



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

TRABAJO DE REVISION (ENSAYO CRÍTICO)

**IVON BRIYI CALDERON
CODIGO 8600854**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN COMERCIO INTERNACIONAL
TRABAJO DE REVISION (ENSAYO)-OPCION DE GRADO
BOGOTA, SEPTIEMBRE
2016**



TRABAJO DE REVISION (ENSAYO)

**UBER AMENAZA LA INDUSTRIA DE TRANSPORTE TERRESTRE
AUTOMOTOR ESPECIAL DE PASAJEROS EN BOGOTA.**

*Trabajo realizado como Opción de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia de Comercio Internacional.*

**Línea de Investigación: Estudios contemporáneos en Gestión y
Organizaciones, Estrategia Innovación y competitividad**

**IVON BRIYI CALDERON
CODIGO: 8600854**

Docente

MARIA FERNANDA NAVAS CAMARGO

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN COMERCIO INTERNACIONAL
TRABAJO DE REVISION (ENSAYO)-OPCION DE GRADO
BOGOTA, SEPTIEMBRE
2016**

RESUMEN.

La discusión está abierta a nivel internacional sobre Uber, un modelo de negocio enfocado a la innovación tecnológica en donde la aplicación permite intermediar servicio público de transporte de pasajeros en las ciudades más importantes del mundo, la aplicación está catalogada como pionera de la economía colaborativa en la opción crowdsourcing offline. Uber desde su innovación no ha encajado del todo muy bien con su aplicación en varios países como Francia, España, Brasil y en Colombia no ha sido la excepción, específicamente del sector de Transporte Especial de Pasajeros en la ciudad de Bogotá, ya que este avance tecnológico es legal ante el Min Tic. (El Espectador , 2016)

En Colombia el Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros está regulado por el Decreto 1079 de 2015 (Ministerio de Transporte, 2015), en donde están todas las modalidades de prestación del servicio (Transporte Particular, Transporte Individual, Transporte Colectivo, y transporte de radio acción nacional) autorizadas por el Ministerio de Transporte, de forma contradictoria Uber ofrece en su portafolio, productos como :Uber X , Uber Pool , Uber Van, entre otros que generan un servicio de transporte Informal, sin tener en cuenta la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Transporte, y la seguridad de los clientes que toman transporte por medio de la aplicación .

Se analizan variables comparativas entre Uber y las empresas que prestan servicio de Transporte Terrestre Automotor Especial de Pasajeros, estas variables están enfocadas a las tarifas, escenarios viales, seguridad de los vehículos que transportan a los clientes, seguridad para el cliente en cuanto a los conductores contratados. Este análisis permitirá concluir que Uber es una constante amenaza de gran impacto para las empresas de Transporte Especial de Pasajeros desde ámbito legal y normativo, como desde la misma seguridad interna para las empresas que están debidamente habilitadas por el Ministerio de Transporte.

PALABRAS CLAVES: Uber, seguridad, escenario vial, Ministerio de Transporte, crowdsourcing offline, conductores, internacional, vehículos, Informal.

ABSTRACT

The discussion is open internationally on Uber, a business model focused on technological innovation where the application allows intermediating public service passenger transport in major cities around the world, the application is listed as a pioneer of collaborative Economy the crowdsourcing offline option. Uber from its innovation has not conceded quite well with its application in several countries such as France, Spain, Brazil and Colombia has been no exception, specifically in the sector of Special passenger transport in the City of Bogota, since this advance technology is legal before the Min Tic.

In Colombia Land Transport Automotive Passenger is regulated by Decree 1079 of 2015 where all forms of provision authorized by the Ministry of Transport service are so contradictory Uber offers in its portfolio, products such as Uber X, Uber Pool , Uber Van among others that generate a paratransit service, regardless of the current regulations issued by the Ministry of transport, and Security customers taking transport through the application.

Compare variables between Uber and companies providing services Land Transport Automotive Special Passenger analyzes, these variables are focused on Fees, road scenarios, security vehicles carrying customers, customer security as drivers hired. This analysis will conclude that Uber is a constant threat of great impact for companies Special Passenger Transport from legal and regulatory environment, as from the same internal security for companies that are duly authorized by the Ministry of Transport

INTRODUCCION.

El Transporte Público Terrestre de pasajeros en Colombia está atravesando cambios desde el marco jurídico y legal hasta la implementación de nuevos modelos de servicio al cliente que contribuyen al crecimiento auto sostenible para la industria del Transporte, es así como la tecnología juega un papel muy importante en la innovación y generación de nuevas ideas de negocio en el sector transportador ,en la actualidad se conocen varias aplicaciones tecnológicas que permiten que el usuario pueda viajar en el Transporte público(Transporte colectivo , Transporte masivo ,Transporte individual, Transporte de Radio Acción Nacional , y Transportes Especial de Pasajeros) buscando como alternativa la mejor oportunidad de satisfacer las necesidades en el desplazamiento a nivel de movilidad en general. Las aplicaciones más utilizadas por los usuario del Transporte Público Terrestre de pasajeros son : Tapssi ,Easy Taxi ,taxi ya , cabify ,movip y la polémica aplicación Uber que ha desatado fuertes debates en quienes apoyan el servicio de transporte que la misma ofrece y quienes afirman que la aplicación Uber atenta en contra de la reglamentación expedida por el Ministerio de Transporte para regular el Transporte Público Terrestre Automotor de pasajeros en el territorio nacional.

