

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 1 de 8

24 de Enero de 2017

Señores  
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
BIBLIOTECA  
Ciudad

SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN	Seccional Girardot
DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APRELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Lozano Leal	Vannessa Fernanda	1.026.555.882
Sanchez Garcia	Nathaly	1.070.603.236

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 2 de 8

Director(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Díaz Cárdenas	María Patricia

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
CARACTERIZACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TAXI EN GIRARDOT, 2016

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
--

<b>AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PAGINAS (Opcional)</b>
30/11/2016	

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Usar como mínimo 6 descriptores)**

ESPAÑOL	INGLÉS
1. Dialectos	1. Dialects
2. Economía	2. Economy
3. Cultura Local	3. Local Culture
4. Caracterización	4. Characterization
5. Servicio Público	5. Service Public
6. Conductor	6. Driver

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):**

**RESUMEN**  
El servicio público de taxis en Colombia son fuente del sustento económico en los hogares, así mismo, influyen proporcionalmente en el progreso socioeconómico de las regiones; es por esta razón que en nuestro país la característica fundamental de su población es el emprendimiento, pues gracias

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 8

a esta se fomenta la iniciativa de llevar a cabo fomentación del servicio en el municipio de Girardot en la generación de empleo, oferta de productos y servicios competitivos y, por supuesto satisfacción de la actual demanda exigente.

Sin embargo, es evidente la falta de información que se registra a partir del servicio público de taxis que se ofrece, tanto a nivel nacional como regional y local, razón por la cual, el presente trabajo de investigación pretende sustentar datos actuales correspondientes al Municipio de Girardot Cundinamarca.

Hoy por hoy el servicio público de taxis en Girardot presentan deficiencias que las hacen vulnerables, destacándose entre estas la falta de cultura, calidad del servicio, educación profesional y seguridad en la profesión de conductor, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad establecer la caracterización del servicio público de taxis en el municipio de Girardot, Cundinamarca con el fin de identificar su injerencia en el crecimiento, nivel de ingresos o sostenibilidad de algunos que pertenecen la comunidad Girardoteña que se encuentran en el oficio de conductores y la perspectiva que tiene los usuarios en cuanto al servicio.

#### ABSTRACT

The public taxi service in Colombia is a source of economic Households, as well, proportionately influence the progress Socio-economic development of the regions; It is for this reason that in our country the fundamental characteristic of its population is entrepreneurship, because thanks to it, the initiative to promote the service in the municipality of Girardot in the generation of employment, offering competitive products and services and, of course, satisfaction of the current demand demanding.

Nevertheless, it is evident the lack of information that is registered from the public service of taxis that is offered, at national, regional and local level, reason for which, the present research work tries to support current data corresponding to the Municipality of Girardot Cundinamarca.

Currently, the public taxi service in Girardot has deficiencias that make them vulnerable, such as the lack of culture, quality of service, professional education and safety in the driver profession, the present research aims to establish the characterization Of the public taxi service in the municipality of Girardot, Cundinamarca in order to identify their interference in the growth, income level or sustainability of some that belong to the Girardoteña community that are in the driver's office and the perspective that the users have In terms of service.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 8

--

**AUTORIZACION DE PUBLICACION**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mi (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 5 de 8

estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mi (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada,

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 8

estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** NO X.

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

#### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mi (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 8

aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 8

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. CARACTERIZACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TAXI EN GIRARDOT, 2016	Texto

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
Lozano Leal Vannessa Fernanda	Vannessa F. Lozano
Sánchez García Nathaly	Nathaly Sánchez García.

**CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN GIRARDOT, 2016**

**Vannessa Fernanda Lozano Leal**

**Código 310211255**

**Nathaly Sanchez Garcia**

**Código 310211265**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
GIRARDOT  
2016**

**CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE TAXIS EN GIRARDOT, 2016**

**Vannesa Fernanda Lozano Leal**

**Código 310211255**

**Nathaly Sánchez García**

**Código 310211265**

**Trabajo de Grado para Optar al Título de Administrador de Empresas**

**Directora:**

**MG. María Patricia Díaz Cárdenas**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS NOCTURNO  
GIRARDOT  
2016**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Girardot, 8 de Noviembre de 2016

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos en mi primera instancia a Dios, por permitirnos estar acá con vida y salud para culminar con éxito esta etapa tan importante de nuestras vidas, por la sabiduría y la paciencia para no desfallecer.

Agradecemos de manera especial a nuestra asesora María Patricia Díaz Cárdenas, por su acompañamiento durante el proceso de investigación, por su paciencia y por guiarnos por el camino correcto para culminar satisfactoriamente este trabajo de grado.

Agradecemos a nuestros jurados Gentil Eduardo Niño Muñoz y Maira Alejandra Rodríguez Tovar, por el compromiso con nosotras y nuestro proyecto de grado.

Gracias a nuestros profesores y a la Universidad de Cundinamarca, quienes nos regalaron su experiencia, conocimiento, paciencia, empeño y nos condujeron durante estos cinco años e hicieron parte activa de este proceso de aprendizaje, que nos llevo a obtener nuestro título como Administrador de Empresas.

Agradecemos a nuestros compañeros, especialmente a Sergio Eduardo Matta, quien nos brindó una amistad sincera e incondicional.

Finalmente estamos muy agradecidas con la comunidad del Municipio de Girardot, quienes nos brindaron su apoyo y tiempo para el desarrollo de esta investigación.

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por brindarme salud y sabiduría para cumplir mis metas y, seguir acompañándome en cada paso que doy.

A mis padres Luis Ernesto Sánchez y Magda Patricia García, gracias por haberme dado la vida, por brindarme una buena formación basada en principios éticos y morales, gracias por amarme y educarme, también por haberme acompañado en la felicidad y la tristeza. Gracias por su entrega, amor incondicional, compañía y comprensión en cada momento que necesito de su apoyo, y, por todo lo hermoso que siempre me han brindado para el logro de mis objetivos sin nunca desfallecer; no hay palabras para agradecerles todo lo que hacen por mí son el motor de mi vida y el objetivo de lograr esta meta; no hay palabras en este mundo para agradecerles todo lo que me han brindado.

A mis familiares y especialmente a mi abuela Elvia Lozano, gracias por sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero.

A mi amigo Sergio Eduardo Matta gracias por acompañarme, apoyarme y agradezco a Dios por permitirme encontrar una amistad verdadera.

*Nathaly Sanchez Garcia*

## DEDICATORIA

Son tantas las personas que me influenciaron positivamente y aportaron un grano de arena para culminar este logro que no tengo palabras para agradecerles a todos, primero que todo a Dios por ponerme en este camino y darme vida para poder cumplir con su tarea diaria, a mis padres Fernando Lozano y Neyla Leal por apoyarme en todo lo que quiero hacer, por levantarme cuando me caigo y estar ahí para mí siempre a pesar de las dificultades diarias, de verdad que no me alcanza la vida para pagarles tantas cosas que hacen por mí.

A mis amigos Liz Amaya, Gustavo García y Luisa Zabala que iniciaron conmigo este camino pero que por cosas de la vida se quedaron a la mitad, este logro también es de ustedes y aunque no estemos juntos cuando reciba el diploma sé que están de corazón conmigo.

A Sergio Matta que es el mejor amigo que he tenido, que me hizo reír y me apoyo durante estos cinco años y que seguramente nuestra amistad perdurara con el pasar de los años.

A mis jefes que me dieron la facilidad para estudiar y a mis compañeros de trabajo que de una u otra manera me ayudaron para llegar a la meta.

A los profesores por su paciencia y mostrarme el camino, a ustedes compañeros, colegas espero que su camino este lleno de éxitos y logros, esto apenas empieza, lo mejor está por venir

*Vanesa Fernanda Lozano Leal*

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCION</b>	<b>14</b>
<b>TITULO</b>	<b>15</b>
<b>1. AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>16</b>
1.1 Área	16
1.2 Línea	16
1.3 Programa	16
1.4 Tema de investigación	16
<b>2. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>17</b>
2.1 Descripción del problema	17
2.2 Formulación del problema	19
<b>3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>20</b>
3.1 Objetivo general	20
3.2 Objetivos específicos	20
<b>4. JUSTIFICACION</b>	<b>21</b>
<b>5. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>23</b>
5.1 Marco antecedentes	23
5.2 Marco teórico	27
5.3 Marco conceptual	32
5.4 Marco Legal	35
5.5 Marco geográfico	44

<b>6. DISEÑO METODOLOGICO</b>	<b>47</b>
6.1 Tipo de investigación	47
6.2 Método de investigación	48
6.3 Población	48
6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
6.4.1 Encuesta	48
6.4.2 Observación	49
6.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	50
<b>7. DISEÑO INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>51</b>
<b>8. APLICACIÓN INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>52</b>
8.1 Análisis información recolectada	53
8.2 Matriz DOFA	92
8.3 Plan de acción	95
8.4 Cuadro resumen caracterización servicio público de taxi	100
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>106</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>108</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>109</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>111</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Nivel de escolaridad y género	53
<b>Tabla 2.</b> Estado civil	55
<b>Tabla 3.</b> Edad	56
<b>Tabla 4.</b> Núcleo familiar	57
<b>Tabla 5.</b> Estrato socioeconómico y vivienda propia	58
<b>Tabla 6.</b> Uso de ingresos	60
<b>Tabla 7.</b> Régimen de salud	61
<b>Tabla 8.</b> Propietario y número de vehículo de servicio público de taxi	62
<b>Tabla 9.</b> Producido diario de conductores	63
<b>Tabla 10.</b> Ganancia diaria	64
<b>Tabla 11.</b> Horas laboradas y número de conductores por vehículo	66
<b>Tabla 12.</b> Jornada laboral diaria	67
<b>Tabla 13.</b> Lugares de estacionamiento	68
<b>Tabla 14.</b> Vinculación a radio operadora	69
<b>Tabla 15.</b> Condiciones de vehículos y mantenimiento	70
<b>Tabla 16.</b> Seguridad en el oficio	72
<b>Tabla 17.</b> Nivel de escolaridad – Genero	73
<b>Tabla 18.</b> Estado civil – Estrato socioeconómico	75
<b>Tabla 19.</b> Porque utiliza el servicio de taxi	77
<b>Tabla 20.</b> Para que fines emplea el servicio de taxi	78
<b>Tabla 21.</b> Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que	80
<b>Tabla 22.</b> Seguridad de no tener un accidente	81
<b>Tabla 23.</b> Cómo calificaría la atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad	82
<b>Tabla 24.</b> Servicio que recibe por parte de las radio operadoras	84
<b>Tabla 25.</b> Piensa que las tarifas son apropiadas	85

<b>Tabla 26.</b> Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad	86
<b>Tabla 27.</b> Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad	87
<b>Tabla 28.</b> Considera que a los taxistas de la ciudad les hace falta nivel educativo	88
<b>Tabla 29.</b> Prefiere un conductor de taxi que sea de confianza	89
<b>Tabla 30.</b> Considera que Girardot esta sobrepoblada de taxis	90
<b>Tabla 31.</b> Matriz DOFA	92
<b>Tabla 32.</b> Plan de acción	95
<b>Tabla 33.</b> Cuadro de resumen de encuesta dirigida a los conductores y/o propietarios (Anexo A)	100
<b>Tabla 34.</b> Cuadro de resumen de encuesta dirigida a los conductores y/o propietarios (Anexo B)	103

## LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1.</b> Nivel de escolaridad y género	54
<b>Gráfico 2.</b> Estado civil	55
<b>Gráfico 3.</b> Edad	56
<b>Gráfico 4.</b> Núcleo familiar	57
<b>Gráfico 5.</b> Estrato socioeconómico y vivienda propia	59
<b>Gráfico 6.</b> Uso de ingresos	60
<b>Gráfico 7.</b> Régimen de salud	61
<b>Gráfico 8.</b> Propietario y número de vehículo de servicio público de taxi	63
<b>Gráfico 9.</b> Producido diario de conductores	64
<b>Gráfico 10.</b> Ganancia diaria	65
<b>Gráfico 11.</b> Horas laboradas y número de conductores por vehículo	66
<b>Gráfico 12.</b> Jornada laboral diaria	67
<b>Gráfico 13.</b> Lugares de estacionamiento	68
<b>Gráfico 14.</b> Vinculación a radio operadora	69
<b>Gráfico 15.</b> Condiciones de vehículos y mantenimiento	71
<b>Gráfico 16.</b> Seguridad en el oficio	72
<b>Gráfico 17.</b> Nivel de escolaridad – Genero	74
<b>Gráfico 18.</b> Estado civil – Estrato socioeconómico	76
<b>Gráfico 19.</b> Porque utiliza el servicio de taxi	77
<b>Gráfico 20.</b> Para que fines emplea el servicio de taxi	79
<b>Gráfico 21.</b> Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que	80
<b>Gráfico 22.</b> Seguridad de no tener un accidente	81
<b>Gráfico 23.</b> Cómo calificaría la atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad	83

<b>Gráfico 24.</b> Servicio que recibe por parte de las operadoras	84
<b>Gráfico 25.</b> Piensa que las tarifas son apropiadas	85
<b>Gráfico 26.</b> Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad	86
<b>Gráfico 27.</b> Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad	88
<b>Gráfico 28.</b> Considera que a los taxistas de la ciudad les hace falta nivel educativo	89
<b>Gráfico 29.</b> Prefiere un conductor de taxi que sea de confianza	90
<b>Gráfico 30.</b> Considera que Girardot esta sobrepoblada de taxis	91

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Ubicación de Girardot	44
<b>Figura 2.</b> Tarifario servicio público ciudad de Girardot	118

## **INTRODUCCIÓN.**

Actualmente el servicio público de taxis en Colombia son fuente del sustento económico en los hogares, así mismo, influyen proporcionalmente en el progreso socioeconómico de las regiones; es por esta razón que en nuestro país la característica fundamental de su población es el emprendimiento, pues gracias a esta se fomenta la iniciativa de llevar a cabo fomentación del servicio en el municipio de Girardot en la generación de empleo, oferta de productos y servicios competitivos y, por supuesto satisfacción de la actual demanda exigente.

Sin embargo, es evidente la falta de información que se registra a partir del servicio público de taxis que se ofrece, tanto a nivel nacional como regional y local, razón por la cual, el presente trabajo de investigación pretende sustentar datos actuales correspondientes al Municipio de Girardot Cundinamarca.

Hoy por hoy el servicio público de taxis en Girardot presentan deficiencias que las hacen vulnerables, destacándose entre estas la falta de cultura, calidad del servicio, educación profesional y seguridad en la profesión de conductor, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad establecer la caracterización del servicio público de taxis en el municipio de Girardot, Cundinamarca con el fin de identificar su injerencia en el crecimiento, nivel de ingresos o sostenibilidad de algunos que pertenecen la comunidad Girardoteña que se encuentran en el oficio de conductores y la perspectiva que tiene los usuarios en cuanto al servicio.

**TITULO.**

**CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO TAXIS EN GIRARDOT, 2016**

## **ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

**1.1 AREA:** Área de administración y organizaciones.

**1.2 LINEA:** Desarrollo organizacional y regional.

**1.3 PROGRAMA:** Administración de empresas.

**1.4 TEMA DE INVESTIGACION:** Según la Guía Opciones de Grado (CUNDINAMARCA, 2012, pág. 32) el tema de investigación es: **“CARACTERIZACIÓN SERVICIO PUBLICO DE TAXIS EN GIRARDOT 2016”**. Este proyecto presenta las posibilidades de integración del transporte público de taxi mediante la caracterización de la demanda asociada y el estudio de caso para el municipio de Girardot, que incluye los resultados de entrevistas realizadas a usuarios de taxi y a los conductores y/o propietarios, identificando aspectos sociales y necesidades, con el fin de propender por el mejoramiento del servicio de transporte público de taxi a los usuarios.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACION.**

### **2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.**

La importancia del transporte público de taxis para una ciudad radica en que a través de este, la mayoría de las funciones sociales del transporte deberían ser satisfechas de una manera eficiente y favorable a la ciudad.

En términos económicos, el servicio público de taxis posibilita la reproducción de la fuerza laboral a través del desplazamiento masivo de la mano de obra, por que incrementa las grandes economías a escala y la productividad general de la ciudad. Urbanísticamente, el servicio público de taxis tiene efectos sobre la dimensión y configuración socio-espacial de la ciudad. A nivel cultural, posibilita relaciones sociales diferentes a las productivas y genera espacios en el cual el ciudadano puede representar e imaginar la ciudad.<sup>1</sup>

Dado a los múltiples alcances del servicio público de taxis en la ciudad y en los ciudadanos, este se considera un asunto de interés público y por lo tanto debe regirse por medio de leyes y políticas públicas que faciliten su control y adecuado funcionamiento. Las necesidades de movilidad de una ciudad son tan importantes para el desarrollo diario de las actividades de las personas que habitan, que se hace necesario entender el sistema de transporte público hace parte del mecanismo que moviliza a la gran cantidad de población que habita en la ciudad de Girardot.

---

<sup>1</sup> Henry, Etienne. "Les approche analytiques des transports urbains en America Latina". En Transportes se servicio urbanos América Latina. 1985

El servicio público de taxis de la ciudad de Girardot involucra actores con intereses diferentes: usuarios que buscan mejor servicio, tarifas más baratas, ciudadanía que busca un aire más puro y menos congestión en temporadas altas, empresarios que buscan mayores ganancias, las cuales provienen generalmente por el sistema de operación que tiene sus empresas de incrementar el número de vehículos, evadir los costos de mantenimiento y responsabilidades laborales.

Así pues, el servicio público de taxi, es solo una de las problemáticas alrededor del tema de movilidad tras la implementación del mototaxismo y los buses urbanos como sistema de transporte masivo: y la proliferación de vehículos particulares y motos son los demás componentes de un sistema inestable y con muchas variaciones al momento de escoger un transporte de servicio público.

Para el caso de Girardot, la organización y mejoramiento del servicio público es uno de los retos más grandes que tiene la ciudad y en los que muy poco han avanzado los gobiernos municipales. Factores como la voluntad política y el gran poder de los transportadores como un grupo económico, han sido determinantes a la hora de buscar salidas eficaces ante la problemática de movilidad en la ciudad.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las características que presenta el servicio público de taxis en Girardot?

### **Sistematización del Problema.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio público de taxis en Girardot?

¿Que características generales presentan los vehículos de servicio público de taxi?

¿Cuántos vehículos de servicio público de taxi transitan en la ciudad de Girardot?

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar el servicio público de taxis en el municipio Girardot, con el fin de determinar la calidad del servicio.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicio público de taxis en Girardot.
- Establecer las características generales de los vehículos que prestan el servicio público de taxi
- Determinar el número de vehículos existentes que prestan el servicio de taxi.
- Analizar el nivel de formación académica de los conductores de los vehículos que prestan el servicio público en la ciudad de Girardot.

#### 4. JUSTIFICACION.

Hoy día el taxi en sus diversas representaciones sigue siendo una de las formas más antiguas y más reconocibles de transporte público. Esto no quiere decir que otras formas de transporte no han existido en paralelo con él, sino más bien que la historia del taxi es significativa y afecta a nuestro entendimiento actual, respecto a la modalidad y su funcionamiento.

El taxi moderno debe su diseño y naturaleza de sus actuales operaciones a su significativa historia. No hay duda de que el concepto de un vehículo compartido operado a favor de una recompensa ha estado desde de los orígenes de los propios vehículos. En Colombia la primera flota oficial se hizo en 1929, pero en el mundo del taxi tiene una larga historia que se evocó en una exposición dentro del salón de París<sup>2</sup>.

El taxi es un modo de transporte público que ofrece un servicio rápido, cómodo, y puerta a puerta a los usuarios, además de privacidad a estos. Se encarga de captar la demanda que por restricciones temporales no pueden satisfacer ni el transporte público colectivo ni el privado. Con lo cual es un servicio necesario en las ciudades, que se complementa con los sistemas de transporte público con el objetivo de ofrecer una mejor movilidad.

Se realizará un estudio sobre el servicio de taxi en la ciudad de Girardot centrándose en la eficiencia tal y como es ofrecida y percibida por los usuarios; eficiencia que es traducida en términos de rentabilidad económica del ejercicio de la actividad y el papel de la administración con ente regulador en la entrada del sector definiendo el tamaño óptimo del servicio.

---

<sup>2</sup> El tiempo: Los taxis, símbolo de historia, cultura y sociedad, fueron protagonistas en el salón de Paris. Colombia. P 01

Finalmente la Universidad de Cundinamarca a través de la ley 30 de educación superior debe realizar investigación y proyección social, con el fin de mejorar la competitividad en los diferentes sectores económicos, a su vez, los estudiantes del Programa de Administración de Empresas deben apoyar el cumplimiento de la misión, como profesionales que formulan y orientan a las necesidades empresariales y organizacionales de la comunidad.

