

**Diferencias y Preferencias entre las Aplicaciones de Movilidad de Servicio Público
(Taxi) y privada (Uber)**

*Differences and Preferences between the Mobility Applications of Public Service (taxi)
and private (Uber)*

Felipe Álvarez Durango
Felipe.alvarez@gmail.com

Administración logística, Institución Universitaria Esumer
Medellín – Colombia
2020

¹ Este artículo se presenta como requisito de grado del programa Administración Logística de la facultad Robledo de la Institución Universitaria Esumer. La línea de investigación de este documento es trabajo de grado. Este trabajo contó con la asesoría temática de Isabel Cristina Correa y la coordinación metodológica de James Ariel Sánchez.

Resumen

Este artículo pretende prescribir y analizar las diferencias existentes y el porqué de las preferencias entre los servicios prestados de movilización de pasajeros por las empresas de taxis y los servicios prestados por las empresas privadas como Uber por medio apps. Los usuarios tienen la posibilidad de usar éstos dos medios de transporte, el primero es el método tradicional el cual, sin quedarse atrás a nivel tecnológico maneja varias aplicaciones para brindar sus servicios, y el segundo es una propuesta, la cual ha generado controversia debido a normatividad actual en el país a nivel de transporte, por la utilización de vehículos particulares para ejercer sus servicios, pero a su vez se han posicionado muy bien en el mercado generando una gran acogida y demanda. Específicamente, se busca cuantificar los niveles de igualdad y desigualdad existentes entre sí. Partiendo desde la teoría básica del transporte, sobre la historia del mismo, sus comienzos en Colombia, y el paso por varias compañías existentes dentro y fuera de este país, las cuales son prestadoras de estos servicios. Realizando varios métodos de estudio, los cuales arrojan resultados del porque y en qué, se están basando los usuarios para elegir entre un servicio y el otro. Agregando esos plus de identificación de errores y aciertos con la finalidad de generar reflexión y mejoramiento continuo para ambos.

Palabras clave: Uber, Transporte, taxis, app, usuarios.

Abstract

This article aims to prescribe and analyze the existing differences and the reasons for the preferences between the services provided to mobilize passengers by taxi companies and the services provided by private companies such as Uber through apps. Users have the possibility of using two means of transport, the first is the traditional method which, without lagging behind at a technological level, manages several applications to provide its services, and the second is a proposal, which has generated controversy due to Current regulations in the country at the transport level, due to the use of private vehicles to exercise their services, but at the same time they have positioned themselves very well in the market, generating a great reception and demand. Specifically, it seeks to quantify the levels of equality and inequality between them. Starting from the basic theory of transport, on its history, its beginnings in Colombia, and the passage through several existing companies inside and outside this country, which are providers of these services. By carrying out various study methods, which yield results of why and what, users are basing themselves to choose between one service and the other. Adding those pluses of identification of errors and successes in order to generate reflection and continuous improvement for both.

Keywords: Uber, Transportation, taxis; app, users.

Clasificación JEL: L.81, L.92

Introducción

En Colombia y el mundo existen diversas empresas, las cuales prestan el servicio de transporte de pasajeros en vehículos particulares o taxis, de un lugar a otro por una tarifa específica cancelada por los usuarios través de medio electrónico o en efectivo, éste estudio fue realizado específicamente para servicios solicitados a través de apps tecnológicas o móviles.

La ilegalidad de éstas aplicaciones es la lucha constante del gremio taxista (Gonzales, 2018) argumentan ellos, pero la seguridad y el excelente servicio por parte de éstas empresas privadas, son el mayor motivo que han llevado a tener tan buena acogida en el público general, sin dejar a un lado el propósito principal por el que nacieron estas aplicaciones: la falta de vehículos en ciertas horas del día, ocasiones o fechas especiales en el año por parte del gremio público (taxis).

El hablar bien o mal de algún gremio sea público o privado resulta ser algo fácil, las críticas a favor o en contra, la defensa frente a su labor y el cómo prestan sus servicios están divididas, con posturas hacia ambas partes y sus diversos argumentos expuestos como: la seguridad, la honestidad, el aseo entre otros; el modo como desempeñan sus diferentes obligaciones, es totalmente diferente, siendo técnicamente la misma labor, lo cual ha generado aún más divisiones entre los usuarios de estos servicios. Pero surge entonces la pregunta, ¿Cuál es el servicio de Transporte de Pasajeros más Utilizado en Colombia y por qué? Con la finalidad de comprender las diferencias y características de los servicios prestados por ambos gremios.

La poca regulación que posee el Estado Colombiano, para darle un manejo adecuado y un control pertinente a éstas empresas algunas de carácter nacional y otras de carácter internacional, que ofrecen el servicio de transporte de pasajeros tiene en jaque al gremio de servicio público tradicional.

El objetivo específico del presente artículo es identificar cuáles son los valores agregados, diferenciales y preferenciales de los servicios prestados por las aplicaciones de movilidad de transporte de pasajeros, entre taxis y particulares. Dar respuesta a: ¿Por qué la elección de los usuarios entre el gremio taxista y el privado es tan dividido y polémico? A su vez estudiar y analizar las diferentes aplicaciones de Transporte Público y Privado de Pasajeros y sus Promesas de Valor que actualmente están en el país. Tomando como objeto de estudio a 6 empresas, de las cuales 3 son del gremio o sector privado (Uber, DiDi, Beat) y 3 del gremio o sector público (Easy taxi, taxis libres, Cabify) sin dejar de reconocer de que en el mundo y en Colombia existen muchas más empresas prestadoras de dichos servicios, se seleccionaron estas 6 para realizar un cerco de investigación pequeño con el cual se logre dar respuestas a las preguntas mencionadas anteriormente. En Antioquia hay muchas empresas destacadas y reconocidas por sus usuarios, no obstante, se aclara que el estudio se realizó en la ciudad de Medellín, partiendo de un marco mayor a un marco menor, por lo cual no todas quedaron dentro del marco de estudio.

1. Marco de referencia

Este artículo busca mostrar la necesidad de los seres humanos por el trasladarse de un punto A hasta un punto B determinado, desde siglos posteriores, se le ha generado al hombre problemáticas por sus extensas trayectorias, para trasladarse desde un punto inicial a punto específico, donde largos lapsos de tiempos en recorridos y dificultades no solo para movilizarse él mismo, sino sus pertenencias u objetos en especial, los cuales pueden ser de un volumen o peso variable. Ahora bien, las evoluciones del transporte a nivel de los vehículos utilizados para estos procesos han sido significativos, brindando respuesta a las necesidades constantes de los usuarios.

En la actualidad hay diversas formas de movilizar a las personas, tomando como objeto de investigación los servicios de transporte público masivo tipo taxi, los transportes de servicio privado y los vehículos particulares, todos estos cumplen un papel importante en la movilidad de un país.

Los medios de transporte masivo que existen en el mundo son muchos, cumpliendo la función de movilizar de manera más rápida o económica a la población, que por problemáticas de congestión vial y falta de desarrollo o factores en la infraestructura de sus países, requieren medidas diferentes y novedosas; como el caso de Bolivia donde es utilizada una amplia red y bien diseñada de teleféricos o también en Argentina, donde existe una red lineal de trenes subterráneos y tranvías, los cuales movilizan a las poblaciones de estos países de manera más rápida, segura y económica, a su vez que contribuyen con el medio ambiente y el cuidado del planeta. De acuerdo con (Gutiérrez, Dialnet.unirioja.es, 2012).

Teniendo en cuenta a Bermúdez, Holguín, Gutiérrez, (2020). En Colombia existen varios medios de transporte masivos implementados y vigentes para dar un mejor estilo de vida a sus habitantes, pero esta investigación tomará dos tipos de transporte de pasajeros en específico, los cuales son, el antiguo y conocido servicio de transporte tipo taxi y el actual servicio de transporte de pasajeros en vehículos particulares ofrecido por compañías como DiDi, Uber y Beat entre otros; estas empresas son del sector privado y al igual que las empresas de taxis que se mencionaran en el documento, teniendo en cuenta que existen muchas más, estas serán utilizadas por medios tecnológicos como computadores o aplicaciones en equipos móviles (apps).

Actualmente, el gremio de taxis es fuertemente señalado por casos de conductas inapropiadas, por parte algunos de los prestadores de ese servicio, entre los casos más destacados se encuentran los taxímetros adulterados generando un sobre costo al pasajero por el servicio, también los diferentes casos de acoso sexual, físico o verbal, sin dejar de reconocer la gravedad de los anteriores ejemplos mencionados, se identificaran varios factores por los que nacen estas empresas de transporte privado de pasajeros.

Uno de los factores del gremio de transporte público de taxis, es la falta de vehículos disponibles, en fechas u ocasiones especiales o en horas específicas en el mundo y los elevados precios de las carreras en estas fechas o ciertas horas en específicas, otro factor

importante es la inseguridad de no saber quién está conduciendo el vehículo. Se puede decir que, ellos son trabajadores como cualquier otro, buscando dar lo mejor de sí, para que la experiencia de su labor sea la más satisfactoria. Cabe resaltar que, no todos los servicios ni los prestadores de los mismos son iguales, ellos se han destacado con buenos ejemplos también de honestidad, al devolver objetos y altas sumas de dinero olvidados por sus pasajeros en los desplazamientos realizados.

Hoy en día, se suma una nueva carga en contra y es el ingreso en competencia de las nuevas plataformas de servicio privado para la movilización de pasajeros dentro de las ciudades con vehículos particulares. Las cuales han generado en poco tiempo una gran acogida y demanda por parte de sus usuarios, en estas plataformas se han generado casos en que se han prestado un mal servicio, pero estos casos son menores, sin dejarlos de reconocer.

La gran acogida de las empresas privadas de transporte, ha sido el poder encontrar un servicio disponible, en fechas especiales u horas determinadas de estas fechas, donde el servicio de taxis no es eficiente. Estas empresas que funcionan desde la virtualidad generan una alternativa aunque un poco más costosa en dichas fechas, prestan un servicio más seguro y eficiente, ya que las aplicaciones (apps) muestran en tiempo real, la tarifa, la distancia y el tiempo de llegada en la que se encuentra el vehículo que se selecciona, los datos del vehículo y la persona que prestará el servicio, el precio del desplazamiento ya pactado por ambas partes previo al servicio, todo por medio del celular o computador, dejando a un lado el tener que llamar a una central de taxis, donde en ocasiones no hay respuesta al llamado o dejan al usuario esperando un periodo de tiempo al intentar ubicar un vehículo que pueda prestar el servicio, o el tener que desplazarse a las calles o avenidas principales en la búsqueda de un taxi, con la inseguridad que se puede presentar en dicho desplazamiento. Lo anteriormente visto se elaboró según los parámetros de (Daros, 2002).

1.1 Para tener una dimensión más clara frente a éste sistema de transporte público, se revisará de manera precisa la historia del sistema de transporte taxi a nivel mundial: teniendo en cuenta donde nació, como evolucionó, y quienes intervinieron en el proceso de evolución hasta nuestros días. Se registra que los primeros en prestar los servicios más parecidos a los taxis fueron los orientales siglos atrás, los cuales utilizaban vehículos de tracción humana llamados (*rickshaw*), según (Red-Viajes, s.f.) “la palabra *rickshaw* proviene de la palabra japonesa *jinrikisha*, que significa vehículo impulsado por humanos.”. Esta labor era realizada en ese entonces por los esclavos que recolectaban los orientales de sus diferentes guerras. Como dato curioso, es que está practica todavía subsiste en el continente oriental más exactamente en Hong Kong, no con esclavos, sino con los ciudadanos de más bajos recursos que han incorporado este arte como un atractivo turístico y a la vez un medio de subsistencia.



Figura 1: Rickshaw (primer servicio parecido al taxi)
Fuente: (Red-Viajes, s.f.)

Para el año 1653, en Inglaterra se encuentra la primera legislación en el mundo aprobada, llamada Ley Hackney de Transporte, con la cual se controlaba el servicio de carruajes tirados por caballos en alquiler, en la cual se podía encontrar el reglamento de comportamiento de los usuarios y a la vez los deberes y obligaciones de ambas partes que realizaban el contrato, entre ellos el valor del traslado.

El nombre de taxi fue generado a partir del taxímetro, el cual fue un invento diseñado para medir la distancia y el tiempo de un recorrido específico, con el cual se determinaba la tarifa de cobro final, el creador de este invento fue el alemán Wilhelm Bruhn en el año 1891.

