

**Análisis del Perfil Profesional de los Conductores de Taxi en la Empresa
Flota la 43**

**ESTUDIANTE: CAROL VIVIANA DIAZ
ORTIZ**

CÓDIGO: 2233107

**DOCENTE:
Mg Gabriel Rodríguez López**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS VICERRECTORÍA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSITARIO BOGOTA**

BOGOTA, DE 2022

Dedicatoria

Primero que todo doy gracias a Dios por darme la vida, la fuerza y la salud para culminar esta carrera; también agradezco a cada una de las personas que me apoyaron a lo largo de mi carrera, doy gracias a mi esposo por apoyarme, por la paciencia y comprensión.

Doy gracias a mis hermanas por todo su infinito apoyo, en especial a Angie por acompañarme y apoyarme, también le agradezco a Constanza por estar siempre en todo lo que necesité, doy gracias a mi cuñada Johana, que sé que desde el cielo me sigue apoyando.

TABLA DE CONTENIDO

	Páginas
Introducción	6
Justificación	8
Metodología	10
Selección de la muestra	11
Objetivos	12
Planteamiento del problema	13
Antecedentes	15
Marco referencial	18
Marco legal	18
Marco teórico	23
Desarrollo del documento	26
Marco histórico	26
La aparición de internet y sus efectos en el transporte	26
Las aplicaciones de movilidad	27
Los miedos del gremio de taxistas	32
Generalidades del servicio de taxi en Colombia	32
El taxista en Colombia	34
El servicio de taxi en Bogotá	35
La pandemia como catalizador de descontento	36
Análisis de resultados	37
La encuesta	37
El perfil de los encuestados	44
Perfil sugerido del cargo	45
Conclusiones y recomendaciones	47
Anexo1	48
Bibliografía	59

Resumen

El mundo de los taxis en las ciudades grandes ha sido cambiante a lo largo de los años, sin embargo, en los últimos quince años la aparición de plataformas móviles ha revolucionado el transporte urbano desde sus cimientos, pasando de tener un número fijo de taxis, que pagaban un cupo por tener derecho a prestar el servicio a la posibilidad de que cada carro particular esté en la disposición de prestar el servicio de transporte. Además, las condiciones de prestación de estos servicios mejoran en comparación al taxi tradicional, lo que ha generado fuertes rencillas entre taxistas y conductores de aplicaciones. Paralelo a este panorama laboral de competencia, la legislación ha avanzado en la búsqueda de garantías sociales es, como son la afiliación al sistema de salud y la cotización a pensión, que se hicieron de carácter obligatorio en 2014. Esto ha generado un fenómeno de hostilidad hacia las aplicaciones y al mismo tiempo, mayor arraigo del taxista para con su oficio. En este trabajo, a partir de una encuesta realizada en la ciudad de Bogotá, a una muestra de taxistas de la empresa Flota La 43, se espera encontrar un conjunto de características comunes a la mayoría de los conductores, de modo que se caracterice a la población de taxistas y se expliquen las características presentadas a través de una lógica social.

Finalmente, dentro de las conclusiones, se dan algunas pautas que permitan hacer una selección más acertada del personal que conducirá el taxi, de modo que disminuya la rotación al interior de la empresa.

Abstract

The world of cabs in large cities has been changing over the years, however, in the last fifteen years the emergence of mobile platforms has revolutionized urban transportation from its foundations, going from having a fixed number of cabs, which paid a quota for the right to provide the service to the possibility that each private car is available to provide transportation services.

In addition, the conditions for the provision of these services have improved compared to traditional cabs, which has generated strong disputes between cab drivers and app drivers. Parallel to this competitive labor landscape, legislation has advanced in the search for social guarantees, such as affiliation to the health system and pension contributions, which

became mandatory in 2014. This has generated a phenomenon of hostility towards the apps and at the same time, greater rootedness of the cab driver to his profession.

In this work, based on a survey conducted in the city of Bogota, to a sample of cab drivers of the company Flota La 43, it is expected to find a set of characteristics common to most drivers, to characterize the population of cab drivers and explain the characteristics presented through a social logic.

Finally, within the conclusions, some guidelines are given that allow a more accurate selection of the personnel that will drive the cab, to reduce the rotation within the company.

Introducción

Es este trabajo se busca analizar el perfil profesional de la Flota la 43, que a través de una investigación y análisis se busca una mejora en la empresa.

Este análisis combina un interés personal por estudiar el sector de los taxis con la posibilidad de aplicar los conocimientos recibidos durante la formación profesional. Considero valioso el resultado que se obtenga para el desarrollo de procesos de reclutamiento y selección, además de generar dentro de la empresa que ayudó con los datos, oportunidades de crecimiento para los taxistas que participarán del estudio.

El trabajo estará dividido en dos partes, una teórica, que traerá conceptos de la literatura, como puede ser la definición de los incentivos, discrepancia de la expectativa, discrepancia en la función, la realimentación de la discrepancia y por último la discrepancia en el desempeño. Este aparte se une a la parte práctica, representada en una encuesta realizada a los taxistas con el fin de conocer sus condiciones laborales y la autopercepción que tienen sobre su servicio.

Se iniciará con una exploración teórica de algunos conceptos que puedan ayudar a abordar el tema, a partir de esto se consolidarán términos que permitan abordar desde una perspectiva menos coloquial los intereses de las partes. Posteriormente se desarrollará una encuesta a los taxistas, con el fin de determinar algunas variables sociales y variables relacionadas con su trabajo. Dentro de las variables a tener en cuenta en la encuesta estarán el estrato socioeconómico, la edad, el nivel educativo y la antigüedad en la empresa.

Se buscará encontrar un conjunto de características que permitan definir de manera específica al taxista, para ello se utilizarán herramientas empíricas, como son el conocimiento y la experiencia de los taxistas, esto se incorporará mediante un cuestionario; además se emplearán herramientas teóricas, para ello se utilizarán libros de texto, tesis, ejemplos de la literatura en los que se definen distintos cargos, junto con sus capacidades y habilidades. A partir de los dos conceptos se busca un perfil profesional que incluirá los elementos que deberían ser tenidos en cuenta para la contratación de personal en una empresa de taxis. Utilizando ambos elementos se generará un perfil que permita identificar a grandes rasgos los elementos que son necesarios para un conductor de taxi, de modo que se adapte al cargo y no generar una alta rotación del personal, ni insatisfacción personal por parte de los trabajadores. Como principales limitaciones estarían el alcance geográfico y las necesidades personales de usuarios y taxistas. Estos factores podrían alterar la medición de los valores que son deseables para cualquiera de los actores. Además, si bien la metodología puede ser generalizada a otros espacios, el instrumento de consulta también deberá

ser adaptado a otras ciudades o países. En este caso se utilizará un análisis experiencial, basándose en encuestas a los taxistas y utilizando referentes teóricos para su análisis.

Justificación

La idea es generar un perfil ideal y profesional para lograr una mejora en la empresa flota la 43, debido a la alta rotación del personal, y de esta manera disminuir la dotación del personal, se crea la necesidad de abordar el tema de selección y capacidades necesarias en un taxista desde un enfoque más estructurado que el brindado por la práctica.

Se espera que al final de esta entrega, el trabajo sea consultado posteriormente por empresas que deseen formalizar sus procesos de selección y reclutamiento, además de que les servirá de apoyo en la creación de posibles sistemas de calidad e incentivos para los trabajadores.

Como objetivo final se espera entregar un perfil lo más detallado posible sobre las aptitudes necesarias para un proceso de selección de un conductor de taxi en la ciudad de Bogotá. El ejercicio se hace generalizable a toda la ciudad asumiendo que no hay grandes cambios en las prioridades de los taxistas, en las necesidades de los usuarios y en general, en el contexto social y económico del análisis. El interés constante en el área de talento humano, de selección de personal y la idea de crear un esquema de selección ideal para un cargo fue vital para decidir el tema de estudio de esta monografía. Después de observar a un familiar cercano encargarse de la empresa, del reclutamiento y selección de personal de manera empírica y observando los inconvenientes que este sistema poco estandarizado tenía, problemas como son: la alta rotación del personal, la baja motivación a realizar el trabajo. La autora decide enfocarse en los elementos de selección de personal aprendidos durante el pregrado, de manera que la empresa pueda tener una visión más clara de los empleados que tiene y a futuro, pueda tener un perfil definido de los empleados que necesita. Si bien este ejercicio es particular y parte de las encuestas realizadas a empleados de la compañía Flota La 43, sus conclusiones pueden ser generalizadas a otras empresas del sector e incluso a otras ciudades.

Metodología

La investigación realizada será de carácter descriptiva aplicada, cuenta con una amplia descripción de la investigación, El carácter descriptivo se basa en mostrar las características sociales de la muestra de conductores seleccionada, la aplicación final se dará en la creación del perfil necesario para el área de selección.

En este caso, los datos recopilados son de corte transversal pues serán tomados en un momento específico del tiempo y no están enfocados en la trazabilidad a lo largo del tiempo.

Sobre las fuentes de información se tomará la lectura de fuentes bibliográficas reconocidas como pueden ser artículos de revistas indexadas y libros de texto utilizados a lo largo de la carrera, además se emplearán tesis previas publicadas.

Como efecto colateral positivo se tiene la recopilación de datos personales de los conductores por parte de la empresa, si bien no es un objetivo académico, permite obtener a la empresa un beneficio a cambio de la obtención de los datos para el área académica.

