

**PRACTICAS RESPONSABLES EN LA RELACION LABORAL DE  
CONDUCTORES DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI EN  
POPAYAN**



**JORGE LUIS MÉNDEZ GUTIÉRREZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
SEMINARIO DE GRADO  
POPAYÁN  
2013**

**PRACTICAS RESPONSABLES EN LA RELACION LABORAL DE  
CONDUCTORES DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI EN  
POPAYAN**

**JORGE LUIS MÉNDEZ GUTIÉRREZ**



**SEMINARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA OPTAR  
AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**MG. GUIDO HERNEY CAMPO MARTÍNEZ  
ASESOR ACADEMICO**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
SEMINARIO DE GRADO  
POPAYÁN  
2013**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a Dios que me dio la voluntad para no rendirme ante las adversidades.*

*A mis padres Ana Belisa Y Jorge Alfonso, que me enseñaron tanto y que aunque no están conmigo físicamente desde hace muchos años, están presentes en mis pensamientos, recordados con amor y gratitud.*

*A mi hermana Ana Cristina, que se portó como una segunda madre en los momentos que más lo necesitaba y me insto a alcanzar mis metas.*

*A mi hermano Wilmar Andrés que me enseñó que las adversidades se pueden superar teniendo decisión y perseverancia.*

*A Diana Marcela que nunca dejó de creer en mí; fue compañía en los buenos momentos y apoyo incondicional en los instantes duros de mi vida.*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios por la voluntad; a mis hermanos Ana Cristina Y Wilmar Andrés por acompañarme y enseñarme en tantas ocasiones y a Diana por creer en mí.*

*Al Mg. Guido Herney Campo, que me dio la oportunidad de emprender esta última etapa Universitaria bajo su tutela, guiándome y corrigiéndome para que realizara un trabajo digno como opción de grado.*

*A la Universidad del Cauca, que es mi “ALMA MATER” y será el respaldo para el desarrollo de mi vida profesional.*

*A la Facultad de Ciencia Contables, Económicas Y Administrativas de La Universidad del Cauca; ¡Mi Facultad!*

*A mis compañeros de estudio, que al pasar de los años se volvieron verdaderos amigos.*

*A familiares y amigos que me acompañaron y estuvieron siempre pendientes de mí.*

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I. EL PROBLEMA Y ASPECTOS TEÓRICOS DEL ESTUDIO.....	10
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1.1.    DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	10
1.1.2.    JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.1.3.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	13
1.2.    MARCO TEÓRICO .....	13
1.3.    OBJETIVOS.....	19
1.3.1.    OBJETIVO GENERAL.....	19
1.3.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
1.4.    MARCO CONCEPTUAL .....	20
1.5.    MARCO LEGAL.....	22
1.5.1.    DECRETO 172 DE 20 .....	22
1.5.2.    DERECHO INDIVIDUAL DEL TRABAJO .....	24
CAPITULO II. UNA MIRADA AL TRANSPORTE EN COLOMBIA Y LA EVOLUCIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO TIPO TAXI EN EL MUNDO .....	27
2.1. EL TRANSPORTE EN COLOMBIA .....	27
2.2. ANTECEDENTES DE LOS TAXIS EN COLOMBIA .....	30
2.3. TAXI .....	32
2.4. ¿DE DONDE VENIMOS? .....	34
CAPITULO III. DETERMINAR LAS PRÁCTICAS RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI EN FAVOR DE SUS CONDUCTORES EN LA CIUDAD DE POPAYÁN. ....	37
3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDIVIDUOS OBJETO DEL ESTUDIO .....	37
3.2. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	39
CAPITULO IV. PRACTICAS RESPONSABLES QUE SE HAN HECHO EN COLOMBIA EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI Y SUS CLIENTES INTERNOS .....	63
CAPITULO V. ORIENTACIONES SOBRE LAS PRÁCTICAS RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO TIPO TAXI.....	71
CONCLUSIONES .....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	82

## LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Empresas .....	39
Grafica 2. Experiencia.....	40
Grafica 3. Duracion Turno de Trabajo.....	41
Grafica 4. Días a la Semana de Trabajo.....	42
Grafica 5. Sanciones.....	43
Grafica 6. Rehusar a Prestar el Servicio .....	44
Grafica 7. ¿Por Qué No Presto el Servicio? .....	45
Grafica 8. Capacitaciones.....	46
Grafica 9. Temas de Capacitación .....	47
Grafica 10. Calificación Capacitación .....	48
Grafica 11. Capacitación Externa .....	49
Grafica 12. Cobro Legal.....	50
Grafica 13. Contrato.....	51
Grafica 14. Afiliación a Salud .....	52
Grafica 15. Régimen de salud.....	53
Grafica 16. Pago Contributivo .....	54
Grafica 17. Riesgos Profesionales.....	55
Grafica 18. Pago Riesgos Profesionales .....	56
Grafica 19. Pensión .....	57
Grafica 20. Pago Pensión .....	58
Grafica 21. Ingreso Mensual.....	59
Grafica 22. Coherencia .....	60
Grafica 23. Satisfacción Laboral .....	61
Grafica 24. Relación Laboral.....	62

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta .....	37
Tabla 2 . Empresas.....	39
Tabla 3. Experiencia .....	40
Tabla 4. Duracion Turno de Trabajo .....	41
Tabla 5. Días a la Semana de Trabajo .....	42
Tabla 6. Sanciones .....	43
Tabla 7. Reusar a Prestar el Servicio .....	44
Tabla 8. ¿Por Que No Presto el Servicio? .....	45
Tabla 9. Capacitaciones .....	46
Tabla 10. Temas de Capacitación .....	47
Tabla 11. Calificación Capacitación .....	48
Tabla 12. Capacitación Externa.....	49
Tabla 13. Cobro Legal .....	50
Tabla 14. Vinculación Laboral.....	51
Tabla 15. Contrato .....	51
Tabla 16. Remuneración.....	52
Tabla 17. Afiliación a Salud .....	52
Tabla 18. Régimen de Salud .....	53
Tabla 19. Pago Contributivo .....	54
Tabla 20. Riesgos Profesionales .....	55
Tabla 21. Pago Riesgos Profesionales .....	56
Tabla 22. Pensión .....	57
Tabla 23. Pago Pensión.....	58
Tabla 24. Ingreso Mensual .....	59
Tabla 25. Coherencia.....	60
Tabla 26. Satisfacción Laboral.....	61
Tabla 27. Relacion Laboral.....	62

## LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta .....	78
-------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

La globalización del planeta, los avances en la comunicación y la interacción moderna, vuelven a los habitantes de todo el mundo más sensibles ante una infinidad de cambios que se están generando en la actualidad; temas como la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), del cual no se sabía nada hace una década, hoy por hoy, es un plus adicional para cualquier organización que pretenda no solo, obtener ganancias sino trascender en el tiempo. Las políticas de RSE están comprometiendo a las empresas a ser más observadoras, no solo de su bienestar sino también de la ventura de su comunidad, pasando de estar envueltos en un ambiente seguro y comprimido a uno completamente agitado y expuesto a la colectividad. Las empresas que manejan RSE saben que es hora de satisfacer la necesidad del cliente, sin dejar de ofrecerle productos y servicios que se ajusten a sus deseos y que contribuyan con el desarrollo sostenible de todos los involucrados.

En ciudades pequeñas como Popayán, no podemos ser ajenos a estas circunstancias globales, siendo deber de nosotros como usuarios, exigir a las organizaciones existentes, la solución a las problemática que ellos como empresas generan; teniendo en cuenta que no solo existen dificultades con los clientes externos, sino, que también las hay con el cliente interno de las organizaciones, que en ocasiones es objeto del aprovechamiento sistemático por parte de sus patronos, al estos sacar provecho den sus necesidades particulares, con el fin de ejercer una serie de presiones indebidas.

Con el desarrollo de esta investigación se pretende conocer el tipo de relación empleador- empleado tomando como base el servicio público individual tipo taxi, y como interviene las directivas de la empresa en su labor, siendo él, como conductor responsable ante dos entes, la empresa y el dueño del vehículo y a su vez no teniendo ningún vínculo contractual directo con los dos, despejando el gran interrogante que nos plantea este tipo de asociación, y conocer como las empresas incluyen en sus operaciones las políticas de RSE y cómo afectan a conductores y usuarios.