Uber la plataforma tecnológica que llega a Colombia como un modelo de negocio internacional, ofrece mejorar la calidad del servicio en el Transporte Público Terrestre de pasajeros, posicionándose cada día más en el mercado. Es importante tener claridad que propone Uber como negocio, se realizará un análisis de las variables que intervienen en el desarrollo de la prestación del servicio de Uber Vs el Transporte Terrestre Automotor Especial en Bogotá, se tendrá en cuenta en que consiste la modalidad de Transporte Terrestre Automotor

Especial de Pasajeros y la perspectiva que se generan desde dos ópticas diferentes ,en primera instancia como el Ministerio de Transporte organiza las empresas de Transporte Terrestre automotor Especial de pasajeros y si Uber mediante su portafolio de servicios amenaza a esta modalidad de transporte en Bogotá, ofreciendo un servicio de transporte justo y competitivo. Para ello, el presente trabajo buscará ahondar en la problemática que la implementación de esta plataforma ha generado y determinar así cuáles serían los pasos a seguir tanto por parte del Ministerio, como por parte de los prestadores de servicio.

UBER COMO MODELO DE NEGOCIO.

Uber Technologies, fundada por el ingeniero canadiense Garret M .Camp y Travis Kalanik, para la prestación de servicio de Transporte privado fundada en estados Unidos -San Francisco -California el año 2009.

Uber es una aplicación móvil tecnológica la cual facilita el servicio de transporte privado, en las ciudades más importantes del mundo, su Objetivo está enfocado en satisfacer las necesidades de desplazamiento de un segmento de cliente que no está de acuerdo con el servicio tradicional de transporte.

La dinámica para el uso de la aplicación es muy sencilla desde la percepción del cliente, se trata de descargar la aplicación móvil al celular, sin ningún costo ó recargo, luego se creará un usuario para usar la aplicación y acceder al portafolio de servicios de transporte de la preferencia del cliente.

La aplicación móvil ofrece la disponibilidad del vehículo más cercano a la ubicación del cliente, dado a que la aplicación está conectada un GPS que permite la geo localización en línea, por último el cliente solicita a través de un clic en la aplicación, el viaje o recorrido a realizar.

Desde el ámbito empresarial, la aplicación Uber forma parte del modelo de negocio economía colaborativa, en la opción crowdsourcing offline. La economía colaborativa se define como la relación entre una o varias personas con las que se puede interactuar por medio de una plataforma tecnológica, con el objetivo de intercambiar un producto bien o servicio que satisface las necesidades de los intervinientes en la transacción (Karmann, 2013). Este modelo de negocio está enfocado en una economía bajo demanda, es decir una economía basada en la prestación de servicios a través de plataformas virtuales (signes, 2015).

Las compañías que son fundadas bajo el modelo de negocio mencionado en la opción crowdsourcing offline, están constantemente en la búsqueda de todo tipo de recursos que puedan contribuir al cumplimiento de las actividades de la organización, y se realiza a través de una convocatoria a un gran número de personas que puedan prestar el servicio. De esta manera es como la plataforma Uber plantea su estrategia de Negocio.

Uber tiene 3 actores que intervienen en la operación de prestación del servicio: los socios que son las personas que se inscriben a la plataforma para prestar los vehículos que realizaran la operación de transporte, por otro lado están los conductores quienes pueden ser los mismo propietarios y los clientes finales que solicitan el medio de transporte por la aplicación.

COMO FUNCIONA UBER.

La suscripción de los vehículos a la plataforma para los socios cuenta con un procedimiento sencillo, debe diligenciar la solicitud, y llevar la fotocopia de la licencia de conducción del posible conductor, allí se verificará que el postulante a conductor de Uber no tenga Infracciones de tránsito, de lo contrario no será admitido para la prestación del servicio.

Para la admisión de los vehículos en la plataforma tecnológica, los socios deben revisar que sus vehículos clasifiquen de acuerdo a la tipología estipulada por Uber,

para la prestación del servicio en las diferentes categorías de productos que ofrecen al consumidor final.

Las categorías de los productos que Ofrece Uber para la prestación del servicio Público de Transporte Terrestre de pasajeros son:

- Uber X: aquí pueden ingresar todos los automóviles y camionetas del servicio particular identificados con placa amarilla, modelos 2006 en adelante. No son admitidos vehículos con carrocerías coupe, Suzuki alto y Hyundai atos
- UberPool: servicio realizado por todos los vehículos de Uber X en donde el recorrido puede ser realizado por varias personas en el mismo vehículo que van a direcciones muy similares, cada uno de los clientes pagará de acuerdo a la recorrido que realice.
- Uber Black: en esta opción solo se aceptan camionetas de Transporte Terrestre Automotor Especial de modelo año 2011 en adelante, no son admitidos en esta categoría los siguientes productos: Zotye xs, Chery Van, Chery Yoyo y la Chevrolet N 300.
- Uber Van: servicio realizado por camionetas con capacidad de 6 a 9 pasajeros.