## **5. MARCO DE REFERENCIA.**

### **5.1. MARCO DE ANTECEDENTES**

El transporte urbano de taxis a nivel internacional. Herederos de los coches de caballo de alquiler del siglo XIX, los taxis modernos, entendidos como automóviles con motor, aparecieron en Barcelona el mismo año que los primeros autobuses, en 1906.

Fueron seis taxis en una única parada en la Rambla, cerca del Arc del Teatre. Por aquella época ya se veían circular algunos automóviles por la ciudad, pero no fue hasta el 3 de agosto del año siguiente que, cuatro meses antes de la creación de la Guardia Urbana, se matriculó el primer coche.

Hasta después de la Primera Guerra Mundial los tradicionales carromatos de alquiler convivieron con los nuevos taxis y, de hecho, muchos de los primeros taxistas fueron antiguos propietarios de caballerías que reconvirtieron el negocio.

Para potenciar los automóviles, en 1910 las empresas constructoras del ramo, entre las cuales destacaba La Hispano-Suiza, decidieron organizar un servicio de coches de alquiler o taxis con conductores propios. Conocidos como un automóvil de plaza, el 5 de julio se inauguró el servicio con 21 vehículos de la Compañía General, que pagó 250 pesetas al Ayuntamiento en concepto de impuestos y licencias. Pronto aparecieron otras compañías como David, creada en 1914 por Josep M. Armanqué, que durante los años 20 consiguió prácticamente el monopolio del sector. A su vez, surgieron también profesionales individuales que se compraban un coche de segunda mano y lo adaptaban al servicio de taxi. Uno de estos primeros taxistas autónomos fue Martí Vidal, que en la primavera de 1912 instaló la parada de su Fiat 12 HP enfrente de los establecimientos Tupinamba, en el cruce de las calles Aribau y Diputación. Para poder competir con

las compañías, los autónomos pronto vieron la necesidad de agruparse en cooperativas, el germen de las cuales fue la Federación de Arrendadores de Automóviles, creada en 1917.

El porqué del color amarillo, principios de los años veinte, los taxis matriculados en Barcelona eran cerca de 250, aunque los vehículos que se utilizaban como automóviles de plaza de alquiler eran cerca de un millar.

Dentro de la ciudad había un total de 64 paradas y los clientes eran tan escasos que ningún taxista se aventuraba a ir a buscarlos para no perder el derecho de parada. Esto propició imágenes curiosas como las costilladas que los taxistas hacían en las paradas de la plaza de Catalunya. Pero esta década fue la de la expansión definitiva de la industria del taxi. En 1924, el Ayuntamiento aprobó un Código de Circulación que, entre otras medidas, hizo obligatorio el uso del taxímetro e impuso una raya pintada bajo la ventana de los pasajeros y la parte posterior de cada taxi para identificarlos mejor. El color variaba según la tarifa: blanca, 40 céntimos por kilómetro; roja, 50 céntimos; amarilla, 60 céntimos y azul, 80 céntimos por kilómetro.<sup>3</sup>

En Colombia el movimiento cooperativo llega como una respuesta a diversas necesidades que surgen a raíz de la crisis mundial de los años 30. El cooperativismo colombiano ha pasado por una evolución que se puede esquematizar en las siguientes fases.

A comienzos del siglo XX, varios ilustres personajes propusieron la organización cooperativa como medio importante de superar las muchas dificultades de los trabajadores urbanos y rurales. Entre los precursores del cooperativismo en Colombia se distinguen: El general Rafael Uribe Uribe y el sacerdote Adán Puerto Canónigo de la catedral de Tunja.

---

<sup>3</sup> HUERTAS, Marc Andreu. Breve historia de los taxis. Editorial TMB. Barcelona. 1997. P 304

Hasta 1930, el desarrollo de las empresas cooperativas obreras se limitan a la existencia de unas pocas sociedades de ayuda mutua, pero a partir de 1931 el estado se encarga de expedir una ley tendiente a la implantación de las cooperativas en el país, no se trataba de regular jurídicamente hechos concretos de que revelaron la proliferación de asociaciones cooperativas, sino de imponer burocráticamente unas instituciones que hasta ese momento eran existentes en el contexto nacional y que resultaban ajenas a las condiciones de las cooperativas que ya funcionaban.

A finales del siglo XIX y primera décadas del presente se expusieron en Colombia las primeras tesis vinculadas a la creación de instituciones especializadas sin ánimo de lucro. Fue el General Rafael Uribe (1904) quien como presidente de la República planteó la idea cooperativa. Luego, el padre Adán Puerto, por los años 20, la promueve en el oriente de país, siguiendo el modelo que había visto en Europa; en 1931 se expide la primera Ley de Cooperativas, aplicándose en la práctica la influencia de grandes pensadores como Charles Gide y de la Escuela de Nimes, por lo que desde su nacimiento el cooperativismo colombiano se ajustó a la doctrina y principios promulgados por la Alianza Cooperativa Internacional.<sup>4</sup>

A 1993 Colombia contaba con 8.872 entidades del sector solidario, de las cuales 5.630 eran Cooperativas, 2 bancos cooperativos, 138 organismos de grado superior y 828 precooperativas; 1.868 fondos de empleados y 404 asociaciones mutualistas que prestan servicios a 2.853.000 asociados y a sus familias.

Nuestra historia comienza en 1981 cuando se solicita la licencia para operar como empresa de transporte en la modalidad de taxis, con la idea de prestar el servicio puerta a puerta, mediante la frecuencia de radioteléfonos. Durante dos años se reunieron los documentos necesarios para conseguir la señal del Ministerio de

---

<sup>4</sup>CREAFAM. El cooperativismo en Colombia. Colombia. P 01

Comunicaciones y cinco para lograr permisos necesarios del entonces llamado instituto Nacional del Transporte, INTRA.

En 1983 operó como compañía de radiocomunicaciones para los taxis del Aeropuerto El Dorado bajo el nombre de Radio Taxi Aeropuerto Ltda., con una antena, instalada en el Barrio Modelo de Bogotá, pero en el año 1985 para lograr la licencia y funcionar como empresa de taxis debió cambiar su nombre a Radio Taxi Aeropuerto S.A debido a la exigencia realizada por el ministerio que condicionaba a los afiliados a ser socios de la organización.

Posteriormente, el 20 de agosto de 1986 se adjudicó la licencia para operar como empresa, e inicio labores con dos taxis afiliados a lo que se llamó Radio Taxi Aeropuerto S.A. Durante el primer año de operaciones se ofrecieron 200 cupos gratis, con el objeto de atraer la atención y el consumo del servicio a los propietarios de vehículos tipo taxi.

En 1988 comenzó a funcionar el conmutador 2111111, número que se colocó en los guardafangos traseros de los taxis, y así se posicionó la empresa que comenzó a aumentar el número de afiliados. En 1989 se creó la marca Taxis Libres, y se tuvo una pequeña sede, aledaña al Aeropuerto El Dorado. Sucesivamente surgió la necesidad de buscar nuevas instalaciones siendo esta una oficina en Quinta Paredes, luego La Soledad, después en Galerías y finalmente en Puente Aranda (Centro Comercial Automotriz Carrera). En ese mismo año (1989) se instaló la primera red de cómputo, pues hasta entonces el trabajo de solicitud de taxis se manejaba manualmente.<sup>5</sup>

En 1992 se adquiere otro conmutador, el 3111111 con el objeto de ampliar la cobertura del servicio y así posicionarse como la empresa líder.

Hoy, Radio Taxi Aeropuerto S.A., Taxi Libres atiende a más de 17 mil taxis afiliados, aproximadamente el 34 por ciento del parque automotor del servicio

---

<sup>5</sup>Taxis libres Colombia. Plan de negocios para la creación de una cooperativa de mujeres taxistas en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, 2012, Administración de Empresas, Universidad Francisco de Paula. Colombia. P 01

público individual de Bogotá, y debido al crecimiento, partiendo de la concepción inicial de la empresa con radioteléfonos y atención puerta a puerta, se ideó la construcción del Centro Comercial Automotriz Carrera edificio ubicado en la localidad de Puente Aranda, el cual comienza a funcionar en 1998, de 24 mil metros cuadrados construidos, ochenta y cinco (85) locales, aproximadamente seiscientos cincuenta (650) parqueaderos disponibles sin costo, cajas para facilitar el pago de administración y ventanillas en donde los conductores y propietarios adquieren la Tarjeta de Operación, la Tarjeta de Control, las Planillas Únicas de Viaje Ocasional y todos los documentos necesarios para la operación de los vehículos taxis.

Por otro lado cabe resaltar la labor realizada por la organización al dar la oportunidad a sus vinculados de adquirir formación en sistemas informáticos e Inglés a través del SENA, además de diferentes capacitaciones realizadas que tienen como objeto velar por el bienestar de los vinculados a Radio Taxi Aeropuerto S.A.

## **5.2. MARCO TEÓRICO**

En la sociedad contemporánea lo que identifica la existencia de servicios públicos es que ellos estén asociados a la existencia de actividades económicas a través de las cuales se satisfacen necesidades colectivas en forma continua, general y permanente.<sup>6</sup>

El estado interviene en la prestación de los servicios públicos con el fin de proteger los usuarios, garantizar la calidad del servicio y promover su universalización.

---

<sup>6</sup> El mundo. Usuarios y solidaridad el núcleo de la teoría del servicio público. Colombia. P 01

La finalidad y lo que justifica la existencia de la categoría “servicio público”, no puede ser otro que la necesidad de proteger a los usuarios y dar garantía de universalización en servicios, pues con ellos que se afecta la calidad de vida de las personas y el desarrollo colectivo de la sociedad.

Todos los recursos que se emplean en el Servicio de transporte público deben ser explotados al máximo, para este propósito se debe evaluar el rendimiento operacional del servicio provisto a los usuarios (Nivel de servicio ofertado).<sup>7</sup>

Este Indicador tiene un carácter general ya que integra a todas las características del servicio o del sistema de transporte público que afectan positiva o negativamente al usuario. Este concepto es mucho más amplio que el de vialidad ya que incluye aspectos que afectan al usuario como lo son los relativos a la velocidad comercial, confiabilidad, frecuencias y a la seguridad en el sistema; a su vez variables relativas a la calidad de servicio como la cobertura, estado de los vehículos, itinerarios adecuados, buena información, entre otras.

La evaluación dependerá de datos fácilmente obtenidos sin depender en mayor porcentaje de la información de los operadores; se necesitan entonces encuestas de campo para obtener la mayor parte de la información.

La calidad de transporte público urbano debe ser analizada con una visión general, básicamente debe considerarse el nivel de satisfacción de todos los actores directa o indirectamente inmersos en el sistema: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores del sector y empresarios del ramo del transporte.

---

<sup>7</sup> Monografías. El transporte, marco teórico y metodológico. Argentina. P 01.

Para tener una visión global en el transporte público es fundamental que cada uno de los involucrados tenga los objetivos claros, que conozca todos los derechos y obligaciones y sepa realizar con eficiencia y calidad todas las tareas y actividades. Esto corresponde a la capacitación del sistema.

Otro aspecto relevante es *Sustentabilidad de Calidad*, que es conseguida por intermedio de satisfacción racional y equilibrada de los deseos de todos los actores, pues la insatisfacción de algún grupo lleva, inevitablemente, al desequilibrio del sistema y con ello pérdida de demanda, pérdida de calidad, pérdida de eficiencia, etc.

Normalmente, un usuario satisfecho aspira salir de su origen, caminar lo menos posible donde puede tomar el transporte, esperar lo menos posible, trasladarse en el menor tiempo posible, que los vehículos sean seguros y confortables, que el conductor maneje con prudencia y seguridad, obtener información oportuna y pagar una tarifa razonable.

En la literatura se distinguen tres tipos de enfoques para identificar los factores que definen la calidad de servicio en el transporte público. El primero se basa en mediciones del desempeño del nivel de servicio (Sussman, 2000) que ofrece un factor o elemento determinado. Tal desempeño se determina desde la perspectiva de los conductores-vehículo, el regulador y el usuario. De esta forma, cada actor selecciona los factores que considera más importantes. En el caso estadounidense (TRB, 2003), por ejemplo, se identifican nueve grupos de factores que a su vez se componen de alrededor de 30 criterios. Dichos grupos son: tiempo de recorrido, capacidad, impacto al tránsito, económico, mantenimiento y construcción, seguridad, prestación del servicio y disponibilidad. El segundo

enfoque se basa en la valoración por medio de encuestas de la satisfacción del usuario y la detección de áreas de oportunidad entre los servicios ofertado y deseado. En este enfoque se distinguen hasta 46 criterios o factores relacionados con la calidad del servicio (TRB, 1999). Finalmente, el tercer enfoque utiliza la teoría microeconómica del consumidor para estimar, a partir de la especificación de un modelo de elección discreta (Ben-Akiva y Lerman, 1985; Ortúzar, 2000), una función de utilidad integrada por los factores que definen la calidad del servicio (Rizzi y Ortúzar, 2003; Hojman *et al.*, 2003). Los coeficientes así obtenidos reflejan la importancia de cada uno de los factores considerados, haciendo factible su valoración económica (Sánchez *et al.*, 2004).<sup>8</sup>

Existen diferentes definiciones de lo que se considera la calidad de servicio, para Pérez (2007) la calidad del servicio es la estrategia que establece una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como forma de mantener la ventaja competitiva en un mercado cambiante; el cliente representa el papel más importante del tema de la calidad, ya que es quién demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita, y es quién valora los resultados, es decir, clientes satisfechos mejores beneficios para la empresa.<sup>9</sup>

Por su parte, Setó (2004:6) plantea que la calidad de los servicios está constituida por una serie de equivalencias, la calidad de servicio ofrecida por la empresa se traduce en satisfacción de las necesidades de los clientes la satisfacción de los clientes se traduce en una mayor fidelidad del cliente, y, la fidelidad del cliente tiene un impacto positivo en los beneficio de la empresa.

---

<sup>8</sup> Scielo. Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca México. México. P 01.

<sup>9</sup> Publicaciones Telos. Calidad del servicio de taxis del municipio de Maracaibo. Venezuela. P 01.

Ambas definiciones visualizan la calidad de servicio como la oportunidad que tienen las empresas de obtener beneficios, diferenciándolas una de otra por la atención brindada al cliente, ya que es éste quien valora la calidad a través de su preferencia y fidelidad, en otras palabras, mejor atención significa permanencia de la empresa en el mercado y beneficios económicos. Estas definiciones están orientadas a satisfacer las necesidades del cliente en pro de una recompensa económica, que si bien es una orientación válida, no debe generalizarse para todos los servicios, especialmente para los servicios públicos.

Bajo otro enfoque, Ishikawa (2000) considera que la calidad en el servicio es una cultura, una forma de servir y de actuar, la calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades de los clientes; lograr una cultura de calidad en el servicio requiere que cada persona que integra la organización desarrolle una serie de valores y actitudes.

Esta última definición, está igualmente orientada al cliente, pero bajo una filosofía de vida, de gestión por convencimiento propio y por los valores de los miembros de la organización, como parte de una cultura organizacional. Esta definición puede adaptarse a servicios públicos, donde no prevalece exclusivamente el beneficio económico de la empresa, sino la disposición de la organización a satisfacer las necesidades del cliente o de los usuarios.

En esta investigación se coincide con los autores señalados con respecto a que la calidad de servicio está orientada a la forma como se presta el servicio al cliente, a la satisfacción de sus necesidades, y por lo tanto, es éste quién puede valorarla, razón por la cual, los modelos que permitan cuantificar o valorar la calidad de

servicio deben estar orientados a los clientes o usuarios, a identificar la percepción que tienen del servicio.

### **5.3. MARCO CONCEPTUAL**

**EMPLEO FORMAL:** Es aquel que se encuentra formalizado mediante la celebración de un contrato de trabajo entre el trabajador y el empleador, y se ajusta a los requerimientos de ley, lo cual involucra pago de impuestos, seguridad social, prestaciones, etc. Como tal, puede ejercerse tanto en el sector público como en el privado, y forma parte de las estadísticas oficiales.

**TRANSPORTE:** El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte).

**TAXI:** Automóvil de servicio público que transporta de un lugar a otro a las personas que lo solicitan a cambio de dinero; generalmente está provisto de un taxímetro que indica el importe del viaje. "en muchas ciudades los taxis son amarillos y negros"

**EMPLEO INFORMAL:** Es aquel que no cuenta con la protección que estipula la ley para las relaciones laborales, de modo que son empleos sin protección social por parte del Estado y que no brindan estabilidad económica para los trabajadores.

**ECONOMIAS DE ESCALA:** Son las ventajas que, en términos de costos, una empresa obtiene gracias a la expansión. Existen factores que hacen que el coste

medio de un producto por unidad caiga a medida que la escala de la producción aumenta.

**URBANO:** el adjetivo urbano hace referencia a aquello perteneciente o relativo a la ciudad. Una ciudad es un área con una alta densidad de población y cuyos habitantes, por lo general, no se dedican a las actividades agrícolas.

**SOCIOECONÓMICO:** es una medida total económica y sociológica combinada de la preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas, basada en sus ingresos, educación, y empleo.

**SERVICIO PÚBLICO:** Se denomina servicio público, de este modo, a la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población. La distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos.

**CARACTERIZACIÓN:** determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás. Es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo.

**MOTOTAXISMO:** El diccionario de la Real Academia Española define el término mototaxi como un peruanismo que significa “motocicleta de tres ruedas y con techo que se usa como medio de transporte popular para trechos cortos a cambio de dinero de la misma forma que un taxi.

**DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL:** es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus

conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento.

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:** es cualquier proceso donde se generan e intercambian productos, bienes o servicios para cubrir las necesidades de las personas. La actividad económica permite la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún tipo de servicio.

**EMPRESARIO:** Un empresario es aquella persona que, de forma individual o colectiva, fija los objetivos y toma las decisiones estratégicas acerca de las metas, los medios, la administración y el control de las empresas y asume la responsabilidad tanto comercial como legal frente a terceros. El empresario es la persona física, o jurídica, que con capacidad legal y de un modo profesional combina capital y trabajo con el objetivo de producir bienes y/o servicios para ofertarlos en el mercado a fin de obtener beneficios.

**POLÍTICAS:** es importante que las políticas empresariales afecten a toda la organización, ya que de ese modo se creará una cadena de trabajo orientado a cumplir las políticas y a trabajar por el objetivo común de la compañía. Esto les permite a los directivos medios elaborar planes concretos de acción orientados al cumplimiento de los objetivos empresariales.

## **5.4 MARCO LEGAL**

Las bases legales que sustentan este proyecto se derivan de algunas leyes, artículos contemplados en la Constitución Política de Colombia, la Legislación Cooperativa que contempla la Ley 79 de 1988.

### **Constitución Política Colombiana.**

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

### **Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones.**

Artículo 1. Ámbito de aplicación y principios. Modificado por el art. 1, ley 1383 de 2010. Las normas del presente código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito.

En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la constitución política, todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, pero está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades para garantía de la seguridad y comodidad de los habitantes, especialmente de los peatones y de los discapacitados físicos y mentales, para la preservación de un ambiente sano y la protección del uso común del espacio público.

Le corresponde al ministerio de transporte como autoridad suprema de tránsito definir, orientar, vigilar e inspeccionar la ejecución de la política nacional en materia de tránsito.

Las autoridades de tránsito promoverán la difusión y el conocimiento de las disposiciones contenidas en este código.

Los principios rectores de este código son: seguridad de los usuarios, calidad, oportunidad, cubrimiento, libertad de acceso, plena identificación, libre circulación, educación y descentralización.

Artículo 16. Capacitación vehículos de servicio público. Los centros de enseñanza automovilística ofrecerán dentro de sus programas una especial capacitación para conducir vehículo de servicio público.

El ministerio de transporte reglamentará lo relativo a la clasificación de los centros de enseñanza, de acuerdo con las categorías existentes.

Artículo 88. Tránsito por el carril derecho al transporte público individual. Cuando el vehículo de servicio público individual urbano transite sin pasajeros, estará obligado a hacerlo por el carril derecho indicando la disponibilidad para prestar el servicio, mediante luz especial destinada para tal efecto, o la señal luminosa de estar libre.

Artículo 90. Luces interiores del servicio público colectivo urbano. En los vehículos de servicio público colectivo urbano, las luces interiores permanecerán encendidas durante todo el tiempo en que el vehículo esté prestando el servicio entre las dieciocho (18) horas y las seis (6) horas del día siguiente.

**Ley 1383 de 2010. Por la cual se reforma la ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones.**

Artículo 1. De la Ley 769 de 2002, quedará así: Artículo 1. Ámbito de aplicación y principios. Las normas del presente Código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito.

En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la Constitución Política, todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, pero está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades para garantía de la seguridad y comodidad de los habitantes, especialmente de los peatones y de los discapacitados físicos y mentales, para la preservación de un ambiente sano y la protección del uso común del espacio público.