## **CAPITULO I. EL PROBLEMA Y ASPECTOS TEÓRICOS DEL ESTUDIO**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

“El servicio de transporte público en Popayán, tiene sus orígenes con los automóviles llamados “berlinas”, los cuales eran taxis pertenecientes a particulares, que posteriormente se organizaron en tres empresas: “tax-bomberos”, “Tax-limber” y “Tax-carboneros”; estas empresas tenían entre 4 a 5 carros, cada uno, por lo general, se estacionaban en el sector céntrico de la ciudad, en donde contaban con unas líneas telefónicas a donde se solicitaba el servicio, desde donde desplazaban a las personas a los diversos lugares de Popayán, años más tarde aparece otra empresa denominada “incas”, convirtiéndose estas en las primeras cuatro empresas de servicio público en la ciudad.

Debido al crecimiento de la ciudad, a finales de los años 50, algunos buses iniciaron a prestar sus servicio hasta constituirse como empresa en 1961, dichos buses eran modelo 1948 y solo hacían un recorrido tratando de atravesar la ciudad; con el tiempo se fueron ampliando sus rutas a raíz del aumento de la población de la ciudad y la conformación de nuevos barrios que han elevado la expansión del área periférica”<sup>1</sup>.

Tras el incremento en el número de buses en la ciudad , debido a la mencionada expansión periférica y demográfica y a la falta de organización de los dueños de los vehículos que funcionaban como taxi, se fundó, el 5 de septiembre de 1966, la Cooperativa de taxis Belalcazar “TaxBelalcazar” o como se le conoce hoy en día: “taxbel”, con el propósito de ofrecer al público nuevos servicios de transporte, tanto urbano como departamental, al igual que servicios de diagnosticentro o

---

<sup>1</sup> (Bolaños Constain & Ceron Villaquiran, 2000) Tesis: “La dimensión ética en las empresas transportadoras en Popayán, un estudio coyuntural en el marco de la guerra del centavo”

serviteca, en sus inicios la cooperativa contaba con una flota de 10 a 15 taxis urbanos e interdepartamentales, cuyo número se fue incrementando con el tiempo; al inicio de la década de los noventa surge en Popayán otra empresa dedicada exclusivamente a este sector del transporte, llamada “servitaxi” la cual inicio operaciones con un total de 25 automóviles, para la prestación del servicio público tipo taxi, hoy en día cuenta con un total de 361 afiliados y es la empresa que está a la vanguardia en la ciudad, pues incorporo en el 2012, el servicio GPS en sus automóviles, llevando a la compañía un escalón adelante de sus competidores; seguido a estos eventos, el 20 de septiembre de 1995 es constituida en la ciudad la Cooperativa Integral de Transporte Andino “transandino”, habilitada para operar como empresa de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos tipo taxi; esta cooperativa surge del proceso de desmovilización de integrantes de grupos subversivos de la región, como herramienta para la dejación de las armas y su integración a la vida civil.

Otras empresas locales que empezaron como prestadoras del servicio de transporte público interdepartamental, también cuentan con flotillas de taxis de servicio público dentro del perímetro urbano de Popayán, como son “Transtambo” y “Transtimbio” contando con 100 y 75 móviles para esta labor, respectivamente. La empresa más joven, constituida en Popayán es “Transvictoria” la cual cuenta con una flotilla de 13 automóviles tipo taxi afiliados. En total, Popayán cuenta con un servicio de transporte público conformado por microbuses y taxis legalmente conformados y constituidos en empresas o cooperativas, las cuales han sido administradas, en su mayoría, por los mismos propietarios de los vehículos, quienes empíricamente, con aciertos o desaciertos han llevado a las empresas al lugar que ocupan hoy en día.

### **1.1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El entorno en el cual nos encontramos inmersos como entes económicos y sociales, nos impulsa a ser gestores de cambios necesarios para el crecimiento y desarrollo de las empresas, el departamento y el país; Es por ello que las diferentes sectores económicos desean convertirse en entidades modernas, comprometidas cada vez más con los retos impuestos en la sociedad globalizada proporcionando a sus clientes un mayor grado de satisfacción al incluir en sus prácticas las políticas que definen a la Responsabilidad Social Empresarial.

En la ciudad operan dentro del sector de transporte seis empresas que prestan el servicio de transporte público individual de tipo taxi, estas a su vez están conformadas por vehículos de propiedad particular, pero que son idóneos para la prestación del servicio público; estos vehículos no son propiedad en sí de la empresa, sino, que esta los afilia para que puedan prestar el servicio, tal como lo exige las autoridades correspondiente y la ley. Esta afiliación se da en contraprestación a una mensualidad con la cual la empresa solventa sus gastos operativos, además de la opción- si el dueño del automóvil lo requiere- de pagar por el servicio de radio frecuencia, indispensable para aumentar el número de servicios y para la seguridad de los conductores de estos vehículos. Las empresas o cooperativas en el afán de lograr la rentabilidad y los beneficios que sus socios y afiliados requieren, han optado por emprender, a la par, con la prestación del servicio público individual tipo taxi, una serie de negocios, los cuales están estrechamente relacionados con dicha actividad económica. Como son: monta llantas, lavaderos, alineación y balanceo, cambio de aceite y mecánica en general, con el fin de prestar a sus afiliados y al público en general un completo servicio, en cuanto a las necesidades del transporte se refiere, así como también, intentar incurrir en modalidades de transporte especial legalmente constituido, siendo el caso del transporte de carga, turístico y escolar entre otros.

Es necesario saber que las políticas de responsabilidad social Empresarial puestas en práctica por las empresas, son las que ayudaran a esta a trascender en el tiempo, pues los usuarios las preferirán en vez de las que las omiten en su día a día, por ello es imperativo identificar en la ciudad de Popayán si hay unas prácticas responsables en la relación laboral de conductores de servicio público individual tipo taxi, partiendo de la definición más básica de RSE que cita que es: "Hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley". Debido a que estas empresas son pequeñas y subsisten solo con el pago de la administración y no pueden dar muestras significativas de su RSE como las grandes empresas, es determinante saber que están haciendo para que sus afiliados gocen de los beneficios que por ley les pertenece y que presten el servicio público de manera ética y bajo las normativas existentes en la ciudad e identificar si ellos como clientes internos de las empresas también son cobijados por estas normas.

### **1.1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

La modalidad de negocio que se presenta en la ciudad de Popayán, con el servicio público individual tipo taxi, genera un gran interrogante que nos plantea este tipo de asociación empresa-afiliado, y es como las empresas incluyen en sus operaciones, las políticas de Responsabilidad Social Empresarial y como estas son puestas en conocimiento por la empresa y como le exige a los propietarios de los vehículos afiliados y a ella misma que cumplan con estas prácticas, si tenemos presente el modelo de trabajo existente. Por lo tanto el estudio se orienta a determinar si las empresas de servicio público individual tipo taxi, presentan buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en favor de sus conductores, teniendo como base la ética y el seguimiento de las leyes

### **1.2. MARCO TEÓRICO**

La guerra del centavo es la consecuencia de dejar en manos de privados la prestación de un servicio público sin una verdadera regulación. Con frases como: “Si no le gusta, bájese aquí y coja otro”. han dejado tirado en plena calle a más de un parroquiano, después de haberse atrevido a sugerirle al taxista que condujera sin exceder la velocidad y sin pasarse los semáforos en rojo. El que un taxi, literalmente, se pelee con otros para capturar un pasajero y luego haga todo lo posible para dejarlo en su lugar de destino en el menor tiempo posible, no es la muestra de una exitosa política empresarial orientada al cliente, sino un claro síntoma de esa otra guerra del centavo, la del taxi.

Durante décadas, mucho se ha dicho sobre la guerra del centavo asociada al modelo de transporte público colectivo tradicional y la necesidad de eliminarla. De la guerra del centavo amarilla, la del taxi, poco o nada se dice, a pesar de que el servicio presenta cada vez más los mismos síntomas: sobreoferta, poca regulación y control, conducción agresiva, parque vehicular inadecuado, maltrato al usuario, alta accidentalidad y contratación de conductores en la modalidad de destajo y sin prestaciones ni seguridad social. Las alcaldías por su parte, se muestran preocupadas por el nocivo efecto que tiene la sobreoferta de taxis en la movilidad. En una ciudad como Bogotá, por ejemplo, se estima que el taxi ocupa un 32% de la malla vial para movilizar sólo un 5% de los viajes motorizados (PMMB, 2006). Aun así, hablar de la guerra del centavo en el servicio de taxi sigue

siendo un tabú que, sin lugar a dudas, ayuda a perpetuar el modelo de negocio defendido por un nocivo amiguismo entre empresarios del transporte y algunos políticos locales.