A continuación otros segmentos del mercado que ofrece Uber para sus clientes como alternativas de movilidad:

- Uber Bici: este Servicio permite al cliente solicitar un vehículo que contenga 3 soportes para cargar bicicletas.
- Uber Ángel: en este producto el cliente podrá solicitar un conductor para que conduzca su vehículo cuando este por obvias razones no pueda hacerlo. (Uber Colombia)

En otros países están los siguientes servicios de Uber:

- Uber Pet: esta opción permite al cliente movilizarse con su mascota hay algunas restricciones para tomar este servicio. (Uber Newsroom Mexico.)

SEGMENTO DEL MERCADO AL QUE LE APUNTA A UBER

Es importante dentro del marco organizacional estudiar el nicho de mercado hacia dónde va dirigido un modelo de negocio, Uber no es la excepción. En cada país donde hace presencia, ha diseñado diferentes estrategias de mercadeo, donde puede fortalecer las políticas internas de su organización entre las que se destacan la accesibilidad, servicio al cliente y comodidad.

Como sistema interactivo que es Uber, el acceso a la información está a la mano del cliente (mercadeo en masa), sin embargo su público atractivo es aquel segmento del cliente que constantemente usa aplicaciones, en la mayoría de veces son los mismos clientes, que desean ser parte de la organización para generar entradas extras de dinero, cumpliendo con los requisitos básicos para la inscripción del automóvil a la plataforma digital. La captación de clientes potenciales se ejecuta por medio de una serie de pasos (registro, selección del servicio, ubicación, pago, valoración) desarrollando una fidelización inmediata del cliente a la aplicación.

Por otro lado ofrecen al cliente mediante su propuesta de valor, posibilidades atractivas que fortalecen el servicio como la disponibilidad de carros en la zona, devolución de objetos perdidos y avisos informativos de seguridad para la tranquilidad del abordaje al vehículo ofertado. Es así como Uber capta su segmento de cliente tecnológico donde contribuye a una evolución constante de

su aplicación y esta a la vanguardia de lo que el usuario y cliente están viviendo, generando una relación de sinergia entre la plataforma, el usuario y el cliente final que desea tomar el servicio con el fin de alimentar la aplicación con procesos de monitoreo, actualizaciones constantes y revisión del funcionamiento.

Diferentes artículos señalan a Uber como plataforma que crea valor y experiencia en el cliente satisfaciendo una demanda en el transporte público a nivel mundial que en función de costos sus tarifas dinámicas, marcan relevancia respecto a los otros medios de transporte generando un atractivo especial, para los dueños de automóviles que desean rentabilizar ingresos extras para su entorno familiar y social.

Según Mariano Tappata, en su artículo ***“la economía de Uber”*** destaca lo siguiente:

“la plataforma que logre establecerse primero tiene grandes posibilidades de dominar el mercado.” Y en otro apartado dice ***“Uber actualmente se encuentra en la fase de expansión tratando de establecer su plataforma a nivel global y es lógico que no genere ganancias por varios años”*** (Tappata, 2016).

Si bien ofrece un panorama de ventaja competitiva en mercados bilaterales donde la demanda de automóviles suple las necesidades de los clientes que abordan este servicio, debe tener en cuenta la normatividad y la regulación que cada país tiene con el Transporte Terrestre Automotor Público y específicamente en Colombia, donde el Ministerio de Transporte es el ente que regula y controla el funcionamiento de las flotas transportadora y no con el Ministerio de las Tics, el cual se rige por el principio de neutralidad de la red, principio relacionado con la libertad de expresión. (Comision de Regulacion de Comunicaciones, 2011).

El Transporte Terrestre Automotor Especial en Colombia y más específicamente en Bogotá, el cual se desea analizar, se desarrolla bajo un sistema organizacional constituido legalmente y por ende habilitada ante el ente regulador que tiene como característica principal el transportar a usuarios con un origen y destino establecido mediante un contrato de vinculo comercial que requiera el servicio. El nicho de mercado donde se desempeña la modalidad de Transporte Especial de pasajeros esta direccionado en varios ámbitos, como primera medida el *Transporte Escolar*, que presta el servicio al sector educativo de la ciudad o municipio con vehículos de servicio público vinculados legalmente a empresas de Transporte Especial y cuya finalidad es movilizar a los estudiantes a su lugar de residencia y viceversa. También apoya traslados a las diferentes actividades realizadas por la institución educativa.

Por otro lado, el *Transporte Empresarial* al igual que el anterior servicio, se efectúa con vehículos de servicio público que legalmente están habilitados para desarrollar viajes de orden nacional, partiendo del hecho que la figura del usuario es un ejecutivo, empresario o persona natural que desea tomar el servicio desde algún punto de residencia o embarque hasta su lugar de destino final (empresa, punto de encuentro), mediante un contrato de formalidad legal y vigente de orden privado. (Acoltes, 2012) Es importante destacar que el transporte especial de pasajeros requiere un procedimiento legal y normativo que Uber bajo su estructura digital debe ajustarse a la normatividad Colombiana y pueda ofrecer una similitud de competencia tanto a nivel tecnológico como en la modalidad del Transporte Especial.

