

ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD DE REGULACIÓN DEL SERVICIO DE UBER EN
LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Sergio Romero David Romero Gaviria

Luis Eduardo Parra Silva.

Universidad La Gran Colombia.

Facultad de Posgrados y Formación Continuada.

[Escriba texto]

Especialización en Gerencia

Abril 2016.

ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD DE REGULACIÓN DEL SERVICIO DE UBER EN
LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Sergio Romero David Romero Gaviria

Luis Eduardo Parra Silva.

Presentado a:

Profesora: Arinne Illera PHD.

Universidad La Gran Colombia.

Facultad de Posgrados y Formación Continuada.

Especialización en Gerencia

Abril 2016.

Bogotá D.C. Abril 2016

Señores:

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA**Universidad La Gran Colombia**

Ciudad

Estimados señores:

Nosotros

Sergio David Romero Gaviria

, con C.C. No

1.019.072.326

Luis Eduardo Parra Silva

, con C.C. No

80.114.588

Autores exclusivos del trabajo de grado titulado: Analisis de la viabilidad de la regulación del servicio de uber en la ciudad de Bogotá.

Para optar el título como Especialistas en Gerencia presentado y aprobado en el año **2016** autorizamos a la Universidad La Gran Colombia obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación; conforme al art. 2, 12, 30 (modificado por el art 5 de la ley 1520/2012), y 72 de la ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, art. 4 y 11 Decisión Andina 351 de 1993 art. 11, Decreto 460 de 1995, Circular No 06/2002 de la Dirección Nacional de Derechos de Autor para las Instituciones de Educación Superior, art. 15 Ley 1520 de 2012 y demás normas generales en la materia.

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas Facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el repositorio Biblioteca Digital de la Universidad La Gran Colombia.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, el presente consentimiento parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

“son propiedad de los autores los derechos morales sobre el trabajo”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables; la Universidad La Gran Colombia está obligada a RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas convenientes para garantizar su cumplimiento.

NOTA: Información Confidencial:

Esta Monografía o Trabajo de Grado contiene información privilegiada, estratégica, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI ☐ NO ☒

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

Firma.....
Nombre Sergio David Romero Gaviria
C.C. No. 1.019.072.326 de Bogotá

Firma.....
Nombre Luis Eduardo Parra Silva
C.C. No 80.114.588 de Bogotá

Resumen

Dada la problemática que se vive en la actualidad en Colombia y en especial en la ciudad capital Bogotá, en materia de movilidad en especial entre la aplicación de Uber y los taxistas, con lo que se ha visto en los últimos meses las diferencias o desventajas presentadas entre los taxistas y el servicio de Uber, nuestro objetivo es analizar la viabilidad de la regulación del servicio de Uber teniendo en cuenta los decretos que rigen el transporte público en la ciudad de Bogotá, identificando las problemáticas entre la aplicación de Uber y los taxistas, la modalidad de estudio de la presente investigación es descriptiva, se desarrolla bajo un enfoque mixto, porque las principales causas pueden ser medidas, evaluadas y cuantificadas, hemos decidido investigar sobre esta problemática que de alguna u otra forma afecta a todos, conductores, taxistas y nosotros los usuarios del servicios público de transporte de pasajeros, el conflicto entre los transportadores se ha visto un notable aumento, en mayor medida en los taxistas, algunos hallazgos son como; los vacíos desde la perspectiva legislativa, es decir en cuento a la normatividad, leyes, normas y decretos, la aceptación positiva del servicio de Uber, en un mundo globalizado en el que vivimos en la actualidad y con las tecnologías que están a la vanguardia, tenemos que estar siempre listos para el cambio por lo que debe ser analizado con rigurosidad, esto conlleva a la necesidad de realizar estudios y publicaciones sobre el tema y partiendo de lo anteriormente expuesto se realiza el presente escrito.

Abstract

Given the problems that exist today in Colombia and especially in the capital Bogotá city, on mobility particularly between the implementation of Uber and taxi drivers, which has been in recent months the differences or disadvantages presented between taxi drivers and service Uber, our goal is to analyze the feasibility of regulating service Uber taking into account the decrees governing public transport in the city of Bogotá, identifying the problems between the application of Uber and taxi drivers, the mode of study of this research is descriptive, it is developed under a joint concerted approach, because the main causes can be measured, evaluated and quantified, we decided to investigate this issue in some way or another affects everyone, drivers, taxi drivers and we users of public passenger transport services, the conflict between the conveyors has been a significant increase, more on taxi drivers, some findings are like; the gaps from the legislative perspective, that is a story in the regulations, laws, regulations and decrees, positive acceptance of service Uber, in a globalized world in which we live today and the technologies that are at the forefront, we must always be ready for change so it should be analyzed rigorously, this leads to the need for studies and publications on the subject and based on the above, the present writing is performed.

PALABRAS CLAVES

Aplicaciones en plataformas tecnologicas, servicio al cliente, competencia desleal.

KEYWORDS

Applications technology platforms, customer service, unfair competition.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS.....	10
1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Negocios Internacionales y Comercio Justo	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2.1 Definición del Problema	1
2.2 Formulación del Problema.....	2
3. OBJETIVOS	3
3.1 Objetivo General	3
3.2 Objetivos Específicos.....	3
4. JUSTIFICACIÓN	4
5. MARCO TEÓRICO.....	5
5.1. Antecedentes	5
5.2. Teoría Aplicada.....	40
6. MARCO JURÍDICO.....	51
7. MARCO METODOLÓGICO.....	65
7.1. Tipo de Estudio	65
7.2. Enfoque	66
7.4. Tipo de Muestreo	66
7.5. Población.....	67
9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	85
10. CONCLUSIONES	86
BIBLIOGRAFIA	89

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.

1. Las 5 fuerzas de Michael Porter
2. Cuál es el medio de transporte público que frecuentemente usa en la semana
3. Con que frecuencia lo utiliza.
4. Ha Utilizado usted el servicio de taxi.
5. De acuerdo a su experiencia ¿Cómo califica usted el servicio prestado por el gremio de Taxistas?
6. Ha utilizado plataformas o App tecnológicas para utilizar o solicitar algún medio de transporte.
7. Conoce o ha escuchado hablar del servicio de UBER.
8. Aplicación tecnológica donde solicita el servicio
9. Rapidez y cumplimiento del servicio.
10. Medio de pago.
11. Comodidad del vehículo que presta el servicio.
12. Atención prestada por el conductor
13. Solicitud del servicio
14. Rapidez y cumplimiento del servicio
15. Tarifa del servicio
16. Comodidad del vehículo que presta el servicio.
17. Atención prestada por el conductor
18. Está usted de acuerdo con el servicio de UBER

1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Negocios Internacionales y Comercio Justo

Consideramos en escoger esta línea de investigación debido a la realidad que hoy en día se vive en materia de movilidad en la ciudad de Bogotá con el transporte público entre los taxistas y la innovadora aplicación de Uber y cómo afectan estas en la economía de los usuarios, trabajadores y propietarios de este medio de transporte.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Definición del Problema

Uber es una plataforma que ofrece servicio de transporte a través de su propia aplicación, su factor diferenciador consiste en el servicio, pues el usuario no necesita cargar efectivo, no cobran recargo, lo esperan y lo llevan a donde quiera. Ofrecen 5 tipos de vehículos según la necesidad del usuario (Uber X, Taxi, Black, Suv y Lux), que se distinguen por su comodidad y amabilidad de sus conductores que además de vestir uniformados, ofrecen a sus pasajeros elegir desde la emisora que desea el cliente a escuchar, pasando por el aire acondicionado, hasta agua y algunos pasa bocas. El cobro se realiza a través de la misma aplicación que exige

al usuario cargar su tarjeta de crédito e informa el valor a pagar de acuerdo al trayecto.

Desde que llegó Uber al país ha generado inconformismo en el sector del transporte público de pasajeros en especial el gremio de taxistas, sin embargo la falta de regulación por parte de los entes de control y vigilancia ha permitido que se esté saliendo de control, tanto así que unas minorías del gremio de taxistas en algunas oportunidades han querido tomar la justicia por sus propias manos obstaculizando vías e incluso a no permitir que los carros blancos se parqueen en lugares como el aeropuerto el Dorado o vías principales donde muchos usuarios toman esta alternativa de transporte que llegó para quedarse, a raíz de que no se visualiza una solución pronto, el gremio de taxis sigue esperando una solución que equilibre lo que ellos llaman servicio pirata. (Revista Piensa Motores, 2015).

La llegada de este servicio a Colombia ha causado polémicas entre los taxistas quienes argumentan que su trabajo les ha disminuido y lo consideran como una competencia desleal.

2.2 Formulación del Problema

¿Será Uber un servicio de transporte público equitativo e igualitario dentro del gremio que opera en la ciudad de Bogotá?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Analizar la alternativa de regular el servicio de UBER teniendo en cuenta el decreto que rige el transporte público en la ciudad de Bogotá (decreto 1079 de 2015).

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las problemáticas causadas por UBER en el gremio de taxistas de la ciudad de Bogotá.
- Estudiar las normas que rigen el servicio de transporte público en la ciudad de Bogotá y el proyecto de ley que presenta Uber
- Sugerir una alternativa con equidad de acuerdo a la ley, para que el gremio de Taxistas y UBER presten el servicio de transporte público de pasajeros donde permita que el propietario del vehículo, conductor y usuario se beneficien por igual.

4. JUSTIFICACION

Colombia es un país en desarrollo y es una de las economías emergentes en la actualidad, donde la tecnología es uno de los factores más importantes para estar al nivel de un mundo globalizado. El gran impacto positivo que ha obtenido el servicio de UBER a nivel local y mundial, gracias a su filosofía de servicio, de calidad con los valores agregados que ofrece, debido a estas competencias algunos lo califican como excelente, y otros tantos lo califican como el enemigo número 1 de los taxistas, lo que nosotros queremos en esta investigación es que este servicio se adapte la normatividad nacional y local en la ciudad de Bogotá y no se convierta en un dolor de cabeza para el gremio de taxistas, si no que por el contrario trabajen de la mano satisfaciendo las necesidades y ofreciendo el mejor servicio para los usuarios de la ciudad de Bogotá y de esta forma contribuir a que el nivel de desempleo de este país disminuya ya que UBER ofrece nuevas oportunidades de trabajo. Permitiendo que se beneficien los propietarios de los vehículos, los trabajadores de los vehículos y desde luego los usuarios del transporte con un servicio de calidad y equitativo para las partes, donde la competencia desleal no exista, como por ejemplo la piratería. Que haya un mecanismo de control para el parque automotor como también para los conductores que prestan este servicio.

5. MARCO TEORICO

5.1. Antecedentes

¿Qué es Uber y cómo funciona?

La aplicación que pone en contacto a conductores no profesionales y clientes ha desatado las iras de los taxistas en varias ciudades del mundo.

Uber es un servicio norteamericano que pretende simplificar el alquiler de coches con conductor. Funciona de forma similar a la de los taxis convencionales pero con conductores particulares no profesionales.

De este modo, el proyecto permite que cualquier conductor, aprobado previamente por la compañía y siguiendo ciertos requisitos, ofrezca su vehículo particular para transportar a gente.

Curiosamente, y según explican los propios usuarios, utilizar Uber es algo más caro que viajar en un taxi de los tradicionales. Sin embargo, el trato personalizado y la comodidad del viajero siguen conquistando cada día a más usuarios.

La aplicación

La plataforma funciona a través de una aplicación para smartphone, cuyo GPS localiza la ubicación del cliente y muestra las opciones de autos cercanos disponibles.

En su smartphone, el conductor tiene todo lo necesario para recibir la notificación del cliente, ver su localización, monitorizar el recorrido, y cobrar el importe del viaje en la tarjeta que el propio usuario ha asociado a la aplicación. No existe opción de pagar en efectivo.

Seguridad y control de calidad

Aspectos como el control, la confianza del pasajero en la prestación del servicio, o la gestión de incidencias están sometidas, aparentemente, a un estándar mayor de calidad que el que suele conllevar el uso de un servicio convencional.

La empresa cuenta con medidas de seguridad para revisar el historial del chófer y comprobar su aptitud para conducir. Una vez realizado el viaje, el usuario califica su experiencia y la atención del transportista; y el transportista califica a los pasajeros.

Uber nació en San Francisco, California, en 2009 como alternativa a los taxis de la ciudad. Actualmente está presente en 28 ciudades de Europa, 68 de Estados Unidos, México y Canadá, y llega también a Sudamérica, Medio Oriente, África y Asia.

Así, ciudades como Ciudad de México, Londres, París, Zúrich, Múnich, Berlín, Milán, Roma, Estocolmo, Dubái, Johannesburgo, Taipéi, Shanghái, Singapur, Kuala Lumpur y Melbourne están cubiertas por Uber.

350.000 viajes al día

Se estima que Uber realiza al día más de 350.000 viajes repartidos en los cinco continentes.

La 'app' se puede descargar en la App Store de Apple (para iPhone) y en Google Play (para dispositivos Android). (Eitb, 2016)

Uber podría funcionar solo con taxis

Ante polémica que generó Uber, una aplicación para solicitar transporte desde el celular y que gana diariamente más usuarios en Bogotá, el Ministerio de

Transporte afirmó que, al ser una herramienta tecnológica y no una empresa de transporte de pasajeros, no está habilitada o registrada en sus bases de datos.

