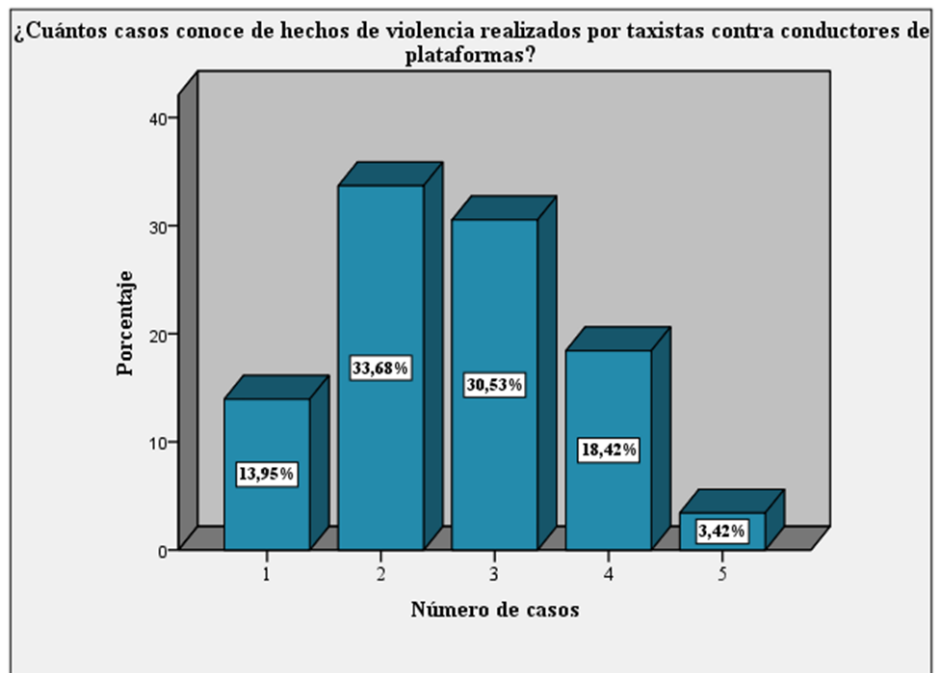
Figura 24 Casos de violencia realizados por conductores de taxis

¿ Conoce casos de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de plataformas?



Fuente: Elaboración propia

Figura 25 Número de casos de violencia realizados por conductores de taxis



Elaboración propia

Esto pone de presente la reacción negativa que ha tenido el gremio de taxistas ante la competencia presentada por parte de los conductores afiliados a la plataforma, unido a la organización de manifestaciones callejeras y ceses de actividades para llamar la atención del gobierno acerca de su problemática.

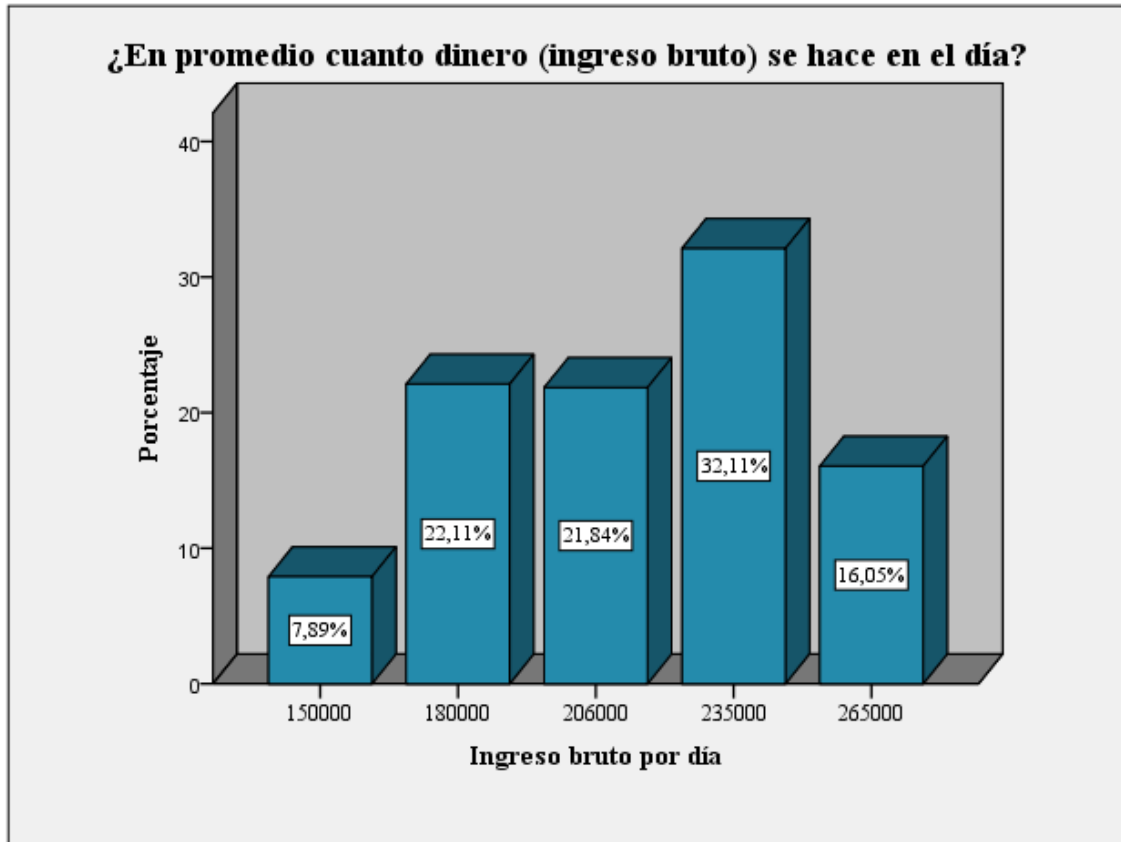
10.2. IMPACTO ECONOMICO

10.2.1. Resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor vinculado a la Startup Uber

En relación al impacto económico generado por la incursión de la plataforma en el servicio de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, pasamos a exponer los resultados de la encuesta efectuada a una muestra de 381 conductores de Uber en la cual se indaga por su situación de ingresos y gastos.

En referencia al ingreso bruto percibido durante una jornada de trabajo, el 16,05% recibe \$265.000, el 32,11% recibe \$ 235.000, el 21,84% recoge \$206.000, el 22,11% consigue \$180.000 y el 7,89% restante genera \$ 150.000.

Figura 26 Ingreso bruto de conductor de Uber por jornada

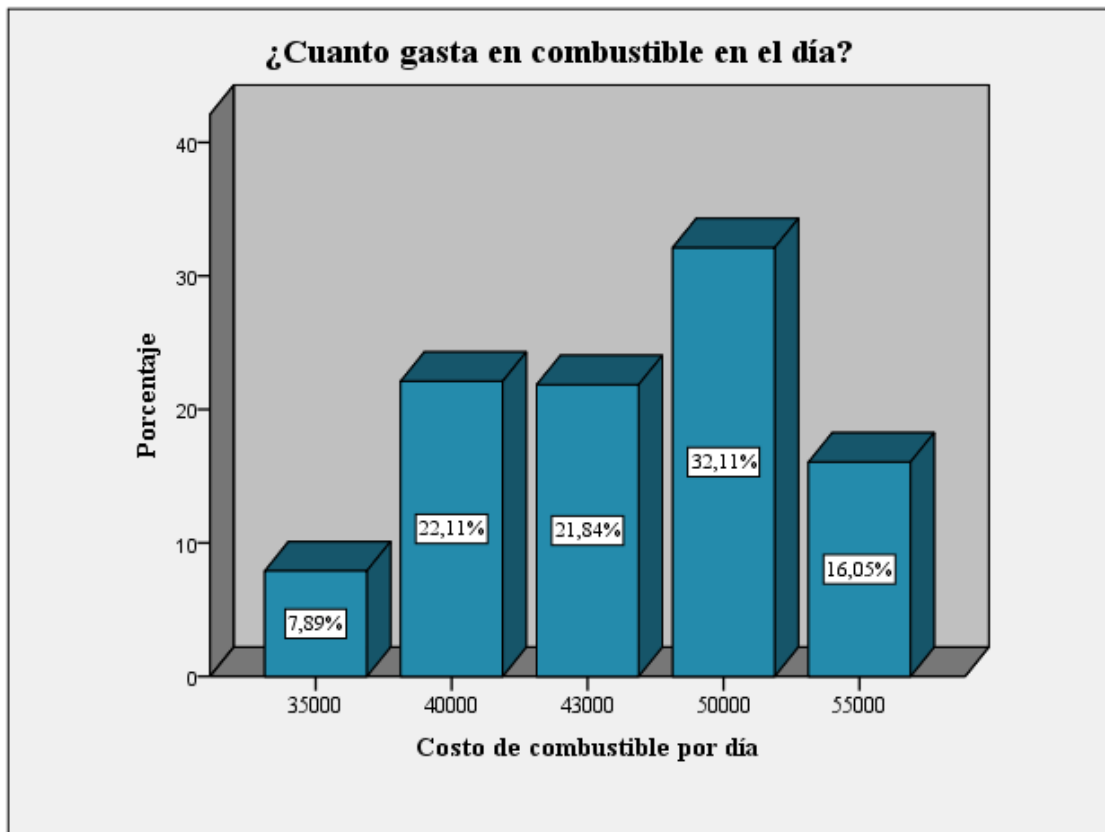


Fuente: Elaboración propia

De la suma recolectada debe descontar una serie de gastos entre los que se mencionan: el combustible, el lavado del carro, SOAT, revisión tecnomecánica, impuesto de rodamiento, plan de celular, cambio de llantas, aceite y pastillas de frenos, así como el dinero que debe pagarle a la plataforma por efectuar su labor de intermediación.

Acerca del gasto en combustible el 16,05% afirma que gasta \$ 55.000 por jornada; el 32,11% la suma de \$50.000; el 21,84% gasta \$ 43.000; el 22,11% consume \$ 40.000 y el 7,89% paga \$ 35.000.

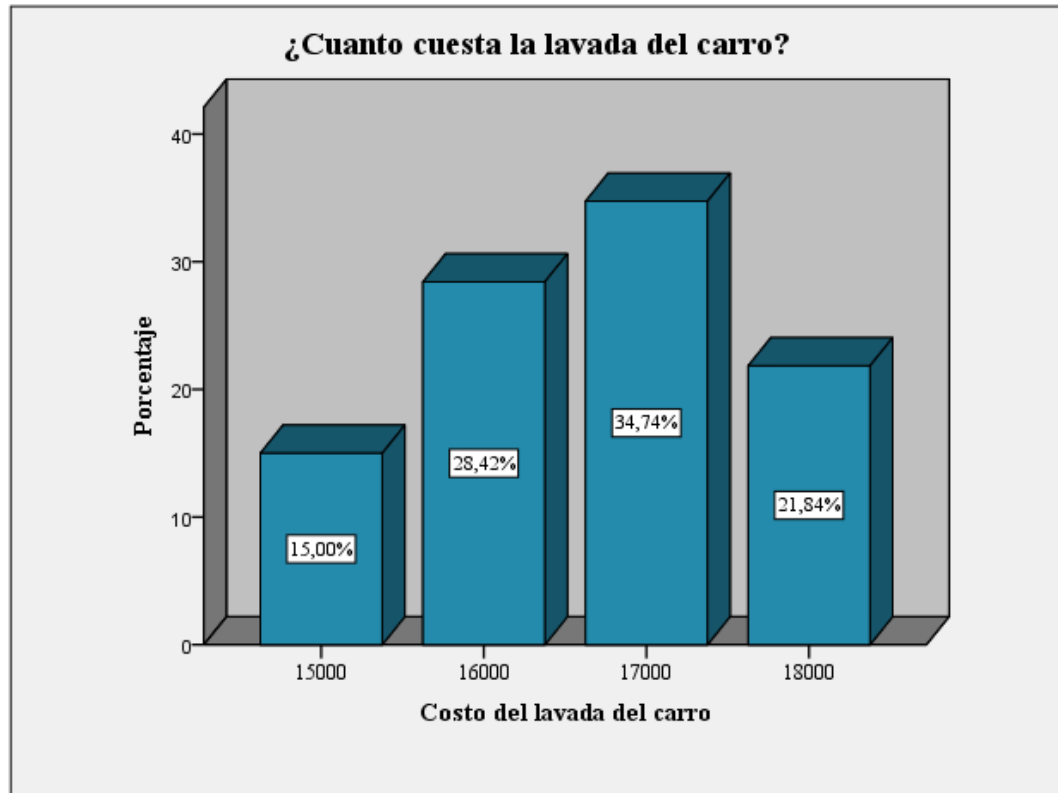
Figura 27 Consumo de combustible conductor de Uber por día



Fuente: Elaboración propia

Para el lavado del carro, el 21,84% paga \$ 18.000; el 34,74% gasta \$ 17.000; el 28,42% dispone de \$16.000 y el 15% restante desembolsa \$ 15.000.

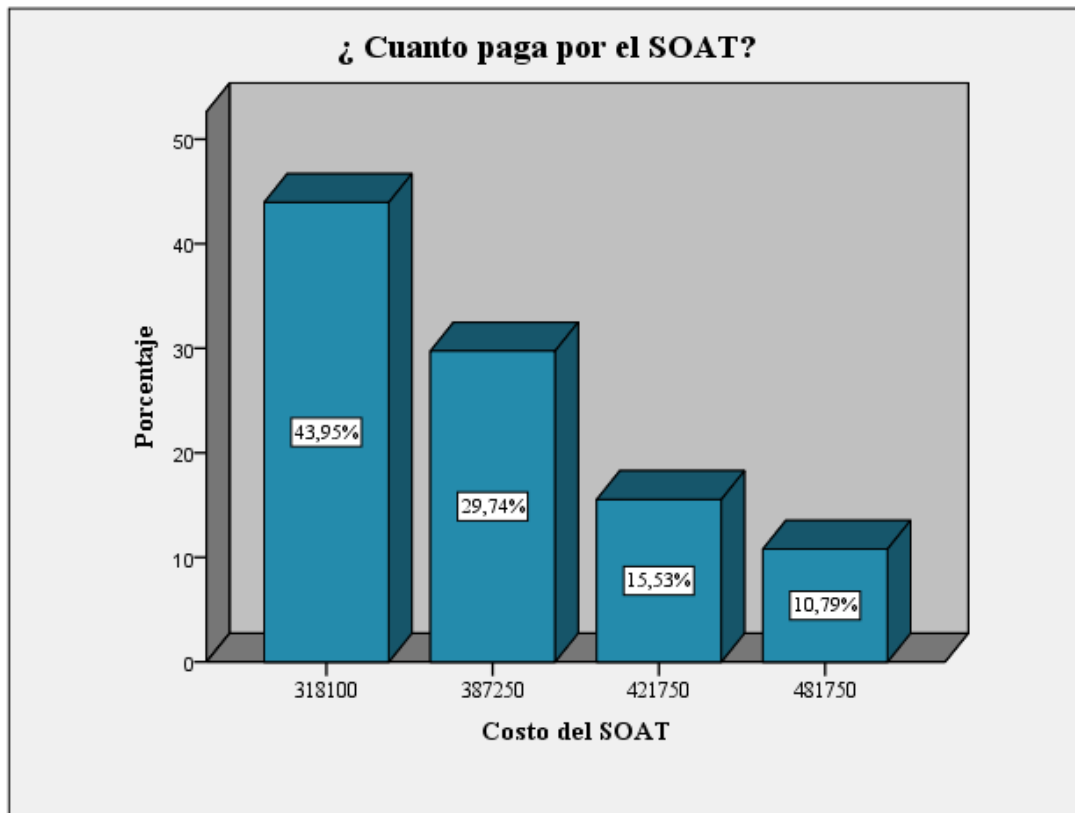
Figura 28 Costo de lavado del carro para conductores de Uber



Fuente: Elaboración propia.

En referencia a las tarifas que se pagan por el SOAT, un 10,79% menciona el valor de \$ 481.750; el 15,53% cancela \$421.750; el 29,74% paga \$387.250; y el 43,95% restante debe cancelar \$318.100.

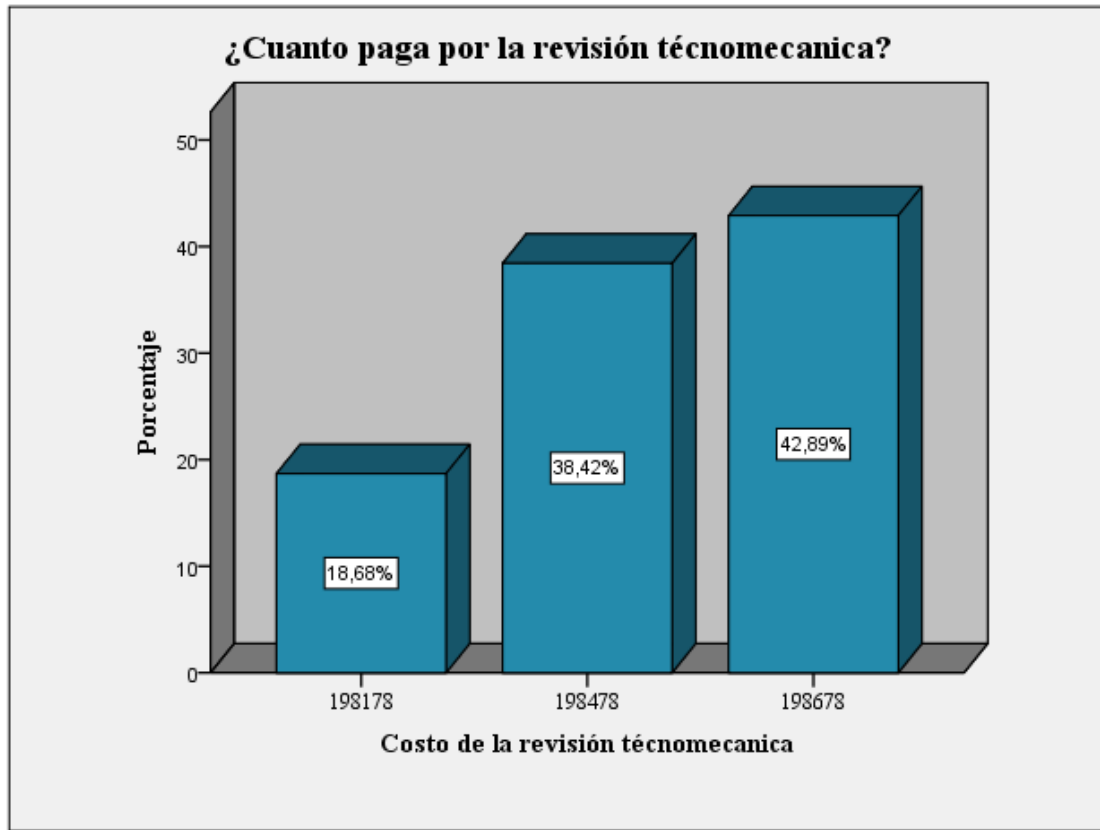
Figura 29 Valor del SOAT para conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

Para la revisión tecnomecánica, los encuestados mencionaron 3 tarifas, de la siguiente forma: el 42,89% afirma cancelar \$ 198.678; el 38,42% paga \$ 198.478, y el 18,68% restante, informa que cancela una tarifa de \$ 198.178.

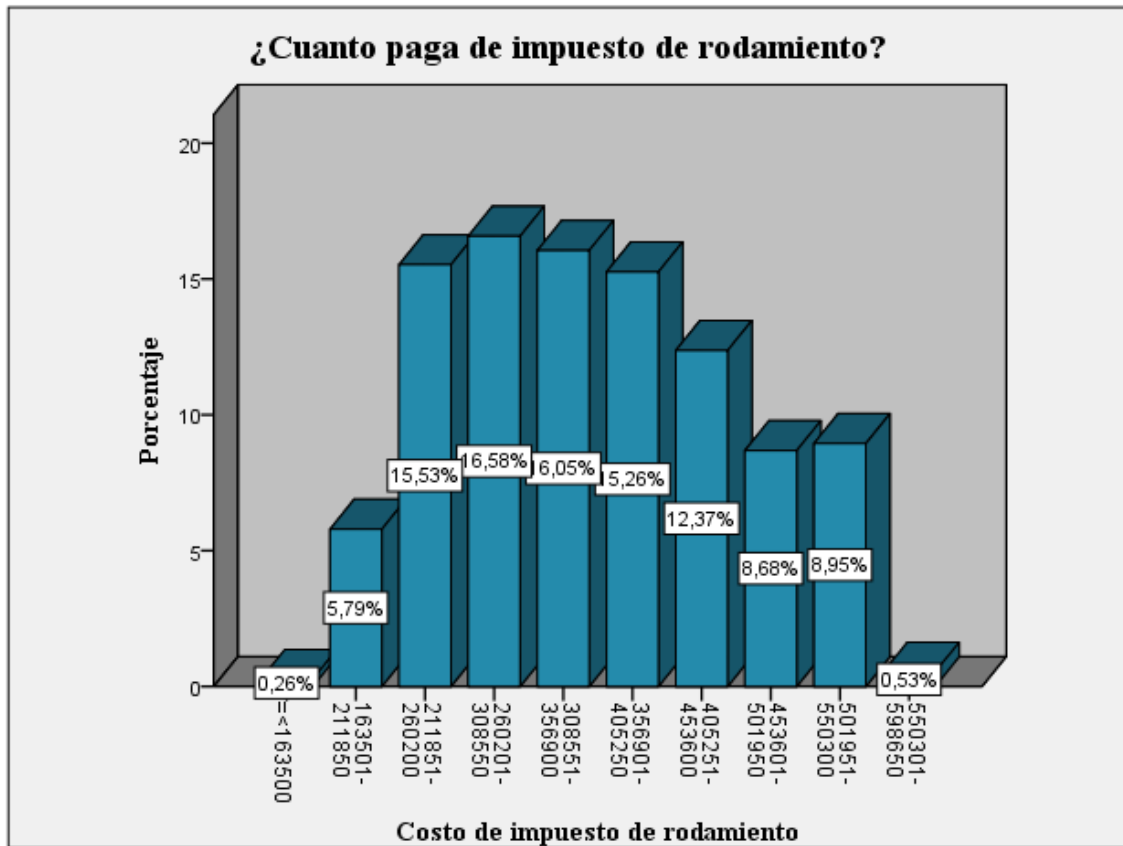
Figura 30 Costo de tecnomecánica para conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

Sobre el impuesto de rodamiento el 0,53% menciona que paga un valor entre \$598.650 y \$ 550.301; el 8,95% cancela entre \$ \$550.300 y \$501.951; el 8,68% paga un valor entre \$501.950 y \$453.601; el 12,37% entre \$453.600 y \$ 405.251; el 15,26% entre \$405.250 y \$356.901; el 16,05% entre \$356.900 y \$308.551; el 16,58% entre \$308.550 y \$ 260.201; el 15,53% entre \$260.200 y \$ 211.851; el 5,79% entre \$211.850 y \$163.501; y el 0,26% cancela valores menores a \$163.500.

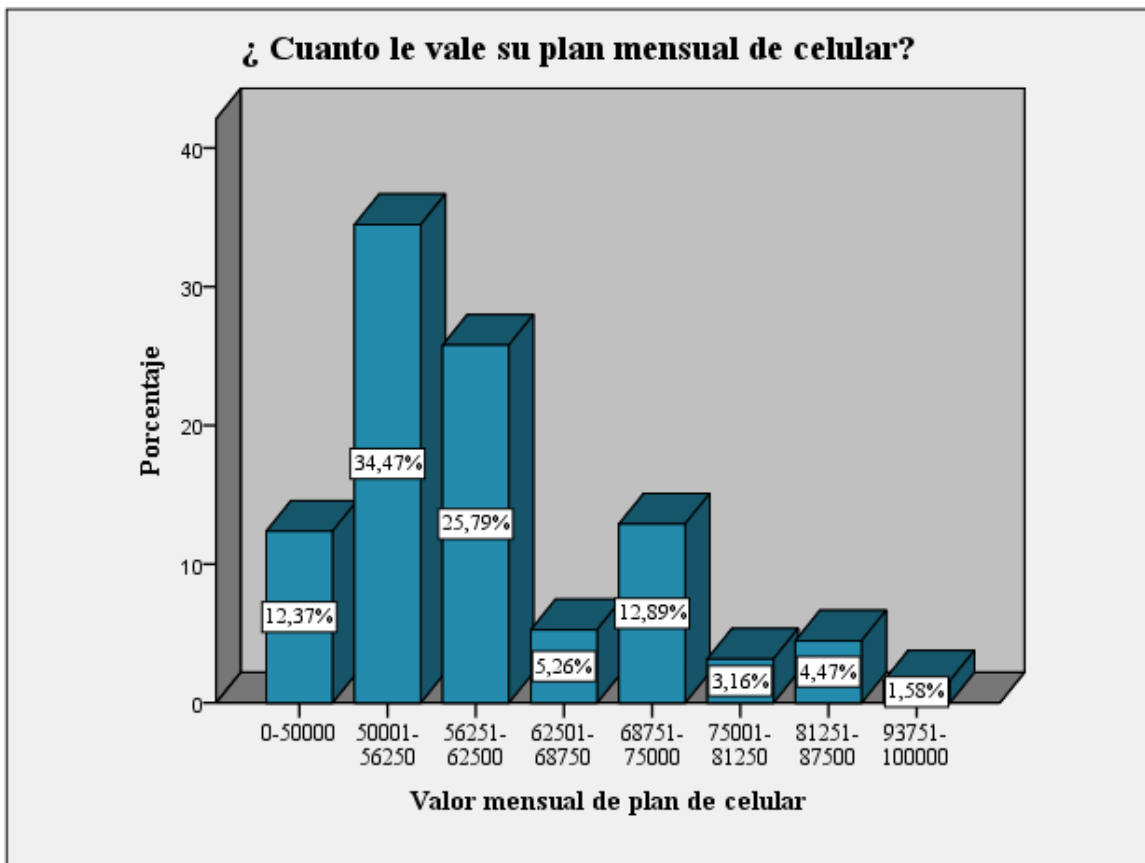
Figura 31 Pago de impuesto de rodamiento conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al plan de celular mensual que deben adquirir los conductores para poder hacer uso de la plataforma de Uber; el 1,58% adquieren un plan mensual entre \$100.000 y \$93.751; el 4,47% cancelan entre \$87.500 y \$81.251; el 3,16% pagan entre \$81.250 y \$75.001; el 12,89% disponen de plan entre \$75.000 y \$68.751; el 5,26% cancelan entre \$68.750 y \$62.501; el 25,79% paga un valor entre \$62.500 y \$56.251; el 34,47% entre \$56.250 y \$50.001; y el 12,37% restante cancela valores menores a \$50.000.

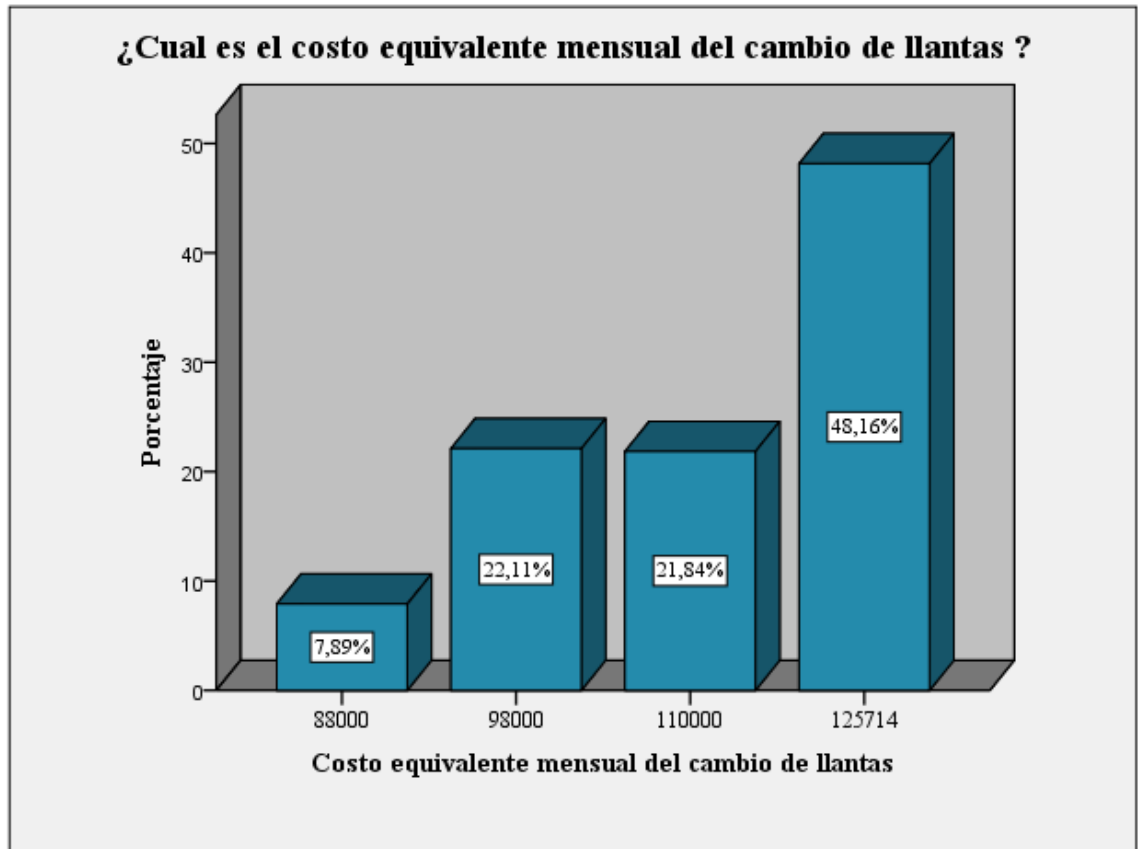
Figura 32 Plan mensual de celular conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

El 48,16% de los encuestados tiene un costo equivalente mensual de \$125.714 para el rubro de cambio de llantas; el 21,84% debe disponer de \$110.000 mensuales; el 22,11% incurre en un costo de \$98.000; y el 7,89% restante debe sufragar un valor de \$88.000 por mes.