Le corresponde al Ministerio de Transporte como autoridad suprema de tránsito definir, orientar, vigilar e inspeccionar la ejecución de la política nacional en materia de tránsito.

Las autoridades de tránsito promoverán la difusión y el conocimiento de las disposiciones contenidas en este código.

Los principios rectores de este código son: seguridad de los usuarios, la movilidad, la calidad, la oportunidad, el cubrimiento, la libertad de acceso, la plena identificación, libre circulación, educación y descentralización.

**Ley 105 de 1993. Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.**

#### CAPÍTULO I.

#### INTEGRACIÓN DEL SECTOR Y DEL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPORTE

ARTÍCULO 1o. SECTOR Y SISTEMA NACIONAL DEL TRANSPORTE. Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

Conforman el Sistema Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden que tengan funciones relacionadas con esta actividad.

## CAPÍTULO II.

### PRINCIPIOS RECTORES DEL TRANSPORTE

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO. El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá por los siguientes principios:

#### DEL ACCESO AL TRANSPORTE:

El cual implica:

- a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.
- b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.
- c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.
- d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

## EL CARÁCTER DEL SERVICIO PÚBLICO DEL TRANSPORTE:

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

Excepcionalmente la Nación, las entidades territoriales, los establecimientos públicos y las empresas industriales y comerciales del Estado de cualquier orden, podrán prestar el servicio público de transporte, cuando éste no sea prestado por los particulares, o se presenten prácticas monopolísticas u oligopolísticas que afecten los intereses de los usuarios. En todo caso el servicio prestado por las entidades públicas estará sometido a las mismas condiciones y regulaciones de los particulares.

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

## DE LAS RUTAS PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS:

Entiéndase por ruta para el servicio público de transporte el trayecto comprendido entre un origen y un destino, con un recorrido determinado y unas características en cuanto a horarios, frecuencias y demás aspectos operativos.

El otorgamiento de permisos o contratos de concesión a operadores de transporte público a particulares no genera derechos especiales, diferentes a los estipulados en dichos contratos o permisos.

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte o sus organismos adscritos, establecerá las condiciones para el otorgamiento de rutas para cada modo de transporte, teniendo en cuenta los estudios técnicos que se elaboren con énfasis en las características de la demanda y la oferta.

#### DE LA LIBERTAD DE EMPRESA:

Para la constitución de empresas o de formas asociativas de transporte no se podrán exigir otros requisitos que los establecidos en las normas legales y en los reglamentos respectivos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, para acceder a la prestación del servicio público, las empresas, formas asociativas de transporte y de economía solidaria deberán estar habilitadas por el Estado. Para asumir esa responsabilidad, acreditarán condiciones que demuestren capacidad técnica, operativa, financiera, de seguridad y procedencia del capital aportado.

Las autoridades sólo podrán aplicar las restricciones a la iniciativa privada establecidas en la ley, que tiendan a evitar la competencia desleal, el abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado, para garantizar la eficiencia del sistema y el principio de seguridad.

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte o sus organismos adscritos reglamentará las condiciones de carácter técnico u operativo para la prestación del servicio, con base en estudios de demanda potencial y capacidad transportadora.

**Proyecto de ley 093 de 2012. Por medio de la cual se asignan cupos de taxi para las personas con discapacidad de Colombia como inversión social y generación de empleo y se dictan otras disposiciones.**

Artículo 1°. Definiciones:

a) **Personas con discapacidad:** Con base en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y la jurisprudencia de la Corte Constitucional relevante, para efectos de la presente ley, se definen como: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás;

b) **Cupo de taxi:** En cualquier municipio de Colombia es la autorización o permiso exigido como requisito para que un vehículo pueda prestar un servicio público, como es el de transporte tipo taxi el cual es autorizado solo mediante decreto municipal expedido por el Alcalde del municipio. Y en este caso los Alcaldes son quienes tienen competencia, autonomía, potestad, jurisdicción, determinación y decisión con los cupos de taxi disponibles producto de la extinción de dominio, dentro de su municipio.

Artículo 2°. Política. Se establecerá como política pública nacional obligatoria del Estado colombiano lo siguiente:

a) Cuando el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte AUTORICE el ingreso de nuevos cupos de taxi en cualquier municipio del país, un porcentaje del 20% de estos nuevos cupos de taxi autorizados serán asignados a la población con discapacidad del respectivo municipio donde se autorice su ingreso;

Decreto 172 de 2001. Por la cual se reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi y la prestación por parte de éstas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la ley y los Convenios Internacionales.

ARTÍCULO 2o. **Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en el presente decreto se aplicarán integralmente a la modalidad de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi, en todo el territorio nacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Leyes 105 de 1993, y 336 de 1996.

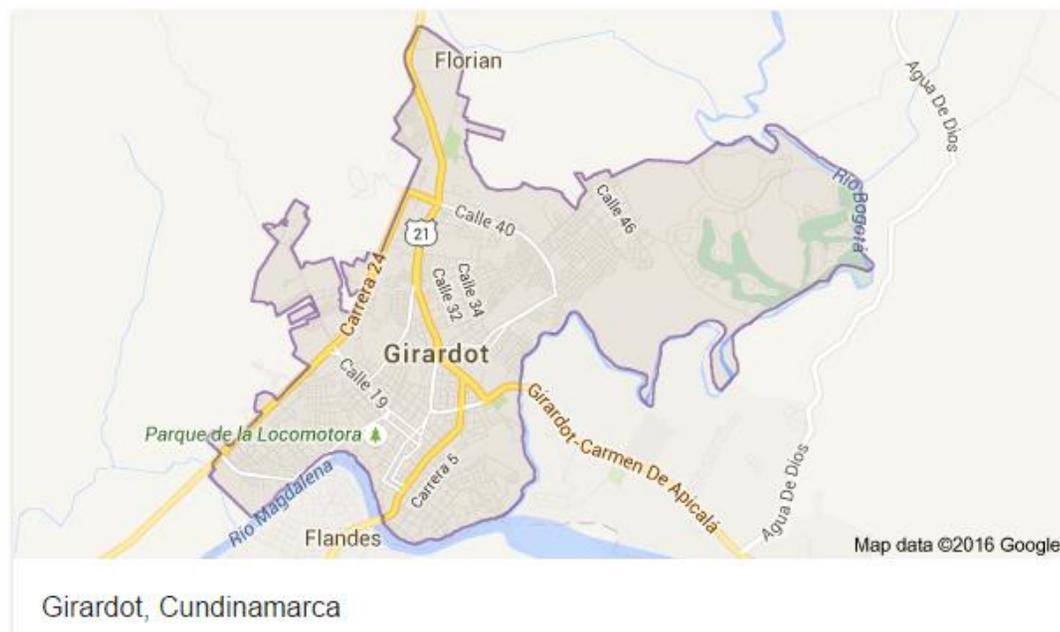
ARTÍCULO 3o. **Actividad transportadora.** De conformidad con el artículo 6o. de la Ley 336 de 1996 se entiende por actividad transportadora, un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando vehículos, en uno o varios modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en los reglamentos del Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 4o. **Transporte público.** De conformidad con el artículo 3o. de la Ley 105 de 1993, el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

## 5.5 MARCO GEOGRÁFICO.

El Municipio de Girardot está situado en la Zona Tropical hacia el centro de la República de Colombia, al suroccidente del Departamento de Cundinamarca, a 40 17' 36" de Latitud Norte, tiene una Longitud con relación al Meridiano de Bogotá de 0o 44' 55" W. Por estar situado en plena Zona Tórrida, el Municipio se caracteriza por tener temperatura constante a través del año y carecer de estaciones, contando solamente con dos marcados períodos de sequía y humedad repartidos en los 12 meses del año.<sup>10</sup>

**Figura 1. Ubicación de Girardot**



**Fuente:** Página Web

<sup>10</sup> Asojuntas. Ubicación geográfica Girardot – Cundinamarca. Colombia. P 01.

## **LOCALIZACIÓN**

Está ubicado en la parte media del Alto Magdalena y en su margen derecha. Alejado de las estribaciones occidentales de la Cordillera Oriental y en una zona de transición de la región seca del Sur y la húmeda del Norte de este Valle. Tiene una extensión de 138 Kilómetros cuadrados y se encuentra a solo dos horas y media de la Capital de la República.

## **LIMITES**

- Por el Norte: Con los Municipios de Nariño y Tocaima.
- Por el Sur: Con Flandes en el Departamento del Tolima, y el Río Magdalena de por medio.
- Por el Oriente: Con el Municipio de Ricaurte (Peñalisa), y el Río Bogotá de por medio.
- Por el Occidente: Con el Departamento del Tolima y parte del Municipio de Nariño.

Es de anotar que sus grandes líneas limítrofes están en los ríos Magdalena y Bogotá, arterias que rodean con una gran cinta de agua al Municipio.

## **CLIMATOLOGÍA Y TEMPERATURA.**

Goza de un clima cálido seco, sano y agradable para ciudadanos y turistas. Se denomina técnicamente clima de sabana periódicamente húmedo con lluvias zenitales, que es una subdivisión del clima tropical lluvioso. Como todo su territorio está debajo de los 1.000 metros de altura, sus temperaturas son elevadas, registrándose las más altas durante los meses de Febrero, Agosto y Septiembre;

durante el resto del año hay un ligero descenso producido por un régimen de lluvias moderado, distinguiéndose dos períodos lluviosos de Abril a Junio y de Septiembre a Noviembre. El Municipio tiene una temperatura media de 30 grados centígrados.

## **ALTURA**

Se encuentra a una altura sobre el nivel del mar de 326 Metros.

## **POBLACION**

Girardot tiene una población de 150.178 habitantes según datos del censo 2005 (DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística).

## 6. DISEÑO METODOLÓGICO.

### 6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para la elaboración de este trabajo se utilizará el tipo de investigación descriptiva. En este tipo de investigación se describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando, siendo una herramienta fundamental de éste tipo de investigación, la gráfica<sup>11</sup>. Con esta investigación podremos identificar las características sobre el servicio público de taxis en la ciudad de Girardot en el año 2016.

El proceso descriptivo se efectuara mediante la aplicación de encuestas, realizando un pertinente trabajo de campo, entrevistas, internet, etc., con el propósito de obtener información valedera y realizar un trabajo con argumentos reales y estratégicos, con el fin de cumplir con los objetivos anteriormente propuestos.

Por otra parte, En la investigación descriptiva los investigadores hacen la pertinente recolección de datos teniendo en cuenta la base de una información y luego analizan cuidadosamente los resultados, con el fin de obtener conclusiones significativas que contribuyan al conocimiento y búsqueda de la verdad.

---

<sup>11</sup> Wikipedia. Investigación descriptiva. España. P 01.

## **6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

El método a utilizar en esta investigación será el analítico, Su aporte al proceso de investigación es resultado fundamentalmente de la experiencia. Estos métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección sensorial, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Su utilidad destaca en la entrada en campos inexplorados o en aquellos en los que destaca el estudio descriptivo<sup>12</sup>. Con el fin de caracterizar el servicio público de taxis del Municipio de Girardot, Cundinamarca, se utilizara esta metodología teniendo en cuenta los datos recolectados en las encuestas y entrevistas que se realizaran a los diferentes sectores con influencia para el tema de investigación.

## **6.3. POBLACIÓN**

La población objetivo para esta investigación son los conductores, propietarios de vehículos que prestan el servicio público de transporte, taxis y los usuarios que obtienen este servicio que se localizan en el Municipio de Girardot, Cundinamarca.

## **6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **6.4.1. ENCUESTA**

Se desarrollará un formato de encuesta el cual permite determinar las características que tiene el servicio público de taxi, dicha encuesta va dirigida a los

---

<sup>12</sup> Wikipedia. Método Empírico – Analítico. España. P 01.

conductores y/o propietarios y a los clientes del Municipio de Girardot, Cundinamarca.

#### **6.4.2. OBSERVACIÓN**

Técnica que utilizamos constantemente en la vida cotidiana para adquirir conocimientos. Se puede decir que la observación es un procedimiento de recopilación de datos e información consistente en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades presentes, y a actores sociales en el contexto real en donde desarrollan normalmente sus actividades. Mediante la observación se intentan captar aquellos aspectos que son más significativos de cara al problema a investigar para recopilar los datos que se estiman convenientes<sup>13</sup>. Así que con esta técnica se observará y analizarán resultados, con el propósito de obtener conclusiones del contexto del servicio público de taxis en el Municipio de Girardot, Cundinamarca.

---

<sup>13</sup> Técnicas de investigación social para el trabajo social. Técnicas de observación. España. P 01.

## **6.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.**

Una vez recolectada la información se procederá a realizar clasificación de la misma, posteriormente un análisis por medio de la tabulación y elaboración de gráficas estadísticas, con el fin de establecer la caracterización del servicio público de taxi del Municipio de Girardot, Cundinamarca.

Finalmente, tomando como base los resultados de la información recolectada, se desarrollará el análisis por medio de la matriz DOFA, con el fin de establecer una caracterización, que determinarán las conclusiones finales a presentar.

## 7. DISEÑO INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento de recolección a datos se diseñó en base al objetivo que tiene este trabajo de investigación, cuyo objetivo era conocer el entorno del servicio público de Taxis (Anexo A) como fomento de emprendimiento y generación de empleo que tiene nuestro municipio Girardot como ciudad turística, y la perspectiva que tiene los usuarios de este servicio (Anexo B).

Dado lo anterior, se analizó el instrumento de recolección de información utilizado, tomándose algunas preguntas e implementando nuevas que orientaran al logro del objetivo general para la caracterización servicio público de taxis del Municipio de Girardot, Cundinamarca.

Finalmente, con el fin de identificar todas las variables socioeconómicas se diseñó dos instrumentos de recolección de datos basado en datos básicos a propietarios y/o conductores de vehículos el cual consta de veintiún (21) preguntas, divididas en información personal y condiciones del vehículo y trabajo, según anexo A. el segundo instrumento de recolección de datos va dirigido a los usuarios que requieren de este servicio el cual consta de dieciséis (16) preguntas, divididas en información personal y percepción del servicio.

## **8. APLICACIÓN INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS**

La aplicación del instrumento de recolección de datos del servicio público de taxis se realizó en dos etapas, la primera se hizo una prueba piloto el día 14 de Octubre de 2016 con cinco personas observando el tiempo de respuesta y la reacción que tiene el encuestado, la segunda se realiza los días 19 al 23 de Octubre de 2016 en los puntos estratégicos del Municipio de Girardot, Cundinamarca, respectivamente; en las cuales se contó con el apoyo de la Secretaria de Transportes de Girardot, quienes suministraron la cantidad de vehículos servicio público se encuentran registrados, así mismo, la población que utiliza el servicio público, brindó acompañamiento y generó respuesta positiva al trabajo de campo implementado.

Lo anterior, se evidencia una muestra de los conductores que prestan este servicio y de los usuarios que utilizan el servicio, encuestadas en el Municipio de Girardot, Cundinamarca.

Finalmente, el logro eficiente de la aplicación al instrumento de recolección de datos se dio gracias la presentación realizada por los autores, la cual se fundamentó en identificación con los carné estudiantiles y haciendo énfasis en que dicha información no sería utilizada para ningún fin político, económico y/o social, por el contrario, serviría de base para determinar el progreso económico y turístico en el municipio de Girardot. Razón por la cual, el apoyo recibido de la población fue satisfactorio por su dedicación de tiempo y los comentarios realizados, estos sirvieron de fundamento para el desarrollo de análisis a los datos recopilados.

## 8.1. ANÁLISIS INFORMACIÓN RECOLECTADA

Se realizó inicialmente el análisis de la información de la encuesta (anexo A), el cual iba dirigida los conductores y/o propietarios de taxis.

### a. Información Personal.

#### 1. Nivel de escolaridad

Primaria	Secundaria	Técnico	Tecnólogo	Profesional
----------	------------	---------	-----------	-------------

#### 2. Género:

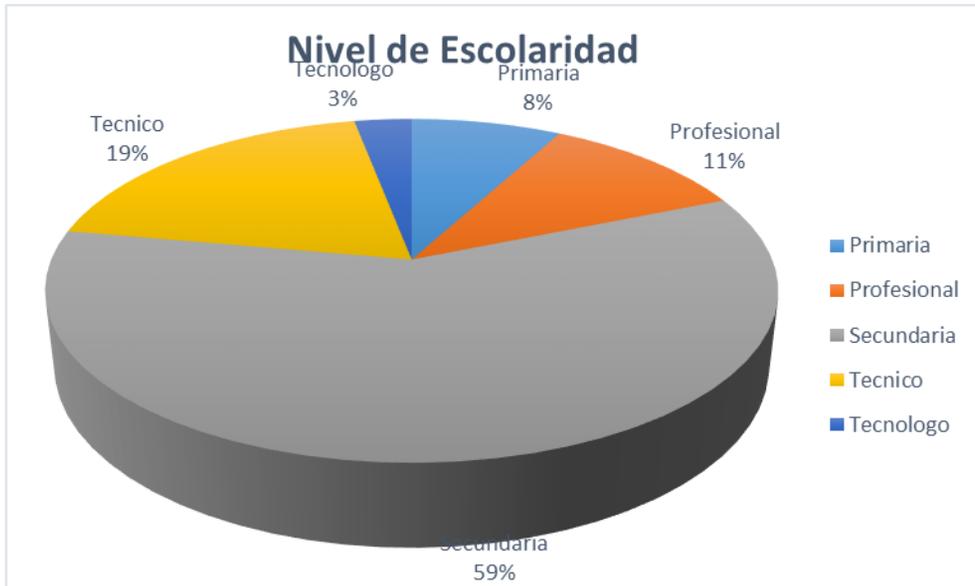
Femenino	Masculino
----------	-----------

**Tabla 1.** Nivel de Escolaridad y Género

Nivel de escolaridad	Total
<b>Primaria</b>	<b>21</b>
Masculino	21
<b>Profesional</b>	<b>29</b>
Masculino	29
<b>Secundaria</b>	<b>157</b>
Masculino	157
<b>Técnico</b>	<b>51</b>
Masculino	51
<b>Tecnólogo</b>	<b>8</b>
Masculino	8
<b>Total general</b>	<b>266</b>

Del total de los propietarios y/o conductores de taxis el mayor porcentaje lo presenta el género masculino con un 100% de la muestra encuestada allí se argumenta que se trata de un oficio de trabajo arduo.

**Gráfica 1. Nivel de escolaridad.**



Ahora bien, el nivel de escolaridad profesional representa un 11%. El nivel tecnológico solamente está enmarcado por un 3%, el técnico un 19% el nivel de secundaria lo constituye un 59%, y, la primaria está definida por un 44%, categorizada por una población masculina

Razón por la cual, se puede atribuir que el nivel de escolaridad es más alto en los hombres es la secundaria, característica predominante en la medición de conductores de taxi; sin embargo, el índice de escolaridad a rasgos generales es bajo, pues el mayor porcentaje está enfocado en el nivel de la secundaria seguido de la técnica.

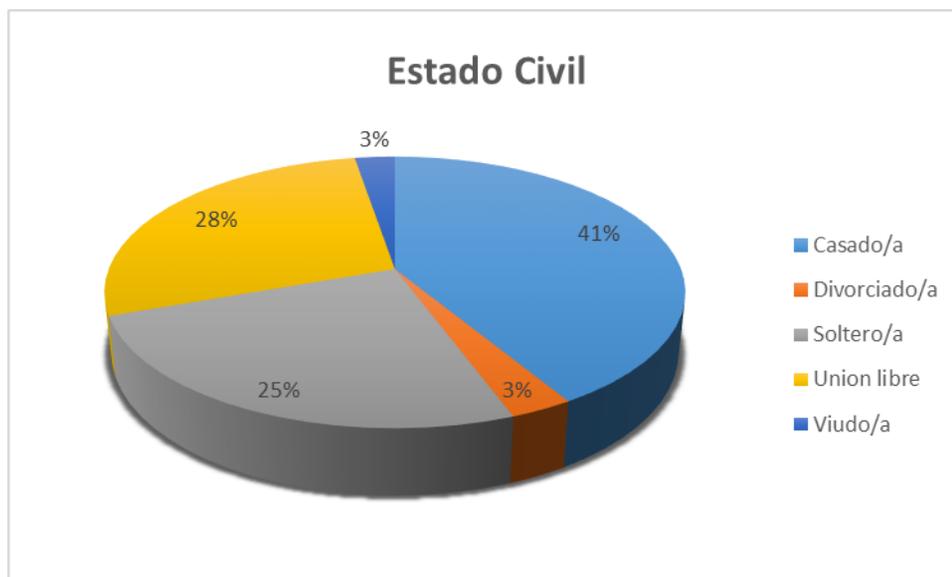
### 3. Estado civil

Soltero/a	Casado/a	Divorciado/a	Viudo/a	Unión Libre
-----------	----------	--------------	---------	-------------

**Tabla 2.** Estado Civil

Estado Civil	Total
Casado/a	110
Divorciado/a	8
Soltero/a	67
Unión libre	74
Viudo/a	7
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfico 2.** Estado Civil



La característica fundamental en los hogares de los conductores y/o propietarios de taxi frente al estado civil, corresponde al de casado con un 41%, seguido del estado de unión libre con un 28%, soltero con un 25%, viudo con un 3% y tan sólo el 3% divorciado, evidenciando que el núcleo familiar es fundamental en el municipio.