A partir de los recursos empíricos y la aproximación teórica se espera encontrar los siguientes elementos: discrepancia de la expectativa, discrepancia en la función, la realimentación de la discrepancia y por último la discrepancia en el desempeño. (Chiavenato, Cap. 7). Utilizando los términos anteriormente definidos se espera encontrar donde difieren las expectativas de los taxistas de las expectativas del empleador, a partir de esto se generará un conjunto de elementos o actitudes deseables para el empleado y con base en eso se redactará un documento que indique las características que deben ser solicitadas por el área de talento humano.

Selección de la muestra

La población que se identificó con el estudio de 120 taxistas entrevistados de la empresa Flota La 43. Ante la imposibilidad de encuestarlos a todos por cuestiones de tiempo, se seleccionó una muestra de 48 conductores mediante un muestreo por conveniencia de los encuestados.

Se seleccionó un punto de encuentro habitual de los conductores de la empresa y se diseñó un formulario de Google Drive que debían llenar los encuestados, posteriormente, se descargó la información y se consolidó la base de datos que dio origen a la parte descriptiva del estudio.

La encuesta se realizó en horas de la mañana, los días del 23 al 26 de marzo. Una vez se reunieron las respuestas se procedió a hacer el análisis mediante gráficos y tablas que cruzan algunas variables de interés y permitan conocer mejor a los integrantes de la empresa.

A partir de lo encontrado en las encuestas se buscarán elementos que permitan explicar los comportamientos y las intenciones de los taxistas a partir de la discrepancia en la expectativa y la discrepancia en el desempeño por parte de los empleados, como objetivo final se tendrá la redacción del perfil deseado para los taxistas y serán entregadas algunas recomendaciones particulares para la empresa.

Objetivos

Objetivo General

- Proponer un perfil del cargo para conductor de taxi; con el fin de ayudar con el proceso de contratación de conductores de vehículos de servicio público (taxi).
- **Objetivos específico:**
- Realizar un análisis de los conductores actuales y sus características
- Identificar las competencias solicitadas por el sector
- Definir un perfil del conductor para la compañía taxis la 43

Planteamiento del problema

La organización afronta diversos cambios constantes en el entorno laboral, lo cual se busca plantear un perfil con profesionalismo y perfeccionamiento al momento de contratar el personal.

A través del perfil se busca una mejora para los colaboradores de la empresa, ya que actualmente no hay un orden al momento de contratar un conducto, con el simple hecho que cuente con una licencia ya puede ingresar a laborar, La idea de dar respuesta a esta pregunta a través de la entrega de un perfil del cargo de taxista.

Gracias a la adopción de los medios de comunicación de las últimas dos décadas, los medios de transporte han cambiado sus modos de prestación. Se entienden las nuevas tecnologías como aquellas que dependen de avances en términos computacionales y cuya fecha de aparición es inferior a dos décadas, asumiendo en este caso, que el período de masificación tarda alrededor de 20 años, en cuyo caso dejarán de ser nuevas.

La aparición de nuevas tecnologías, como WhatsApp, internet y los smartphones ha ido acompañada de la creación de aplicaciones, dentro de estas, están las aplicaciones como Didi, Uber, Cabify, etc., que permitieron entrar al transporte público a carros particulares.

Sobre estos cambios, los taxistas a nivel mundial han respondido de manera generalizada oponiéndose a este tipo de aplicaciones ya sea porque se sienten en desventaja al tener que pagar seguros adicionales por ser de servicio público, o porque por la competencia se hace más difícil su labor.

Ante esta situación, en algunos países los gremios han respondido mejorando su servicio e implementando políticas de mejor calidad, de modo que los usuarios perciban un diferencial de calidad a favor del taxi tradicional y en contra de la aplicación.

En países como Turquía, el servicio de Uber funciona mediante taxis. En Bulgaria, por el contrario, fue desterrado definitivamente por el gremio de los taxis y el Estado, que consideraron inseguro el transporte en manos de particulares. En Hungría también existe prohibición estatal y se utilizan aplicaciones de taxi.

En Estados Unidos, dada la configuración política, cada estado decidió de manera unilateral la regulación de aplicaciones tipo Uber.

En Australia por otra parte, se le abrieron las puertas a la aplicación y convive con Uber.

Dentro del tema de análisis para la presente monografía, se busca encontrar un perfil que involucre la autopercepción del gremio, así como las necesidades percibidas por los usuarios del servicio de taxi para tal fin se utilizará una encuesta, que será realizada a los taxistas de la empresa y un componente teórico que nos dará lo que buscan los usuarios cuando deciden utilizar el servicio de taxi.

Muchas veces cuando se habla de habilidades laborales o trabajos en general, se habla de los puestos y cargos como si fuera lo más importante, pero no es así. En realidad, la capacitación y la formación son temas esenciales, que mejorarán el desempeño de un trabajador.

Se busca a través de los determinantes empíricos un conjunto de competencias requeridas, que logren empatar la necesidad de la gerencia, con las necesidades del propietario del vehículo, sin dejar de lado la calidad de vida y los ingresos de los taxistas, basándome en la información brindada por el administrador, pude darme cuenta de todas las falencias que tiene esta empresa al momento de contratar a un taxista.

Antecedentes

Al indagar sobre los temas relacionados, no se encuentra ninguna tesis o trabajo escrito que se aborde el tema desde el enfoque expuesto, si bien se encuentran documentos que brindan elementos relacionados.

En 2016, la Fundación Ciudad y Transporte, en su artículo “Una aproximación social al transporte público de pasajeros” aborda las condiciones laborales de los taxistas, además de enfocar su análisis desde lo empírico, al estar basado en resultados de grupos focales. Como principales conclusiones del artículo se tiene que el mercado de conductores está formado por no propietarios que trabajan bajo condiciones laborales extremas

Sobre los derechos de los taxistas y la operación de las plataformas hay extensa literatura, en este caso, como ejemplo está la tesis sobre Vulneración de derechos de los taxistas por parte de las plataformas de transporte, en esta se concluye que se hace indispensable una regulación donde ambos sectores, taxis y aplicaciones se sienten en la mesa con la disposición de encontrar soluciones, entre las propuestas sugeridas está la creación de topes a las tarifas dinámicas y algún mecanismo solidario que permita afiliar a los conductores de plataformas.

A lo largo de la historia, se ha buscado una manera de seleccionar personal de la manera más idónea. En los tiempos modernos se ha gestionado la estandarización y selección de personal a través de pruebas tipo Wartegg y cuestionarios que evalúan aspectos psicológicos de la personalidad, sin embargo, esta adecuación de los métodos de evaluación no permite captar aspectos que podrían resultar más cómodos de evaluar con un cuestionario de pregunta abierta, una charla u otro tipo de evaluación más informal.

La elaboración del perfil de un cargo es esencial para permitir a la persona que ocupará el puesto, planificar su desempeño y evaluar sus habilidades. Sin embargo, todavía quedan empresas que no cuentan con tal documento.

En general, para labores que se asocian con un bajo grado de escolaridad no se dispone de un manual del cargo, perfil profesional, ni de un documento análogo. Esto hace de la creación de un perfil del cargo de taxista un elemento innovador que puede permitir más adelante la estandarización de procesos en actividades cuyo valor productivo no está centrado en lo académico, sino que proviene de elementos experienciales como lo son el conducir, el manejo de efectivo y la atención al cliente.

En el mundo actual, los empleados son la fuente más importante de una organización. El éxito o fracaso de un negocio depende en gran medida del capital humano. Un trabajador no es solo una parte integral de la plantilla; es también un activo muy valioso para cualquier compañía, por lo que la relación que se establece entre los empleados y los clientes finales es la garantía de que una empresa crezca.

“Cuida de tus empleados y ellos cuidarán de tus clientes” Richard Branson

Si hay que atraer y retener talento, es importante buscar la mejor manera de hacerlo, para lograrlo hace falta una herramienta, que permita entender las motivaciones del candidato y ver si van en sintonía con las necesidades de la empresa.

La calidad de vida, o el estado de bienestar no es solo un tema que se trate en los países más desarrollados del mundo, sino que también está presente en las naciones en vías de desarrollo. La calidad de vida puede variar dependiendo del país y sus condiciones sociales, económicas y culturales.

En este caso se definirá el concepto de calidad de vida como un término usado en estudios sociales y económicos, que se refiere a la percepción subjetiva de las personas sobre su nivel de bienestar. Es una medida relativa al grado de satisfacción personal, la cual no es fácilmente estimable, sin

embargo, para efectos prácticos se asumirá como tener un ingreso económico asegurado, además de permitir tiempo suficiente para el disfrute personal.

Marco referencial

A partir de las teorías iniciales de Taylor y Fayol se desarrolla toda la rama administrativa y del talento humano, dando pie a un conjunto de teorías sobre cómo debe ser obtenido el talento humano y también sobre cómo debe funcionar la selección de personal.

En particular, destaca la escuela de las relaciones humanas, de Elton Mayo, un sociólogo australiano, que fundamentó las bases del bienestar laboral a través de mediciones concretas, en el experimento de Hawthorne. A través de esta experiencia, Mayo demostró que más horas de trabajo no implicaban mayor productividad, que el estado anímico de los empleados y el sentido de pertenencia a la compañía impactaban fuertemente la productividad.

A continuación, se hará un repaso corto por la historia de los taxis en Colombia, las leyes que regulan la materia y elementos teóricos que serán tenidos en cuenta para el análisis final.