Para el año 1897 el día 16 de junio, se presenta el más importante suceso concerniente al transporte de pasajeros, cuando fue fabricado el primer vehículo con motor de combustión interna, el cual fue dedicado al servicio de transporte de pasajeros, este fue nombrado “Daimler victoria” estaba equipado con el ya conocido taxímetro y su inventor fue Gottlieb Daimler iniciando así la primera compañía de taxis motorizados del mundo a cargo de Friedrich Greiner empresario alemán. (Mejía-Azcárate, 2013)



Gottlieb Daimler dándose un exclusivo paseo en el primer taxi de combustión interna en 1897

Figura 2: Primer taxi de combustión interna 1897

Fuente: (Mejía-Azcárate, 2013)

En el año de 1899 ya operaban casi 100 taxis eléctricos en la ciudad de Nueva York, USA, el cual no fue un gran éxito, por la gran limitación de los recorridos que ofrecía, en cambio la idea de negocio de Friedrich Greiner con los vehículos de combustión interna se expandió e inicio en París, Francia, en el año 1899, en Londres, Inglaterra, en el año 1903 y en 1907 llegan a Nueva York. Donde los taxis fueron importados desde Francia, donde también se generalizo el pintarlos de color amarillo al ser estos en ese entonces de color rojo, ya que el color amarillo era el más fácil de identificar a lo lejos, este dato curioso fue implementado por Harry N. Allen. (tiempo, 2020)



Figura 3: Taxis rojos durante la primera Guerra mundial

Fuente: (tiempo, 2020)

A pesar de todos los datos anteriormente explicados, se presenta una gran diferencia y distinción entre unos datos históricos y otros, en los cuales se puede identificar que muchos de los taxis en varias partes del mundo también fueron reconocidos por ser de color rojo tanto en París a comienzos de la I Guerra mundial, donde ellos jugaron un papel importante, prestando sus servicios y ayudando con la movilización de militares, víveres, armamentos y hasta de soldados heridos en combate. Colombia fue parte de este proceso también, con la identificación de la primera flota distinguida con ese color rojo tan llamativo, evolucionando al color negro con amarillo por algún tiempo y transformándose después al color amarillo usando en la actualidad.



Taxi Dodge Dart caravana política de Luis Carlos Galán Sarmiento 1982

Figura 4: Taxi Dodge en Colombia

Fuente: (clasicos, 2016)

1.1.1 En Colombia, la historia cita la aparición de los primeros taxis,

(...) en Bogotá fue totalmente accidental y fruto de una terrible crisis económica que sobrevino en 1930. Cuatro años antes, es decir, en 1926, se dio una tremenda sequía en el río Magdalena que impidió la navegación por lo cual el puerto de Barranquilla comenzó a acumular mercancías. Con tales mercancías se quedaron bloqueados los pedidos de seis meses que había hecho la firma Praco (sí, la misma de hoy), que en ese entonces era la representante de la Ford para Colombia y ofrecía el famoso Modelo T, conocido como el “Tres patadas”. Cuando finalmente ‘subieron’ los autos a la capital, la situación económica era terrible y las 120 unidades no encontraron compradores. Antonio María Pradilla, fundador de Praco decidió entonces crear una flota de taxis para buscar alguna rentabilidad de los inventarios. Los primeros 20 fueron puestos en servicio causando sensación en la ciudad que en cuatro meses absorbió los 120 Ford. Con base en (Mejía-Azcárate, 2013)

Luego de la incursión o invasión de diversas marcas que saturaron a Colombia, unas con grandes rendimientos y productividad para sus dueños y otras convirtiéndose en un gran dolor de cabeza para sus propietarios, llegó una marca que dejaría una huella difícil de borrar y fue el ingreso de la marca Renault y especialmente con su producto estrella el Chevette generando el desplazamiento del favoritismo al entonces considerado mejor taxi del momento el también muy conocido Dodge Dart. El Chevette fue un carro que llegó a ser nominado el “carro del siglo” con el gran distintivo de ser un extraordinario vehículo identificándose al cambiar de color rojo al amarillo con el cual marco las calles y la historia colombiana, si bien las historias, artículos e investigaciones sobre este tema son muchas, las cuales son bienvenidas al complemento está fue un breve vistazo a la historia de un reconocido elemento del transporte en Colombia y el mundo.



Figura 5: Modelos de taxis

Fuente: (Mantilla, 2018)

1.2 Breve descripción de la historia de Taxis libres: Esta empresa si bien es una de las más antiguas de Colombia y es algo difícil de creer, pues sus orígenes iniciales se dieron por los años 1980, donde su fundador inicio con el servicio de taxis desde el aeropuerto, el cual se basaba en el servicio puerta a puerta y su nombre en aquel tiempo era INTRA en la ciudad de Bogotá.

Con los diferentes avances tecnológicos que se iban presentando, la empresa evolucionó también y adquirieron radiocomunicadores, buscando prestar siempre el mejor servicio. En el año 1986 ya expandió sus servicios al resto del mercado, también realizaron alianzas importantes como por ejemplo con ETB para la implementación de números fáciles de recordar y de gran utilidad para estos tiempos, uno de ellos fue el 2 11 11 11, números que incrementaron el pedido de servicios. Luego con la llegada de los computadores y la internet se transforman nuevamente, el último paso dado por esta empresa fue con los Smartphone de la mano de sus apps generando un mejor servicio y actualizándose constantemente. Información encontrada en (taxislibres, 2019).

La empresa busca estar a la altura de las diversas necesidades y situaciones que se presenten a diario, ahora esta empresa.

“Taxis Libres diseñó una certificación para que los conductores afiliados a su plataforma sean expertos en el manejo de los protocolos de bioseguridad en medio de la lucha contra el coronavirus. Desde el 10 de julio, la Secretaría Distrital de La Salud Bogotá y la empresa de transporte iniciaron la primera ronda de certificación, las sesiones se dieron de manera presencial, a cada una asistían de 50 a 70 conductores para mantener el distanciamiento social” (República, 2020).



Figura 6: Imagen corporativa Taxis libres

Fuente: (numeroservicioalcliente)

1.2.1 Ahora un poco de la historia de EASY TAXI: Nació en la ciudad de Brasil, en el año 2011 a manos de Tallis Gomes, un joven emprendedor el cual ya había forjado dos ideas prosperas años atrás. Todo comenzó una noche fría donde el joven Tallis Gomes necesitaba un taxi y llamo a la central donde le dijeron que pronto llegaría dicho servicio, el cual nunca llego, minutos después este joven se vuelve a comunicar con la central, donde le informan que no hay disponibilidad de taxis para prestarle el servicio y al salir a la calle en búsqueda de uno tampoco logra conseguirlo. Es ahí donde una idea que tenía con una aplicación para facilitar información y rutas de buses para usuarios, decide este joven transformarla en una aplicación para facilitar los servicios de taxi con los datos del conductor, placa, ruta y en tiempo real cuanto demoraba en llegar o donde estaba dicho servicio. No fue fácil el comienzo, según este artículo de (república, 2014) “Easy Taxi hoy es considerada la aplicación móvil de servicios más grande del mundo. Estando presente en 32 países y creciendo cada vez más”.

Datos más concretos de la aplicación en Colombia son “Easy Taxi, una aplicación para Smartphone que conecta al pasajero y al taxista cercano con un clic, al llegar a su primer año de presencia en Colombia, se posicionó como la aplicación número uno de su género en el país; por rapidez, seguridad y respaldo global. Easy Taxi se convirtió en líder en el país por el número de taxistas afiliados, que ya llegan a 20.000 y 151.426 Usuarios que han utilizado el servicio y más de 808.550 descargas de esta aplicación, transformando la experiencia de movilizarse en las ciudades de Colombia.” obtenidos de (Colombia.com, 2013)



Figura 7: Imagen corporativa Easy taxi
Fuente: (Taxislibres)

1.2.2 Breve historia de CABIFY: Esta compañía nace en España, en el año 2011 y fue creada por “Agustín Guilisati y su amigo Ignacio Gutiérrez, son los dos creadores de Cabify, un servicio de taxis ejecutivos que tiene la particularidad de transportar en autos de lujo” (Mesa, 2020). Ahora bien, la particularidad que genera esta empresa, por medio de una aplicación móvil los ejecutivos pueden elegir y pagar la calidad de servicio que requiere, exigiendo el vehículo a compensación de un cargo adicional, lo cual es elección del usuario y que generó un cambio de vista al servicio prestado por los taxis, y una gran acogida en muchos países latinoamericanos con sus muchos más servicios ofrecidos según las necesidades de los usuarios.

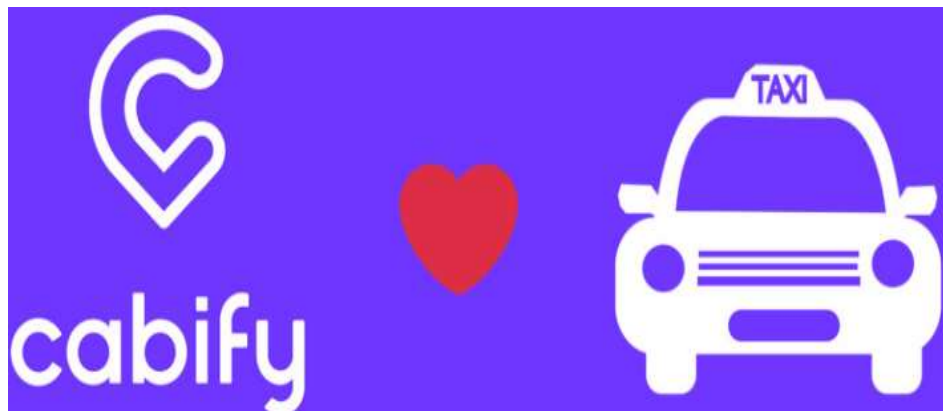


Figura 8: Imagen corporativa Cabify
Fuente: (Castillo, 2019)

1.3 Breve reseña de la historia de Uber, como nació y que servicios presta entre otros datos importantes de esta empresa y su variada gama de servicios.



Figura 9: Logo Corporativo Uber
Fuente: (Torres, s.f.)

En el año 2008, una tarde nevada en la ciudad de París, Travis Kalanick y Garrett Camp, no encontraron la forma de transportarse, ni taxis habían disponibles. Fue en ese momento donde se les ocurrió la idea, de que presionando un botón logrará conseguir un medio de transporte. No descansaron desde aquel momento para poderla hacer una realidad y es así como en 2009, se funda Uber bajo el nombre de UberCab. Revisando un poco la definición de esa palabra. “La palabra Uber es una referencia a la palabra coloquial estadounidense “Uber”, que significa “súper” o “el más alto”, la cual tiene su origen en la palabra alemana “Uber”, que significa “encima””, afirma (Torres, s.f.).



Figura 10: Imagen corporativa Uber
Fuente: (transportamex, 2019)

La idea inicial fue prestar un servicio que constaba de unos autos negro Premium, los cuales son más costosos. En el año 2011 la empresa vuelve hacer renombrada como Uber luego de sobrepasar unos problemas con el sindicato de taxistas de la ciudad de San Francisco, en este mismo año la compañía incursiona en suelos parisinos, a su vez llega a la ciudad de Nueva York.

El anterior contexto trae el resumen de ser un servicio elegante y exclusivo, pero en el año 2012, Uber anuncia la llegada de un nuevo servicio que cambiara el sistema por completo el cual fue Uber X, un proyecto con el cual la compañía le permitía a personas cotidianas prestar los servicios de Uber desde sus propios vehículos, con la claridad de que su costo era un 35% más económico que el servicio especial, ahora bien, esto fue toda una bomba para el gremio taxista con el cual la compañía ya tenía diferencias. Aun así, este servicio catapulto a Uber a otro nivel, logrando incursionar también en mercados como la India y algunas ciudades de África en el año 2013, para mitad del año 2014 Uber incursiona en la ciudad de China, la cual consagro como la ciudad más importante y grande en la que ha laborado. (Fernandez, 2018)



Figura 11: Clases de servicios de Uber
Fuente: (villegas, 2020)

Los reconocimientos e inversiones económicas no se hicieron esperar, uno de los primeros en inyectar capital a esta compañía fue Jeff bezos, fundador de Amazon, con la suma de 32 millones de dólares a finales del año 2011 y a finales del 2013 la compañía Google Ventures le inyectó la suma de 258 millones de dólares. Al iniciar el año 2014, Uber realiza el lanzamiento en la ciudad de Manhattan de un nuevo servicio el cual se llama Uber EATS, el cual se especializa en recoger y entregar en distintas partes de la ciudad con personal en bicicletas, para el año 2015 se lanzó oficialmente en el resto de ciudades donde la compañía laboraba. En el mes de agosto vuelve a dar una noticia que impactaría el mercado y es el lanzamiento de Uber POOL, un servicio que consta de un vehículo el cual recoge a varios pasajeros según la ruta, en distintos sitios de manera que los usuarios no se conozcan, pero si paguen entre los mismos el costo del servicio resultando más económico. En el mismo año Uber lanza en la ciudad de Hong Kong un servicio de VIP de entregas instantáneas o de pertenencias la cual se llama Uber CARGO, meses después en varias ciudades de los Estados Unidos lanza Uber EATS con el cual ya pasa de ser no solo una empresa de transporte de pasajeros, sino que se transforma en una empresa de logística. (Torres, s.f.)