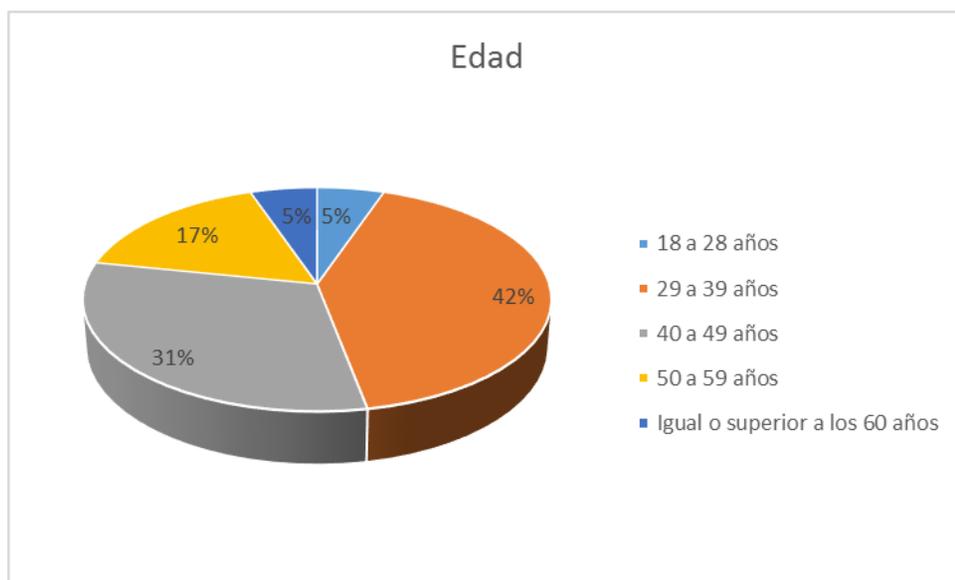
#### 4. Edad

18 a 28 años	29 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	Igual o superior a los 60 años
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------------------------

**Tabla 3. Edad**

Edad	Total
18 a 28 años	14
29 a 39 años	111
40 a 49 años	83
50 a 59 años	44
Igual o superior a los 60 años	14
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfico 3. Edad**



La edad de los conductores y/o propietarios de taxi encuestados obteniendo como resultado que en su mayoría se encuentran en un margen de edad entre 29 a 39 años equivalente al 42% del total de conductores encuestados, seguido con 31% de las personas entrevistadas tienen una edad de 40 a 49 años. En los demás

indicadores se puede evidenciar el 17% en un margen entre 50 y 59 años, un 5% para las personas entre 18 a 28 años y por último un 5% quienes tienen igual o superior a los 60 años.

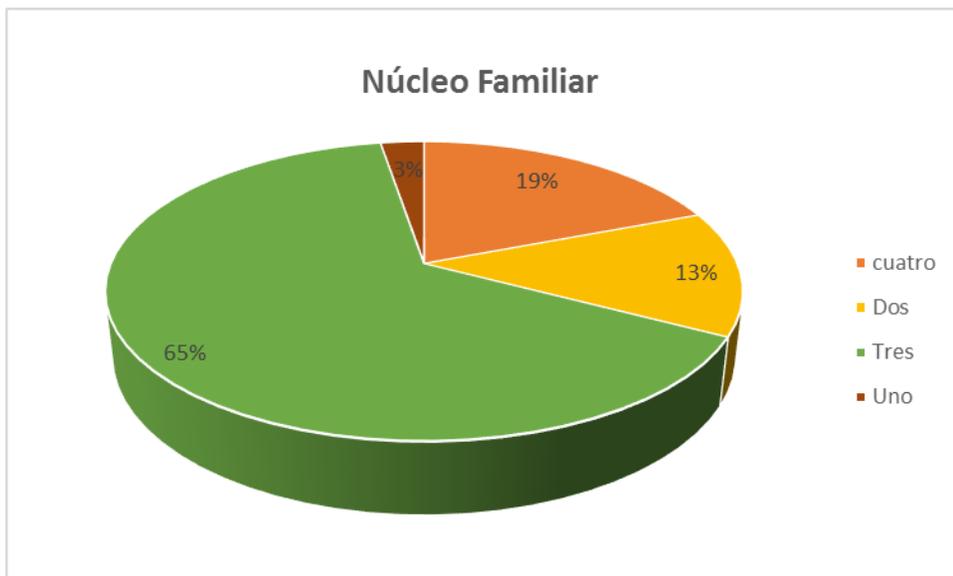
5. Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar

Uno		Dos		Tres		Cuatro		Cinco o más
-----	--	-----	--	------	--	--------	--	-------------

**Tabla 4.** Núcleo Familiar.

Núcleo Familiar	Total
Cuatro	51
Dos	36
Tres	172
Uno	7
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 4.** Núcleo Familiar



El porcentaje más representativo de la cantidad de personas que conforman el núcleo familiar de los conductores y/o propietarios en el municipio, equivale a un 65% para la totalidad de tres, seguido con el 19% para el cuatro, respectivamente. De igual manera, el 13% está destinado al núcleo con dos integrantes y tan solo el 3% para uno. Esta variable no fue cruzada con el estado civil de los propietarios de taxi, teniendo en cuenta la diversidad de la población.

Dado lo anterior, en el municipio de Girardot, Cundinamarca de manera notoria los grupos familiares están denominados con un número de integrantes adecuado, atribuyendo una vez más la importancia de éste.

6. Estrato socioeconómico

Uno		Dos		Tres		Cuatro		Cinco o más	
-----	--	-----	--	------	--	--------	--	-------------	--

7. ¿Cuenta con vivienda propia?

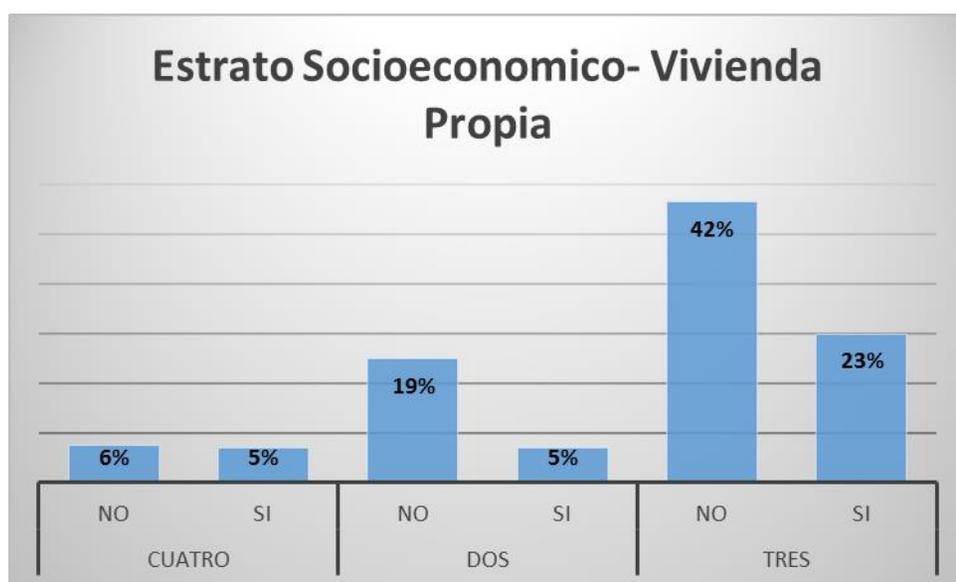
Si		No	
----	--	----	--

**Tabla 5.** Estrato Socioeconómico y vivienda propia

Estrato Socioeconómico-Vivienda Propia	Total
<b>Cuatro</b>	<b>29</b>
No	15
Si	14
<b>Dos</b>	<b>64</b>
No	50
Si	14
<b>Tres</b>	<b>173</b>
No	113
Si	60
<b>Total general</b>	<b>266</b>

### Gráfico 5. Estrato Socioeconómico y vivienda propia

El 65% de los hogares de los conductores de vehículos de servicio público de taxi en el municipio de Girardot, Cundinamarca se encuentran en estrato socioeconómico tres, el 24% en estrato dos y tan solo el 11% en cuatro, no obstante, del 65% en estrato tres el 23% si cuenta con vivienda propia y el 42% no, así mismo, en el estrato dos el 5% tiene vivienda propia y el 19% no, por último, el 5% del estrato cuatro posee vivienda propia, y el 6% no la tiene.



Dado lo anterior y a pesar de que se evidencia notablemente un nivel socioeconómico inferior, el 33% de la población encuestada sí cuenta con vivienda propia, contrarrestando un poco el bajo de progreso en el municipio, entonces del 67% que no tienen vivienda propia el 42% pertenece al estrato uno.

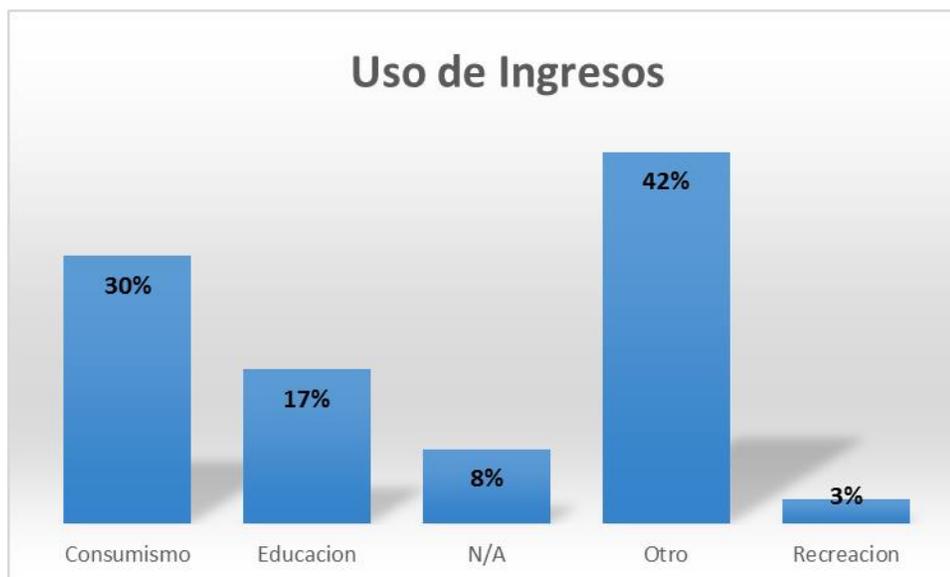
8. ¿Cuál es el principal uso de los ingresos, después de satisfacer las necesidades básicas?

Recreación	Educación	Consumismo	Otro	N/A
------------	-----------	------------	------	-----

**Tabla 6.** Uso de los Ingresos.

Uso de los Ingresos	Total
Consumismo	80
Educación	46
N/A	22
Otro	111
Recreación	7
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfico 6.** Uso de ingresos



Después de cubrir las necesidades básicas en los hogares de las conductores de taxis, el 8% considera bajos sus ingresos para cobijar otras carencias, corroborando que el progreso del municipio no es alto al igual que cuando se analizó el nivel socioeconómico en el punto inmediatamente anterior; por otra parte, es de atribuir que el 23% los usa para educación de sus hijos aun cuando el

30% destina sus ingresos para el consumismo, y el 42% a otros donde incluyen mantenimiento del vehículo y el 3% para recreación.

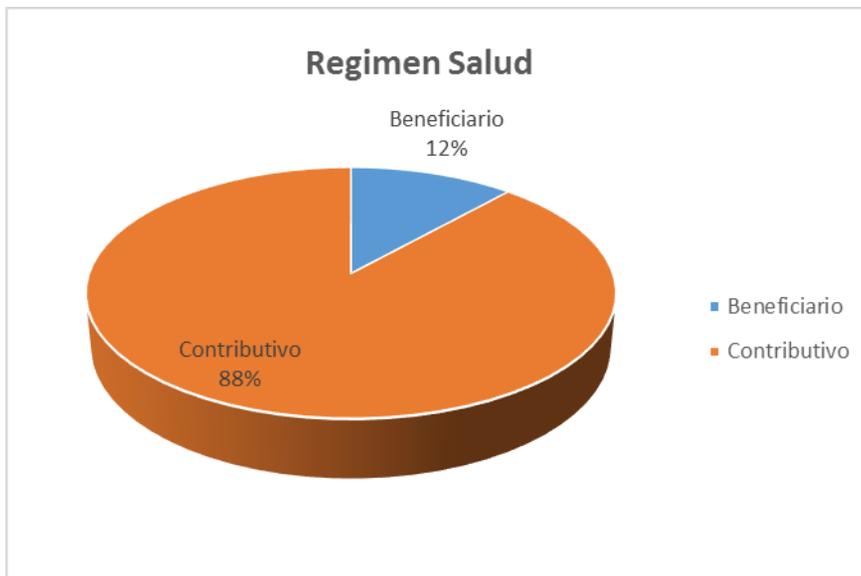
9. ¿A qué régimen de salud se encuentra afiliado?

Subsidiado		Contributivo		Beneficiario	
------------	--	--------------	--	--------------	--

**Tabla 7. Régimen de Salud**

Régimen Salud	Total
Beneficiario	31
Contributivo	235
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Grafica 7. Régimen de Salud**



El porcentaje más representativo que tiene el régimen de salud al cual se encuentran afiliados los conductores y/o propietarios con un 88% al régimen contributivo el cual son los cotizantes gracias a Decreto 1047 de 2014 expedido por el Ministerio de Trabajo y la Resolución 2634 de 2014 expedida por el

Ministerio de Salud y Protección Social que establecen las medidas necesarias para garantizar a los conductores de taxi la afiliación al SGSS, y con el 12% se encuentran los usuarios beneficiarios.

**b. Condiciones de trabajo y vehículo.**

10. ¿Es propietario de vehículo de servicio público de taxi?

Si		No	
----	--	----	--

Sí la anterior respuesta fue SI, favor conteste la siguiente pregunta (12)

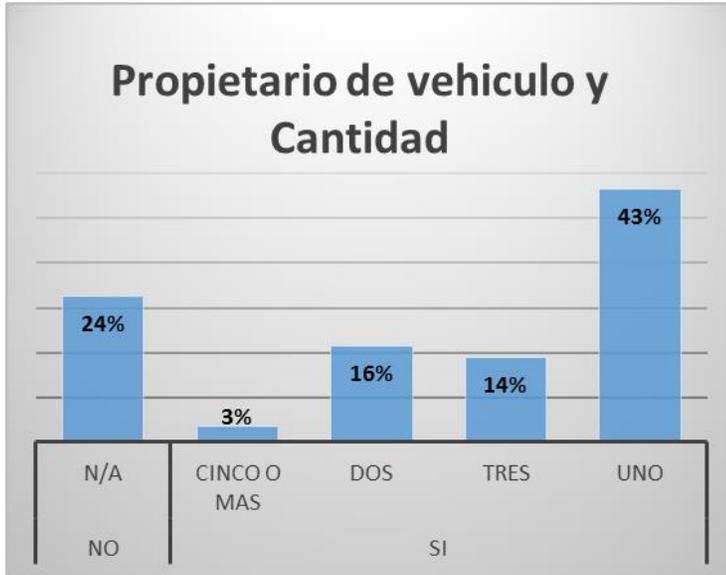
11. ¿Cuántos vehículos en propiedad tiene?

Uno		Dos		Tres		Cuatro		Cinco o más	
-----	--	-----	--	------	--	--------	--	-------------	--

**Tabla 8.** Propietario y número de vehículos de servicio público de taxi

Propietarios de Vehículos y # de vehículos	Total
<b>No</b>	<b>65</b>
N/A	65
<b>Si</b>	<b>201</b>
Cinco o mas	7
Dos	43
Tres	38
Uno	113
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 8.** Propietario y número de vehículos de servicio publico de taxi



El 24% corresponde a los conductores que no tienen vehículo a nombre propio y el 76% son propietarios de vehículos de servicio publico de taxi, donde se observa que el 43% cuenta con un vehiculo, el 16% posee dos vehiculos, el 14% tiene tres vehiculos y el 3% cinco o mas. Aquí se puede verificar la existencia de propietarios quienes para llevar un sustento diario lo llevan a cabo con un solo vehículo.

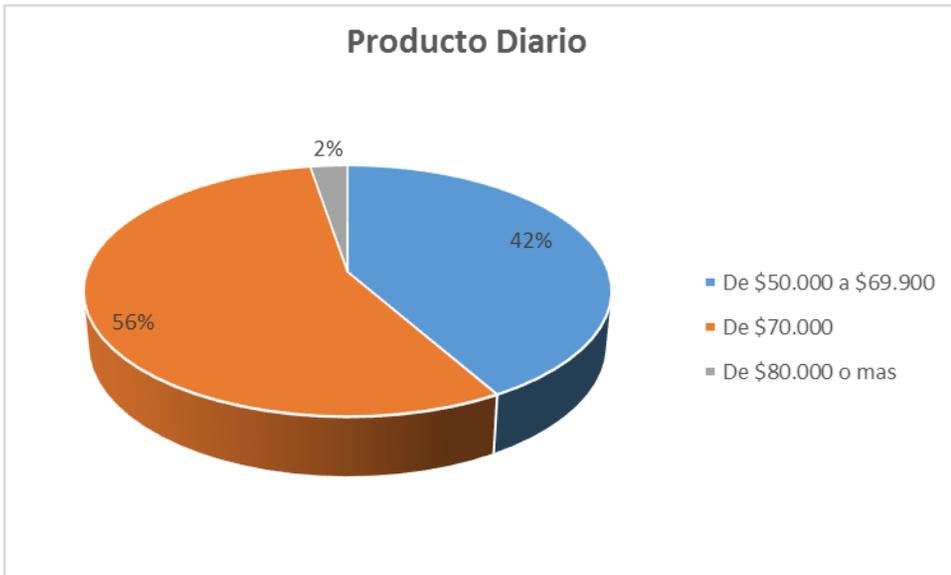
12. ¿Cuánto es el producto diario (cuota) de los conductores de taxi?

\$50.000		\$70.000		\$80.000		Superior a \$80.000	
----------	--	----------	--	----------	--	---------------------	--

**Tabla 9.** Producido Diario de Conductores

Producido Diario	Total
\$ 50.000	111
\$ 70.000	148
\$ 80.000	7
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 9. Producido Diario de Conductores**



Los conductores y propietarios de vehículos diariamente deben de tener un producido el cual 56% cuenta como cuota el valor de \$70.000, el 42% deben de entregar a sus propietarios entre \$50.000 a \$69.900 y el 2% de \$80.000 o mas esta cuota diaria se establece por tiempo laborado en donde los propietarios se establece la meta de realizar este valor y los conductores quienes no son propietarios de vehículos es lo que deben de presentar a los dueños por el préstamo del vehículo.

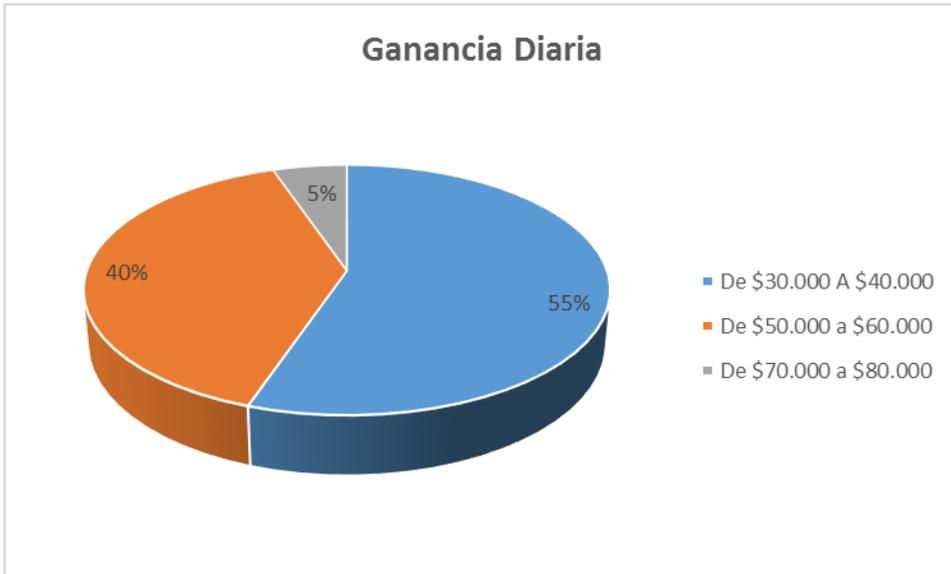
13. ¿Cuánto es la ganancia por día excluyendo la cuota y el combustible que debe entregar?