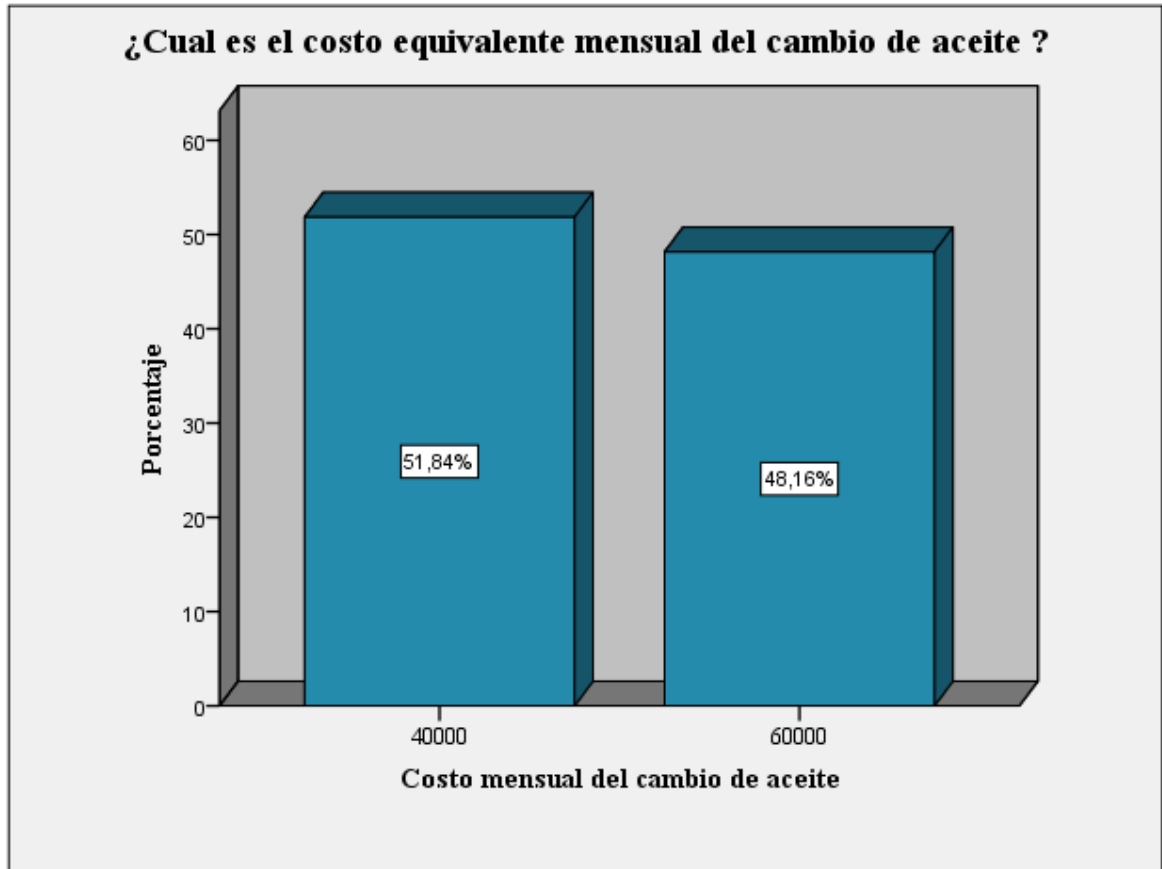
Figura 33 Costo equivalente mensual del cambio de llantas para conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

El 48,16% de los encuestados debe cubrir una suma de \$60.000 como costo equivalente mensual correspondiente al cambio de aceite; y un 51,84% debe asignar a este rubro la suma de \$40.000.

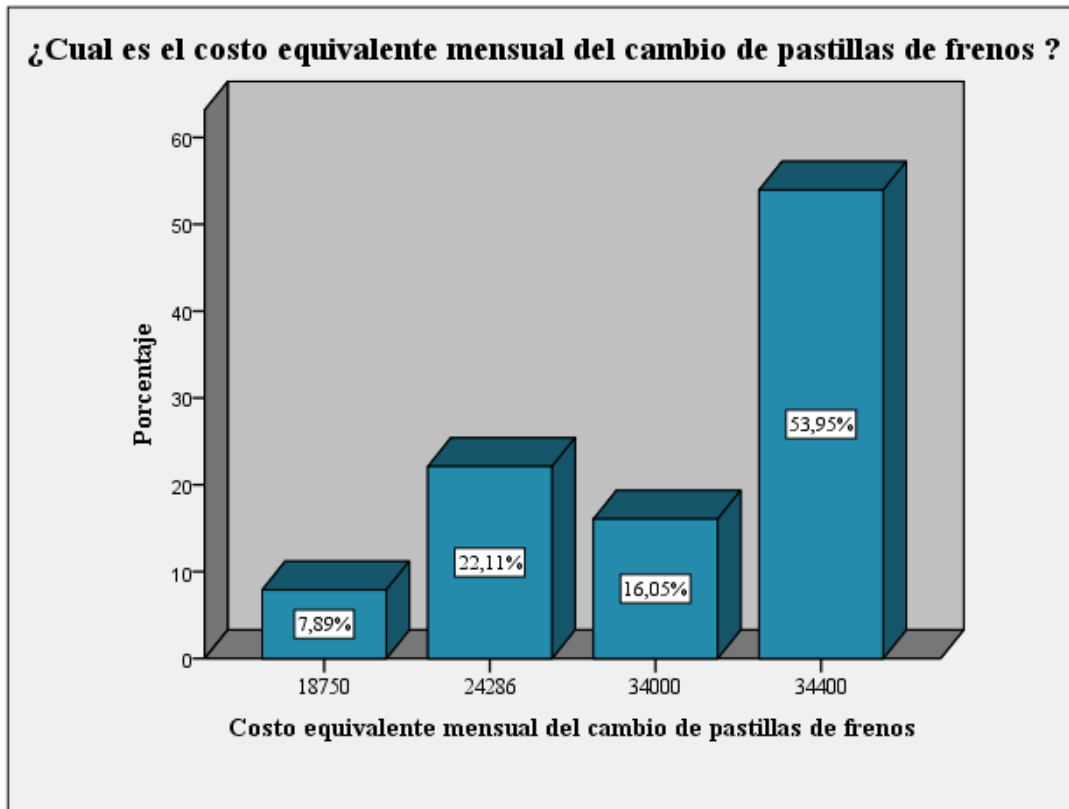
Figura 34 Costo equivalente mensual por cambio de aceite para conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

El 53,95% de los encuestados incurre en un costo equivalente mensual de \$34.400 para el rubro de cambio de pastillas de frenos; el 16,05% debe asignar una suma de \$34.000 para este ítem; el 22,11% destina \$24.286; y el 7,89% restante asigna \$18.750.

Figura 35 Costo equivalente mensual por el cambio de pastillas de frenos para el conductor de Uber



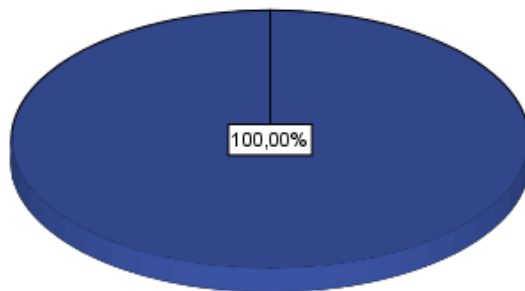
Fuente: Elaboración propia

La totalidad de los encuestados informó que debe pagarle a la plataforma Uber un 25% del recaudo bruto diario como comisión por su actuación como intermediaria entre el usuario del servicio y los conductores.

Figura 36 Porcentaje de descuento del valor del servicio

¿ Que porcentaje del valor del servicio le descuenta la plataforma?

■ 25



Fuente: Elaboración propia

Con base en la información suministrada sobre el ingreso bruto diario recaudado y los gastos que se causan por esta actividad, se establece el ingreso neto que obtiene el conductor de Uber, tanto por día como por mes. Para este cálculo se utilizan los datos presentados previamente, utilizando por un lado la mayor frecuencia observada en los gráficos y por el otro lado el cálculo del valor promedio.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Tabla 8 Ingresos y gastos conductor y propietario de Uber

Ingresos y gastos de conductor y propietario de Uber por mes		
Características	Frecuencia	Promedio
Ingreso (x día)		
Ingreso bruto	\$ 235.000	\$ 214.613
Gastos (x día)		
Combustible	\$ 50.000	\$ 45.879
Lavado de carro	\$ 17.000	\$ 16.634
Pago a plataforma (25%)	\$ 58.750	\$ 53.653
Plan de celular	\$ 1.771	\$ 2.043
SOAT	\$ 871	\$ 1.034
Impuesto de rodamiento	\$ 790	\$ 975
Revisión técnica	\$ 544	\$ 551
Cambio de aceite	\$ 1.333	\$ 1.654
Cambio de frenos	\$ 1.147	\$ 1.029
Cambio de llantas	\$ 4.190	\$ 3.773
Total de gasto x día	\$ 136.396	\$ 127.225
Ingreso neto x día	\$ 98.604	\$ 87.388
Ingreso neto x mes	\$ 2.958.120	\$ 2.621.638

Fuente: Elaboración propia

Como resultado de este cálculo se puede establecer que un conductor de esta plataforma recibe un ingreso bruto diario de \$ 235.000, de los cuales descuenta como gastos un valor de \$ 136.396, quedando un ingreso neto diario de \$98.604 y un ingreso neto mensual de \$2.958.120; esto con base en los datos de frecuencia. Si nos basamos en los datos promedios, el conductor recibe un ingreso neto de \$87.388 día, para un valor de \$2.621.638 mensuales.

Un aspecto a considerar dentro de esta actividad de prestación del servicio por parte de un conductor de Uber, es la rentabilidad que genera la misma. La cual se calcula relacionando la utilidad obtenida mensual con el valor de la inversión, que en este caso es el valor comercial del vehículo; observándose una rentabilidad del 15,37% si nos

basamos en los datos de frecuencia o del 13,62% si nos basamos en los valores promedios.

Tabla 9 Rentabilidad de la inversión conductor de Uber

Rentabilidad de la inversión		
Características	Frecuencia	Promedio
Valor comercial del vehículo	\$ 19.250.000	\$ 19.250.000
Total Inversión	\$ 19.250.000	\$ 19.250.000
Ingreso neto x mes	\$ 2.958.120	\$ 2.621.638
Rentabilidad de la inversión	15,37%	13,62%

Fuente: Elaboración propia

10.2.2. Ingresos globales percibidos por los conductores afiliados a la plataforma Uber

Otro aspecto que se menciona dentro del tema del impacto económico generado por la plataforma Uber en el servicio de transporte público individual de pasajeros, es el dinero global que genera el gremio de conductores de Uber. Si se tiene en cuenta que un conductor obtiene un ingreso neto por día de \$98.604 y que actualmente intervienen 36.000 conductores en la operación que se realiza en la ciudad de Bogotá, se genera una suma de \$3.549.744.000 diarios equivalente a \$106.492.320.000 mensuales (tomando los datos de frecuencia). Mientras que con base en los datos promedios se genera una suma de \$3.145.965.474 diarios y \$94.378.964.211 mensuales.

Tabla 10 Impacto económico generado por conductores de Uber

Impacto economico conductores de Uber		
	Frecuencia	Promedio
Ingreso neto x dia	\$ 98.604	\$ 87.388
Numero de conductores	36000	36000
Suma que genera la operación en el día	\$ 3.549.744.000	\$ 3.145.965.474
Suma que genera la operación en el mes	\$ 106.492.320.000	\$ 94.378.964.211

Fuente: Elaboración propia

10.2.3. Ingresos percibidos por la empresa Uber

Otro aspecto del impacto económico generado por la plataforma Uber, atañe al dinero que recauda dicha empresa por concepto de pago de la comisión del 25% que cobra a los conductores asociados sobre el valor del ingreso recaudado por día, de tal manera que un conductor paga \$58.750 diarios por este concepto y teniendo en cuenta los 36.000 conductores que laboran en Bogotá, se obtiene un recaudo diario de \$2.115.000.000 diarios, equivalentes a \$63.450.000.000 mensuales (con base en los datos de frecuencia). Mientras con base en los valores promedios la plataforma recauda una suma de \$1.931.518.421 diarios, equivalentes a \$57.945.552.632 mensuales.

Tabla 11 Impacto económico generado por Uber

Impacto economico de la plataforma Uber		
	Frecuencia	Promedio
Pago a plataforma	\$ 58.750	\$ 53.653
Numero de conductores	36000	36000
Suma que genera la operación en el día	\$ 2.115.000.000	\$ 1.931.518.421
Suma que genera la operación en el mes	\$ 63.450.000.000	\$ 57.945.552.632

Fuente: Elaboración propia

10.2.4. Impuestos pagados al gobierno por la empresa Uber

Finalmente, otro de los aspectos del impacto económico generado por la actividad de la plataforma hace referencia al impuesto (IVA) pagado por Uber al gobierno sobre la comisión que ésta le cobra a sus conductores asociados; de tal manera que si se tiene en cuenta que un conductor paga a la plataforma \$58,750 diarios, resulta un IVA de \$11.163 y teniendo en cuenta los 36.000 conductores se genera un pago de \$ 401.850.000 diarios, equivalentes a \$ 12.055.500.000 mensuales (con base en los datos de frecuencia). Mientras que para los datos promedios se generan \$366.988.500 diarios y \$ 11.009.655.000 mensuales.

Tabla 12 Impacto económico generado por Uber al Gobierno

Pago del IVA por parte de Uber al gobierno		
	Frecuencia	Promedio
Pago a plataforma	\$ 58.750	\$ 53.653
Calculo del IVA (19%)	\$ 11.163	\$ 10.194
Número de conductores	36000	36000
IVA total por día	\$ 401.850.000	\$ 366.988.500
IVA total por mes	\$ 12.055.500.000	\$ 11.009.655.000

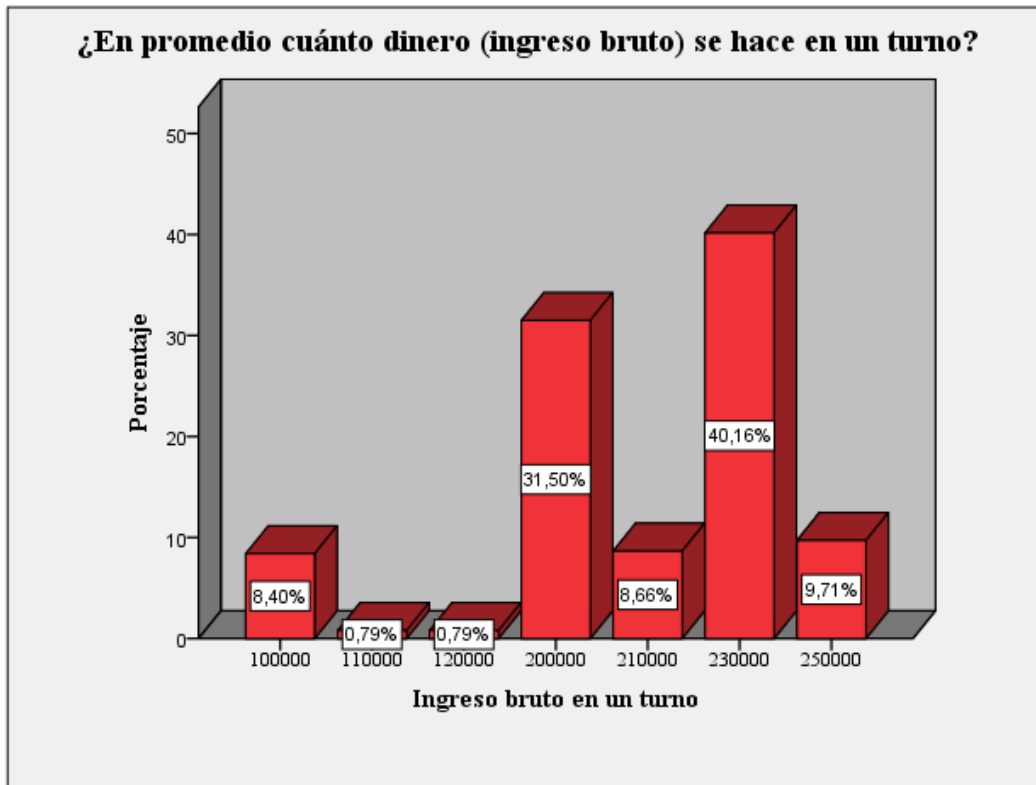
Fuente: Elaboración propia

10.2.5. Resultados económicos de la prestación del servicio para los conductores de taxi

Otro de los actores que intervienen en la prestación del servicio público individual de transporte de pasajeros en la ciudad de Bogotá es el gremio de los taxistas, y dentro de la temática del impacto económico que se ha generado por la incursión de la plataforma en esta actividad, pasamos a mirar los ingresos obtenidos por los conductores de los vehículos tipo taxi.

El 9,71% de los taxistas encuestados asegura recibir un ingreso bruto por turno de \$250.000; el 40,16% menciona una suma de \$230.000; el 8,66% afirma que percibe \$210.000; el 31,50% dice recaudar \$200.000; el 0,79% asegura que recibe \$120.000; el 0,79% plantea una suma de \$110.000; y el 8,40% reporta un valor de \$100.000.

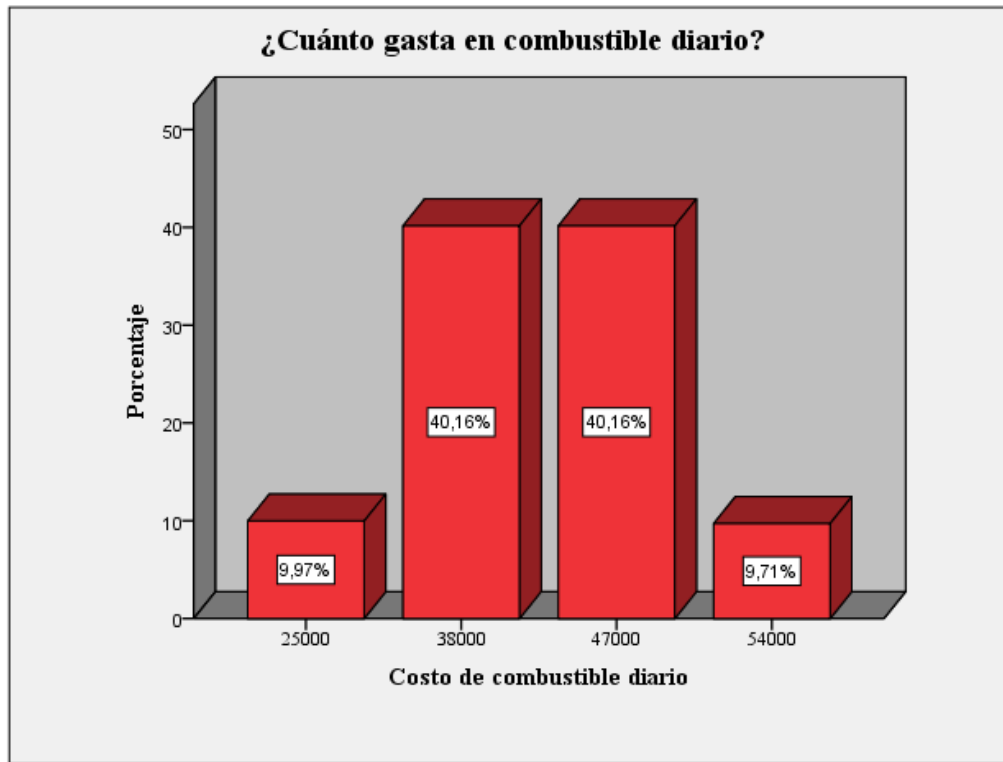
Figura 37 Ingreso bruto de conductor de taxis por jornada



Fuente: Elaboración propia

El 9,71% afirma que tiene un costo diario de combustible de \$54.000; el 40,16% por \$47.000; otro 40,16% consume \$38.000; y el 9,97% restante afirma gastar \$25.000.

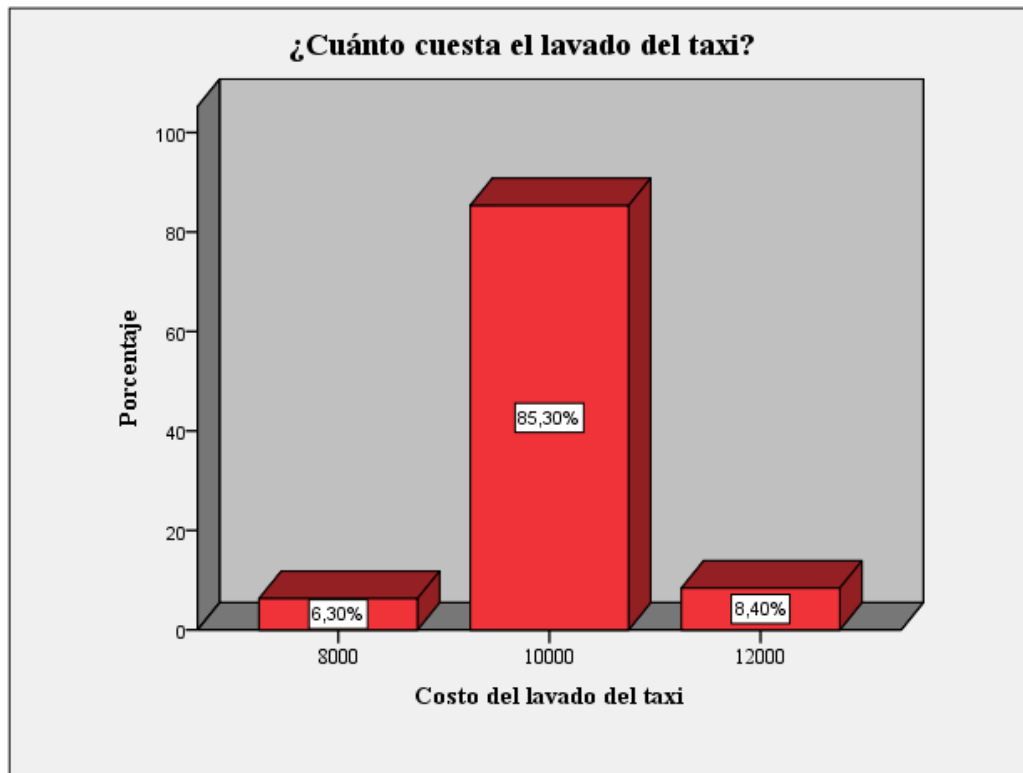
Figura 38 Consumo de combustible de conductor de taxi por día



Fuente: Elaboración propia

El 8,40% de los encuestados afirma gastar \$12.000 en el lavado diario del taxi; el 85,30% asignan \$10.000 a este rubro; y el 6,30% restante pagan \$ 8.000.

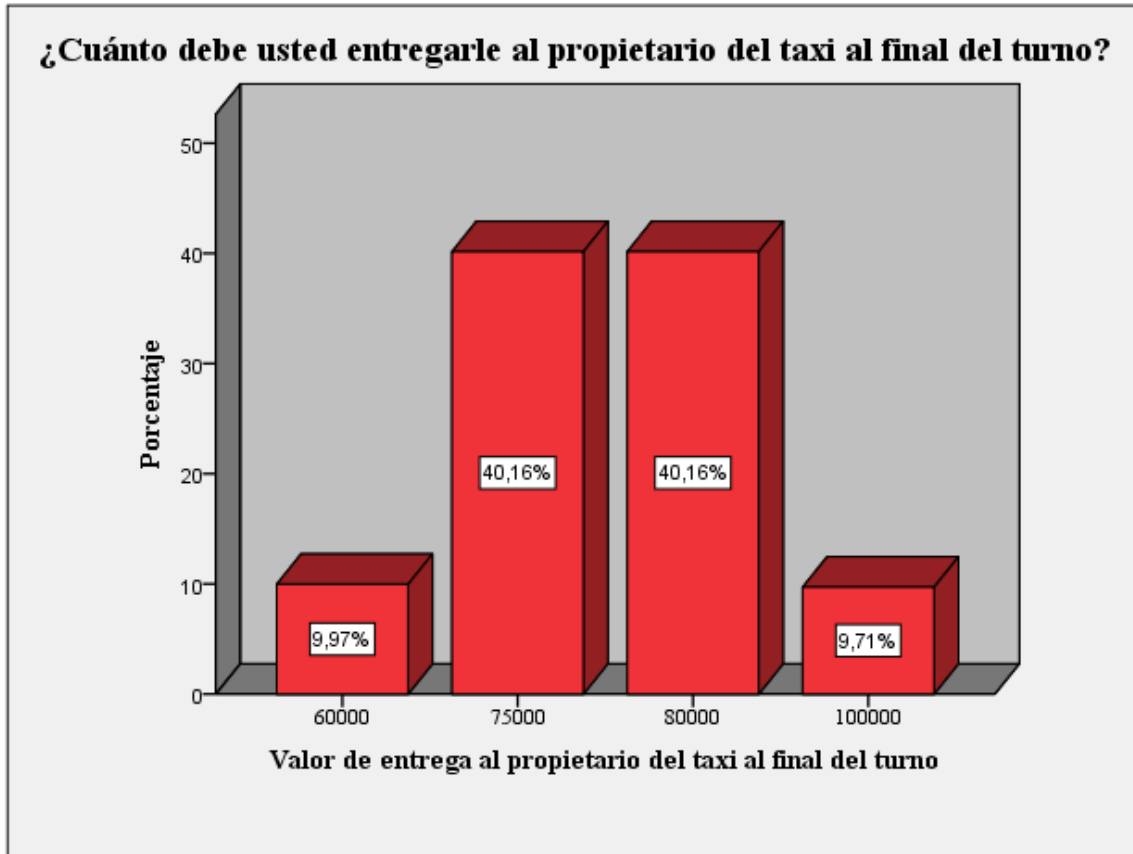
Figura 39 Costo de lavado del carro para conductor de taxi



Fuente: Elaboración propia

El 9,71% de los encuestados debe entregarle al propietario del taxi al final del turno la suma de \$100.000; el 40,16% afirma que entrega \$80.000; otro 40,16% cancela \$75.000; mientras que el 9,97% restante debe pagar \$60.000.