Figura 12: Uber Eats
Fuente: (Contreras, 2018)

Para dar cierre se describirán algunos de los números servicios que posee Uber en su portafolio, según (Camargo, 2017); (Torres, s.f.)

- Uber BLACK: el servicio ejecutivo que permite a los usuarios solicitar vehículos considerados de lujo.
- Uber VAN: autos con más lugar y confort; especiales para clientes que salen en grupos grandes.
- Uber Ángel: servicio de conductor elegido de Uber.
- UberX o Uber POP: Este es el servicio inicial de la compañía, en el cual se encuentra la oportunidad de transportarse en autos cuatro puertas y con aire acondicionado, con espacio para personas en situación de discapacidad y/o transporte de mascotas, aumentando su costo, pero siendo muy eficiente.
- Uber Pool: En este servicio se comparten viajes con otros Usuarios, que vayan rumbo a la misma zona, al igual que el costo del servicio.
- Uber GO: este servicio es solo disponible en la India.
- Uber AUTO: el cual se encuentra en la ciudad de Pakistán.
- Uber TAXI: un servicio incorporado a la gama para dar calma a los taxistas ya que son estos los que prestan dicho servicio, pero es el usuario el que elige el servicio a su gusto.
- Uber EATS: este servicio está disponible en 166 ciudades, su gran fuerte son las entregas de restaurantes y afiliados al servicio.
- Uber BOAT: este servicio se presta en Estambul y Croacia, el cual presta el servicio de transporte de agua.
- Helicóptero Uber: el moño del regalo, un servicio costoso, pero el cual es utilizado y la compañía busca poder bajar su tarifa para hacerlo más atractivo y utilizado por el público general.



Figura 13: Uber Helipass
Fuente: (Ilorca, 2016)

1.3.1 Panorama de la historia de DIDI: Esta novedosa, pero nada nueva propuesta de transporte es oriunda del continente asiático, “Fundada en el año 2012 por Cheng Wei, un ex gerente de ventas de Alibaba, comenzó operando como un servicio para reservar taxis, ya que hasta 2016 los autos privados no podían ofrecer el transporte de pasajeros en China” (Jiménez, 2019). La propuesta llegó desde abajo para hacer competencia y buscar destronar al gran imperio que tenía forjado Uber en este continente, la estrategia fue simple, se unió Kuadi Dache para crear DiDi Kuaidi, con lo que llevó a la empresa Uber en el año 2016 a vender acciones de esa compañía en ese continente, pero sobre todo su salida del mercado, ya que para Uber nada más en publicidad para competir en el mercado generaba más pérdidas que ganancias.

Sin embargo, los servicios de esta compañía son similares a los de Uber, prestando servicios privados de alta y mediana gama en sus vehículos, pero sobre todo servicios pactados de puerta a puerta como servicio especial, todo por medio de apps y en mutuo acuerdo entre el usuario y la compañía.



Figura 14: Imagen corporativa de DiDi
Fuente: (Herrera, 2019)

1.3.2 Historia de BEAT: Esta compañía fue fundada por la crisis que se vivió en Atenas, Grecia; la cual fue bien acogida en el aquel país, donde se utilizaba para conseguir de mejor manera los taxis, luego de esto, se trasladó a Lima, Perú en el año 2014, donde ya se implementaron los servicios de particulares y su acogida fue tal, que Uber llegó por el mismo tiempo a esta ciudad, pero su acogida no fue tan impactante como la de Beat.

“Mercedes Benz, el dueño de Daimler, vio el potencial de la aplicación y compró Beat en 2017, en una transacción avaluada en 45 millones de dólares. Desde entonces, la compañía cuadruplicó su número de trabajadores (ahora son 400) y se expandió a Bogotá y Santiago, en Colombia y Chile, respectivamente, en donde sumó un millón de clientes en su primer año.” (Buckland, 2018).

Y su crecimiento sigue cada día a más países como México, una plaza de excelentes resultados por su amplia cantidad de habitantes y usuarios para aplicar en este gremio.



Figura 15: Imagen corporativa de Beat
Fuente: (Federico, 2019)

2. Marco conceptual:

A continuación, se explicarán conceptos que se abordan en el presente artículo para tener así una clara y acertada identificación del tema desarrollado en él. Si se es conocedor del tema será un recuento breve y simple, pero si se es alguien que no tiene experiencia, aumentará el glosario y facilitará la comprensión general del texto.

2.1 Se iniciará con los significados de palabras claves; según la historia se comienza por la palabra transporte, la cual se define así por (deficiones, 2017) “La palabra transporte deriva

del latín *cuyos* compuestos léxicos son el prefijo *trans-* que indica de un lado a otro y *portare* que significa llevar.”

El principal medio utilizado por los seres humanos para el transporte fueron los animales, los cuales en tiempos pasados cargaban alimentos y demás necesidades, pero el gran avance de la humanidad fue la creación de la rueda, un invento con el que facilito la movilidad de grandes y pesados objetos de manera más simple, Citando a. (Ruano, 2016) “La rueda permitió la evolución de los medios de transporte terrestre y la llegada del hombre a lugares tan lejanos en cada vez menos tiempo. Los carros y diligencias tirados por caballos propiciaron el intercambio de todo tipo de materiales gracias al establecimiento de las rutas comercial.”

2.2 Se encuentra también un término muy usado e importante y es transporte masivo, éste término suele ser expresado en siglas, las cuales son, STTMP para llegar a un entendimiento más profundo, a continuación, se encuentra la definición extraída de Ministerio transporté de Colombia el cual lo define como:

De acuerdo al artículo 2° del Código Nacional de Tránsito Ley 769 del 2002 se define como: Sistema de Transporte Terrestre Masivo de Pasajeros. Es el conjunto de infraestructura, equipos, sistemas, señales, paraderos, vehículos, estaciones e infraestructura vial destinadas y utilizadas para la eficiente y continua prestación del servicio público de transporte de pasajeros en una área específica. (colombia, 2002)

2.3 Encaminando el presente artículo y brindando mayor profundidad al significado de la palabra transporte público.

“Transporte, medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.” afirma (escalona, s.f.)

2.4 También una definición de transporte privado.

“la doctrina y lo establecen los artículos 4°. Y ss. de la Ley 336 de 1996, entre la actividad transportadora como tal, el servicio privado de transporte, que satisface las necesidades de movilización de personas y de cosas, pero dentro del marco de las actividades exclusivas de los particulares,” Citando a. (Rotta, 2004)

Con estas definiciones, se llega a la premisa, que sea cual sea el medio utilizado por él hombre, tanto los terrestres o vehículos tipo trenes, carros, motos, buses, bicicletas y demás, también transportes aéreos y fluviales. La necesidad para realizar los traslados de un punto A, hasta un punto B será absoluta, si bien, las altas sobre poblaciones que tienen algunas ciudades y países del mundo, los convierten en un reto de movilidad mayor para afrontar, en búsqueda de mejoramiento continuo y siempre pensando en la rapidez, comodidad, economía y ecología para la humanidad. Nuevas ideas surgen como aplicaciones donde el conductor coloca la ruta por la cual se va transportar y personas de la empresa donde labora se ajustan

al recorrido y el vehículo es compartido, aclarando que el pasajero genera una votación en la misma página la cual reconoce beneficios para los conductores.

3. Marco legal:

A continuación, se mencionan conceptos a nivel nacional e internacional de la legalidad de estos servicios, a su vez la aceptación y su rechazo por parte del estado, de los usuarios y de quienes se desempeñan en estas labores.

En Colombia la ley tiene vacíos, los cuales aprovechan las plataformas electrónicas para poder operar los servicios de transporte, pero a la vez la contraparte, el gremio taxista acude a estas leyes tratando de hacer defender sus derechos. A continuación, un texto de la Corte Constitucional, Sentencia C-439 del año 2011, el Transporte público en Colombia.

“Es necesario mencionar que “Toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua es característica esencial de la prestación de un servicio público, tal como se infiere de lo dispuesto por el artículo 365 de la Constitución Política, según el cual “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado” y es deber de éste “asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”. En esos términos la norma superior le otorga al legislador la facultad de fijar el régimen jurídico al cual estos servicios deben someterse.” (Murillo, 2015)

3.1 Algunos ejemplos de diferentes partes del mundo, donde se encontrarán el rechazo por parte del gremio taxista, no solo con sindicatos y acciones legales, sino también con revueltas y daños a bienes públicos y privados, como en el primer ejemplo en la ciudad de París, Francia el día 25 de junio del año 2015, a continuación, un pequeño trozo del artículo que salió en la prensa local sobre el tema. “En reacción a esta decisión, el gerente general de Uber Francia, Thibaud Simphal, cuestionado por el canal de televisión BFM Business, simplemente afirmó que.

"Uber Pop podría continuar" “Es un decreto de la prefectura, lo impugnaremos y veremos qué da el llamamiento, por el momento, que no cambia nada, Uber Pop puede continuar.” Órdenes, "ya ha habido en varias ciudades, cada vez, son impugnadas", agregó. El Sr. Cazeneuve “no tiene poder para prohibir una aplicación. Solo el juez puede hacerlo. Hay procedimientos en curso”, recordó el Sr. Simphal”. (Monde, 2015)

3.2 En el segundo ejemplo se observa una problemática diferente de demandas legales frente a la compañía Uber, la cual es demandada por no brindar una certificación en tiempo real de quien es el conductor activo de los vehículos que prestan el servicio, en palabras exactas puede ser una persona quien se inscriba para la prestación de los servicios, pero sea alguien

totalmente diferente quien este conduciendo el vehículo. Los demandantes están exigiendo una comprobación por medio de huella dactilar o biométrica.

“La demanda dice que el proceso de selección actual de Uber permite a los conductores presentar documentos de identificación para que la compañía pueda realizar verificaciones de antecedentes sobre ellos. Pero Uber no requiere que sus conductores se sometan a pruebas de huellas dactilares u otra evaluación biométrica, por lo que no hay nada que la empresa pueda hacer para garantizar que la identidad que se envía para la verificación de antecedentes sea el conductor y no.” (Huet, 2014)

3.3 A continuación, en la ciudad de Portland, Estados Unidos, también comienza una lucha legal con las plataformas de transporte de pasajeros en especial con Uber, empresa a la cual se le envió información de prohibición de circulación en dicha ciudad y a la cual no se acató la empresa de transporte, ya que argumento que legalmente no tenían el cómo prohibirlo. Se cita a continuación un fragmento de dicho artículo de prensa donde redacta lo mencionado.

“La ciudad dijo anteriormente que no cambiaría sus regulaciones para permitir que Uber opere como taxis, y le dijo a la compañía con sede en San Francisco que tendría que cumplir con las regulaciones existentes. En cambio, Uber se lanzó en Portland sin el permiso de la ciudad el 5 de diciembre. Tres días después, la ciudad demandó a Uber y emitió un cese y desistimiento contra la empresa. El alcalde Charlie Hales calificó el lanzamiento de ilegal, citando la seguridad de los pasajeros y la justicia para las compañías de taxis y automóviles de la ciudad existentes.” (Roth, 2014).

3.4 El año 2020 comenzó con la noticia, que las aplicaciones de servicio privado se unirán para crear una asociación, buscando defenderse y regular su situación laboral dentro los marcos legales para sus empresas y millones de trabajadores asociados, la unión se llamará Alianza In, la cual estará en representación del exministro TIC David Luna.

“Las empresas que integran el nuevo gremio son: Rappi, Didi, Beat, Uber, Gocap, Cabify, Grin, Domicilios.com, Muvo, Mensajeros Urbanos y Polymath Ventures. Que llevan todas menos de 10 años de operación en Colombia, consideran que la tecnología ha cambiado el ecosistema empresarial a nivel mundial, (dando paso a nuevos emprendimientos y empresas que han cambiado la vida de la gente al crear nuevos modelos de negocio.)” (Tecnósfera, 2020)

Dando cierre al marco legal, se aclara que hay mucha información sobre el tema, información de valor o no en redes sociales o medios tecnológicos, se aconseja verificar las fuentes antes de hacer cualquier tipo de pronunciamiento sobre este tema u otros. La mayoría de las apps de servicio privado, están implementado un botón de peligro para generar más seguridad a la hora de prestar sus servicios, empresas como Easy taxi y Cabify no descartan la implementación de este botón, pero aseguran se enfocarán en realizar estrictos rigores al proceso de selección de personal de sus compañías, ahora, este botón no es de uso exclusivo

del usuario, sino también del conductor, buscando generar una alarma a la central de la empresa que esté inscrito el servicio y al número de emergencia 123, con la ubicación del vehículo en tiempo real. Compañías como Beat, Uber entre otras tienen este novedoso sistema generando confianza y seguridad a usuarios y colaboradores, a continuación, un fragmento detallado de un artículo referente al tema.