Mientras una empresa afiliadora maximiza su beneficio vinculando el mayor número de taxis posible, cada propietario de taxi lo hace poniéndolo a circular la mayor cantidad de horas posible e imponiendo condiciones laborales abusivas a sus conductores. Dado que el conductor no tiene un salario base, pues el total de sus ingresos depende de lograr un excedente de la cuota fija que debe entregar diariamente al propietario del taxi, este debe realizar jornadas laborales de más de doce horas y hacer todo tipo de peripecias en la vía con el fin de incrementar el número de viajes realizados con pasajero a bordo. La actual sobreoferta hace más feroz la competencia, ahora es más común encontrar que al llegar el final de la jornada el 100% del recaudo sea para cubrir la cuota del propietario del taxi y no haya el excedente destinado al conductor. Esta situación presenta todos los ingredientes necesarios para un coctel explosivo, en el que la ciudad y los usuarios del taxi son los directos perjudicados.

Como si esto fuera poco, las empresas y propietarios de taxi exigen al gobierno local fórmulas para mitigar el caos que ellos mismos generaron con su sobreoferta. Piden que se les habiliten pistas de taxis sobre arterias urbanas a la entrada de centros comerciales, sin importar que eso entorpezca la movilidad de la zona. Han llegado a sugerir que les permitan circular por el carril exclusivo del sistema de transporte masivo, con el amañado argumento de que también son transporte público. Incluso hay quienes piden que aumenten los días de restricción vehicular a los automóviles (pico y placa) para obligarlos a usar el taxi. El toque 'folclórico' llega cada año al acercarse las festividades decembrinas, cuando asistimos al tira y afloje entre el gremio de taxistas y el alcalde de turno para que se decrete un aumento temporal de la tarifa al usuario a manera de 'aguinaldo de navidad' para el conductor. Es decir, que entre todos los usuarios del taxi pagamos al conductor el salario extraordinario (prima) que su empleador le niega. Ya es hora de que nos pongamos serios y avancemos hacia una gestión pública y verdadera regulación y control del servicio de taxi, y una profesionalización del oficio de taxista.

Cabe hacer un reconocimiento a aquellas empresas que se esfuerzan por ofrecer un mejor servicio (vehículos limpios, en buenas condiciones técnicas y dotados con radiofrecuencia), pero eso no las exime de su responsabilidad en la guerra del centavo amarilla y la sobreoferta que ahoga la movilidad de la ciudad. También

cabe destacar a aquellos taxistas de conducción responsable y trato amable, la gran mayoría de los cuales trabaja en condiciones de explotación laboral que los ciudadanos preferimos ignorar, igual que lo hemos hecho durante décadas con los conductores de buses y busetas, olvidando que no hay real desarrollo sin bienestar social.

Este panorama nos plantea algunas tareas fundamentales: La oferta de taxis debe estar en función de la demanda real de dicho servicio y no de los intereses de las empresas afiliadoras. Avanzar hacia una única entidad de gestión pública responsable de la planificación y seguimiento del servicio prestado por los operadores privados. Los propietarios de taxi deben garantizar a sus conductores los derechos laborales establecidos por la ley. El oficio de conductor de taxi debe exigir formación certificada. Las autoridades locales deben ejercer una verdadera regulación y control del servicio, y mayor exigencia en la expedición de licencias de conducción para transporte público.

Mientras tanto, sigamos prestos a llamarle la atención a aquel taxista de conducción irresponsable. Eso sí, mantengamos un celular a mano para que un amigo o familiar nos recoja en el caso de que por ello otra vez se nos invite 'amablemente' a prescindir del servicio<sup>2</sup>.

La Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia determinó que las empresas de taxis deben responder junto con el propietario del vehículo de los daños que estos produzcan:

Con ponencia del magistrado Javier Zapata, la Sala Penal señaló que a las empresas "se les impone ejercer sobre los vehículos vinculados, verdaderos poderes de dirección y control. Si los incumplen, ello no las exonera de la responsabilidad civil derivada de los delitos que se comentan con esos equipos". Por eso, según se deduce del artículo 36 del Estatuto Nacional de Transporte, "las compañías operadores de transporte -sin excepción- son responsables patrimonialmente de los perjuicios que sean consecuencia del desarrollo de su actividad".

La Corte se basa además en el hecho de que la compañía de transporte es la encargada de acreditar ante las autoridades los requisitos para obtener o renovar la tarjeta de operación de los vehículos que operan para estas.

---

<sup>2</sup> (Carlos A, González Guzmán, 2013) "Taxi: la otra guerra del centavo"

Entre esos documentos está, entre otros, el seguro obligatorio y las certificaciones de la existencia de pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual de la empresa.

El pronunciamiento de la Corte se produjo al analizar el caso del conductor de taxi Víctor Manuel Bolívar Albarracín, quien fue condenado a 32 meses de prisión por homicidio culposo quien además deberá reparar por daño moral a la madre de la víctima con el pago de 120 salarios mínimos, pago que también debe ser asumido solidariamente por la empresa de taxi y la aseguradora<sup>3</sup>.

Poniendo el precedente inequívoco de que las actuaciones de los conductores influyen directamente en la imagen y en la operación de la empresa de taxi a la que está afiliado el móvil, poniendo al conductor –al final de cuentas- como el determinador del éxito o fracaso de la empresa y como objetivo para estas, de campañas y capacitaciones, que le permitan realizar mejor su trabajo, teniendo en cuenta que: En Colombia, por cada taxi formal que presta el servicio, hay dos vehículos informales rodando por las calles, una cifra alarmante si se tiene en cuenta que circulan 351.200 que están vinculados a las empresas legalmente constituidas. El denominado sector de Taxis es una fuente importante de empleos. Hay aproximadamente 422.000 conductores en el país si se considera como base el parque automotor mencionado anteriormente, es decir, un promedio de 1,15 conductores por cada vehículo.

A ellos, se les debe sumar los empleos directos e indirectos de las empresas de este tipo de transporte y de todos los servicios que hacen parte fundamental de él: taller y mantenimiento, repuestos, seguros, etc. Así lo estableció el estudio que adelantó Fenalco Antioquia, basado en cifras del Dane, en el marco del IV Simposio Nacional de Empresas de Taxis, donde el gremio expresó su preocupación por las cifras de informalidad, la cual pone en riesgo la seguridad de los ciudadanos e impacta la economía de las empresas. Por ello, el Director Ejecutivo de Fenalco Antioquia, Sergio Ignacio Soto Mejía, hizo un llamado para defender un sector que les brinda a los usuarios un servicio integral representado en seguridad, agilidad y comodidad.

Además destacó que "en el país contamos con taxis que no tienen nada que envidiarle a los de Nueva York, de Londres o Buenos Aires. Son un motor de nuestra economía y un gran contribuyente al bienestar de la comunidad, al

---

<sup>3</sup> (El Universal, 2012) Art. "Empresas de taxis a responder por daños que produzcan sus vehículos".

aportar a la movilidad urbana, al turismo y al empleo". Por otro lado, el investigador en ingeniería de transporte de la Universidad de los Andes y de la Universidad de California, Álvaro Rodríguez, publicó un estudio en el que concluye que Colombia tiene uno de los servicios de taxi más baratos del mundo.

Eso tiene unas consecuencias: el servicio es muy demandado y, por ejemplo, cuando los dueños de vehículos particulares tienen pico y placa, en lugar de tomar bus o la bicicleta, toman un taxi. Es decir, la demanda del servicio genera más oferta, la cual se traduce en mayor tráfico. "Esto sucede en mayor proporción cuando el trayecto es corto. El sistema de transporte, con tantos taxis contaminando y causando tantos accidentes, es el resultado de un taxi excesivamente barato", asegura el experto.

A esto atribuye el grave problema de seguridad vial, pues el 25% de los accidentes involucra un taxista y, considerando que en el caso de Bogotá son menos del 5% del parque automotor, es una cifra considerable. Rodríguez explica que la cantidad de accidentes se producen porque los conductores trabajan en promedio 14 horas, la revisión técnico mecánica debería ser por kilometraje y, además, los conductores, que prestan un servicio público, no tienen una preparación adecuada.