"Puede prestar sus servicios como aplicación haciendo enlace entre un prestador del servicio y una persona que requiere moverse a cualquier punto de la ciudad. Lo que estamos revisando e investigando es con qué tipo de vehículos Uber está ofreciendo el servicio y si se encuentran dentro del marco jurídico vigente", afirmó el viceministro de Transporte, Nicolás Estupiñán.

Agrega que hasta donde se sabe son vehículos de transporte especial que solo se pueden usar para servicios escolares, turísticos y empresariales. "El servicio de taxi tiene una normatividad diferente, las tarifas son fijadas por los concejos municipales y los alcaldes, mientras en el transporte especial debe existir un contrato con un origen y un destino, y la tarifa se pacta entre la empresa y la persona que contrata el servicio", explicó.

Por esta razón, Estupiñán le solicitó a Uber la copia de los contratos que ha celebrado con las empresas de transporte especial y con los usuarios de la aplicación en el país.

Tras las quejas de los taxistas, el viceministro se reunirá esta tarde con representantes de varias empresas afiliadoras para concertar una salida.

"Aquí la prioridad son los usuarios, si vemos que es necesario unificar una política de transporte frente al tema la contemplaríamos, para que los taxistas también puedan participar, como ya lo hacen en otra aplicación conocida como Tappsi", puntualizó.

En la reunión también se hablará sobre la propina o valor adicional que propone Tappsi, como "incentivo" para que los taxistas reserven carreras en horas pico.

En cuanto a los operativos que está realizando la Policía de Tránsito, el funcionario dijo que en cada ciudad las autoridades de tránsito podrán de acuerdo a sus competencias tomar las acciones pertinentes, como inmovilización de vehículos y comparendos.

EL INICIO DE LA POLÉMICA

Cerca de 100 conductores, dedicados a prestar el servicio de taxi, asociados en la aplicación digital Uber, protestaron el lunes frente a la Alcaldía de Bogotá, reclamando su derecho al trabajo.

Uber es una app que se descarga en dispositivos móviles para solicitar un tipo de transporte especial, presente en Bogotá hace ocho meses, y operando en 100 ciudades en más de 40 países.

Uber no ofrece servicio en los carros amarillos tradicionales, sino en automóviles de servicio especial, que suelen ser de color blanco.

La polémica surgió desde el fin de semana pasado cuando la Policía de Tránsito y Transporte empezó la tarea de realizar retenes para detectar los vehículos que estaban prestando este servicio que, como novedad, ofrece su forma de pago con tarjeta de crédito.

La app se puede descargar en la App Store de Apple (para iPhone) y en Google Play (para dispositivos Android).

El coronel John Rodríguez, comandante de la Policía de Tránsito y Transporte de Bogotá, le explicó a Eltiempo.com que la semana pasada recibió una orden de la Secretaría Distrital de Movilidad para interceptar este tipo de carreras, bajar a los

pasajeros y proceder a la inmovilización de los carros, en su mayoría de placa blanca. “Seguimos realizando operativos de control con base en las órdenes dadas por Movilidad, solo cumplimos los reglamentos”, explicó el coronel Rodríguez.

De otro lado, Mike Shoemaker, gerente de Uber en Colombia, afirma que sí están habilitados a cobijarse en la figura de servicio especial y que la polémica ha sido presionada por los gremios de taxistas de la capital que han visto amenazado su oficio con el nuevo servicio. Agrega que la Secretaría de Movilidad le está dando una interpretación errónea a la ley y se sostiene en que la operación de los vehículos asociados es legal.

“El modelo de Uber es el mismo que se ha usado en el servicio especial de transporte durante 15 años, en hoteles y clubes sociales, la única diferencia es que estamos usando la tecnología para hacer el servicio especial más eficiente y conveniente”.

Hace ocho meses, cuando se anunció su llegada al país, Patrick Morselli, responsable de la expansión de Uber en Latinoamérica, dijo que “no somos una empresa de transporte público, somos una desarrolladora de software. Los conductores se inscriben en nuestro sistema y pagan un pequeño porcentaje por cada una de las carreras que completan”.

La comisión que cobra Uber a cada afiliado es del 20 por ciento, con lo que se compran los equipos que les dan a los taxistas y pagan el plan de datos con el que funciona.

TAXIS LIBRES: “UBER ES UN SERVICIO PIRATA”

Úldarico Peña, vocero de Taxis Libres, dijo: “hoy es un servicio pirata, ya que todas las modalidades de taxi están reglamentados bajo los 58 artículos del decreto 172 del 2001, ya que esta empresa fijó tarifas y recorridos por distancias a su acomodo. Eso tiene sanción”. (QUINN, 2015)

Los orígenes

Garret Camp es un emprendedor canadiense de 36 años que fundo en 2001, StumbleUpon, una red social que permite intercambiar páginas de interés en tiempo real.

A principios de 2009 lanzo en San Francisco, EEUU, una maqueta de Uber. Reunió 250.000 USD de un fondo semilla, para empezar con el emprendimiento y junto a **Través Kalanick**, también emprendedor de 38 años, ingeniero de telecomunicaciones y actual Director General de Uber, Rían Graves, actual director de operaciones, Oscar Salazar y Conrado Chelan, Director de Ingeniería, pusieron en marcha el proyecto.

Un año más tarde, lanzan la aplicación de Uber y **comenzaron a operar con 30 coches en la ciudad de San Francisco**. Coincidiendo con su lanzamiento cierran otra ronda de financiación de 1.250.000 USD de tres fondos de capital riesgos americanos.

A partir de 2010 empiezan ampliar los servicios de Uber, tales como compartir el coche Uber, **Ríán Graves**, actual director de operaciones, Oscar Salazar y **Conrado Chelan**, Director de Ingeniería, pusieron en marcha el proyecto.

Un año más tarde, lanzan la aplicación de Uber y **comenzaron a operar con 30 coches en la Ciudad de San Francisco**. Coincidiendo con su lanzamiento cierran otra ronda de financiación de 1.250.000 USD de tres fondos de capital riesgo americanos.

A partir de 2010 empiezan a ampliar los servicios de Uber, tales como compartir el coche con otras personas, mayor gama de vehículos, y tarifas “low-cost”. Desde 2011 se expanden a 35 ciudades de EEUU y también dan el salto a otros países, a día de hoy ofrecen sus servicios en **211 ciudades de 45 países distintos**. Uber tiene 4 años de antigüedad.

¿Cuál es la razón del éxito?

Cuesta entender que en tan sólo 4 años hayan sido de montar una empresa con tanta demanda y éxito en más de 200 ciudades de 45 países. Cuáles son las razones del éxito.

Sencilla manera de pedir un coche: a través de una aplicación gratuita disponible para Smartphone y Tablet con iOS , Android o Windows Phone. En la

aplicación se visualiza los vehículos disponibles y se selecciona el que se encuentra más cercano. Se acabó bajar a la calle, levantar la mano, buscar, en algunas ciudades, un estacionamiento de taxis.

Puntualidad en la recogida: en 5 minutos el vehículo está en la dirección. No hay tiempos de espera.

Limpieza y confort: el vehículo está limpio, al igual que el conductor, la antigüedad del vehículo es de menos de 5 años y en algunas ciudades ofrecen agua y snacks.

Pago con aplicación Uber: no es necesario disponer de efectivo, ni tampoco de tarjeta de crédito, simplemente al finalizar el trayecto se vuelve a abrir la aplicación Uber y se paga a través de la misma. La aplicación uber está conectado con varios sistemas de pago como tarjetas de crédito o sistemas de pago como Paypal.

Tarifa sencilla: No hay sobrecostes por pagar con tarjeta, ni por llevar maletas, ni porque la recogida se efectúe en un lugar público o una estación o un aeropuerto. Se paga por km.

Recorrido y tiempo.

Seguridad: Aunque los conductores no son empleados de Uber, para que operen con Uber se sigue un riguroso programa de aceptación que varía según cada ciudad y país, en EEUU se les solicita estar dados de alta en la Seguridad social,

antecedentes penales y otra serie de requisitos que permiten asegurar la idoneidad del conductor.

¿Cómo funciona?

La única manera de operar con Uber es disponiendo de un Smartphone o de una tableta. **Soporta cualquier dispositivo**, iOS, Android y Windows Phone. En el caso de BlackBerry, esta soportado para BB10 y BB7 a través de la aplicación m.uber.com, o a través de SMS en la mayoría de países.

Hay que bajarse la aplicación Uber y crear una cuenta, introduciendo, nombre y apellidos, email, teléfono, y crear una contraseña, así como la forma de pago, **tarjeta de crédito o Paypal.**

La única forma de acceder al sistema es a través de la App, no es posible otra forma de acceso, como un teléfono o por correo electrónico. El **uso de la App es muy sencilla**, al acceder indica donde nos encontramos y localiza a los vehículos Uber más cercano por su tipología, a continuación se selecciona el vehículo y se indica a dónde se quiere dirigir. Por último la aplicación hace una estimación del coste del recorrido.

Al finalizar el recorrido, la App, te indica el coste real y se procede al pago. Se puede **dividir el pago entre varias cuentas** Uber. Por último se valora el servicio.

Esta valoración del servicio, provoca una selección de los vehículos y conductores con mejor servicio.

¿Cuánto cuesta?

La App. Es **gratuita**. Al finalizar el recorrido se paga de acuerdo a los kilómetros recorridos y al tiempo empleado. En el caso de España, Uber opera en Madrid y en Barcelona: la tarifa es de **0,75€ por kilómetro recorrido y 0,30€ por minuto, además de 1€ por uso del servicio**. De este importe Uber recibe un 20% y el resto es para el conductor.

¿Uber es negocio?

Según Techcrunch, Uber facturó en el año **2013 alrededor de 160 millones de Euros** en todo el mundo. Hay que tener en cuenta que esta cifra corresponde al 20% de lo que se cobra al usuario, el resto queda en manos del conductor. Las ultimas valoraciones de Uber estiman que si Uber saliera a bolsa, su **capitalización bursátil aproximada sería de 3.940 millones de €**, para hacernos

una idea valdría lo mismo que Mediaset (antiguo Telecinco) o Día (cadena de supermercados), pero con muchas diferencias, por ejemplo en **Uber trabajan 38 personas**, en Mediaset, según los datos aportados a 31/12/13 1.308 personas.

¿Por qué es tan polémico?

Uber es una manera distinta de ver el negocio de los servicios de alquiler de vehículos con conductor, es decir, los llamados taxis. Es pues un **negocio disruptivo y además escalable** (el modelo funciona igual en cualquier ciudad). Durante cientos de años el servicio de taxis se ha realizado de la misma manera y un grupo de emprendedores en el 2010 lo han roto.

Esto ha provocado una reacción virulenta en el actual servicio. El servicio de taxis en Estados Unidos mueve alrededor de 8.750 millones de euros con una masa laboral cercana a los 500.000 personas.

Las quejas del sector del taxi, es que **Uber no paga impuestos como ellos hacen**. Pero realmente Uber no emplea al taxista, Uber **intermedia en la operación**, no presta el servicio. Es el conductor de la red Uber el que ha de pagar impuestos puesto que es el prestatario del servicio.

En el caso que los conductores estén pagando su licencia pertinente, todo es legal, y por tanto nadie podría decir nada. En el caso de Madrid, este **servicio está regulado** y se pueden ver los requisitos en la web de la Comunidad de Madrid .

El problema radica en que se ha producido un cambio disruptivo en la manera de ver el negocio y por tanto la industria del taxi, se ha visto abocada a cambiar su manera de entender, atender y ver el negocio, prueba de ello es la aparición repentina de Apps que ahora tratan de **competir con Uber, tales como Mytaxi, Hailo, By-taxi, Wannataxi o eTaxi** entre otras.

La industria del taxi, desde la aparición de Uber, ya nunca volverá a ser la misma. (Rubira, 2015)

Uber, la plataforma de taxi online que ha enfurecido a los taxistas

El gremio del taxi ha convocado huelgas de servicio en ciudades de media Europa para protestar contra la plataforma Uber. Esta compañía permite contactar a usuarios y conductores particulares que pueden pactar un traslado en vehículo a cambio de un precio y con una comisión. Fomento se pronunció al respecto, recordando que hay multas de entre 4.001 y 6.000 euros para quienes transporten viajeros sin licencia.

Los taxistas de media Europa, incluidos los españoles están en pie de guerra y este miércoles se declaraban en huelga por lo que consideran un ataque a su negocio y un intrusismo capaz de acabar con su profesión: la plataforma Uber.

Esta empresa, que pone en contacto y permite compartir vehículo entre particulares a cambio de un precio, es percibida como un peligro para el gremio del taxi e instituciones como el Ministerio de Fomento, la Generalitat y hasta la UE se han pronunciado ya al respecto. He aquí las claves de la polémica. ¿Qué es Uber? Se trata de un servicio para compartir vehículo en entornos urbanos. A través de la descarga de una aplicación en el móvil, el usuario detecta los conductores anónimos que se ofrecen en su zona para trasladarle en su coche particular a cambio de un precio previamente establecido. ¿Cómo funciona? Cada conductor aporta una serie de datos personales y el tipo de vehículo que posee, para que el usuario escoja el que más le guste y luego pague con su dispositivo electrónico a través de una tarjeta asociada a su cuenta de Uber o bien de Paypal, una de las aplicaciones financieras más populares en la Red. ¿Cuánto se paga? Las tarifas dependen de la ciudad, con una base mínima a la que se añaden pequeñas cantidades por minuto y por kilómetro hasta el destino final: Uber se queda con una comisión de un 20%. ¿De dónde viene? El sistema fue inventado durante el verano de 2010 por dos jóvenes norteamericanos aficionados a la informática, Garrett Camp y Travis Kalanick, y su nombre original era UberCab, pero las protestas del gremio taxista en EE UU obligó a eliminar 'Cab' ('Taxi', en inglés).