“Con el uso de este botón, los usuarios y conductores serán comunicados con la Línea de Emergencia 123 de la Policía Nacional y al mismo tiempo, llegará una notificación a la plataforma tecnológica. Dicha notificación permitirá que el equipo de Beat realice un seguimiento completo al 'potencial incidente' (desde el inicio de la llamada hasta su final para proveer más detalles a las autoridades locales en caso de ser necesario).” (TECNÓSFERA, 2019)

4. Metodología:

Este documento cuenta con información mixta, la cual se centra en datos extraídos de otras fuentes y elaboración propia, por tanto los datos son cualitativos y cuantitativos, buscando aclarar, ratificar y demostrar que todo lo anterior tiene una base sólida y concisa, si bien los resultados pueden cambiar y ser diferentes según ciudades o según población encuestada, la problemática tenderá a ser la misma, es decir, el buen o mal servicio y la disponibilidad de los prestadores de servicios de transporte de pasajeros urbanos.

El presente trabajo se realizó con un enfoque descriptivo, con el fin de aportar las experiencias vividas por usuarios al momento utilizar los diferentes servicios en las aplicaciones móviles existentes, el plasmar en un papel las experiencias vividas por los usuarios al momento de utilizar dichos servicios no fue tarea fácil, y se debe recalcar que no todos los conductores, servicios y experiencias aquí plasmadas son un factor determinante, para juzgar o señalar a un gremio u otro por más legal e ilegal que éstos puedan ser, el interés principal es identificar preferencias de los usuarios, causas y las razones de las mismas, con la intención de así dar claridad de lo que está pasando y por qué está pasando en la actualidad frente a la selección.

Se aclara que las aplicaciones Easy taxi y Cabify fueron aplicaciones creadas y diseñadas para el transporte de pasajeros por medios de vehículos tipo taxi, estas dos apps tienen una gran diferencia entre su usabilidad, ya que Cabify se enfocó en la prestación de un servicio (especial – privado) lo que significa que estos taxis no se utilizarían si no para los usuarios de esta compañía cuando éstos los requirieran, caso contrario es la app Easy taxi, la cual asigna el servicio al vehículo que esté disponible lo más cerca al usuario. Sin embargo, estos

gremios tomaron la decisión de unirse en el año 2017 y se efectuó en el año 2018, con una financiación de 160 millones de dólares entre ambas, para la expansión de sus mercados. La investigación se realiza con estos dos gremios separados por el valor y enfoque de su servicio al pertenecer de manera diferente al mismo gremio que es el de servicio público.

Una alianza entre ambas firmas, pactada a finales del 2017, les permitió unir su estructura accionaria y ser parte de la sociedad comercial Maxi Mobility, un grupo que opera plataformas de movilidad para usuarios particulares y empresariales en más de 130 ciudades de 14 países de América Latina y la península ibérica. (Portafolio, 2018)

Ahora bien, si en el mercado hay más empresas que prestan el mismo servicio en ambos gremios, para el presente artículo se seleccionaron las 6 que están en la encuesta por su alto reconocimiento a nivel mundial y nacional, previa revisión y consignación en el marco de referencia, recordando que el principal objeto de estudio es el método de usabilidad que es la tecnología o que cuente con la app.

Las preguntas realizadas en la encuesta a los usuarios de ambos servicios de manera general y dicha muestra son tomadas de un grupo de personas, entre los cuales encontramos familiares, amigos y referidos. Buscando ser lo más transparente y equívocos con la veracidad de la información.

Las preguntas se realizaron en un formato digital, con preguntas dirigidas a los servicios prestados por las aplicaciones de servicio público (taxi) y preguntas para el servicio prestado por las diferentes plataformas privadas (DiDi; Uber) entre otras. La mayoría de preguntas son iguales para ambos gremios, también las cantidades de preguntas específicas, para poder así generar autenticidad y lograr datos más precisos, imparciales y confiables.

Preguntas de la encuesta:

- 1) ¿Has utilizado una app de servicio de transporte tipo taxi? A. Sí; B. No.
- 2) ¿Qué tipo de aplicación fue? A. Easy taxi; B. Taxi Libre; C. Cabify; D. Otra; E. Ninguna de las anteriores.
- 3) ¿Has utilizado una app de servicio de transporte privado tipo Uber? A. Sí; B. No.
- 4) ¿Qué tipo de aplicación fue? A. Uber; B. DiDi; C. Beat; D. Otra; E. Ninguna de las anteriores.
- 5) ¿En el momento de solicitar en la app de servicio público (taxi), te dan la opción de escoger el vehículo el cual quieres que te preste el servicio? A. Sí; B. No.
- 6) ¿En el momento de solicitar en la app de servicio privado (Uber), te dan la opción de escoger el vehículo el cual quieres que te preste el servicio? A. Sí; B. No.
- 7) ¿Ha tenido que cancelar un servicio del gremio público (taxi) por que no llegó? A. Sí; B. No.
- 8) ¿Ha tenido que cancelar un servicio del gremio privado como (Uber) por que no llegó? A. Sí; B. No.

- 9) ¿El tiempo de espera fue alto después de ser asignado el servicio de la app pública (taxi)? A. Sí; B. No.
- 10) ¿El tiempo de espera fue alto después de ser asignado el servicio de la app privada como (Uber)? A. Sí; B. No.
- 11) ¿Cuál fue el medio de pago, que le ofreció el gremio público (taxi)? A. Electrónico; B. Efectivo; C. Ambos.
- 12) ¿Cuál fue el medio de pago, que le ofreció el gremio privado como (Uber)? A. Electrónico; B. Efectivo; C. Ambos.
- 13) ¿Se cumplió con el recorrido y la tarifa pactada por parte de la app pública tipo taxi? A. Sí; B. No.
- 14) ¿Se cumplió con el recorrido y la tarifa pactada por la app privada estilo Uber? A. Sí; B. No.
- 15) ¿El vehículo en su interior en qué condiciones estaba, de la app tipo taxi? A. limpio; B. sucio; C. presentable.
- 16) ¿El vehículo en su interior en qué condiciones estaba, de la app estilo Uber? A. limpio; B. sucio; C. presentable.
- 17) ¿En algún momento ha tenido usted alguna inconformidad en los servicios prestados por parte de la app pública tipo taxi? A. Sí; B. No; C. Muchas veces; D. Pocas veces.
- 18) ¿En algún momento ha tenido usted alguna inconformidad en los servicios prestados por la app privada tipo Uber? A. Sí; B. No; C. Muchas veces; D. Pocas veces.
- 19) Califica la percepción que tienes del servicio público tipo taxi, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.
- 20) Califica la percepción que tienes del servicio privado tipo Uber, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.
- 21) ¿Qué valor agregado se destacan más del servicio prestado por las apps de transporte público tipo (taxi)? A. Tarifa Económica; B. Comodidad; C. Vehículo Aseado D. Conocimiento de Rutas; E. Todas las anteriores; F. Ninguna de las anteriores.
- 22) ¿Qué valor agregado se destacan más del servicio prestado por las apps de transporte privado como (Uber)? A. Tarifa Económica; B. Comodidad; C. Vehículo Aseado D. Conocimiento de Rutas; E. Ninguna de las anteriores.
- 23) ¿Qué valor diferencial destacas del servicio prestado por las apps de transporte público (taxi)? A. Tarifa Económica; B. selección de vehículo; C. Tiempo de espera hacer recogido; D. Amabilidad del conductor; E. Ninguna de las anteriores.
- 24) ¿Qué valor diferencial destacas del servicio prestado por las apps de transporte privado como (Uber)? A. Tarifa Económica; B. selección de vehículo; C. Tiempo de espera hacer recogido; D. Amabilidad del conductor; E. Ninguna de las anteriores.
- 25) ¿Qué valor preferencial se destaca más del servicio prestado por las apps de transporte público (taxi)? A. Seguridad; B. Comodidad; C. Tarifa económica. D. Todas las anteriores; E. Ninguna de las anteriores.
- 26) ¿Qué valor preferencial se destaca más del servicio prestado por las apps de transporte privado como (Uber)? A. Seguridad; B. Comodidad; C. Tarifa económica. D. Todas las anteriores; E. Ninguna de las anteriores.
- 27) Recomendarías la app de servicio público tipo taxi.

28) Recomendarías la app de servicio privado tipo Uber.

29) ¿Cuál app prefiere utilizar más? A. Público Taxi; B. Privado Uber; C. Me es indiferente.

El modo empleado para realizar la ejecución de la encuesta fue la página gratuita de google, la dirección electrónica se encuentra disponible en: <https://docs.google.com/>, buscando generar los resultados sobre las preferencias y diferencias entre los tipos de transportes de pasajeros de los sectores públicos y privados.

5. Resultados y/o Hallazgos

En las siguientes tablas está la información de cada una de las 6 empresas seleccionadas para el presente artículo, a las cuales se les realizó un DOFA, técnica utilizada para la identificación de los 4 factores claves que posee cualquier compañía, empresa o hasta persona, los cuales son: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, ya sean estas internas o externas. Buscando aclarar todos los aspectos fundamentales de las compañías de servicio de transporte de pasajeros público y privado, que a su vez son factores determinantes en el desempeño de sus funciones y la aceptación o rechazo por parte de los usuarios de estas compañías o apps.

DOFA CABIFY	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
* Prestación de servicio por medio de APP. * Identificación de los conductores. * Trazabilidad del servicio. * Tarifa pactada. * Variedad y elección de vehículos prestadores de servicio tipo taxi o particular.	* La variedad de vehículos. * Los costos altos de algunos servicios. * El aseo del vehículo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
* Legalizar la totalidad de sus servicios.	* Ilegalidad de algunos de sus servicios.

Cuadro 1: Dofa Cabify (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.)
Fuente: Elaboración propia

DOFA TAXISLIBRES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Variedad de servicio como Grúas Libres. * Prestación de servicio por medio de AAP. * Identificación de los conductores. * Trazabilidad del servicio. * Tarifa pactada 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de información del tipo de vehículo que presta el servicio. * Costos altos en los servicios. * Tiempos de espera en iniciar los servicios. * El aseo del vehículo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de vehículos en fechas especiales, días y horas de las mismas. * Información más detallada de qué tipo de vehículo le prestara el servicio. * Facilidad del usuario por elegir quien le prestara el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de disponibilidad en fechas especiales, días y horas. * Mala fama por servicios mal prestados dentro del gremio. * No hay elección por parte del usuario de quien le preste el servicio.

Cuadro 2: Dofa Taxi Libres (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.)
Fuente: Elaboración propia

DOFA EASY TAXI	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Prestación de servicio por medio de AAP. * Identificación de los conductores. * Trazabilidad del servicio. * Tarifa pactada 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de información del tipo de vehículo que presta el servicio. * Costos altos en los servicios. * Tiempos de espera en iniciar los servicios. * El aseo del vehículo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de vehículos en fechas especiales, días y horas de las mismas. * Información más detallada de qué tipo de vehículo le prestara el servicio. * Facilidad del usuario por elegir quien le prestara el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de disponibilidad en fechas especiales, días y horas. * Mala fama por servicios mal prestados dentro del gremio. * No hay elección por parte del usuario de quien le preste el servicio.

Cuadro 3: Dofa Easy Taxi (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.)
Fuente: Elaboración propia

DOFA UBER	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Variedad de servicios y vehículos prestadores del servicio. * Prestación de servicio por medio de AAP. * Identificación de los conductores. * Trazabilidad del servicio. * Tarifa pactada 	<ul style="list-style-type: none"> * La variedad de vehículos. * Los costos altos de algunos servicios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Legalizar la totalidad de sus servicios. * Conocimiento de rutas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ilegalidad de algunos de sus servicios.

Cuadro 4: Dofa Uber (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.)
Fuente: Elaboración propia

DOFA DIDI	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Prestación de servicio por medio de AAP. * Identificación de los conductores. * Trazabilidad del servicio. * Tarifa pactada. * Variedad y elección de vehículos prestadores de servicio tipo taxi o particular. 	<ul style="list-style-type: none"> * La variedad de vehículos. * Los costos altos de algunos servicios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Legalizar la totalidad de sus servicios. * Conocimiento de rutas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ilegalidad de algunos de sus servicios.

Cuadro 5: Dofa DiDi (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.)
Fuente: Elaboración propia

DOFA BEAT	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Prestación de servicio por medio de AAP. * Identificación de los conductores. * Trazabilidad del servicio. * Tarifa pactada. * Variedad y elección de vehículos prestadores de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> * La variedad de vehículos. * Los costos altos de algunos servicios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Legalizar la totalidad de sus servicios. * Conocimiento de rutas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ilegalidad de sus servicios.

Cuadro 6: Dofa Beat (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.)

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente cuadro comparativo se identifican las ventajas o desventajas existentes entre las apps, dejando claro que existen más en el mercado y el mundo.