El *Transporte Turístico* es otro punto donde se ve afectadas las empresas de Transporte Especial con la plataforma digital Uber. Como su nombre lo indica, es la prestación de servicios legalmente constituidos para satisfacer necesidades al

turista o emergente viajeros con destinos nacionales y también internacionales que con un previo requerimiento se especifica el número de vehículos y el traslado al destino final con un tarifario ya estipulado entre la empresa de transporte y el cliente que contrata el servicio. Uber al no tener un control exhaustivo de una flota transportadora por su opción de Uber Van, expone en constante riesgo a los pasajeros ya que estos vehículos deben cumplir con unas obligaciones específicas para su rodamiento por las vías Urbanas, intermunicipales y nacionales, cumpliendo con la revisión técnico mecánica que será realizada por el CDA (centro de diagnóstico automotriz),(Ministerio de Transporte, 2016).Según la resolución 315 de 2013 “por la cual se adoptan unas medidas para garantizarla seguridad en el Transporte público terrestre automotor, en el artículo 2 se expone el siguiente información:

“Revisión y mantenimiento de los vehículos: las empresas de transporte automotor de pasajeros serán los responsables de realizar directamente el mantenimiento preventivo de los vehículos de servicio público vinculados a su parque automotor, a través de un centro especializado y con cargo al propietario del vehículo.”
(Ministerio de Transporte , 2013).

Todo lo anterior también se ve reflejado, sustentado y ejecutado bajo el decreto 348 en el artículo 13 donde textualmente dice “para la celebración de contratos de servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especial con cada grupo de usuarios señalados en el presente decreto...” (Ministerio tTransporte, 2015).

Uber por su parte direcciona sus clientes en una oferta de servicios que amenaza de forma directa al Transporte Especial en Bogotá con un portafolio de asistencias en diversas modalidades. Como primera modalidad *Uber X* es una opción para todo el público, siendo esta la más económica de sus servicios, acepta para un cupo máximo de 4 personas en su recorrido y da la opción de dividir el tarifario de acuerdo a cupo de pasajeros que toman el mismo transporte.

Dichos usuarios salen de un mismo punto inicial de abordaje para tener un punto final de recorrido *UberPool* por su parte, es un servicio compartido con usuarios desconocidos que se trasladan a un destino parecido o cerca de su ruta habitual. Este servicio se ofrece para reducir gastos en la ruta final y para disminuir la congestión vehicular que la ciudad ofrece diariamente. Aquí las políticas de la plataforma digital están fallando puesto que la seguridad de los pasajeros está en riesgo latente día a día. La manipulación de documentos falsos en Colombia es bastante alta según datos de la Sijin y de la secretaria de movilidad más de 2000 personas tienen documentos falsos de tránsito (El Tiempo, 2011), cifra que va en alza ya que para el año 2009 la cifra llegaba a los 690 ciudadanos con documentación ilegal. Uber no garantiza si realmente los documentos tanto del conductor como de los vehículos son legales.

Uber Black Es otro producto de su portafolio. Es un servicio Premium, mucho más sofisticado que da cierto estilo de glamour a su destino final. Su tarifa dinámica es una de las más altas de los productos que ofrece la plataforma por otro lado *Uber Van* se ofrece para viajes de trayectos largos, fuera de la ciudad, recorridos a sitios emblemáticos, donde el número de pasajeros es alto (6- 8 pasajeros). Los automóviles son vans de capacidad de pasajeros suficientes para suplir los recorridos establecidos.

Es indispensable tener en cuenta los productos y servicios que ofrece Uber y las empresas de transporte especial para analizar la similitud de sus paquetes ofertados, donde claramente Uber amenaza de forma directa a la competencia con opciones que garantizan una experiencia de viaje que hasta este momento es el talón débil para las Empresas de Transporte especial de pasajeros. Si es de reconocer que Uber fideliza a sus usuarios de una forma que el mismo cliente desea volver a tener el servicio en sus manos, desgasta a la competencia por la informalidad como se plantea inicialmente. Uber debe tener en cuenta que está presente en dos escenarios normativos; las Min Tic y el Ministerio de Transporte. El transporte Especial muestran una gran preocupación frente a la aplicación y es

que se ha realizado una inversión significativa por parte de las organizaciones en los sistemas de información para estar a la vanguardia de las nuevas formas de comunicarse con sus clientes y más Bogotá siendo una ciudad Cosmopolita de gran impacto donde la movilidad juega un papel importante en el día a día de los ciudadanos.

La revolución de la era de la tecnología, pasando por el boom de las redes sociales como canales directos de comunicación y distribución ha llegado a las aplicaciones, marcando una fuerte tendencia a nivel mundial. Las empresas de Transporte Especial deben actuar con rapidez para disminuir la competencia que genera Uber ya que comparte gran parte de su mercado local, por un lado está el cliente ejecutivo (persona natural), el cliente corporativo (empresas) y el turismo en general en donde la aplicación navega con tranquilidad y llevándose por su paso cualquier infraestructura empresarial que con tanto esfuerzo se ha mantenido y ha fidelizado a sus consumidores a lo largo del tiempo. Las empresas de servicio especial no deben caer en el error de hacer competencia desleal como lo hace Uber ya que se generaría una bomba de tiempo entre dos entes que comparten un mismo cliente. Es el caso en Bucaramanga, donde las empresas de servicio especial están comenzando a ofrecer una prestación de igual definición como lo es uber pool. Donde recogen pasajeros desconocidos desde el aeropuerto, trazando una ruta sin destino final fijo sino que sencillamente van dejando al cliente de acuerdo a su destino que el mismo les diga, cayendo en el error de ser un medio de transporte legal con acciones de informalidad. (Bucaramanga, 2016).