De \$30.000 a \$40.000	De \$50.000 a \$60.000	De \$70.000 a \$80.000	Más de \$80.000

**Tabla 10. Ganancia Diaria**

Ganancia Diaria	Total
De \$30.000 A \$40.000	147
De \$50.000 a \$60.000	105
De \$70.000 a \$80.000	14
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfico 10. Ganancia Diaria.**



Con el gráfico anterior podemos deducir que los conductores diariamente de taxi ganan entre \$30.000 a \$40.000 con un 55%, el 40% de los conductores ganan \$50.000 a \$60.000 y el 5% gana de \$70.000 a \$80.000. La ganancia diaria que tienen los conductores se debe a la cantidad de horas laboradas y la demanda que hay al momento de requerir un servicio de taxi, a esta ganancia es lo que les queda libre a ellos excluyendo el combustible y la limpieza del vehículo.

14. ¿Cuántas horas laboran diariamente los conductores de taxi?

6 a 9 horas		10 a 14 horas		15 horas		Superior a 15 horas	
-------------	--	---------------	--	----------	--	---------------------	--

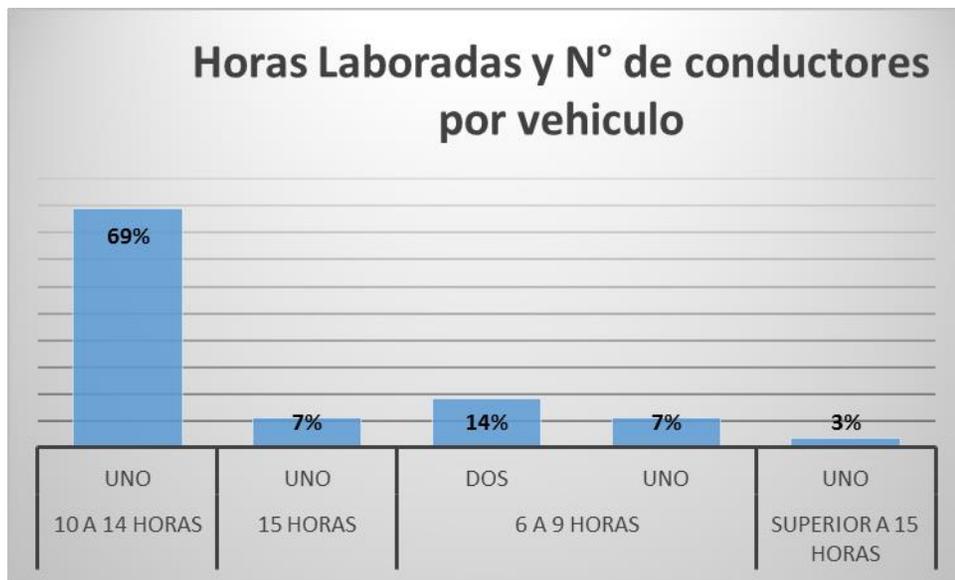
15. ¿Con cuántos conductores cuenta el vehículo?

Uno		Dos		Tres	
-----	--	-----	--	------	--

**Tabla 11.** Horas laboradas y N° de conductores por vehículo

Horas Laboradas y N de conductores	Total
<b>10 a 14 horas</b>	<b>178</b>
Uno	178
<b>15 Horas</b>	<b>22</b>
Uno	22
<b>6 a 9 Horas</b>	<b>59</b>
Dos	37
Uno	22
<b>superior a 15 horas</b>	<b>7</b>
Uno	7
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 11.** Horas laboradas y N° de conductores por vehículo.



Los conductores diariamente tienen un horario extenso a nivel laboral esto se debe a la cantidad de conductores que tiene un vehículo donde se observa que el 69% laboran de 10 a 14 horas diarias con un solo conductor, el 7% labora 15 horas con un solo conductor y el 21% labora de 6 a 9 horas en donde el 14% cuentan con dos conductores lo que ellos llaman relevo y el 7% con un solo conductor. El 3% cuenta con un solo conductor quien labora más de 15 horas.

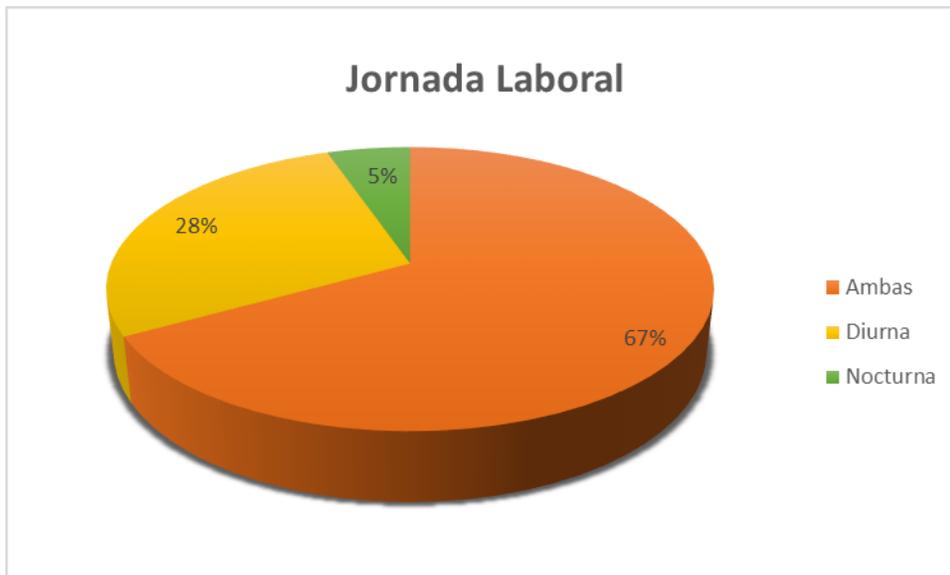
16. ¿Jornada laboral del día?

Diurna		Nocturna		Ambas	
--------	--	----------	--	-------	--

**Tabla 12.** Jornada Laboral diaria.

Jornada Laboral	Total
Ambas	178
Diurna	74
Nocturna	14
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 12.** Jornada Laboral diaria.



La jornada laboral va de la mano con la cantidad de conductores que tiene un vehículo como se observó en la gráfica 11 las horas laboradas, ambas jornadas es la que tiene la mayor representación en la gráfica con un 67%, seguido a esta se encuentra la jornada diurna con un 28% porque en el día se presenta más demanda al momento de solicitar un servicio de taxi por parte de un usuario y el 5% laborar en la jornada nocturna.

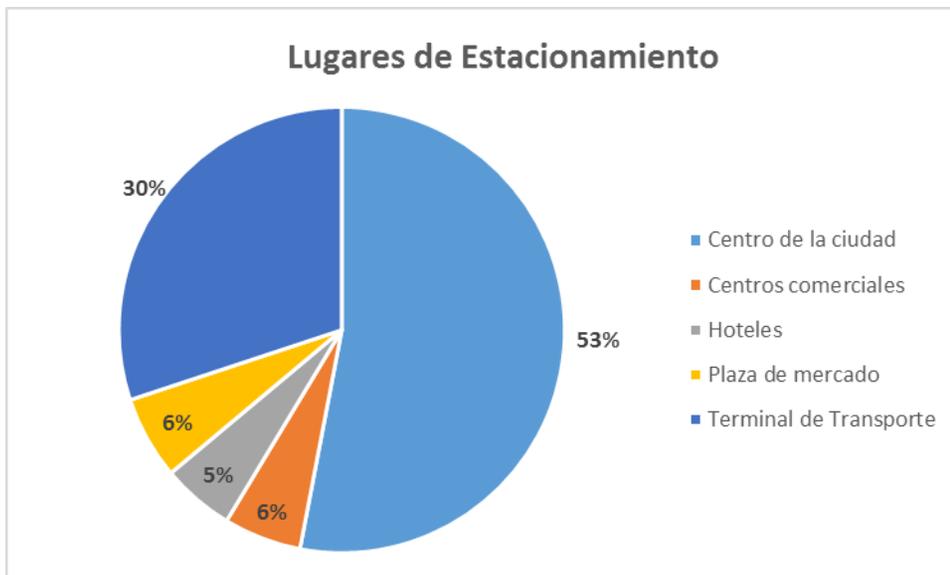
17. ¿En qué lugares frecuenta estacionarse a la espera de un servicio de taxi?

Terminal de transporte		Centros Comerciales		Centro de la ciudad		Plaza de Mercado	
Hoteles							

**Tabla 13.** Lugares de estacionamiento

Lugar de Estacionamiento	Total
Centro de la ciudad	141
Centros comerciales	15
Hoteles	14
Plaza de mercado	16
Terminal de Transporte	80
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 13.** Lugares de estacionamiento



Los conductores tienen sitios estratégicos para la consecución de lo que ellos comúnmente llaman carreras dentro esos puntos se encuentra, el centro de la ciudad de Girardot con 53% que es donde se encuentran los establecimientos de comercio, seguido el terminal de transporte con 30% este sitio es frecuentado por ellos, allí hay gente que viene de otras ciudades donde residen o laboran en este

sitio se cuenta con una isla o paradero especialmente para los taxis donde les facilita la espera del servicio por parte de un usuario; el 6% es la plaza de mercado y el otro 6% en centros comerciales lugar donde la población Girardoteña frecuente realizar la compra de enseres y vestuario requiriendo así de un vehículo con capacidad de traslado de sus compras y el 5% lo representa los hoteles o moteles el cual el taxista preserva la privacidad de la comunidad.

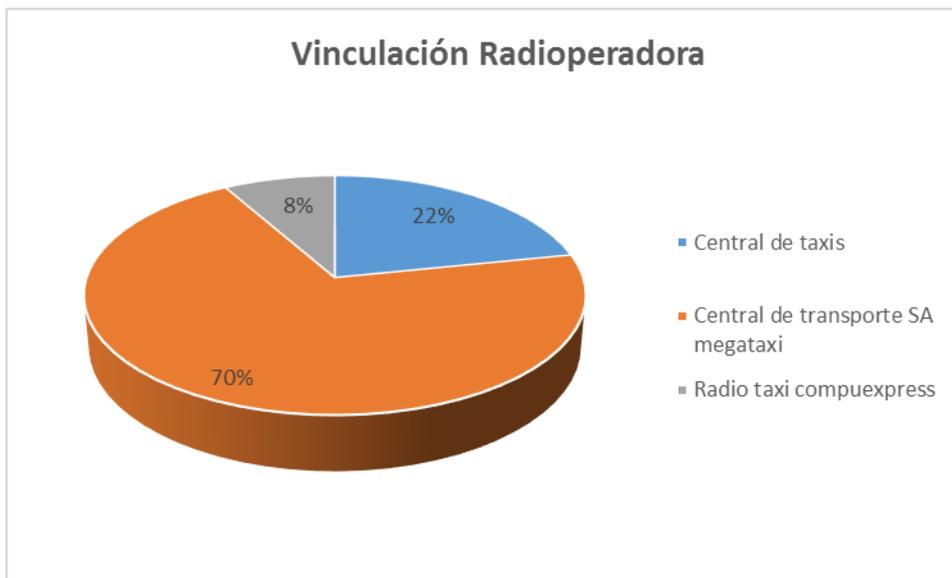
18. ¿Qué empresa radio-operadora se encuentra vinculado?

Radio taxi compuexpress		Central de transporte S.A Megataxi		Central de taxis	
-------------------------	--	------------------------------------	--	------------------	--

**Tabla 14.** Vinculación a Radioperadora.

Viculacion Radioperadora	Total
Central de taxis	58
Central de transporte SA megataxi	186
Radio taxi compuexpress	22
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 14.** Vinculación a Radioperadora.



Los propietarios de taxi prefieren la empresa de radioperadora Central de transporte SA Megataxi con un 70% por reconocimiento a la empresa y el 22% escogen la central de taxis, estas dos empresas son las más escogidas por los propietarios para la vinculación de radioperadora por su seriedad al momento de asignación de servicios y porque estipulan sanciones a los conductores cuando cumplen una infracción, esto hace que el servicio sea más disciplinario, a pesar de que todas las radioperadoras ofrecen los mismos beneficios la gran ventaja que tienen estas dos empresas es la fidelización de los usuarios, y el 8% pertenecen a la empresa Radio Taxi Compuexpress.

19. ¿En qué condiciones mantiene el vehículo?

Muy buena		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

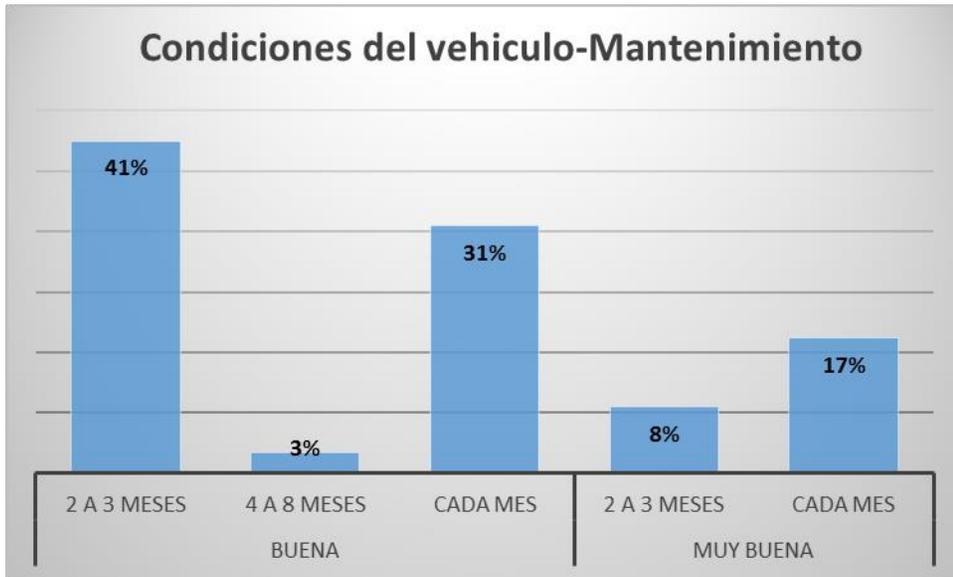
20. ¿Cada cuánto realiza mantenimiento al vehículo?

Cada mes		2 a 3 meses		4 a 8 meses		Más de 8 meses	
----------	--	-------------	--	-------------	--	----------------	--

**Tabla 15.** Condiciones del Vehículo y Mantenimiento

Condiciones del vehículo- Mantenimiento	Total
<b>Buena</b>	<b>199</b>
2 a 3 meses	110
4 a 8 meses	7
cada mes	82
<b>Muy buena</b>	<b>67</b>
2 a 3 meses	22
cada mes	45
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 15.** Condiciones del Vehículo y Mantenimiento.



La importancia de un propietario es tener su vehículo al día ya que es su herramienta de trabajo por lo tanto en la grafica se refleja según las personas encuestadas que el 75% tienen su vehículo en buenas condiciones donde el 41% realiza mantenimiento de 2 a 3 meses, el 31% lo realiza cada mes, el 3% de 4 a 8 meses y el resto corresponde al 25% el cual se divide el 17% efectúa mantenimiento cada mes y el 8% lo hace cada 2 a 3 meses. La mayoría de los conductores y/o propietarios manifiestan que entre mejores condiciones tenga el vehículo representa competencia entre ellos mismos ya que un usuario va a preferir un buen servicio y se ve reflejado a nivel visual.

21. ¿Qué tanta seguridad hay en este oficio?

Muy seguro		Un poco seguro		Nada seguro	
------------	--	----------------	--	-------------	--

**Tabla 16.** Seguridad en el oficio

Seguridad en el Oficio	Total
Nada seguro	105
Un poco seguro	161
<b>Total general</b>	<b>266</b>

**Gráfica 16.** Seguridad en el oficio



Según el plan de gobierno para la alcaldía de Girardot del período 2012-2015 indica que la inseguridad ciudadana está asociada a las condiciones de educación, empleo y pobreza, los propietarios y/o conductores confirman que en este oficio se ve mucha inseguridad, siendo víctimas de robo a mano armada, el 61% indica que es poco seguro y el 39% responde no es nada seguro.

Se realiza análisis de la información de la encuesta (anexo B), la cual iba dirigida a los usuarios de taxi mayores de 18 años.

**a. Información personal**

1. Nivel de escolaridad

Primaria		Secundaria		Técnico		Tecnólogo		Profesional	
----------	--	------------	--	---------	--	-----------	--	-------------	--

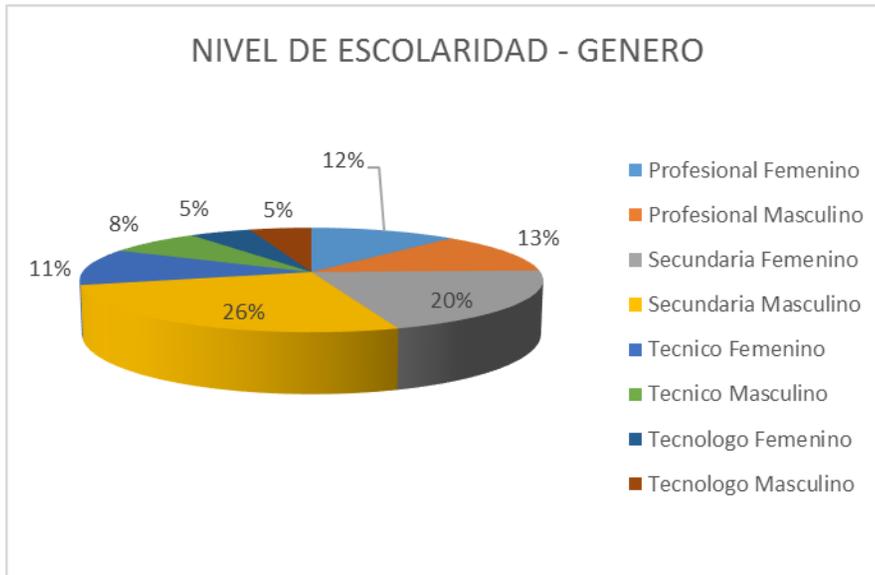
2. Género:

Femenino		Masculino	
----------	--	-----------	--

**Tabla 17.** Nivel de escolaridad - Genero

Nivel Escolaridad	Genero	Suma
Profesional	Femenino	45
	Masculino	48
Secundaria	Femenino	77
	Masculino	100
Técnico	Femenino	43
	Masculino	29
Tecnólogo	Femenino	19
	Masculino	19
<b>Total general</b>		<b>380</b>

**Gráfica 17. Nivel de escolaridad - Genero**



El nivel de escolaridad y el género fue determinado una vez se realizó la respectiva tabulación de los datos recolectados después de encuestar a los usuarios de taxi mayores de 18 años en la ciudad de Girardot, Cundinamarca.

De los 380 usuarios encuestados en la ciudad de Girardot, Cundinamarca se evidencia que el 26% de los encuestados son hombres que llegaron hasta la secundaria, seguido por el 20% que corresponde a las mujeres que tan solo hicieron hasta la secundaria, el 13% son hombres profesionales, el 12% pertenece a las mujeres profesionales, el 11% de los encuestados son mujeres que hicieron un técnico y el 8% hombres que también hicieron un nivel técnico como nivel educativo por último y con el 5% cada uno están los hombres y las mujeres con un tecnólogo.

Por lo tanto, se puede evidenciar que la mayoría de personas que viven en la ciudad y hacen uso de los servicios de la misma tan solo cuentan con un nivel educativo básico, que por motivos económicos, motivacionales o personales no culminaron o siguieron con su preparación educativa.