'Über' es un prefijo de origen alemán, cuyo significado ("por encima de" o "más allá de") es fácil de recordar ya que constituye el comienzo y el estribillo de la

primera estrofa del antiguo himno alemán: "Deutschland, Deutschland über alles" ("Alemania, Alemania, por encima de todo"). En inglés, el prefijo pierde la diéresis. ¿Cuál es su situación como compañía? Según datos de la propia compañía Uber facilitados hace unos días, la empresa está valorada en unos 18.000 millones de dólares, algo más de 13.000 millones de euros, y posee inversores tan poderosos como Google o el banco Goldman Sachs. ¿Dónde está disponible? En la actualidad, su servicio está disponible en ciudades de casi 40 países. A España llegó el pasado mes de abril pero de momento sólo está disponible en Barcelona. ¿Por qué se ha generado la polémica? Esta especie de taxi a la carta se mueve, según fuentes del sector, en un "limbo legal" por falta de regulación pero está "haciendo daño" al tradicional servicio de taxi. Para integrarse en la peculiar "plantilla" de Uber basta con tener coche propio con su correspondiente seguro además del carné de conducir en regla, lo que contrasta con las duras pruebas y requisitos a las que se someten los taxistas profesionales para obtener su licencia y mantenerla.

¿Quiénes están en contra? Las asociaciones de taxistas califican esta prestación de intrusista y de economía sumergida, recordando que los conductores que usan Uber no pagan impuestos. Esto ha generado que se convoquen en varias ciudades, españolas y otras europeas como Londres, París, Nápoles y Milán, huelgas de transporte de taxi para protestar contra este tipo de plataformas. Las organizaciones españolas del sector convocaban este miércoles manifestaciones

en diferentes ciudades en protesta por la posibilidad de que empresas como Uber puedan operar en España "sin respetar las leyes vigentes". Los taxistas piden al Gobierno un control efectivo y que "detengan al ladrón" frente a la pasividad que vienen demostrando las administraciones públicas desde hace varios años ante el problema de intrusismo que sufre el sector del taxi en España. ¿Quién lo defiende? En los foros de usuarios, éstos defienden el servicio por su rapidez, comodidad y precio e incluso llegan a invocar criterios medioambientales señalando el ahorro generado al compartir vehículo.

La comisaria europea de Agenda Digital, Neelie Kroes, aseguró ante la polémica que "Uber no es el enemigo de los taxistas" y señaló que es necesario que se tome el camino del diálogo porque "las huelgas no solucionan nada". En unas declaraciones remitidas a los periodistas, Kroes reiteró que es contraria a prohibir los servicios de transporte en vehículos compartidos por particulares como Uber. "Esta innovación no va a desaparecer haciendo chantaje. Es el momento para que los taxis, reguladores y responsables de Uber se sienten a dialogar", señaló. ¿Qué dice Uber? Fuentes de la compañía de transporte entre particulares aseguraron que ven "desmesuradas" las movilizaciones en su contra y ha pedido a las administraciones "buscar un marco legal" que le permita seguir activa. En un comunicado, la compañía norteamericana subraya que "no es el enemigo de los taxistas ni del sector", sino simplemente "una aplicación de móvil que pone en contacto a usuarios que buscan fórmulas de consumo colaborativo y una manera

más económica de desplazarse". Por ello, "Uber espera que las administraciones le den una oportunidad de poder hacer bien las cosas. Por ello, seguirá trabajando para poder continuar con el diálogo y buscar un marco legal donde su aplicación pueda seguir contribuyendo al incremento de opciones de movilidad urbana y aportar alternativas en beneficio de los consumidores".

¿Cuál es la postura de la administración? El ministerio de Fomento emitió una nota de prensa en la que se señalaba que quienes realicen servicios de transporte de viajeros sin autorización incurrirán en una infracción muy grave sancionable con multas de entre 4.001 y 6.000 euros, que podrían aumentar hasta 18.000 en caso de reiteración. También pueden ser sancionados los usuarios que contraten los servicios de transportistas no autorizados, con multas de entre 401 y 600 euros. Sin embargo, Fomento aclaraba poco después que no tiene intención alguna de perseguir a las plataformas que a través de Internet publican anuncios de personas que ofrecen su coche para compartir gastos (como Blablacar o Amovens), sin obtener beneficios a cambio. Este martes se pronunciaba la Generalitat, avanzando que exigirá a Uber que cese inmediatamente su actividad, y anunció también que castigará cada infracción de la normativa de transporte de viajeros con multas de hasta 6.000 euros. (minutos, 2015)

¿Qué es Uber y cómo funciona?

La aplicación que pone en contacto a conductores no profesionales y clientes ha desatado las iras de los taxistas en varias ciudades del mundo.

Uber es un servicio norteamericano que pretende simplificar el alquiler de coches con conductor. Funciona de forma **similar a la de los taxis convencionales** pero con conductores particulares no profesionales.

De este modo, el proyecto permite que cualquier conductor, aprobado previamente por la compañía y siguiendo ciertos requisitos, ofrezca su vehículo particular para transportar a gente.

Curiosamente, y según explican los propios usuarios, **utilizar Uber es algo más caro** que viajar en un taxi de los tradicionales. Sin embargo, el trato personalizado y la comodidad del viajero siguen conquistando cada día a más usuarios.

La aplicación

La plataforma funciona a través de una aplicación para smartphone, cuyo GPS localiza la ubicación del cliente y muestra las opciones de autos cercanos disponibles.

En su smartphone, el conductor tiene todo lo necesario para recibir la notificación del cliente, ver su localización, monitorizar el recorrido, y cobrar el importe del viaje en la tarjeta que el propio usuario ha asociado a la aplicación. No existe opción de pagar en efectivo.

Seguridad y control de calidad

Aspectos como el control, la confianza del pasajero en la prestación del servicio, o la gestión de incidencias están sometidas, aparentemente, a un estándar mayor de calidad que el que suele conllevar el uso de un servicio convencional.

La empresa cuenta con **medidas de seguridad** para revisar el historial del chófer y comprobar su aptitud para conducir. Una vez realizado el viaje, el usuario califica su experiencia y la atención del transportista; y el transportista califica a los pasajeros.

En expansión

Uber nació en San Francisco, California, en 2009 como alternativa a los taxis de la ciudad. Actualmente está presente en **28 ciudades de Europa**, 68 de Estados Unidos, México y Canadá, y llega también a Sudamérica, Medio Oriente, África y Asia.

Así, ciudades como Ciudad de México, Londres, París, Zúrich, Múnich, Berlín, Milán, Roma, Estocolmo, Dubái, Johannesburgo, Taipéi, Shanghái, Singapur, Kuala Lumpur y Melbourne están cubiertas por Uber.

Se estima que Uber realiza al día más de 350.000 viajes repartidos en los cinco continentes.

La 'app' se puede descargar en la App Store de Apple (para iPhone) y en Google Play (para dispositivos Android). (EITB.COM, 2015)

Uber, ¿ilegal y desleal?

Países como Portugal y España prohibieron su uso, mientras que Francia, Alemania y Brasil llegaron a una negociación y ahora se enfrenta a los taxistas del DF.

MÉXICO, D.F.- De los más de 50 países donde opera Uber, una de las startups más exitosas de Silicon Valley, 13 han prohibido total o parcialmente su uso, o se encuentran revisando su legalidad, debido a que no cuentan con leyes que regulen este servicio que opera a través de una aplicación de internet; y aunque Uber ha exigido un cambio en la regulación argumentando que no son taxis, los taxistas no opinan lo mismo, incluyendo a los de la Ciudad de México.

La empresa que está valuada en 40 mil millones de dólares fue reconocida a principios de este año como la mejor startup de 2014 por los Crunchies Awards, sin embargo esto no ha impedido que siga acumulando resistencia por todo el mundo.

¿Por qué y quiénes están en contra de Uber?

La principal razón por la que Uber se ha metido en “problemas” es porque la mayoría de los países en los que opera no cuentan con leyes que regulen este

servicio y en consecuencia no está siendo sometido a las mismas leyes que los negocios tradicionales de transporte, ni a los mismos impuestos, lo que causa reacción adversa por parte del gremio de los taxistas.

En el caso de España las autoridades fueron más severas y ordenaron a las compañías de telefonía móvil Vodafone, Telefónica y Orange bloquear la aplicación por lo que los usuarios españoles tampoco pueden usar la app cuando viajan a países como el Reino Unido, donde Uber sí está permitido.

Incluso algunos estados de Estados Unidos, país donde nació el servicio, también se han opuesto a su operación.

Los reguladores de transportes del estado de Nevada prohibieron que Uber opere en todo su territorio argumentando que sus conductores carecen de licencia para llevar pasajeros. Portland, San Francisco y Los Angeles, por mencionar algunas, también levantaron la mano en contra de la aplicación.

¿Quiénes están a favor de Uber?

A pesar de los problemas legales, el éxito de Uber parece imparable. Tan solo en la tienda de apps de Android, el sistema operativo más utilizado en el mundo, las descargas de la aplicación superan los 10 millones.

En respuesta a la gran demanda, algunas ciudades ya modificaron su regulación y/o han establecido mecanismos de negociación con la startup.

Washington e Illinois, en Estados Unidos, aprobaron una ley que legaliza tanto a Uber como a otros servicios similares exigiendo constancias de antecedentes no penales, así como una política de cero tolerancia para uso de drogas y alcohol.

En la ciudad de Bruselas un tribunal policial dictaminó que los conductores de Uber deben cumplir con las mismas reglas que los taxistas.

En otros casos, como Francia, Alemania y Brasil, donde inicialmente se había prohibido el uso de la aplicación los tribunales revocaron la medida y en su lugar están obligando a Uber a cumplir con algunos lineamientos legales.

En el caso de Francia los conductores de Uber podrán calcular sus tarifas con el mismo criterio que los taxistas, pero no pueden hacer uso de la geolocalización para atraer a más clientes, mientras que en Alemania los conductores deberán pagar una licencia de taxista para poder operar. (Castro/Milenio, s.f.)

De los 13 países donde se ha prohibido total o parcialmente, los casos más representativos son Portugal y España donde se argumenta una violación a las leyes sobre la competencia leal entre los taxistas.

Uber está en boca de todos pero, ¿cómo quiere esta empresa revolucionar el transporte?

Uber consiguió lo que se proponía. De ser un total desconocido para la mayoría del público español ha pasado a convertirse en el enemigo número uno de los

taxistas españoles, que ven en su desembarco en nuestro país la llegada de un competidor agresivo y en cierto modo ilegal.

Sin embargo, existe mucha confusión sobre qué es realmente Uber, UberPop y en qué se diferencia de los servicios que existen ya en estos momentos en España. En esta entrada explicaremos los orígenes de Uber, sus diferentes líneas de negocio y cuál de ellas está disponible en España. (GENBETA, 2016)

Uber la ‘app’ que odian los taxistas

Uber es la aplicación para teléfonos inteligentes que tiene en jaque a la Secretaría de Movilidad de Bogotá y que ha provocado un profundo debate entre taxistas tradicionales y usuarios. Mike Shoemaker, la cabeza visible de la operación en Colombia, recibe los golpes de sus detractores.

Por estos días, Mike Shoemaker, gerente general de Uber en Bogotá, ha tenido que usar todas sus habilidades de negociador de conflictos para defenderse de las críticas que le llueven en Bogotá a su servicio de transporte. Los taxistas capitalinos le han declarado la guerra a este sistema, que funciona con una aplicación para teléfonos inteligentes. Juzgan la implementación de Uber como competencia desleal porque las camionetas blancas afiliadas a la app no pagan los mismos impuestos, su cupo vale diez veces menos y no se ajustan a las mismas tarifas oficiales; además de eso, no las cubre el pico y placa.

Aunque la polémica no es ajena a los directivos de Uber, las dimensiones del caso colombiano sorprendieron a Shoemaker. Explica que ya están acostumbrados a que cada vez que llegan a un país encuentran una resistencia natural a la idea de competir por el servicio de transporte. En España los han vetado y los taxistas franceses en París y Lyon protestaron fuertemente por su presencia. Pero allí siguen. Uber ha crecido de manera exponencial. Desde que fue fundada hace 3 años, opera en casi 100 ciudades en el mundo, 50 en Estados Unidos, y el resto repartidas en cuatro continentes; solo les falta Oceanía. En Latinoamérica el primer país fue México y después Colombia.

El americano Mike Shoemaker, quien en el 2005 estudió en la Universidad de los Andes Resolución de Conflictos, conoce bien Bogotá y sabe que hay una insatisfacción de los usuarios del transporte público. “Las razones son las altas velocidades de los taxis amarillos, la falta de garantías de los servicios y la inseguridad. Se calcula que los choferes realizan 1’200.000 carreras al día y no dan abasto”. Lo que no entiende es por qué los usuarios, si son más que los taxistas, no se unen para hacer valer sus derechos.