UBER Y SU EXPANSION INTERNACIONAL

La plataforma tecnológica Uber, cuenta con presencia en 334 ciudades de 59 países. Lo cual ha fomentado grandes debates sobre su legalidad a nivel

internacional, al mismo tiempo se va posicionando entre los socios y clientes que la utilizan con el fin de llevar una relación colaborativa entre las partes.

Uber por excelencia es el ejemplo de transporte Colaborativo “Ridesharing” el cual basa su servicio en ser Intermediario entre el conductor de los vehículos registrados y el pasajero.

En Estados Unidos se ha legalizado la plataforma en 188 ciudades y se ha prohibido en estados como: Virginia Occidental, Dakota del sur Wyoming entre otras. También se logró legalizar sus servicios en países como: Calcuta (India), Toronto (Canada), Londres (Reino Unido) Ciudad de Singapur (Singapur) y Ciudad de México.(El tiempo, 2016) . En México se logró la legalización de la plataforma con la adquisición de una licencia para transporte de pasajeros y el pago de un porcentaje de las utilidades para ser destinados a los fondos de movilidad y transporte de la ciudad.

En los siguientes países Uber está Prohibido:

- España: aunque está prohibido según el juzgado de lo mercantil No 2 de Madrid. (Madrid., 2014). Aunque Uber decidió irse a segunda instancia frente el Tribunal de la comunidad Europea.
- Australia: prohibido en la mayoría de estados y ciudades.
- Suiza: prohibido en la Ciudad de Francófono de la Ciudad de Ginebra.

En Otros países como: Francia, Brasil; Colombia, Corea del sur entre Otros adelantan Proyecto de debate para formalizar y legalizar el servicio.

AMENZASAS QUE GENERA UBER AL TRANSPORTE ESPECIAL DE PASAJEROS

Las empresas de servicios especiales y Uber por estar en el medio de transporte manejan las mismas variables que de una u otra forma los pueden fortalecer o ponerlos en jaque con la competencia. El que mejor sepa orientar sus esfuerzos para la rentabilidad de sus variables será el triunfador de esta batalla que por el

momento no tendrá fin. La ubicación en Bogotá aumenta sustancialmente la forma de cómo se van a utilizar estratégicamente las variables influyentes en el modelo de negocio, independiente del macro entorno en donde estén ubicados.

TARIFAS

Para Uber las tarifas hacen parte del núcleo central de negocio, desde el mismo momento que el usuario desea adquirir el servicio e ingresar a la aplicación ofrece una serie de pasos obligatorio para disfrutar de la nueva experiencia en Bogotá. El pago del recorrido se calcula incluyendo la tarifa base y la distancia recorrida desde el punto inicial de abordaje hasta su destino final. Por otro lado como se expresa en el contrato de servicios de Uber en el punto 4.2 la tarifa puede tener cambios en cualquier momento de acuerdo a factores donde se encuentre la aplicación, dicho cambio será notificado al cliente y este último decidirá si toma el servicio o por el contrario lo descarta (Contrato de prestación de Servicios Uber, 2015).

Uber también es muy explícito y se reserva de manera privada cualquier ajuste de la tarifa que afecte al cliente y su respectiva reclamación debe ser de manera coherente y exacta. Algunos de los ajustes que pueden ocurrir es por cancelación del servicio, el conductor no finalizo el servicio etc. El cliente es responsable por el pago justo y razonable por el servicio ofrecido y de acuerdo al porcentaje tarifario que desde un principio accedió. Además el cliente reconocerá y pagara por la cancelación de servicios antes de llegar el conductor.

Dentro de este proceso de adaptación y conocimiento del sistema de pago que Uber plantea es de entenderse que las tarifas por ser dinámicas de una u otra

manera afecta al cliente final, puesto que el algoritmo se comporta de acuerdo al movimiento del entorno donde se desarrolla la aplicación. Es decir un día feriado, fin de año, o día sin carro la plataforma adquiere un precio muy elevado que en la mayoría el cliente frecuente y ausente acepta pagar de forma desorbitada. Es ideal que el usuario planee antes su viaje y este enterado de los acontecimientos que día a día puede enfrentarse y decidir que le conviene más para su seguridad, movilidad y accesibilidad a su lugar final

Por otro lado el transporte especial de pasajeros se ampara bajo el decreto 348 en el título x artículo 95 del ministerio el cual textualmente dice lo siguiente: “tarifa: la tarifa de servicio público de transporte terrestre automotor especial será de libre determinación entre las partes, pero deberá ser reportada al Ministerio de Transporte y a la Superintendencia de Puertos y Transporte, mediante el sistema de información de cada contrato celebrado, el valor por vehículo recorrido, la clase de automotor, el número de sillas ofertadas, la tarifa por metro recorrido y la indicación de si se trata de servicio en ciudades o incluye tramos de carretera” (transporte, 2015).