### 3. Estado civil

Soltero/a		Casado/a		Divorciado/a		Viudo/a		Unión Libre	
-----------	--	----------	--	--------------	--	---------	--	-------------	--

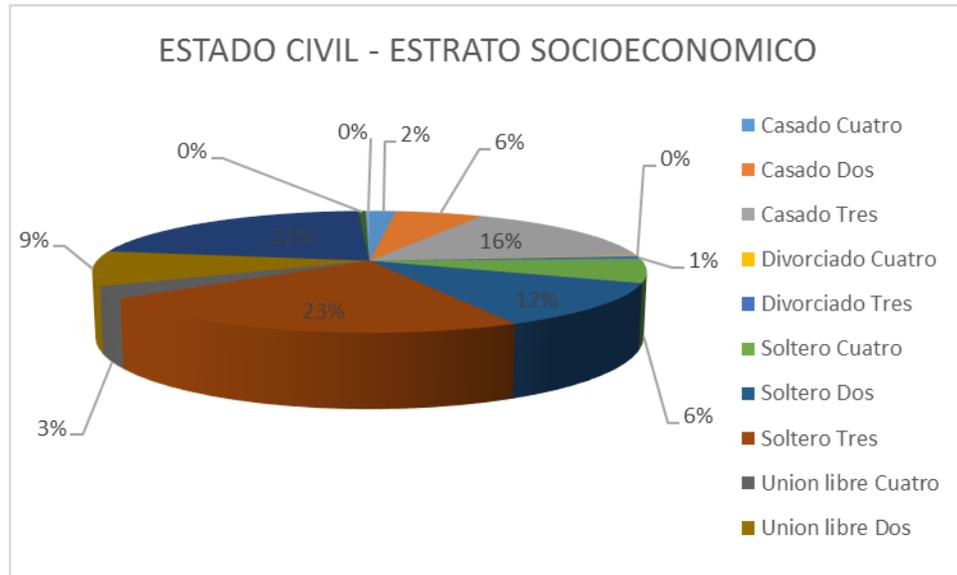
### 4. Estrato socioeconómico

Uno		Dos		Tres		Cuatro		Cinco o más	
-----	--	-----	--	------	--	--------	--	-------------	--

**Tabla 18. Estado civil – Estrato socioeconómico**

Estado Civil	Estrato	Suma
	Cuatro	7
Casado	Dos	23
	Tres	59
Divorciado	Cuatro	1
	Tres	3
	Cuatro	24
Soltero	Dos	45
	Tres	86
	Cuatro	12
Unión libre	Dos	35
	Tres	82
Viudo	Cuatro	2
	Dos	1
<b>Total</b>		<b>380</b>

**Gráfica 18. Estado civil – Estrato socioeconómico**



Se puede determinar que el mayor número de encuestados son solteros de estrato tres con un 23%, seguido de solteros de estrato dos con el 22%, el 16% son casados de estrato tres, el 12% es atribuido a los divorciados de estrato tres, el 9% pertenece a las personas que viven en unión libre en estrato dos, el 6% de las personas encuestadas son casados de estrato dos y solteros en estrato cuatro, finalizando se encuentran las personas que viven en unión libre en el estrato cuatro con el 3%, el 2% son casados y viven en estrato cuatro.

Razón por la cual, se puede atribuir que las personas prefieren estar solteras para enfocarse en otras cosas antes de comprometerse o tener familia, la mayoría prefieren enfocarse en surgir profesional o laboralmente y eso es bueno para la región ya que estos son los futuros emprendedores e impulsores de la economía en la región.

## b. Percepción del servicio

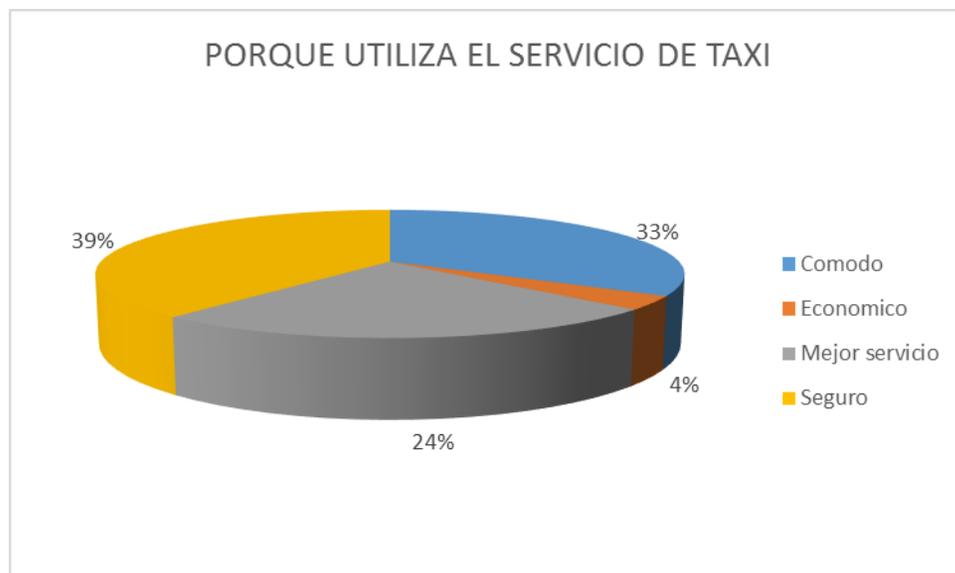
5. ¿Por qué utiliza el servicio de taxi

Es más seguro		Es más cómodo		Es más económico		El servicio es mejor	
---------------	--	---------------	--	------------------	--	----------------------	--

**Tabla 19. Por qué utiliza el servicio de taxi**

Porque utiliza el servicio de taxi	Suma
Cómodo	127
Económico	13
Mejor servicio	92
Seguro	148
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfica 19. Porque utiliza el servicio de taxi**



Se quiso indagar acerca de por qué los usuarios utilizan el servicio de transporte público en la ciudad y se encontró que de las 380 personas encuestadas el mayor porcentaje de respuesta por los encuestados fue el 39% correspondiente a quienes piensan que el servicio de taxi es más cómodo, seguido de cerca por el 33% opinan que es más cómodo, el 24% considera el servicio como mejor y finalmente el 4% dice es más económico.

Las opiniones de las personas encuestadas no varían mucho una de la otra ya que los porcentajes son muy cercanos, una pequeña parte de la muestra considera el servicio económico, se evidencia claramente que para ser una ciudad pequeña el servicio es costoso.

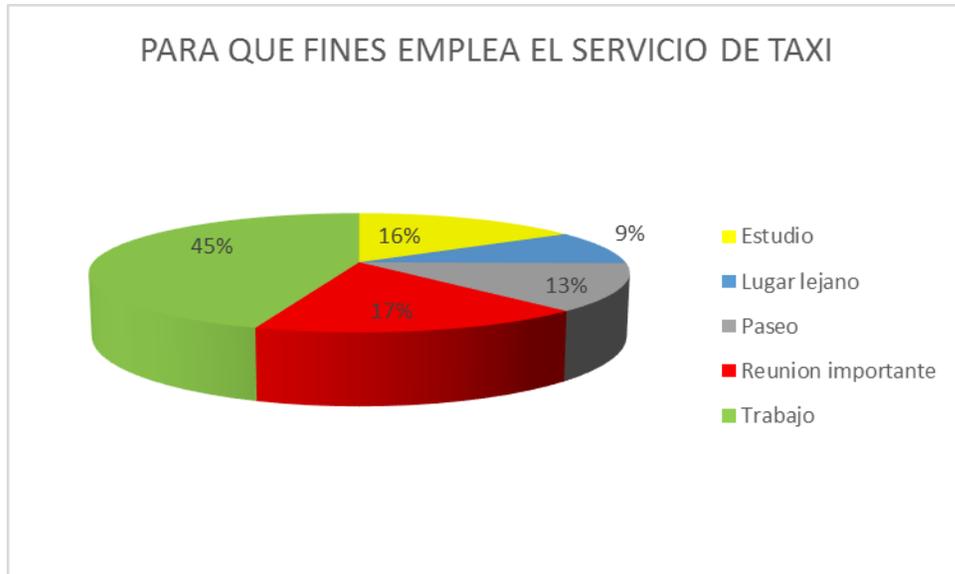
#### 6. Para que fines emplea el servicio de taxi

Para ir a trabajar		Para ir a estudiar		Cuando voy de paseo		Cuando voy a un lugar lejano		Cuando tengo una reunión importante	Otro, cuál?	
--------------------	--	--------------------	--	---------------------	--	------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	--

**Tabla 20. Para que fines emplea el servicio de taxi**

Para que fines emplea el servicio de taxi	Suma
Estudio	61
Lugar lejano	35
Paseo	49
Reunión importante	65
Trabajo	170
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 20. Para qué fines emplea el servicio de taxi**



El 45% de las personas encuestadas coincide en que usan el servicio de taxi principalmente para ir a sus lugares de trabajo, con una diferencia mayor el 17% lo usa para asistir a una reunión importante, el 16% es atribuido a quienes lo usan para ir a estudiar dejando claro la inseguridad presentada día a día en la ciudad afectando a todos, el 13% opina que solicitan un taxi solo cuando van de paseo y por último el 9% prefiere el servicio de taxi cuando debe ir a un lugar lejano.

Los principales motivos para solicitar el servicio de taxi en la ciudad son principalmente trabajo y estudio, se puede analizar que las opciones de transporte si no se tiene vehículo propio son mínimas, las rutas del transporte público no satisfacen las necesidades de la comunidad y la inseguridad vivida hoy en día no permite utilizar moto taxi o ir caminando a los destinos; además de esto se puede determinar que las tarifas del servicio de taxi son altas ya que se utiliza el servicio solo en ocasiones importantes.

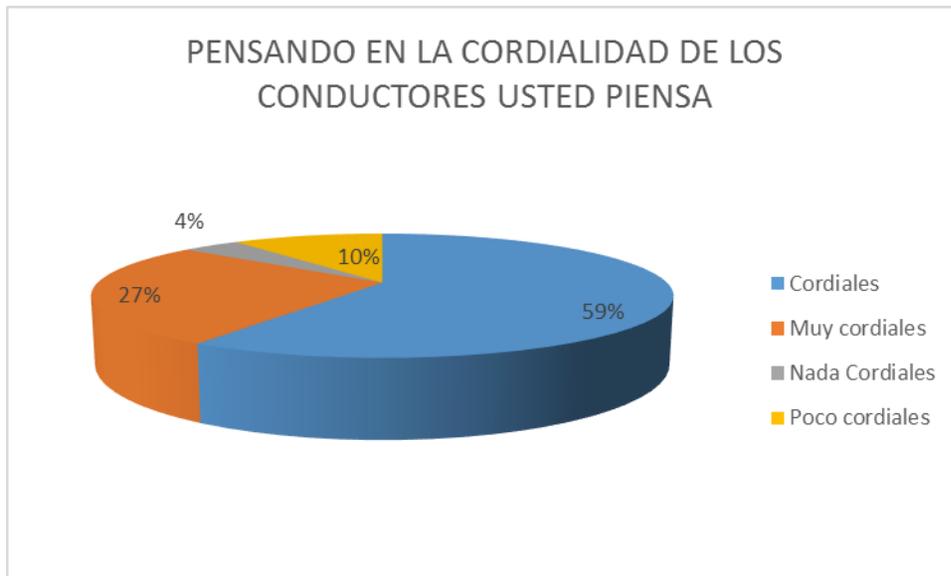
7. Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que son:

Muy cordiales		Cordiales		Poco cordiales		Nada cordiales	
---------------	--	-----------	--	----------------	--	----------------	--

**Tabla 21. Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que son:**

Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que son:	Total
Cordiales	224
Muy cordiales	102
Nada Cordiales	15
Poco cordiales	39
<b>Total</b>	<b>380</b>

**Gráfico 21. Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que son:**



De los 380 encuestados en 59% piensa que los conductores de taxi de la ciudad son cordiales, con una gran diferencia el 27% piensa que son muy cordiales, el 10% corresponde a las personas quienes piensan que son poco cordiales y por último el 4% de los mismos afirma que no son nada cordiales.

Esto nos arroja que a pesar de las altas tarifas y los problemas que se puedan presentar las personas opinan que los conductores son buenas personas y tienen un grado de amabilidad.

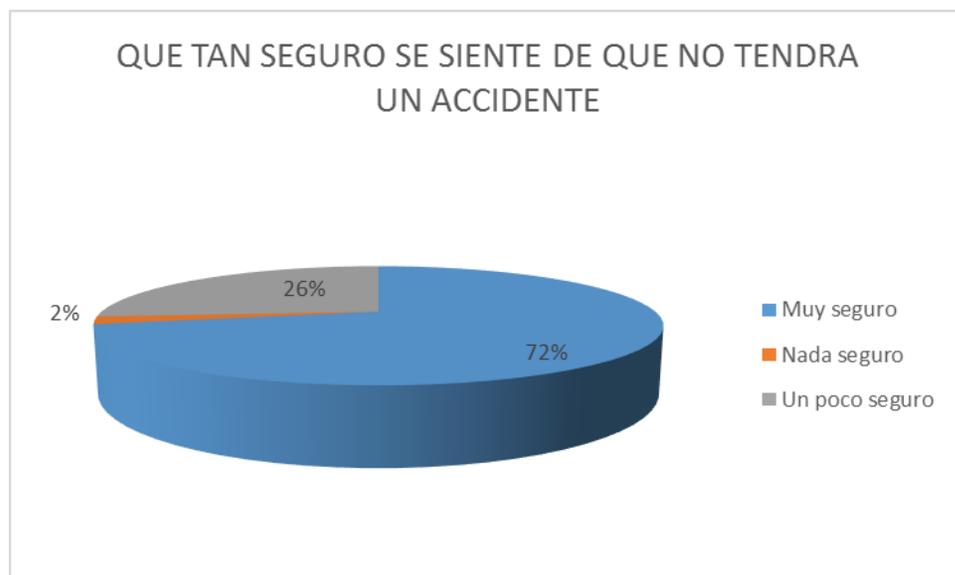
8. ¿Qué tan seguro se siente de que no tendrá un accidente cuando viaja en taxi?

Muy seguro		Un poco seguro		Nada seguro	
------------	--	----------------	--	-------------	--

**Tabla 22. Seguridad de no tener un accidente**

Que tan seguro se siente de no tener un accidente en un taxi	Total
Muy seguro	272
Nada seguro	8
Un poco seguro	100
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfica 22. Seguridad de no tener un accidente**



De acuerdo a los datos recolectados para la pregunta si se sienten seguros de no tener un accidente a bordo de un taxi el 72% de las personas encuestadas respondieron que se sienten muy seguros de no tener un accidente, el 26% dice sentirse un poco seguro y solo el 2% piensa que no se siente nada seguro.

Se pueden correr muchos peligros a bordo del un vehículo de servicio público pero las personas piensan que es mas conveniente viajar en taxi y no sienten que puedan correr peligro a bordo de estos.

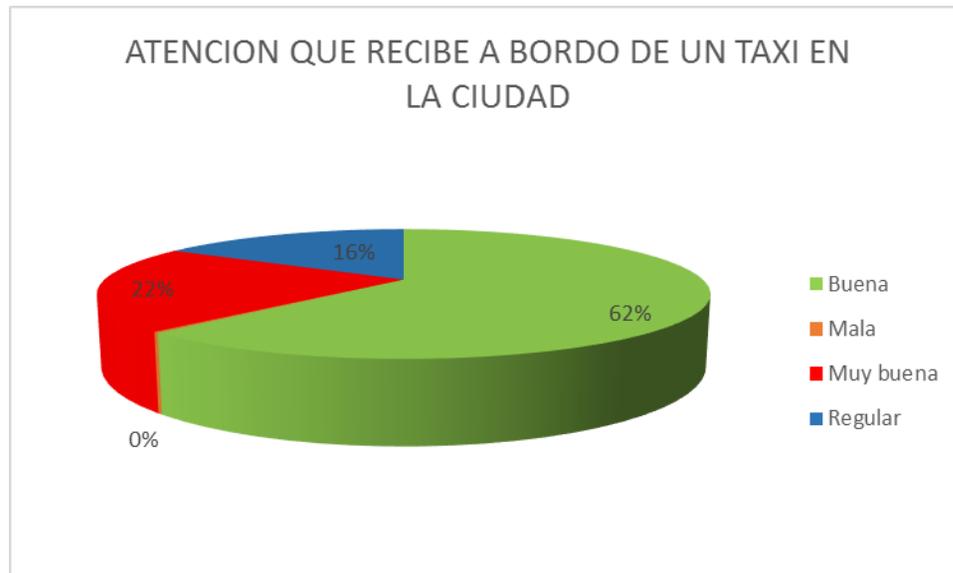
9. ¿Cómo calificaría la atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad?

Muy buena	Buena	Regular	Mala	
-----------	-------	---------	------	--

**Tabla 23. Cómo calificaría la atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad**

Atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad	Suma
Buena	236
Mala	1
Muy buena	81
Regular	62
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfica 23. Cómo calificaría la atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad**



El 62% de las personas encuestadas respondieron que la atención recibida a bordo de un taxi en la ciudad es buena, el 22% corresponde a quienes piensan que la atención es muy buena, el 16% la calificaron como regular y ninguno de los encuestados dijo que era mala.

Se puede analizar que a pesar de la poca educación de algunos conductores y las preocupaciones de cada uno la atención ofrecida es buena por lo tanto el servicio es óptimo.

10. ¿Cómo calificaría la atención cuando llama a solicitar servicio de taxi a las radio operadoras?

Muy buena		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

**Tabla 24. Servicio que recibe por parte de las radio operadoras**

Servicio que recibe cuando llama a las radio operadoras	Suma
Buena	129
Mala	36
Muy buena	15
Regular	200
<b>Total</b>	<b>380</b>

**Gráfico 24. Servicio que recibe por parte de las radio operadoras**



El 53% de las personas encuestadas piensan que la atención que reciben cuando llaman a las operadoras a solicitar un servicio de taxi es regular, el 34%

corresponde a los que piensan que la atención es buena, el 9% opina que es mala y el 4% dice que es muy buena.

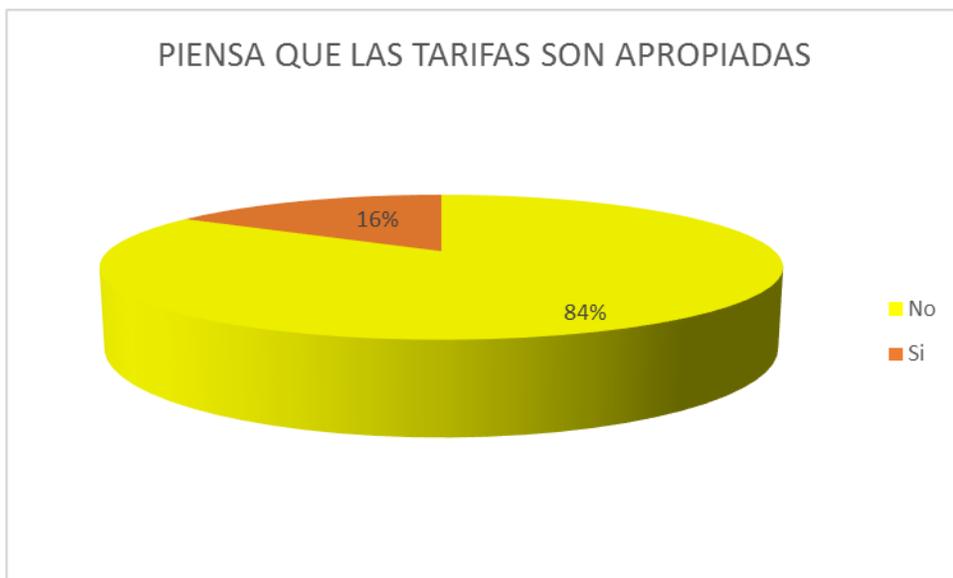
11. ¿Piensa que las tarifas cuando toma el servicio de taxi son apropiadas?

Si		No	
----	--	----	--

**Tabla 25. Piensa que las tarifas son apropiadas**

Piensa que las tarifas son apropiadas	Suma
No	318
Si	62
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 25. Piensa que las tarifas son apropiadas**



A la pregunta de si piensa que las tarifas son apropiadas las personas respondieron así; el 84% opina que no son apropiadas y el 16% dice que si, en este caso y como se dijo anteriormente en temporadas altas como semana santa y

navidad las tarifas se incrementan aún más, Girardot es una ciudad pequeña y no se justifica el alto cobro de los servicios, esto es claramente un punto negativo ya que muchas personas no hacen uso de este servicio debido a cosas como estas.

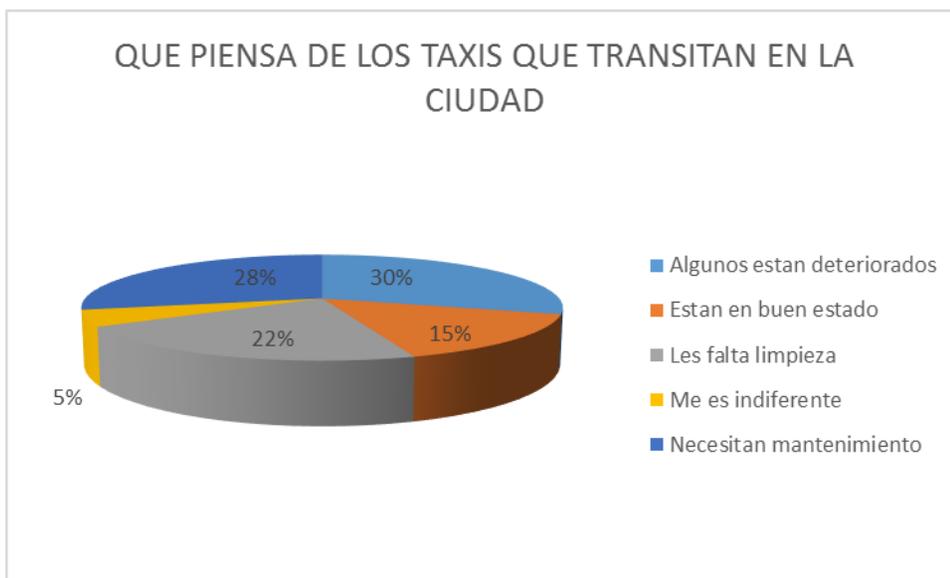
12. ¿Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad?