ITEMS	UBER BLACK/ X	EASY TAXI	DIDI	CABIFY	BEAT	TAXI LIBRE
LEGALIDAD	No está regulado	Si está regulado	No está regulado	No está regulado	No está regulado	Si está regulado
SEGURIDAD	Según tipo de servicio, se le realiza chequeo al vehículo	No se realiza chequeos	No se realiza chequeos	No se realiza chequeos	No se realiza chequeos	No se realiza chequeos
CALIFICACIÓN	Se califica al terminar el servicio	Se califica al terminar el servicio	Se califica al terminar el servicio	Se califica al terminar el servicio	Se califica al terminar el servicio	Se califica al terminar el servicio
TARIFAS/PRCIOS	Tarifa fijada según la ruta	Tarifa fijada según la ruta mas costo operacional	Tarifa fijada según la ruta	Tarifa fijada según la ruta	Tarifa fijada según la ruta	Tarifa fijada según la ruta mas costo operacional
MEDIOS DE PAGO	Electrónico/ Efectivo	Efectivo	Electrónico/ Efectivo	Electrónico/ Efectivo	Electrónico/ Efectivo	Efectivo
EFFECTIVIDAD	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Media
DISPONIBILIDAD	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Media
DATOS DEL SERVICIO	Se tienen datos del vehículo y conductor	Solo el conductor	Se tienen datos del vehículo y conductor	Se tienen datos del vehículo y conductor	Se tienen datos del vehículo y conductor	Solo el conductor
TIPO DE VEHICULO	Según servicio elegido/particular tipo gama media o alta	Taxi tradicional	Particular tipo gama media o alta	Taxi tradicional/particular tipo gama media o alta	Particular tipo gama media o alta	Taxi tradicional
TIPO DE RUTA	Planificada según aplicación	Planificada según aplicación	Planificada según aplicación	Planificada según aplicación	Planificada según aplicación	Planificada según aplicación
SERVICIO ADICIONAL	Existe variedad de servicios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Cuadro 7: Tabla comparativa, Empresas vs características.

Fuente: Elaboración propia según información suministrada por usuarios encuestados.

La encuesta se realizó iniciando el día miércoles 14/10/2020 a las 7:30 AM, finalizando el día lunes 19/10/2020 a las 7:30 AM; la encuesta fue realizada con una población específica de rango personal entre amigos, familiares, referidos, entre otros. Los resultados de cada pregunta se encuentran graficados en porcentaje de respuestas generadas por los encuestados empleando el gráfico de torta de valores, en total la encuesta fue realizada por 264 personas, de las cuales 241 terminaron la encuesta y solo 23 respondieron las 4 primeras preguntas, identificando que esos encuestados no tenían ningún tipo de experiencia con los servicios de transporte por medio de apps, siendo las apps el factor determinante de la consulta.

El resultado a la pregunta “¿Ha utilizado una app de servicio de transporte tipo taxi?
A. Sí; B. No.”

R/ El 53,8% es Sí y un 46,2% No, entre las personas que han utilizado o No una app tipo taxi, o no tienen conocimiento de este tipo de apps.

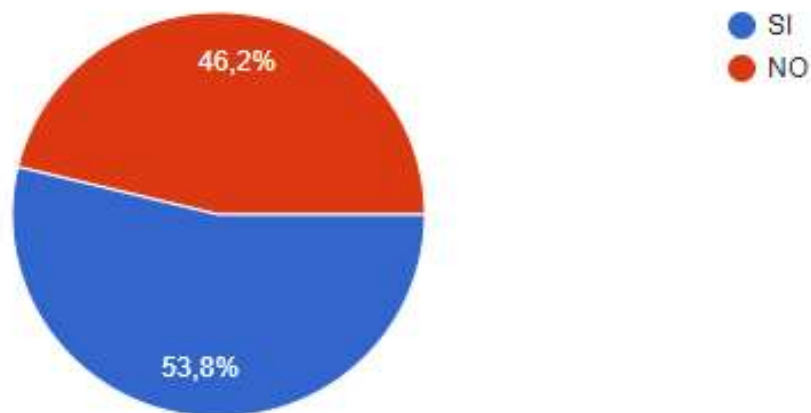


Gráfico 1. Distribución de la muestra de encuestados según el uso de una app de servicio de transporte tipo taxi.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué tipo de aplicación fue? A. Eassy taxi; B. Taxi Libre; C. Cabify; D. Otra; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ Con un resultado del 47,3% a la opción E. Ninguna de las anteriores y el segundo resultado es la opción D. Otra con un 21,2% lo que nos indica el uso de otras empresas más locales por este mismo medio.

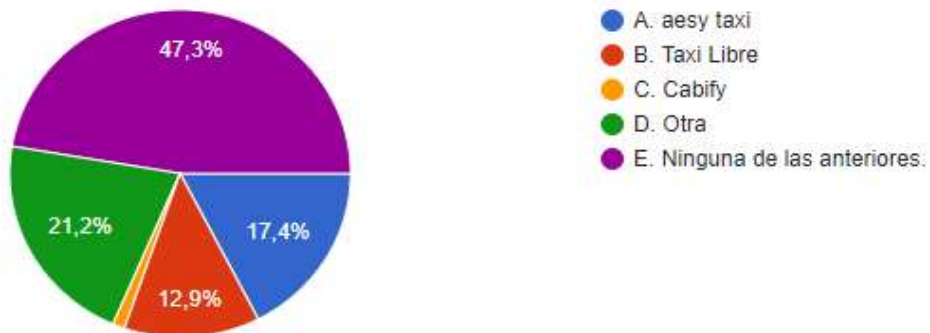


Gráfico 2. Distribución de la muestra de encuestados según tipo de aplicación empleada.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Ha utilizado una app de servicio de transporte privado como Uber? A. Sí; B. No.”

R/ El 60,6% es SI y un 39,4% es NO, entre las personas que han utilizado o no una app tipo Uber.

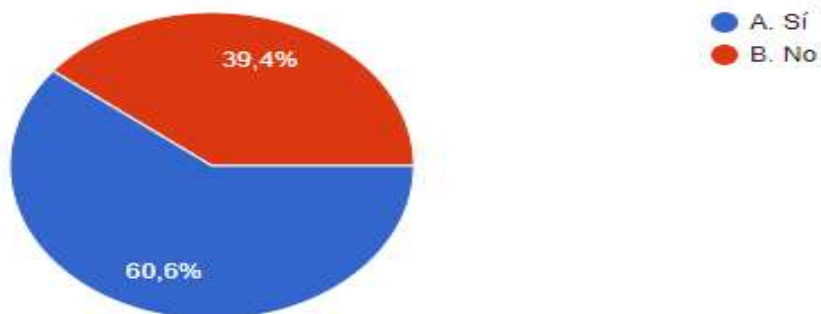


Gráfico 3. Distribución de la muestra de encuestados según uso de la app de servicio de transporte privado Uber.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué tipo de aplicación fue? A. Uber; B. DiDi; C. Beat; D. Otra; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ Con un resultado del 42,4% para el conocimiento y uso de la app Uber, el segundo resultado es Ninguna de las anteriores con un 38,3% lo que indica la falta de conocimiento de estas apps entre la población encuestada. Sin embargo, cabe anotar que la compañía Uber es más conocida que las apps de servicio público.

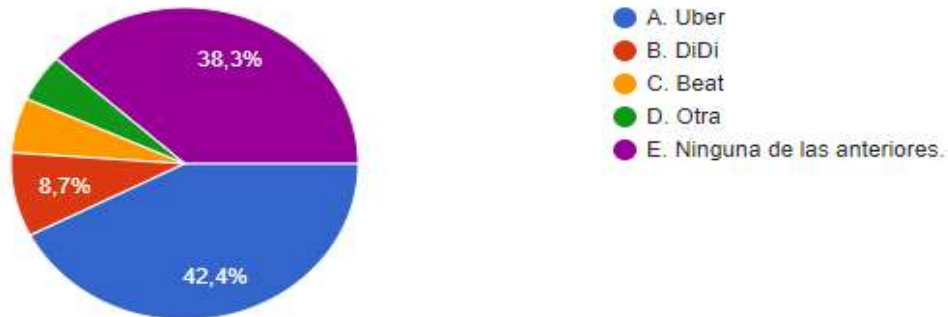


Gráfico 4. Distribución de la muestra de encuestados según selección de la aplicación.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿En el momento de solicitar en la app de servicio público (taxi), le dan la opción de escoger el vehículo el cual prestará el servicio? A. Sí; B. No.”

R/ Con un 85,7% NO, contra un 14,3% SI, demostrando que el servicio no está sujeto a un tipo de vehículo en especial, si no a la disponibilidad del momento.

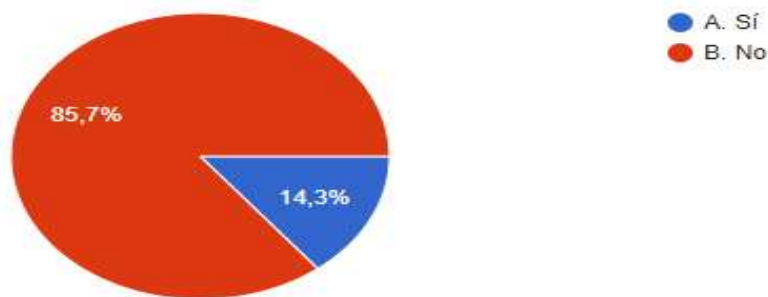


Gráfico 5. Distribución de la muestra de encuestados según selección de tipo de vehículo de servicio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿En el momento de solicitar en la app de servicio privado como (Uber) entre otras, le dan la opción de escoger el vehículo, el cual prestará el servicio? A. Sí; B. No.”

R/ El 55,6% es NO, el 44,4% de los encuestados responde que las apps de servicio privado SÍ permiten escoger el tipo vehículo que prestará el servicio.

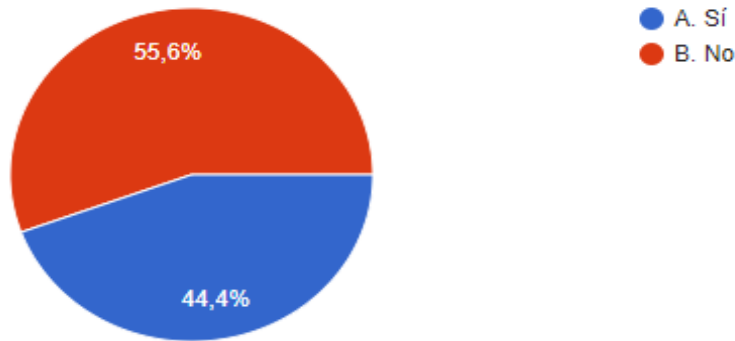


Gráfico 6. Distribución de la muestra de encuestados según selección de tipo de vehículo de servicio privado tipo Uber.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Ha tenido que cancelar un servicio del gremio público (taxi) por que no llegó? A. Sí; B. No.”

R/ Es un resultado similar con un 52,3% NO, en la buena prestación del servicio, contra un 47,7% SI, en un insatisfactorio servicio recibido por parte de los encuestados.

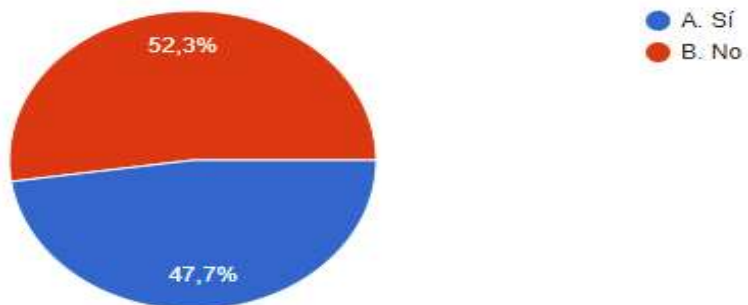


Gráfico 7. Distribución de la muestra de encuestados según la cancelación de un servicio por parte del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Ha tenido que cancelar un servicio del gremio privado como (Uber) por que no llegó? A. Sí; B. No.”

R/ El 77% NO, de los encuestados manifiestan el buen servicio, contra el 23% SI, que han experimentado una mala experiencia, dejando una margen de cumplimiento y buena imagen a la empresa de servicio privado.

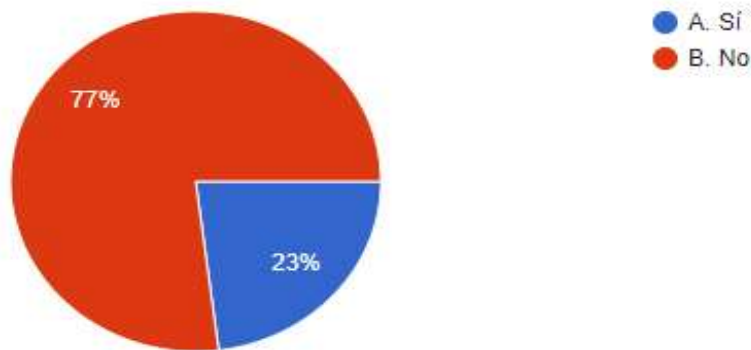


Gráfico 8. Distribución de la muestra de encuestados según la cancelación de un servicio por parte del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿El tiempo de espera fue alto, después de ser asignado el servicio de la app pública (taxi)? A. Sí; B. No.”