A pesar de todo esto, al contrario de lo que cualquier parroquiano podría pensar, el estudio de la Universidad de los Andes destaca que entre los países de Latinoamérica, Colombia, particularmente Bogotá, tiene un sistema de transporte individual organizado: "hay un taxímetro, con una tarifa y los vehículos son nuevos"<sup>4</sup>.

además existen empresas en el país que hacen lo posible para prestar un inmejorable servicio a sus usuarios al tomar medidas que protegen su integridad y su bolsillo, así como la empresa Tax-Express, que devuelve los costos que excedan el servicio, si confirma ese abuso con el pasajero:

El abuso en el cobro del servicio de taxi no solo se puede cometer con la adulteración del taxímetro, sino también con la alteración de la tabla de tarifas. Por eso ahora la llaman 'tabla ouija', "porque es diabólica en los cobros".

---

<sup>4</sup> (Revista Dinero, 2008) <http://www.dinero.com/actualidad/nacion/articulo/el-taxi-negocio-cada-vez-mas-inviabile/157233>

Quien alertó sobre este nuevo sistema de alteración fue Jaime Hernán Valero, gerente operativo de Tax Express, empresa que asegura ser pionera con su plan de devolverles el dinero a los clientes cuando estos denuncian un abuso en el cobro de los trayectos. "Nosotros recibimos la queja, hacemos una investigación y si se comprueba el abuso, instamos a los mismos conductores a que devuelvan el dinero y pidan disculpas en persona", dijo Valero. Solo en el primer semestre de 2012, la empresa recibió 123 quejas por cobros injustos y les devolvió un total de 747.000 pesos a los usuarios que tuvieron la razón en su reclamo.

El directivo dijo que se ha detectado que algunos conductores compran una tabla de precios falsificada que aumenta el valor de las unidades e, incluso, el valor de las tarifas adicionales. Por eso explicó que hay una forma fácil para que el usuario detecte si hay alguna irregularidad. "Si usted está detenido dentro del vehículo y pasan menos de 30 segundos y cambia la unidad, lo más seguro es que el taxímetro esté adulterado".

Para cumplir con esa difícil tarea, hay todo un comité disciplinario, del que siempre hacen parte dos conductores de taxi, que incluso son los encargados de avisar sobre cualquier irregularidad en que incurran sus colegas en la calle. Luego de una denuncia, los taxistas tienen que mostrar un certificado de taxímetro para comprobar que no tengan un dispositivo de adulteración o 'muñeco', como se le conoce en el gremio. "Eso lo tienen que hacer en un laboratorio autorizado por la Secretaría de Movilidad, porque es una revisión electrónica", dijo Valero.

Cuando se comprueba el desacato a las normas, los conductores son llamados a pagar con una sanción pedagógica. "Ellos tiene que cumplir con una labor social de un turno, en el que se ponen un chaleco de servidor y tienen que ayudar con labores de servicio al cliente dentro de la empresa y participar de un curso pedagógico", agregó. Pero si la falta es muy grave, la sanción puede terminar con suspensión de días o la desvinculación del taxi a la empresa. "Por ejemplo, cuando el radio no está debidamente sellado, porque esto se presta para que se oigan conversaciones groseras, o cuando hay malos tratos con el usuario", dijo Valero. El seguimiento al servicio es tan juicioso que cada vehículo tiene página propia en un libro de seguimiento. "Así sabemos cuándo hay conductores reiterativos en malas conductas", explicó Valero.

La empresa recibe toda clase de quejas, incluso algunas exageradas por parte de los clientes. "A veces se ponen bravos porque los taxistas no les suben el mercado al quinto piso. Pero igual hay que escucharlos y explicarles por qué no se

puede", dijo Valero. La empresa también está empeñada en que los usuarios les exijan a los taxistas mostrar el tarjetón porque no cumplir con esta exigencia es causa de comparendo. La tabla debe tener la foto nítida del conductor que esté manejando, así como datos claros de placas y fecha de vencimiento. También, el sello de la empresa afiladora<sup>5</sup>.

Es deber de las empresas y de las autoridades de tránsito correspondiente, tomar medidas para evitar los abusos a los que son sometidos los usuarios de este servicio en relación a las tarifas, el ejemplo anteriormente citado, ha hecho eco, y en varias ciudades del país se ha seguido el ejemplo, en Popayán, las empresas utilizan las mismas líneas por la que se piden los domicilios, para hacer las denuncias y así iniciar una investigación exhaustiva del hecho.

Las empresas locales han determinado que la imagen de las empresas son sus conductores, y el conocimiento que tenga el conductor de las normas de atención al cliente, la honestidad y una buena presentación de su vehículo, son fundamentales para la reafirmación de estas empresas en el mercado, que está tan golpeado por la informalidad. Es imperativo definir si estos conductores cuentan con las mínimas nociones de la responsabilidad social empresarial, que son ética y ley, que son la base de la equidad y del respeto mutuo.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si las empresas de servicio público individual tipo taxi, presentan buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en favor de sus conductores, teniendo como base la ética y el seguimiento de las leyes.

---

<sup>5</sup> ( Periódico El Tiempo, 2012) art "Conozca a la primera empresa de taxis que indemniza a usuarios"

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contextualizar el avance del transporte público tipo taxi en el mundo y breve reseña del transporte público en Colombia y su normativa.
- Determinar las prácticas responsables de las empresas de servicio público individual tipo taxi en favor de sus conductores en la ciudad de Popayán.
- Documentar las practica responsables que se han hecho en diferentes partes de Colombia en relación a las empresas de servicio público individual tipo taxi.
- Presentar lineamientos sobre las practicas responsables de las empresas de servicio público tipo taxi.

### 1.4. MARCO CONCEPTUAL

- Responsabilidad Social Empresarial: De acuerdo con la definición de la Comisión Europea, en su Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, publicado en 2001 [1], la Responsabilidad Social Empresarial "...es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores"... "Ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo "más" en el capital humano, el entorno y las relaciones con sus interlocutores"<sup>6</sup>.
- Transporte público: El transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles

---

<sup>6</sup> (Capiraga Gil) "Que es la Responsabilidad Social Empresarial"; [www.degerencia.com](http://www.degerencia.com)

suburbanos o ferrys. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad<sup>7</sup>.

- El taxi: Es un vehículo de alquiler con conductor (taxista) que se utiliza en el servicio de transporte de uno o un grupo pequeño de pasajeros por contrato. Usualmente, en modos de transporte público, los lugares donde se recoge y se deja el pasajero se deciden por el proveedor (oferente), mientras que en el caso del taxi, el usuario (demandante) los determina. Es decir, a diferencia de los otros tipos de transporte público, como son las líneas del metro, tranvía o del autobús, el servicio ofrecido por el taxi se caracteriza por ser puerta a puerta. La palabra «taxi», según el Diccionario de la Real Academia Española, es una forma abreviada de la palabra «taxímetro», que a su vez deriva del griego τάξις, «tasa» y el griego μέτρον, que significa «medida».1Taxi<sup>8</sup>
- Definición de trabajo: El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> (www.es.wikipedia.org) “Transporte público”

<sup>8</sup> (www.es.wikipedia.org) “Taxi”

<sup>9</sup> (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1950) “Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950”

## **1.5. MARCO LEGAL**

### **1.5.1. DECRETO 172 DE 2010**

Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi.

El presente decreto tiene como objeto 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.

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. Donde 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.

Donde define a El Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en vehículos taxi como el que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino. El recorrido será establecido libremente por las partes contratantes; el cual está regulado por autoridades de transporte competentes, como son: En la Jurisdicción Nacional: El Ministerio de Transporte; En la Jurisdicción Distrital y Municipal: Los Alcaldes Municipales y/o distritales o los organismos en quien estos deleguen tal atribución; En la Jurisdicción del Área Metropolitana constituida de conformidad con la ley: La Autoridad Única de

---

<sup>10</sup> (Decreto 172 del 2001, 2001)” por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi”.

Transporte Metropolitano o los alcaldes respectivos en forma conjunta, coordinada y concertada.

Las autoridades de transporte no podrán autorizar servicios por fuera del territorio de su jurisdicción, so pena de incurrir en causal de mala conducta. Además, La inspección, vigilancia y control de la prestación del Servicio Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi, estará a cargo de los Alcaldes o las autoridades municipales que tengan asignada la función.

En el artículo estipula que las empresas deberán pedir una habilitación para prestar ese servicio público de transporte individual de pasajeros tipo taxi, que ninguna empresa nueva podrá prestar el servicio hasta que la autoridad competente no le otorga la debida habilitación. Para obtener dicha habilitación, la empresas deberán presentar documentos como: solicitud dirigida a la entidad de transporte competente suscrita por el representante legal; certificado de existencia y certificación legal; indicación del domicilio principal; descripción de la estructura organizacional; certificación firmada por el representante legal, sobre la existencia de los contratos para la vinculación del parque automotor que no sea de propiedad de la empresa. De los vehículos propios, se indicará este hecho; descripción de diseño y de los distintivos de la empresa; declaración de renta de la empresa solicitante de la habilitación; estados financieros básicos de los dos últimos años con sus notas; entre otras.