Están en buen estado	Algunos están deteriorados	Necesitan mantenimiento	Les falta limpieza	Me es indiferente
----------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------

**Tabla 26. Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad**

Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad	Suma
Algunos están deteriorados	113
Están en buen estado	57
Les falta limpieza	83
Me es indiferente	19
Necesitan mantenimiento	108
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 26. Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad**



Se le preguntó a las personas la opinión sobre el estado de los taxis que transitan en la ciudad, las respuestas fueron variadas, el 30% opinó que algunos están deteriorados, le sigue el 28% afirmó que necesitan mantenimiento, el 22% dijo que les falta limpieza, el 15% los calificaron en buen estado y tan solo el 5% opinó que este tema les es indiferente.

Es importante no descuidar este asunto ya que esto hace parte del servicio y según la opinion de los usuarios hay vehiculos deteriorados, lo ideal es que todo sea un conjunto para que las malas opiniones disminuyan y el negocio se vea mas impulsado y crezca.

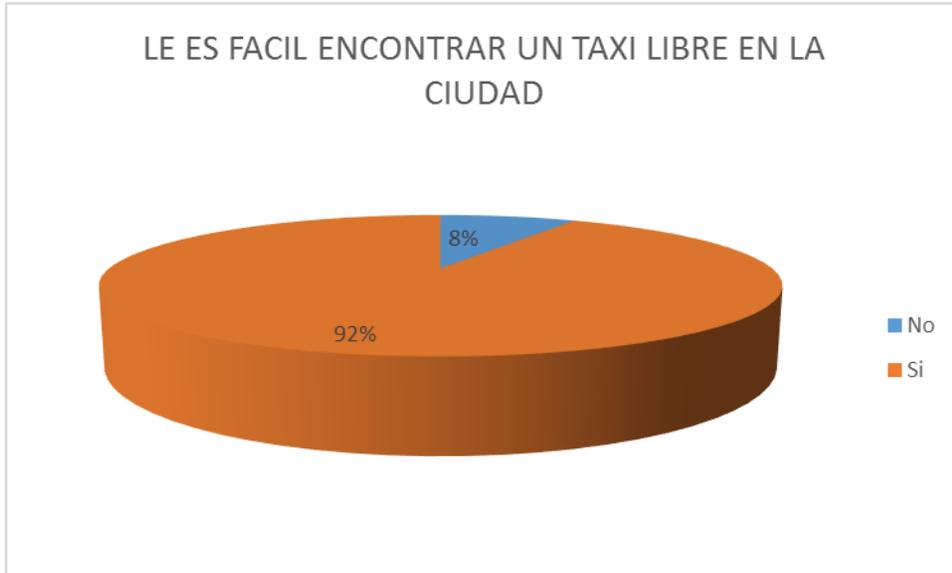
13. ¿Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad?

Si		No	
----	--	----	--

**Tabla 27. Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad**

Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad	Suma
No	31
Si	349
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 27. Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad**



Girardot es una ciudad en crecimiento por lo tanto y según la pregunta planteada el 92% de los encuestados dijo que si es fácil y el 8% dijo que no lo es, tomar un taxi en la ciudad es fácil ya que los usuarios no prefieren este servicio o tienen vehículo propio, se puede deducir que los taxis están disponibles cuando alguien los necesite sin complicaciones y haciendo la vida de los usuarios más fácil.

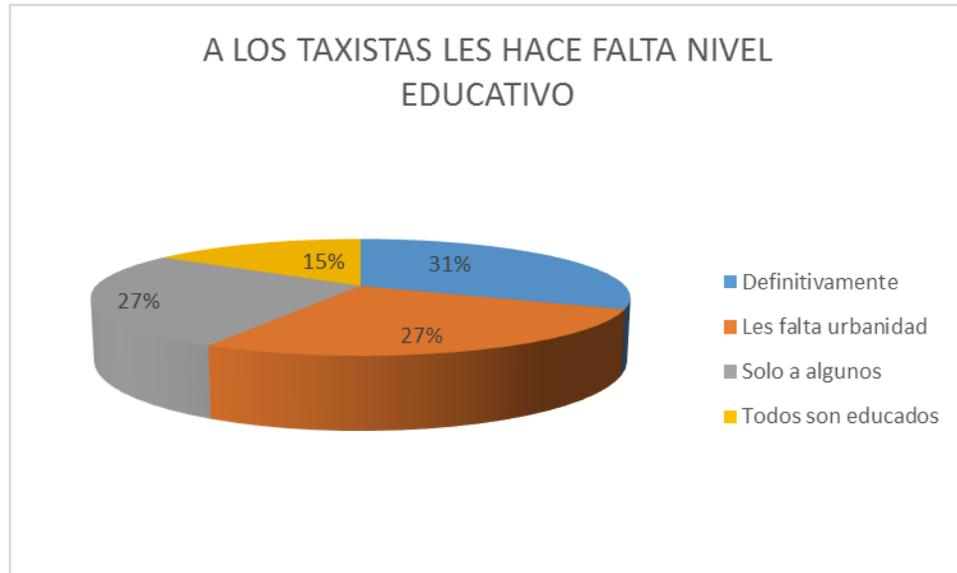
14. ¿Considera que a los taxistas de la ciudad les hace falta nivel educativo?

Definitivamente	Solo a algunos	Les falta urbanidad	Todos son educados
-----------------	----------------	---------------------	--------------------

**Tabla 28. Considera que a los taxistas de la ciudad les hace falta nivel educativo**

A los taxistas les hace falta nivel educativo	Suma
Definitivamente	119
Les falta urbanidad	101
Solo a algunos	101
Todos son educados	59
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 28. Considera que a los taxistas de la ciudad les hace falta nivel educativo**



De acuerdo al nivel educativo de los conductores el 31% de los encuestados opinó que definitivamente les falta educarse más, el 27% les falta urbanidad y solo a algunos les falta educarse y el 15% piensa que todos son educados.

Esto solo puede indicar que los conductores de taxi deben aprender no solo acerca de su oficio y de lo que esto implica sino también sobre urbanidad y servicio al cliente, a los usuarios esto les parece importante y el cliente siempre es el que tiene la razón.

15. ¿Prefiere un conductor de taxi que sea de confianza?

Si		No	
----	--	----	--

**Tabla 29. Prefiere un conductor de taxi que sea de confianza**

Prefiere un conductor de confianza	Suma
No	6
Si	374
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 29. Prefiere un conductor de taxi que sea de confianza**



El 98% de los encuestados coinciden en que prefieren un conductor de confianza mientras el 2% dijo que no, para el usuario es importante sentirse protegido y en confianza es por esto que el conductor debe trabajar en dar un buen servicio para fidelizar a sus clientes.

16. ¿Considera que Girardot esta sobrepoblado de taxis?

Si		No	
----	--	----	--

**Tabla 30. Considera que Girardot esta sobrepoblada de taxis**

Considera que Girardot esta sobrepoblada de taxis	Suma
No	319
Si	61
<b>Total general</b>	<b>380</b>

**Gráfico 30. Considera que Girardot esta sobrepoblada de taxis**



El 84% de los encuestados consideró que Girardot no está sobrepoblado de taxis a diferencia del 16% quienes opinan que si, en algunos casos el trabajo informal como el mototaxismo está cubriendo la demanda por lo tanto se debe fidelizar más clientes con ventajas competitivas y diferenciales.

## 8.2. MATRIZ DOFA

**Tabla 31.** Matriz DOFA

	<b>Debilidades (D)</b>	<b>Fortalezas (F)</b>
<b>Servicio público de taxis en Girardot, Cundinamarca.</b>	Los conductores no cuentan con salario fijo Mensual.	Los conductores cuentan con SGSS en caso de cualquier eventualidad.
	Bajo nivel educativo de los conductores y/o propietarios.	Aseguramiento de los vehículos a un servicio de póliza de seguridad.
	Altos costos de mantenimiento.	Vehículos en continua reparación
	Ideología cultural no progresista.	Amabilidad de los conductores al prestar el servicio
	Nivel bajo de confianza por parte de los usuarios	Oferta suficiente para atender la demanda actual.
<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Estrategias (DO)</b>	<b>Estrategias (FO)</b>
Oportunidad de empleo a las personas que tengan licencia de conducción	Implementación de programas por parte del estado para que la licencia de conducción sea más asequible a quienes no la tienen y así poder acceder a un empleo formal.	Lograr acuerdos con las entidades de enseñanza automovilística para crear sistemas de financiación y poder acceder más fácil a la licencia de conducción.
Progreso económico de la región.	Aprovechar el progreso económico de la región con el fin de promover la inversión en el municipio, para cambiar la perspectiva ideológica	Fortalecer las ventajas competitivas del servicio de taxi en la ciudad con técnicas comerciales y de atención al

	cultural no progresista de la población, la cual en la actualidad es altamente arraigada.	cliente, para fidelizar a la demanda que atraerá el progreso económico de la región.
Cubrir la demanda insatisfecha del servicio de taxis en la ciudad	Implementar estrategias para que los vehículos puedan acceder a los municipios aledaños sin tener la planilla que actualmente exige la policía de carretera para cautivar a la población migratoria aledaña y también turistas.	Establecer campañas de marketing que puedan crear una diferencia sobre los demás servicios de transporte de la ciudad.
<b>Amenazas (A)</b>	<b>Estrategias (DA)</b>	<b>Estrategias (FA)</b>
Crecientes robos a usuarios y conductores	Establecer estrategias de generación de empleo con el fin de disminuir la delincuencia y robos a usuarios y conductores. Implementación de entes de control regulando la seguridad en el municipio de Girardot	Incentivar el aseguramiento de los vehículos y los propios conductores por parte de las aseguradoras y el estado, para que continúen brindado un excelente servicio al cliente y en caso de una emergencia todo esté debidamente controlado.
Incremento de desempleo que acarrea la competencia de informales	Establecer capacitaciones de servicio al cliente por parte de las cooperativas a las que están afiliados superando así la falta de nivel educativo y el empleo informal.	Informar a los usuarios acerca de los beneficios que tienen las pólizas con las cuales cuenta el vehículo logrando así un nivel de confianza por parte del usuario.

<p>Imprudencia de otros conductores que atentan con la vida de las personas</p>	<p>Gestionar para que la administración municipal designe funcionarios en las calles que regulen el tránsito y así mejorar el pensamiento tanto de los usuarios como de los conductores y cambiar la cultura.</p>	<p>Concientizar a los conductores sobre lo que acarrea una imprudencia vial y los beneficios de tener un buen trato con los usuarios y demás compañeros, no perder la amabilidad al momento de ceder el paso y buena inteligencia vial.</p>
<p>Falta de capacitación de aseguradoras al momento de un accidente</p>	<p>Contrarrestar el bajo nivel de escolaridad de los conductores, implementando servicios de consultoría por parte del Ente Administrador del municipio, para que los usuarios reduzcan su nivel de incertidumbre frente a la seguridad en las calles y en los vehículos que abordan.</p>	<p>Apoyar a los conductores por medio de la implementación de servicios de consultoría, con el fin de orientar a la población para que utilicen más el servicio de taxi y menos el transporte informal.</p>

### 8.3 PLAN DE ACCION

**Tabla 32.** Plan de acción

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA	INDICADOR	VALOR
<b>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y EMPRENDIMIENTO</b>						
Incrementar el nivel de desempeño estratégico en los propietarios de taxis del municipio de Girardot, Cundinamarca.	Ofrecer capacitación, acompañamiento y consultorías a los propietarios de taxis.	Brindar capacitación en procesos administrativos, como contratación, beneficios y afiliación al Sistema de Seguridad Social y ARL según estipulado en la normatividad.	Universidad de Cundinamarca – UDEC. (Administración de Empresas X Semestre) Secretaria de Transporte y salud	Enero de 2017.	Implementación de procesos administrativos	\$ 400.000

		Brindar capacitación a los propietarios en procesos contables, de costos y presupuestos, contabilizando ingresos vs gastos, verificando la ganancia que se obtiene en este oficio	Universidad de Cundinamarca – UDEC. (Administración de Empresas X Semestre)	Febrero de 2017.	Implementación de procesos contables, de costos y presupuestos	\$ 400.000
Incentivar el emprendimiento de la población para la compra de vehículos nuevos en el municipio de	Promover el emprendimiento mediante la compra de vehículos de modelo nuevo y sacar del gremio	Ofrecer capacitación de emprendimiento. E incentivar a los propietarios en cambiar los modelos viejos	Entidades financieras. Cooperativas de transporte	Abril de 2017.	Creación de emprendimiento para los conductores.	

Girardot, Cundinamarca.	los vehículos que se encuentran en mal estado	por nuevos. Y atraer e incentivar a los conductores que no tiene vehículo propio a la compra de uno.				
<b>PERSPECTIVA COMERCIAL</b>						
Promover a los usuarios el uso de transporte de taxi del municipio de Girardot, Cundinamarca a nivel regional, en materia de competitividad a nivel del transporte informal	Fomentar el turismo del municipio a nivel regional.	Capacitar a los propietarios y/o conductores en técnicas de mercadeo que les permitan competir a nivel regional, ofertando servicios atractivos y de alta calidad.	Alcaldía Municipal de Girardot, Cundinamarca y la Universidad de Cundinamarca – UDEC. (Administración de Empresas VI Semestre)	Octubre de 2017.	Incrementar el turismo en el municipio y el transporte formal para mayor seguridad	\$ 400.000

PRESPECTIVA SEGURIDAD						
Promover la inteligencia vial por parte de los conductores de taxi en el municipio de Girardot	Fomentar a los conductores la importancia de tener precaución al momento de manejar un vehículo de transporte publico	Capacitar a los conductores de taxi sobre la prudencial vial las señales de tránsito y la importancia que tiene el peatón y el usuario como transporte de vidas.	Alcaldía Municipal de Girardot, Cundinamarca Secretaria de tránsito. Academias de conducción.	Mayo de 2017	Disminución de accidentalidad en el municipio de Girardot	\$300.000
Incentivar la seguridad en el municipio de Girardot	Establecer recursos a las familias de bajos recursos.  Fomentar empleo y educación en el municipio.  Instaurar más	Establecer los ingresos municipales en educación, alimentación y vestuario a familias vulnerables y/o de escasos	Alcaldía Municipal de Girardot, Cundinamarca  Policía Nacional de Girardot	Junio de 2017	Disminución de inseguridad en el municipio de Girardot	\$1.500.000

	cuadrantes de seguridad (policías) en el municipio de Girardot	recursos.  El ente administrador del municipio debe establecer más seguridad en las calles de Girardot, poder así establecer menor inseguridad.				
--	--	---	--	--	--	--

## 8.4 CUADRO RESUMEN CARACTERIZACIÓN SERVICIO PÚBLICO DE TAXI

**Tabla 33.** Cuadro de Resumen de encuesta dirigida a los conductores y/o propietarios (Anexo A)

<b>Característica</b>	<b>Hallazgos</b>
Nivel de escolaridad	El nivel de escolaridad de los propietarios y/o conductores es bajo, pues la mayor proporción está representada por la secundaria con un 59%.
Género	La propiedad de los vehículos y los conductores está principalmente a cargo de los hombres, pues ellos representan el 100% del total encuestado.
Estado civil	Aun cuando el núcleo familiar es de vital importancia en los propietarios y/o conductores de taxi del municipio, el principal estado civil corresponde al de casados con un 41%.
Edad	La edad más representativa por los conductores de taxi se encuentra en el rango de 29 a 39 años con un 42%
Núcleo familiar	La composición familiar más representativa en los hogares de los conductores y/o propietarios se lleva a cabo con 3 integrantes con un 65%
Estrato socioeconómico vs. Vivienda propia	El estrato socioeconómico de los propietarios de los transportistas de taxi en el municipio es medio, pues el 65% se encuentra en la clasificación tres, no obstante, de esta proporción el 23% sí cuenta con vivienda propia.
Ingresos económicos	Teniendo en cuenta que los ingresos obtenidos a través del transporte de usuarios satisfacen

	principalmente las necesidades básicas, de los cuales el 17% solamente pueden suplir la educación de sus hijos en un nivel superior.
Afiliación a régimen de salud	El 88% de los conductores y/o propietarios en el municipio se encuentran afiliadas como cotizantes y el 12% se encuentran como beneficiarios donde su vinculación es por medio de sus esposas que son cotizantes.
Propietario de Vehículo vs cantidad	El 76% de los transportadores cuentan con vehículo propio, de este porcentaje la cantidad de vehículos que tienen a nombre propio es el 43% con un vehículo.
Producido Diario	El producido diario o comúnmente llamado cuota, estos trabadores establecen según las horas laboradas el valor a entregar por el préstamo del vehículo en el caso de los conductores que no cuentan con taxi propio, este valor se refleja también en la meta que se propone el propietario que labora el cual es un rango de \$50.000 a \$69.900 representado por el 56%
Ganancia Diaria	La ganancia diaria se saca de los ingresos generados en el día excluyendo el combustible y la limpieza del automóvil con un 55% de \$30.000 a \$40.000
Horas Laboradas vs Número de conductores por vehículo	Los conductores de taxi prefieren laborar de 10 a 14 horas diarias con un 69% y cuentan con un solo conductor para suplir las horas laboradas
Jornada Laboral	Los propietarios y/o conductores consideran que laborar en la jornada mixta día y parte de la

	noche con un 67% ayuda a suplir con la cuota y la ganancia diaria aunque prefieren parte del día ya que es donde se encuentra la mayor demanda de usuarios para requerir un servicio
Lugares de estacionamiento	Lugar estratégico para un conductor es el centro de la ciudad con 53% es allí donde se encuentran los establecimientos de comercio y donde los usuarios que no cuentan con vehículo propia requerirán de un taxi.
Vinculación a Radio operadora	El 70% de los conductores encuestados prefieren la radio operadora Central de transporte S.A Megataxi por recomendación de otros.
Condiciones del vehículo vs mantenimiento	Los conductores manifiestan que el vehículo es la herramienta de trabajo por lo tanto requiere que este en buenas condiciones y de mantenimiento preventivo como correctivo con un 48% realizan mantenimiento cada mes.
Seguridad en el oficio	El 61% asegura que este oficio de conductor es un poco seguro ya que han sido víctimas de robos

**Tabla 34.** Cuadro de Resumen de encuesta dirigida a los usuarios que requieren el servicio de taxi (Anexo B)

<b>Característica</b>	<b>Hallazgos</b>
Nivel de escolaridad	El nivel de escolaridad dentro de los usuarios de taxis en la ciudad de Girardot es bajo, pues la mayor proporción está representada por la secundaria con un 47%.
Genero	La mayor parte de los usuarios encuestados fueron hombres pues ellos representan el 52% del total encuestado
Estado civil	Aun cuando el núcleo familiar es importante dentro de los usuarios de taxis en Girardot, el principal estado civil corresponde al de soltero con un 41%.
Estrato	El estrato socioeconómico de los usuarios en la ciudad es medio, pues el 61% se encuentra en la clasificación tres.
Porque utiliza el servicio de taxi	Los usuarios de taxi en la ciudad usan el servicio ya que piensan que es cómodo, esta variable está representada por el 39%.
Para que fines emplea el servicio de taxi	Los usuarios de taxi en la ciudad afirman que prefieren usar el servicio para asistir al trabajo, el 45% de los encuestados lo plantean así.
Pensando en la cordialidad de los conductores	El 59% de los usuarios de taxis en la ciudad piensan de acuerdo a sus experiencias que los conductores son cordiales
Que tan seguro se siente de que no tendrá un accidente	Los usuarios de taxi en la ciudad temen por los accidentes viales que se presentan

	constantemente por lo tanto se les pregunto cómo se sienten respecto a esto y el 72% respondió que se sienten muy seguros de no sufrir accidentes a bordo de un taxi.
Atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad	El 62% de los usuarios opinan que la atención que reciben a bordo de un taxi es buena lo cual beneficia a los conductores ya que una persona que es bien atendida regresa.
Servicio que recibe cuando llama a las operadoras	Los usuarios de taxis en la ciudad que fueron encuestados están conformes con la atención que reciben a bordo de los taxis pero el 53% de los mismos piensan que la atención que reciben cuando llaman a solicitar un taxi es regular.
Piensa que las tarifas son apropiadas	El 84% de los usuarios encuestados que utilizan servicio de taxi piensan que las tarifas no son apropiadas para los trayectos tan cortos que deben recorrer.
Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad	Se indago acerca del estado de los vehículos que transitan a diario por la ciudad prestando un servicio y de los 380 encuestados el 30% piensa que algunos están deteriorados y el 15% piensa que están en buen estado.
Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad	El 92% de los encuestados piensa que Si es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad lo cual es verdadero ya que la ciudad es pequeña y no hay muchos usuarios de taxi por el contrario a el No le correspondió el 8%.
A los taxistas les hace falta nivel educativo	El 27% de los encuestados opina que solo a algunos les falta nivel educativo, por otra parte

	otro 27% piensa que les falta urbanidad lo que determina que los conductores deben capacitarse mas no solo de manera intelectual sino también en cultura.
Prefiere un conductor de confianza	De los 380 usuario encuestados el 98% prefiere que su conductor sea alguien de confianza tan solo el 2% opina que No.
Considera que Girardot esta sobrepoblada de taxis	De las personas a las que se les pregunto el 84% piensa que No y el 16% opina que Si

## CONCLUSIONES

Una vez recolectada la información mediante el trabajo de campo realizado, se procedió a estructurar dicha información y poder determinar las oportunidades y fortalezas del servicio público de taxis en la ciudad de Girardot desde el punto de vista de los conductores y propietarios y de los usuarios mayores de 18 años con el fin de tener dos perspectivas y poder analizar el tema más a gran magnitud, a grandes rasgos los usuarios están conformes con el servicio, piensan que es más cómodo y seguro utilizar este servicio pero no están de acuerdo con las tarifas que cobran.