R/ El 65,3% NO, lo que es de un buen servicio el prestado por estas, contra un 34,7% SI, de una experiencia negativa.

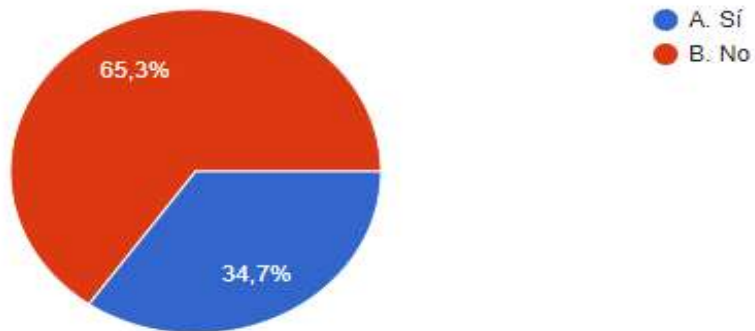


Gráfico 9. Distribución de la muestra de encuestados según tiempo de espera de un servicio por parte del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿El tiempo de espera fue alto después de ser asignado el servicio de la app privada como (Uber)? A. Sí; B. No.”

R/ Es de un servicio efectivo con el 84,9% NO, contra un 15,1% SI, de experiencias negativas en este ítem.

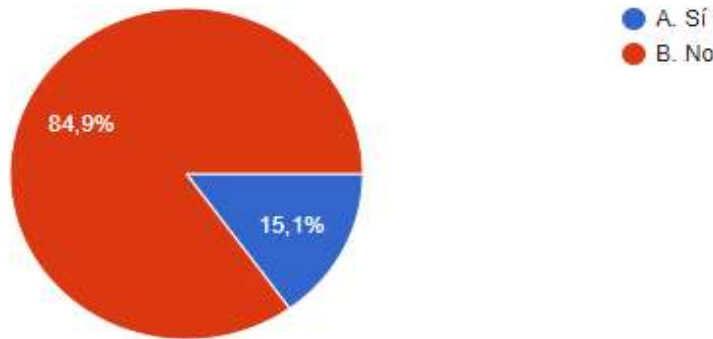


Gráfico 10. Distribución de la muestra de encuestados según tiempo de espera de un servicio por parte del gremio privado después de ser asignado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Cuál fue el medio de pago, que le ofreció el gremio público (taxi)? A. Electrónico; B. Efectivo; C. Ambos.”

R/ El porcentaje del 81,3% es la propuesta de pago en efectivo por parte de este gremio, contra un 16,9% de ambos medios de pagos.

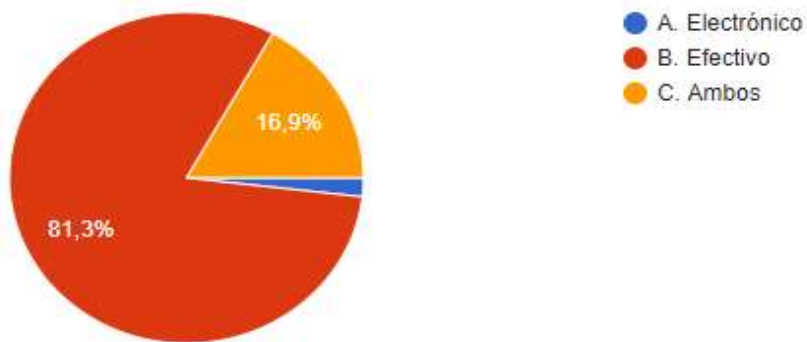


Gráfico 11. Distribución de la muestra de encuestados según medio de pago ofrecido por el gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Cuál fue el medio de pago, que le ofreció el gremio privado como (Uber)? A. Electrónico; B. Efectivo; C. Ambos.”

R/ Fue del 51% para Ambos medios de pago generando la facilidad de escoger entre el efectivo y el pago electrónico al usuario.

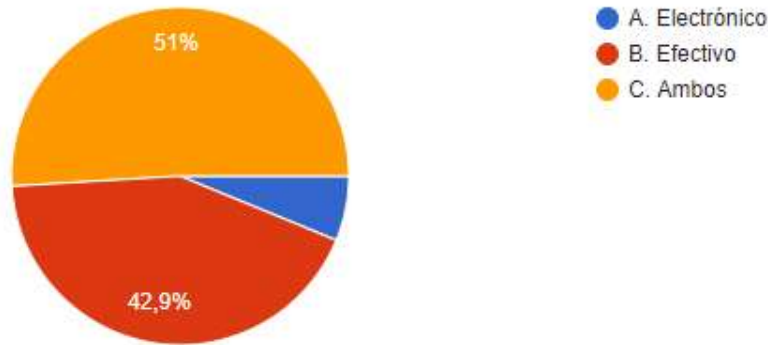


Gráfico 12. Distribución de la muestra de encuestados según medio de pago ofrecido por el gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Se cumplió con el recorrido y la tarifa pactada por parte de la app pública tipo taxi? A. Sí; B. No.”

R/ El 64,5% respondió SI, contra un 35,5% NO, notando alguna anomalía en la trayectoria de su servicio.

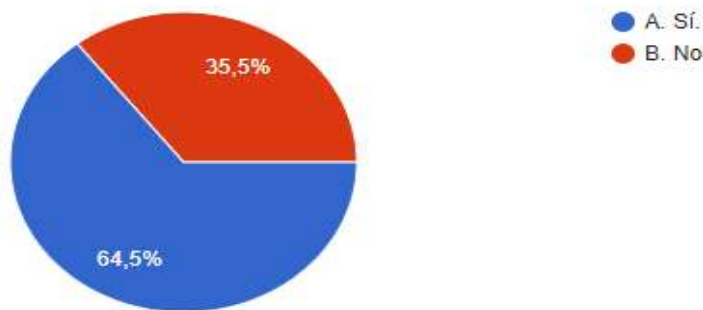


Gráfico 13. Distribución de la muestra de encuestados según cumplimiento de recorrido vs tarifa pactada en el gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Se cumplió con el recorrido y la tarifa pactada por la app privada estilo Uber? A. Sí; B. No.”

R/ El 79% respondió SI, mientras que un 21% NO, notando diferencias en la ruta que correspondía seguir según el servicio y su programación.

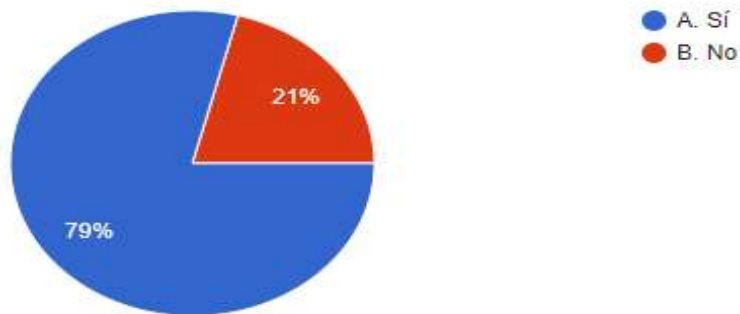


Gráfico 14. Distribución de la muestra de encuestados según cumplimiento de recorrido vs tarifa pactada en el gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿El vehículo en su interior en qué condiciones estaba, de la app tipo taxi? A. limpio; B. sucio; C. presentable.”

R/ Con un 56,8% de los usuarios encuentra el vehículo en condiciones PRESENTABLES y el 37,1% lo ve LIMPIO.

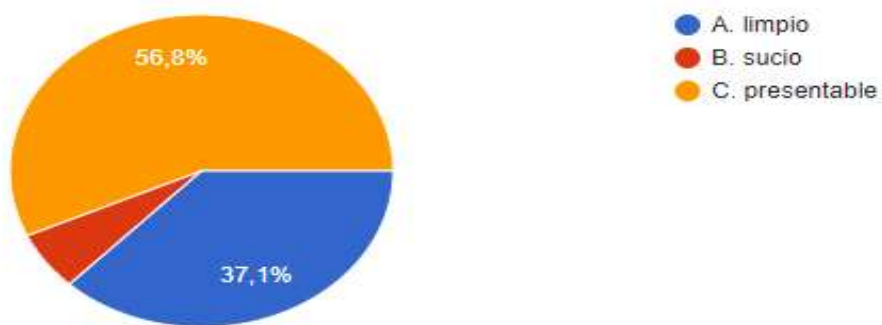


Gráfico 15. Distribución de la muestra de encuestados según condiciones del interior del vehículo en el gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿El vehículo en su interior en qué condiciones estaba, de la app estilo Uber? A. limpio; B. sucio; C. presentable.”

R/ El 78,5% de los usuarios encontró el vehículo LIMPIO y el 21,5% lo vio PRESENTABLE.

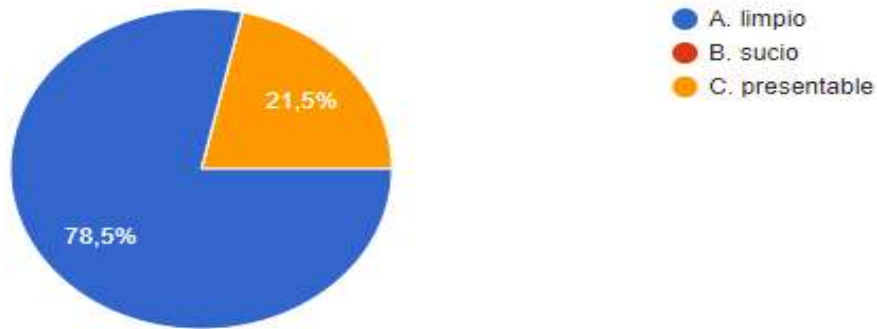


Gráfico 16. Distribución de la muestra de encuestados según condiciones del interior del vehículo en el gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿En algún momento ha tenido usted alguna inconformidad en los servicios prestados por parte de la app pública tipo taxi? A. Sí; B. No; C. Muchas veces; D. Pocas veces.”

R/ El 47,8% de los resultados fue un NO.

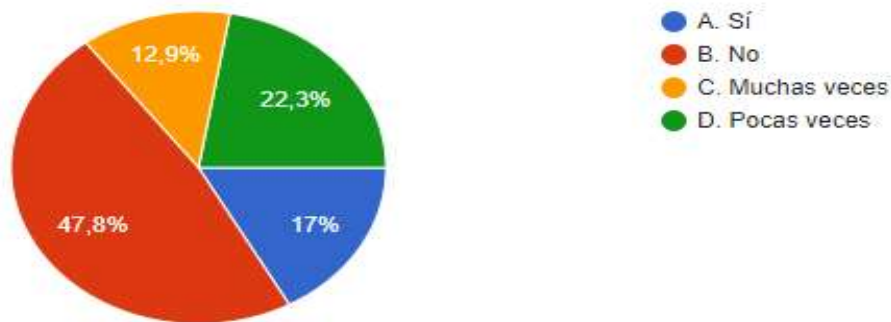


Gráfico 17. Distribución de la muestra de encuestados según inconformidad en el servicio prestado por parte del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿En algún momento ha tenido usted alguna inconformidad en los servicios prestados por la app privada tipo Uber? A. Sí; B. No; C. Muchas veces; D. Pocas veces.”

R/ El 81,3% respondió un NO.

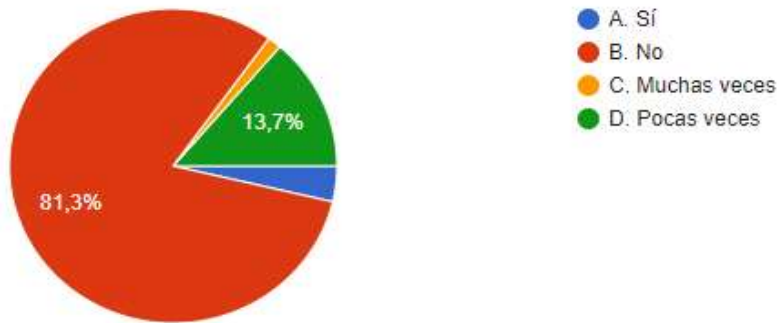


Gráfico 18. Distribución de la muestra de encuestados según inconformidad en el servicio prestado por parte del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “Califica la percepción que tienes del servicio público tipo taxi, siendo 1 muy malo; 2 malo; 3 regular; 4 bueno; 5 muy bueno.”

R/ El mayor resultado fue 40,1% con 93 votos, califico el servicio prestado por el gremio público como REGULAR y en segundo lugar con un porcentaje del 29,3 con 68 votos BUENO, dejando en 3 lugar con un porcentaje de 15,5% con 36 votos la calificación de MUY BUENO servicio.