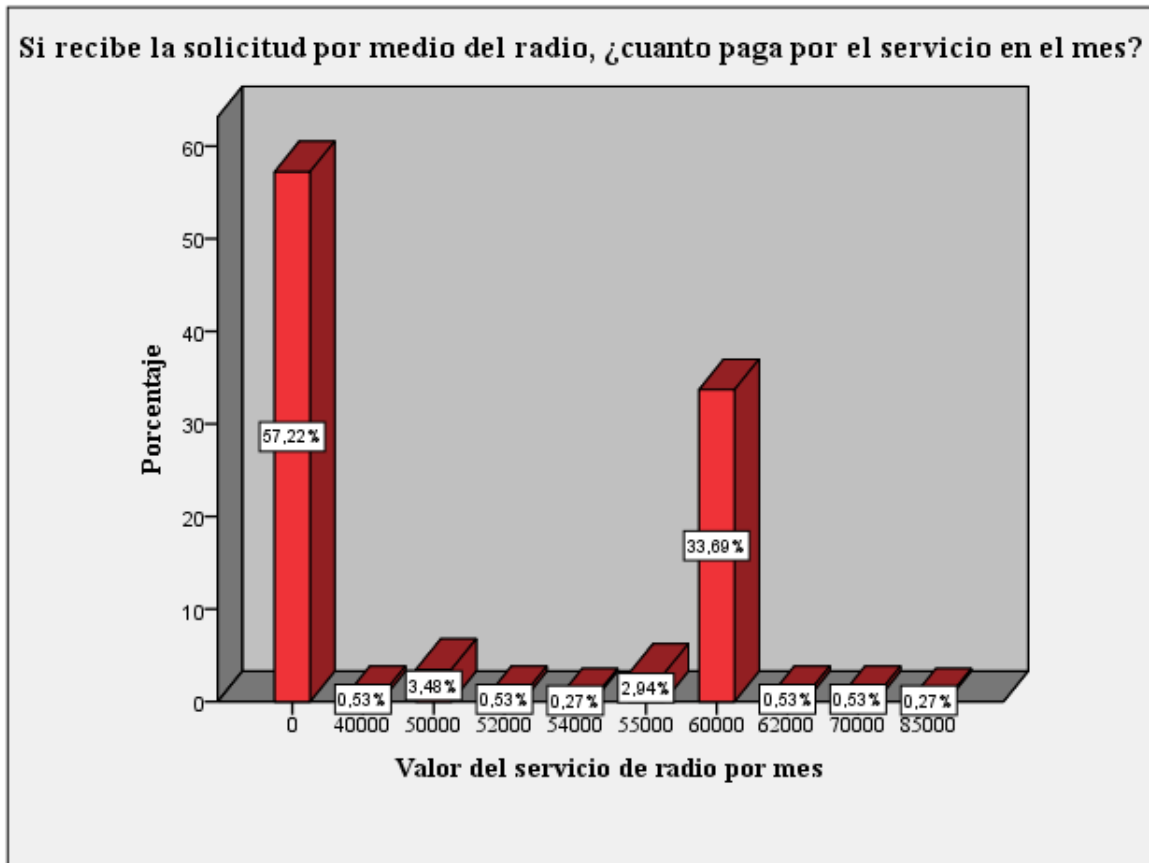
Figura 40 Cuota diaria del propietario del taxi



Fuente: Elaboración propia

El 0,27% de los conductores entrevistados en la muestra cancelan \$85.000 por concepto del servicio mensual de radio telefono; el 0,53% afirma pagar \$70.000; otro 0,53% paga \$ 62.000; el 33,69% cancela \$60.000; un 2,94% paga \$55.000; el 0,27% paga \$ 54.000; un 0,53% paga \$52.000; el 3,48% debe destinar \$50.000; y el 0,53% paga una tarifa de \$40.000. Mientras que el 57,22% no utiliza este servicio.

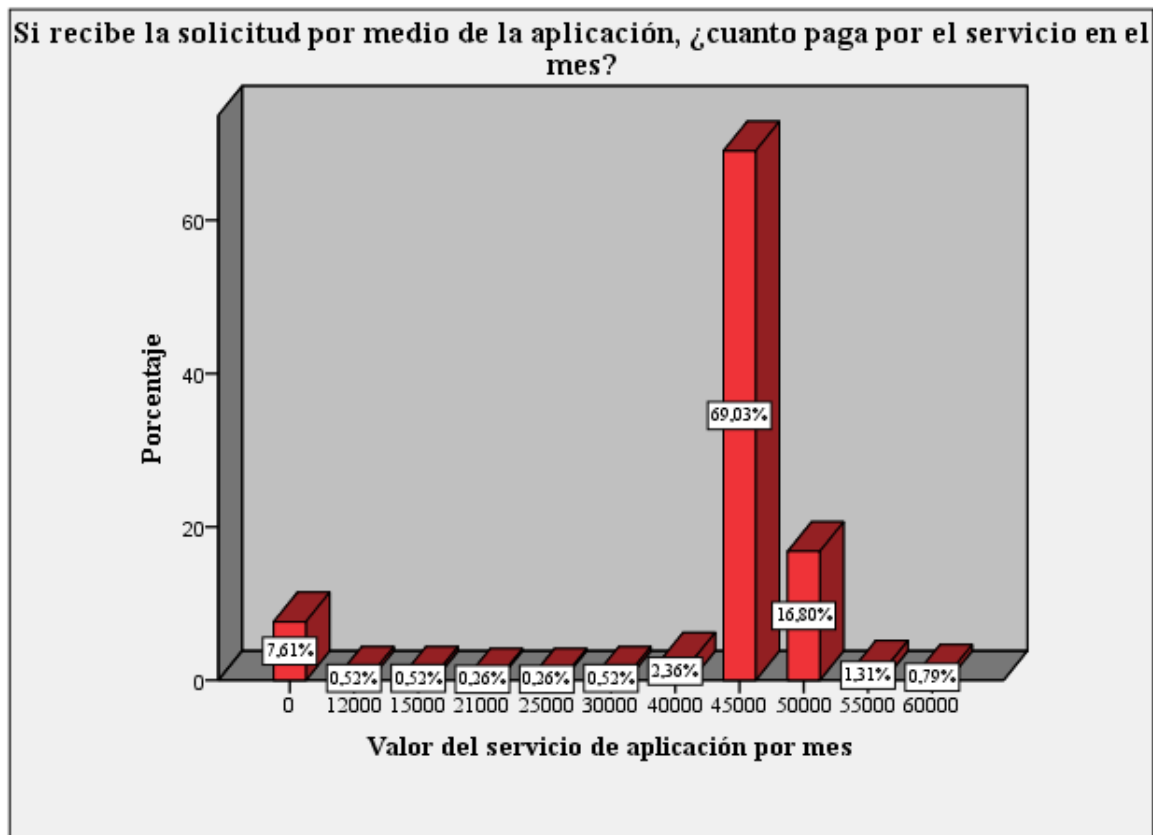
Figura 41 Cuota del servicio de radio por mes



Fuente: Elaboración propia

El 0,79% de los encuestados destina \$60.000 mensuales para el pago de aplicaciones; el 1,31% destina a este concepto \$55.000; 16,80% asignan al rubro \$50.000; el 69,03% cancelan \$45.000; un 2,36% pagan \$40.000; el 0,52% cancelan \$30.000; un 0,26% pagan \$25.000; otro 0,26% cancela \$21.000; el 0,52% destina \$15.000; otro 0,52% paga \$12.000; y el 7,61% restante no utiliza las aplicaciones.

Figura 42 Cuota del servicio de aplicación por mes



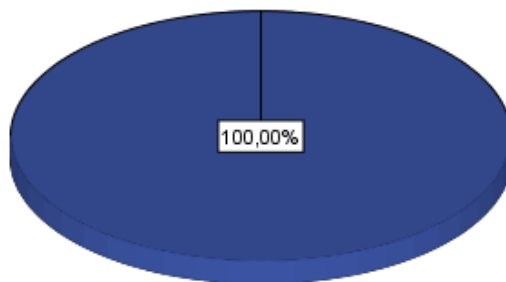
Fuente: Elaboración propia

El 100% de los entrevistados en la encuesta afirma pagar la suma de \$272.036 mensuales por concepto de cobertura de seguridad social, en los rubros de Salud, pensión y ARL.

Figura 43 Valor de cobertura seguridad social conductores de taxis

¿ Cual es el valor de la cobertura de su seguridad social (Salud, pensión y ARL)?

■ 272036



Fuente: Elaboración propia

Con base en los datos anteriores y teniendo en cuenta que un conductor de taxi recibe un ingreso bruto diario de \$230.000, al descontar de ello sus gastos correspondientes a: combustible, lavado del taxi, radio, aplicación, pago al propietario y la seguridad social, obtiene al final un ingreso neto de \$86.932 diarios, equivalentes a un ingreso neto mensual de \$2.607.960 (con base en la frecuencia); mientras que si tomamos los datos promedio, el conductor obtiene un ingreso neto de \$66.840 por día, equivalentes a \$2.005.200 mensuales.

Tabla 13 Ingresos y gastos conductor de taxi

Ingresos y gastos de conductor de taxi por mes		
Características	Frecuencia	Promedio
Ingreso (x día)		
Ingreso bruto (x día)	\$ 230.000	\$ 208.000
Gastos (x día)		
Combustible	\$ 43.000	\$ 41.871
Lavado de taxi	\$ 10.000	\$ 10.042
Radio	\$ 2.000	\$ 838
Aplicación	\$ 1.500	\$ 1.401
Pago al propietario	\$ 77.500	\$ 77.940
Seguridad Social	\$ 9.068	\$ 9.068
Total de gastos	\$ 143.068	\$ 141.160
Ingreso neto x día	\$ 86.932	\$ 66.840
Ingreso neto mensual	\$ 2.607.960	\$ 2.005.200

Fuente: Elaboración propia

En las encuestas efectuadas, los entrevistados afirmaron que debido a la incursión de la plataforma Uber en la prestación del servicio de transporte publico individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, se presenta una reducción en las solicitudes de servicios. A continuación, se presenta un cálculo de la reducción de los ingresos de los conductores como resultado de esta afectación.

Un conductor de taxi afectado por una reducción del 20% de las solicitudes del servicio, obtiene al final un ingreso bruto de \$184.000 diarios; de tal manera que, al descontar los gastos, obtiene al final un ingreso neto diario de \$40.932, para un ingreso neto mensual de \$1.277.960 (para datos de frecuencia). Mientras que tomando los datos promedio, el conductor de taxi, con base en la reducción de ingresos mencionada termina recibiendo un ingreso neto diario de \$25.240, para un ingreso neto mensual de \$757.200.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Tabla 14 Ingresos y gastos conductor de taxi con ajuste (Disminución)

Ingresos y gastos de conductor de taxi por mes		
Características	Frecuencia	Promedio
Ingreso (x día)		
Ingreso bruto (x día)	\$ 230.000	\$ 208.000
Disminución (20%)	\$ 46.000	\$ 41.600
Nuevo ingreso bruto (x día)	\$ 184.000	\$ 166.400
Gastos (x día)		
Combustible	\$ 43.000	\$ 41.871
Lavado de taxi	\$ 10.000	\$ 10.042
Radio	\$ 2.000	\$ 838
Aplicación	\$ 1.500	\$ 1.401
Pago al propietario	\$ 77.500	\$ 77.940
Seguridad Social	\$ 9.068	\$ 9.068
Total de gastos	\$ 143.068	\$ 141.160
Ingreso neto x día	\$ 40.932	\$ 25.240
Ingreso neto mensual	\$ 1.227.960	\$ 757.200

Fuente: Elaboración propia

Como resultado de la competencia de Uber, cada conductor ve disminuido su ingreso bruto diario en \$46.000, y teniendo en cuenta que circulan 40.000 taxis habilitados sin pico y placa, se observa que el gremio deja de percibir la suma de \$1.840.000.000 diarios para un solo turno, cifra que se duplica a \$3.680.000.000 para 2 turnos (en base a la frecuencia). Si tomamos los datos promedios, estas cifras llegan a \$1.640.000.000, lo que deja de percibir el gremio en un turno, y \$3.328.000.000 para los 2 turnos diarios.

Tabla 15 Impacto económico generado por Uber al gremio de taxis

Impacto global de la competencia de Uber		
	Frecuencia	Promedio
Reducción del 20% al ingreso bruto diario.	\$ 46.000	\$ 41.600
Numero de taxis por turno	40000	40000
Suma que deja de percibir el gremio de conductores en un turno diario	\$ 1.840.000.000	\$ 1.664.000.000
Suma que deja de percibir el gremio de conductores en dos turno diario	\$ 3.680.000.000	\$ 3.328.000.000

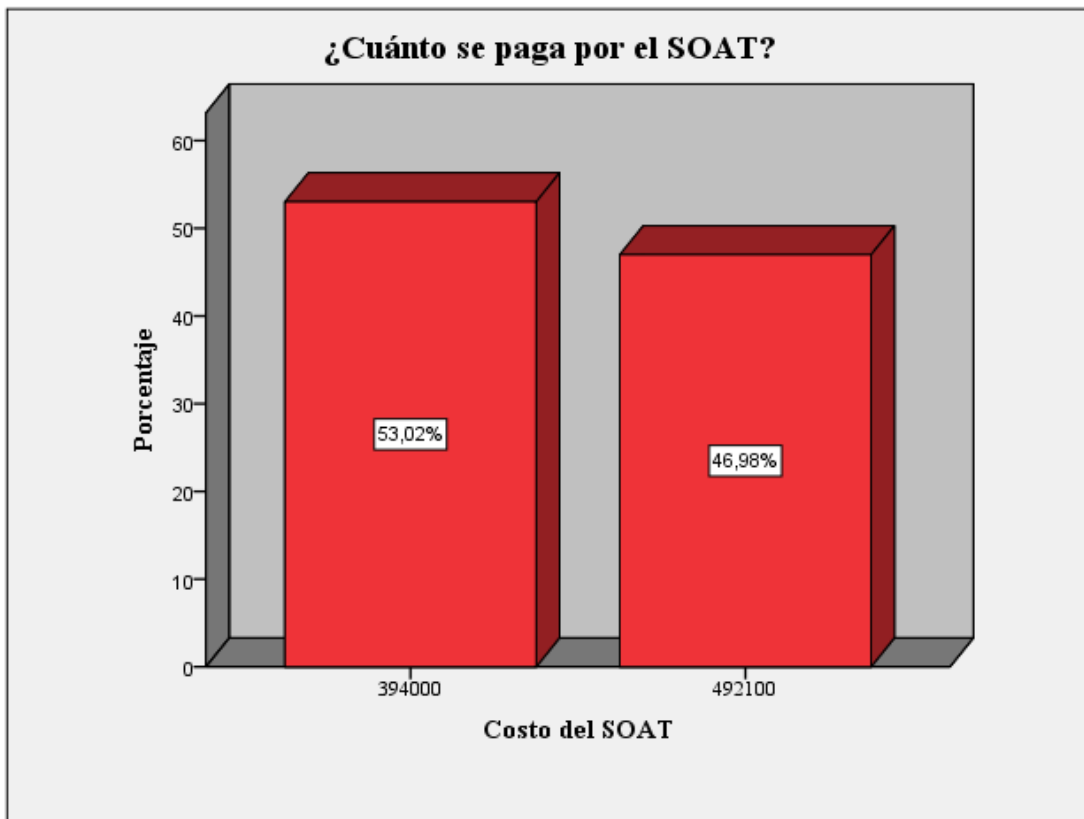
Fuente: Elaboración propia

10.2.6. Resultado económico para los propietarios de taxis

En primer lugar, los propietarios reciben un ingreso bruto que corresponde al pago que debe entregarle el conductor por el turno correspondiente. De este ingreso debe atender los gastos propios de la operación, mantenimiento y propiedad del vehículo, como son: SOAT, seguros adicionales, revisión tecnomecánica, revisión preventiva bimensual, cambios de aceite, frenos y llantas, impuesto de rodamiento y tarjeta de operación.

El 46,98% de los encuestados manifestaron que se paga la suma de \$492.100 por concepto de SOAT, y el 53,02% afirmaron que su valor es de \$394.000.

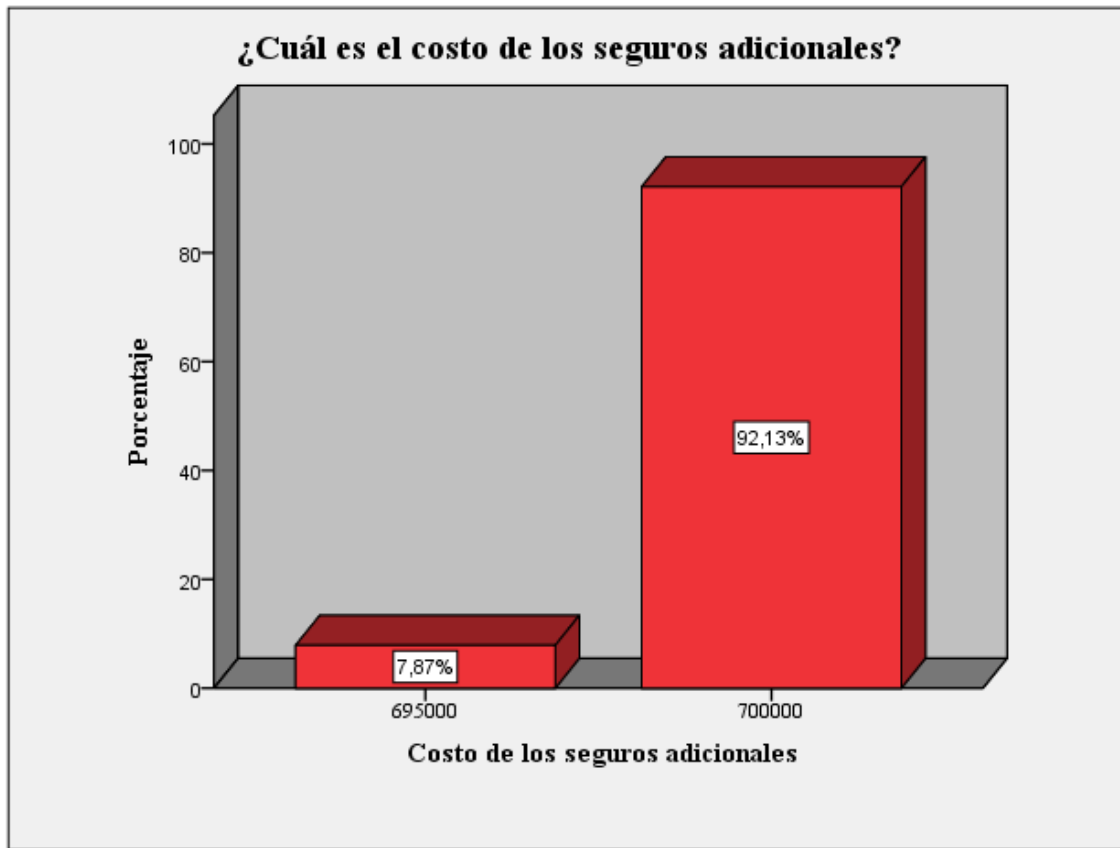
Figura 44 Valor del SOAT para propietario de taxi



Fuente: Elaboración propia

El 92,13% de los encuestados manifestaron que los seguros contractual y extracontractual tienen un valor de \$700.000, y el 7,87% restante, afirman que los seguros cuestan \$ 695.000.

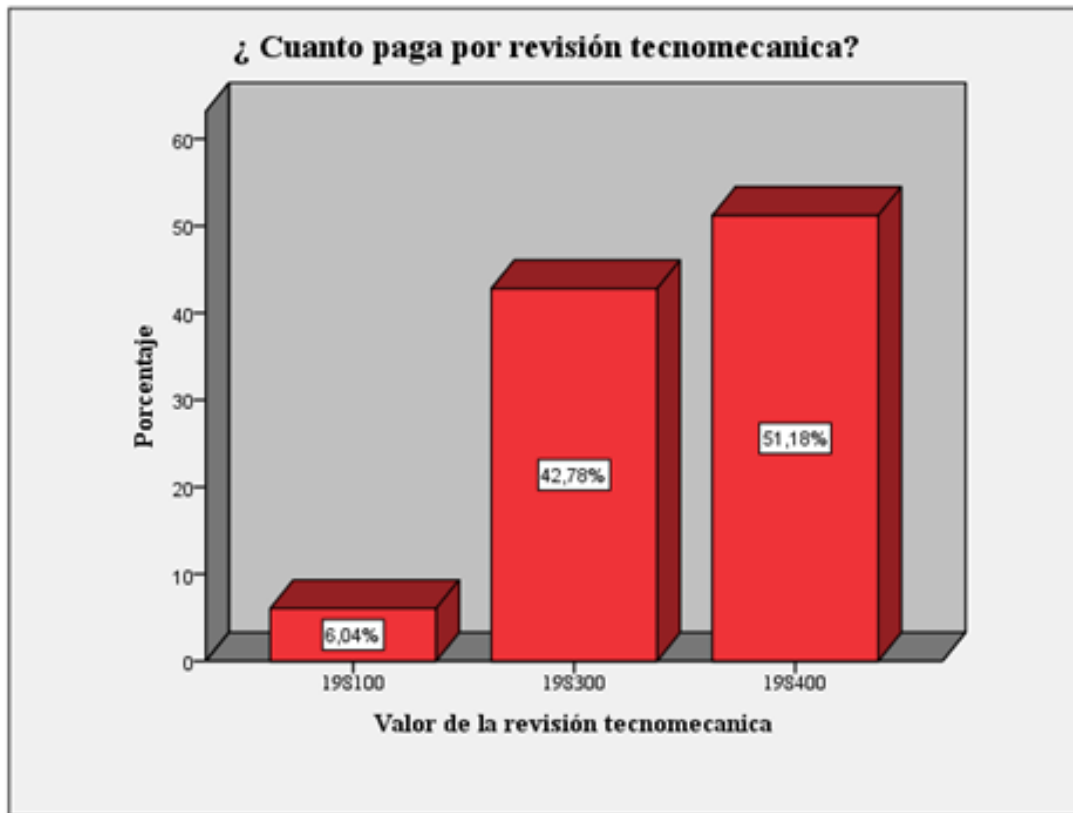
Figura 45 Valor de seguro adicional para propietario de taxi



Fuente: Elaboración propia

El 51,16% de los encuestados manifiesta que el valor de la revisión tecnomecánica es de \$198.400; el 42,76% afirma que es de \$198.300, y el 6,04% restante afirma que cuesta \$ 198.100.

Figura 46 Costo de tecnomecánica para propietario de taxi



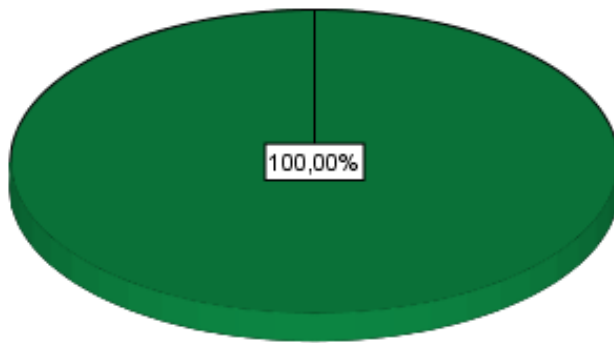
Fuente: Elaboración propia

El total de los encuestados afirman que el valor de la revisión preventiva bimensual de un taxi es de \$22.000.

Figura 47 Costo de revisión preventiva bimensual

¿Cuanto debe pagar por la revisión preventiva bimensual?

■ 22000



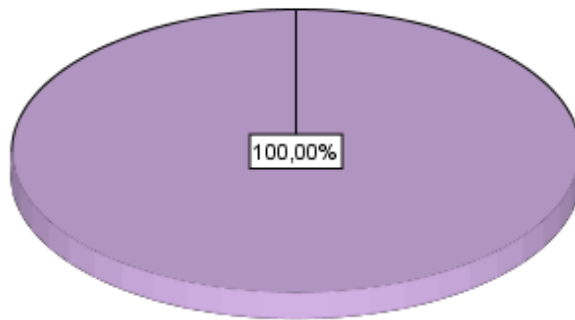
Fuente: Elaboración propia

La totalidad de los encuestados afirman que el costo mensual equivalente del cambio de aceite es de \$ 127.000

Figura 48 Costo equivalente mensual de cambio de aceite para propietario de taxi

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de aceite ?

■ 127000



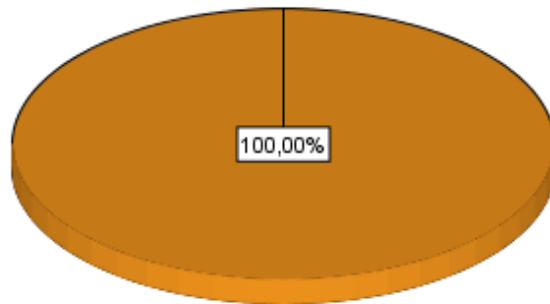
Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados manifiesta que el costo mensual equivalente del cambio de pastillas de frenos es de \$ 56.667.

Figura 49 Costo equivalente mensual por cambio de pastillas de frenos para propietario de taxi

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de pastillas de frenos ?

56667



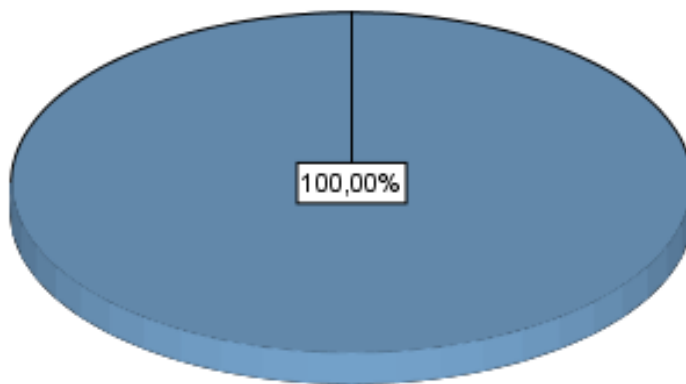
Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados afirman que el costo mensual equivalente al cambio de llantas es de \$84.000.

Figura 50 Costo equivalente mensual por cambio de llantas para propietario de taxi

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de llantas ?

■ 84000



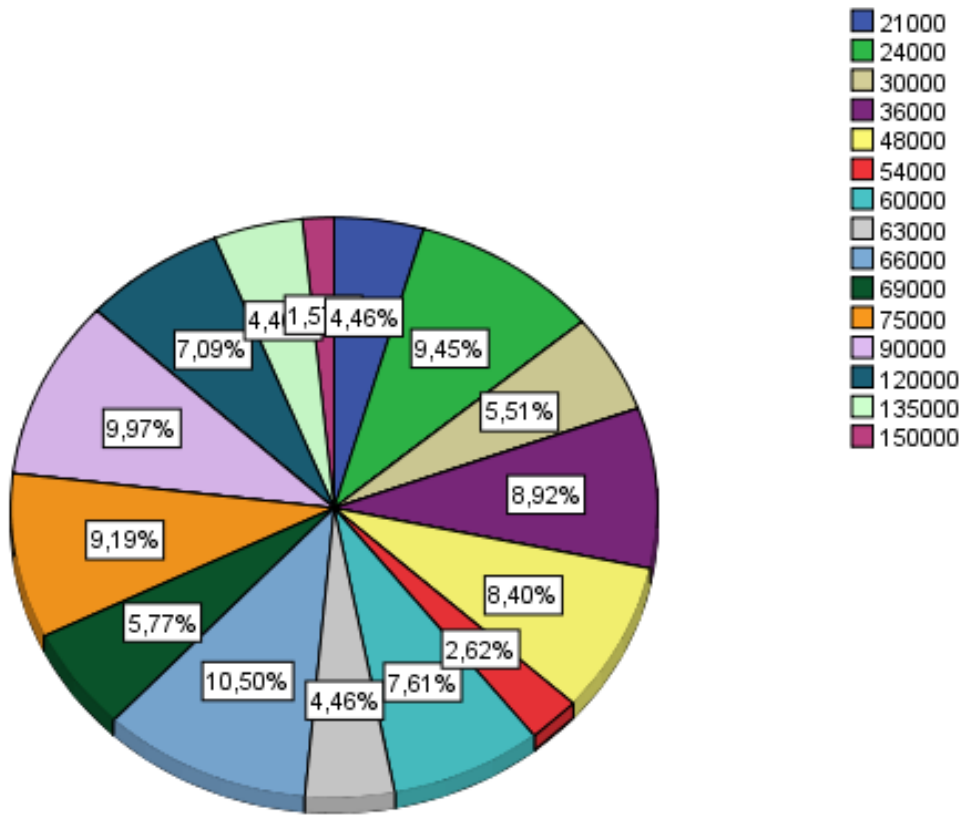
Fuente: Elaboración propia

El 4,46% de los encuestados afirman cancelar un valor por concepto de impuesto de rodamiento anual de \$21.000; el 9,45% afirma que el valor del rubro es de \$24.000; el 5,51% cancelan \$30.000; un 8,92% designan un valor de \$36.000; 8,40% pagan \$48.000; el 2,62% disponen de \$54.000; el 7,61% cancela la suma de \$60.000; un 4,46% paga \$63.000; 10,50% cancela un rubro de \$66.000; 5,77% paga \$69.000;

9,19% afirmo cancelar \$75.000; 9,97% cancela \$90.000; 7,09% dispone de \$120.000;
 4,40% paga \$135.000; y el 1,51% restante, dispone de \$150.000.

Figura 51 Costo de impuesto de rodamiento para propietario de taxi

¿Cuanto paga por el impuesto de rodamiento?