Las empresas están obligadas a tomar con una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia, las pólizas de seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual que las amparen contra los riesgos inherentes a la actividad transportadora; también define el costo de la prima de la compra de estos y su vigencia.

Los vehículos tienen una vigencia de cinco años, a partir de la fecha de expedición de la respectiva licencia, fecha a partir de la cual se podrá hacer el cambio de vehículo, comprobando que el anterior sea cambiado de color y determina el radio de acción del servicio de taxi dentro del área metropolitana o jurisdicción del municipio de conformidad a las normas y estipula que para los viajes ocasionales se acreditará el cumplimiento de los requisitos que para este efecto señale el Ministerio de Transporte quien establecerá la ficha técnica para la elaboración y los mecanismos de control correspondientes del formato de la planilla única de viaje ocasiona.

Estipula también que para vincular un vehículo a una empresa se debe realizar el contrato respectivo entre la empresa y el propietario y esta se oficializa con la expedición de la tarjeta de operación correspondiente y para desvincularlo se pueden presentar varias formas, entre las que tenemos la desvinculación de común acuerdo entre el propietario y la empresa; la desvinculación administrativa por solicitud del propietario y desvinculación administrativa por solicitud de la empresa. En caso de hurto, pérdida o destrucción del vehículo, el propietario tendrá derecho a remplazarlo por otro, bajo el mismo contrato de vinculación dentro del término de un año. La reposición de los vehículos solo podrá realizarse por vehículos nuevos, además, Le compete a las autoridades distritales y municipales la fijación de las tarifas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi, las cuales se establecerán con sujeción a la realización de estudios de costos para la canasta de transporte, como mínimo en cada año y de conformidad con la política y los criterios fijados por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte

### **1.5.2. DERECHO INDIVIDUAL DEL TRABAJO<sup>11</sup>**

Estipulado en el código sustantivo del trabajo, se define como Contrato de trabajo aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. También denota que Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario.

Indica que para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales: La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo; La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre

---

<sup>11</sup> (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1950)“Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950”  
Primera Parte: Derecho Individual del Trabajo.

derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; y un salario como retribución del servicio.

En el capítulo IV de este código nos habla de la forma del contrato, la cual puede ser verbal o escrito, la duración del contrato a término fijo o término indefinido, como también expone la prórroga o suspensión del contrato, según sea el caso y las causas por la cual se llega a esta decisión.

Estipula que el contrato de trabajo, como todos los contratos, deben ejecutarse de buena fe y, por consiguiente, obliga no sólo a lo que en él se expresa sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la relación jurídica o que por la ley pertenecen a ella; también, de modo general, incumben al {empleador} obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador haciendo énfasis en las obligaciones especiales del empleador y del empleado a las cuales deberán dar especial atención.

Este código explica las causales de terminación del contrato y sus modalidades; hace referencia al periodo de prueba, definiéndolo como la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto, por parte del empleador, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo; explica también el salario y los tipos de este, además de cómo ser pagado, luego explica las prohibiciones y estipula las modificaciones permitidas o no. Establece el salario mínimo y como se obtiene la cifra, también establece la retención, deducción y compensación de los salarios.

Determina la jornada de trabajo ordinaria como la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal, el trabajo suplementario y el trabajo ordinario nocturno, la duración de la jornada máxima que no puede exceder las 48 horas semanales ni las 8 horas diarias; contempla también los descansos obligatorios, como el dominical y las vacaciones, los días de fiesta así como las disposiciones al trabajo dominical y festivo.

Con las prestaciones sociales se entiende que Todo los empleadores están obligados a pagar las prestaciones establecidas en este Título, salvo las excepciones que en este mismo se consagran, además, estas prestaciones dejaran de estar a cargo de los empleadores cuando el riesgo de ellas sea asumido por el Instituto Colombiano de Seguros Sociales, de acuerdo con la ley y dentro de los reglamentos que dicte el mismo Instituto; estipula lo concerniente a

las enfermedades y accidentes de trabajo y como deben ser tratadas laboralmente dentro de la empresa; los auxilios, la protección a la maternidad, las cesantías y su forma de captación y el encargado de su manejo.

Todos los temas relacionados con la forma de actuar del empleador y los empleados se pueden ver y aplicar en el marco de este código sustantivo del trabajo.

## **CAPITULO II. UNA MIRADA AL TRANSPORTE EN COLOMBIA Y LA EVOLUCIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO TIPO TAXI EN EL MUNDO**

### **2.1. EL TRANSPORTE EN COLOMBIA**

La llegada de españoles y portugueses a lo largo de casi toda América, produjo grandes cambios en los medios de transporte en el continente. Cuando apenas terminaba el renacimiento, el principal medio tecnológico para el transporte fue la carabela, primera nave capaz de salir de los mares para entrar a los océanos, lo que hizo posible esta conquista y las grandes colonizaciones a partir del siglo XVI.

Además, del encuentro con Europa, América recibe el aporte del caballo y del buey, medios definitivos para el transporte de arriería, tan fundamental desde la colonia hasta principios del siglo XX. Por la red de caminos andinos de los pueblos indígenas de Colombia, se trasladaban personas, bienes y mercancías a pie y en la espalda, utilizando extensos caminos, puentes de cuerdas y canoas o balsas de madera.

El río Magdalena, la principal arteria fluvial del país, se convirtió en la principal ruta del comercio americano y en la puerta de entrada al nuevo mundo, lo que se suma a su importancia dentro de la historia social y cultural de Colombia.

La revolución en el transporte expresada en ferrocarriles y barcos de vapor, se inicia en el país con el ferrocarril de Panamá, el primero en Colombia y cuya construcción se remonta a 1828, y con la navegación a vapor por el Magdalena, autorizada en 1823, y que tarda hasta la década de los años 30 para lograr algunos méritos, aunque su regularización sólo se presentará en la década de 1880, cuando los ferrocarriles empalmen las zonas de montaña con un medio fluvial en el Magdalena, que emplee naves de tamaño más adecuado y dotadas de mejores desarrollos tecnológicos. Así se generará un flujo de carga hacia y desde los mares, desde las zonas manufactureras, centros poblados de relevancia y zonas agrícolas exportadoras.

Luego, se da el advenimiento de los ferrocarriles de la segunda mitad del siglo XIX, como el Ferrocarril de Antioquia de 1875 obra del cubano Francisco Javier Cisneros. El Ferrocarril del Pacífico, que también emprende Cisneros en 1884, El Ferrocarril de la Sabana que permitirá unir a Bogotá con el río Magdalena en Puerto Salgar y Girardot, se inicia en 1882 y llega a Facatativá en 1889. Es en la década de 1920 que sobresalen los Ferrocarriles Cafeteros, cuyo impacto por el poblamiento e industrialización del occidente Colombiano resulta comparable al del Canal de Panamá, construido en 1914.

La de los 20, es también la década de los cables aéreos y de la explosión de la navegación en vapores por el Magdalena.

A partir de la crisis económica causada por la recesión del año 1929, se decide fomentar la explosión del transporte carretero, entre cabeceras urbanas. Este nuevo medio en Colombia, facilita trasladar los beneficios del café, a la economía del campo: además del puesto de salud, el acueducto, la electricidad y la escuela, se abren las vías rurales para el Jeep, el Willys y la "Chiva".

Como consecuencia de factores asociados a la primera guerra mundial, en 1920 inicia operaciones la aviación comercial en Colombia con la Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo "Scadta". Se reduce de 2 semanas a 10 horas, la distancia entre Barranquilla y Bogotá. Como consecuencia de la segunda guerra y atendiendo la seguridad del Canal de Panamá, se cierra Scadta y nace Aerovías Nacionales de Colombia "Avianca", en 1940.

La revolución verde que en 1949 se inicia en México, entra con el Caturra a las zonas cafeteras en los años 70, generando cambios fundamentales en la estructura de la tenencia de la tierra y acelerando los procesos de urbanización del país. Dado el bajo nivel de escolaridad, los campesinos no pueden manejar los paquetes financieros y tecnológicos de la nueva agricultura basada en semillas mejoradas, monocultivos y abonos. Además, sin acceder a estos beneficios quedan sometidos a dos fuerzas que contribuyen al proceso de urbanización global: la pobreza rural como fuerza que los expulsa del agro y las mayores oportunidades de la ciudad como fuerza que los atrae a la vida ciudadana. Así, la Colombia agraria gradualmente se urbaniza, y se enfoca la atención en los problemas de movilidad de las crecientes ciudades, por lo que el transporte urbano va ganando importancia.