1. Marco legal

A continuación, se encuentran algunos resúmenes de leyes relacionadas con el ámbito de los taxistas y sus condiciones laborales:

Decreto 172 de 2001

Reglamenta la habilitación de empresas de transporte público y la prestación del servicio por parte de estas. Indica que se debe prestar un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico teniendo en cuenta los principios de la libre competencia y la iniciativa privada. Inicia definiendo términos como transporte público, transporte privado, servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi. Literalmente da la definición de qué es un taxi.

Además, define los municipios contiguos, que resultan importantes en la regulación de las planillas de transporte. También define el concepto de tarifa y quiénes son las autoridades competentes para legislar sobre la materia: En el caso nacional, el Ministerio de transporte, en los casos distrital y municipal, los alcaldes municipales o distritales. Dicta también las condiciones generales que deben acreditar las empresas de prestación de servicio público para poder adquirir personería jurídica e indica también los parámetros que debe tener el tenedor de hasta 5 vehículos que tenga interés en prestar el servicio de transporte terrestre de pasajeros en taxi. Indica las condiciones para la habilitación como prestador del servicio y especifica los seguros necesarios para la prestación. En el título 3 indica que la permanencia en el servicio de los vehículos de transporte terrestre automotor será de al menos 5 años a partir de la expedición de la licencia, dato que es vital para entender la compra del taxi nuevo. En el capítulo 4 determina las condiciones de la tarjeta operación y las estimación de las tarifas, que más adelante serán redefinidas por el decreto 1047 de 2014.

Resolución 557 de 2003

Establece medidas para garantizar el cumplimiento de los objetivos con respecto a la tarjeta de control y crea el sistema unificado de información de tarjetas de control de servicio para taxi. Indica los elementos que debe tener en la base de datos y el sistema unificado con respecto a cada vehículo cómo son la placa, el número del motor o el número de chasis. Una serie de parámetros sobre el vehículo que presta el servicio.

Concepto 3 de 2007 dado por la Secretaría General de la alcaldía de Bogotá

Se pronuncia sobre cuándo será necesaria tener la tarjeta operación vigente para efectuar el trámite de reposición de vehículo, es decir, se necesita que el vehículo está prestando el servicio de taxi para incluirlo dentro del nuevo parque automotor destinado a la prestación del servicio.

Resolución 490 de 2008

Señala los términos y condiciones para la realización de un censo físico y actualizar el registro distrital automotor de servicio de taxis en Bogotá. En el capítulo 1 indica las condiciones obligatorias para el censo incluidos los sitios establecidos para la verificación física y los

horarios. En el capítulo 2 habla de los dispositivos de identificación electrónica. En el capítulo 3 y 4 habla de la implementación y las características técnicas que deben incluir los dispositivos. En el capítulo 5 se dirige directamente al procedimiento. En el capítulo 6 habla de las sanciones por incumplimiento. Y el capítulo 7 habla sobre las sanciones que se darán cuenta en el caso de infringir la ley con alguno de los dispositivos de control.

Decreto 1047 de 2014

Establece normas para asegurar la afiliación al sistema de seguridad social de los conductores de taxi y se reglamenta algunos aspectos necesarios para la operatividad. En el capítulo 1 dicta las normas empezando por afirmar la obligatoriedad de la seguridad social para los conductores de taxi e indicar el nivel de riesgo laboral para el sistema general de riesgos laborales, dicha medida que parece ir en beneficio de los taxistas, eventualmente disminuirá sus ingresos, como se verá más adelante. Este decreto lista los requisitos para la afiliación, prohibiendo a las empresas prestadoras del servicio de taxi trabajar con conductores que no cuenten con la afiliación y conminando al Ministerio de Salud a hacer los respectivos cambios en la planilla integrada de liquidación de aportes (PILA) para afiliación de los taxistas. En el capítulo 3 informa a las autoridades municipales que deben implementar y mantener un sistema actualizado de registro de conductores que permiten identificar a los conductores y el vehículo que cada uno de ellos conduce. En el capítulo 4 indica que las autoridades municipales o distritales deben actualizar los estudios técnicos de costos para la fijación de tarifas, siguiendo la metodología establecida por la resolución 4350 de 1998 que a su vez fue modificada por la resolución 392 de 1999. En el capítulo 5 se estableció un programa de formación para el desarrollo de competencias en los conductores que espera mejorar los estándares de calidad y seguridad de los conductores y pasajeros.

Decreto 1079 de 2015

Es el decreto único reglamentario del sector transporte, define la estructura general del sector transporte en Colombia, teniendo en cuenta al Ministerio de transporte como cabeza principal y sus órganos sectoriales que asesorarán y coordinarán antes en la creación de políticas públicas

para el sector de transporte. En el título 3 además menciona las entidades adscritas cómo son el Instituto Nacional de vías la agencia Nacional de infraestructura Aerocivil superintendencia de puertos y transportes agencia nacional de seguridad vial en el libro 2 se encarga de definir elementos que serán relevantes para la legislación aparte de indicar la reglamentación que existe sobre las empresas de transporte público colectivo en las regiones metropolitanas distritales o municipales y las clasificaciones que existirán entre los diferentes servicios, indica también el procedimiento para la adjudicación de rutas en el caso del sistema de buses en general, reglamenta todo el sistema de transporte del país tanto público individual como público colectivo incluso reglamenta la Aviación civil y el transporte de carga.

Decreto 2297 de 2015

Reglamenta la prestación de servicios de transporte terrestres automotores individuales de pasajeros en los niveles básico y de lujo básicamente Define lo que es la prestación de un servicio básico qué es aquel que garantiza una cobertura adecuada y eficiente y que puede ser remunerado por dinero en efectivo o por algún tipo de medio tecnológico el servicio de lujo, es aquel que se caracteriza por ofrecer utilizando únicamente medios tecnológicos y se prestan vehículos tipo Sedán campero de cuatro puertas o camioneta cerrada en este caso el pago solo se realiza por medios electrónicos incluye también las condiciones para habilitación de prestación en el servicio de lujo y las condiciones que deben tener los vehículos para poder prestar este servicio.

Decreto 004 de 2022

Este decreto, expedido el 7 de enero, se fija las tarifas para el servicio público durante el año 2022. Además, se recalcula el factor de congestión, indica que la tabla de pagos debe ser visible e indica que será la Secretaría Distrital de Movilidad la encargada de hacer seguimiento al cumplimiento de este decreto.

Ítem	Número de Unidades	Valor a Pagar
Valor unidad cada 100 metros	1	\$90
Banderazo o Arranque	28	\$2,500
Valor por cada 24 segundos de espera	1	\$90
Recargo desde y hacia el o Puente Aéreo (Sic.)	50	\$4,500
Recargo Nocturno (20:00 horas a 5:00 horas) y/o Dominical o Festivo (todo el día)	24	\$2,200
Carrera Mínima	50	\$4,500
Recargo al servicio puerta a puerta	9	\$800

Pronunciamiento de la SIIC (concepto 18209776, 2018)

En este pronunciamiento, se habla de la libertad de empresa y la libre competencia, en este caso define la libertad de empresa como la posibilidad de montar una empresa dedicada a lo que uno desee y lo contrapone al concepto de libre competencia que admite que existen algunos estándares mínimos sobre los cuales no se puede interferir.

“Cualquier persona que participe o demuestre su intención para participar en el mercado, cuyos intereses económicos resulten perjudicados o amenazados por los actos de competencia desleal, está legitimada para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 20 de esta ley.

Es decir, la competencia desleal rige tanto para competidores como para competidores potenciales, quienes pueden estar legitimados para acudir ante las autoridades e iniciar su debida investigación.” (Gaviria, 2020)

En este caso la competencia desleal, se configura cuando “existe acto o hecho que se realice en el mercado con fines concurrenciales, cuando resulte contrario a las sanas costumbres mercantiles, al principio de la buena fe comercial, a los usos honestos 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” (Ley 256 de 1996).

2. Marco teórico

Dentro del marco teórico están las teorías clásicas sobre la medición de tiempos y movimientos de Fayol. También se plantea la discusión, sobre las expectativas de desempeño en los taxistas y las expectativas de desempeño en sus empleadores, sobre esto se hará especial énfasis en la discrepancia de la expectativa, concepto que se define, como “la diferencia entre la

función percibida por el subordinado y la conducta en la función que él logra desempeñar. El subordinado no siempre consigue o puede hacer efectivamente lo que entendió que debe hacer.” (Chiavenato, 2011). Que en el caso de los taxistas resulta particularmente difícil de cumplir por parte de los empleados, es decir, se presenta una gran discrepancia de la expectativa y esta razón viene de la dificultad en contratar personal idóneo para la tarea

También se hará uso del concepto de discrepancia en el desempeño, que “es la diferencia entre la conducta monitoreada por el gerente y la expectativa de la función que le transmitió al subordinado.” (Chiavenato, 2011). La discrepancia en el desempeño pasa por problemas de supervisión al no tener la posibilidad de hacer una retroalimentación constante y pertinente a los conductores de taxi. El concepto de retroalimentación (feedback), definido por Veliz en 2016, es la manera en la que una persona recibe información de una manera clara y positiva a través de una opinión sobre algo que se ha dicho o hecho y que puede ser usado de forma que ayude al desarrollo personal y profesional.

Este concepto se empleará más adelante, cuando se estudie de manera específica al taxista y su entorno.

En este caso particular, el análisis se centrará en el reclutamiento definido como el conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización (Chiavenato, p.128).

A partir de esta definición se buscarán los mejores medios de obtener excelente capital humano a un bajo costo, esto sería, mediante procesos de selección de personal, que podrían ser la referenciación boca a boca y la selección externa de personal.