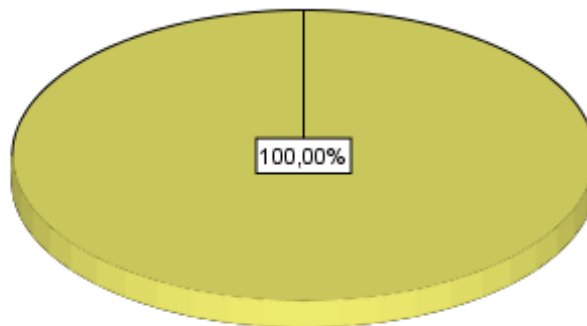
Fuente: Elaboración propia

La totalidad de los encuestados afirman cancelar \$26.500 por concepto de la tarjeta de operación.

Figura 52 Costo anual de tarjeta de operación

¿Cuál es el valor del costo anual de la tarjeta de operación?

■ 26500



Fuente: Elaboración propia

El propietario del taxi, una vez recibe la cuota diaria de manos del conductor, alimenta un fondo con el cual cubre los gastos de operación, mantenimiento y propiedad del vehículo como son: SOAT, seguros contractual y extracontractual, revisión preventiva bimensual, cambio de aceite, frenos y llantas, impuesto de rodamiento, tarjeta de operación y pago a la empresa. De acuerdo a nuestra encuesta, a nivel mensual un propietario recauda \$2.325.000 si el vehículo labora un turno diario y de ellos descuenta unos gastos de \$484.433, obteniendo un ingreso neto de \$1.840.567 (de acuerdo a los datos de frecuencia). Si nos basamos en los datos

promedio, el propietario recibe un ingreso bruto mensual de \$2.338.200, y restandole los gastos de \$481.551, obtiene al final un ingreso neto mensual de \$1.856.649.

Tabla 16 Ingresos y gastos propietario de taxi (1 turno)

Ingresos y gastos de propietario de taxi por mes (1 turno)		
Características	Frecuencia	Promedio
Ingreso (x mes)		
Ingreso bruto (x mes)	\$ 2.325.000	\$ 2.338.200
Gastos (x mes)		
SOAT	\$ 39.400	\$ 36.674
Otro seguros	\$ 58.333	\$ 58.301
Revisión técnomecanica	\$ 16.533	\$ 16.528
Revisión preventiva	\$ 11.000	\$ 11.000
Cambio de aceite	\$ 127.000	\$ 127.000
Cambio de frenos	\$ 56.667	\$ 56.667
Cambio de llantas	\$ 84.000	\$ 84.000
Impuesto de rodamiento	\$ 5.500	\$ 5.381
Tarjeta de operación	\$ 26.000	\$ 26.000
Pago a la empresa	\$ 60.000	\$ 60.000
Total de gastos	\$ 484.433	\$ 481.551
Ingreso neto mensual	\$ 1.840.567	\$ 1.856.649

Fuente: Elaboración propia

Para el caso del taxi que trabaja dos turnos, el propietario recibe un ingreso mensual bruto de \$4.650.000, de los cuales descuenta gastos por \$695.433, obteniendo al final un ingreso neto de \$3.954.567 mensuales (datos de frecuencia). Si nos basamos en los datos promedio, el propietario percibe un ingreso mensual bruto de \$4.676.400 y descontando unos gastos de \$692.551, obtiene un ingreso neto mensual de \$3.983.849.

Tabla 17 Ingresos y gastos propietario de taxi (2 turnos)

Ingresos y gastos de propietario de taxi por mes (2 turnos)		
Características	Frecuencia	Promedio
Ingreso (x mes)		
Ingreso bruto (x mes)	\$ 4.650.000	\$ 4.676.400
Gastos (x mes)		
SOAT	\$ 39.400	\$ 36.674
Otro seguros	\$ 58.333	\$ 58.301
Revisión técnomecánica	\$ 16.533	\$ 16.528
Revisión preventiva	\$ 11.000	\$ 11.000
Cambio de aceite	\$ 254.000	\$ 254.000
Cambio de frenos	\$ 56.667	\$ 56.667
Cambio de llantas	\$ 168.000	\$ 168.000
Impuesto de rodamiento	\$ 5.500	\$ 5.381
Tarjeta de operación	\$ 26.000	\$ 26.000
Pago a la empresa	\$ 60.000	\$ 60.000
Total de gastos	\$ 695.433	\$ 692.551
Ingreso neto mensual	\$ 3.954.567	\$ 3.983.849

Fuente: Elaboración propia

Cruzando la utilidad mensual generada por esta actividad contra la inversión que se ha efectuado en el pago del cupo y en la compra del vehículo, y con base en su valor comercial actual, se observa que el propietario del taxi está obteniendo una rentabilidad del 1,90% mensual si el taxi labora en un solo turno, la cual pasa a un 4,08% mensual en caso de laborar doble turno (con base en datos de frecuencia). Si nos basamos en los datos promedio, esta rentabilidad pasa a ser del 1,94 % cuando el vehículo labora un turno y asciende a 4,17% cuando el vehículo labora 2 turnos.

Tabla 18 Rentabilidad de la inversión para propietario de taxi

Rentabilidad de la inversión		
Características	Frecuencia	Promedio
Cupo	\$ 75.000.000	\$ 74.120.735
Valor comercial del taxi	\$ 22.000.000	\$ 21.522.310
Total Inversión	\$ 97.000.000	\$ 95.643.045
Rentabilidad de la inversión (1 turno)	1,90%	1,94%
Rentabilidad de la inversión (2 turno)	4,08%	4,17%

Fuente: Elaboración propia

10.3. IMPACTO LEGAL

10.3.1. Tipo de vinculación legal de conductores de Uber y de conductores de Taxi.

El 100% de los conductores de Uber encuestados, afirma no tener ningún tipo de contrato suscrito con la plataforma; respuesta similar dieron los conductores de taxis, ya que, en el caso de ellos, no existe contrato suscrito con los propietarios de los taxis, ni con las empresas a las que están afiliados los vehículos.

Figura 53 Tipo de contrato entre conductor y Uber

¿Que tipo de contrato se firmó entre usted y la plataforma?

■ Ninguno

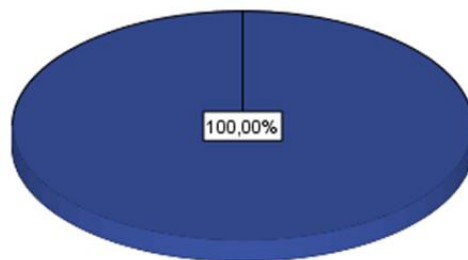


Fuente: Elaboración propia

Figura 54 Tipo de contrato entre conductor y propietario de taxi

¿ El propietario del taxi lo vinculó a usted por medio de contrato? En caso afirmativo ¿ Que tipo de contrato?

■ No



Fuente: Elaboración propia

10.3.2. El conflicto legal originado por la actividad de la plataforma Uber.

La plataforma Uber comenzó a funcionar en el año 2014, siendo inicialmente bien vista por las autoridades de la capital, pues la veían como un motivador para que los propietarios de vehículos no los utilizaran para sus desplazamientos entre su casa y el trabajo; pero cuando comenzó a crecer el número de conductores involucrados en el servicio y a afectar los ingresos de los taxistas, estos reaccionaron ante lo que percibían como una amenaza para sus intereses. Se inicia entonces, una serie de agresiones y paros por parte del gremio afectado y el inicio de demandas ante las autoridades, para que tomaran acciones en procura de impedir las actividades de los conductores de la plataforma. Se inicia al interior del gobierno, un enfrentamiento entre el Ministerio del Transporte, y las autoridades de tránsito a nivel nacional en contraposición al Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Plantean los primeros su posición, acerca de la ilegalidad del funcionamiento del servicio del transporte individual de pasajeros por parte de la plataforma, mientras que el Ministerio de las TIC afirma que la plataforma en sí misma, es una actividad legal, que no puede ser reprimida, ni sancionada, ni clausurada. Por su parte, la Secretaria de Movilidad de Bogotá presentó una demanda contra la aplicación de Uber, por la fijación de tarifas para la prestación del servicio de transporte individual, función que no le corresponde de acuerdo a la normatividad vigente.

En enero del 2019, la Secretaria de Movilidad de Bogotá y la policía crearon conjuntamente el grupo especial contra la ilegalidad, con la función de realizar

operativos para imponer comparendos, inmovilizar vehículos, suspender licencias y cancelar licencias de tránsito. Cabe anotar que, en los años 2017, 2018 y lo que ha transcurrido del 2019, en Bogotá las autoridades de tránsito han impuesto 16.685 comparendos a los conductores de las plataformas, de los cuales 3.596 se aplicaron en el 2017; 7.898 en el 2018 y 5.191 en el presente año. A su vez las autoridades de tránsito de Bogotá han suspendido la licencia a 5.000 conductores de Uber.

De acuerdo al código del tránsito del año 2002 en su artículo 26, se establece que las autoridades pueden suspender la licencia a un conductor de una plataforma (aplicación móvil) y que en caso de ser sorprendido reincidiendo en esta actividad, se le puede cancelar la licencia de conducción hasta por 25 años. Esta medida acaba de ser demandada ante la Corte Constitucional por considerarse excesiva. El demandante solicitó a la corte que, en lugar de los 25 años, la suspensión sea solamente de 3 meses. Frente a esta petición, el Ministerio del Transporte defiende el mantenimiento de la norma, afirmando que el transporte público de personas debe ser prestado por personas naturales o jurídicas legalmente constituidas y autorizadas para ese propósito, y que a su juicio, los conductores asociados a las plataformas no cumplen con los requisitos estipulados; constituyendo por lo tanto un riesgo para la integridad de las personas que usan estos servicios, ya que, al presentarse accidentes, no existe el cubrimiento de las pólizas que se exigen para el servicio de taxis.

Por su parte y con relación a la demanda mencionada, la empresa Uber Colombia le informó a la Corte Constitucional que la compañía no administra las plataformas de Uber, ni representa a los socios conductores, ya que los mencionados socios actúan de

manera autónoma y tienen una relación directa con las sociedades extranjeras titulares de las aplicaciones, las cuales están domiciliadas fuera del país. Agrega además Uber Colombia que esta empresa se dedica a cualquier “actividad comercial o civil lícita”, como la prestación de servicios de mercadeo, apoyo a terceros en temas logísticos y administrativos, servicio de asesoramiento a personas y empresas, consultoría de gestión y publicidad. Afirma además que la empresa no se dedica ni exclusiva, ni principal, ni marginalmente a las actividades de tránsito, transporte o infraestructura de transporte, ni tampoco desarrolla actividades tecnológicas. (Duque, 2019)

Existe una diferenciación entre los taxistas y los conductores de las plataformas, frente a situaciones de ocurrencia de accidentes, ya que, si se presenta un siniestro en el que esté involucrado un taxi, el usuario puede demandar a la empresa a la que este afiliado el vehículo y ella está obligada a responder. Mientras que, en caso de ocurrencia de un accidente, en donde intervenga un vehículo conducido por un socio de las plataformas, el usuario debe demandar al propietario del vehículo, mas no a la empresa, puesto que el conductor no es un empleado de ella.

Un aspecto interesante del conflicto que se presenta entre las plataformas tecnológicas utilizadas para la prestación del servicio de transporte publico individual de pasajeros y el Gobierno, es el hecho de que mientras éste afirma que son ilegales, simultáneamente procede a cobrarles impuestos, como es el caso del IVA. Referente a esto, el gerente general de Uber en Colombia, afirma lo siguiente: “Colombia es el

único país del mundo donde operamos en el que tenemos que pagar impuestos, pero aun así el servicio no está regulado”. (Ojeda P. D., 2019)

En esta situación se observa la omisión del Gobierno frente a la necesidad de establecer una regulación para el funcionamiento del servicio de transporte basado en plataformas. En este sentido, Uber le ha planteado al Gobierno la creación de una nueva categoría de transporte privado de pasajeros, intermediado por plataformas a la que se le designaría por las siglas “TPIP”. Plantea la empresa que esto ya se ha dado en otros países. En este sistema intervendrían tres actores: una aplicación tecnológica que aporta una plataforma y tiene como responsabilidad verificar la idoneidad de los conductores y la identidad de los clientes; proponer precios que varían de acuerdo con la oferta y la demanda; crear medidas de seguridad para la prestación del servicio y establecer unos términos y condiciones. Como segundo actor, intervendría el conductor, el cual estaría a cargo del transporte del usuario bajo unos mínimos de calidad, y tendría la libertad de ofrecerlo libremente según su disponibilidad a cambio de la obligación de efectuar un pago por el uso de la plataforma, la cual le provee acceso a tecnología, mapas, sistemas de cobros y marketing. Un tercer actor correspondiente al usuario, cuyo deber sería entregar información veraz sobre su identidad, cancelarle al conductor por el servicio y además cumplir con la normatividad definida para la utilización del servicio. Lo anterior iría complementado con la creación de una licencia específica para conductores de vehículos particulares que se dediquen a prestar el servicio de transporte de pasajeros. Igualmente propone la empresa que a quien aspire a prestar el servicio bajo esta modalidad, se le exigiría aceptar la

utilización de un vehículo con un modelo mínimo, tener la licencia vigente y no tener antecedentes judiciales negativos. Propone también la creación de un fondo al que se destinaría un porcentaje del recaudo por los servicios prestados para pagarle al gobierno por la utilización de las vías públicas

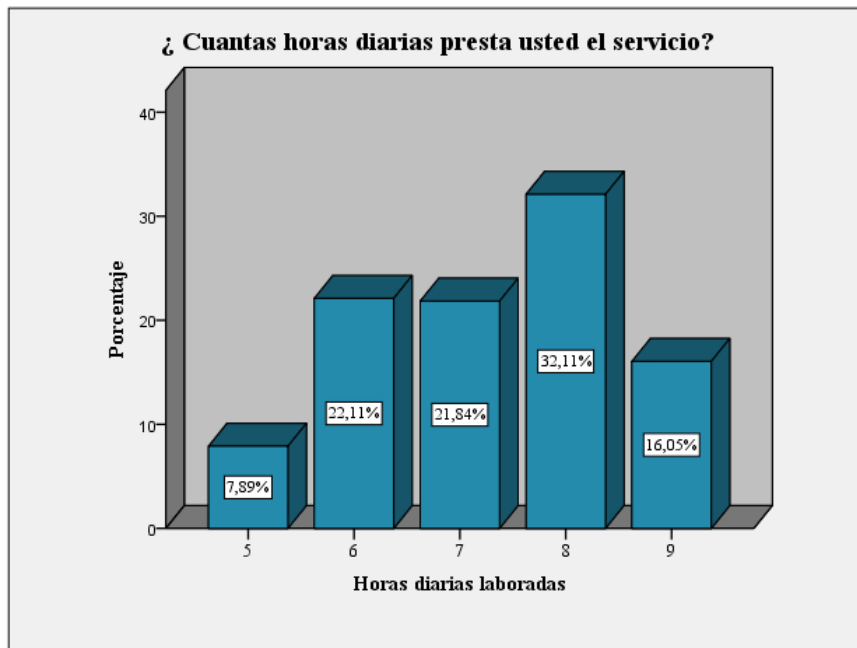
Ante éstas propuestas planteadas por Uber, el Ministerio del Transporte argumenta, que un requisito para la legalización de una plataforma dedicada al transporte de pasajeros, es condición fundamental, que se someta a todas las exigencias que actualmente se le hacen a los taxistas, entre las cuales se incluyen: pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual, el pago de un SOAT especial para servicio público, la expedición de licencias especiales para conductores y el pago de derechos. Otro planteamiento del Ministerio ante la propuesta de Uber de constituirse como empresa de transporte privado intermediado por plataformas, es que el transporte de pasajeros es un servicio público esencial, que se debe prestar bajo los parámetros definidos por el Gobierno.

10.3.3. Condiciones de trabajo de conductores de Uber y de taxi

De acuerdo a las encuestas efectuadas a los conductores de Uber, se observa que el 76% de ellos labora diariamente una jornada entre 6 y 8 horas, mientras que el 8% labora 5 horas y el 16% restante 9 horas. Por el lado de los conductores de taxis, se observa que el 80,32% tiene una jornada de trabajo entre 12 y 15 horas; mientras que el 9,97% labora 8 horas y el restante 9,71% realiza el trabajo en jornadas de 17 horas.

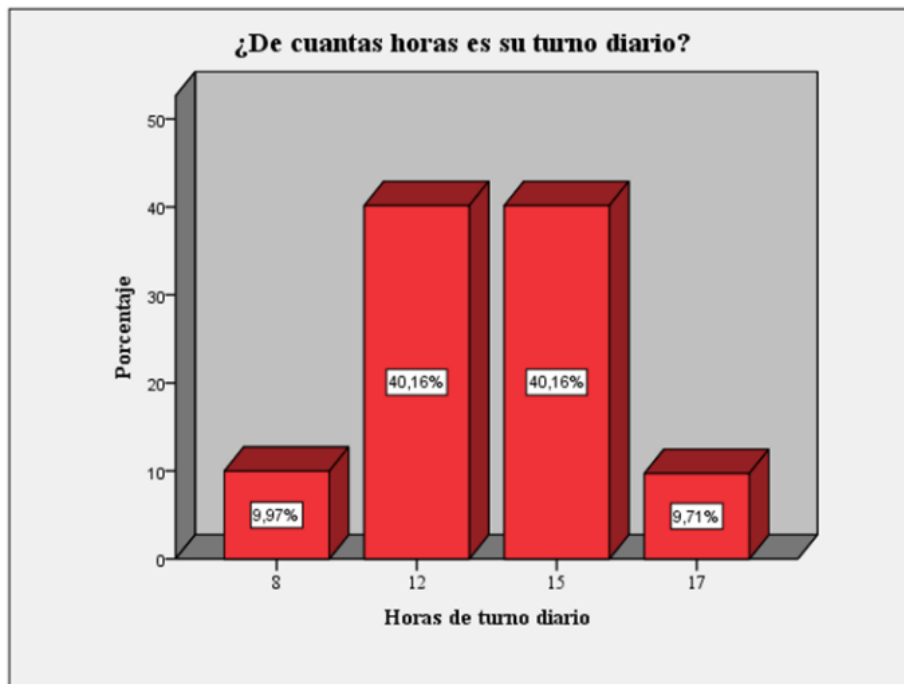
Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Figura 55 Jornadas de trabajo de conductores de Uber



Fuente: Elaboración propia

Figura 56 Jornadas de trabajo de conductores de taxis



Fuentes: Elaboración propia

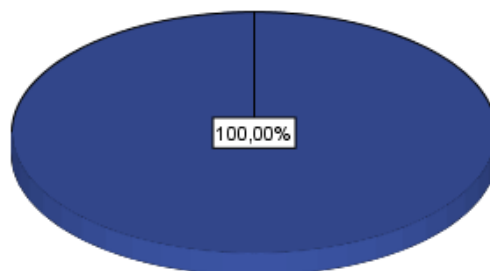
De acuerdo a la encuesta realizada, los conductores de taxi deben pagar de su propio bolsillo lo referente a su seguridad social, la cual comprende los rubros de: salud, pensión y ARL, los cuales tienen un valor de \$ 272.036 mensuales. (ver *Figura 57 Valor de cobertura seguridad social conductores de taxis*).

En lo referente a los conductores afiliados a la plataforma, el hecho de que sean considerados contratistas implica la inexistencia de la relación como empleados por parte de Uber. Por esta situación, estos deben asumir personalmente todo lo relacionado con el pago de los rubros de su seguridad social.

Figura 57 Valor de cobertura seguridad social conductores de taxis

¿ Cual es el valor de la cobertura de su seguridad social (Salud, pensión y ARL)?

■ 272036



Fuente: Elaboración propia

10.3.4. Reacción de la autoridad

Frente al comportamiento del conflicto presentado entre el gremio de los taxistas y la plataforma Uber, las autoridades de la capital tomaron la decisión de buscar el mejoramiento del servicio de los taxis a través de la expedición de las siguientes normas:

Por la Resolución 220 del año 2017 y el Decreto 568 del mismo año, las autoridades capitalinas implementaron el sistema de información y registro de conductores de taxi y el cobro de las tarifas mediante el uso de plataformas tecnológicas, lo que incluye el suministro de la información acerca del conductor, el recorrido óptimo, el cobro del servicio y la calificación por parte del usuario; con la posibilidad de incluir elementos lúdicos para el usuario del servicio. Para el uso de ésta plataforma tecnológica se establece la condición de que el conductor tenga un teléfono inteligente, una tableta o ambos dispositivos. Esto es complementado con el establecimiento de un monitoreo en tiempo real de la operación por parte de las empresas afiliadoras de los taxis y de la Secretaria de Movilidad.

Cabe anotar que la expedición de estas normas no fue bien recibida por el gremio de los taxistas, los cuales manifestaron su rechazo. Ante ello, las autoridades de la capital tuvieron que expedir la resolución 8056 del año 2018, mediante la cual se ampliaba el plazo para la implementación de dichas plataformas y daban un plazo perentorio para que estuvieran en pleno funcionamiento el 1 de septiembre del año 2018. Lo cual no ha sido acatado por el gremio en mención.

10.4. IMPACTO SOBRE LA CALIDAD

Existe una diferenciación en la calidad del servicio de transporte individual de pasajeros prestado por los taxis por una parte y por otra, los conductores afiliados a la plataforma, como se corrobora en la encuesta aplicada a los usuarios de ambos servicios, los cuales califican el servicio general prestado por los taxis entre regular y aceptable, mientras que a Uber le asignan una clasificación de bueno. (*ver Figura 12 Calificación a la calidad general del servicio de Uber y Figura 19 Calificación general del servicio de taxis*).

En el caso de los taxis se observa la deficiencia relacionada con el tipo de vehículos, en donde predominan los pequeños que no presentan un amplio espacio interior unido a la ausencia de baúl para el transporte de equipaje. Esta última característica incide además de la incomodidad de los pasajeros que requieren movilizar equipaje, en un riesgo para su integridad física, al estar expuestos a lesiones en el evento en que el taxi sufra una colisión con otro vehículo que le impacte por la parte posterior. Ante esta situación, el Ministerio de Transporte está preparando un decreto por el cual se elimina el uso de este tipo de vehículos y se establece la decisión de la utilización de vehículos con espacio interior amplio y dotados de baúl para su uso como taxis. Igualmente, y de acuerdo al deseo del Ministerio de Transporte se busca establecer un mecanismo para que el usuario sepa previamente cual es el valor de la tarifa para el recorrido que se va a desarrollar y a la vez tenga la posibilidad de calificar el servicio recibido.

Otro aspecto que se menciona en el tema de la calidad hace referencia a la presentación de los conductores de los taxis la cual obtuvo una baja calificación por parte de los usuarios; a esto se suma el tema del trato dado por los conductores de estos vehículos a los usuarios, el cual también obtuvo una baja calificación. Otro tema sobre este aspecto hace referencia a la inseguridad, la cual obtuvo una baja calificación por parte de los usuarios.

Frente a estas falencias del servicio de taxis que son percibidas por los usuarios, se observa que el servicio prestado por la plataforma Uber presenta mejores condiciones en lo referente a la presentación de los conductores, trato recibido y percepción de seguridad.

La Secretaria de Movilidad de Bogotá está impulsando la adopción por parte de los taxistas, de una tableta para sustituir el taxímetro tradicional que impida el cobro de tarifas inadecuadas a través de la adulteración de dichos aparatos de registro.

10.5. CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES

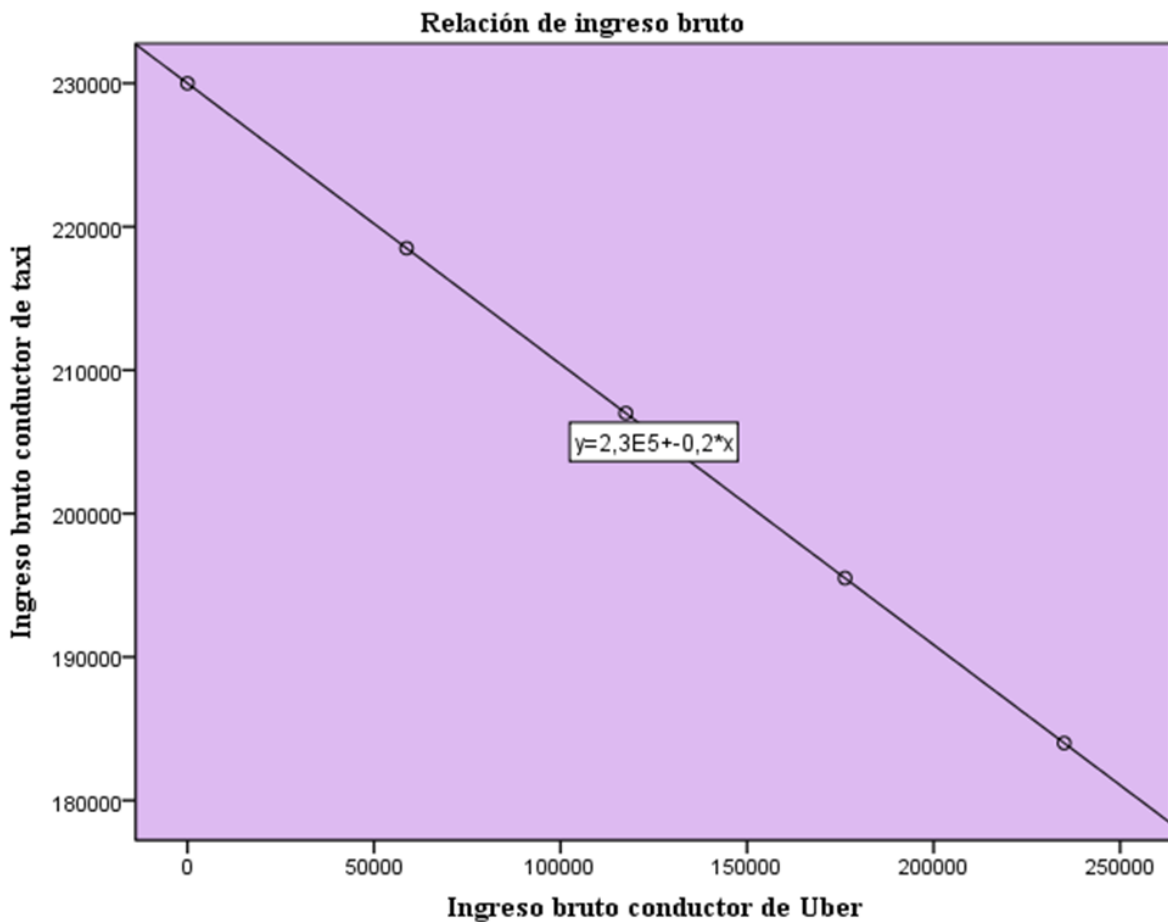
Una vez analizado el comportamiento de las variables se procedió a realizar el análisis de la correlación entre ellas para los aspectos del impacto económico, social y de la calidad del servicio.

10.5.1. CORRELACIÓN IMPACTO ECONOMICO

Al cruzar las variables de ingreso bruto obtenido por los conductores de Uber versus el ingreso bruto obtenido por los conductores de taxis se obtuvo una alta correlación,

observándose que tienen comportamientos inversos; es decir, a medida que el ingreso bruto del conductor de Uber aumenta, el ingreso bruto del taxi disminuye. (ver *Grafica 1 Correlación ingreso bruto*).

Grafica 1 Correlación ingreso bruto



Fuente: Elaboración propia.