Uber en este aspecto amenaza constantemente al Transporte Especial de pasajeros y específicamente en Bogotá, puesto que las tarifas que la plataforma maneja son más económicas que la competencia y a su vez ofrecen un servicio de calidad que pone en desventaja al gremio de Transporte Especial y no porque no estén en la capacidad de ofrecer un servicio de calidad, la respuesta a las tarifas altas de esta modalidad se debe a los diferentes rubros e impuestos que debe cancelar ante el Estado por rodar legalmente, lo que Uber no hace relacionándose como una empresa de prestación de servicio con naturaleza comercial, manejando tarifas reguladas por un algoritmo y no por las necesidades reales para transportar al usuario, no puede seguir respaldándose en el mismo

argumento que a nivel mundial hace eco y es que Uber por medio de la tecnología resolvió deficiencias del Transporte Terrestre Público de Pasajeros, con la premisa que está mejorando la calidad de vida de los ciudadanos del país donde opera la plataforma .

El Transporte Especial de Pasajeros está en igual de condiciones con otras variables que tiene en común con Uber. **EL TIEMPO DE ESPERA** es una de ellas. El Transporte Especial coordina de manera objetiva y eficiente los tiempos y movimientos de sus rutas, mediante un GPS orienta el tiempo asignado a cada recorrido, el seguimiento constante del vehículo, las regulaciones de velocidad y se puede encontrar que no son superados los tiempos de espera de un vehículo de transporte especial vs un vehículo de Uber. Bogotá ofrece el mismo escenario de malla vial para las dos empresas analizadas donde diariamente se deteriora por falta de compromiso de los gobiernos para fortalecer el sistema vial en la capital. Por otro lado comparten los mismos agentes externos a los cuales pueden estar expuestos en el día a día como cierre de vías, accidentes de tránsito, paros, marchas estudiantiles, estado del tiempo entre otros aspectos.

En algo que debe de empezar a mejorar el Transporte Especial es que sus centros de operación no debe estar en un solo punto, deben desarticularse y expandirse por toda la ciudad para satisfacer la demanda y así desplazar y disminuirle en gran proporción la captación de clientes que Uber tiene por su instante ubicación de autos en su modalidad que ofrece al usuario final.

Una variable que es destacable en los dos servicios y que se puede encontrar tanto similitudes como divergencias y pueden tener temas transversales que los favorezcan **LA SEGURIDAD**. Uber es una plataforma digital y en su enlace web lo destaca como uno de las políticas más importantes de la compañía ya que por

medio de la aplicación los usuarios tienen un control del viaje antes, durante y después del recorrido (uber, 2016). Por otro lado se maneja un perfil del conductor con sus datos personales, la placa, fotografía y como esta rankeado en la aplicación con las opiniones ofrecidas. Los conductores no están vinculados directamente ni mucho menos con manejo de indicadores de desempeño laboral. El Transporte Especial de pasajeros ve en Uber una inconsistencia en la seguridad ofrecida por la empresa, puesto que los conductores afiliados no tienen una relación Laboral 100 % directa con la organización, no hay un debido programa de control para verificar que los conductores estén al día con sus aportes parafiscales en primera instancia contribuyendo a una irresponsabilidad, en segunda instancia tampoco se cuenta con un programa de vinculación de los conductores ya que cualquier persona que posea licencia de conducción, que no tenga comparendos puede pertenecer a Uber, teniendo en cuenta que el cliente que usa un vehículo de Uber no tiene conciencia real de quien es la persona que conduce lo anterior visto desde el punto de la seguridad del cliente dentro del vehículo, a la hora de un incidente de seguridad, el ciudadano debe estar atento a las alertas de inseguridad que la misma ciudad enfrenta constantemente. Las empresas de Transporte Terrestre Automotor Especial de Pasajeros apoyadas en el Ministerio de Transporte se comprometen a brindarle una seguridad plena al cliente en su recorrido, ofreciendo un apoyo como empresa legalmente constituida ante cualquier eventualidad.

Por otro lado los vehículos de Transporte Especial deben cumplir con unas características generales y específicas para el transporte de pasajeros brindándole la seguridad establecida por la ley. El vehículo debe pasar Anualmente por la revisión tecno mecánica y bimensualmente por revisiones preventivas puesto que los automóviles están en constante rodamiento y pueden presentar desgaste en sus partes mecánicas .Uber por su lado carece de seguridad para sus pasajeros ya que no controla las revisiones preventivas que un

carro debe tener, teniendo en cuenta que para prestar un servicio óptimo el vehículo ante la ley colombiana debe pasar anualmente por 6 revisiones preventivas y 1 revisión anual. Por otro lado el filtro que Uber hace para poder registrar el carro es muy simple y falto de argumento como lo es el modelo del vehículo prestante, la restricción de ciertas marcas de automóviles sin justificar el porqué de la limitación. Aquí evidentemente Uber no solo amenaza al gremio de Transporte Terrestre Automotor Especial de pasajeros, sino que tiene en constante peligro a los clientes de la aplicación que, inconscientemente se deja llevar por estar a la moda en desarrollos tecnológicos sin tener en cuenta la seguridad que brindan los vehículos. de otro lado las empresas de Transporte Especial de pasajeros cuentan con programas de mantenimiento correctivo y preventivo para el parque Automotor según lo reglamentado en el decreto 348 , en donde los clientes pueden gozar de un servicio de transporte más seguro a la hora de realizar sus operaciones.