La selección de personal está enfocada en la solución de dos problemas principales: la adecuación de las personas al trabajo y la eficiencia de la persona en el puesto. (Chiavenato, p.144)

Para tal fin se han desarrollado test psicológicos tipo Wartegg, que buscan medir aptitudes generales, más allá de las competencias específicas para el cargo.

La competencia se puede definir como un conjunto de conocimientos, prácticas, comportamientos y tipos de razonamiento adquiridos en función de lo aprendido y lo vivido. (Chiavenato, 2009). Las competencias laborales son las habilidades, actitudes y conocimientos que una persona debe poseer para desempeñarse eficazmente en un puesto de trabajo. Una buena preparación laboral es indispensable para un mejor desempeño en el área profesional.

Sobre la retención de personal existe mecanismos de remuneración directa e indirecta, el aspecto motivacional a lo largo de la ejecución de las tareas y las relaciones con sindicatos y representantes del personal (Chiavenato, p. 103).

Desarrollo del documento

3. *Marco histórico*

La historia de los taxis en Colombia comienza con la llegada del primer carro al país en 1899; a pesar de no ir a más de 25 kilómetros por hora, y ser bastante pesado, la idea de un vehículo que no fuera impulsado por tracción animal generó conmoción en la ciudad de Medellín. Más adelante, los vehículos llegarían a Bogotá, en 1901 y a Boyacá, en 1909, de la mano del presidente Rafael Reyes.

Posteriormente, la venta de automóviles incrementó, hasta que, en 1930, por accidente y de la mano de PRACO, se crea la primera flota de taxis en el país, con 120 vehículos.

A partir de allí, se empieza a masificar el automóvil como medio de transporte, lo que genera una bonanza en el sector de taxis; dicha bonanza vendría a ser mermada en su etapa inicial con la aparición de carros de servicio público (buses y busetas) y en tiempos más modernos, con la masificación del vehículo familiar y la aparición de plataformas digitales de transporte.

Durante las primeras dos décadas del siglo que corre, el gremio de los taxistas generó una sensación negativa entre los usuarios, esto debido a las continuas peleas de los conductores con los usuarios, la idea de posibles taxímetros adulterados e incluso el pago terminó por volverse un problema, al no ser posible obtener cambio al pagar con un billete de mediana o alta denominación. (El Tiempo, 2016)

4. *La aparición de internet y sus efectos en el transporte*

Con la llegada de los Smartphones a Colombia en el año 2012 y su posterior masificación en los años venideros, se abre la posibilidad de tener en la palma de la mano comunicación con el mundo, se abren amplias posibilidades en la prestación de los servicios. Hacia el año 2000, el sistema GPS (Sistema de Posicionamiento Global) es liberado para usos civiles, ya que anteriormente sol era posible usarlo como herramienta militar.

Este avance, que permite a las personas ubicarse con precisión, además de dar la oportunidad a terceros de que conozcan la ubicación personal, fomenta la aparición de nuevas tecnologías, como son las aplicaciones de transporte colectivo e individual. En particular con la posibilidad de acceder a la ubicación se crean plataformas de transporte que funcionan bajo la modalidad de carros particulares, que son contactados por los usuarios para prestar el servicio, entrando en una disputa fuerte con el transporte usual de la ciudad.

Hacia el año 1995, el costo de un teléfono celular era de \$980.000 en Colombia, siendo un producto para una clase social muy específica, si se tiene en cuenta que el salario mínimo para 1995 era \$118.934. En 2008, con el lanzamiento del primer iPhone por parte de Apple, el celular entraría a convertirse en un smartphone, si bien existían unidades capaces de correr aplicaciones, podría decirse que el inicio masivo de este tipo de tecnologías se dio en julio de 2008. Si bien seguían siendo elementos suntuarios, con el paso del tiempo no fue extraño ver gente de cualquier clase social utilizar un smartphone.

5. Las aplicaciones de movilidad

Sobre la competencia generada por plataformas electrónicas de transporte se tienen distintas aplicaciones, algunas de ellas compiten de manera directa, otras de manera indirecta. Como competencia directa está: Uber, Cabify, Didi, InDriver y Beat. Como competencia indirecta a Picap.

A continuación, se explican algunas características de cada una y se mostrarán las consecuencias que ha tenido la aparición de estas plataformas en el mercado de taxis.

Uber

Es una compañía mundialmente famosa, tiene presencia en más de 600 ciudades y en los 5 continentes. Ha tenido fuertes problemas por la regulación de sus servicios ya que básicamente funciona contactando carros particulares con usuarios interesados en transportarse, a través de una aplicación que les permite conocer la ubicación de manera mutua durante el viaje, lo que permite compartir la ubicación con un tercero brindando mayor seguridad. Uber tiene trayectoria mundial y fue pionero en la implementación de este tipo de plataformas, durante un tiempo trabajo de la mano con Google Maps, lo que le permitió incrementar su base de usuarios de manera acelerada.

Uber vive en una línea gris al borde de la legalidad, lo que se ha prestado para continuos inconvenientes con las plataformas tradicionales de taxi. De hecho, ha tenido que cambiar sus modalidades de prestación de servicio en varias ocasiones, no debe olvidarse que existen reglamentaciones sobre el transporte de pasajeros que deben ser acatadas, sin dejar de lado que las nuevas tecnologías van modificando el entorno social.

Didi

Una aplicación local que maneja la misma dinámica de Uber en cuanto al tema de usuarios y ubicaciones. Sus principales diferencias con Uber son: la posibilidad de tomar taxis amarillos tradicionales dentro de las opciones de la plataforma y brindar una seguridad ligeramente menor a Uber, que es uno de los puntos fuertes de la aplicación pionera.

Cabify

Ofrece un servicio análogo al de Uber y Didi, al tener carros particulares dentro de la plataforma, aunque brinda también el servicio de lujo en camionetas de gama alta para ejecutivos, es decir, tiene la línea particular y la línea corporativa, lo que amplía el espectro de pasajeros que está destinada a atender. Pero ha incursionado en el servicio de viajes particulares compitiendo en precio en los últimos dos años con Uber y Didi.

InDriver

Es una plataforma de subasta de servicios de transporte, donde los usuarios ubican su punto de partida, su destino y ponen un precio al viaje. Este precio es ofrecido a los conductores que estén conectados a esa hora dentro de la plataforma, que pueden decidir tomarlo o hacer una contraoferta de precio. Si el usuario ve que no obtiene un conductor dispuesto a realizar el viaje puede subir el precio a través de la aplicación, es decir, funciona como un sistema de subastas clásico, esto ha permitido la reducción en los costos de los usuarios, a costa de una menor calidad de los automóviles.

Beat

Por último, Beat funciona de manera similar a Didi y Uber, pero tiene el problema de no generar ningún tipo de control sobre los automóviles inscritos en la aplicación, ni controlar el estado del vehículo de manera activa, ni sobre la identidad del conductor, lo que ha generado que haya decaído su uso hasta al punto de tener una cantidad marginal de usuarios.

Picap

Es una aplicación de transporte individual, en la que los usuarios contactan motos para movilizarse dentro de la ciudad. Tiene como mayor ventaja el tema de la velocidad en los desplazamientos y como gran desventaja, que no tiene una base de usuarios consolidada y no es para todo el mundo, es decir, no todas las personas están en la disposición de subirse a una moto manejada por un desconocido.

Como consecuencia de la aparición de estas aplicaciones hay aspectos que cambiaron en los usuarios, estos serán mostrados a continuación:

El pago

En estas aplicaciones se puede realizar mediante tarjeta de crédito o tarjeta débito, en última instancia en efectivo; esto ha hecho que muchos usuarios las prefieran por tener un control sobre sus gastos. El no necesitar efectivo cada vez que toman un servicio, eliminando el problema de no tener cambio a la hora de entregar las vueltas en un servicio se torna en un factor importante para los usuarios. Este problema era y es, aún hoy, generalizado en los taxis amarillos. Otra ventaja que presentan las aplicaciones móviles es la poca desviación que tiene el precio de un servicio, a pesar de funcionar como una caja negra para los usuarios, en donde se solicita el servicio y se entrega un precio, sin indagar sobre el valor por metro o el valor inicial de la carrera, esta modalidad de caja negra ha permitido a los usuarios establecer con suficiente antelación al viaje el valor del servicio, lo que permite que personas que antes no tomaban el servicio porque no sabían si les saldría muy costoso puedan tomarlo y tengan seguridad sobre su costo. Si bien existe una desviación del precio está es mínima y no superior a \$2000 en la mayoría de los servicios prestados por las plataformas.

Los efectos el cambio de paradigma

Con el paso de los meses y el constante uso de las plataformas, que cuentan con sistemas de calificación para los conductores, se ha presentado una dinámica curiosa en el subconsciente de los usuarios: se han acostumbrado a tasar el precio de un servicio, de contar con este costo fijo, se han acostumbrado a sentir que no tienen que disponer de efectivo para tomar un viaje y, por último, han fijado unos estándares mínimos sobre las condiciones en las que quieren ser transportados.

Este cambio mental ha terminado por afectar al mercado de los taxis, específicamente por el lado de la demanda, donde los usuarios han encontrado que los elementos anteriormente

citados no se cumplen, porque aún hay muchos conductores que siguen sin tener billetes de baja denominación, ni contar con unos estándares mínimos de presentación personal, como tampoco condiciones físicas del carro. El no saber si el taxímetro está adulterado es otro inconveniente que contradice lo esperado por los usuarios como un mínimo al que tienen derecho. En la parte más práctica del asunto, este efecto se ha visto en el precio de los cupos de los taxis, que han disminuido en los últimos años.