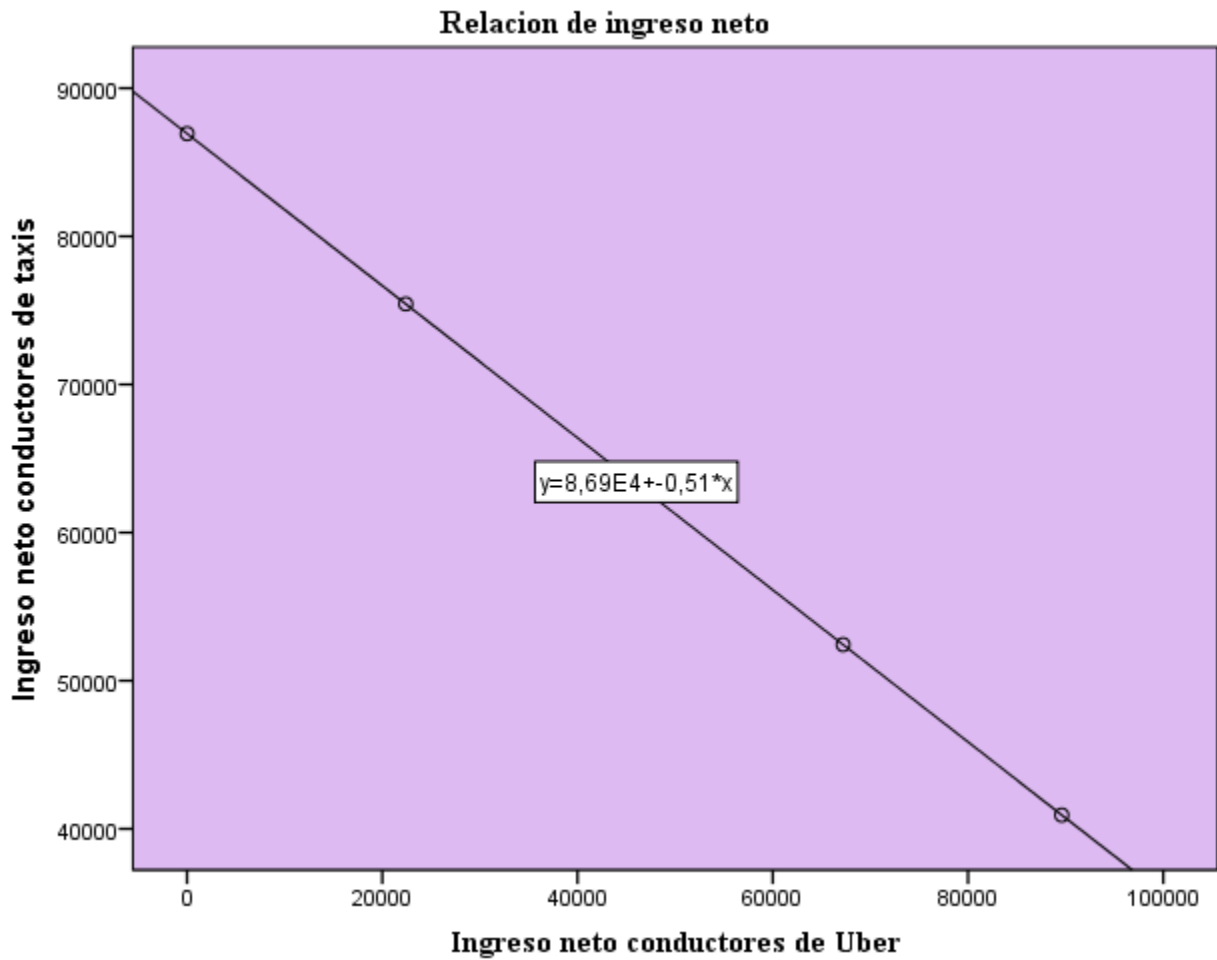
Tabla 19 Correlación ingreso bruto

		Correlaciones	
		Ingreso bruto conductor de Uber	Ingreso bruto conductor de taxi
Ingreso bruto conductor de Uber	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 5	-1,000** 5
Ingreso bruto conductor de taxi	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-1,000** 0,000 5	1 5

Fuente: Elaboración propia.

Al cruzar las variables ingreso neto obtenido por los conductores de Uber contra el ingreso neto obtenido por los conductores de taxis, se observa una alta correlación entre ellas, teniendo el comportamiento de ambas variables una dirección contraria. (ver *Grafica 2 Correlación de ingreso neto*)

Grafica 2 Correlación de ingreso neto



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20 Correlación de ingreso neto

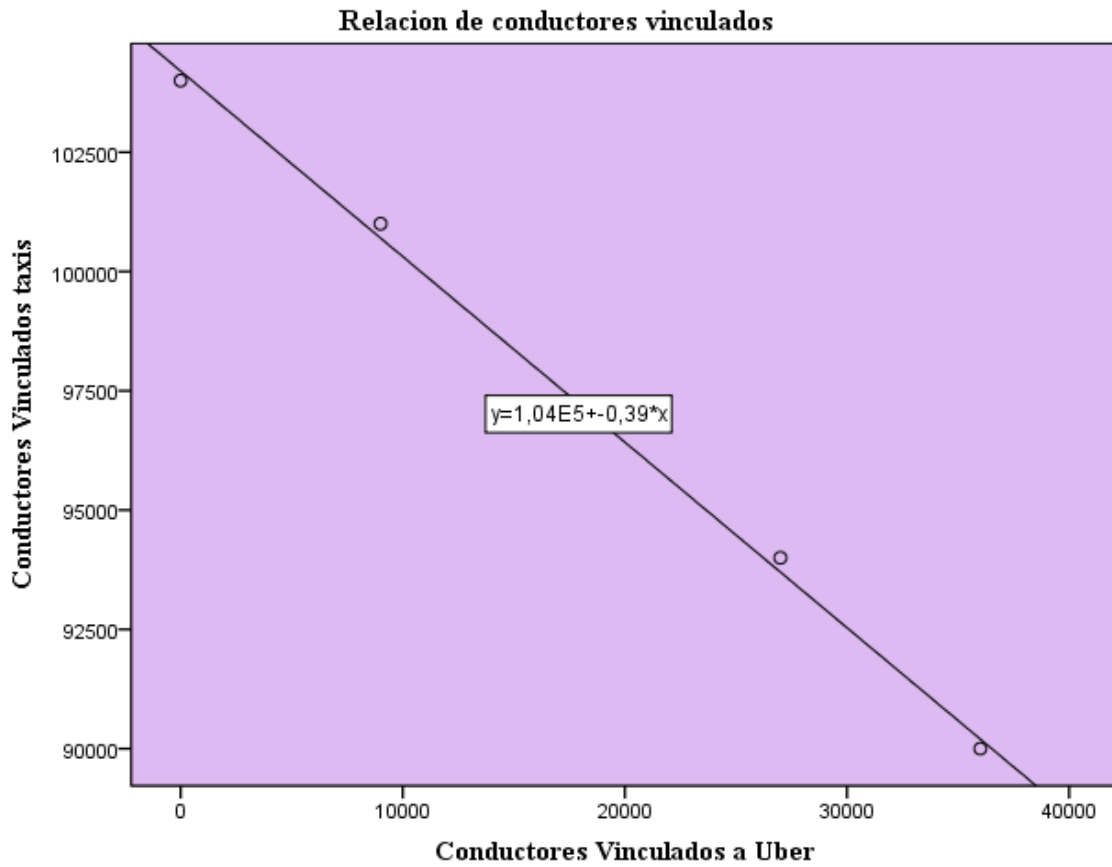
		Correlaciones	
		Ingreso neto conductores de taxis	Ingreso neto conductores de Uber
Ingreso neto conductores de taxis	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 5	-1,000** 0,000 5
Ingreso neto conductores de Uber	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-1,000** 0,000 5	1 5

Fuente: Elaboración propia.

10.5.2. CORRELACIÓN IMPACTO SOCIAL

Al cruzar las variables número de conductores vinculados a la plataforma Uber versus número de conductores asociados al servicio de taxis, se obtuvo una alta correlación. En donde las dos variables muestran comportamientos contrarios; mientras una presenta un ascenso, la otra muestra descenso. (ver *Grafica 3 Correlación conductores vinculados*)

Grafica 3 Correlación conductores vinculados



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21 Correlación de vinculación de conductores

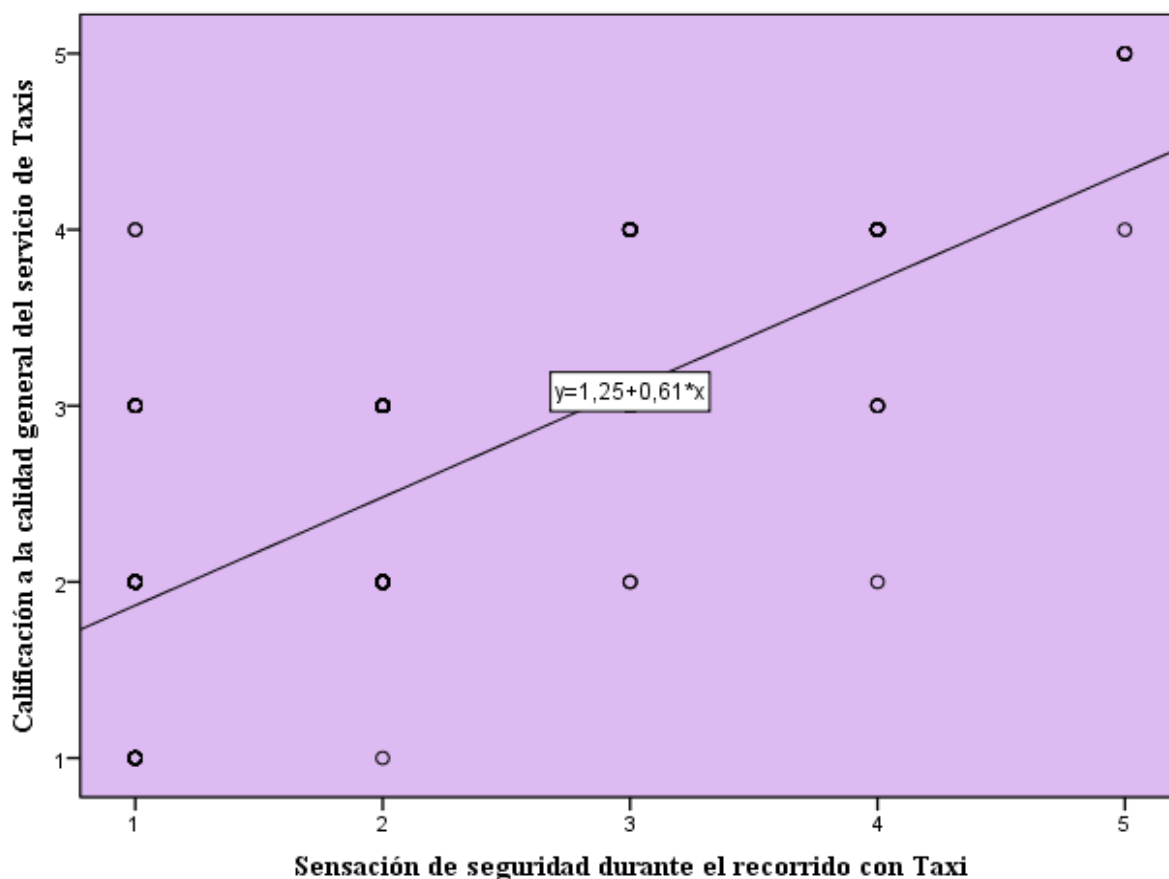
		Correlaciones	
		Conductores Vinculados a Uber	Conductores Vinculados taxis
Conductores Vinculados a Uber	Correlación de Pearson	1	-,999**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
Conductores Vinculados taxis	Correlación de Pearson	-,999**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

Fuente: Elaboración propia.

10.5.3. CORRELACIÓN IMPACTO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Al observar las relaciones entre las variables de la calidad del servicio como son: Tarifa justa, sensación de seguridad, presentación del vehículo y rapidez de respuesta a la petición del servicio versus la calificación general dada por los usuarios a la calidad del servicio se halló una correlación positiva y fuerte entre ellas en todos los casos, entendiéndose que a mayor sensación de seguridad, mejor presentación, percepción del cobro de una tarifa justa y rapidez en la atención del servicio, el usuario asignará una mejor calificación en la calidad global. Para el caso de Uber, la variable que mejor explica la calificación global es la sensación de seguridad, seguida por la percepción del cobro justo en la tarifa; igual comportamiento se observa para el caso de los taxis. (ver las siguientes graficas: *Grafica 1 Correlación ingreso bruto* , *Grafica 2 Correlación de ingreso neto*, *Grafica 3 Correlación conductores vinculados*, *Grafica 4 Correlación calidad del servicio de taxis - sensación de seguridad*, *Grafica 5 Correlación calidad del servicio de Uber - sensación de seguridad*, *Grafica 6 Correlación calidad del servicio de taxis - Tarifa Justa*, *Grafica 7 Correlación calidad del servicio de Uber - Tarifa Justa*, *Grafica 8 Correlación calidad del servicio de Uber - Presentación del vehículo*, *Grafica 9 Correlación calidad del servicio de Taxis - Presentación del vehículo*, *Grafica 10 Correlación calidad del servicio de Taxis - Rapidez de respuesta*, *Grafica 11 Correlación calidad del servicio de Uber - Rapidez de respuesta*)

Grafica 4 Correlación calidad del servicio de taxis - sensación de seguridad



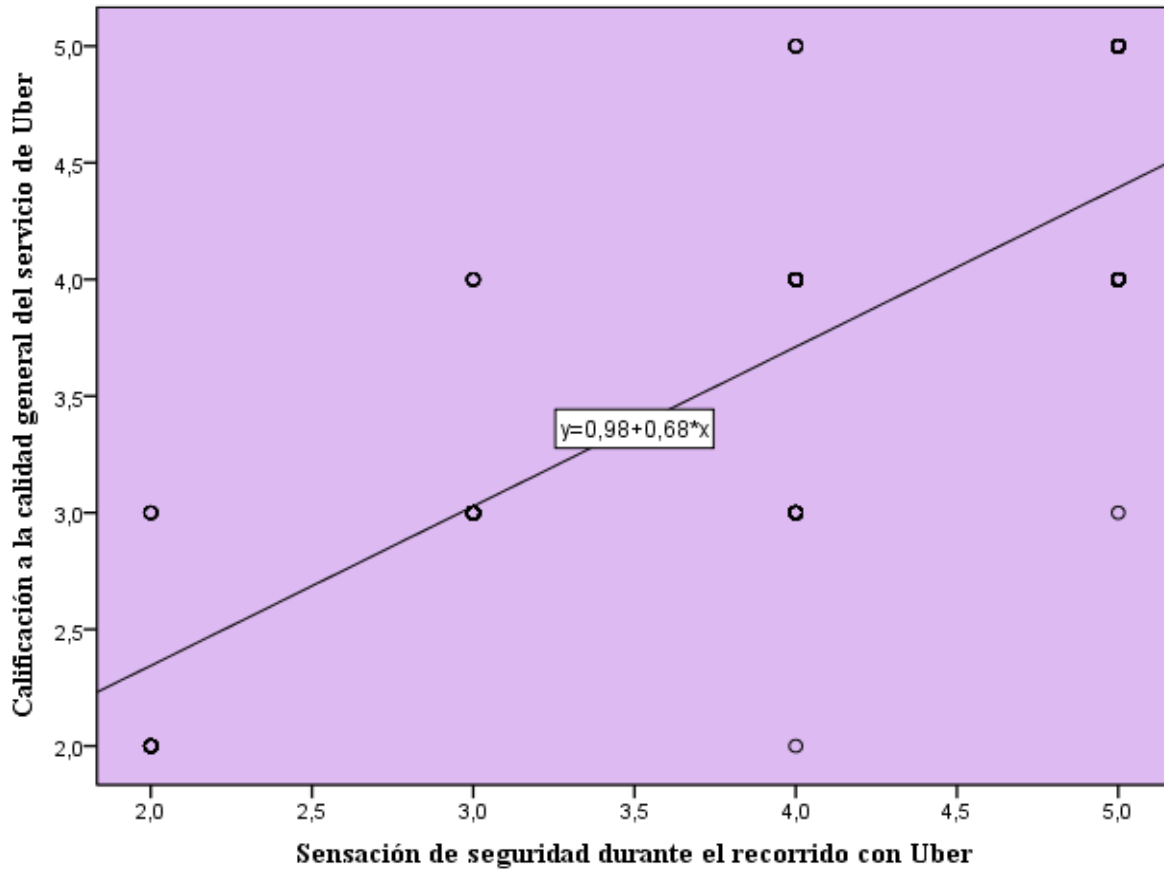
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22 Correlación calidad del servicio de taxis - sensación de seguridad

		Correlaciones	
		Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Sensación de seguridad durante el recorrido con Taxi
Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Correlación de Pearson	1	,745**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Sensación de seguridad durante el recorrido con Taxi	Correlación de Pearson	,745**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 5 Correlación calidad del servicio de Uber - sensación de seguridad



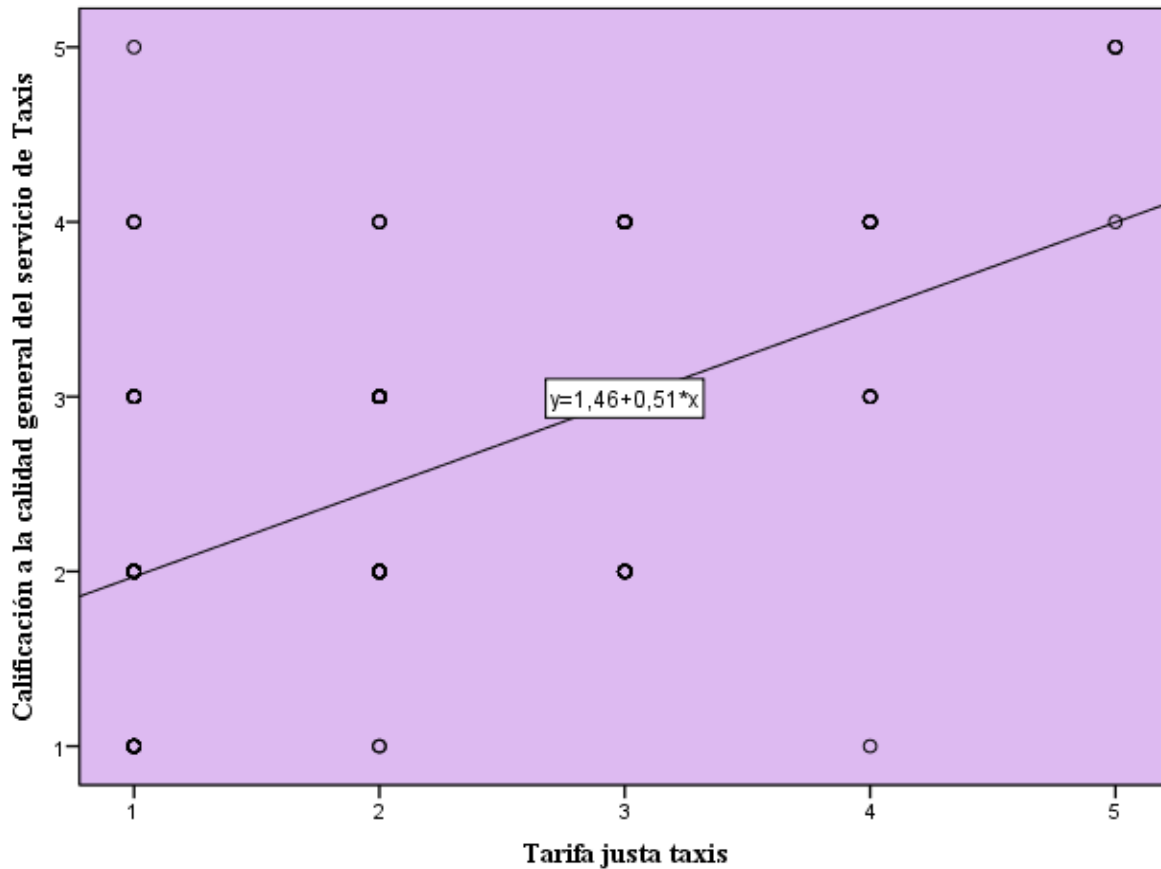
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23 Correlación calidad del servicio de Uber - sensación de seguridad

Correlaciones			
		Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Sensación de seguridad durante el recorrido con Uber
Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Sensación de seguridad durante el recorrido con Uber	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 6 Correlación calidad del servicio de taxis - Tarifa Justa



Fuente: Elaboración propia.

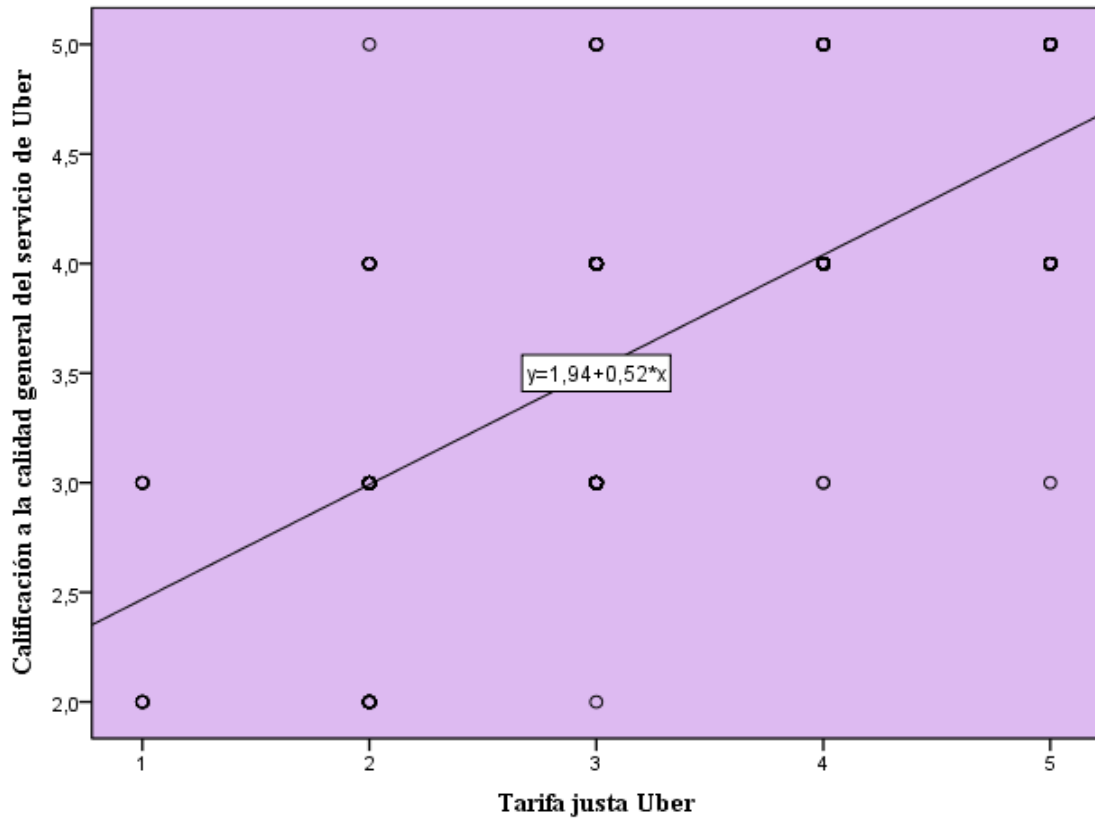
Tabla 24 Correlación calidad del servicio de taxis - Tarifa Justa

		Correlaciones	
		Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Tarifa justa taxis
Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Tarifa justa taxis	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
 presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Grafica 7 Correlación calidad del servicio de Uber - Tarifa Justa



Fuente: Elaboración propia.

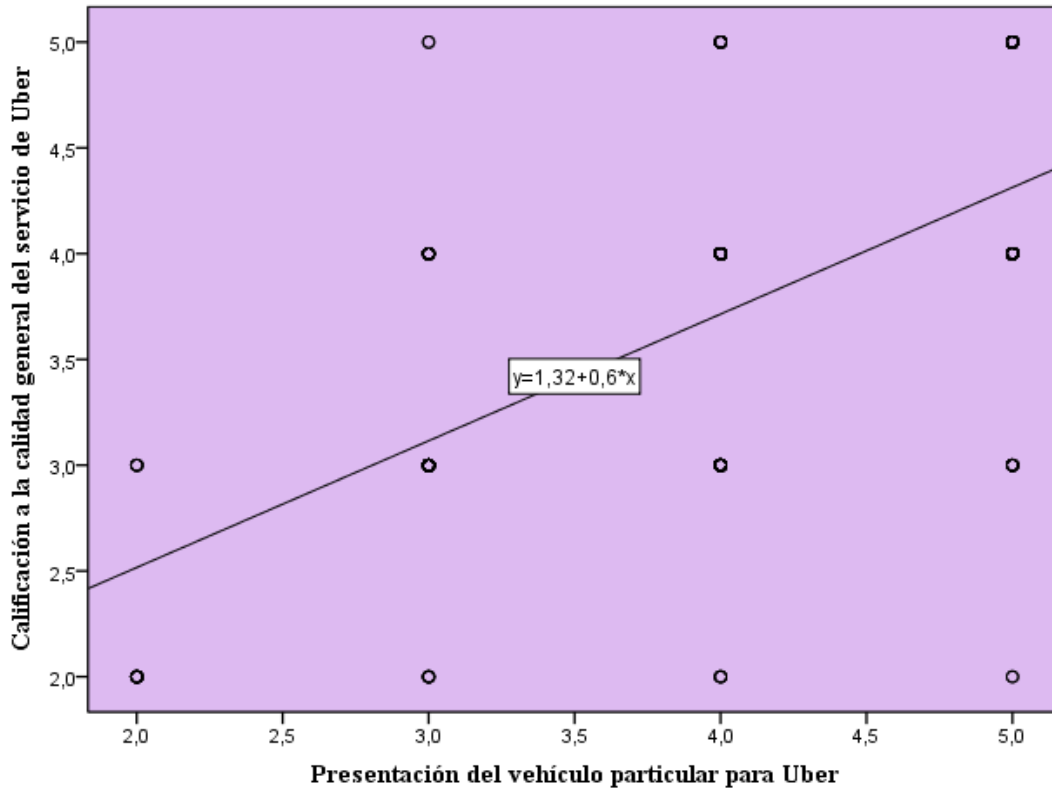
Tabla 25 Correlación calidad del servicio de Uber - Tarifa Justa

		Correlaciones	
		Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Tarifa justa Uber
Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Tarifa justa Uber	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
 presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Grafica 8 Correlación calidad del servicio de Uber - Presentación del vehículo



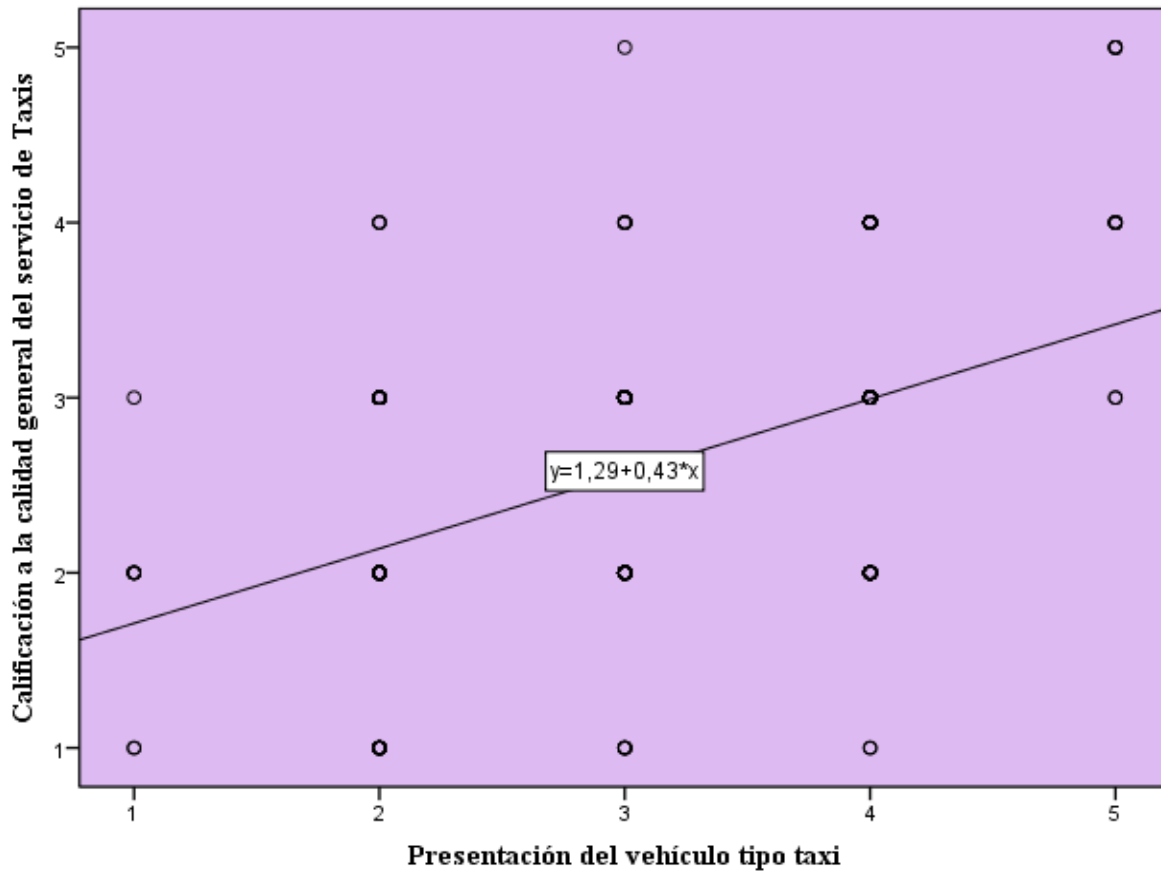
Fuente: Elaboración propia

Tabla 26 Correlación calidad del servicio de Uber - Presentación del vehículo

Correlaciones			
		Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Presentación del vehículo particular para Uber
Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Correlación de Pearson	1	,627**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Presentación del vehículo particular para Uber	Correlación de Pearson	,627**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia

Grafica 9 Correlación calidad del servicio de Taxis - Presentación del vehículo



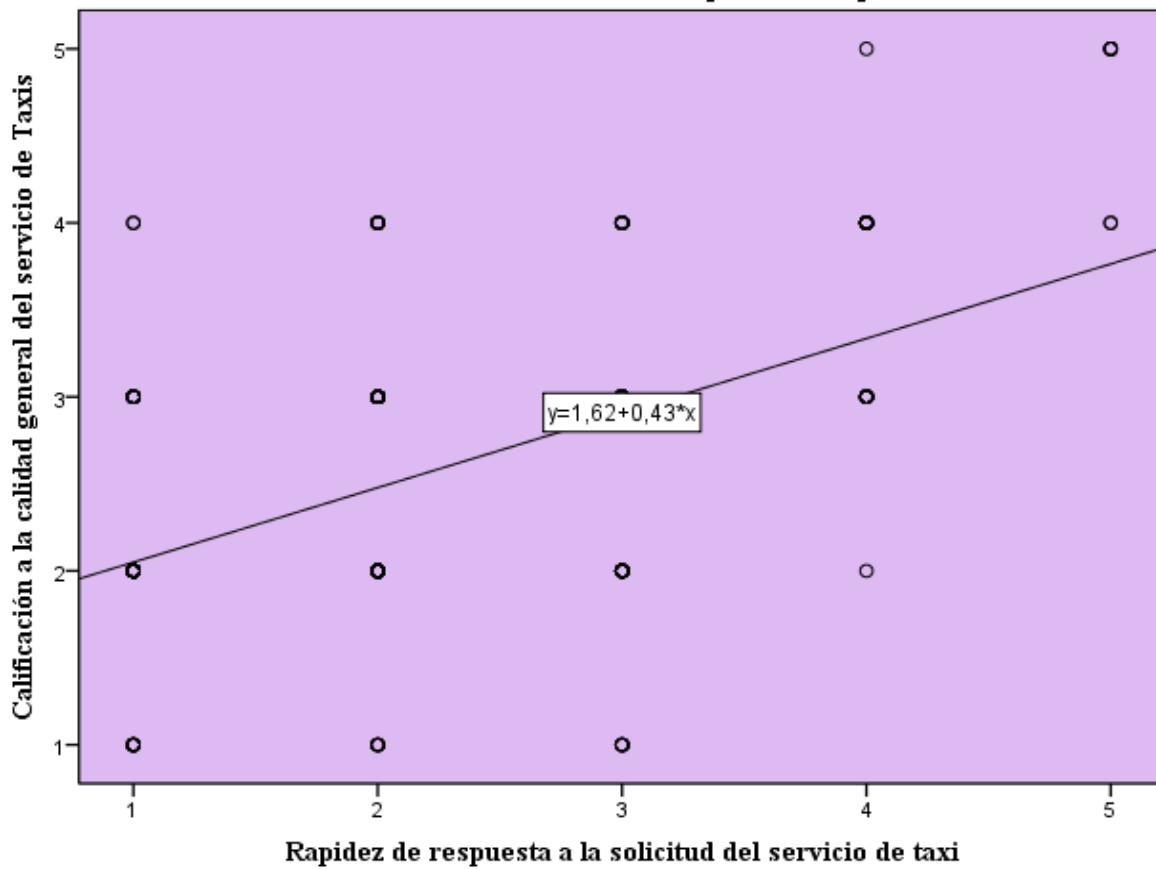
Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Correlación calidad del servicio de Taxis - Presentación del vehículo

		Correlaciones	
		Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Presentación del vehículo tipo taxi
Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Presentación del vehículo tipo taxi	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia

Grafica 10 Correlación calidad del servicio de Taxis - Rapidez de respuesta



Fuente: Elaboración propia

Tabla 28 Correlación calidad del servicio de Taxis - Rapidez de respuesta

		Correlaciones	
		Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio de taxi
Calificación a la calidad general del servicio de Taxis	Correlación de Pearson	1	,526**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio de taxi	Correlación de Pearson	,526**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Grafica 11 Correlación calidad del servicio de Uber - Rapidez de respuesta



Fuente: Elaboración propia

Tabla 29 Correlación calidad del servicio de Uber - Rapidez de respuesta

		Correlaciones	
		Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio de Uber
Calificación a la calidad general del servicio de Uber	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	383	383
Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio de Uber	Correlación de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

Fuente: Elaboración propia

11. CONCLUSIONES SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

11.1. CONCLUSIONES

Bogotá tiene un sistema individual de transporte de pasajeros que se inició en 1930, cuando la compañía importadora de vehículos Praco introdujo los primeros taxis para esta actividad en la ciudad. En la actualidad prestan el servicio 52.000 vehículos, afiliados a 57 empresas. El servicio se había prestado hasta hace 6 años en condiciones de oligopolio, con un control a la entrada de vehículos a través de la modalidad de cupos, establecida por la alcaldía de la ciudad. Esta actividad presenta falencias en los aspectos de seguridad, condiciones de comodidad de los vehículos, tarifas justas, disponibilidad espacial y temporal, trato al usuario, entre otras.

Desde hace 6 años, incursionó en Colombia el servicio prestado por conductores particulares, que utilizando sus vehículos y apoyados en una plataforma tecnológica, atendían las solicitudes de movilización, cobrando una tarifa establecida por la plataforma y pagándole a ella una comisión.

Esta novedosa modalidad de movilización se convirtió en una alternativa de conseguir ingresos para muchas personas, ya como complemento a los obtenidos en sus empleos, o como fuente principal de ellos. Esta forma de trabajo ha tenido mucha acogida en el país, de tal manera que actualmente hay cerca de 36.000 conductores trabajando en la ciudad de Bogotá, y la cifra sigue en aumento. Igualmente se ha generado un impacto positivo para las 36.000 familias de estos conductores, puesto

que ante los ingresos obtenidos por la actividad tienen la posibilidad de incrementar su bienestar.

La incursión de la plataforma ha tenido gran acogida entre los usuarios, que la han visto como una alternativa en términos de seguridad, comodidad de los vehículos, tarifas, disponibilidad de vehículos, trato por parte del conductor, entre otros.

Este proceso ha generado impactos: sociales, económicos, legales y sobre la calidad del servicio.

En el aspecto social, la plataforma Uber ha abierto un espacio de trabajo traducido en que actualmente laboran en la ciudad de Bogotá 36.000 conductores asociados a ella, lo cual se ha traducido en un beneficio para estas personas y sus familias. Adicionalmente a ello, se ha generado una buena aceptación de la plataforma por parte de los usuarios, traducido en la mejor calificación que le dan a este servicio, frente a la modalidad tradicional de los taxis (*ver Formato de encuestas*).

Simultáneamente y como corolario de ello, se ha presentado a través de este periodo, la reducción en las solicitudes de servicio a los taxis, situación sentida por los conductores de estos vehículos; reducción que dimensionan mínimo en un 20%. Concomitante con lo anterior, se ha generado un proceso de reacción por parte de los taxistas de organizarse para enfrentar lo que ellos visualizan como una amenaza, lo que se ha traducido en hechos de violencia protagonizados por taxistas contra conductores de Uber, jornadas de paro y protestas públicas.

Cabe anotar que, en Bogotá, frente a los 36.000 conductores de Uber, laboran 52.000 taxis lo que da una relación de 1,4 taxis por un Uber, relación comparable a la de la ciudad de Madrid, en donde se da una proporción de 1 Uber por cada dos (2) taxis. Teniendo en cuenta que en la ciudad de Bogotá no hay restricción al ingreso de conductores al servicio de Uber, se puede esperar que en un futuro el número de vehículos afiliados a la plataforma, llegue a equiparar al de los taxis.

En el aspecto económico, los conductores que utilizan la plataforma han entrado a aprovechar el mercado existente en Bogotá para la prestación del servicio de movilización individual de pasajeros, lo que les ha generado ingresos diarios razonables, sobre todo para los conductores que utilizan el vehículo de su propiedad. De acuerdo a las encuestas efectuadas, un conductor de Uber obtiene un ingreso neto de \$ 2.958.120 promedio mensual. Si se tiene en cuenta que actualmente laboran 36.000 conductores utilizando la plataforma Uber en Bogotá, esta actividad les genera un ingreso global de \$106.492.320.000 por mes.

De esta situación ha obtenido provecho la empresa Uber, a través del cobro de una comisión del 25% sobre la tarifa cobrada al usuario. Estimamos este ingreso en \$63.450.000.000 mensuales. Igualmente, el gobierno se ha visto favorecido con este proceso, a través del cobro de un IVA del 19% sobre la comisión que le cobra la plataforma a los conductores que la utilizan; estimándose de acuerdo a las encuestas, el recaudo en \$ 12.055.500.000 mensuales.

De otra parte, como consecuencia de la magnitud del ingreso de nuevos competidores a este mercado y la consecuente disminución de las solicitudes de

servicio recibidas, los conductores de taxi han visto reducidos sus ingresos, traducidos en el producido diario, lo que ha afectado sus condiciones y las de sus familias, cuyo número puede oscilar alrededor 100.000, y que al contar con menores ingresos han visto afectado su bienestar.

Otro impacto que ha generado la actividad de Uber en el lapso de estos últimos 6 años, como consecuencia del ingreso masivo de conductores afiliados a la plataforma a la prestación de este servicio ha sido el quebrantamiento de un monopolio- oligopolio que han tenido los taxistas en la prestación del servicio en la ciudad de Bogotá con una oferta de servicio rígida, determinada por la limitación del número de vehículos que pueden estar en operación, lo cual corresponde a una ineficiencia frente a la demanda creciente por parte de una población que se incrementa en la ciudad de Bogotá, y con unas tarifas rígidas determinadas por la autoridad de tránsito. En contra posición a ello la incursión de Uber busca crear un mercado de libre competencia, con libertad de acceso a prestar la oferta y con unas tarifas que varían de acuerdo al comportamiento de la oferta y la demanda.

En el aspecto legal, la incursión en el país de esta plataforma ha generado un impacto traducido en la actitud del gobierno de considerar ilegal esta actividad, procediendo a la aplicación de medidas de tipo policivo, como la cancelación de las licencias de conducción a los conductores que sean sorprendidos desarrollando la actividad. Es de anotar que el país vivió en los últimos días una jornada de protesta de estos conductores por el trato recibido por parte del Estado.

Al interior del Gobierno se presenta una contradicción frente a esta situación, pues mientras que las autoridades que tienen que ver con el ramo del transporte califican de ilegal el servicio de la plataforma, el Ministerio de las TIC, afirma que el funcionamiento de la plataforma no puede ser prohibido en el territorio nacional. En este sentido se observa que existe en Colombia una legislación y una normatividad diseñadas para reglamentar una actividad que se ha venido ejerciendo tradicionalmente a través de los años y que se enfrenta con el surgimiento de una nueva modalidad resultante del desarrollo de la tecnología y del avance de la globalización en donde la primera reacción del Estado fue declarar ilegal la nueva actividad, acogiendo las presiones del gremio afectado, pero planteándose la necesidad de la revisión de la normatividad para ponerla a tono con este nuevo proceso que se está desarrollando en Colombia y el mundo.

Respecto a la normatividad, cabe anotar que las autoridades de la ciudad de Bogotá Distrito Capital, reaccionaron ante la incursión de la plataforma Uber en esta jurisdicción, expidiendo a partir del año 2017 normativas para implementar en el servicio de taxis la utilización de plataformas tecnológicas, apoyadas en teléfonos inteligentes y tabletas; pero chocando con la resistencia ante estas medidas por parte del gremio de los taxistas.

Por otra parte, se ha planteado la preocupación por las condiciones de vinculación laboral que existen entre la plataforma y los conductores que la utilizan, en donde no existe contratos de trabajo con las prestaciones de ley. La plataforma afirma que los

conductores no son empleados suyos, sino socios. Y por lo tanto no puede existir relación laboral con ellos.

Por otro lado, dentro del gremio de los conductores de taxi, también se observan unas precarias condiciones de vinculación laboral, puesto que los conductores no tienen contrato de trabajo con los propietarios, ni las prestaciones de ley. En este caso, la relación entre propietario del vehículo y el conductor se asemeja a aquella que se da entre un arrendador y un arrendatario, en donde el conductor toma en alquiler el vehículo y paga un canon diario al propietario.

En el aspecto de la calidad, se observa ciertas tendencias en el sentido de introducir mejoras al servicio tradicional prestado por los taxis, como son: la idea de eliminar del servicio los vehículos pequeños, reemplazándolos por vehículos amplios y dotados de portaequipaje; la utilización de aplicaciones por parte de los taxistas; el desarrollo de procesos de capacitación a los conductores; e iniciativas como la instauración de las tabletas para sustituir a los antiguos taxímetros, las cuales generan garantía para el usuario de no adulteración del medidor y por lo tanto del cobro de una tarifa más justa.

11.2. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Ante el panorama de la visión del impacto general que ha inducido la actividad de la plataforma en el sistema de transporte individual de pasajeros en la ciudad de Bogotá, en donde se han identificado consecuencias tanto negativas como positivas que han afectado a los diferentes actores, procedemos a sugerir acciones que se podrían tomar

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

para mejorar la calidad de las condiciones de quienes intervienen en las dos
modalidades del servicio, agregando un estimativo de los posibles costos que tendría
su implementación y de los responsables de ellas.

Tabla 30 Sugerencias de acciones de mejoramiento con sus costos y responsables

VARIABLE	IMPACTO	ACCIONES	COSTO	RESPONSABLE
Impacto Social				
Aceptación del público a la Startup Uber.	Positivo	Mantener y controlar las variables de: sensación de seguridad, tarifa justa, presentación del vehículo y del conductor, servicio al cliente y rapidez de respuesta para que la plataforma continúe recibiendo una buena calificación.	\$ 70.000.000 anuales, correspondientes a la remuneración de una persona dedicada al control de las variables (seguridad, tarifa justa, presentación de los vehículos, rapidez de respuesta y servicio al cliente).	Empresa Uber
Aceptación del público al servicio de taxis	Negativo	<p>Seguridad: Selección de conductores teniendo en cuenta su perfil legal (antecedentes).</p> <p>Servicio al cliente: Capacitaciones para conductores en atención al usuario, normatividad de tránsito, control de estrés.</p> <p>Presentación del vehículo: reposición de los vehículos con más de 10 años de uso; salida del servicio de los vehículos pequeños y sin baúl y sustitución por carros amplios y con portaequipaje.</p> <p>Racionalización de tarifas: implementación de la instalación obligatoria de la tableta para la optimización del cálculo del valor del servicio y agilización con la respuesta de servicio.</p>	<p>Capacitaciones mensuales con un costo de \$ 48 millones al año.</p> <p>Suponiendo que el 50% del parque automotor de taxis está conformado por vehículos pequeños carentes de baúl, su sustitución por vehículos amplios y con baúl (Hyundai Advance), los cuales tienen un costo unitario de \$ 64 millones, arrojaría la suma de \$1.6 billones de pesos.</p> <p>Implementación de tableta con un costo unitario de \$ 1.200.000, arrojando un valor total de \$ 620.000 millones.</p>	<p>Empresas de taxis</p> <p>Gobierno</p> <p>Propietarios de taxis</p>

Número de conductores afiliados a la Startup Uber.	Positivo	Seguir promoviendo la plataforma	Para la promoción de la plataforma se realiza prioritariamente a través de redes sociales, calculándosele un costo de \$ 1000 millones de pesos al año.	Empresa Uber
Reducción de solicitudes de servicio recibidas por los taxistas.	Negativo	Buscar competitividad de los taxistas a través de la implementación del uso de la Tableta, una plataforma tecnológica, el cambio de los vehículos por unos más amplios y capacitaciones de los conductores.	<p>Capacitaciones mensuales: se estima que tienen un costo de \$ 48 millones al año.</p> <p>Suponiendo que el 50% del parque automotor de taxis son vehículos pequeños carentes de baúl, su sustitución por vehículos amplios y con baúl (Hyundai Advance) los cuales tienen un costo unitario de \$ 64 millones, calculamos que la inversión arrojaría la suma de \$1.6 billones de pesos.</p> <p>Implementación de tableta con un costo unitario de \$ 1.200.000, arrojando un valor de \$ 620.000 millones.</p>	<p>Empresas de taxis</p> <p>Gobierno</p> <p>Propietarios de taxis</p>

Hechos de violencia	Negativo	Capacitación en temas de: resolución de conflictos.	Capacitaciones mensuales con un costo anual de: \$ 48 millones.	Empresas de taxis Gobierno
Impacto Económico				
Resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor vinculado a la Startup Uber	Positivo	Por parte de la empresa: mantener la competitividad de la plataforma. Por parte del gobierno: tomar medidas para legalizar la actividad. Por parte del conductor: mantener la calidad del servicio	No aplica	Empresas Gobierno Conductores
Ingresos globales percibidos por los conductores afiliados a la plataforma Uber.	Positivo	Ser más eficientes en la búsqueda de solicitudes de servicio y atención oportuna de ellas.	No aplica	Conductores

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Ingresos percibidos por la empresa Uber.	Positivo	Mantener la competitividad de la plataforma y fomentar mayor vinculación de conductores.	\$ 1000 millones de pesos al año.	Empresa Uber
Impuestos pagados al gobierno por la empresa Uber.	Positivo	Proteger el recaudo a través de la legalización y regulación de Uber	No aplica	Gobierno

<p>Resultados económicos de la prestación del servicio para el conductor de taxi.</p>	<p>Negativo</p>	<p>Ser más competitivos (ser resilientes)</p>	<p>Capacitaciones mensuales, con un costo estimado de \$ 48 millones al año.</p> <p>Suponiendo que el 50% del parque automotriz son vehículos pequeños y sin baúl, su sustitución por vehículos amplios y dotados de portaequipaje (Hyundai Advance) que tiene un costo unitario de \$ 64 millones, arrojaría la suma de \$1.6 billones de pesos.</p> <p>Implementación de tableta con un costo unitario de \$ 1.200.000, arrojando un valor de \$ 620.000 millones.</p>	<p>Empresas de taxis</p> <p>Propietarios de los vehículos.</p> <p>Conductores de taxis</p>
---------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

Resultados económicos para el propietario del taxi.	Negativo	Ser más competitivos (ser resilientes)	<p>Capacitaciones mensuales estimadas en \$ 48 millones al año.</p> <p>Suponiendo que el 50% del parque automotriz son vehículos pequeños y sin baúl, su sustitución por vehículos amplios y dotados con portaequipaje (Hyundai Advance) que tiene un costo unitario de \$ 64 millones, arrojaría la suma de \$1.6 billones de pesos.</p> <p>Implementación de tableta con un costo unitario de \$ 1.200.000, arrojando un valor de \$ 620.000 millones.</p>	<p>Empresas Propietarios de los vehículos. Conductores de taxis</p>
Impacto legal				
Tipo de vinculación legal por parte de Uber a sus conductores.	Negativo	Implementación de contrato de trabajo para los conductores de la plataforma, incluyendo las prestaciones legales. Siendo asumidas en forma proporcional por cada uno de los actores (propietario y empresa)	No aplica	<p>Gobierno</p> <p>Empresa Uber</p>

El conflicto legal originado por la actividad de la plataforma Uber.	Negativo	Legalización de la actividad, complementada con regulación de su funcionamiento.	No aplica	Gobierno
Condiciones de trabajo de conductores de taxis.	Negativo	Implementación de contrato de trabajo para los conductores de taxis, incluyendo las prestaciones legales. Siendo asumidas en forma proporcional por cada uno de los actores (propietario, empresa y conductor)	No aplica	Gobierno Empresa de taxis Conductores de taxis
Impacto sobre la Calidad				
Experiencia del cliente con el servicio prestado por Uber.	Positivo	Mantener la calidad del servicio	No aplica	Empresa Uber

Experiencia del cliente con el servicio prestado por los taxis.	Negativo	Mejorar la calidad del servicio en todos sus aspectos	<p>Capacitaciones mensuales estimadas en: \$ 48 millones al año.</p> <p>Suponiendo que el 50% del parque automotriz son vehículos pequeños y sin baúl, su sustitución por vehículos amplios y dotados de portaequipaje (Hyundai Advance) que tiene un costo unitario de \$ 64 millones, arrojaría la suma de \$1.6 billones de pesos.</p> <p>Implementación de tableta con un costo unitario de \$ 1.200.000, arrojando un valor de \$ 620.000 millones.</p>	<p>Empresas Propietarios de los vehículos. Conductores de taxis</p>
-----------------------------------------------------------------	----------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

Nota: se aclara que, en la casilla de costos, la palabra “No aplica” obedece a rubros no cuantificables, ya que son establecidos por parte del Gobierno Nacional.

En el caso del transporte individual urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá el objetivo es que el usuario tenga a disposición el mejor servicio que se le pueda ofrecer.

Se debería estandarizar el servicio, buscando que el usuario no tenga preferencias a la hora de escoger, puesto que tendría el ofrecimiento del mismo tipo de vehículos en términos de modelos, espacio interior y comodidades; el mismo tipo de tarifas; las mismas condiciones de seguridad y el mismo trato por parte de los conductores.

Se debería buscar un trato equitativo por parte de las autoridades a ambos grupos de actores que puede ser por dos vías; por un lado, exigirles a los conductores de Uber el cumplimiento de los mismos trámites, requisitos, cargas y pagos que se le exige a los taxistas; o, por otro lado, eliminar para los taxistas muchos de esos requisitos y cargas de tal manera que queden nivelados con los conductores de la plataforma.

Se debería flexibilizar el límite del número de cupos de taxis establecidos para la ciudad, en función del comportamiento de la demanda para una ciudad como Bogotá que está en crecimiento. Paralelo a esta flexibilización se debe ir presentando una reducción del valor del cupo para los taxis con el fin de dar oportunidad a más personas de ingresar a esta actividad.

En el plano ideal se debería buscar que esta actividad de transporte individual de pasajeros generara beneficios para todas las partes interesadas (usuarios, conductores de taxi, conductores de Uber, propietarios de taxis, empresas de taxis, empresa Uber y Gobierno). Para el caso de los usuarios se les debe ofrecer seguridad, comodidad, tarifa justa, disponibilidad en todo lugar y todo momento, y adecuada presentación

tanto del vehículo como del conductor. Los conductores de taxi requieren unas mejores condiciones de trabajo, una adecuada cobertura de seguridad social, jornadas de trabajo racionales, vinculación mediante un contrato de trabajo y seguridad social para ellos. Los conductores de Uber requieren adecuadas condiciones de seguridad social y vinculación mediante un contrato de trabajo. Para los propietarios de taxis se debería garantizar el mantenimiento de la rentabilidad de su inversión. Para las empresas de taxis se debería propender por su sostenibilidad a través del tiempo. Para la plataforma Uber sería ideal que se le permitiera desarrollar su actividad libremente en la ciudad de Bogotá, sometida a vigilancia por parte del Gobierno con el cumplimiento de normas y regulaciones. En lo que respecta al Gobierno es deseable que pueda mantener e incrementar sus ingresos mediante la tributación aplicada, tanto a la actividad de Uber como de los taxis.

Es deseable que se definiera la relación ideal entre el número de vehículos prestadores de servicio de transporte individual urbano de pasajeros y el número de habitantes de la ciudad.

En el servicio de transporte individual de pasajeros se deben dar tres condiciones: eficiencia, racionalidad y competencia. Entendiéndose por eficiencia, el hecho de que los actores (taxistas y conductores de Uber) deben prestar un servicio óptimo con el adecuado uso de los recursos disponibles. La racionalidad se entiende por el hecho de que en el servicio se utilicen los recursos existentes de tal manera que no se presenten situaciones indeseadas tales como: exceso de vehículos con la consecuente subutilización de ellos, pero que tampoco se presente la otra situación de que haya

escasez de vehículos afectando de esta manera a los usuarios y su necesidad de ser atendidos. Finalmente, y por competencia se entiende el hecho de que se debe facilitar el ingreso de muchos oferentes a la actividad, buscando ofrecer la mejor calidad del servicio para el usuario.

12. REFERENCIAS

(2013). *El Espectador. Sección el Salmon*.

3/7/2016, E. |. (3 de Julio de 2016). *Revista Dinero*. Obtenido de Revista Dinero:

<https://www.dinero.com/empresas/articulo/uber-se-pronuncia-luego-de-conocer-la-multa-aplicada-en-colombia-2016/221152>

AMERICA RETAIL. (24 de Octubre de 2018). Obtenido de AMERICA RETAIL:

<https://www.america-retail.com/colombia/colombia-inDriver-la-nueva-app-de-transporte-para-ciudades-intermedias/>

Arias, A. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/historia/burbuja-de-las-punto-com.html>

Arrieta, E. (27 de Mayo de 2019). *La Republica.net*. Obtenido de La Republica.net:

<https://www.larepublica.net/noticia/uber-y-taxis-conflicto-eterno>

ÁVILA, D. A. (23 de DICIEMBRE de 2016). *EL TIEMPO*. Obtenido de EL TIEMPO:

<https://www.eltiempo.com/economia/empresas/uber-cumple-tres-anos-en-colombia-33976>

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Cadarso, P. L. (2001). Principales Teorías Sobre El Conflicto Social. *Revista Historia Caceres*,
237-254.

Cano, J. A. (25 de Marzo de 2015). *Revista Semana* . Obtenido de Reevista Semana :
<https://sostenibilidad.semana.com/opinion/articulo/sobre-uber-dilemas-nuevas-tecnologias/32769>

Conexion Capital . (27 de Junio de 2017). Obtenido de Conexion Capital:
<https://conexioncapital.co/asi-hoy-negocio-taxi-bogota/>

Conexion Capital. (3 de Noviembre de 2017). Obtenido de Conexion Capital :
<https://conexioncapital.co/hoy-los-taxistas-no-tienen-pasajeros-culpa-uber-cabify-hugo-ospina/>

Conexion Capital. (1 de Noviembre de 2017). Obtenido de Conexion Capital:
<https://conexioncapital.co/estas-las-cifras-del-servicio-taxi-bogota/>

Diario de las Americas. (7 de Diciembre de 2017). Obtenido de Diario de las Americas:
<https://www.diariolasamericas.com/eeuu/uber-debe-lavar-su-cara-2018-n4138826>

Dinero . (2018). Obtenido de Dinero: <https://www.dinero.com/amp/5-cifras-para-entender-el-fenomeno-uber/216251>

Dinero, R. (3 de Julio de 2016). *Revista Dinero*. Obtenido de Revista Dinero:
<https://www.dinero.com/empresas/articulo/uber-se-pronuncia-luego-de-conocer-la-multa-aplicada-en-colombia-2016/221152>

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Duque, M. S. (8 de Septiembre de 2019). EL debate de Uber, Beat, Didi y las licencias llega a la corte. *El Tiempo*, pág. 1.10.

Economía, R. N. (10 de Mayo de 2017). *El Espectador*. Obtenido de El Espectador:

<https://www.elespectador.com/economia/que-ha-pasado-con-los-taxis-de-lujo-articulo-693264>

El Tiempo. (23 de Diciembre de 2016). Obtenido de El Tiempo:

<https://www.eltiempo.com/economia/empresas/uber-cumple-tres-anos-en-colombia-33976>

Espectador, E. (9 de Julio de 2019). Habrá sanciones contra taxistas que perturben el orden público o la movilidad durante el paro. *El Espectador*, pág. 7.

Espinosa, J. S. (12 de Julio de 2017). *Milenio*. Obtenido de Milenio:

<https://www.milenio.com/opinion/julio-serrano/apuntes-financieros/uber-y-taxis-la-lucha-entre-dos-mundos>

Estas son las cifras del servicio de taxi en Bogotá. (1 de Noviembre de 2017). Obtenido de Canal

Capital: <https://conexioncapital.co/estas-las-cifras-del-servicio-taxi-bogota/>

(2017). *Estas son las cifras del servicio de taxi en Bogotá*. Bogota: Canal Capital.

Galeano, S. (4 de junio de 2018). *MARKETING ECOMMERCE*. Obtenido de M4RKETING

ECOMMERCE: <https://marketing4ecommerce.co/emobi/>

Garrido, C. A. (s.f.). *La Gestión del Conflicto en las Organizaciones Complejas*. Andalucía:

Universidad Internacional de Andalucía.