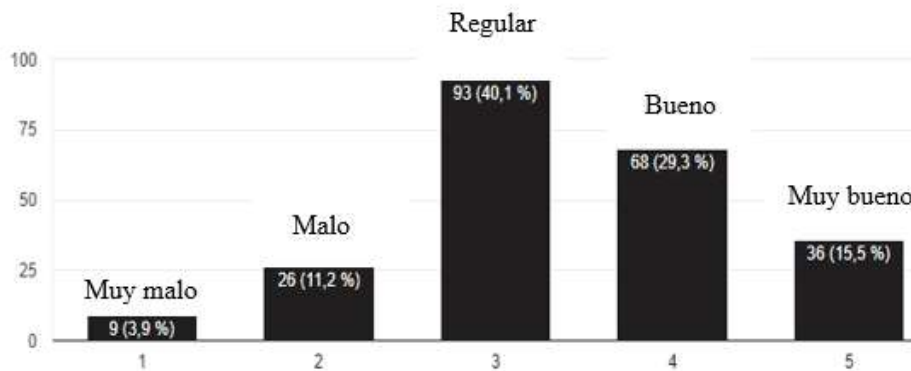


Gráfico 19. Distribución de la muestra de encuestados según la percepción del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “Califica la percepción que tienes del servicio privado tipo Uber, 1 muy malo;2 malo; 3 regular; 4 bueno; 5 muy bueno.” Arroja un 47,2% el resultado de BUENO con 101 votos y un 41,6% MUY BUENO con 89 votos.

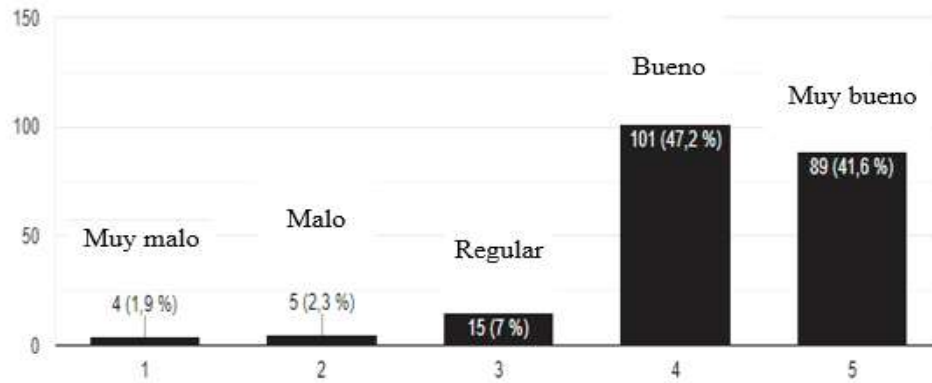


Gráfico 20. Distribución de la muestra de encuestados según la percepción del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué valor agregado se destacan más del servicio prestado por las apps de transporte público tipo (taxi)? A. Tarifa Económica; B. Comodidad; C. Vehículo Aseado D. Conocimiento de Rutas; E. Todas las anteriores; F. Ninguna de las anteriores.”

R/ Con 36,6% fue la opción D Conocimiento de Rutas, dejando en segundo lugar la opción F. Ninguna de las anteriores con 29,1%.

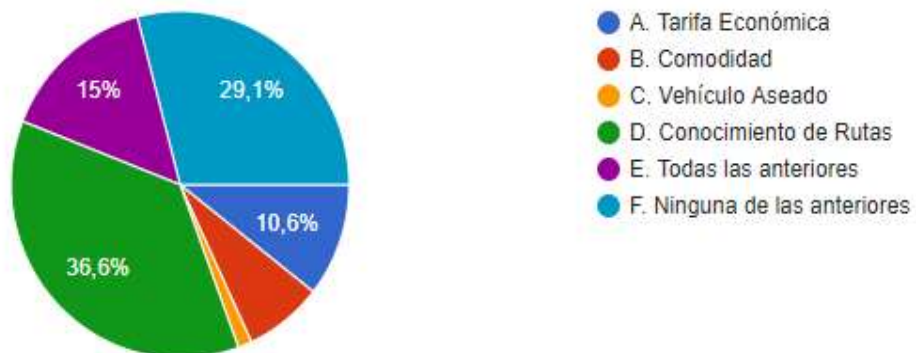


Gráfico 21. Distribución de la muestra de encuestados según valor agregado prestado por las apps del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué valor agregado se destacan más del servicio prestado por las apps de transporte privado como (Uber)? A. Tarifa Económica; B. Comodidad; C. Vehículo Aseado D. Conocimiento de Rutas; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ El 42,7% respondió la tarifa económica como el principal valor, el 27,1% la comodidad.

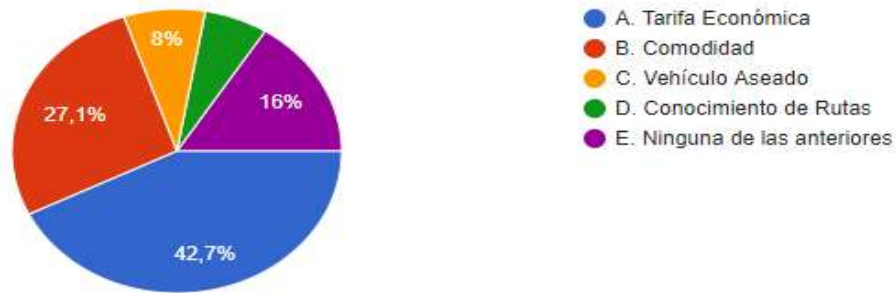


Gráfico 22. Distribución de la muestra de encuestados según valor agregado prestado por las apps del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué valor diferencial destacas del servicio prestado por las apps de transporte público (taxi)? A. Tarifa Económica; B. selección de vehículo; C. Tiempo de espera hacer recogido; D. Amabilidad del conductor; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ El 47,6% de los usuarios determinaron que ninguno las 4 opciones anteriores, les parecía un valor diferencial.



Gráfico 23. Distribución de la muestra de encuestados según valor diferencial prestado por las apps del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué valor diferencial destacas del servicio prestado por las apps de transporte privado como (Uber)? A. Tarifa Económica; B. selección de vehículo; C. Tiempo de espera hacer recogido; D. Amabilidad del conductor; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ El 34,7% determino que la amabilidad por parte del conductor es lo mejor, mientras 30,7% la tarifa económica.



Gráfico 24. Distribución de la muestra de encuestados según valor diferencial prestado por las apps del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué valor preferencial se destaca más del servicio prestado por las apps de transporte público (taxi)? A. Seguridad; B. Comodidad; C. Tarifa económica. D. Todas las anteriores; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ El 49,6% dio respuesta a ningún factor determinante como primer ítem.



Gráfico 25. Distribución de la muestra de encuestados según valor preferencial destacado por las apps del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Qué valor preferencial se destaca más del servicio prestado por las apps de transporte privado como (Uber)? A. Seguridad; B. Comodidad; C. Tarifa económica. D. Todas las anteriores; E. Ninguna de las anteriores.”

R/ El mayor ítem calificado es 38,4% siendo este todas las anteriores.

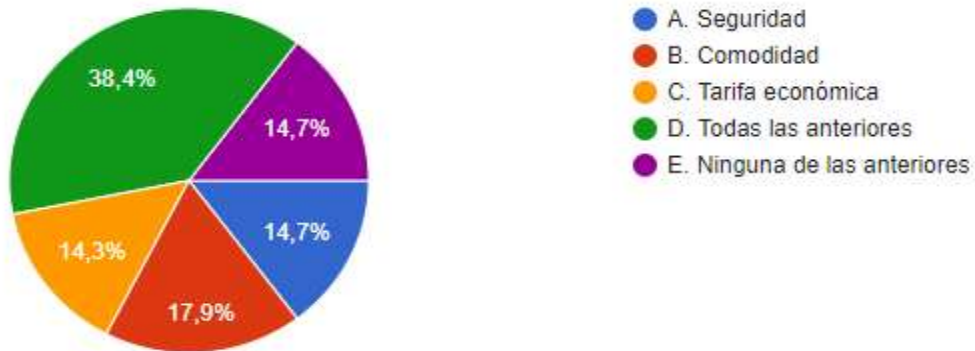


Gráfico 26. Distribución de la muestra de encuestados según valor preferencial destacado por las apps del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “Recomendarías la app de servicio público tipo taxi.”

R/ Con 47,4% arroja como respuesta TAL VEZ al momento de recomendar esta app, un 33,3 como resultado SI y un 19,2% NO.

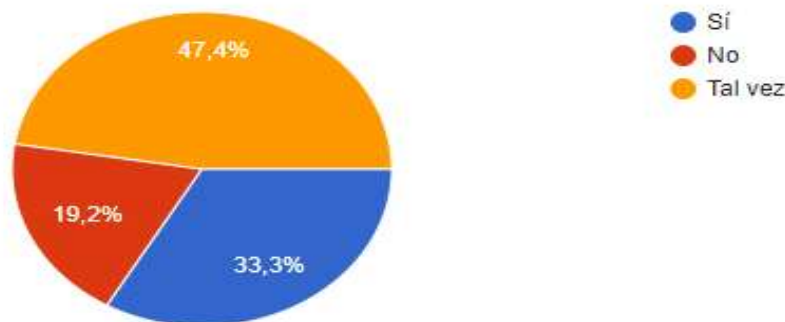


Gráfico 27. Distribución de la muestra de encuestados según recomendación de la app del gremio público.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “Recomendarías la app de servicio privado tipo Uber.”
R/ Con un 73,2% SI a la recomendación, un 20,3% para TAL VEZ y con un 5% NO.

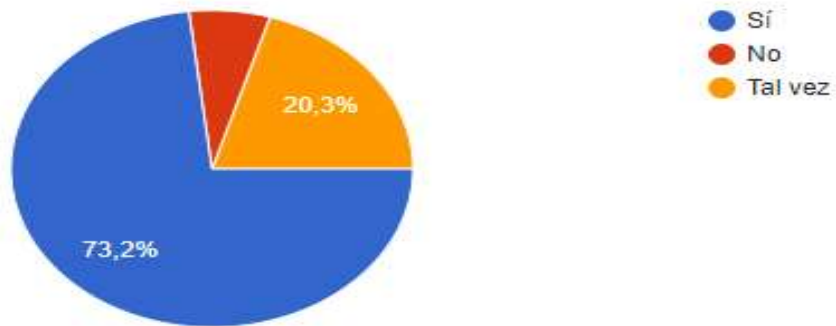


Gráfico 28. Distribución de la muestra de encuestados según recomendación de la app del gremio privado.

Fuente: Elaboración propia

El resultado a la pregunta “¿Cuál app prefiere utilizar más? A. Público Taxi; B. Privado Uber; C. Me es indiferente”

R/ Con un resultado del 54% dice preferir a las empresas de servicio de transporte privado como Uber, en segundo lugar, le es indiferente el servicio que se elija con un 34,6% y en tercer lugar queda el servicio de transporte público con 11,4%.

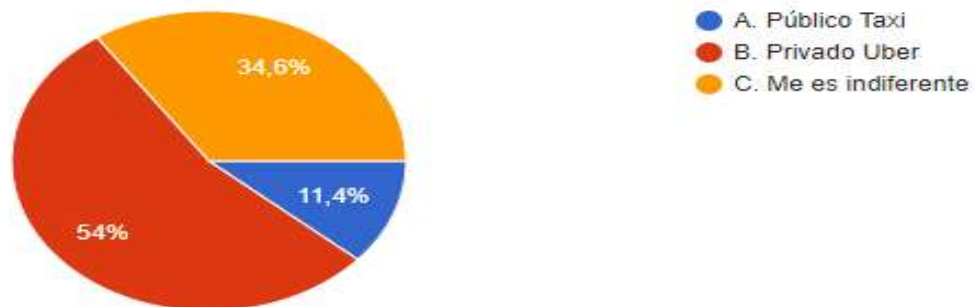


Gráfico 29: Distribución de la muestra de encuestados según selección de aplicación de gremio privado vs gremio público.

Fuente: Elaboración propia

6. Conclusiones y/o recomendaciones:

El conocimiento de rutas es el factor con el cual se destacan el gremio público tipo taxi, y el gremio privado como Uber se destacó más por la seguridad, comodidad y tarifas económicas, demostrando el buen servicio prestado por estos. El aseo interno y externo de los vehículos fue otro ítem en el cual el gremio privado demostró superioridad, con la amabilidad del conductor como otro valor de reconocimiento al gremio privado. Los resultados son parejos en las respuestas a las preguntas realizadas, sin embargo el sector privado obtuvo números más positivos, denotando así la realización de sus deberes de forma impactante y dejando una experiencia gratificante en la memoria de los usuarios para que, al momento de calificar, recomendar o seleccionar este tipo de servicios, su inclinación y decisión sea por el sector privado.