Con la entrada del siglo XXI, y al aumento de la densidad poblacional en las principales ciudades del país, se hizo necesario implementar sistemas de transporte público, regularizados por los entes encargados para el flujo de los habitantes de un destino a otro, entre estos está el transporte público individual tipo taxi<sup>12</sup>.

El transporte en Colombia está regulado dentro de las funciones del Ministerio de Transporte, el cual lleva procesos muy de la mano con la autoridad ambiental (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible), la Unidad de Planeación Minero-energética, la empresa Colombiana de Petróleos (Ecopetrol), el Ministerio de Minas y Energía y otras entidades de índole estatal.

Durante los primeros 50 años del siglo XX, época en la que se definieron las normas para la construcción y conservación de carreteras y caminos, se hizo la limpieza y canalización de diferentes ríos y la inspección de las empresas de navegación y matrícula de las embarcaciones. De otra parte, se crearon los distritos de obras públicas y la empresa Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se construyó el nuevo acueducto de Bogotá, la represa La Regadera, la planta de tratamiento de aguas de Vitelma, se creó la Dirección de Transporte y Tarifas, dando origen al Instituto Nacional de Tránsito, INTRA y se diseñó el primer plan vial nacional con participación de firmas constructoras extranjeras.

En la segunda mitad del siglo, se introdujo el sistema de peajes para financiar las obras civiles, se creó la Policía de Carreteras para la vigilancia y control del tráfico en las vías nacionales; la empresa Puertos de Colombia, con el fin de construir y administrar los puertos marítimos; el Fondo de Caminos Vecinales, que entraría a atender la construcción, mejoramiento y conservación de los caminos y puentes y el Fondo Vial Nacional, con recursos generados del impuesto a los combustibles para financiar obras viales.

---

<sup>12</sup> (Escobar Duque, 2007) "El transporte en Colombia".

## 2.2. ANTECEDENTES DE LOS TAXIS EN COLOMBIA<sup>13</sup>

En cada ciudad, los taxis son una de sus principales señas, bien sea por el tipo de carro, color, marca y organización. Y el taxista es el primer indicador social y económico para los turistas.

En Colombia la primera flota oficial se hizo en 1929, pero en el mundo el taxi tiene una larga historia; el Taxi y hotel son probablemente las palabras más universales del mundo y, además, conexas. No tienen idioma ni necesitan traducción. Pero más allá del servicio que presta, el taxi es también un punto de debate social y de información invaluable.

Cientos de crónicas, análisis y pronósticos que se hacen o escriben nacen en la conversación del taxista y su pasajero. Basta con la charla obligada del aeropuerto al hotel para medirle la temperatura a un país o una ciudad. Claro, hay que sumar y dividir porque son análisis crudos, rústicos y apasionados que no siempre llegan a las conclusiones correctas pero son un reflejo del agite social, político o económico del momento y usualmente visto con ojos simples y escrutadores del día a día.

Más allá de ese foro ambulante, el taxi es también el símbolo de las ciudades. Por su tipología, por el color, por la forma de operación, el taxi es un símbolo, como en algunos casos lo son también los buses que hasta se vuelven elementos para hacer suvenires, como puede pasar con las réplicas de los vehículos del transporte público de Londres, uno de los más caracterizados del mundo. Aunque, como veremos, los hay mucho más exóticos y originales.

Cada taxi de los expuestos representó un momento de la vida de una ciudad, el de una marca de automóviles, el de una solución de transporte. Los hay de alto lujo como las limusinas de Mercedes Benz, de alto rendimiento como los Peugeot que se hicieron para una película llamada precisamente Taxi, elementos rústicos como los de Tailandia, clásicos como los Jeep alargados de Manila o históricos como los Renault que transportaron a las tropas francesas para la batalla de La Marne, en las afueras de París, gracias a lo cual detuvieron la invasión alemana de 1914.

---

<sup>13</sup> (Revista Motor, 2008), "Los taxis, símbolos de historia, cultura y sociedad, fueron protagonistas en el Salón de París"

Si bien las exposiciones tratan de mostrar los hitos más conocidos e impactantes del taxi en el mundo, siempre será incompleta pues en cada esquina de la vida del taxi hay una pequeña o gran historia escondida. Entre ellas, la colombiana y algunos puntos de alto interés que se dieron en el pasado.

Por ejemplo, la historia cita que la aparición de los primeros taxis en Bogotá fue totalmente accidental y fruto de una terrible crisis económica que sobrevino en 1930. Cuatro años antes, es decir, en 1926, se dio una tremenda sequía en el río Magdalena que impidió la navegación por lo cual el puerto de Barranquilla comenzó a acumular mercancías. De estas se quedaron bloqueados los pedidos de seis meses que había hecho la firma Praco (sí, señores, la misma de hoy), que en ese entonces era la representante de la Ford para Colombia y ofrecía el famoso Modelo T, conocido como `Tres patadas`. Cuando finalmente los `subieron` a la capital, la situación económica era terrible y las 120 unidades no encontraron compradores. Antonio María Pradilla, fundador de Praco decidió entonces crear una flota de taxis para buscar alguna rentabilidad de los inventarios. Los primeros 20 fueron puestos en servicio causando sensación en la ciudad que en cuatro meses absorbió los 120 Ford.

Buen observador de los negocios, Pradilla comprendió bien pronto que todos esos repuestos que tenía en su almacén, que se encontraba en la Plazoleta del Rosario, no se iban a vender. Entonces con todas las partes fabricó las zorras Pitt que reemplazaron de alguna manera a los carros de tracción animal y ruedas de hierro que rompían toda la calle. En plena crisis Pradilla cedió la representación de Ford pero se quedó con la de los camiones Mack que tenía desde 1923 y hoy Praco es el concesionario de esa marca más antiguo del mundo y conserva el primer camión que trajeron al país en perfecto estado de funcionamiento. Como dato curioso, la transmisión es por cadenas y las ruedas son macizas, pero de caucho.

La historia cita como uno de los hitos del taxi colombiano en aquel entonces el viaje expreso que hizo un vehículo de los Taxis Rojos, en julio de 1934, para llevar al señor Alexander Grobe y a su esposa desde Bogotá hasta Caracas, en un viaje `de placer`. Aún hoy, ese viaje puede ser la carrera más larga de la historia del taxi colombiano, salvo datos de otras fuentes que son bienvenidos.

Siempre en nuestras calles el servicio público de automóviles estuvo a cargo de los grandes autos americanos, que debían someterse a la criminal cirugía de la broca y la soldadura para acomodar los taxímetros mecánicos Halda y de otras

marcas que pesaban una cantidad. O también para que les perforaran la palabra taxi en el tablero a fin de que no se destinaran a otros usos.

De mi memoria relativamente reciente, recuerdo la invasión de carros de servicio público que hubo en 1961. Llegaron Ford, Plymouth, Rambler, Dodge, Chevrolet y otros de marcas en boga en Estados Unidos y que en su momento era toda una novedad pues el gobierno tenía totalmente cerradas las importaciones de autos particulares por lo cual se estrenaba carro montando en esos enormes y antieconómicos taxis.

Bien pronto, la supuesta indestructibilidad de esos carros americanos quedó bastante minada aunque sus años de gloria siguieron debido a que se trajeron a la plaza cantidades de taxis de marcas muy extrañas y de baja calidad, que en algunos casos fueron una pesadilla para sus dueños. Recuerdo los Warsawa polacos que eran un viejo Peugeot 403, las camionetas Skoda de solo tres puertas, los microbuses Volkswagen y luego los Auto Unión españoles con motores de dos tiempos, antes de toda la familia Polsky y Zastava.

Finalmente, al establecerse el ensamble nacional, el Dodge Dart, que era el taxi del momento comenzó a ceder posiciones hasta desaparecer a manos de los R6 y especialmente, el Chevette que fue nominado como el `carro del siglo` por sus inefables servicios bajo la ropa amarilla que le dio una enorme popularidad y larga vida en las calles.

Pero el Chevette también se tuvo que hacer a un lado y a pesar de una tercera invasión, está más pequeña y poco exitosa de carros de la antigua Europa Oriental, Colombia tomó la ruta lógica de los taxis pequeños y ahí los coreanos se hicieron al control de nuestras calles donde hoy pululan y crecen en número todos los días, aunque supuestamente las matrículas están cerradas.