La historia de la creación de Uber se remonta a San Francisco, donde un grupo de empresarios decidió crear una aplicación para compartir entre familia y amigos, que les ayudara a conseguir “taxis” de confianza. Estados Unidos es un país de contrastes a este respecto: debido a sus facilidades de transporte público masivo y

al alto número de carros privados, muchas veces es difícil conseguir taxi. Por eso esta app se volvió viral.

Mike estudió Antropología y Sociología y por eso asume su trabajo como una misión en la que debe primar el bienestar de la gente. Sus ganas de sacar adelante una empresa no riñen con el objetivo de que las ganancias les lleguen a todos. Contrario a las cuotas de las empresas tradicionales que tienen un cargo fijo para sus afiliados, en Uber solo se quedan con un 20% de cada trayecto.

Por estos días, Mike Shoemaker responde a todas las críticas que le caen encima. Sabe que es un tema complejo, pero está seguro de que es una discusión jurídica que se puede solucionar. “No estamos en Colombia solo para sacar provecho de la economía, buscamos ofrecer un servicio distinto que aumente la calidad de vida de los bogotanos. Además, nos preocupamos por nuestros conductores, a quienes también consideramos como clientes. Queremos que se sientan bien y que para ellos sea un negocio trabajar con nosotros”.

Curiosamente, Mike prefiere la bicicleta para moverse por Bogotá, pero cuando el clima y su apretada agenda no se lo permiten, hace uso de su aplicación favorita: Uber. (283, 2015)

Uber "roba" a taxistas

Autor: Hidilberto Gabriel Paredes Fernández

El 25 de mayo de 2015 queda marcado en la historia capitalina como otro más de bloqueos viales. En esta ocasión se trata de cerca de 5 mil taxistas vinculados a candidatos a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal por el naciente partido MORENA y líderes del partido Movimiento Ciudadano (Valdez 2015) (CNN México 2015)

El **servicio de taxis** está en el ojo del huracán como nunca. La entrada de **Uber**, generó la polémica entre usuarios, gobierno y servicios de transporte.

Lo primero que hay que entender es por qué el Uber es ilegal y aplicaciones como **Easy Taxi o Tapsi**, no lo son. La razón es simple, éstas últimas no tienen inconveniente porque ofrecen un servicio de empresas que están legalmente habilitadas para prestar el servicio individual de taxi.

Uber, por su parte es sólo la aplicación tecnológica. El **Gobierno** asegura que si esta empresa quiere ofrecer un servicio de transporte público de pasajeros o individual deberá habilitarse como una empresa prestadora de servicio público de transporte y para eso están las normas y las leyes que exigen una serie de requisitos. **Regulaciones vs. Tecnología**

Aunque Uber funciona en Colombia desde 2013, el inicio de esta pelea se dio a través de la circular 024 de 2014, en la Superintendencia Delegada de Tránsito y

Transporte Terrestre ordena la inmovilización de vehículos con placas públicas o privadas que transporten pasajeros y no cumplan con los requisitos que la ley ordena.

Ana Paula Blanco, vocera de la empresa, ha explicado que Uber es una firma legalmente constituida que paga sus impuestos y que sus ‘socios conductores’ están legalmente afiliados a empresas reconocidas por el Ministerio de Transporte. Es decir, todos los componentes del servicio de Uber –plataforma, conductores, automóviles y servicio– cumplen con la ley.

Sin embargo, para la ministra **Natalia Abello**, sólo las empresas de transporte habilitadas por su despacho pueden usar plataformas tecnológicas de transporte. Esto en la práctica se traduce en la legalidad de Tappsi porque la usan los taxis amarillos y la ilegalidad de Uber porque sus carros son los blancos del servicio especial.

La ‘guerra’ por los usuarios

La polémica ha generado reacciones de todos los sectores. Los taxistas han amenazado con un paro y los usuarios con ‘un día sin taxi’.

Lo cierto es que la ‘guerra’ de los ‘**amarillos**’ contra los ‘**blancos**’ es por los usuarios de mayor capacidad de pago. La aplicación requiere de un teléfono inteligente, una tarjeta de crédito y cuesta, en promedio, entre 20 y 30 por ciento más que un trayecto en un taxi tradicional.

A pesar de lo anterior, Uber está hoy captando el segmento más pudiente del mercado del transporte individual. Más que la tecnología –Tappsi es en esencia la

misma plataforma–, los carros blancos aprovechan la precaria calidad del servicio de los taxistas en Bogotá y Cali.

Además, están los afiliadores de taxis. Éstos no quieren perder su negocio redondo de cobrarle mensualmente y sin ningún tipo de regulación, a cada taxi entre 30 mil y 80 mil pesos mensuales. Por ese servicio, estas empresas expiden apenas expiden un tarjetón y tramitan anualmente la tarjeta de operación.

Llega a Colombia Uber, un servicio de taxis de lujo respaldado por Google

Patrick Morselli, jefe de expansión para Latinoamérica de Uber, una aplicación para móviles que ofrece un servicio de taxis de lujo y tiene a Google entre sus principales inversionistas, habla del inicio de la operación en Colombia, su segundo destino en América Latina después de México.

Morselli aseguró que Uber “es una empresa que creó una aplicación para poner en contacto los pasajeros con conductores profesionales”.

Desde que llegó el servicio de Uber a Colombia y principalmente a la ciudad de Bogotá que es el lugar donde hacemos nuestro marco de referencia a nuestra investigación, podemos ver en los diferentes medios periodísticos escritos y televisivos, lo que esta plataforma de “Uber” se ha convertido en un dolor de cabeza para el gremio de taxistas en la capital colombiana, desde nuestra perspectiva queremos plantear una propuesta en base a la equidad, igualdad, pluralidad, transparencia, para prestar el servicio de transporte de pasajeros en la

ciudad , en vista que hasta el momento el ministerio de transporte no se ha pronunciado al tema nuestra propuesta quiere enfatizar sobre la igualdad de condiciones para la prestación del servicio de transporte de pasajeros. (Blu, 2015)

SERVICIO Y SERVICIO AL CLIENTE

Para empezar, se debe entender el concepto de servicio al cliente, en términos teóricos y según la definición de varios autores, se entiende el servicio Como:

“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher L. y., 1994)

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher L. y., 1994)

Revisado lo anterior se puede interpretar que todo bien económico o actividades prestadas a terceros que generan un bien económico encierra y caracteriza todo lo relacionado con el término servicio, clasificando en sí la categoría económica del sector transporte en bien económico intangible denominado servicio, dentro del cuál se ubica nuestro objeto de estudio UBER.

Ahora bien, para adentrar en la clasificación del tipo de servicio, se hace necesario conocer otra subcategoría de clasificación que es denominada como “servicio al cliente”. Dentro de éste término, varios autores nos dan su definición:

En un estudio realizado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD (2005), nos presentan varias definiciones de diferentes autores que dan claridad acerca del concepto de servicio al cliente:

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz, 1990, p. 7). Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad (Peel, 1993, p. 24).

En otras palabras el autor Kotler (1997) define el servicio al cliente como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 656).

“El servicio al cliente, es una gama de actividades que en conjunto, originan una relación” (Gaither, 1983, p. 123).

“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional” (Lovelock, 1990, p. 491).(p. 64) (Oliva, 2005)

Todos y cada uno de estos conceptos deja en claro que lo primordial en la relación del servicio con el cliente, es la satisfacción y cumplimiento óptimo de la actividad prestada a fin de que el cliente obtenga una gran experiencia de servicio que le permita volver y/o adquirir nuevamente el mismo servicio y fidelizar de esta manera la prestación de éste.

Estas dan un soporte claro de lo que los servicios de transportes representan hoy en día para el consumo de la sociedad en general, en dónde no sólo entra en juego la prestación de un servicio descrito como en este caso lo es el transporte especializado sino también, el elevar los niveles de exigencia y calidad de prestación y crear nuevas posibilidades que se ajusten a las necesidades del cliente como en este caso fue la creación de la nueva experiencia de servicio en transportes UBER, que surgió como resultado de esa optimización y búsqueda de oportunidades de mejora en la relación servicio – cliente dentro del sector transporte.

Tener en cuenta esta relación, hace que no solo se creen nuevas posibilidades de servicio, sino que a su vez se amplíen cada vez más los horizontes económicos, abriendo mil posibilidades dentro del exigente mercado, de igual forma, existen componentes dentro de

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Para retomar las amplias esferas de definición que abarca el concepto de servicio al cliente, el estudio realizado por la UNAD (2005), nos orienta en cuanto a la relación servicio al cliente y calidad, siendo ésta de mucha relevancia para l esta investigación, ya que como punto clave de análisis, la gestión de calidad en la relación servicio al cliente, contempla todo lo relacionado con los orígenes mismos del servicio de UBER.

“La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Adicionalmente relaciona las siguientes definiciones:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

- 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).

“La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41). “(p. 67-68) (Oliva, 2005)

COMPETENCIA Y COMPETENCIA DESLEAL EN EL SERVICIO

Para entender y determinar los alcances que ha tenido la prestación de servicio de transporte de UBER, es necesario abordarlo incluso desde el concepto de competencia desleal, no con el ánimo de encasillarlo dentro de este concepto, sino como referencia y punto de comparación, abierto a discusión dentro de un posible análisis comparativo entre los servicios de transporte personalizado de carácter público y el servicio prestado por UBER.

Nuestra legislación actual es clara en cuanto a la definición de competencias, por ejemplo, La Superintendencia De Industria y Comercio define lo siguiente:

¿Qué es la libre competencia?

La competencia es el conjunto de esfuerzos que desarrollan los agentes económicos que, actuando independientemente, rivalizan buscando la participación efectiva de sus bienes y servicios en un mercado determinado.

La Constitución Nacional establece el principio de libre competencia como un derecho radicado en cabeza de todos los ciudadanos que supone responsabilidades y está sometido a los límites que establezca la ley.

¿Qué es el derecho de competencia?

El Derecho de Competencia se ocupa de la protección de los intereses de los consumidores y de la protección de la libre competencia en los mercados. Éstos se protegen mediante la prohibición de actos que se considera impiden la competencia y mediante la promoción y abogacía por un entorno competitivo.

¿Qué es la competencia en los Mercados y por qué se protege?

La competencia es el conjunto de esfuerzos que desarrollan la personas que, actuando independientemente, buscan asegurarse la consecución de un fin. En términos económicos, la competencia es un conjunto de actos desarrollados por agentes económicos independientemente, que rivalizan con el fin de asegurar la participación efectiva de sus bienes y servicios en un mercado determinado.

La competencia en los mercados debe protegerse al imponer presión a las empresas para que sean más eficientes y provean productos con mayor calidad y variedad a precios más bajos. Para esto, las empresas deben invertir en mejorar la calidad y producir más; incentivos directamente relacionados con el crecimiento económico y la innovación que se traducen en beneficios para los consumidores. En este sentido, el estímulo

económico llamado competencia es el único mecanismo conocido que, por sí solo, puede mejorar el nivel de vida sin la interferencia del Estado.

¿De dónde provienen los derechos a la libre competencia y a la libertad económica?

El artículo 333 de la Constitución Nacional establece los principios de libertad de empresa, libre competencia y libertad económica como derechos radicados en cabeza de todos los ciudadanos y sometidos a los límites que establezca la ley. La Constitución indica:

"La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional"

"La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la nación." (Super Intendencia de Industria y Comercio, 2016)

Ahora bien, teniendo claro lo que abarca competencia, competencia de mercados y libre competencia, libertad económica, la ley también es clara en pronunciarse frente a lo que es competencia desleal y sus implicaciones a nivel de mercados, legalidad e ilegalidad.

Sentencia C-535/97**COMPETENCIA DESLEAL-Concepto**

La ley pretende garantizar la libre y leal competencia económica y se aplica a los actos de competencia desleal cuyos efectos principales repercutan en el mercado nacional. En términos generales se considera que constituye competencia desleal “todo acto o hecho que se realice en el mercado con fines concurrenciales, cuando resulte contrario a las sanas costumbres mercantiles, al principio de buena fe comercial, a los usos deshonestos en materia industrial o comercial, o bien cuando esté encaminado a afectar o afecte la libertad de decisión del comprador o consumidor, o el funcionamiento concurrencial del mercado”.

CONVENIO DE PARIS-Actos desleales

En concordancia con lo establecido en el Convenio de París, se reputan desleales los actos de desviación de clientela, los actos de desorganización, los actos de confusión, los actos de engaño, los actos de descrédito, los actos de comparación, los actos de imitación, la explotación de la reputación ajena, la violación de secretos, la inducción a la ruptura contractual, la violación de normas y los pactos desleales de exclusividad.