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Gómez, M. A. (10 de Julio de 2018). *Revista Bacanika* . Obtenido de Revista Bacanika:

<https://www.bacanika.com/seccion-noticias/uber-airbnb-y-rappi.html>

Henao, L. M., & Lezama, N. (2019). *Trabajo seminario de investigación - Impacto social, economico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de las Startups en Colomnia. Caso Bogotá. Bogotá. Bogotá.*

<https://marketing4ecommerce.co/emobi/>. (s.f.). Obtenido de

<https://marketing4ecommerce.co/emobi/>.

Juana Serrano, R. M. (s.f.). *Nuevos Retos y Escenarios Socioeconómicos Tras la Crisis*. España: Univerisis de Castilla.

Leralta, J. (10 de Mayo de 2019). *National Geographic España*. Obtenido de National

Geographic España: https://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/cochero-cochero-moverse-taxi-siglo-xix_13013/1

Lezama, N., & Henao, L. M. (2019). *Trabajo seminario de investigación - Impacto social, economico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de las Startups en Colomnia. Caso Bogotá. Bogotá.*

Martínez, L. A. (14 de Diciembre de 2017). *Periodico El Economista*. Obtenido de Periodico El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/politica/5-controvertidas-clausulas-del-nuevo-contrato-de-Uber-20171214-0091.html>

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Montes, S. (5 de Octubre de 2018). *La Republica* . Obtenido de La Republica:

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/uber-puede-ser-hasta-70-mas-barato-que-cabify-en-paises-de-america-latina-2778512>

Movilidad, S. D. (2017). *Observatorio de Movilidad de Bogotá D.C/2017*. Bogotá.

Ojeda, D. (31 de 03 de 2019). El debate por la legalidad de las Apps de transporte. *El Espectador*.

Ojeda, P. D. (31 de Marzo de 2019). EL dabate por la legalidad de las apps de transporte. *El Espectador*, pág. 19.

Pulzo. (15 de Febrero de 2019). *Pulzo*. Obtenido de Pulzo:

<https://www.pulzo.com/economia/como-planea-uber-volverse-legal-colombia-PP643438>

Redorte, J. (2004). *Còmo analizar los conflictos: La tipologia de conflictos como herramienta de medicion, Barcelona*. Paidos Barcelona.

Robledo, J. E. (18 de Septiembre de 2015). *Elofato*. Obtenido de Elofato:

<https://www.elofato.com/sobre-los-impactos-de-uber/>

Rodriguez, A. (18 de Octubre de 2015). *Hipertextual*. Obtenido de Hipertextual:

<https://hipertextual.com/2015/10/historia-uber>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico : Sexta.

Sarmiento, D. J. (20 de Marzo de 2018). *Asuntos Legales*. Obtenido de Asuntos Legales:

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/las-diferencias-para-los-trabajadores-de-las-plataformas-digitales-uber-y-rappi-2612224>

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Sarmiento, S. R. (23 de Octubre de 2018). *Periodico El Colombiano*. Obtenido de Periodico El Colombiano: <https://www.elcolombiano.com/negocios/uber-y-rappi-en-contravia-con-la-formalidad-laboral-YY9537890>

Secretaria del Senado . (18 de Marzo de 2019). Obtenido de Secretaria del Senado :
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0769_2002.html

Semana. (12 de Diciembre de 2018). Obtenido de Semana :
<https://www.semana.com/tecnologia/articulo/conductores-de-uber-y-cabify-podrian-ser-sancionados-con-25-anos-sin-licencia/594804>

Serebrenik, R. (11 de Agosto de 2015). *Revista Dinero* . Obtenido de Revista Dinero:
<https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/opinion-sobre-como-uber-puede-generar-avances-regulacion-colombia/212104>

Socarras, C. I. (7 de Diciembre de 2018). *La FM*. Obtenido de La FM:
<https://www.lafm.com.co/colombia/ministra-de-trabajo-cuestiona-como-se-producen-las-contrataciones-en-rappi>

Tecnósfera, É. M. (7 de Octubre de 2014). *EL TIEMPO*. Obtenido de EL TIEMPO:
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14653942>

Transport for London (TFL), N. Y. (s.f.).

Transporte, M. d. (5 de Febrero de 2001). Decreto 172 de 2001. *Decreto 172 de 2001*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Transporte .

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Uber, E. (29 de Julio de 2015). *Uber Blog*. Obtenido de Uber Blog: <https://www.uber.com/es-CL/blog/que-es-uber>

Mejía, F. La historia del taxi en el mundo y en Colombia, 2013 en Martínez Garzón, J. F. & Bacca Benítez, J. M. (s.f.).

13. ANEXOS

13.1. Fotos de trabajo de campo

Foto 1 Entrevista a conductor- propietario de taxi

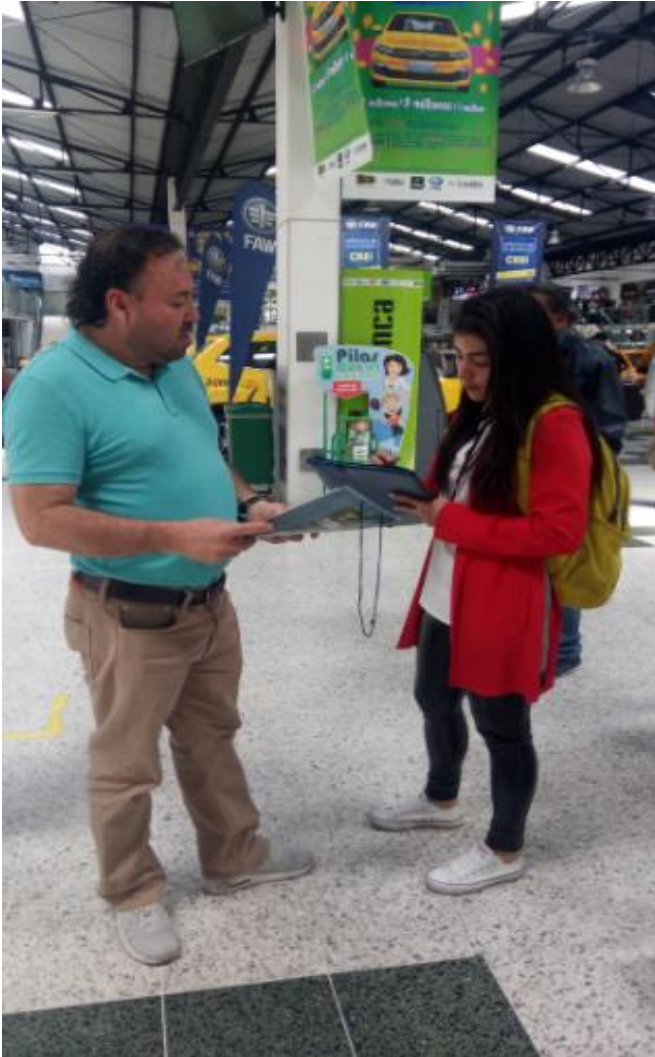


Foto 2 Entrevista a conductor de taxi



Fuente: Elaboración propia

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Foto 3 Centro Comercial Carrera



Foto 4 Centro comercial Carrera



Fuente: Elaboración propia

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros
presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Foto 5 Encuesta a conductor de Uber



Fuente: Elaboración propia

Foto 6 Encuesta a usuario de Uber y taxi



Fuente: Elaboración propia

13.2. Formato de encuestas

Ilustración 4 Formato de encuestas propietarios (conductores) de taxi

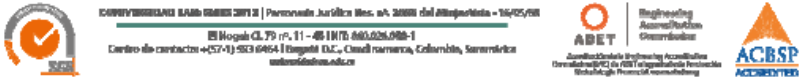

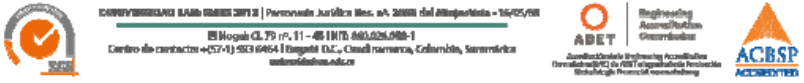

<p style="text-align: center;">ENCUESTA PARA PROPIETARIO (CONDUCTOR) DE TAXI</p> <p>1. ¿Como consecuencia de la competencia por parte de Uber y las otras plataformas, se ha reducido la solicitud de servicio para los taxis? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿En qué porcentaje se ha reducido la solicitud de servicios a los taxis? Durante el día: Hasta un 20% <input type="checkbox"/> entre 20% a 40% <input type="checkbox"/> entre 40 a 60% <input type="checkbox"/> más del 60% <input type="checkbox"/> Durante la noche: Hasta un 20% <input type="checkbox"/> entre 20% a 40% <input type="checkbox"/> entre 40 a 60% <input type="checkbox"/> más del 60% <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Conoce el caso de dueños de taxis que se hayan retirado de la actividad como consecuencia de la competencia de Uber y las plataformas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuántos casos conoce? _____</p> <p>4. ¿Conoce el caso de conductores de taxis que hayan sido desvinculados como consecuencia de la competencia de UBER y las otras plataformas? En caso afirmativo ¿Cuántos conoce? _____</p> <p>5. ¿Si usted conduce el vehículo, ¿cuántas horas trabaja en un turno? _____</p> <p>6. ¿En promedio, cuantos servicios presta en un turno? _____</p> <p>7. ¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace en un turno? _____</p> <p>8. ¿Cuánto gasta en combustible diario? Gasolina _____ Gas _____</p> <p>9. ¿Cuánto cuesta el lavado del taxi? _____</p> <p>10. ¿Está afiliado a un servicio de radio? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Cual _____ Cuanto paga por el servicio al mes? _____ Cual _____ Cuanto paga por el servicio al mes? _____</p> <p>Usa alguna aplicación Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Cual _____ Cuanto paga por la aplicación por mes? _____ Cual _____ Cuanto paga por la aplicación por mes? _____</p> <p>11. ¿Qué modelo es el taxi? _____</p> <p>12. Valor del cupo _____ Valor comercial del taxi _____</p> <p>13. ¿Cuánto debe pagarle a la empresa a la que está afiliado el taxi? _____</p> <p>14. ¿Quién fija las tarifas de los taxis? Gobierno _____ Las empresas de taxis _____</p> <p>15. ¿Cuánto es la tarifa por Kilómetro recorrido? _____</p>	<p>16. ¿Cuánto es la tarifa por unidad de tiempo (minuto)? _____</p> <p>17. La tarifa tiene recargos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Cual _____ Valor _____ Cual _____ Valor _____</p> <p>18. En caso de que usted no conduzca el taxi, mencione cuales aspectos de la seguridad social debe usted pagarle a su conductor(es) (Salud, pensión, ARL) y que valores? _____</p> <p>19. ¿Cuánto paga por el SOAT? _____</p> <p>20. ¿Tiene otro seguro que lo cubra a usted, al vehículo, al conductor y a los pasajeros?, ¿Cuánto vale? y ¿Quién lo paga? _____</p> <p>21. A la tarifa cobrada por el servicio, ¿se le aplica el IVA?, ¿en qué porcentaje? _____</p> <p>22. ¿El taxi tiene tableta? En caso afirmativo ¿Cuánto vale? _____</p> <p>23. ¿Cuánto paga por la revisión tecno mecánica? _____</p> <p>24. ¿Además de la anterior, debe hacer otra revisión al taxi? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuanto cuestan? _____</p> <p>25. ¿Cada cuanto (tiempo) hace cambio de aceite? _____ Cuanto le cuesta? _____</p> <p>26. ¿Cada cuanto (tiempo) hace cambio de pastillas de frenos? _____ Cuanto le cuesta? _____</p> <p>27. ¿Cada cuanto (tiempo) hace cambio de llantas? _____ Cuanto le cuesta? _____</p> <p>28. ¿Cuánto paga por impuesto de rodamiento? _____</p> <p>29. ¿Paga otros impuestos por el taxi? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cual? _____ Cuanto? _____</p> <p>30. ¿Está pagando el vehículo con un crédito a una entidad financiera? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál es el valor de la cuota mensual? _____</p> <p>31. ¿Usted debe sacar tarjeta de operación? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuanto le cuesta en total? _____</p>
 <p style="font-size: small;">GOBIERNO DE BOGOTÁ Personería Jurídica Res. n.º 2000 del 28 de agosto - 16/05/08 B. Bogotá D.C. P.O. Box 11-481175-860.026.086-1 Centro de contacto: +57-1-553 6964 Bogotá D.C., Casco Viejo, Colombia, Suramérica www.bogota.gov.co</p> <p style="font-size: small;">ADET Registering Asociado/Partner Government Asociación de Empresas de Tecnología Automotriz Derivadas de la ADET en Bogotá y Periferia www.aedet.com.co</p>  <p style="font-size: small;">ACBSP ACCREDITED</p>	 <p style="font-size: small;">GOBIERNO DE BOGOTÁ Personería Jurídica Res. n.º 2000 del 28 de agosto - 16/05/08 B. Bogotá D.C. P.O. Box 11-481175-860.026.086-1 Centro de contacto: +57-1-553 6964 Bogotá D.C., Casco Viejo, Colombia, Suramérica www.bogota.gov.co</p> <p style="font-size: small;">ADET Registering Asociado/Partner Government Asociación de Empresas de Tecnología Automotriz Derivadas de la ADET en Bogotá y Periferia www.aedet.com.co</p>  <p style="font-size: small;">ACBSP ACCREDITED</p>

Ilustración 5 Formato de encuesta para conductores de taxi

ENCUESTA PARA CONDUCTOR DE TAXI

1. ¿Como consecuencia de la competencia por parte de UBER y las otras plataformas, se ha reducido la solicitud de servicios a los conductores de taxis? Si ___ No ___
2. ¿En qué porcentaje se ha reducido la solicitud de servicios a los taxis?
 Durante el día: Hasta un 20% ___ Entre 20% a 40% ___ Entre 40 a 60% ___ Más del 60% ___
 Durante la noche: Hasta un 20% ___ Entre 20% a 40% ___ Entre 40 a 60% ___ Más del 60% ___
3. ¿Conoce el caso de taxistas que se hayan retirado de la actividad como consecuencia de la competencia de UBER y las otras plataformas Si ___ No ___ Cuantos casos? _____
4. ¿Conoce casos de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan vendido el taxi? Si ___ No ___ Cuantos casos? _____
5. ¿Conoce casos de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan despedido conductores de taxis? Si ___ No ___ Cuantos casos? _____
6. ¿Por qué medios recibe usted las solicitudes de servicio?
 ¿Radio ___ Cual? _____ Cuanto se paga por el servicio de radio? ___ Lo paga usted?, Si ___ No ___
 ¿Cual? _____ Cuanto se paga por el servicio de radio? ___ Lo paga usted?, Si ___ No ___
- Aplicaciones ___ Cual ___ Cuanto se paga al mes? _____ La paga usted? Si ___ No ___
 Cual ___ Cuanto se paga al mes? _____ La paga usted? Si ___ No ___
 Cual ___ Cuanto se paga al mes? _____ La paga usted? Si ___ No ___
10. ¿De cuantas horas es su turno diario? _____
11. ¿En promedio, cuantos servicios presta en un turno? _____
12. ¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace al día? _____
13. ¿Cuánto gasta en combustible diario? Gas _____ Gasolina _____
14. ¿Cuánto cuesta el lavado del taxi? _____
15. ¿Qué modelo es el taxi? _____
16. ¿Quién fija las tarifas de los taxis? Gobierno ___ Las empresas de taxis _____
17. ¿Cuánto es la tarifa por Kilómetro recorrido? _____
18. ¿Cuánto es la tarifa por unidad de tiempo (minuto)? _____
19. ¿La tarifa tiene recargos? Si ___ No ___
 Cual ___ Valor _____
 Cual ___ Valor _____
 Cual ___ Valor _____

20. ¿Cuánto vale el cupo? _____
21. ¿Cuál es el valor comercial del taxi? _____
22. ¿El propietario del taxi lo vinculó a usted por medio de contrato? Si ___ No ___ Que tipo de contrato? _____
23. ¿Cuánto debe usted entregarle al propietario del taxi al final del turno? _____
24. Usted tiene Seguridad Social: Salud ___ Si ___ No ___
 Pensión ___ Si ___ No ___
 ARL ___ Si ___ No ___
 Las paga usted? _____ Las paga el dueño? _____
25. El SOAT : Lo paga usted ___ Lo paga el dueño de carro ___ Cuánto vale? _____
26. Hay otros seguros que lo cubran a usted, al vehículo, y a los pasajeros transportados? Si ___ No ___
 Seguro _____ Valor _____ Lo paga usted? Si ___ No ___
 Seguro _____ Valor _____ Lo paga usted? Si ___ No ___
 Seguro _____ Valor _____ Lo paga usted? Si ___ No ___
27. En el caso de los taxis, a la tarifa cobrada por el servicio, se le aplica el IVA? Si ___ No ___ Que porcentaje? _____
28. ¿El taxi tiene tableta? _____



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO | Calle 111 No. 11-11 Bogotá D.C. | Teléfono: 593 4464 | www.urosario.edu.co



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO | Calle 111 No. 11-11 Bogotá D.C. | Teléfono: 593 4464 | www.urosario.edu.co



Ilustración 6 Formato de encuesta conductores de Uber

ENCUESTA PARA CONDUCTOR DE UBER

1. ¿A qué plataforma(s) esta vinculado? _____
2. ¿Conoce casos de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de plataformas?
Si ___ No ___ Cuantos casos conoce? _____
3. ¿Qué porcentaje del valor del servicio le descuenta la plataforma? _____
4. ¿Cuánto le vale su plan mensual del celular? _____
5. ¿Cuántas horas diarias presta usted el servicio? _____
6. ¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace en el día? _____
7. ¿Cuánto gasta en combustible en el día? _____
8. ¿Cuánto cuesta la lavada del carro? _____
9. ¿El vehículo es de su propiedad? Si ___ No ___
10. ¿Características: Modelo _____
11. ¿Cuánto paga de impuesto de rodamiento? _____
12. ¿Cuánto paga por el SOAT? _____
13. Si ha tomado otro seguro que lo cubra a usted, al carro o a sus pasajeros, mencione lo y exprese su valor _____
14. ¿Qué tipo de contrato se firmó entre usted y la plataforma? Prestación de servicios _____ Obra o labor _____ Termino fijo _____ Termino indefinido _____ otro _____
15. Si el vehículo no es suyo, cuanto debe pagarle al propietario como producido. Mencione la periodicidad y el valor. _____

16. Si usted tomó el vehículo en alquiler cuanto paga por el arriendo. Mencione la periodicidad y el valor _____
17. ¿Para afiliarse a UBER u otra plataforma, tuvo que realizar adecuaciones en el vehículo? En caso afirmativo, cual fue y cuanto le costó. _____
18. ¿La plataforma le exige un modelo mínimo del vehículo para vincularse? En caso afirmativo, cual _____
19. ¿Cuánto paga por revisión tecnomecánica? _____
20. ¿Cada cuanto (tiempo) cambia de aceite y cuanto le cuesta? _____
21. ¿Cada cuanto (tiempo) cambia pastillas de frenos y cuanto le cuesta? _____
22. ¿Cada cuanto (tiempo) hace cambio de llantas y cuanto le cuesta? _____
23. ¿El IVA cobrado a la tarifa quien lo paga? Propietario ___ Conductor ___ Empresa ___ Usuario ___
24. ¿Está pagando el vehículo con un crédito bancario? En caso afirmativo cuanto es la cuota mensual _____



INSTRUMENTOS LEGALES 2013 | Procuraduría Jurídica Ltda. r.º 2098 del 2013 (SMA) - 16/02/13
 Bogotá D.C. 20 r.º 11 - 48 | NIT 090.026.090-1
 Centro de contacto +57(1) 593 6464 | Bogotá D.C., Carvajal María, Calverón, Suramérica
 info@superintendencia.gov.co



INSTRUMENTOS LEGALES 2013 | Procuraduría Jurídica Ltda. r.º 2098 del 2013 (SMA) - 16/02/13
 Bogotá D.C. 20 r.º 11 - 48 | NIT 090.026.090-1
 Centro de contacto +57(1) 593 6464 | Bogotá D.C., Carvajal María, Calverón, Suramérica
 info@superintendencia.gov.co



Ilustración 7 Formato de encuestas usuarios taxis y Uber

ENCUESTA PARA USUARIO DE TAXIS

Califique de 1 a 5 el servicio prestado por los conductores de taxi: (1 es lo más deficiente y 5 es lo óptimo).

1. Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
2. Presentación del vehículo _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
3. Presentación del conductor _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
4. Trato recibido por parte del conductor _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
5. Tarifa justa _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
6. Sensación de seguridad durante el recorrido _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
7. Qué calificación le da a la calidad general del servicio? _1_ _2_ _3_ _4_ _5_

ENCUESTA PARA USUARIO DE PLATAFORMAS

Califique de 1 a 5 el servicio prestado por los conductores de las plataformas: (1 es lo mas deficiente y 5 es lo óptimo).

1. Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
2. Presentación del vehículo _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
3. Presentación del conductor _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
4. Trato recibido por parte del conductor _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
5. Tarifa justa _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
6. Sensación de seguridad durante el recorrido _1_ _2_ _3_ _4_ _5_
7. Qué calificación le da a la calidad general del servicio _1_ _2_ _3_ _4_ _5_

Ilustración 8 Formato de encuestas usuarios de Uber

ENCUESTA PARA USUARIO DE PLATAFORMAS

Califique de 1 a 5 el servicio prestado por los conductores de las plataformas: (1 es lo más deficiente y 5 es lo óptimo).

1. Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

2. Presentación del vehículo

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

3. Presentación del conductor

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

Fuente: Elaboración propia

4. Trato recibido por parte del conductor

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

5. Tarifa justa

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

6. Sensación de seguridad durante el recorrido

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

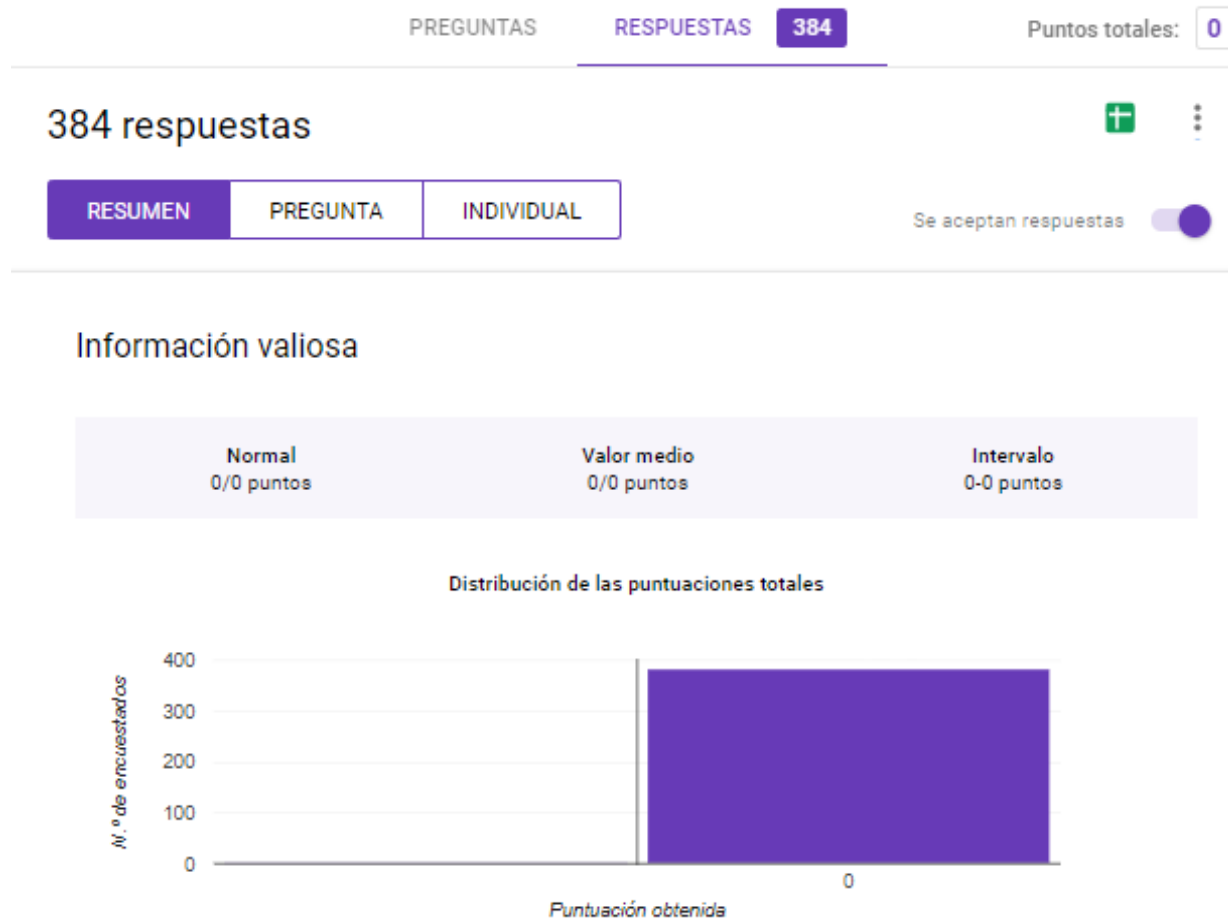
7. Qué calificación le da a la calidad general del servicio

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Optimo

ENVIAR

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Ilustración 9 Evidencia de respuesta de encuestas usuarios de Uber



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10 Formato de encuestas usuarios de Taxis

ENCUESTA PARA USUARIO DE TAXIS

Califique de 1 a 5 el servicio prestado por los conductores de taxi: (1 es lo mas deficiente y 5 es lo óptimo).

1. Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

2. Presentación del vehículo

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

3. Presentación del conductor

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

4. Trato recibido por parte del conductor

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

5. Tarifa justa

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

6. Sensación de seguridad durante el recorrido

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

7. ¿Qué calificación le da a la calidad general del servicio?