### **2.3. TAXI**<sup>14</sup>

El taxi es un vehículo de alquiler con conductor (taxista) que se utiliza en el servicio de transporte de uno o un grupo pequeño de pasajeros por contrato. Usualmente, en modos de transporte público, los lugares donde se recoge y se

---

<sup>14</sup> (TAXI) <http://es.wikipedia.org/wiki/Taxi>

deja el pasajero se deciden por el proveedor (oferente), mientras que en el caso del taxi, el usuario (demandante) los determina. Es decir, a diferencia de los otros tipos de transporte público, como son las líneas del metro, tranvía o del autobús, el servicio ofrecido por el taxi se caracteriza por ser puerta a puerta. La palabra «taxi», según el Diccionario de la Real Academia Española, es una forma abreviada de la palabra «taxímetro», que a su vez deriva del griego τάξις, «tasa» y el griego μέτρον, que significa «medida». Taxi

En el caso de transporte urbano, un taxi es un medio de transporte público que permite desplazamientos rápidos, confortables y directos principalmente en áreas urbanas. El usuario paga una tarifa al conductor a cambio del servicio de transporte prestado. Provee un servicio flexible y conveniente, por lo que es uno de los sistemas de transporte costosos. A diferencia de los sistemas de transporte colectivo, como metro, BRT, tranvía o bus, en los que existen unos principios generales para su diseño, regulación y operación, los sistemas de taxis son mucho más complejos y tienen muchas más variables a ser consideradas y muchos más actores.

La demanda es servida por la combinación de servicios prestados a través de los tres segmentos: despacho, calle y contrato. Sin embargo, los segmentos por despacho y en la calle son los predominantes.

Por el segmento de despacho: solicitado por teléfono u otro medio, a una central, presta el servicio puerta a puerta, en zonas donde conseguir un taxi en la calle es difícil, durante la noche, por la baja demanda, ó por seguridad. Al segmento de despacho se puede acceder bien sea llamando a una central donde, por medio de un sistema de radio de dos vía, se busca el taxi, o por otros medios como teléfonos celulares o internet.

Por el segmento de la calle: las personas salen a la vía en búsqueda del servicio. Este segmento se divide a su vez en dos grandes ramas: Taxis de la calle o taxis de zonas de espera (racks).

Por el segmento de contrato: el usuario contacta directamente al conductor del taxi, cada vez que quiera que le sea prestado el servicio y se le paga generalmente por horas o por actividad a un precio diferente al de la tarifa.

## 2.4. ¿DE DONDE VENIMOS?<sup>15</sup>

“la historia del gremio taxista en el mundo se remonta al imperio romano. El primer taxímetro se hizo con bolas de cristal. En el siglo XX el gremio taxista verdaderamente se organiza para tomar fuerza en el mundo.”

Transporte revolucionario: en la actualidad se puede ir a cualquier ciudad capital o intermedia del mundo y tener un servicio de taxi. Para las personas de hoy, ver carros amarillos con una pequeña luz en el techo es algo natural. ¿Pero sabemos realmente de donde viene este servicio? La historia de los taxis viene desde la época del imperio romano, un imperio tan grande que tenía fronteras en Asia, África, norte de Europa, gran Bretaña y Mediterráneo.

En un territorio de semejantes proporciones era necesario tener un sistema de transporte privado que permitiera que los ciudadanos se desplazaran entre pueblos y ciudades sin la necesidad de tener un vehículo propio. En ese momento nació el taxi en el mundo.

Los primeros taxis y taxímetros: en roma los taxis eran vehículos de tracción animal y su taxímetro era un dispositivo pegado a la rueda que a medida que el carro avanzaba dejaba caer bolas de cristal en una cesta. De esta manera el conductor cobraba el servicio. En la historia moderna el primer servicio de taxi organizado ofrecía trayectos entre Holanda y Francia, este transportaba pasajeros, hacia entregas postales y distribuía mercancías comerciales entre los dos países.

Los taxímetros en ese momento tenían un sistema mecánico instalado por fuera del vehículo. Este taxímetro fue inventado por el alemán Wilhelm Bruhn en 1891 y rápidamente se popularizó en los países que ya tenían un servicio de taxi en Europa y en algunas ciudades norteamericanas como Nueva York y Ontario, en el sur de Canadá. El paso de vehículos de tracción animal a vehículos impulsados por motores y baterías hizo posible el desarrollo de vías modernas capaces de disminuir el desgaste de los vehículos y de ofrecer más comodidades en las rutas.

Siglo XX, la era tecnológica: los primeros taxis impulsados por baterías y motores aparecieron en París, Londres y Nueva York entre los años 1890 y 1900. Estos taxis tenían instalado el taxímetro creado por el inventor alemán.

---

<sup>15</sup> (Mr.TAXI, LA REVISTA PARA EL GREMIO TAXISTA, 2010) Artículo “DE DONDE VENIMOS”

Los nuevos desarrollos tecnológicos y la revolución industrial hicieron posible la masificación de vehículos impulsados por vapor, baterías y gasolina. Así a comienzos del siglo XX el gremio taxista del mundo tenía verdaderas máquinas de trabajo a motor que les permitía ofrecer un servicio más rápido y eficiente. Durante la primera y segunda guerra mundial se dieron grandes avances en materia automotriz. Empresas como Ford, Mercedes Benz, Volkswagen y Chrysler comenzaron la industrialización masiva de vehículos, dándole a la gente la capacidad de iniciar su propio negocio de taxis.

De esa manera los taxis evolucionaron así como los taxímetros. En 1980 apareció el taxímetro electrónico que va montado dentro de la cabina del chofer y que produce un sonido cada determinado tiempo y distancia, dándole la capacidad al chofer y al pasajero de medir exactamente los recorridos y establecer una tarifa justa.

La era del radio, la era amarilla: con el aumento de pequeñas empresas dedicadas a prestar el servicio de taxi, los gobiernos municipales comenzaron a aplicar normas estrictas para la creación de empresas, ya que el impacto ambiental y la saturación del mercado era evidente.

Con estas nuevas leyes y con empresas más organizadas se lanzó en los años 50 el uso de radios dentro de los taxis para hacer más eficiente la comunicación entre empresas y clientes. En los años 80 se implementó el uso de despacho electrónico de taxis a través de centros de llamada, que permitió solicitar el servicio puerta a puerta. La luz amarilla comenzó con el uso de una pequeña bandera que el taxista ubicaba en la parte superior del vehículo cuando estaba libre y que retiraba cuando llevaba pasajeros o estaba fuera de servicio.

¿Por qué los taxis son amarillos? El norteamericano Harry N. Allen fue la primera persona que pinto sus taxis de color amarillo porque comprendió que este color es el que más fácil se ve a la distancia. Así comenzó en 1907 el uso de los taxis amarillos que se multiplico en el mundo hasta la actualidad.

Otros colores, nuevas tecnologías: sin embargo en países como Alemania los taxis son blancos, en Londres son negros, en Hong Kong son de color rojo y en ciudad de México son pequeños vehículos verdes con blanco. En la actualidad ya no son impulsados por caballos o motores de vapor. Los más sofisticados tienen motores a gas, gasolina, diesel o motores híbridos que funcionan con energía eléctrica o solar. En ciudades como Berlín, Viena o Tokio se pueden ver taxis con

capacidad para 10 personas, también existen vehículos especializados en transportar personas con discapacidad física.

Sean como sean los taxis, nos damos cuenta el papel fundamental que han cumplido en la historia y en la sociedad. Han servido para prestarles un servicio oportuno, privado y único a los pasajeros de todo el mundo a través de los siglos.