Solicitudes del gremio de taxistas a las entidades encargadas de regular

El gremio de taxistas le ha solicitado a las entidades estatales que si van a permitir la permanencia de Uber o alguna de sus competidores en el país, legalicen la actividad y la regulen de manera certera, además de cobrarles impuestos en la misma cuantía en la que lo hacen con los taxis usualmente, esto ya se está haciendo en el país e incluso hay una discusión sobre si al cobrar impuestos por una actividad dicha actividad es legalizada, actualmente el tema de los impuestos se ha solucionado pero no se han generado medidas legales para incorporar en la normativa vigente el servicio de transporte colectivo mediante aplicación. Por otra parte, se solicita a los entes regulatorios que se apruebe un tope de cupos para estas plataformas, facilitando la medición constante de las actividades de las plataformas. Por último, se les ha solicitado que dentro de la regulación se dé la obligatoriedad en la afiliación en la Seguridad Social (salud y pensiones) para los conductores de las aplicaciones.

6. *Los miedos del gremio de taxistas*

Dentro de los miedos particulares de gremio de taxistas y que se han manifestado en múltiples ocasiones, está el de avanzar hacia un monopolio de las aplicaciones, donde se termine obligando a la ciudadanía a estar sujeta a una tarifa dinámica. La tarifa dinámica consiste en un pago diferenciado geográficamente dentro de la ciudad, por percepciones de movilidad (oferta y demanda), que permite a las aplicaciones móviles incrementar la tarifa en ciertos momentos del día de acuerdo con las condiciones de movilidad. En ciudades grandes, como Bogotá esto ha permitido reducir el volumen de tránsito en algunas zonas de la ciudad, pero ha hecho imposible tomar servicios en horas pico, es decir, horarios de salidas de oficina, más exactamente de lunes a viernes, en la franja horaria de pm a 7pm. Se hace imposible porque un servicio puede valer tres

o cuatro veces su valor habitual. Una de las principales quejas del gremio taxista ha sido que está tarifa dinámica debe ser eliminada de la prestación del servicio, al interferir con la libre movilidad de los ciudadanos.

Basándonos en el análisis hecho por Gaviria, en 2020, para que las aplicaciones satisfagan los actuales requerimientos de los taxistas, deben ser legalizadas como empresas prestadoras del servicio público, pagar impuestos (actualmente ya lo hacen), establecer un cupo máximo (dicha medida atenta contra la idea misma de las aplicaciones), tener tarifas reguladas a nivel estatal y afiliar a sus conductores a seguridad social.

7. Generalidades del servicio de taxi en Colombia

Para entender la dinámica del comportamiento de los taxis, los taxistas y los usuarios se debe entender quiénes son los partícipes del mercado. Por una parte, se encuentra el Ministerio de Transporte, qué es un ente de carácter nacional, el cual se encarga de crear políticas públicas, que además legisla sobre las condiciones de prestación del servicio y en general, las características que determinan el cómo y bajo qué características se da el transporte de pasajeros en la modalidad de taxi.

En términos generales, las políticas públicas son respuestas-preferentemente construidas en un diálogo entre Estado y sociedad- que buscan afectar contextos y condiciones de los grupos poblacionales en territorios definidos de manera pertinente y oportuna a fin, no solo de entregar una serie de bienes y servicios, sino y fundamentalmente afectar comportamientos individuales y colectivos que conduzcan a superar los diferentes y complejos problemas públicos. (Gibson, 2011)

En el ámbito local y esto ya es particular de cada ubicación geográfica, se encuentra la secretaría de movilidad distrital o municipal, las empresas prestadoras de servicio, los propietarios y los conductores. Aquí hay que hacer una aclaración importante, la Secretaría de Movilidad local puede legislar o regular el comportamiento de las empresas que prestan servicio en su territorio, sin contravenir las disposiciones de carácter nacional, es importante aclararlo porque se espera que la regulación de servicios como Uber, Didi, Cabify, etc.... venga dada por el gobierno nacional y no se limite a lo que pueden hacer las secretarías de movilidad de manera local

Las empresas prestadoras del servicio son empresas donde los propietarios afilian los carros y esto les permite prestar el servicio a los usuarios finales. Muchas de esas empresas cumplen un

papel meramente figurativo en el sentido de simplemente responder por la afiliación, pero no ser efectivamente encargadas de la prestación del servicio de ese carro a la ciudadanía.

Otro de los partícipes del mercado son los propietarios, que en el caso de los taxis pagan un valor que reúne el precio del automóvil como tal y el precio del cupo, que es la disponibilidad que se compra para prestar el servicio de transporte público. Sobre los propietarios, hay que decir que no siempre son los mismos conductores e incluso en muchos casos hay un propietario que tiene varios carros, en el análisis de encuestas se hará la relación de cuantos de los propietarios de la muestra son al mismo tiempo conductor. Y por último los conductores, son las personas que realmente interactúan con los ciudadanos y están sujetos a una regulación que ha venido mejorando sus condiciones laborales en los últimos años, como la afiliación obligatoria a seguridad social.

8. *El taxista en Colombia*

El taxista, el participante sobre el que se centra el análisis, históricamente ha sido un oficio no profesionalizado que no implica mayores habilidades de carácter académico y ha sido ejercido por personas que no encontraron una posición laboral en su área académica de estudio o que terminaron el bachillerato y no siguieron con educación superior.

El taxista durante mucho tiempo ha sido considerado como un oficio no aspiracional, sin embargo, ha estado presente en la vida de los colombianos desde 1930 con la llegada de los primeros taxis, usualmente propietario en algún momento de la historia, el conductor ha pasado a convertirse en un conductor no propietario que depende del taxi para su sustento, además ha logrado obtener garantías laborales en los últimos años. Estas garantías laborales han sido una victoria para los conductores, pero a pesar de asegurar al conductor en temas tan importantes como salud y pensión han reducido sus ingresos mensuales. Esta reducción se da porque al ser un trabajo pagado al destajo, sobre producción, los propietarios han llegado a acuerdos sobre el pago de la seguridad social donde una parte es pagada por el conductor y otra por el propietario, los porcentajes son particulares de cada negociación, pero es el acuerdo más común.

La actividad laboral puede perderse o suspenderse en cualquier momento sin previo aviso al conductor, ya que, en el contrato de arrendamiento, sea verbal o escrito, no existe un acuerdo de permanencia en el trabajo. (Cabezas 2016)

Hay que recordar que los contratos entre conductor y propietario se hacen por el día de trabajo, esto es, se cobra una suma de dinero fija al conductor por el alquiler del carro, esto es el famoso

“producido”. Estos contratos se realizan de manera verbal y su duración es tan corta como lo desee alguna de las dos partes. Esto permite al empleador cierto nivel de poder dentro de la negociación, pues hay más conductores que carros disponibles.

Para ingresar a competir en la industria de taxis por aplicativo, se debe buscar satisfacer los atributos más valorados por los usuarios, que son la rapidez, la seguridad, la calidad y el costo. No obstante, ello implica realizar a las inversiones (acceder a una plataforma tecnológica) para posicionarse en una industria altamente competitiva. Además, se debe tomar en cuenta las políticas del Gobierno, dependiendo del estado en que se desee operar. (Caro, 2019)

9. *El servicio de taxi en Bogotá*

Según la Secretaría Distrital de Movilidad en Bogotá hay 2'393.077 vehículos distribuidos de la siguiente manera, un 50% automóviles, 14% camionetas, 10% campero, 20% motocicleta, 5% servicio público, 2% taxis amarillos, (Movilidad, 2019).

Estos datos arrojarían un total de 47.862 taxis en la ciudad, estos están distribuidos en 60 empresas prestadoras. Las empresas no son del mismo tamaño y no representan a la misma cantidad de taxistas.

10. *La pandemia como catalizador de descontento*

Hacia el año 2020, en marzo, el país entró en una cuarentena obligatoria la cual cambio muchos de los servicios conocidos hasta ahora. En el caso del sistema bancario, las personas aprendieron a bancarizarse de una manera abrupta, al no encontrarse la disposición de ir a los cajeros y no encontrar dinero en efectivo, se acostumbraron a negociar mediante aplicaciones como Nequi, Daviplata, Movii, incluso banca virtual de sus propias compañías financieras.

En el sector transporte se presentó un fenómeno particular, que fue la contracción del servicio de taxis. Al no tener pasajeros que transportar durante una buena parte del año 2020, esto masifico e hizo más popular la existencia de aplicaciones como Uber, que permitían a los ciudadanos transportarse en carros particulares sin temor a represalias legales, debido a la cuarentena. Este efecto podría pasar desapercibido, si hubiese sido momentáneo, sin embargo, los seres humanos somos seres de costumbres y como tal nuestros comportamientos nos condicionan a lo largo del tiempo, en este caso, las personas se acostumbraron a obtener una tarifa previa a sus viajes, a conocer la placa del carro que los transporta e incluso el nombre del conductor, lo que generó un cambio en los estándares solicitados al servicio de transporte. Otra de las cosas que también está

implicada en este caso, es la posibilidad de compartir el punto de la ruta en el que me encuentro, esto incluye el destino, el inicio del viaje y el movimiento de mi carro con alguien más que tenga la misma aplicación, eso generó en las personas una sensación de confianza en la aplicación móvil. Dicha sensación terminó por calar en el subconsciente y ha hecho que el número de usuarios de aplicaciones móviles hoy sea mucho más elevado, alcanzando solo en Uber, 2 millones de usuarios registrados y más de 80.000 conductores afiliados a la aplicación.