Las empresas de Transporte Especial ofrecen a sus clientes tranquilidad a la hora de abordar sus servicios. Por medio del decreto 348 de 2015 en el capítulo 2 párrafo (d) **estructura de tecnología e informática**, donde es de carácter obligatorio la geo localización de los vehículos para monitorear y medir la accidentalidad, (transporte, decreto 0348, 2015), el sistema de transporte especial cuenta con programas de GPS que controlan constantemente el recorrido de su flota transportadora, a su vez, cuentan con botón de pánico adentro del automóvil para cualquier emergencia por robo o alteración y prevención durante el recorrido. La ventaja de este sistema es que el reporte de alguna alteración llega a la central de la plataforma del GPS donde avisan inmediatamente a la empresa de transporte especial donde se conecta inmediatamente con el cuadrante de la policía que está más cerca al lugar del incidente para darle solución oportuna a la situación de peligro que se está presentando tanto para el usuario como para el conductor de la empresa afiliada.

UBER AMENAZA EL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS EN BOGOTA.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que Uber desde su esencia como modelo de negocio en el sector de transporte , amenaza la operación de las empresas de Transporte Terrestre Automotor Especial de Pasajeros en Bogotá , el transporte Público Terrestre Automotor Especial de pasajeros está regulado por el Ministerio de Transporte , bajo el Decreto 348 del 25 de febrero de 2015 , en donde se dictan todas las disposiciones legales para las empresas de Transporte que quieren prestar el servicio en las modalidades de turismo , escolar y empresarial , es claro que cuando una empresa se habilita para prestar servicio de Transporte Terrestre público , solo puede hacerlo para la modalidad en que fue autorizada por el Ministerio de Transporte y en ningún caso puede prestar un servicio de transporte multimodal como lo hace Uber , que toma vehículos afiliados a empresas debidamente habilitadas para el servicio de Transporte Terrestre Automotor especial, para que operen mediante su plataforma tecnológica como “Taxis “ por toda la capital, en el Decreto 1079 del 2015 emitido por el Ministerio de Transporte en Colombia , en cual se reglamenta todo el transporte a nivel nacional, en su Art. 2.2.1.1.5, dice claramente que no es posible habilitar una empresa de Transporte Público Terrestre Automotor de pasajeros con vehículos Particulares ,de esta manara Uber sigue llevando la contraria en querer prestar servicio de transporte público con su producto Uber X, en donde cualquier persona que tenga un vehículo particular puede Inscribirse en la Plataforma y prestar el servicio de transporte .(Transporte, 2015).

Desde el punto de vista de la creación de empresa el Decreto 348 indica todos los procedimientos y requisitos que una empresa de Transporte debe cumplir para habilitarse dentro de la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial de Pasajeros , uno de los requisitos para la operación es que los conductores estén

vinculados bajo contrato laboral directo por la empresa legalmente habilitada , caso contrario presenta Uber , en donde los conductores no cuentan con ningún tipo de contrato laboral, por lo cual el conductor debe cotizar sus parafiscales de forma independiente y en muchos casos los conductores que realizan operaciones en Uber no cuentan con un sistemas de afiliación a salud, situación que atenta contra la misma integridad de quienes conducen estos vehículos cuando se presente un accidente o incidente de Transito .

En la situación real cuando se presenta un accidente con víctimas fatales en vehículos de Transporte Especial de Pasajeros, la empresa habilitada debe llevar a la Superintendencia de Puertos y Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes al accidente, los documentos del vehículo que intervino en los hechos, dando como resultado la apertura de una Investigación a la empresa de transporte habilitada.

Si se llevan estas actuaciones en el contexto real en que un vehículo de Transporte Especial que trabaja para Uber, sin que la Empresa de transporte Especial tenga conocimiento de que el vehículo simultáneamente Opera para Uber, presenta un accidente con víctima fatal, la investigación de la autoridad competente recaerá sobre la empresa de transporte Especial debidamente habilitada a la cual está afiliado el vehículo ya que Uber no está reglamentado como modalidad de Transporte(decreto 1079 de 2015) , por esa razón Uber es considerado como una amenaza para el Transporte Terrestre automotor Especial de pasajeros.

Otra de las amenazas que genera Uber a las empresas de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros está relacionada con la documentación exigida por la autoridad competente la Policía de Tránsito y Transporte. Cuando se generan los controles policiales a los vehículos de Transporte especial de Pasajeros, el conductor debe portar la licencia de Transito, licencia de conducción, certificado

de revisión técnico mecánica, pólizas de responsabilidad civil contra actual y extra contractual, Soat y el FUEC (formato Único de Extracto de contrato) resoluciones 1069 y decreto 348. Este último documento es expedido por las empresas legalmente habilitadas para la prestación del servicio de transporte en la modalidad, Uber en su portafolio de servicio ofrece “Uber Black “ en donde se reclutan vehículos de Transporte Especial de Pasajeros para la prestación del servicio de transporte informal, si la autoridad competente le solicita el extracto de contrato al conductor del vehículo de servicio especial que va prestando Uber Black y no lo porta según la normatividad vigente , habrá lugar a la inmovilización del vehículo que afecta directamente al propietario del mismo y adicional habrá comparendo administrativo a la empresa de Transporte especial por ser quien legalmente tiene vinculado el vehículo para la correcta prestación del Servicio de transporte. Una vez el comparendo llegue a la Superintendencia de Puertos y transporte se realizara la apertura de una investigación administrativa. Las Investigaciones Administrativas son de carácter negativo para las empresas de transporte Adicional las sanciones afectan económicamente a la empresa. (Alcaldía de Bogota , 2003).