En cuanto a las personas encuestadas se presentaron más hombres que mujeres del estrato tres, solteros con nivel educativo secundario esto demuestra que en la ciudad la mayor parte de la población pertenece a este estrato y decidieron no seguir con su preparación educativa bien sea por motivos económicos, personales o familiares, dejando un interrogante acerca del futuro de la región y los futuros empresarios de la misma.

Por otra parte, los conductores de taxis o propietarios de los mismos están asegurados tanto ellos como sus vehículos y cuentan la gran mayoría con afiliación a ARL y EPS, no cuentan con un salario mínimo ni con garantías de un empleo fijo a excepción de los propietarios pero los conductores están en un entorno laboral muy inestable.

Analizando cada aspecto positivo y negativo del gremio se puede decir que hay muchas opciones para impulsar el negocio, una amenaza clarísima es la competencia informal o el mototaxismo que cada día crece más en la ciudad y representa un riesgo enorme para todos los usuarios ya que muchos de ellos no

están asegurados a diferencia de los taxistas que cuentan con todos los parámetros que exige la ley para su funcionamiento.

Todos los conductores de taxi de la ciudad necesitan capacitación a nivel educativo y de servicio al cliente y cultura, las personas piensan que el servicio es bueno sin embargo a muchos les falta educación, con llevando a varios aspectos entre ellos que debido a la inestabilidad económica en el sector no pueden costear una carrera, el otro aspecto es el tiempo con el que ellos cuentan por lo tanto las opciones para ahondar en este tema son mínimas.

En la ciudad hay temas que no se les presta tanta atención y uno de ellos es el servicio de transporte público, afectando a todos tanto empleados como usuarios, hoy en día hay un tema de transporte público informal que es el mototaxismo el cual no está regulado por ningún ente público y los usuarios corren un riesgo enorme ya que muchos de ellos no tienen seguro contra accidentes, la gente prefiere este sistema porque es más económico sin importar el riesgo que corren.

Es importante no descuidar cada aspecto del servicio que se está prestando, al cliente hay que atraerlo con una ventaja competitiva y la competencia en la ciudad es amplia, no se puede solo exigir y no ofrecer un buen servicio que a la vista de los usuarios está bien pero podría ofrecer mucho más.

## RECOMENDACIONES

El Ente Administrativo debe promover tantas entidades que proporcionen educación gratuita, capacitación y emprendimiento, para que la población a nivel general se preocupe por optimizar sus actuales circunstancias económicas a través de la educación con el fin de conseguir un avance local y, por supuesto regional. Por lo tanto, debe apoyar mediante la implementación a servicios de consultoría que garanticen en primera instancia captar fuentes de financiamiento, en segunda medida incentivar la capacitación por medio de las entidades que fomentan el fortalecimiento del servicio y, en tercer lugar establecer estrategias de emprendimiento hacia la población, para que esta cambie su cultura no progresista, la cual es altamente arraigada.

Informar a los conductores y/o propietarios sobre la importancia de tener la documentación de aseguramiento del vehículo al día y fomentar la inteligencia vial y la necesidad de ir a una velocidad prudente ya que se está transportando diariamente vidas que tienen un núcleo familiar que esperan en sus hogares.

El alcalde de la ciudad fomente la seguridad en las calles con entes de control que lleven a cabo confianza al momento de transitar en ellas debido al alto índice de inseguridad que se presenta en la ciudad y establezca ordenamiento a nivel del tránsito del servicio público informal el cual es una competencia desleal para el gremio de la mancha amarilla como es comúnmente es llamado a los conductores de taxi.

## BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill. 1999, p. 416

CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 79 de 1998, Por la cual se actualiza la legislación cooperativa, 1998, p.3

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1383 de 2010. Por la cual se reforma la ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones. Edición Cupido. p 14

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones. Edición norma. 2010

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia de 1991. Edición Cupido. 2004. p 22

Ministerio de Transporte. Historia. [Citado el 18 de 2012]. Disponible en <<http://www.mintransporte.gov.co/mintraninos/publicaciones.php?id=267> >

Universidad de Cundinamarca. [Citado el 17 de septiembre de 2013]. Disponible en < <http://www.unicundi.edu.co/index.php/pag-admi/the-joomla-project/facultad-de-ciencias-administrativas-economicas-y-contables/administracion-de-empresas/> >

Alcaldía de Girardot Cundinamarca. Nuestro Municipio Girardot. [Citado el 13 de Octubre de 2016]. Disponible en < [http://www.girardot-cundinamarca.gov.co/informacion\\_general.shtml](http://www.girardot-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml) >

Usuarios y solidaridad el núcleo de la teoría del servicio público [citado el 24 de Enero de 2014] Disponible en <http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas.com>

Código Nacional de Tránsito en Colombia [Citado el 06 de Agosto de 2015] Disponible en <http://www.colombia.com/actualidad/codigos-leyes/codigo-de-transito.com>

# **ANEXOS**

## ANEXO (A)



### CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN GIRARDOT, 2016

**Objetivo:** Caracterizar el servicio público de taxis en el municipio Girardot, con el fin de determinar la calidad del servicio.

Esta encuesta cuenta con 21 preguntas acerca de las características generales de los prestadores de servicio público de taxi, así mismo, aspectos generales que aportarán a nuestro proyecto de investigación para establecer la caracterización del servicio público de taxis en el municipio de Girardot, Cundinamarca.

Por lo anterior, lo invitamos a responder las siguientes preguntas de una forma clara y concisa:

#### 22. Información Personal

##### 23. Nivel de escolaridad

Primaria		Secundaria		Técnico		Tecnólogo		Profesional	
----------	--	------------	--	---------	--	-----------	--	-------------	--

##### 24. Género:

Femenino		Masculino	
----------	--	-----------	--

##### 25. Estado civil

Soltero/a		Casado/a		Divorciado/a		Viudo/a		Unión Libre	
-----------	--	----------	--	--------------	--	---------	--	-------------	--

##### 26. Edad

18 a 28 años		29 a 39 años		40 a 49 años		50 a 59 años		Igual o superior a los 60 años	
--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------------------------	--

##### 27. Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar

Uno		Dos		Tres		Cuatro		Cinco o más	
-----	--	-----	--	------	--	--------	--	-------------	--

##### 28. Estrato socioeconómico

Uno		Dos		Tres		Cuatro		Cinco o más	
-----	--	-----	--	------	--	--------	--	-------------	--

##### 29. ¿Cuenta con vivienda propia?

Si		No	
----	--	----	--

##### 30. ¿Cuál es el principal uso de los ingresos, después de satisfacer las necesidades básicas?

Recreación		Educación		Consumismo		Otro		N/A	
------------	--	-----------	--	------------	--	------	--	-----	--

31. ¿A qué régimen de salud se encuentra afiliado?

Subsidiado	Contributivo	Beneficiario
------------	--------------	--------------

**32. Condiciones de trabajo y vehículo**

33. ¿Es propietario de vehículo de servicio público de taxi?

Si	No
----	----

Sí la anterior respuesta fue SI, favor conteste la siguiente pregunta (12)

34. ¿Cuántos vehículos en propiedad tiene?

Uno	Dos	Tres	Cuatro	Cinco o más
-----	-----	------	--------	-------------

35. ¿Cuánto es el producto diario (cuota) de los conductores de taxi?

\$50.000	\$70.000	\$80.000	Superior a \$80.000
----------	----------	----------	---------------------

36. ¿Cuánto es la ganancia por día excluyendo la cuota y el combustible que debe entregar?

De \$30.000 a \$40.000	De \$50.000 a \$60.000	De \$70.000 a \$80.000	Más de \$80.000
------------------------	------------------------	------------------------	-----------------

37. ¿Cuántas horas laboran diariamente los conductores de taxi?

6 a 9 horas	10 a 14 horas	15 horas	Superior a 15 horas
-------------	---------------	----------	---------------------

38. ¿Con cuántos conductores cuenta el vehículo?

Uno	Dos	Tres
-----	-----	------

39. ¿Jornada laboral del día?

Diurna	Nocturna	Ambas
--------	----------	-------

40. ¿En qué lugares frecuenta estacionarse a la espera de un servicio de taxi?

Terminal de transporte	Centros Comerciales	Centro de la ciudad	Plaza de Mercado
Hoteles			

41. ¿Qué empresa radio-operadora se encuentra vinculado?

Radio taxi compuexpress	Central de transporte S.A Megataxi	Central de taxis
-------------------------	------------------------------------	------------------

42. ¿En qué condiciones mantiene el vehículo?

Muy buena	Buena	Regular	Mala
-----------	-------	---------	------

43. ¿Cada cuánto realiza mantenimiento al vehículo?

Cada mes	2 a 3 meses	4 a 8 meses	Más de 8 meses
----------	-------------	-------------	----------------

44. ¿Qué tanta seguridad hay en este oficio?

Muy seguro		Un poco seguro		Nada seguro	
------------	--	----------------	--	-------------	--

*Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta, la información brindada es de carácter confidencial y sus fines son exclusivamente académicos.*

## ANEXO (B)



### CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN GIRARDOT, 2016

**Objetivo:** Desarrollar el proyecto de investigación “**CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN GIRARDOT, 2016**” a usuarios, propietarios y conductores de taxi en la ciudad de Girardot, Cundinamarca.

Esta encuesta cuenta con 17 preguntas acerca de la calidad con la que se presta el servicio público de taxi en la ciudad, aspectos generales que aportarán a nuestro proyecto de investigación para establecer la caracterización del servicio público de taxis, con el fin de identificar los aspectos positivos y negativos de este servicio en la ciudad de Girardot, Cundinamarca.

Por lo anterior, lo invitamos a responder las siguientes preguntas de una forma clara y concisa:

#### a. Información personal

##### 1. Nivel de escolaridad

Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Tecnólogo	<input type="checkbox"/>	Profesional	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	------------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------------	--------------------------

##### 2. Género:

Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

##### 3. Estado civil

Soltero/a	<input type="checkbox"/>	Casado/a	<input type="checkbox"/>	Divorciado/a	<input type="checkbox"/>	Viudo/a	<input type="checkbox"/>	Unión Libre	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------	--------------------------	-------------	--------------------------

##### 4. Estrato socioeconómico

Uno	<input type="checkbox"/>	Dos	<input type="checkbox"/>	Tres	<input type="checkbox"/>	Cuatro	<input type="checkbox"/>	Cinco o más	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------	------	--------------------------	--------	--------------------------	-------------	--------------------------

## b. Percepción del servicio

5. ¿Por qué utiliza el servicio de taxi

Es más seguro		Es mas cómodo		Es mas económico		El servicio es mejor	
---------------	--	---------------	--	------------------	--	----------------------	--

6. Para que fines emplea el servicio de taxi

Para ir a trabajar		Para ir a estudiar		Cuando voy de paseo		Cuando voy a un lugar lejano		Cuando tengo una reunión importante		Otro, cuál?	
--------------------	--	--------------------	--	---------------------	--	------------------------------	--	-------------------------------------	--	-------------	--

7. Pensando en la cordialidad de los conductores usted piensa que son:

Muy cordiales		Cordiales		Poco cordiales		Nada cordiales	
---------------	--	-----------	--	----------------	--	----------------	--

8. ¿Qué tan seguro se siente de que no tendrá un accidente cuando viaja en taxi?

Muy seguro		Un poco seguro		Nada seguro	
------------	--	----------------	--	-------------	--

9. ¿Cómo calificaría la atención que recibe a bordo de un taxi en la ciudad?

Muy buena		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

10. ¿Cómo calificaría la atención cuando llama a solicitar servicio de taxi a las operadoras?

Muy buena		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

11. ¿Piensa que las tarifas cuando toma el servicio de taxi son apropiadas?

Si		No	
----	--	----	--

12. ¿Qué piensa de los taxis que transitan en la ciudad?

Están en buen estado		Algunos están deteriorados		Necesitan mantenimiento		Les falta limpieza		Me es indiferente	
----------------------	--	----------------------------	--	-------------------------	--	--------------------	--	-------------------	--

13. ¿Le es fácil encontrar un taxi libre en la ciudad?

Si		No	
----	--	----	--

14. ¿Considera que a los taxistas de la ciudad les hace falta nivel educativo?

Definitivamente		Solo a algunos		Les falta urbanidad		Todos son educados	
-----------------	--	----------------	--	---------------------	--	--------------------	--

15. ¿Prefiere un conductor de taxi que sea de confianza?

Si		No	
----	--	----	--

16. ¿Considera que Girardot esta sobrepoblado de taxis?

Si		No	
----	--	----	--

*Agradecemos su colaboración al contestar esta encuesta, la información brindada es de carácter confidencial y sus fines son exclusivamente académicos.*

## ANEXO (C)

**Figura 2.** Tarifario servicio público ciudad de Girardot

**ALCALDIA ESPECIAL DE GIRARDOT**  
**SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL**  
 SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO EN VEHICULO TAXI  
 DECRETO 041 DEL 04 DE MARZO DE 2015  
ESTA TARJETA DE CONTROL SOLO SE PUEDE RECLAMAR EN LA EMPRESA DONDE SE ENCUENTRA AFILIADO SU VEHICULO DECRETO 172 DEL 05/02/2001



**Municipal Girardot**



**TARJETA DE OPERACION N°**

**NOMBRES Y APELLIDOS**  
CARLOS JULIO CELEITA SANCHEZ

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD**  
11.310.391

**TARJETA DE CONTROL**  
768

**R.E.**  
A+

**LICENCIA DE CONDUCCION**  
11.310.391

**NO. DE ORDEN**  
976

**FECHA DE VENCIMIENTO**  
01/09/2019

**E.P.S.**  
SALUDTOTAL

**PLACA**  
D074

**SSH**  
SSH 676

**SURA**

**REFRENDACIONES DECRETO 1047 DE JUNIO 4 DE 2014 - CONTROL MENSUAL**

EXPEDICION	REFRENDACION	REFRENDACION	REFRENDACION	REFRENDACION	REFRENDACION
14 SEP 2016					
EXPEDICION	REFRENDACION	REFRENDACION	REFRENDACION	REFRENDACION	REFRENDACION

**CENTRAL DE TRANSPORTES S.A.**  
 NIT: 890 600.041-6 Cra 10 No 42.369 Via Tocaima - Telefax: 8333116 - Girardot - Cund.

**TARIFAS DE GIRARDOT DESDE EL CENTRO DE LA CIUDAD HACIA Y VICEVERSA**

<b>TARIFA MINIMA</b> \$3.900	<b>RECARGO NOCTURNO \$ 900</b> 8:00 p.m. A 5:00 a.m.	<b>RECARGA NAVIDEÑA</b> \$ 900	<b>TARIFA ADICIONAL ENTRE CARRERAS</b> \$1.400
---------------------------------	---	-----------------------------------	---

<b>\$4.100</b>	ALAMEDA	SAN JORGE	PTO. CABRERA	LAS ACACIAS	ALTO ROSARIO	VIVISOL	SAN ANTONIO	<b>\$9.900</b> GAITAN ESTACION QUINTAS MIRAFLORES MORADA DEL VIENTO O KEOPS
	BRISAS BOGOTA	EL PORVENIR	PTO. MONTERO	ROSABLANCA	10 DE MAYO	DIVINO NIÑO	20 DE JULIO	
	GÓLGOTA	ALMENDROS	SAN MIGUEL	SANTAFÉ	ROSAS DEL ALTO	BARRIO BLANCO	MURILLO TORO	
	OBROERO	CÁMBULOS	ALTO DE LA CRUZ	SANTA ISABEL	SALSIPUEDES	SUCRE	MIRAFLORES	
	PTO. MONGUI	GRANADA	CENTENARIO	SANTA RITA	SANTA HELENA	MAGDALENA	UNICENTRO	

<b>\$4.400</b>	ALCATRAZ	VILLA KENNEDY	ZARZUELA	PARQ. ANDALUCIA	CIUDAD MONTES	GUADALQUIVIR
	BELLO HORIZONTE	SOLARIS	MADEIRA	REFUGIO	EL TRIUNFO	BOSQUES DEL NORTE
	COLINA DE CASAS	VILLA TATIANA	BALCONES CASALOMA	VILLA ALEXANDER	JARDINES SEÑOR	COMGIRARDOT
	ESPERANZA	ALICANTE	VILLA CAROLINA	LA MARAVILLA	PARQUE CENTRAL	ESMERALDA I II III IV
	LA CAMPIÑA	BRISAS GIRARDOT	BOCAS DEL BOGOTÁ	ALGARROBOS	ROSABLANCA II	PORTACHUELO
	1° DE ENERO	EL NOGAL	LAS MERCEDES	MAGDALENA III	VILLA OLARTE	MONTANA
	SANTA MONICA	ESPERANZA NORTE	ALTOS DEL PEÑON	PROGRAL	CONDADO SAN LUIS	SAN FERNANDO
	VOLVER A VIVIR	KENNEDY	BUENOS AIRES	COLINA CAMPESTRE	VILLA CECILIA	VILLAMPIS
	ARBOLEDA	PORTAL MIRADOR	DIAMANTE	ARRAYANES	POZO AZUL	RESERVAS DEL NOGAL
	PORTAL CASALOMA	TOLEDO	JUAN PABLO II	LA COLINA	SAN LUIS	
	RAMÓN BUENO	PORTAL HACIENDA	LA VICTORIA	VILLA KENNEDY	MI FUTURO	
	CIUDADELA CAFAM	CONJ. LOS ANGELES	VALLE DEL SOL	VILLAS DEL SOL	LOS MANGOS	

<b>\$4.100</b>	<b>\$4.600</b>	<b>\$5.700</b>	<b>\$7.900</b>
<b>ALCALDIA CENTRO</b>	<b>APROVITEL CEMENTERIO</b>	<b>ORQUIDEAS</b>	<b>ARAGON C. PALMAR</b>
<b>GAITAN</b>	<b>LA PAZ</b>	<b>QUINTAS FERROVIAS</b>	<b>P. PAQUISTAN 1, 2, 3 y 4</b>
<b>IQUEIMA</b>	<b>LAS ROSAS</b>	<b>VILLAS DE SAN LUIS</b>	<b>Q. SAN ESTEBAN</b>
<b>CAPILLA</b>	<b>LIBERTADOR</b>	<b>ALMENDROS</b>	<b>PARQUES DE ALEJANDRIA</b>
<b>PLAZA DE MERCADO</b>	<b>LILLERAS</b>	<b>BARRIO SAN LUIS</b>	<b>VILLA RIO</b>
<b>PUENTE FERREO</b>	<b>OBROERO</b>	<b>LA CEIBA</b>	<b>VILLA SOL</b>
<b>IQUEIMA PARTE BAJA</b>		<b>IQUEIMA CAMPESTRE</b>	

<b>\$4.600</b>	<b>\$5.700</b>	<b>\$5.900</b>	<b>\$4.700</b>	<b>\$8.400</b>
<b>FLAM</b>	<b>ARRIEROS</b>	<b>CENTRO RICAUARTE</b>	<b>REST. MALOKA</b>	<b>BOSQUES DE ATHAN</b>
<b>BOMBA SALSIPUEDES</b>	<b>ALTO MAGDALENA</b>	<b>H. COLSUBSIDIO</b>	<b>PORTAL PEÑALISA</b>	<b>ISLA DEL SOL</b>
<b>HOTEL RESORT</b>	<b>JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	<b>PEÑALISA</b>	<b>CLUB SENA</b>	<b>MOTEL CABAÑAS DEL REY</b>
<b>VILLA YUMA</b>	<b>VERSALLES</b>	<b>PUERTA AMARILLA</b>		<b>MOTEL LOS REFUGIOS</b>
<b>CLUB PUENTE</b>				<b>MOTEL VENUS</b>
<b>SANTA MONICA</b>				<b>MOTEL LOS KATRES</b>
				<b>CONJ. VILLA MARIA</b>
				<b>CONJ. TAMARINDO</b>

Fuente: Secretaria de tránsito y transporte municipal