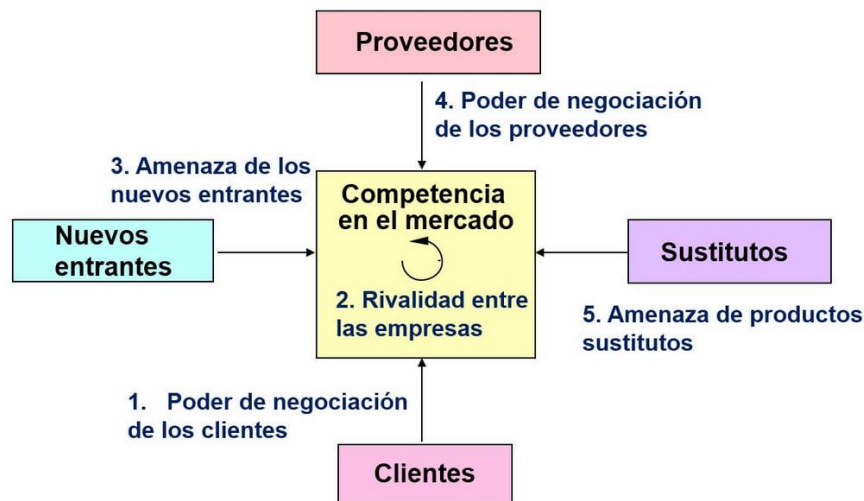
COMPETENCIA DESLEAL-Acción declarativa y de condena/**COMPETENCIA DESLEAL-Acción preventiva o de prohibición**

La estricta observancia de las normas sobre competencia desleal se garantiza judicialmente mediante dos acciones dotadas de particular

agilidad: la acción declarativa y de condena, que puede interponer el afectado por actos de competencia desleal con miras a obtener la declaración de la ilegalidad de los actos realizados, la remoción de los efectos producidos y la indemnización de los perjuicios causados; la acción preventiva o de prohibición, que como su nombre lo indica, se instaura con el fin de evitar la realización de una conducta desleal que aún no se ha perfeccionado. (Constitucional, 2016)

5.2. Teoría Aplicada

Teoría De Las 5 Fuerzas De Michael Porter.



Esta teoría nos permite identificar esencialmente que se adapta a nuestra investigación porque plasma un concepto por medio del cual se pueden

maximizar los recursos y superar a la competencia, debido a un mundo cambiante debemos estar preparados para el cambio para poder sobrevivir en el mundo de los negocios desarrollando estrategias competentes estando a la vanguardia de la tecnología.

La Teoría de las 5 fuerzas nos permite analizar la competencia y diseñar de una manera más clara la estrategia para no vernos muy afectados con el ingreso de un nuevo competidor en el mercado

Las cinco fuerzas que esta herramienta considera que existen en toda industria son:

- Rivalidad entre competidores.
- Amenaza de entrada de nuevos competidores.
- Amenaza de ingreso de productos sustitutos.
- Poder de negociación de los proveedores.
- Poder de negociación de los consumidores.

Según Porter, el dividir una industria en estas cinco fuerzas permite lograr un mejor análisis del grado de competencia en ella y, por tanto, una apreciación más acertada de su atractivo; mientras que en el caso de una empresa dentro de la industria, un mejor análisis de su entorno y, por tanto, una mejor identificación de oportunidades y amenazas.

1. Rivalidad entre competidores

Generalmente la fuerza más poderosa de todas, hace referencia a la rivalidad entre empresas que compiten directamente en una misma industria, ofreciendo el mismo tipo de producto.

La fuerte rivalidad entre competidores podría interpretarse como una gran cantidad de estrategias destinadas a superar a los demás, estrategias que buscan aprovechar toda muestra de debilidad en ellos, o reacciones inmediatas ante sus estrategias o movidas.

La rivalidad entre competidores tiende a aumentar principalmente a medida que éstos aumentan en número y se van equiparando en tamaño y capacidad.

Pero además de ello, la rivalidad entre competidores también suele aumentar cuando:

- La demanda por los productos de la industria disminuye.
- existe poca diferenciación en los productos.
- las reducciones de precios se hacen comunes.
- los consumidores tienen la posibilidad de cambiar fácilmente de marcas.
- los costos fijos son altos.
- el producto es perecedero.

- las fusiones y adquisiciones en la industria son comunes.

A medida que la rivalidad entre competidores se hace más intensa, las ganancias de la industria disminuyen, haciendo que ésta se haga menos atractiva y que, por tanto, disminuya el ingreso de nuevos competidores.

Analizar la rivalidad entre competidores nos permite comparar nuestras ventajas competitivas con las de otras empresas rivales, y así formular estrategias que nos permitan superarlas.

ANALISIS

El caso de estudio de Uber y los taxistas en la ciudad de Bogotá existe una rivalidad entre los dos, si bien es cierto prestan el servicio de transporte de personas, es claramente que hay diferenciales entre los dos servicios, como por ejemplo los diferenciales en servicio al cliente y medio de pago en Uber. Lo cual nos lleva a pensar que los taxistas deben empezar a formular estrategias para mejorar cada día la prestación de servicios.

2. Amenaza de entrada de nuevos competidores

Hace referencia a la entrada potencial a la industria de empresas que producen o venden el mismo tipo de producto.

Cuando las empresas pueden ingresar fácilmente a una industria, la intensidad de la competencia aumenta; sin embargo, ingresar a un mercado no suele ser algo sencillo debido a la existencia de barreras de entrada.

Algunos ejemplos de estas barreras de entradas son:

- la necesidad de lograr rápidamente economías de escala.
- la necesidad de obtener tecnología y conocimiento especializado.
- la falta de experiencia.
- una fuerte lealtad del consumidor hacia determinadas marcas.
- grandes necesidades de capital.
- falta de canales adecuados de distribución.
- políticas reguladoras gubernamentales.
- altos aranceles.
- falta de acceso a materias primas.
- posesión de patentes.
- saturación del mercado.

Pero a pesar de estas barreras, algunas veces las empresas logran ingresar fácilmente a una industria cuando cuentan con productos de una calidad superior al de los existentes, precios más bajos o una mejor publicidad.

Analizar la amenaza de entrada de nuevos competidores nos permite estar atentos a su ingreso, y así formular estrategias que nos permitan fortalecer las barreras de entradas, o hacer frente a los competidores que llegan a entrar.

Algunos ejemplos de estas estrategias son:

- aumentar la calidad de los productos.
- reducir los precios.
- aumentar los canales de ventas.
- aumentar la publicidad.
- ofrecer mejores condiciones de ventas, por ejemplo, ofrecer un mayor financiamiento o extender las garantías.

ANALISIS

Uber entro con mucha fuerza al mercado Bogotano, teniendo aceptación de los usuarios con buena calificación de las personas que lo utilizan, por

varias razones los taxistas deberían realizar estrategias muy relevantes para aumentar la calidad de su servicio por dar un ejemplo.

3. Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Hace referencia al ingreso potencial de empresas que producen o venden productos alternativos a los de la industria.

Ejemplos de productos sustitutos son las aguas minerales que son sustitutas de las bebidas gaseosas, las mermeladas que son sustitutas de las mantequillas, y los portales de Internet que son sustitutos de los diarios y las revistas.

La presencia de productos sustitutos suele establecer un límite al precio que se puede cobrar por un producto (un precio mayor a este límite podría hacer que los consumidores opten por el producto sustituto).

Los productos sustitutos suelen ingresar fácilmente a una industria cuando:

- los precios de los productos sustitutos son bajos o menores que los de los productos existentes.
- existe poca publicidad de productos existentes.
- hay poca lealtad en los consumidores.

- el costo de cambiar de un producto a otro sustituto es bajo para los consumidores.

El análisis de la amenaza de ingreso de productos sustitutos nos permite formular estrategias destinadas a impedir el ingreso de empresas que produzcan o vendan estos productos o, en todo caso, estrategias que nos permitan competir con ellas.

Algunos ejemplos de estas estrategias son:

- aumentar la calidad de los productos.
- reducir los precios.
- aumentar los canales de ventas.
- aumentar la publicidad.
- aumentar las promociones de ventas.

ANALISIS

Si bien es cierto los taxistas y Uber prestan un servicio de transporte de pasajeros, existen diferenciales que se deben tener en cuenta, si los taxistas quieren recuperar mercado deben generar estrategias y competir con servicios alternativos que existen en la industria en este caso con Uber, reducción de tarifas, mejoramiento del parque automotor buscar mecanismos de organización que permita recuperar mercado e incluso aumentarlo.

4. Poder de negociación de los proveedores

Hace referencia al poder con que cuentan los proveedores de la industria para aumentar sus precios y ser menos concesivos.

Por lo general, mientras menor cantidad de proveedores existan, mayor será su poder de negociación, ya que al no haber tanta oferta de materias primas, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios y ser menos concesivos.

Pero además de la cantidad de proveedores que existan en la industria, el poder de negociación de éstos también tiende a aumentar cuando:

- existen pocas materias primas sustitutas.
- el costo de cambiar de una materia prima a otra es alto.
- las empresas realizan compras con poco volumen.

El análisis del poder de negociación de los proveedores nos permite formular estrategias destinadas a reducir su poder de negociación, y así lograr mejores condiciones o un mayor control sobre ellos.

Algunos ejemplos de estas estrategias son:

- adquirir a los proveedores.
- producir las materias primas que uno necesita.

- realizar alianzas estratégicas con los proveedores que permitan, por ejemplo, reducir los costos de ambas partes.

ANALISIS

Le poder de los proveedores se podría realizar, siempre y cuando el gremio de taxistas tengan la voluntad de negociar con los demás proveedores de la industria, es analizar a profundidad los pro y contras de cada servicio si existe la voluntad de aceptación de cambios en el servicio que se presta.

5. Poder de negociación de los consumidores

Hace referencia al poder con que cuentan los consumidores o compradores de la industria para obtener buenos precios y condiciones.

Cualquiera que sea la industria, lo usual es que los compradores siempre tengan un mayor poder de negociación frente a los vendedores; sin embargo, este poder suele presentar diferentes grados dependiendo del mercado.

Por lo general, mientras menor cantidad de compradores existan, mayor será su capacidad de negociación, ya que al no haber tanta demanda de productos, éstos pueden reclamar por precios más bajos y mejores condiciones.

Pero además de la cantidad de compradores que existan en la industria, el poder de negociación de éstos también tiende a aumentar cuando:

- no hay diferenciación en los productos.
- los consumidores compran en volumen.
- los consumidores pueden fácilmente cambiarse a marcas competidoras o a productos sustitutos.
- los consumidores están bien informados acerca de los productos, precios y costos de los vendedores.
- los vendedores enfrentan una reducción en la demanda.

El análisis del poder de negociación de los consumidores nos permite formular estrategias destinadas a reducir su poder de negociación, y así captar un mayor número de clientes u obtener una mayor lealtad de éstos.

Algunos ejemplos de estas estrategias son:

- buscar una diferenciación en los productos.

- ofrecer mayores servicios de postventa.
- ofrecer mayores y mejores garantías.
- aumentar las promociones de ventas.
- aumentar la comunicación con el cliente

(CreceNegocios, 2015)

ANALISIS

El poder de los consumidores en este servicio que prestan los taxistas y Uber es muy importante ya que ellos escogen según su conveniencia, de manera que es muy importante realizar estrategias de comunicación, promociones etc, con el fin de alguna manera fidelizar el servicio a prestar.

6. MARCO JURIDICO

Decreto No 0348 de 2015

Transporte público, transporte privado y actividad transportadora. Para efectos del presente decreto se entenderá por transporte público lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 105 de 1993, por transporte privado y por actividad transportadora lo señalado en los artículos 5 y 6 de la ley 336 de 1996.

Ley 105 de 1993**Artículo 3****2. del carácter de servicio público del transporte:**

La operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación, en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad.

Excepcionalmente la Nación, la Entidades Territoriales, los Establecimientos Públicos y las Empresas Industriales y Comerciales del Estado de cualquier orden, podrán prestar el servicio público de transporte, cuando éste 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.

Existirá un servicio básico de Transporte accesible a todos los usuarios. Se permitirán de acuerdo con la regulación o normatividad el transporte de lujo, turístico y especial, que no compitan deslealmente con el sistema básico.

Ley 336 de 1996**Artículo 5**

El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación

del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.

El servicio privado de transporte es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o, jurídicas. En tal caso sus equipos propios deberán cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Transporte. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente habilitadas en los términos del presente estatuto.

PROYECTO DE LEY (radicado por UBER ante el congreso)

PROYECTO DE LEY No (xx) DE 2015

“Por medio del cual se crea el Servicio Privado d Transporte Mediante Plataformas Tecnológicas y se dictan otras disposiciones”

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA

DECRETA

CAPITULO I

OBJETO, AMBITO DE LA APLICACIÓN Y PRINCIPIOS

Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto crear el Servicio Privado de Transporte Mediante Plataformas Tecnológicas, generar alternativas para mejorar la movilidad y la calidad de vida en las ciudades, la utilización eficiente de los recursos, la reducción del tiempo de desplazamiento y la utilización eficiente de los recursos, la reducción del tiempo de desplazamiento y la utilización de tecnologías que contribuyan a la gestión del tráfico, y establecer los principios y parámetros que deberán seguir las personas naturales y jurídicas interesadas en prestar este servicio.

Artículo 2 servicio Privado d Transporte Mediante Plataformas Tecnológicas. El Servicio Privado de transporte Mediante Plataformas Tecnológicas es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización y transporte de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, o en relación con sus actividades comerciales, sean estas de carácter transitorio o permanente. Este servicio será prestado por y bajo la responsabilidad de los prestadores de servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas, autorizados por el ministerio de transporte y registrados ante una empresa de red de transporte.

El servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas le brinda al usuario altos estándares de calidad, sin sujeción a rutas ni horario, el usuario fija el lugar o sitio destino, y su programación o solicitud, control de operación, pago y facturación se debe realizar mediante mensajes de datos cursados a través de herramientas informáticas, tales como aplicaciones para dispositivos móviles.

Artículo 3. Empresa de Red de Transporte. La empresa de red de transporte es la persona jurídica debidamente registrada ante el Ministerio de Transporte que opera y/o administra una plataforma tecnología, propia o de un tercero, entendida como las herramientas informáticas y demás desarrollos tecnológicos que permitan a los usuarios realizar diferentes procesos (comunicarse, realizar trámites, etc.) a través de una interface desarrollada para ser ejecutada en dispositivos móviles (tabletas y celulares) y otras herramientas tecnológicas, para el control, programación y geolocalización, entre otras, a través de las cuales los particulares pueden acceder al servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas.

Artículo 4 Prestador del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas. Son aquellas personas naturales y/o jurídicas autorizados por el Ministerio de transporte para prestar el Servicio Privado de

Transporte Mediante Plataformas Tecnológicas y que se encuentran registrados ante una empresa de redes de transporte.

Artículo 5 ámbitos de Aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente ley se aplicaran integralmente al servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas, en todo el territorio nacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos en esta ley.

Artículo 6. Principios. Los principios rectores del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas.

- a) **SEGURIDAD.** La seguridad de los usuarios, los conductores y de la comunidad en general será una prioridad en la prestación de este servicio, salvaguardando así derechos y valores directamente relacionados con la vida e integridad de las personas.
- b) **CALIDAD Y COMODIDAD.** La prestación del servicio se realizara con estándares de calidad y comodidad que le permitan al usuario gozar de un servicio confortable y eficaz, conforme a lo que dispone la presente ley y a la reglamentación que expida el Gobierno Nacional en la materia.
- c) **PROTECCION DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.** Las autoridades velaran por la adecuada protección y cumplimiento de los derechos y deberes derivados del habeas data.

CAPITULO II

AUTORIDADES COMPETENTES

Artículo 7. Autoridad de Transporte. Para todos los efectos a que haya lugar, el servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas será de carácter nacional y la autoridad será ejercida por el ministerio de transporte.

Artículo 8. Inspección Vigilancia y control. La inspección, vigilancia y control de las personas naturales y jurídicas autorizadas para la prestación del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas estará a cargo de la superintendencia de puertos y transporte o la entidad que sustituya o haga de sus veces.

Parágrafo. El control operativo de los vehículos estará a cargo de las autoridades de tránsito, a través de su personal especializado. La superintendencia de puertos y transporte o la entidad que sustituya o ejerza sus funciones, por medio de personal debidamente identificado, podrá participar en los operativos que realicen las autoridades de control.

CAPITULO III

LICENCIA DE OPERACIÓN

Artículo 9. Licencia de operación. Es el documento único emitido por el ministerio de transporte por medio del cual se autoriza a un vehículo automotor a operar como prestador del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas.

Artículo 10. Requisitos para Obtención o Renovación de Licencia de Operación. Para obtener o renovar la licencia de operación, la persona natural o jurídica propietaria del vehículo, deberá presentar ante la Dirección de tránsito y Transporte del Ministerio de Transporte los siguientes documentos:

- A. Constancia de las revisiones técnico-mecánicas vigentes para aquellos vehículos que deban cumplir con dicho requisito.
- B. Certificación expedida por la compañía de seguros en la que conste que los vehículos están amparados en las pólizas de responsabilidad civil extracontractual, de acuerdo con lo exigido por la ley.
- C. Certificación suscrita por la persona natural o por el representante legal de la persona jurídica, mediante la cual acredite que cuenta con un vínculo con empresa de red de transporte habilitada en los términos de esta ley.

Parágrafo. En caso de duplicado por pérdida, la licencia de operación que se expida no podrá tener una vigencia superior a la de la licencia originalmente autorizada.

Artículo 11. Vigencia de la Licencia de Operación. La licencia de operación se expedirá hasta por un término de un (1) año, renovable cada año, y podrá modificarse o cancelarse si cambian las condiciones exigidas al operador.

Artículo 12. Valor de obtención y renovación de la licencia de operación. El valor de la obtención y renovación de las licencias de operación en el Marco del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas será definido por el ministerio de transporte con base en las condiciones técnicas establecidas por el decreto reglamentario.

CAPITULO IV

CARTACTERISTICAS DEL SERVICIO PRIVADO DE TRANSPORTE MEDIANTE PLATAFORMAS TECNOLOGICAS

Artículo 13. Régimen tarifario. Las tarifas por la prestación del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas serán establecidas por la empresa de red de transporte y sus estructura tarifaria (variables de tiempo y distancia)

deberá ser reportada a la superintendencia de puertos y transporte para su vigilancia.

Los usuarios tienen derecho a estar informados de la tarifa que se cobrará por el servicio a través de la plataforma tecnológica.

Artículo 14. Seguros. De conformidad con los artículos 994 y 1003 del código de Comercio, los prestadores del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas deberán tomar por cuenta propia, con una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia, las pólizas de seguros de responsabilidad civil extracontractual que las ampare contra los riesgos en la prestación servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas.

Artículo 15. Libertad de Vinculación. Las empresas de redes de transporte, no tendrán restricciones para el registro en la cantidad de vehículos prestadores del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas. El número de vehículos estará definido por el poder de elección de las personas, que permita el efectivo desplazamiento en las ciudades.

Artículo 16. Prohibición de cobro por cupos: Está prohibido a las empresas de red de transporte cobrar por cupos o cualquier contraprestación económica a los prestadores del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas con ocasión del registro.

El cobro de cupos o derecho a licencia de operación cobrado por cualquier actor asociado a la prestación del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas acarrearán las multas que establezca la superintendencia de puertos y transporte en la respectiva resolución.

El valor de la licencia de operación que se paga al ministerio de transporte, no deberá entenderse como un cupo.

Artículo 17. Características de los Vehículos. Los vehículos destinados a la prestación del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas podrán ser de gama media o alta conforme de acuerdo a los criterios establecidos para el registro de los mismos por las empresas de redes de transporte.

CAPITULO V

EMPRESAS DE RED DE TRANSPORTE

Artículo 18. Registro Electrónico de empresas de Red de Transporte.

Mediante la presente ley se crea el Registro Electrónico de Empresas de red de transporte, en donde deberán inscribirse todas aquellas personas jurídicas que operen y administren plataformas tecnológicas, a través de las cuales los particulares pueden contratar el servicio privado de transporte mediante

plataformas tecnológicas. Dicho registro será administrado por el ministerio de transporte.

Para realizar la inscripción en el registro, los interesados deberán consignar la siguiente información sobre la empresa de red de transporte y la respectiva plataforma tecnológica:

1. Razón o denominación social de la empresa de red de transporte.
2. Nombre e identificación del representante legal.
3. Nombre de la plataforma tecnológica.
4. Información general de las funcionalidades de la plataforma tecnológica.
5. Teléfonos y correo electrónico de contacto de la empresa de red de transporte.

Parágrafo. El gobierno nacional habilitara el portal web a través del cual opera el registro, dentro de los tres (3) siguientes meses a la promulgación de la presente ley, y reglamentara los términos y condiciones bajo los cuales las empresas de red de transporte realizaran la inscripción en el mismo.

Artículo 19. Naturaleza y Actividades de las Empresa de Red de Transporte.

Toda empresa de red de transporte es una persona jurídica de naturaleza privada que tendrá como actividad permanente la operación y/o administración de una plataforma tecnológica, propia o de terceros, que permita el control de operación,

intermediación del pago del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas, verificación de la idoneidad de los conductores (chequeos de antecedentes) que prestaran el servicio privado de transporte y a la verificación de las condiciones de los vehículos a través de los cuales se presta el servicio de transporte.

Artículo 20. Registro de Vehículos. Los vehículos del servicio público individual de pasajeros en la modalidad de lujo, así como los del servicio especial, podrán registrarse, en cualquier momento, en las empresas de red de transporte y prestar el servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas sin más restricciones que las que establece la presente ley.

Los vehículos del servicio público individual de pasajeros en la modalidad de lujo, así como los del servicio especial y taxi, podrán registrarse

CAPITULO VI

FONDO DE INFRAESTRUCTURA Y LA MOVILIDAD

Artículo 21. Fondo de Infraestructura y la Movilidad. Crease el Fondo de Infraestructura y la Movilidad, como patrimonio fiduciario autónomo y administrado por el Ministerio de Transporte, sin personería jurídica y autonomía financiera con respecto al presupuesto del Ministerio.

El fondo podrá financiar y apoyar proyectos prioritarios de infraestructura y movilidad, así como iniciativas enfocadas al mejoramiento de la calidad de vida de los conductores del servicio de transporte individual de pasajeros.

Artículo 22. Aporte por pago de licencias de operación. Los recursos provenientes del pago de licencias de operación del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas, deberán destinarse al Fondo para la infraestructura y la Movilidad.

Artículo 23. Aporte por intermediación. Las empresas de Red de Transporte que intermedien el servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas, deberán aportar anualmente al fondo de infraestructura y movilidad el 0,5 % del valor de los viajes intermediados durante el periodo de la vigencia respectiva.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24. Periodo de Implementación. Las empresas de red de transporte que presten servicios de intermediación del servicio privado de transporte mediante plataformas tecnológicas podrán seguir funcionando en las circunstancias en las

que lo vienen haciendo, hasta tanto el ministerio de transporte no implemente las acciones para dar cumplimiento y desarrollo a lo estipulado en la presente ley respecto de autorizaciones, registros y expedición de licencias de operación.

Artículo 25. Vigencia y Derogatorias. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE,

Dada en Bogotá D.C. a

7. MARCO METODOLOGICO

7.1. Tipo de Estudio

La modalidad de estudio de la presente investigación es descriptivo porque permite identificar las características y causas principales del conflicto entre el

servicio de “uber” y los taxistas de la ciudad de Bogotá, asociada al diseño de una propuesta que permita dar una solución al servicio de transporte de pasajeros.

7.2. Enfoque

La presente investigación se desarrolla bajo un Enfoque Mixto porque las principales causas o factores pueden ser medidos, evaluadas y cuantificadas a través de la aplicación de instrumentos como encuestas y/o entrevistas con el uso de diferentes herramientas estadísticas.

7.3. Herramienta de Análisis

Como herramientas de análisis se tomara la recolección de datos que se hará por tipo de encuesta medio de cuestionario realizado a los usuarios de transporte público en Bogotá y gremio de taxistas. Y el proyecto de ley radicado por parte de UBER y decreto 1079 de 2015.

7.4. Tipo de Muestreo

7.4.1 Probabilístico: este tipo de muestreo se basa el probabilístico a través de muestreo aleatorio simple ya que todos los individuos a analizar dentro de la investigación tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra.

7.5. Población

La investigación se desarrolla en la ciudad de Bogotá. Como muestra se tomara dos tipos de poblaciones que son: Personas mayores de edad que laboran en la empresa Pacific E&P cantidad de empleados 965 en la sede principal de la ciudad de Bogotá, estas población se tomaran como los usuarios del servicio de transporte público en Bogotá, con estas personas analizaremos la percepción que tienen de este servicio, en especial el de UBER y Taxi. Y los taxistas de la ciudad de Bogotá afiliados a la empresa radio taxi aeropuerto que son 476, donde se identificara de qué forma han sido afectados desde el ingreso de UBER en la ciudad.

7.6 Muestra Usuarios de transporte público se toma como referencia los empleados de pacific de la ciudad de Bogotá.

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas										
N [tamaño del universo]		965								
p [probabilidad de ocurrencia]		0,5								
Fórmula empleada			$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$							
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)								
90%	0,05	1,64								
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 965 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	63	76	95	120	156	210	293	421	613	844
95%	87	106	130	163	209	275	370	507	688	877
97%	105	126	154	192	244	316	417	555	727	892
99%	142	169	205	251	313	394	501	634	783	912

7.6.1 Segunda Muestra

La segunda muestra se toma de referencia a los taxistas afiliados a la empresa Taxi perla de la ciudad de Bogotá.

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas										
N [tamaño del universo]		476								
p [probabilidad ad de ocurrencia]		0,5								
Fórmula empleada		$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z (1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$								
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)								
90%	0,05	1,64								
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 476 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	59	71	86	107	134	172	223	291	371	445
95%	80	95	114	139	171	213	265	329	397	454
97%	94	111	133	160	194	237	289	349	410	458
99%	123	144	168	198	235	278	327	379	427	463

7.7. Técnicas de Recolección de Información

Para la obtención de la información necesaria y captar la percepción y opinión de los usuarios de servicio público y Taxistas de la Ciudad de Bogotá, se hará el uso del siguiente método de investigación.

7.7.1. Encuesta

Se utiliza este método debido a que es el más conocido, son de fácil aplicación y permiten obtener información concreta y directa de las personas involucradas.