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Óptimo

ENVIAR

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Ilustración 11 Evidencia de respuesta de encuestas usuarios de taxis



Fuente: Elaboración propia

13.3. Tablas de frecuencia

13.3.1. Tablas de frecuencias – conductores de taxis

¿Como consecuencia de la competencia por parte de UBER y las otras plataformas, se ha reducido la solicitud de servicios a los conductores de taxis?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	382	100,0	100,0	100,0

¿En qué porcentaje se ha reducido la solicitud de servicios a los taxis durante el día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hasta un 20%	4	,8	,8	,8
	Entre 20% y 40%	206	54,1	54,1	54,9
	Entre 40% y 60%	170	44,6	44,6	99,5
	MAs del 60%	2	,5	,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿En qué porcentaje se ha reducido la solicitud de servicios a los taxis durante la noche?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hasta un 20%	3	,8	,8	,8
	Entre 20% y 40%	5	1,0	1,0	1,8
	Entre 40% y 60%	69	18,1	18,1	19,9
	MAs del 60%	305	80,1	80,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Conoce el caso de taxistas que se hayan retirado de la actividad como consecuencia de la competencia de UBER y las otras plataformas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	130	34,1	34,1	34,1
	Si	252	65,9	65,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cuántos caso conoce usted de taxistas que se hayan retirado de la actividad como consecuencia de la competencia de UBER y las otras plataformas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	128	33,6	33,6	33,6
	1	21	5,5	5,5	39,1
	2	21	5,5	5,5	44,6
	3	27	7,1	7,1	51,7
	4	32	8,4	8,4	60,1
	5	46	12,1	12,1	72,2
	6	22	5,8	5,8	78,0
	7	25	6,6	6,6	84,5
	8	4	1,0	1,0	85,6
	9	6	1,6	1,6	87,1
	10	30	7,9	7,9	95,0
	12	1	,3	,3	95,3
	15	7	1,8	1,8	97,1
	20	12	2,9	2,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Conoce casos de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan despedido conductores de taxis?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	316	82,9	82,9	82,9
	Si	66	17,1	17,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuántos casos conoce usted de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan despedido conductores de taxis?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	316	82,9	82,9	82,9
	1	10	2,6	2,6	85,6
	2	10	2,6	2,6	88,2
	3	6	1,6	1,6	89,8
	4	6	1,6	1,6	91,3
	5	12	3,1	3,1	94,5
	7	5	1,3	1,3	95,8
	8	1	,3	,3	96,1
	10	8	2,1	2,1	98,2
	12	5	1,0	1,0	99,2
	15	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Conoce casos de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan vendido el taxi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	338	88,5	88,5	88,5
	Si	44	11,5	11,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuántos casos conoce usted de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan vendido el taxi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	337	88,5	88,5	88,5
	1	10	2,6	2,6	91,1
	2	11	2,9	2,9	94,0
	3	6	1,6	1,6	95,5
	4	2	,5	,5	96,1
	5	3	,8	,8	96,9
	6	1	,3	,3	97,1
	7	2	,5	,5	97,6
	8	5	1,3	1,3	99,0
	9	1	,3	,3	99,2
	10	3	,5	,5	99,7
	12	1	,3	,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Conoce casos de hechos de violencia realizados por conductores de UBER y las otras plataformas hacia los conductores de taxi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	377	98,7	98,7	98,7
	Si	5	1,3	1,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Conoce casos de hechos de violencia realizados por conductores de UBER y las otras plataformas hacia los conductores de taxi?. En caso afirmativo ¿Cuántos conoce?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	377	98,7	98,7	98,7
	1	1	,3	,3	99,0
	2	2	,5	,5	99,5
	3	2	,5	,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Por qué medios recibe usted las solicitudes de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aplicación	215	56,2	56,2	56,2
	Radio	22	5,8	5,8	61,9
	Aplicación y radio	137	36,0	36,0	97,9
	Ninguno	8	2,1	2,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Si recibe la solicitud por medio del radio, ¿cuanto paga por el servicio en el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	214	56,2	57,2	57,2
	40000	2	,5	,5	57,8
	50000	13	3,4	3,5	61,2
	52000	2	,5	,5	61,8
	54000	1	,3	,3	62,0
	55000	11	2,9	2,9	65,0
	60000	127	33,1	33,7	98,7
	62000	2	,5	,5	99,2
	70000	2	,5	,5	99,7
	85000	1	,3	,3	100,0
	Total	374	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,8		
Total		382	100,0		

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Si recibe la solicitud por medio de la aplicación, ¿cuanto paga por el servicio en el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	29	7,6	7,6	7,6
	12000	2	,5	,5	8,1
	15000	2	,5	,5	8,7
	21000	1	,3	,3	8,9
	25000	1	,3	,3	9,2
	30000	2	,5	,5	9,7
	40000	9	2,4	2,4	12,1
	45000	263	69,0	69,0	81,1
	50000	65	16,8	16,8	97,9
	55000	5	1,3	1,3	99,2
	60000	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿De cuantas horas es su turno diario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	39	10,0	10,0	10,0
	12	153	40,2	40,2	50,1
	15	153	40,2	40,2	90,3
	17	37	9,7	9,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿En promedio, cuantos servicios presta en un turno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	12	27	7,1	7,1	7,1
	13	8	2,1	2,1	9,2
	15	3	,8	,8	10,0
	21	50	13,1	13,1	23,1
	22	39	10,2	10,2	33,3
	23	64	16,8	16,8	50,1
	27	38	10,0	10,0	60,1
	28	46	11,8	11,8	71,9
	29	34	8,9	8,9	80,8
	30	51	13,4	13,4	94,2
	31	10	2,6	2,6	96,9
	32	6	1,6	1,6	98,4
	33	6	1,6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace en un turno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	100000	32	8,4	8,4	8,4
	110000	3	,8	,8	9,2
	120000	3	,8	,8	10,0
	200000	120	31,5	31,5	41,5
	210000	34	8,7	8,7	50,1
	230000	153	40,2	40,2	90,3
	250000	37	9,7	9,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuánto gasta en combustible diario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25000	39	10,0	10,0	10,0
	38000	153	40,2	40,2	50,1
	47000	153	40,2	40,2	90,3
	54000	37	9,7	9,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cuánto cuesta el lavado del taxi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8000	24	6,3	6,3	6,3
	10000	325	85,3	85,3	91,6
	12000	33	8,4	8,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Que modelo es el taxi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2004	17	4,5	4,5	4,5
	2005	36	9,4	9,4	13,9
	2006	21	5,5	5,5	19,4
	2007	34	8,9	8,9	28,3
	2008	32	8,4	8,4	36,7
	2009	10	2,6	2,6	39,4
	2010	29	7,6	7,6	47,0
	2011	17	4,5	4,5	51,4
	2012	40	10,5	10,5	61,9
	2013	22	5,8	5,8	67,7
	2014	35	9,2	9,2	76,9
	2015	38	10,0	10,0	86,9
	2016	27	7,1	7,1	94,0
	2017	17	4,5	4,5	98,4
	2018	7	1,6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Quién fija las tarifas de los taxis?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El gobierno	382	100,0	100,0	100,0

¿Cuánto es la tarifa por Kilómetro recorrido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	881	382	100,0	100,0	100,0

Si la tarifa tiene recargo ¿cual es su valor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2100	382	100,0	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuánto vale el cupo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	65000000	15	3,7	3,7	3,7
	70000000	39	10,2	10,2	13,9
	75000000	328	86,1	86,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cuál es el valor comercial del taxi? . (Sin el cupo)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7000000	17	4,5	4,5	4,5
	8000000	36	9,4	9,4	13,9
	10000000	21	5,5	5,5	19,4
	12000000	34	8,9	8,9	28,3
	16000000	32	8,4	8,4	36,7
	18000000	10	2,6	2,6	39,4
	20000000	29	7,6	7,6	47,0
	21000000	17	4,5	4,5	51,4
	22000000	40	10,5	10,5	61,9
	23000000	22	5,8	5,8	67,7
	25000000	35	9,2	9,2	76,9
	30000000	38	10,0	10,0	86,9
	40000000	27	7,1	7,1	94,0
	45000000	18	4,5	4,5	98,4
	50000000	6	1,6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuánto debe usted entregarle al propietario del taxi al final del turno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	60000	38	10,0	10,0	10,0
	75000	153	40,2	40,2	50,1
	80000	153	40,2	40,2	90,3
	100000	38	9,7	9,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿ Cual es el valor de la cobertura de su seguridad social (Salud, pensión y ARL)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	272036	382	100,0	100,0	100,0

¿Los aspectos de seguridad social en los que usted tiene amparo, ¿quien los paga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Conductor	376	98,7	98,7	98,7
	Conductor y propietario	6	1,3	1,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cuánto se paga por el SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	394000	203	53,0	53,0	53,0
	492100	179	47,0	47,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿El taxi tiene tableta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	352	92,1	92,1	92,1
	Si	30	7,9	7,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cuanto vale la tableta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1200000	352	92,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	30	7,9		
	Total	382	100,0		

¿Qué otros seguros ademas del SOAT se deben tomar para el taxi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Seguro contractual y extracontractual	382	100,0	100,0	100,0

¿Cuál es el costo de los seguros adicionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	695000	30	7,9	7,9	7,9
	700000	352	92,1	92,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿ El propietario del taxi lo vinculó a usted por medio de contrato? En caso afirmativo ¿ Que tipo de contrato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	382	100,0	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿ Cuanto paga por revisión tecnomecanica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	198100	23	6,0	6,0	6,0
	198300	163	42,8	42,8	48,8
	198400	196	51,2	51,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cuanto debe pagar por la revisión preventiva bimensual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	22000	382	100,0	100,0	100,0

¿Cada cuanto tiempo hace cambio de aceite ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,3	,3	,3
	20	381	99,7	99,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de aceite ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	127000	382	100,0	100,0	100,0

¿Cada cuanto tiempo hace cambio de pastillas de frenos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	382	100,0	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de pastillas de frenos ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	56667	382	100,0	100,0	100,0

¿Cada cuanto tiempo hace cambio de llantas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	382	100,0	100,0	100,0

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de llantas ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	84000	382	100,0	100,0	100,0

¿Cuanto paga por el impuesto de rodamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21000	17	4,5	4,5	4,5
	24000	36	9,4	9,4	13,9
	30000	21	5,5	5,5	19,4
	36000	34	8,9	8,9	28,3
	48000	32	8,4	8,4	36,7
	54000	10	2,6	2,6	39,4
	60000	29	7,6	7,6	47,0
	63000	17	4,5	4,5	51,4
	66000	40	10,5	10,5	61,9
	69000	22	5,8	5,8	67,7
	75000	35	9,2	9,2	76,9
	90000	38	10,0	10,0	86,9
	120000	27	7,1	7,1	94,0
	135000	18	4,5	4,5	98,4
	150000	6	1,6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuál es el valor del costo anual de la tarjeta de operación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	26500	382	100,0	100,0

13.3.2. Datos estadísticos – conductores de taxis

	¿Como consecuencia de la competencia por parte de UBER y las otras plataformas, se ha reducido la solicitud de servicios a los conductores de taxis?	¿En qué porcentaje se ha reducido la solicitud de servicios a los taxis durante el día?	¿En qué porcentaje se ha reducido la solicitud de servicios a los taxis durante la noche?	¿Conoce el caso de taxistas que se hayan retirado de la actividad como consecuencia de la competencia de UBER y las otras plataformas?	¿Cuántos casos conoce usted de taxistas que se hayan retirado de la actividad como consecuencia de la competencia de UBER y las otras plataformas?	¿Conoce casos de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan despedido conductores de taxis?	¿Cuántos casos conoce usted de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan despedido conductores de taxis?	¿Conoce casos de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan vendido el taxi?
N	Válido Perdidos	382 0	382 0	382 0	382 0	382 0	382 0	382 0
Media		1,00	2,45	3,77	,66	4,02	,17	,91
Error estándar de la media		0,000	,027	,025	,024	,231	,019	,133
Mediana		1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	0,00	0,00
Moda		1	2	4	1	0	0	0
Desviación estándar		0,000	,524	,494	,475	4,510	,377	2,586
Varianza		0,000	,274	,244	,225	20,336	,142	6,690
Rango		0	3	3	1	20	1	15
Mínimo		1	1	1	0	0	0	0
Máximo		1	4	4	1	20	1	15
Suma		382	933	1438	251	1532	65	348

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

	¿Cuántos casos conoce usted de dueños de taxis que debido a la competencia de UBER y las otras plataformas hayan vendido el taxi?	¿Conoce casos de hechos de violencia realizados por conductores de UBER y las otras plataformas hacia los conductores de taxi?	¿Conoce casos de hechos de violencia realizados por conductores de UBER y las otras plataformas hacia los conductores de taxi?. En caso afirmativo ¿Cuántos	¿A qué empresa está afiliado el taxi?	¿Por qué medios recibe usted las solicitudes de servicio?	Si recibe la solicitud por medio del radio, ¿cuanto paga por el servicio en el mes?	Si recibe la solicitud por medio de la aplicación, ¿cuanto paga por el servicio en el mes?	¿De cuantas horas es su turno diario?	
N	Válidos	382	382	382	382	382	382	382	
	Perdidos	0	0	0	0	7	0	0	
Media		,46	,01	,03	2,24	1,84	25139,04	42021,00	13,29
Error estándar de la media		,084	,006	,014	,074	,051	1512,789	663,557	,125
Mediana		0,00	0,00	0,00	2,00	1,00	0,00	45000,00	12,00
Moda		0	0	0	1	1	0	45000	12 ^a
Desviación estándar		1,634	,114	,265	1,439	,991	29255,955	12952,122	2,447
Varianza		2,670	,013	,070	2,072	,982	855910911,672	167757452,687	5,986
Rango		12	1	3	5	3	85000	60000	9
Mínimo		0	0	0	1	1	0	0	8
Máximo		12	1	3	6	4	85000	60000	17
Suma		174	5	11	853	701	9402000	16010000	5064

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

	¿En promedio, cuantos servicios presta en un turno?	¿En promedio cuánto dinero (ingreso bruto) se hace en un turno?	¿Cuánto gasta en combustible diario?	¿Cuánto cuesta el lavado del taxi?	¿Que modelo es el taxi?	¿Quién fija las tarifas de los taxis?	¿Cuánto es la tarifa por Kilómetro recorrido?	Si la tarifa tiene recargo ¿cual es su valor?	
N	Válido	382	382	382	382	382	382	382	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	
Media		24,55	208031,50	41871,39	10041,99	2010,73	2,00	881,00	2100,00
Error estándar de la media		,273	1988,403	394,890	39,275	,206	0,000	0,000	0,000
Mediana		23,00	210000,00	38000,00	10000,00	2011,00	2,00	881,00	2100,00
Moda		23	230000	38000 ^a	10000	2012	2	881	2100
Desviación estándar		5,321	38812,085	7707,942	766,620	4,026	0,000	0,000	0,000
Varianza		28,316	1506377952,756	59412363,586	587705,484	16,211	0,000	0,000	0,000
Rango		21	150000	29000	4000	14	0	0	0
Mínimo		12	100000	25000	8000	2004	2	881	2100
Máximo		33	250000	54000	12000	2018	2	881	2100
Suma		9355	79260000	15953000	3826000	766090	762	335661	800100

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

	¿Cuánto vale el cupo?	¿Cuál es el valor comercial del taxi? (Sin el cupo)	¿Cuánto debe usted entregarle al propietario del taxi al final del turno?	¿Cual es el valor de la cobertura de su seguridad social (Salud, pensión y ARL)?	¿Los aspectos de seguridad social en los que usted tiene amparo, ¿quien los paga?	¿Cuánto se paga por el SOAT?	¿El taxi tiene tableta?	¿Cuanto vale la tableta?
N	382	382	382	382	382	382	382	382
Válidos	382	382	382	382	382	382	382	382
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	30
Media	74120734,91	21522309,71	77939,63	272036,00	1,03	440088,98	,08	1200000,00
Error estándar de la media	119873,713	550509,066	471,656	0,000	,012	2511,623	,014	0,000
Mediana	75000000,00	21000000,00	75000,00	272036,00	1,00	394000,00	0,00	1200000,00
Moda	75000000	22000000	75000 ^a	272036	1	394000	0	1200000
Desviación estándar	2339841,534	10745508,287	9206,350	0,000	,228	49024,923	,270	0,000
Varianza	5474858405857,160	115465948335405,000	84756872,496	0,000	,052	2403443088,686	,073	0,000
Rango	10000000	43000000	40000	0	2	98100	1	0
Mínimo	65000000	7000000	60000	272036	1	394000	0	1200000
Máximo	75000000	50000000	100000	272036	3	492100	1	1200000
Suma	28240000000	8200000000	29695000	103645716	391	167673900	30	421200000

	¿Qué otros seguros además del SOAT se deben tomar para el taxi?	¿Cuál es el costo de los seguros adicionales?	¿El propietario del taxi lo vinculó a usted por medio de contrato? En caso afirmativo ¿ Que tipo de contrato?	¿ Cuanto paga por revisión tecnomecanica ?	¿Cuanto debe pagar por la revisión preventiva bimensual?	¿Cada cuanto tiempo hace cambio de aceite ?	¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de aceite ?	¿Cada cuanto tiempo hace cambio de pastillas de frenos?
N	382	382	382	382	382	382	382	382
Válidos	382	382	382	382	382	382	382	382
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	1,00	699606,30	0,00	198339,11	22000,00	19,95	127000,00	3,00
Error estándar de la media	0,000	69,082	0,000	3,975	0,000	,052	0,000	0,000
Mediana	1,00	700000,00	0,00	198400,00	22000,00	20,00	127000,00	3,00
Moda	1	700000	0	198400	22000	20	127000	3
Desviación estándar	0,000	1348,435	0,000	77,584	0,000	1,025	0,000	0,000
Varianza	0,000	1818276,005	0,000	6019,202	0,000	1,050	0,000	0,000
Rango	0	5000	0	300	0	20	0	0
Mínimo	1	695000	0	198100	22000	0	127000	3
Máximo	1	700000	0	198400	22000	20	127000	3
Suma	381	266550000	0	75567200	8382000	7600	48387000	1143

		¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de pastillas de frenos ?	¿Cada cuanto tiempo hace cambio de llantas?	¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de llantas ?	¿Cuanto paga por el impuesto de rodamiento?	¿Cuál es el valor del costo anual de la tarjeta de operación?
N	Válido	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		56667,00	6,00	84000,00	64566,93	26500,00
Error estándar de la media		0,000	0,000	0,000	1651,527	0,000
Mediana		56667,00	6,00	84000,00	63000,00	26500,00
Moda		56667	6	84000	66000	26500
Desviación estándar		0,000	0,000	0,000	32236,525	0,000
Varianza		0,000	0,000	0,000	1039193535,019	0,000
Rango		0	0	0	129000	0
Mínimo		56667	6	84000	21000	26500
Máximo		56667	6	84000	150000	26500
Suma		21590127	2286	32004000	24600000	10096500

13.3.3. Tablas de frecuencias – conductores de Uber

¿ Conoce casos de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de plataformas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	381	100,0	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuántos casos conoce de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de plataformas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	53	13,9	13,9	13,9
	2	128	33,7	33,7	47,6
	3	117	30,5	30,5	78,2
	4	70	18,4	18,4	96,6
	5	13	3,4	3,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

¿ Que porcentaje del valor del servicio le descuenta la plataforma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25	381	100,0	100,0	100,0

¿ Cuanto le vale su plan mensual de celular?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

¿ Cuantas horas diarias presta usted el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	30	7,9	7,9	7,9
	6	84	22,1	22,1	30,0
	7	83	21,8	21,8	51,8
	8	122	32,1	32,1	83,9
	9	61	16,1	16,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

¿En promedio cuanto dinero (ingreso bruto) se hace en el día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cuanto gasta en combustible en el día?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	381	100,0	100,0	100,0

¿Cuanto cuesta la lavada del carro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	381	100,0	100,0	100,0

¿ El vehículo es de su propiedad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	77	20,0	20,0	20,0
Si	304	80,0	80,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

¿ Si el vehículo no es suyo, cuanto debe pagarle al propietario como producido diario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	84	22,1	100,0	100,0
Perdidos Sistema	297	77,9		
Total	381	100,0		

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Qué modelo es el vehículo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2006	21	5,5	5,5	5,5
	2007	24	6,3	6,3	11,8
	2008	20	5,3	5,3	17,1
	2009	29	7,6	7,6	24,7
	2010	31	8,2	8,2	32,9
	2011	37	9,7	9,7	42,6
	2012	41	10,8	10,8	53,4
	2013	41	10,8	10,8	64,2
	2014	23	6,1	6,1	70,3
	2015	20	5,3	5,3	75,5
	2016	21	5,5	5,5	81,1
	2017	27	7,1	7,1	88,2
	2018	20	5,3	5,3	93,4
	2019	26	6,6	6,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

¿Cuanto paga de impuesto de rodamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

¿Cuanto paga por el SOAT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

¿Que modelo mínimo del vehículo le exige la plataforma para vincularse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2006	381	100,0	100,0	100,0

¿Cuanto paga por la revisión técnica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cada cuanto tiempo hace el cambio de aceite?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	183	48,2	48,2	48,2
	3	198	51,8	51,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de aceite ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

¿ Cada cuanto tiempo hace cambio de pastillas de frenos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	267	70,0	70,0	70,0
	7	84	22,1	22,1	92,1
	8	30	7,9	7,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de pastillas de frenos ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0	100,0

¿Cada cuanto tiempo hace cambio de llantas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7	184	48,2	48,2	48,2
	8	83	21,8	21,8	70,0
	9	84	22,1	22,1	92,1
	10	30	7,9	7,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de llantas ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	381	100,0	100,0

¿ Cuanto le vale su plan mensual de celular? (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0-50000	47	12,4	12,4
	50001-56250	131	34,5	46,8
	56251-62500	98	25,8	72,6
	62501-68750	20	5,3	77,9
	68751-75000	49	12,9	90,8
	75001-81250	12	3,2	93,9
	81251-87500	18	4,5	98,4
	93751-100000	6	1,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0

¿Cuanto paga de impuesto de rodamiento? (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	=<163500	1	,3	,3
	163501-211850	22	5,8	6,1
	211851-260200	59	15,5	21,6
	260201-308550	63	16,6	38,2
	308551-356900	61	16,1	54,2
	356901-405250	58	15,3	69,5
	405251-453600	47	12,4	81,8
	453601-501950	33	8,7	90,5
	501951-550300	35	8,9	99,5
	550301-598650	2	,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	380	100,0	100,0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

13.3.4. Datos estadísticos – conductores de Uber

		¿ Conoce casos de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de plataformas?	¿Cuántos casos conoce de hechos de violencia realizados por taxistas contra conductores de plataformas?	¿ Que porcentaje del valor del servicio le descuenta la plataforma?	¿ Cuanto le vale su plan mensual de celular?	¿ Cuantas horas diarias presta usted el servicio?	¿En promedio cuanto dinero (ingreso bruto) se hace en el día?	¿Cuanto gasta en combustible en el día?	¿Cuanto cuesta la lavada del carro?
N	Válido	381	381	381	381	381	381	381	381
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		1,00	2,64	25,00	0,00	7,26	0,00	0,00	0,00
Error estándar de la media		0,000	,053	0,000	0,000	,061	0,000	0,000	0,000
Mediana		1,00	3,00	25,00	0,00	7,00	0,00	0,00	0,00
Moda		1	2	25	0	8	0	0	0
Desviación estándar		0,000	1,042	0,000	0,000	1,198	0,000	0,000	0,000
Varianza		0,000	1,087	0,000	0,000	1,435	0,000	0,000	0,000
Rango		0	4	0	0	4	0	0	0
Mínimo		1	1	25	0	5	0	0	0
Máximo		1	5	25	0	9	0	0	0
Suma		381	1002	9500	0	2760	0	0	0

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

		¿ El vehículo es de su propiedad?	¿ Si el vehículo no es suyo, cuanto debe pagarle al propietario como producido diario?	¿Qué modelo es el vehículo?	¿Cuanto paga de impuesto de rodamiento?	¿ Cuanto paga por el SOAT?	¿Que tipo de contrato se firmó entre usted y la plataforma?	¿Que modelo mínimo del vehículo le exige la plataforma para vincularse?	¿Cuanto paga por la revisión técnica?
N	Válido	381	84	381	381	381	381	381	381
	Perdidos	0	296	0	0	0	0	0	0
Media		,80	0,00	2012,39	0,00	0,00	0,00	2006,00	0,00
Error estándar de la media		,021	0,000	,192	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Mediana		1,00	0,00	2012,00	0,00	0,00	0,00	2006,00	0,00
Moda		1	0	2012 ^a	0	0	0	2006	0
Desviación estándar		,401	0,000	3,743	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Varianza		,160	0,000	14,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Rango		1	0	13	0	0	0	0	0
Mínimo		0	0	2006	0	0	0	2006	0
Máximo		1	0	2019	0	0	0	2006	0
Suma		304	0	764709	0	0	0	762280	0

		¿Cada cuanto tiempo hace el cambio de aceite?	¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de aceite ?	¿ Cada cuanto tiempo hace cambio de pastillas de frenos?	¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de pastillas de frenos ?	¿Cada cuanto tiempo hace cambio de llantas?	¿Cual es el costo equivalente mensual del cambio de llantas ?	¿ Cuanto le vale su plan mensual de celular? (agrupado)	¿Cuanto paga de impuesto de rodamiento? (agrupado)
N	Válido	381	381	381	381	381	381	381	381
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,52	0,00	5,68	0,00	7,90	0,00	3,09	5,38
Error estándar de la media		,026	0,000	,055	0,000	,052	0,000	,089	,105
Mediana		3,00	0,00	5,00	0,00	8,00	0,00	3,00	5,00
Moda		3	0	5	0	7	0	2	4
Desviación estándar		,500	0,000	1,066	0,000	1,005	0,000	1,725	2,051
Varianza		,250	0,000	1,137	0,000	1,011	0,000	2,977	4,206
Rango		1	0	3	0	3	0	8	9
Mínimo		2	0	5	0	7	0	1	1
Máximo		3	0	8	0	10	0	9	10
Suma		957	0	2158	0	3001	0	1173	2046

13.3.5. Tablas de frecuencias – Usuarios de taxis

Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	106	27,7	27,7	27,7
	Regular	150	38,9	38,9	66,6
	Aceptable	96	25,1	25,1	91,6
	Bueno	26	6,8	6,8	98,4
	Optimo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Presentación del vehículo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	2,3	2,3	2,3
	Regular	126	32,9	32,9	35,2
	Aceptable	135	35,0	35,0	70,2
	Bueno	102	26,6	26,6	96,9
	Optimo	12	3,1	3,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Presentación del conductor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	3,1	3,1	3,1
	Regular	88	23,0	23,0	26,1
	Aceptable	156	40,5	40,5	66,6
	Bueno	119	31,1	31,1	97,7
	Optimo	9	2,3	2,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Trato recibido por parte del conductor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	35	9,1	9,1	9,1
	Regular	87	22,7	22,7	31,9
	Aceptable	129	33,7	33,7	65,5
	Bueno	123	31,9	31,9	97,4
	Optimo	10	2,6	2,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Tarifa justa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	102	26,6	26,6	26,6
	Regular	153	39,7	39,7	66,3
	Aceptable	109	28,5	28,5	94,8
	Bueno	15	3,9	3,9	98,7
	Optimo	5	1,3	1,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Sensación de seguridad durante el recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	114	29,8	29,8	29,8
	Regular	148	38,6	38,6	68,4
	Aceptable	95	24,5	24,5	93,0
	Bueno	21	5,5	5,5	98,4
	Optimo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

¿Qué calificación le da a la calidad general del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	5,5	5,5	5,5
	Regular	176	45,7	45,7	51,2
	Aceptable	149	38,9	38,9	90,1
	Bueno	33	8,6	8,6	98,7
	Optimo	5	1,3	1,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

13.3.6. Datos Estadísticos – Usuarios de taxis

		Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio	Presentación del vehículo	Presentación del conductor	Trato recibido por parte del conductor	Tarifa justa	Sensación de seguridad durante el recorrido	¿Qué calificación le da a la calidad general del servicio?
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384
	Perdido	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,16	2,95	3,07	2,96	2,14	2,10	2,55
Error estándar de la media		,049	,046	,044	,052	,046	,048	,040
Mediana		2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
Moda		2	3	3	3	2	2	2
Desviación estándar		,958	,903	,870	1,008	,899	,946	,781
Varianza		,918	,815	,758	1,017	,809	,895	,610
Rango		4	4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5
Suma		826	1131	1174	1134	818	806	975

13.3.7. Tablas de frecuencias – Usuarios de Uber

Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	3,1	3,1	3,1
	Regular	68	17,8	17,8	20,9
	Aceptable	133	34,5	34,5	55,4
	Bueno	134	35,0	35,0	90,3
	Optimo	37	9,7	9,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Presentación del vehículo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	3,9	3,9	3,9
	Aceptable	83	21,7	21,7	25,6
	Bueno	173	45,2	45,2	70,8
	Optimo	113	29,2	29,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Presentación del conductor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	,3	,3	,3
	Regular	23	6,0	6,0	6,3
	Aceptable	80	20,9	20,9	27,2
	Bueno	163	42,3	42,3	69,5
	Optimo	117	30,5	30,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Trato recibido por parte del conductor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	,5	,5	,5
	Regular	21	5,5	5,5	6,0
	Aceptable	74	19,3	19,3	25,3
	Bueno	128	33,4	33,4	58,7
	Optimo	159	41,3	41,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Tarifa justa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	2,6	2,6	2,6
	Regular	77	20,1	20,1	22,7
	Aceptable	123	31,9	31,9	54,6
	Bueno	107	27,9	27,9	82,5
	Optimo	67	17,5	17,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Sensación de seguridad durante el recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	27	7,0	7,0	7,0
	Aceptable	79	20,6	20,6	27,7
	Bueno	144	37,3	37,3	65,0
	Optimo	134	35,0	35,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la Startup Uber en la ciudad de Bogotá.

Qué calificación le da a la calidad general del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	23	6,0	6,0	6,0
	Aceptable	119	30,8	30,8	36,8
	Buena	188	49,1	49,1	85,9
	Optimo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

13.3.8. Datos Estadísticos – Usuarios de Uber

		Rapidez de respuesta a la solicitud del servicio	Presentación del vehículo	Presentación del conductor	Trato recibido por parte del conductor	Tarifa justa	Sensación de seguridad durante el recorrido	Qué calificación le da a la calidad general del servicio
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,30	4,00	3,97	4,09	3,38	4,00	3,71
Error estándar de la media		,050	,042	,045	,048	,055	,047	,040
Mediana		3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	5	3	4	4
Desviación estándar		,975	,817	,883	,930	1,071	,917	,780
Varianza		,950	,668	,779	,865	1,146	,840	,608
Rango		4	3	4	4	4	3	3
Mínimo		1	2	1	1	1	2	2
Máximo		5	5	5	5	5	5	5
Suma		1265	1531	1520	1568	1293	1533	1422

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Natalia Lejama Achuy

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1032.421.386

Nombre Completo Luz Mary Henao Ojalora

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52.561478

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la startup uber en la ciudad de Bogotá

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Luz Mary Henao Otalora</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Natalia Luzuma Achury</u>
FIRMA: <u>Luz Mary Henao</u>	FIRMA: <u>Natalia</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52.561.478</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>1032421396</u>
FACULTAD: <u>Administración, finanzas y ciencias económicas</u>	FACULTAD: <u>Administración, finanzas y ciencias económicas</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Maestría en administración de empresas</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Maestría en administración de empresas</u>

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 4/12/2019