CONCLUSIONES.

En definitiva, Uber la plataforma que revolucionó la forma de Ofrecer servicio de transporte en el mundo, debe tener mayor control en temas de seguridad enfocados al bienestar del cliente final, pues el consumidor está en la constante búsqueda de satisfacer sus necesidades con las mejores opciones que se oferten en el mercado, teniendo en cuenta que muchas de las debilidades que Uber presenta, ya han sido revaluadas y tomadas como oportunidades de mejora continua por empresarios del sector Transportador buscando superar las expectativas que la plataforma ha generado .

Desde el punto de vista de Legalidad ,para las empresas de Transporte Especial de Pasajeros cumplir con la normatividad vigente, genera confianza al cliente y esta confianza se ve reflejada en los ingresos que la misma percibe , pues todos los programas de control que se estipulan en los diferentes decretos expedidos por el Ministerio de Transporte , van enfocados a la seguridad de las personas que se transportan y a las empresas para que puedan organizar procedimientos y procesos internos, con el fin de generar empresas con responsabilidad social tanto para el personal interno de la organización como para los afiliados que contribuyen a desarrollar una competencia justa en el mercado ofreciendo un servicio con calidad y seguridad.

Finalmente Uber como empresa intermediadora de Transporte mientras no cumpla con la normatividad vigente, seguirá siendo blanco objetivo por el gremio transportador de Colombia , dado a que su operación es una amenaza constante al gremio de Transporte Público Especial de Pasajero, cuando se generan aperturas de Investigaciones administrativas de parte de los entes reguladores, especialmente por recorridos que no cuentan con los documentos de ley , como el extracto de contrato , la prestación del servicio Uber con vehículos de la modalidad de transporte especial, por el no cumplimiento de los programas de mantenimiento correctivo y preventivo entre otras variables expuestas en el anterior escrito

BIBLIOGRAFIA

Acoltes. (2012). Obtenido de <http://www.acoltes.org/definicion-transporte-especial>

Alcaldia de Bogota . (12 de 12 de 2003). Obtenido de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11068>

Bucaramanga. (05 de 05 de 2016). el Tiempo. Obtenido de
<http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/transporte-informal-en-bucaramanga/16582934>

Comision de Regulacion de Comunicaciones. (2011). Obtenido de
<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/neutralidad-en-internet>

Contrato de prestacion de Servicios Uber. (3 de 9 de 2015). Obtenido de
<https://s3.amazonaws.com/uber-regulatory-documents/country/mexico/UBER+BV+CONTRATO+DE+SERVICIOS+3+de+septiembre+de+2015.pdf?>

El Espectador . (28 de 06 de 2016). Obtenido de
<http://www.elespectador.com/noticias/economia/el-mintic-no-puede-bloquear-uber-articulo-640327>

El Tiempo. (6 de 4 de 2011). Obtenido de
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-4488515>

El tiempo. (2016). Obtenido de
<http://www.eltiempo.com/multimedia/infografias/como-esta-uber-en-el-mundo/16283623>

Karmann, M. (2013). El ascenso del consumo colaborativo en el Ejemplo de Couchsurfing. En M. Karmann, El ascenso del consumo colaborativo en el Ejemplo de Couchsurfing (pág. 4). GRIN Verlag GmbH .

Madrid., J. d. (9 de 12 de 2014). El diario Montañez. Obtenido de <http://www.eldiariomontanes.es/apoyos/documentos/cautelar-uber.pdf>

Ministerio de Transporte . (6 de 2 de 2013). Terminal de transporte de Bogotá. Obtenido de <http://www.terminaldetransporte.gov.co/wp-content/uploads/2015/02/resolucion-315-2013-ministerio-de-transporte.pdf>

Ministerio de Transporte. (25 de 05 de 2015). Obtenido de http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/DECRETO_1079_2015_UNICO_REGLAMENTARIO_SECTOR_TRANSPORTE.PDF

Ministerio de Transporte. (21 de 09 de 2016). Obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co/loader.php?IServicio=FAQ&IFuncion=viewPreguntas&id=76>

signes, A. T. (2 de 11 de 2015). *Social Science Research Network*. Obtenido de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2705402

Tiempo, E. (6 de 4 de 2011). Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-4488515>

Transporte, M. d. (25 de 5 de 2015). Decreto 1079 del 25 de Mayo de 2015. *"Por el cual se Expide el Decreto Unico del Sector Transporte"* . Bogotá, Colombia: Ministerio de Transporte de Colombia.

Uber Colombia . (s.f.). Obtenido de <http://www.ubercolombia.com/services#uberx>

Uber Newsroom Mexico. (s.f.). Obtenido de <https://newsroom.uber.com/mexico/uberpet-mascota-mexico/>