11. *Análisis de resultados*

Direccionamiento estratégico

Misión

Ser una empresa líder en el transporte público y empresarial en la ciudad de Bogotá y sus alrededores, ofreciéndoles un servicio de calidad, con modernas unidades y conductores profesionales.

Visión

Brindar un servicio, eficaz y eficiente, con total seguridad y comodidad a los usuarios. a través de un gran equipo humano y profesional, ofreciéndoles confianza y rentabilidad con responsabilidad social y en completa seguridad.

1. La encuesta

Sobre los datos obtenidos, se tiene lo siguiente:

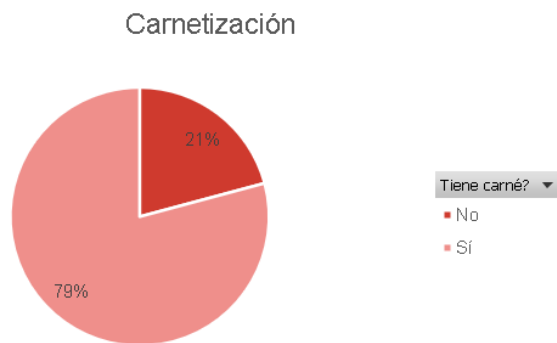
Empresa: Flota la 43

Total, de conductores: 120

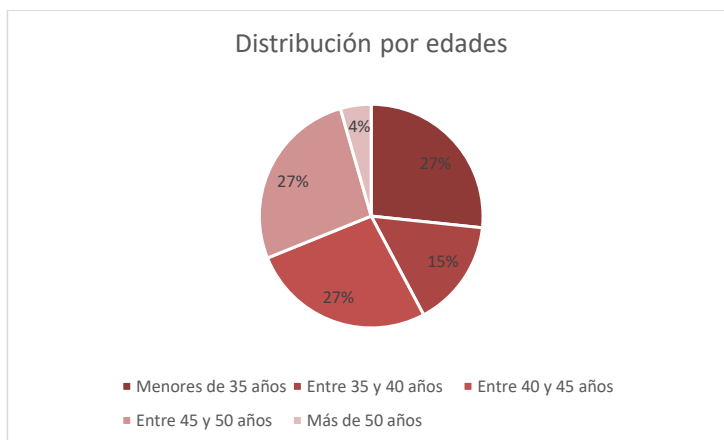
Conductores encuestados: 48

A la hora de realizar la encuesta se tomó un muestre por conveniencia, la tasa de encuestados versus la población total fue del 40%, que resulta bastante amplio.

El instrumento utilizado se encuentra en un anexo

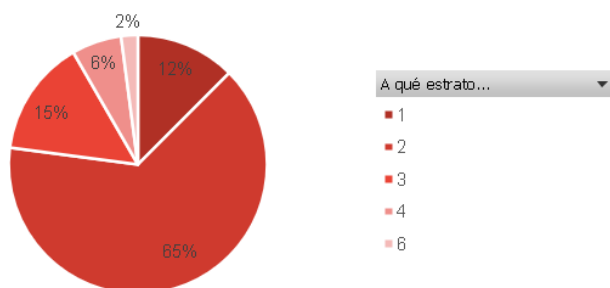


Al analizar a los 48 conductores encuestados se encuentra que el 79% cuentan con carné de la empresa, lo que podría indicar una falencia administrativa.



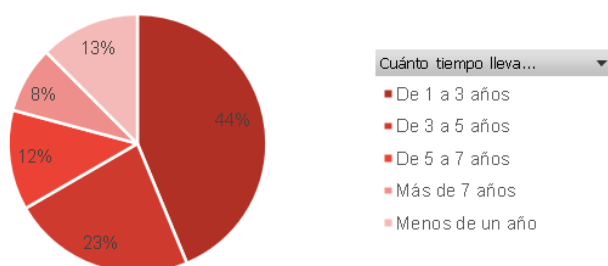
En este caso, la distribución de los conductores es uniforme, teniendo un grupo más pequeño en los mayores de 50 años.

Distribución por estratos



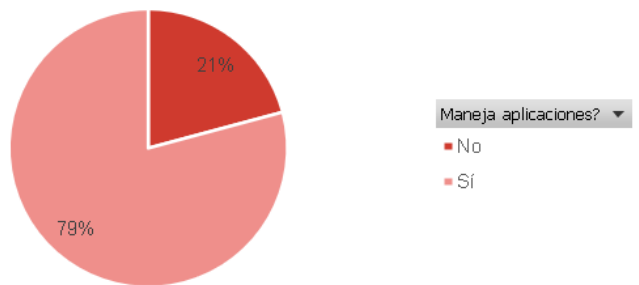
La mayoría de los conductores pertenecen al estrato 2 (65%), seguidos por el estrato 3 con un 15% y, en tercer lugar, el estrato 1. Por último, hay un 2% de los conductores que pertenecen al estrato 6.

Tiempo de vinculación



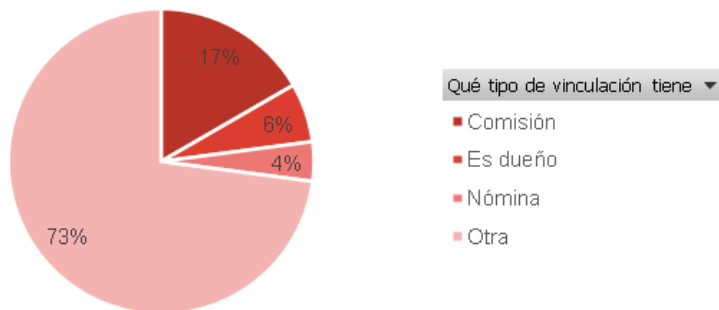
La mayoría de los conductores llevan menos de 5 años en la empresa (80%), el 13% lleva menos de un año, esto indica alta rotación en los conductores, sobre esto se hizo énfasis en la parte de contratación.

Manejo de aplicaciones



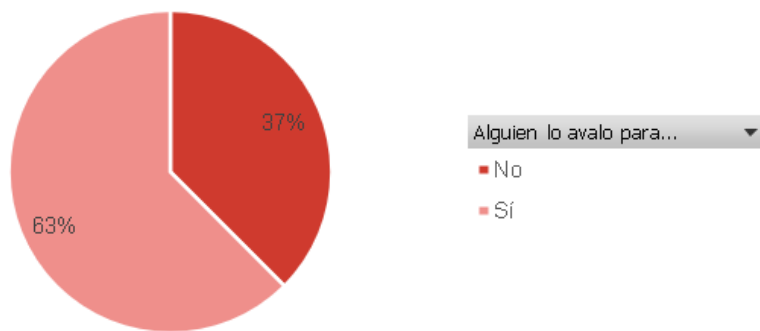
El 80% de los conductores maneja aplicaciones móviles, lo que habla de innovación al interior de la población que conduce.

Tipo de vinculación



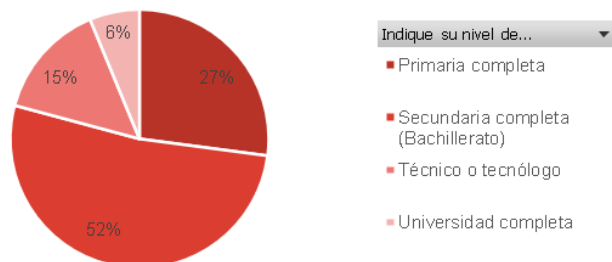
Dentro de ese 73% que incluye otro tipo de contratación se encuentran los conductores que trabajan mediante la modalidad de “producido” diario.

Alguien lo avaló para entrar a la empresa



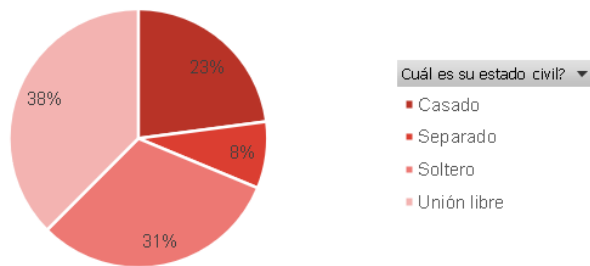
Los conductores que actualmente manejan para la empresa han sido avalados por un integrante anterior de la empresa o por alguna persona cercana, esto muestra que el oficio se corre voz a voz.

Nivel de escolaridad



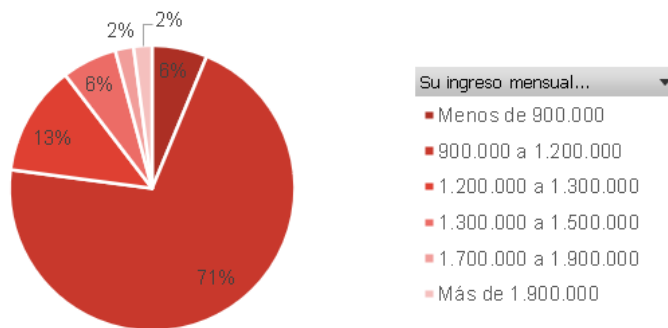
Un 79% de los conductores cuentan con el bachillerato como nivel máximo educativo, solo un 6% tiene estudios profesionales terminados

Estado civil



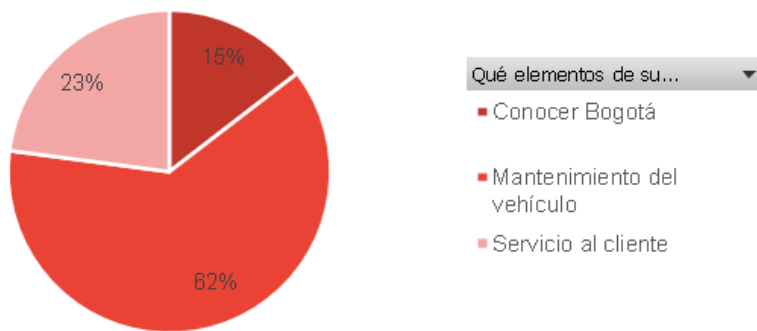
El 61% de los conductores tienen pareja, ya sea vía unión libre o matrimonio. El 39% restante no cuenta con pareja.