El gremio público debe trabajar en la recuperación de esa imagen, prestación de servicio y experiencia gratificante que cualquier ser humano desea recibir al momento de adquirir y pagar por cualquier servicio, los ítems a corregir son claros y nada nuevos o desconocidos para ellos, pero deben ser prioridad para dar así un giro a su desempeño e impregnar a sus usuarios a elegirles como primera opción entre tantas ofertas y competencias que existen y que seguirán aumentando cada día más con la evolución constante de mundo en que vivimos, que no para ni se detiene a mirar quien es quien y si está o no dispuesto a cambiar y a evolucionar al ritmo actual.

Los aspectos que determinan una buena prestación de servicio están fomentados en pequeñas acciones que al juntarlas generan esa satisfacción que marcará y dejará huella en cualquier tipo de labor que se preste al público en general.

Al realizar el ejercicio de ésta investigación descriptiva se buscaba identificar los valores diferenciales y preferenciales entre estos dos gremios para con los usuarios, donde se encuentran sutiles diferencias pero que marcan la diferencia a la hora de la selección. Una de ellas fue el uso de aplicaciones de transporte tipo taxi, cuenta con la percepción de mayor conocimiento de rutas en la ciudad y para el gremio privado su mayor atractivo es la tarifa económica frente al transporte tipo taxi.

La selección del transporte a nivel privado cuenta con una mayor elección, gracias a la tarifa económica y amabilidad por parte de la persona que brinda el servicio, mientras que, el transporte público, no cuenta con un valor agregado, ítem importante que debería ser reevaluado por parte del gremio público para lograr una mejor captación de usuarios y lograr generar mayor confianza entre los usuarios que lo usen.

Teniendo como base los resultados encontrados en la encuesta y los de DOFA, se encuentra que la elección por parte de los usuarios frente al gremio público y privado, se tiene en cuenta

y pesa la reputación de cada gremio en las personas en general, mientras que el sector público cuenta con una buena reputación frente a la ubicación en la ciudad, los desplazamientos en la misma y el empleo de rutas más efectivas; el sector privado se destaca por la economía en sus tarifas, comodidad al interior del vehículo, aseo y amabilidad del conductor. Lo cual muestra que la recomendación de usuarios entre sí, frente a los servicios prestados por ambos sectores, es mayor y alto el porcentaje a favor del gremio privado frente al público, lo cual envía un mensaje de alerta para el gremio público.

Cabe resaltar la percepción por parte de los usuarios frente a la selección entre el gremio público versus gremio privado, donde la respuesta general fue predilección por el sector privado, evidenciando así fallas, errores o conductas no favorables para el sector público, en el cual el gremio privado ejecutando la misma labor, corrige dichas situaciones y fallas sin trucos o engaños para con el usuario.

A modo de conclusión sobre estudios realizados y los diferentes resultados en el documento. El servicio que desempeñan estos dos gremios es el mismo, pero la manera de asumir las responsabilidades son diferentes, se ve reflejado en una mejor imagen y aceptación para el gremio privado, lo cual tiene que ser un detalle de reflexión para el servicio público al momento de prestar sus servicios, otro factor es el presentar a los usuarios la herramienta de trabajo tanto interna como externamente, en esta deben buscar ser el mejor vehículo sea cual sea su tamaño, marca o modelo. Gracias a su aseo, higiene y apariencia externa, son detalles que llevan al usuario a sentirse cómodo o no en el recorrido.

Los modales y el trato que empleen las personas que brinden dicho servicio, al realizar sus funciones, son determinantes para generar una buena o mala imagen; la cual será difícil de borrar luego de ser adquirirla en el tiempo. No existe diferencia entre gremios, más bien diferencias entre actitudes y productos prestados; el mayor punto de inflexión, entre ambos, viene más de la forma del ser particular de cada persona que ofrezca el servicio. El factor determinante de dicha situación, es un reflejo de la actitud de su labor, sea cual sea el gremio, hoy en día cualquier actividad que implique un servicio será evaluada por parte del usuario, sea por el voz a voz o a través de las apps.

A modo de cierre y teniendo en cuenta lo previo a la pregunta de investigación, la estructuración del presente artículo, los resultados que arrojó la encuesta y la interpretación de los mismo, cito a Correa, B *“mijo en lo que sea, pero el mejor”*. No es la tecnología lo que marca un buen servicio, es la actitud y aptitud por parte de quien lo realiza.

7. Referencias bibliográficas:

- mejía-azcárate, f. (2013). <http://obeliscoclassiccarclub.blogspot.com>. obtenido de <http://obeliscoclassiccarclub.blogspot.com/2013/06/la-historia-del-taxi-en-el-mundo-y-en.html>
- bermúdez, holguín, gutiérrez. (31 de julio de 2020). <http://www.escolme.edu.co>. obtenido de <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/297>
- buckland, k. (15 de 11 de 2018). <https://www.elfinanciero.com.mx>. obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/beat-la-startup-de-mercedes-benz-que-compite-con-uber-llegara-a-mexico-en-2019>
- camargo, e. r. (2017). <http://repository.uamerica.edu.co>. doi:779524-2017-ii-ge.pdf
- castillo, t. (23 de 01 de 2019). <https://www.genbeta.com>. obtenido de <https://www.genbeta.com/actualidad/cabify-apuesta-unirse-a-taxistas-su-reto-que-este-ano-puedas-pedir-taxi-su-aplicacion>
- clasicos, c. y. (16 de 09 de 2016). <http://www.carrosyclassicos.com>. obtenido de <https://www.carrosyclassicos.com/historia/item/622-taxis-de-bogota-y-colombia-1940-1970>
- colombia, m. (2002). <https://www.mintransporte.gov.co/>. obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co/glosario/buscar/?q=transporte+masivo>
- colombia.com. (19 de 12 de 2013). <https://www.colombia.com>. obtenido de <https://www.colombia.com/tecnologia/actualidad/sdi/77537/easy-taxi-cumple-un-ano-en-colombia>
- contreras, c. (20 de 11 de 2018). <https://www.estrategiaynegocios.net>. obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymanagement/1235250-330/as%03%ad-naci%03%b3-uber-eats-la-revoluci%03%b3n-global-del-servicio-de-comida-a>
- daros, w. (2002). ¿qué es un marco teórico? *revista enfoques*, 73-112. obtenido de <http://200.45.249.224/index.php/revistaenfoques/article/view/348>
- deficiones. (16 de 02 de 2017). <https://www.significados.com/transporte/>. obtenido de <https://www.significados.com/transporte/>
- escalona, a. (s.f.). <https://www.monografias.com>. obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos81/transporte-publico/transporte-publico.shtml>

- federico. (30 de 01 de 2019). <https://capplatam.com>. obtenido de :
<https://capplatam.com/articulos-guias/registrarse-conductor-de-beat-en-mexico/>
- fernandez, i. (20 de junio de 2018). <https://www.nobbot.com/>. obtenido de
<https://www.nobbot.com/negocios/historia-uber-beneficios/>
- gonzales, j. a. (2018). análisis teórico de los gremios taxistas en el caso de bogota. *artefacto, revista de estudiantes de humanidades*. obtenido de
<https://revistaartefacto.usta.edu.co/index.php/univer-citario/109-analisis-teorico-de-los-gremios-taxistas-en-el-caso-bogota>
- gutierrez, a. (2012). *dialnet.unirioja.es*. obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5001899>
- gutierrez, a. (15 de enero de 2013). <https://www.redalyc.org>. obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/861/86112206006.pdf>
- herrera, c. (03 de 05 de 2019). <https://www.diarioconcepcion.cl/>. obtenido de
<https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/05/03/aplicacion-didi-ofrecera-400-mil-semanal-a-sus-3-mil-primeros-conductores-inscritos.html>
- huet, h. (17 de diciembre de 2014). <https://www.forbes.com>. obtenido de
<https://www.forbes.com/sites/ellenhuet/2014/12/17/uber-says-its-doing-1-million-rides-per-day-140-million-in-last-year/#2d12c48652cd>
- jiménez, n. (6 de 07 de 2019). <https://www.bbc.com>. obtenido de
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-49199702>
- llorca, a. a. (16 de 2 de 2016). <https://www.genbeta.com>. obtenido de
<https://www.genbeta.com/actualidad/que-locuras-esta-haciendo-uber-para-ganar-notoriedad>
- mantilla, ó. j. (30 de diciembre de 2018). <https://www.elcarrocolombiano.com>. obtenido de
<https://www.elcarrocolombiano.com/clasicos/6-decadas-de-taxis-en-colombia-de-los-gigantes-americanos-a-los-city-cars/>
- mesa, c. (27 de 04 de 2020). <https://cesarmesa.com.co>. obtenido de
[https://cesarmesa.com.co/la-historia-de-cabify-que-es-y-como-funciona/#:~:text=la%20idea%20comienza%20cuando%20agust%3%adn,tra%3%a9s%20de%20los%20dispositivos%20m%3%b3viles.:](https://cesarmesa.com.co/la-historia-de-cabify-que-es-y-como-funciona/#:~:text=la%20idea%20comienza%20cuando%20agust%3%adn,tra%3%a9s%20de%20los%20dispositivos%20m%3%b3viles.)
[https://cesarmesa.com.co/la-historia-de-cabify-que-es-y-como-funciona/#:~:text=la%20idea%20comienza%20cuando%20agust%3%adn,tra%3%a9s%20de%20los%20dispositivos%20m%3%b3viles.](https://cesarmesa.com.co/la-historia-de-cabify-que-es-y-como-funciona/#:~:text=la%20idea%20comienza%20cuando%20agust%3%adn,tra%3%a9s%20de%20los%20dispositivos%20m%3%b3viles)

monde, l. (25 de junio de 2015). <https://www.lemonde.fr>. obtenido de https://www.lemonde.fr/societe/article/2015/06/25/les-taxis-bloquent-plusieurs-acces-a-roissy-circulation-difficile-dans-la-capitale_4661189_3224.html

murillo, m. f. (2015). <https://repositorio.uniandes.edu.co>. obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/18772/u722167.pdf?sequence=1>

numeroservicioalcliente. (s.f.). <https://www.numeroservicioalcliente.com>. obtenido de <https://www.numeroservicioalcliente.com/easy-taxi>

portafolio. (23 de enero de 2018). <https://www.portafolio.co>. obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/asi-se-sello-la-fusion-entre-easy-taxi-y-cabify-513513>

red-viajes. (s.f.). *red-viajes*. obtenido de <https://red-viajes.com/historia-del-rickshaw/>

república, l. (4 de mayo de 2014). <https://www.larepublica.com>. obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/viveza-brasilena-detras-de-la-creacion-de-easy-taxi-2117366>

república, l. (15 de 09 de 2020). <https://www.larepublica.co>. obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/taxis-libres-certifico-a-550-conductores-en-protocolos-para-la-lucha-contr-el-coronavirus-3060580>

roth, s. (19 de diciembre de 2014). <https://www.usatoday.com>. obtenido de <https://www.usatoday.com/story/money/business/2014/12/18/uber-to-halt-operations-in-portland-for-3-months/20617005/>

rotta, d. i. (28 de mayo de 2004). <https://www.mintransporte.gov.co>. recuperado el 2020, de <https://www.mintransporte.gov.co/descargar.php?idfile=2500>

ruano, a. (10 de mayo de 2016). <https://www.sertrans.es>. obtenido de <https://www.sertrans.es/trasporte-terrestre/el-transporte-terrestre-la-historia-de-la-humanidad/>

taxislibres. (2019). <https://www.taxislibres.com.co/>. obtenido de <https://www.taxislibres.com.co/webtl/general/acerca#>

taxislibres. (s.f.). <https://www.taxislibres.com.co>. obtenido de <https://www.taxislibres.com.co/webtaxislibres/passengers/>

tecnósfera, r. (27 de junio de 2019). <https://www.eltiempo.com>. obtenido de <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/beat-colombia-boton-de-seguridad-para-usuarios-de-la-app-381290>

tecnósfera, r. (20 de mayo de 2020). <https://www.eltiempo.com>. obtenido de <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/rappi-uber-y-didi-crean-gremio-de-aplicaciones-en-colombia-497444>

tiempo, e. (13 de mayo de 2020). *https://www.motor.com.co*. obtenido de <https://www.motor.com.co/actualidad/industria/taximetros-crisis/34098>

torres, b. (s.f.). *tentulogo.com*. obtenido de <https://tentulogo.com/uber-la-innovacion-de-una-startup-que-abrio-nuevos-caminos/>

transportamex. (2019). *https://transportamex.com*. obtenido de <https://transportamex.com/aplicacion/uber/black/>

villegas, l. (24 de 2 de 2020). *https://www.enteratecali.net*. obtenido de <https://www.enteratecali.net/2020/02/con-esta-nueva-aclaracion-uber-calma-los-miedos-de-sus-usuarios/#.x2jwx2gzbiu>