7.8. Instrumento de Recolección de Datos.

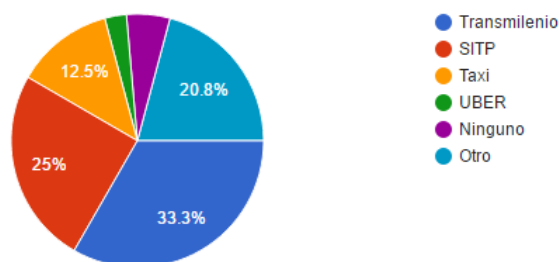
7.8.1 Cuestionario: Se aplicaran dos cuestionarios, uno para los usuarios de servicio de transporte público en Bogotá y a los trabajadores del gremio de taxis de la Ciudad. (Ver Anexo 2 y 3)

TAXI Vs UBER

Esta encuesta se desarrolla con el fin de medir la perspectiva y satisfacción que tienen los usuarios de servicio de transporte público en Bogotá entre Taxi y UBER.

- ¿Cuál es el medio de transporte público que frecuentemente usa en la semana?

Figura No 2



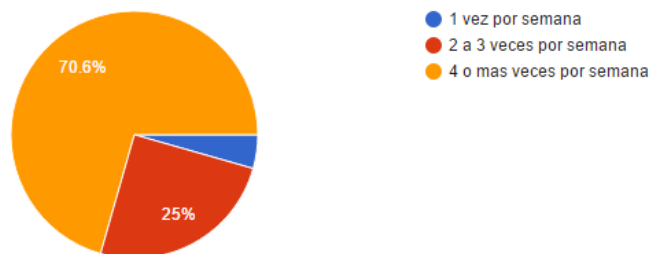
Elaboración propia

Análisis: Los usuarios de transporte público de la ciudad de Bogotá se movilizan en su mayoría en Transmilenio y SITP, se evidencia que en ocasiones su opción es el taxi. Con este resultado concluimos que el

servicio de transporte público más utilizado es el Transmilenio Seguido del SITP y el taxi lo usan como una tercera alternativa cuando van tarde para sus lugares de destino o llevan cierto afán. El Servicio de UBER no tiene gran impacto ya que son muy pocas la personas que lo utilizan esto debido a que no es muy conocido y su forma de pago es distinta.

- ¿Con que frecuencia lo utiliza?

Figura No 3

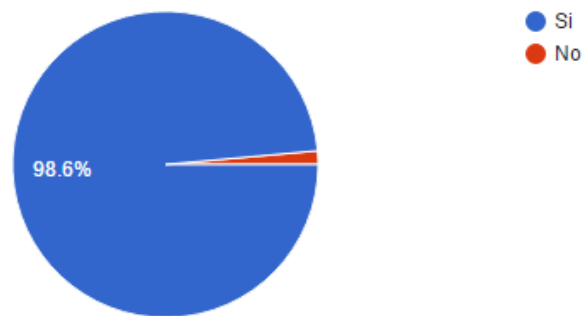


Elaboración propia

Análisis: Acá evidenciamos que los usuarios de Transmilenio y SITP utilizan este servicio la semana en días laborales y podemos concluir que el taxi o el Servicio de Uber se usa regularmente de acuerdo a la situación en que se encuentre el usuario que puede ser que se le haga tarde o vaya con algún afán.

- ¿Ha Utilizado usted el servicio de taxi?

Figura No 4



Elaboración propia

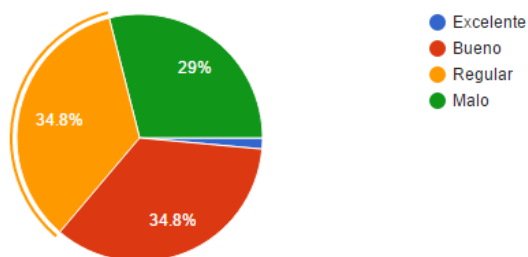
Análisis: Se evidencia que casi el total de la personas ha tenido una experiencia viajando en Taxi

- Si su anterior respuesta fue afirmativa. Por favor denos su explicación y punto de vista referente al servicio prestado por los Taxistas.

Análisis: de acuerdo a las Respuestas de los usuarios la mayoría no se sienten satisfechas ya que manifiestan que el servicio no es seguro, no es cómodo y en la mayoría de caso han dado con conductores donde la atención es muy mala

- De acuerdo a su experiencia ¿Cómo califica usted el servicio prestado por el gremio de Taxistas?

Figura No 5

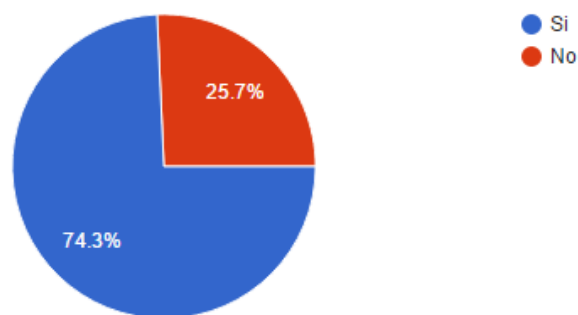


Elaboración propia

Análisis: evidenciamos la inconformidad que tienen los usuarios al utilizar el servicio de taxi, vemos que el mayor porcentaje dice que es un servicio regular y malo, son muy pocos los que han tenido experiencias buenas al viajar en taxi.

- ¿Ha utilizado plataformas o App tecnológicas para utilizar o solicitar algún medio de transporte?

Figura No 6

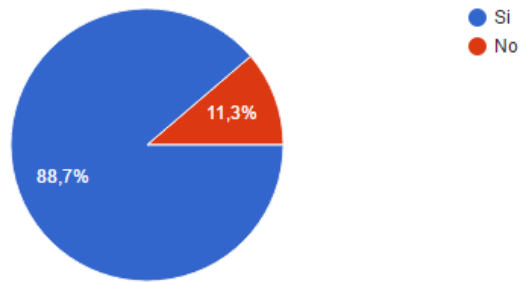


Elaboración propia

Análisis: El 74.3 % de los encuestados manifiestan haber utilizado App tecnológicas. La mayoría de personas han utilizado aplicaciones para poder transportarse o utilizar algún medio de transporte público.

- ¿Conoce o ha escuchado hablar del servicio de UBER?

Figura No 7



Elaboración Propia

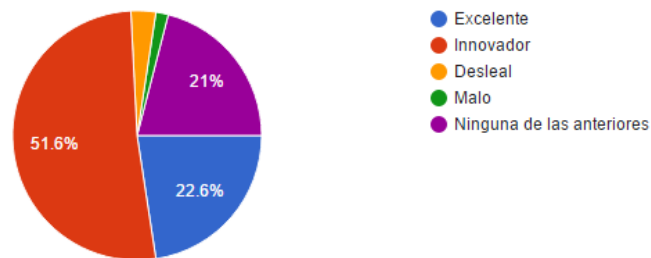
Análisis: Encontramos que casi el 90% de las personas ha escuchado hablar de UBER esto puede ser debido a las noticias o han escuchado de personas que han tenido o han vivido la experiencia de utilizar este servicio

- Si su anterior respuesta fue afirmativa. Por favor denos su explicación y punto de vista

Análisis: dentro de las respuestas que más se han dado la gente tiene una perspectiva positiva frente a este servicio ya que dicen que es innovador.

- De acuerdo a su experiencia (si lo ha escuchado o lo ha utilizado) ¿cómo define el servicio de UBER?

Figura No 7

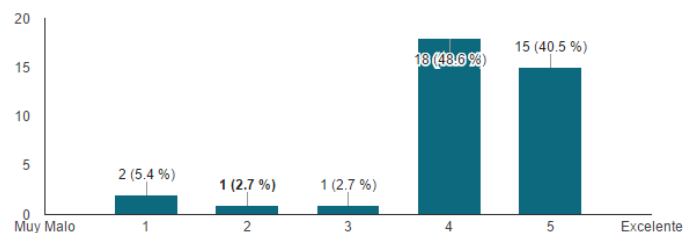


Elaboración propia

Análisis: Se evidencia que las personas clasifican este servicio como una nueva alternativa innovadora para transportarse.

- Si es usted Usuario de UBER o ha utilizado el servicio, por favor califique los siguientes aspectos.
- ✓ Aplicación tecnológica donde solicita el servicio

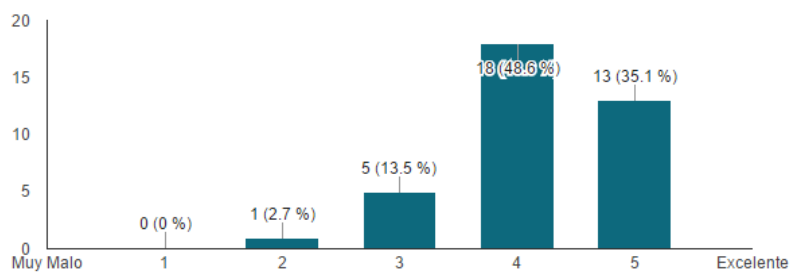
Figura No 8



Elaboración propia

✓ Rapidez y cumplimiento del servicio.

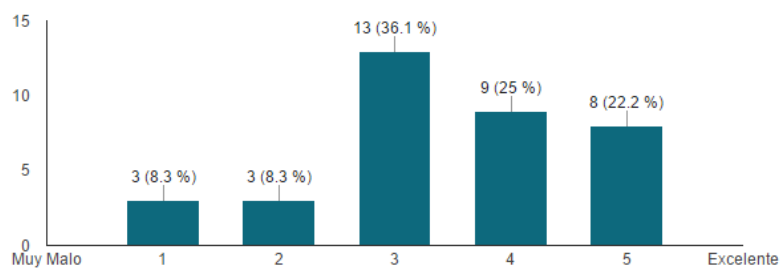
Figura No 9



Elaboración propia

✓ Medio de pago.

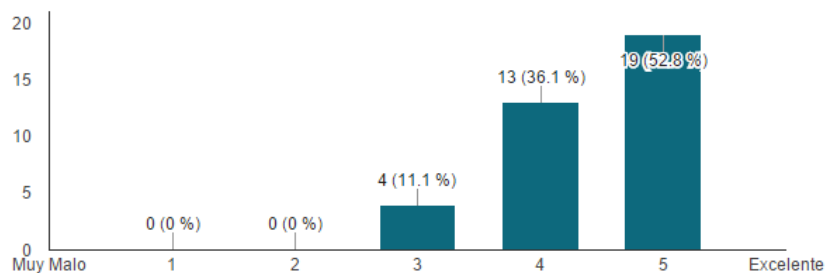
Figura No 10



Elaboración propia

- ✓ Comodidad del vehículo que presta el servicio.

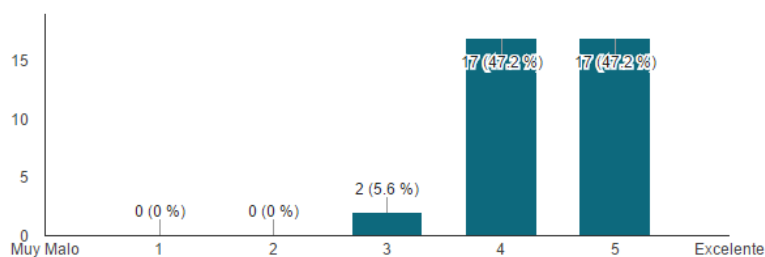
Figura No 11



Elaboración propia

- ✓ Atención prestada por el conductor

Figura No 12



Elaboración propia

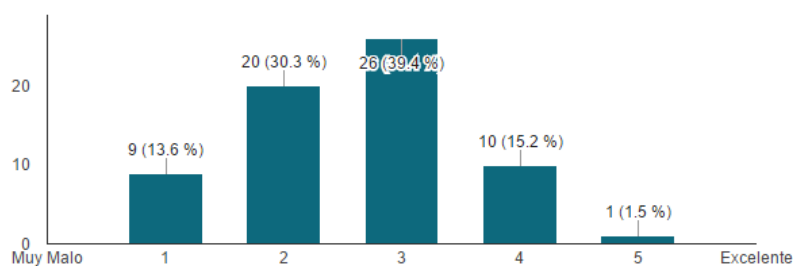
Análisis:

Al analizar la calificación dada al servicio al Servicio de UBER vemos que tiene una gran aceptación en la población, lo ven como una buena alternativa de transporte, no dejando de lado que hace falta aplicar algunas mejoras.

- Si es usted usuario de taxi o ha utilizado el servicio, por favor califique los siguientes aspectos.

✓ Solicitud del servicio

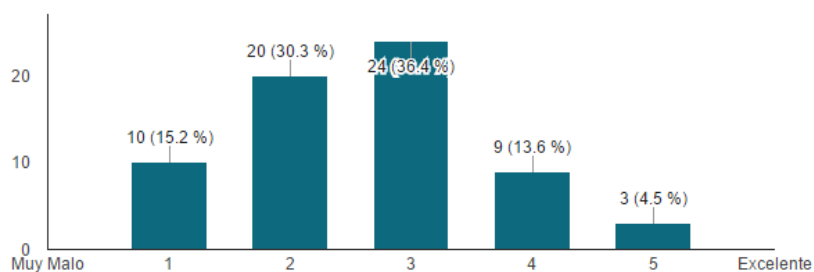
Figura No 13



Elaboración propia

✓ Rapidez y cumplimiento del servicio.