Ingresos provenientes del taxi



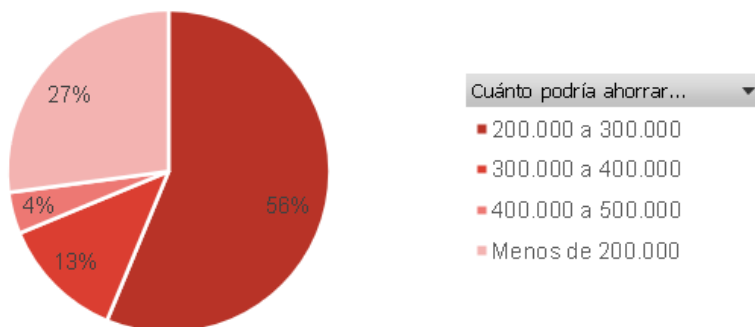
Sobre los ingresos que tienen los conductores, un 77% afirman ganarse menos de 1.200.000 que está cerca de ser el salario mínimo en Colombia. Esto muestra que la profesión no resulta mucho más rentable que cualquier oficio que no implique preparación específica.

Qué puede mejorar

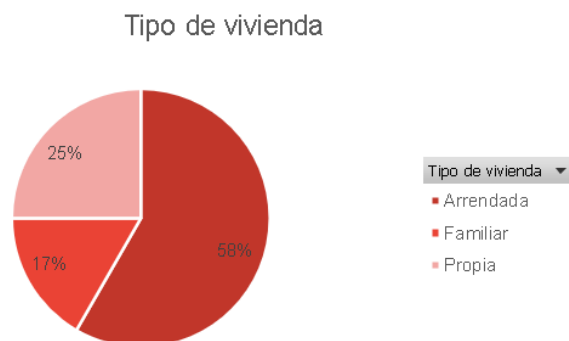


Sobre la autopercepción, los conductores ven el mantenimiento del vehículo como una gran oportunidad de mejora.

¿Cuánto puede ahorrar mensualmente?



En cuanto a la capacidad de ahorro, más de la mitad de los conductores afirman que su tope de ahorro es 300000, lo que contrasta fuertemente con el dato de los ingresos, que estaba cerca del 1.200.000. Estos conductores pueden ahorrar cerca de un 25% de su sueldo



La mayor parte de los encuestados vive en arriendo o en casa familiar, solo un 25% tiene casa propia.

2. El perfil de los encuestados

En general, se puede resumir el perfil de los taxistas encuestados como personas con bajo grado de escolaridad, con edades que varían entre los 25 y 50 años en su mayoría, con ingresos cercanos al salario mínimo, que cuentan con compañera permanente (69%), trabajan mediante la modalidad de producido y son de entrada relativamente reciente a la empresa.

De la relación contractual que los une con la empresa se deduce que son relaciones cortas, en su mayoría contrataciones de carácter verbal, cuya carta de presentación es la recomendación de un taxista perteneciente a la empresa o de alguien cercano a las directivas. Sobre el grado educativo, se puede decir que el hecho de manejar taxi se equipara con las profesiones que menos nivel educativo necesitan. Sobre la edad de los taxistas, no se encuentra que haya un grupo etario especialmente destacado, lo que indica que no hay un requerimiento específico de edad para entrar a conducir un carro en la Flota La 43.

3. Perfil sugerido del cargo

I. INFORMACION DEL CARGO	
Misión del cargo	Cumplir con la labor asignada de prestar el servicio de transporte para la empresa Flota la 43
Nombre del cargo:	Conductor de transporte publico (taxi)
Departamento	Departamento de operaciones
Cargo del jefe inmediato	Coordinador
Cargos subalternos	N. A
Nivel	Operativo
II. FUNCIONES DEL CARGO	
Funciones misionales del cargo: 1. Transportar a los pasajeros asignados observando la reglamentación de tránsito existente a la fecha, preservando la seguridad de sí mismo y sus acompañantes. 2. Mantener en regla los documentos que lo acreditan como conductor y observar que el vehículo a conducir cuente con la documentación exigida por las autoridades competentes. 3. Velar por el estado del vehículo, en cuanto a mantenimiento técnico y condiciones de uso. 4. Atender con diligencia a las solicitudes de transporte realizadas por los pasajeros	
Funciones específicas en seguridad y salud en el trabajo: 1. Procurar el cuidado integral de su salud y conocer la política y objetivos del SGSST, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de esta. 2. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud 3. Reportar inmediatamente todo incidente, accidente o presunta enfermedad laboral, así como condiciones y actos inseguros. 4. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo 5. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST 6. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	
III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Sobre personas	• Personal mayor de edad, técnico o tecnólogo con nivel 1 de inglés. • Contar con cursos de tecnomecania para Monitorear el estado del vehículo y hacer revisiones periódicas del vehículo. • Persona hábil con conocimiento en direcciones y mapas. • No ingerir bebidas alcohólicas ni estupefacientes • No prestar el vehículo, ni alquilarlo

Sobre presupuesto	• Con capacidad de responder por el vehículo • Persona con capacidad de responder y entregar todos los días un producido, ya que se le entrega un vehículo como si fuese de su propiedad, lo debe trabajar el tiempo que la persona considere.
Sobre recursos físicos y tecnológicos	• Vehículo y radioteléfono, capacitaciones en servicio al cliente, capacitaciones en aplicaciones de transporte.
IV. NIVEL DE AUTORIDAD	
Decisiones que toma el cargo	• Respetar las normas de las viales. • Saber tratar a aquellas personas difíciles. • Cuidar el vehículo • Transportar o no personas en las calles. • Elegir el tipo de personas • Manejar aplicaciones
V. PERFIL DEL CARGO	
Educación (Títulos)	• Ser técnico o tecnólogo en cualquier programa académico. • Contar con nivel básico o medio de ingles
Formación (Diplomados, cursos, certificaciones)	• Licencia de conducción C1 • Cursos de tecno -mecánica • Cursos en servicio al cliente • Cursos en plataformas tecnológicas

Comentado [DAE1]:

Competencias del cargo (Habilidades – las cuáles hacen parte de la evaluación de desempeño)	Competencias Generales 1. Orientación a resultados 2. Responsabilidad, compromiso y disciplina 3. Identidad y sentido de pertenencia 4. Comunicación 5. Tolerancia a la presión 6. Orientación al Cliente 7. Iniciativa Competencias Específicas 1. Capacidad y habilidad para conducir
Habilidades sociales y rasgos de personalidad necesarios para destacar	1. Autonomía 2. Tolerancia a la frustración 3. Asertividad en la comunicación 4. Capacidad de responder a los imprevistos

Experiencia requerida para el cargo	Experiencia mínima de 1 año en el manejo de vehículos de transporte público.
VI. OBJETIVOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO	
Objetivos	Corto plazo: - Consolidarse como un colaborador confiable ante su jefe inmediato - Estar en la capacidad de ser delegado por su jefe inmediato como un remplazo transitorio. Largo plazo: - Ser reconocido entre sus compañeros como un líder positivo - Estar en la capacidad de ser delegado por su jefe inmediato como un remplazo transitorio.

Conclusiones

- Con este proyecto se busca tener un gran impacto en la empresa y sobre todo en los propietarios de los taxis, ya que se busca suplir una gran necesidad en el gremio, Sobre los conductores de Flota la 43, se observa un bajo nivel de escolaridad, además de bajos ingresos y un rango de edad bastante amplio, entre los 25 y 50 años.
- El 92% de los taxistas encuestados pertenecen a los estratos 1,2 y 3.
- El impacto del nivel educativo en la selección resulta importante, porque indica que es más factible disminuir la rotación en caso de contratar empleados con baja escolaridad.
- El tener una vivienda que aún no ha sido pagada en su totalidad puede resultar en un factor que disminuya la probabilidad de que el empleado se vaya de la empresa de manera abrupta.
- Gran parte de los conductores trabajan sobre la idea del producido, para generar políticas que garanticen su seguridad social podría cambiarse esta dinámica.
- El gremio de los taxis podría crear su propia versión de “datacrédito”, de manera que le permita consultar el historial de empresas de un conductor, así como su desempeño dentro de las mismas.

- Como una herramienta para disminuir la rotación la empresa puede crear puestos de trabajo para las parejas de sus empleados, dado que más de la mitad de los taxistas se encuentran casados.

Anexo 1

Actualización de datos

La presente encuesta tiene como finalidad actualizar los datos de los conductores y obtener datos que permitan ser de utilidad estratégica

*Obligatorio

Sección sin título

1. Fecha *

Formato Mes - Día -Año

Ejemplo: 7 de enero del 2019

2. Nombre del conductor *

3. Documento de identidad *

4. Código interno (Si existe)

5. ¿Tiene carné? *

Marca solo un óvalo.

Sí No

6. Fecha de nacimiento *

Mes Día Año

7. Dirección *

Barrio *

Si no sabe, diligenciar NS

8. Teléfono de contacto *

Si tiene varios, separarlos con un guion (-)

9. Correo electrónico *

10. Zona en la que trabaja *

Si trabaja en toda Bogotá, poner ND

11. Nombre del jefe inmediato / Supervisor *

12. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado a la empresa? *

Marca solo un óvalo.

Menos de un año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

De 5 a 7 años Más de 7 años

13. Qué tipo de vinculación tiene *

Marca solo un óvalo.

Nómina Comisión

Es dueño

Otra

14. ¿Cuántos años de experiencia como taxista tiene? *

Digite solamente un número

15. ¿Maneja radioteléfono? *

Marca solo un óvalo.

Sí No

16. ¿Maneja aplicaciones? *

Marca solo un óvalo.

Sí No

17. ¿Cuáles aplicaciones utiliza? *

Si no maneja ponga NO

18. ¿Alguien lo avalo para entrar a la empresa? *

Marca solo un óvalo.

Sí No

19. ¿Quién lo avaló?

20. Indique su nivel de escolaridad *

Marca solo un óvalo.

Primaria completa

Secundaria completa (Bachillerato) Técnico o

tecnólogo

Universidad completa

Otro

21. En qué área se graduó (En caso de ser técnico, tecnólogo o profesional)

22. ¿Cuál es su estado civil? *

Marca solo un óvalo.

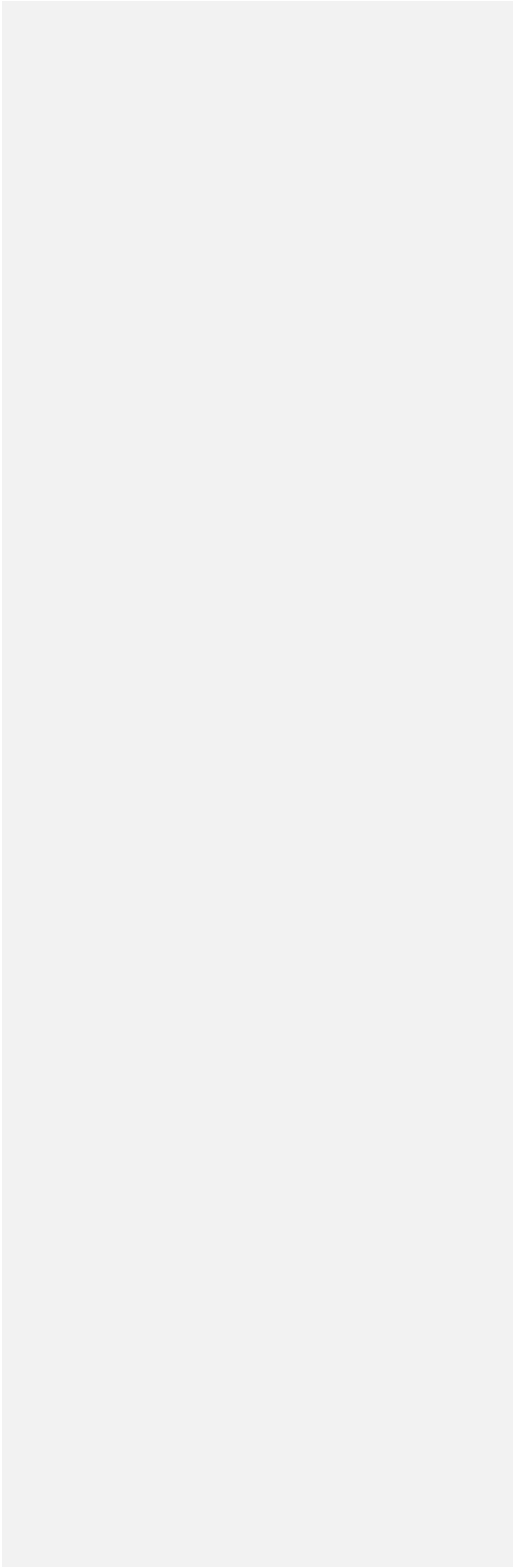
Soltero

Casado

Unión libre

Viudo

Separado
Otro



23. Su ingreso mensual promedio proveniente del taxi es: *

Marca solo un óvalo.

Menos de 900.000

900.000 a 1.200.000

1.200.000 a 1.300.000

1.300.000 a 1.500.000

1.500.000 a 1.700.000

1.700.000 a 1.900.000

Más de 1.900.000

24. ¿Obtiene ingresos adicionales en actividades fuera de la empresa? *

Marca solo un óvalo.

Sí No

25. ¿En qué actividad?

26. ¿Cuántas horas le dedica al día?

Indique un número, por ejemplo: 7

27. De los siguientes elementos, ¿cuál caracteriza su servicio? *

Marca solo un óvalo.

Servicio al clienteConocer

Bogotá

Mantenimiento del vehículo

Otra

28. ¿Cuál? (En caso de que haya contestado Otra en la respuesta anterior)

29. ¿Qué elementos de su servicio cree que debería mejorar? *

Marca solo un óvalo.

Servicio al clienteConocer

Bogotá

Mantenimiento del vehículo

Otra

30. ¿Cuál? (En caso de que haya contestado Otra en la respuesta anterior)

31. Su ingreso mensual promedio TOTAL es: *

Marca solo un óvalo.

Menos de 900.000

900.000 a 1.200.000

1.200.000 a 1.300.000

1.300.000 a 1.500.000

1.500.000 a 1.700.000

1.700.000 a 1.900.000

Más de 1.900.000

32. ¿Cuánto podría ahorrar mensualmente? *

Marca solo un óvalo.

Menos de 200.000

200.000 a 300.000

300.000 a 400.000

400.000 a 500.000

500.000 a 600.000

600.000 a 700.000

Más de 700.000

33. Tipo de vivienda *

Marca solo un óvalo.

Propia

Familiar Arrendada

34. Si su vivienda es arrendada, el valor del arriendo mensual es: *

Marca solo un óvalo.

Menos de 900.000

900.000 a 1.200.000

1.200.000 a 1.300.000

1.300.000 a 1.500.000

1.500.000 a 1.700.000

1.700.000 a 1.900.000

Más de 1.900.000

35. Tiene crédito de vivienda *

Marca solo un óvalo.

Sí No

36. ¿Con qué entidad?

37. Saldo a la fecha:

38. ¿Cuánto vale su cuota mensual?

39. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? *

Marca solo un óvalo.

0

1

2

3

4

5

6

Más de 6

40. ¿Cuántas personas laboran en su hogar? *

Marca solo un óvalo.

0

1

2

3

4

5

Más de 5

Opción 3

41. ¿A cuánto ascienden los ingresos del grupo familiar? *

Indique un valor numérico

42. ¿A qué régimen de salud está afiliado? *

Marca solo un óvalo.

Subsidiado

Contributivo

43. Si está en el régimen contributivo, usted es:

Marca solo un óvalo.

Beneficiario

Cotizante

44. ¿A qué fondo de pensiones cotiza? *

45. ¿A qué estrato socioeconómico pertenece? *

Marca solo un óvalo.

1

2

3

4

5

6

46. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza? *

Selecciona todos los que correspondan.

Radio

Televisión

Internet

Periódico

Teléfono fijo

Teléfono celular

47. ¿Cuántas horas trabaja de lunes a sábado en el taxi? *

48. ¿Cuántas horas trabaja los domingos y festivos en el taxi? *

49. ¿Cómo se comunica la empresa con usted? *

Marca solo un óvalo.

Facebook

WhatsApp

Teléfono celular (llamadas)Teléfono

fijo

Cartelera

Volantes

Comunicación directa a través de los jefes (Personal)

Reunión informativa

Telegram

Otro

50. ¿Cómo le gustaría que la empresa se comunicara con usted? *

Marca solo un óvalo.

Facebook

Whatsapp

Teléfono celular (llamadas)Teléfono

fijo

Cartelera

Volantes

Comunicación directa a través de los jefes (Personal)

Reunión informativa

Telegram

Otro

51. ¿Cuál es su sueño personal? *

Si no tiene ningún sueño, indique NA

BIBLIOGRAFIA

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/36040/5/2021_derechos_taxistas.pdf

<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062882.pdf>

<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12950?show=full>

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/18951/u728540.pdf?sequence=1>

<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/18951>

<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2249>

<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/53328?show=full>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1133>

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4713109> .

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2138/14/UPS-CT002399.pdf>

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2138>

<https://dspace.ups.edu.ec/>

<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/3576>

http://lareferencia.info/vufind/Record/CO_d234b4d377d0d4b7e4dc1adc0d95d213

<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/25489>

<http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v16n2/v16n2a07.pdf>

https://goreloslagos.cl/resources/descargas/acerca_de_gore/doc_gestion/Pauta_elaboracion_y_actualizacion_de_perfiles.pdf

<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/4267>

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/8357/4/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

<https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/392?show=full>

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37659?show=full>

<https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/7258>

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11025/RojasLeidy2021.pdf?sequence=1>

<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/que-haran-los-taxistas-si-se-regulan-las-plataformas-de-movilidad-en-colombia/202154/>

https://www.researchgate.net/publication/316856098_Taxis_en_Bogota_Una_aproximacion_social_al_transporte_publico_individual_de_pasajeros

<https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892006.pdf>

<https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/4216>

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28872/1/520%20O.E..pdf>

https://www.huffingtonpost.es/2015/08/19/uber-gobiernos-mundo_n_7987296.html

https://www.huffingtonpost.es/2015/08/19/uber-gobiernos-mundo_n_7987296.html

https://www.movilidadbogota.gov.co/web/noticia/bogota_fija_nuevas_tarifas_para_el_servicio_de_taxi