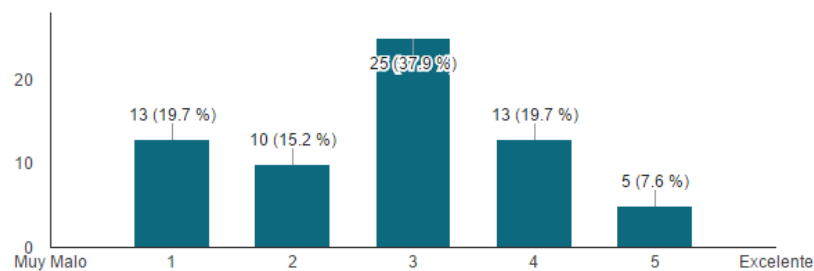
Figura No 14



Elaboración propia

✓ Tarifa del servicio.

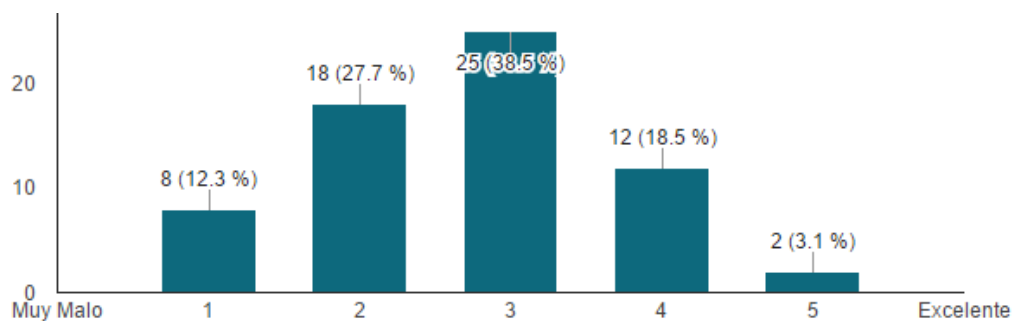
Figura No 15



Elaboración propia

✓ Comodidad del vehículo que presta el servicio.

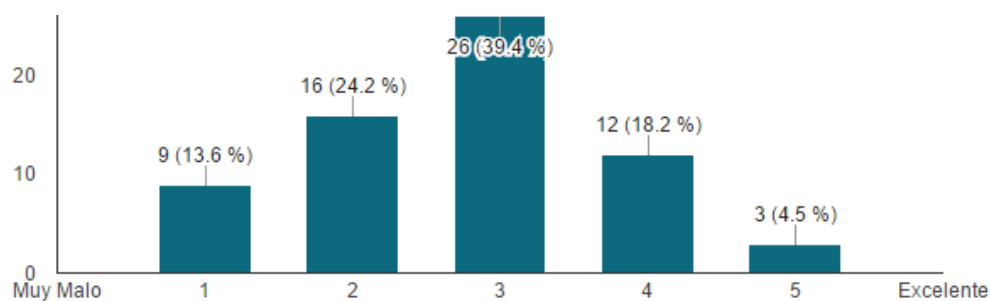
Figura No 16



Elaboración propia

✓ Atención prestada por el conductor

Figura No 17



Elaboración propia

Análisis:

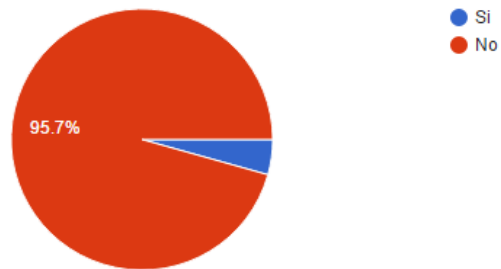
Al analizar la calificación al servicio de taxi prestado evidenciamos que los usuarios no son satisfechos con el servicio.

Segunda encuesta TAXI Vs Uber, la cual es aplicada solamente a taxistas de la empresa Taxi Perla.

Esta Encuesta se desarrolla con el fin de identificar la percepción que tiene el gremio de Taxistas de la ciudad de Bogotá frente al Servicio de UBER y como se han visto afectados desde el momento que el servicio ingreso a la ciudad.

- ¿Está usted de acuerdo con el servicio de UBER?

Figura No 18



Elaboración propia

Análisis: el 96% de los taxistas en Bogotá están en desacuerdo con el servicio de UBER

- ✓ ¿Qué opina usted del servicio de UBER?

¿Cómo se ha visto afectado desde el momento que ingreso el Servicio de UBER a Bogotá?

Cuando se les pregunta cómo se ha visto afectado desde que ingreso Uber en el país sus apreciaciones son las siguientes:

Disminución del trabajo

Económicamente bajaron sus ingresos

Sensación de incertidumbre

Mas trancones

Al analizar la respuesta del gremio de Taxistas encontramos porque su desacuerdo con el servicio de UBER y es por que el ente regulador no es equitativo y este servicio les ha disminuido su trabajo.

7.9. Forma en que se analizaran e interpretaran los Resultados

Para elaborar el análisis e interpretación de las percepciones de los usuarios del servicio de transporte y público frente a UBER y TAXI y la percepción del Gremio de Taxistas frente al servicio de UBER en Bogotá, se desarrollara el siguiente procedimiento.

7.9.1 Preguntas

Las preguntas elaboradas en el cuestionario, que van dirigidas a los usuarios de transporte público en Bogotá serán de forma cerrada con respuesta simple y una o dos preguntas abiertas con el fin de conocer que opinión tienen los usuarios acerca del servicio de UBER y TAXI. Las preguntas dirigidas a los taxistas serán de forma abierta con el fin de conocer con exactitud de qué manera se han visto afectados desde el ingreso de UBER a Bogotá.

7.9.2 Objetivo

Medir la percepción que tienen los usuarios del Servicio de transporte público en Bogotá, específicamente entre UBER y TAXI. Y el efecto que ha tenido el ingreso del Servicio de UBER en Bogotá en el gremio de Taxistas y usuarios.

E identificar los pro y contra que conlleva legalizar el servicio de UBER en Bogotá

7.9.3 Cuadro de Resultados

Por medio de este cuadro se mostrara la información recopilada de las encuestas para analizar los resultados obtenidos.

7.9.4 Representación Grafica

Los resultados obtenidos por medio de cuestionario realizados a usuarios y taxistas, se mostraran de forma gráfica utilizando gráficos de pastel y gráficos de barras, en el cual cada respuesta será representada por un color determinado y porcentaje, para su mejor comprensión.

8 .ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al comparar las dos encuestas realizadas, los usuarios del servicio de transporte público en Bogotá tienen una percepción positiva frente al servicio de prestado por UBER, manifiestan que el servicio que se presta es un servicio innovador,

comenzando por su plataforma hasta llegar a la atención prestada por el conductor, pero encuentran un inconveniente es en cuanto a las tarifas, ya que UBER maneja una figura de tarifa dinámica que consiste en incrementar la tarifa normal del servicios según tiempo por el 1.2 a 5 de acuerdo a la demanda del sector. Los usuarios manifiestan que esto es algo exagerado y que debe ser controlado.

En cuanto al gremio de taxistas todos manifiestan su total desacuerdo con el servicio de UBER ya que no cuentan con la regulación del ministerio de transporte y su trabajo se ha visto afectado.

9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En nuestra investigación se evidencia que hay muchos vacíos sobre el tema, desde la parte legislativa hasta los trabajadores de servicio público de transporte de pasajeros, en este caso podemos decir que el ministerio de transporte debe adoptar medidas que permitan una pronta solución, sabemos que en otros países de Europa y Latinoamérica se ha legalizado el servicio que brinda la empresa Uber, donde puede tomar referencia de los marcos, leyes, norma, decretos y transformarlos al marco de nuestro país y llegar a un final alentador para todas las partes afectadas, sin embargo en Colombia el gobierno ya está trabajando en un marco normativo que ponga final a esta problemática entre ambas partes.

10. CONCLUSIONES

En un mundo globalizado, debemos estar a la vanguardia innovando en la forma de prestación de servicio. En Bogota encontramos que el servicio de taxi es un monopolio donde los usuarios no están satisfechos con la forma en que se presta el servicio. Llega UBER a Bogota un servicio de transporte de lujo, una nueva alternativa de movilización innovando en la forma de prestar el servicio, que ha tenido una gran acogida y aceptación por su comodidad y calidad de servicio.

Dando respuesta a nuestro objetivo general y analizando el desarrollo de este trabajo concluimos que el servicio de UBER seria una alternativa positiva de transporte en la ciudad de Bogota. En un mundo cambiante debemos estar dispuestos a los cambios, a innovar en los negocios y forma de prestar un servicio.

El gremio de taxistas en Bogota siempre ha estado en una zona de confort al no tener un competidor y esto ha hecho que siempre ofrezca el mismo servicio sin realizar cambios de mejoría y el resultado ha sido que los usuarios no se sienten satisfechos.

Al dar viabilidad al servicio de UBER tendríamos un impacto positivo en la calidad del servicio de transporte prestado en Bogota, ya que esto obligaría al gremio de taxistas innovar y mejorar el servicio prestado estando a la vanguardia de los cambios que ofrece un mundo globalizado.

Para que sea UBER una nueva alternativa de servicio transporte en Bogota, es necesario que se realicen los siguientes ajustes al proyecto de ley:

- Los vehículos particulares que actualmente prestan servicios en la modalidad de Uber X deben salir del servicio, ya que estos vehículos no cumplen con el mínimo requisito de contar con un seguro contractual y extracontractual el cual ampara de cualquier siniestro al usuario.
- Los vehículos de servicio especial que están inscritas en UBER deben ser matriculados en la ciudad de Bogotá así como los taxis. Los vehículos matriculados en otras ciudades o pueblos fuera de la ciudad no podrán prestar el servicio de UBER en la capital, ya que los impuestos pagados por estos vehículos se estarían yendo a otras ciudades o municipios.
- Las tarifas deben ser regularizadas y establecidas por el ministerio de transporte.
- La tarifa Dinámica debe tener un límite de incremento controlado por el ministerio de transporte y/o debe ser autonomía del usuario.

Al ingresar UBER al mercado este debe acogerse a la normatividad que rige el transporte público compitiendo legalmente, donde los dos gremios no se vean afectados, se genere oportunidades de empleo y se satisfagan las necesidades de los usuarios ofreciendo un servicio de calidad que este a la vanguardia de un mundo globalizado.

BIBLIOGRAFIA

- 283, E. (27 de 06 de 2015). *Jet-ser*. Obtenido de <http://www.jetset.com.co/edicion-impres/temas-revista-jetset/articulo/uber-la-app-que-odian-los-taxistas/107506>
- Blu, R. (15 de 10 de 2015). *Blu Radio*. Obtenido de <http://www.bluradio.com/46915/llega-colombia-uber-un-servicio-de-taxis-de-lujo-respaldado-por-google>
- Castro/Milenio, M. (s.f.). *SIPSE.COM*. Obtenido de <http://sipse.com/mexico/servicio-aplicacion-uber-leyes-taxistas-153787.html>
- Constitucional, C. (01 de 05 de 2016). *Corte Constitucional*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/c-535-97.htm>
- CreceNegocios*. (12 de 09 de 2015). Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>
- Eitb. (06 de 02 de 2016). *Eitb*. Obtenido de <http://www.eitb.eus/es/noticias/tecnologia/detalle/2320064/uber--funciona-aplicacion-alquiler-coches-conductor/>
- EITB.COM. (28 de 06 de 2015). *eitb.eus*. Obtenido de <http://www.eitb.eus/es/noticias/tecnologia/detalle/2320064/uber--funciona-aplicacion-alquiler-coches-conductor/>
- Fisher, L. y. (1994). Introduccion a la investigacion de Mercados. En L. y. Fisher, *Introduccion a la investigacion de Mercados* (pág. 185). Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Fisher, L. y. (1994). Introduccion a la Investigacion de Mercados. En L. y. Fisher, *Introduccion a la Investigacion de Mercados* (pág. 175). Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- GENBETA. (07 de 02 de 2016). *GENBETA*. Obtenido de <http://www.genbeta.com/movil/uber-esta-en-boca-de-todos-pero-como-quiere-esta-empresa-revolucionar-el-transporte>
- minutos, R. 2. (19 de 07 de 2015). *20 minutos*. Obtenido de <http://www.20minutos.es/noticia/2164130/0/uber-preguntas-respuestas/claves-que-es-quejas/taxistas-fomento-polemica/>
- Oliva, E. J. (25 de 06 de 2005). Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. *REVISTA INNOVAR JOURNAL*, 15(25), 5-6.
- Quinn, C. P. (6 de mayo de 2014). <http://www.portafolio.co/negocios/uber-polemica-bogota>.
- QUINN, C. P. (15 de 10 de 2015). *PORTAFOLIO*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/uber-funcionar-taxis-48300>
- Revista Piensa Motores*. (23 de 08 de 2015). Obtenido de *Revista Piensa Motores*: 1. <http://piensaenmotores.blogspot.com/2014/07/uber-en-colombia-quien-protege-los.html>

- Rubira, F. (14 de 10 de 2015). *TRIBUNA LIBRE*. Obtenido de http://www.elconfidencialdigital.com/opinion/tribuna_libre/Uber-sirve_0_2369763002.html
- Super Intendencia de Industria y Comercio. (01 de 05 de 2016). *Super Intendendencia de Industria y Comercio*. Obtenido de <http://www.sic.gov.co/drupal/que-es-la-libre-competencia>