**CAPITULO III. DETERMINAR LAS PRÁCTICAS RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI EN FAVOR DE SUS CONDUCTORES EN LA CIUDAD DE POPAYÁN.**

**3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDIVIDUOS OBJETO DEL ESTUDIO**

En la ciudad de Popayán existen un total de 973 vehículos tipo taxi, legalmente inscritos en la secretaria de tránsito municipal de Popayán; se debió hacer las encuestas sin determinar el total de vehículos afiliados por empresa, pues la ayuda que estas prestaron para el estudio fue mínimo, al no dar cifras exactas de móviles afiliados, solo aproximaciones, con márgenes de distancia de entre 50 a 100 vehículos. El marco muestral quedó caracterizado en la ficha técnica y de acuerdo a la fórmula correspondiente:

**Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta**

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
1. Título:	Encuesta de Información
2. Responsables:	Jorge Luis Méndez Gutiérrez
3. Cobertura:	Ciudad de Popayán
4. Unidad de Análisis:	Conductores de Servicio Publico Individual Tipo Taxi
5. Período:	Abril 2013
6. Plan de Muestreo	
6.1. Población Objetivo:	Conductores de Taxi
6.2. Marco:	Área Metropolitana de Popayán
6.3. Unidades de Muestreo:	Vehículos Afiliados a Empresas que Prestan el Servicio de Taxi.
6.4. Coeficiente de Confianza	1,0845
6.5. Nivel de Confianza:	95%
6.6. Varianza Muestral:	P y Q 0,50
6.7. Error Máximo:	10%
6.8. Tipo de Diseño:	Muestra No Probabilística
6.9. Procedimiento:	Muestreo por Juicios
6.10. Variables Utilizadas:	Conductor de Taxi
6.11. Tipo de Recolección:	Encuesta con formularios impreso
6.12. Tamaño Poblacional:	973 Vehículos Registrados Legalmente
6.13. Tamaño de la Muestra	30

Fuente: Resultados propios de la investigación

$$n = \frac{973 \times 1,0845^2 \times 0,5 \times 0,5}{[(973 - 1) \times 0,1^2] + (1,0845^2 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = 28,56 \sim 30$$

Dónde,

N (Población Total) = 973 vehículos registrados legalmente

n (Tamaño de la muestra)

z (%de nivel de confianza) = 95%

P (% de veces que se supone ocurre un fenómeno en la población) = 0.5

Q (Es la no ocurrencia del fenómeno (1-P)) = 0.5

E (Margen de Error) = 10%

El programa utilizado para la tabulación de la encuesta fue “Statistical Product and Service Solutions” (SPSS), que luego fue traspasado a Excel para la realización de las gráficas.

### 3.2. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN

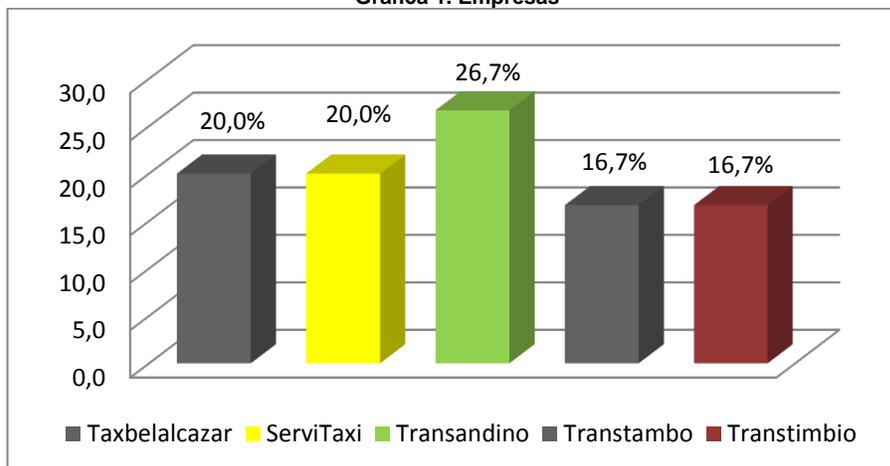
**Pregunta No. 1:** ¿A qué empresa está afiliado el vehículo que usted maneja?

Tabla 2 . Empresas

EMPRESAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Taxbelalcazar	6	20,0%	20,0%
ServiTaxi	6	20,0%	40,0%
Transandino	8	26,7%	66,7%
Transtambo	5	16,7%	83,3%
Transtimbio	5	16,7%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

Grafica 1. Empresas



Fuente: Resultados propios de la investigación

De la población encuestada, en diferentes sitios de parqueo de taxis de la ciudad de Popayán, arrojo que el 20% correspondió a vehículos afiliados a Taxbelalcazar y servitaxi, cada uno, el 26,7% a vehículos de Transandino y el 16,7% a vehículos afiliados a Transtambo y Transtimbio. Los sitios para recolectar la información fueron el terminal, lavaderos de taxis en la ciudad y las afueras de Carrefour.

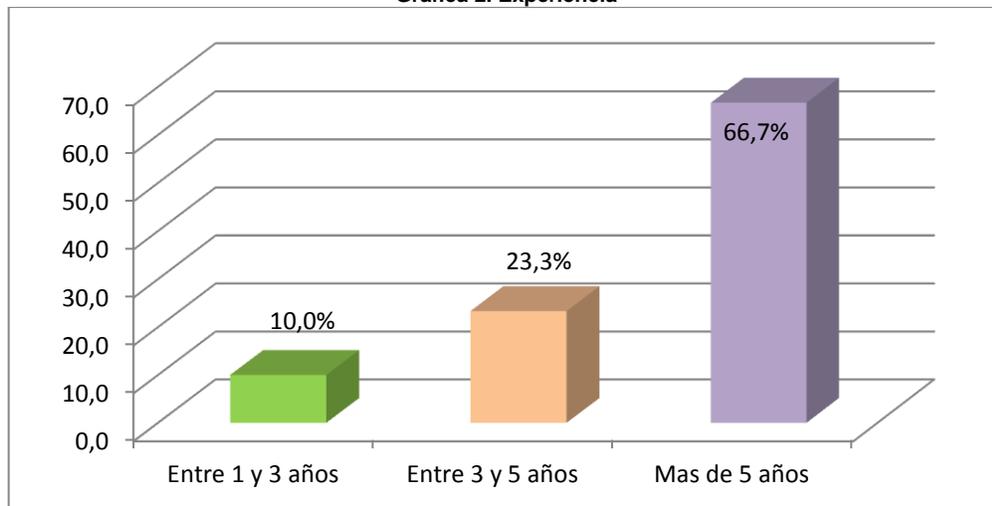
**Pregunta No. 2:** ¿Cuánto tiempo lleva como conductor de servicio público tipo taxi?

**Tabla 3. Experiencia**

EXPERIENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Entre 1 y 3 años	3	10,0%	10,0%
Entre 3 y 5 años	7	23,3%	33,3%
Más de 5 años	20	66,7%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 2. Experiencia**



Fuente: Resultados propios de la investigación

En la investigación se determinó que el 10% de la población lleva entre 1 y 3 años como conductor de servicio público tipo taxi; el 23,3% lo ha realizado entre 3 y 5 años y el 66,7% lleva en esta profesión más de 5 años.

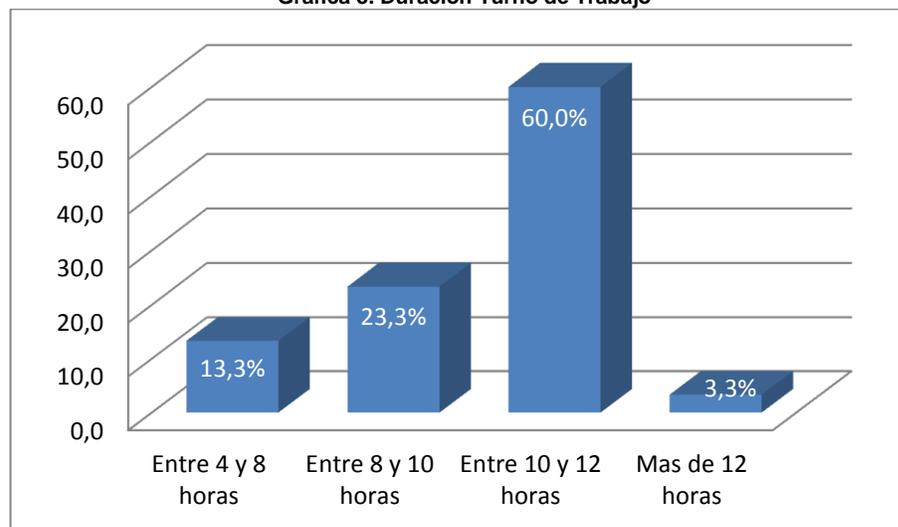
**Pregunta No. 3: ¿Cuánto dura actualmente su turno de trabajo?**

**Tabla 4. Duracion Turno de Trabajo**

TURNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Entre 4 y 8 horas	4	13,3%	13,3%
Entre 8 y 10 horas	7	23,3%	36,7%
Entre 10 y 12 horas	18	60,0%	96,7%
Más de 12 horas	1	3,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 3. Duracion Turno de Trabajo**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 60% de la población dice trabajar entre 10 y 12 horas diarias; el 23,3% lo hace entre 8 y 10 horas; el 13,3% trabaja entre 4 y 8 horas a la semana y solo el 3,3% labora más de 12 horas diarias.

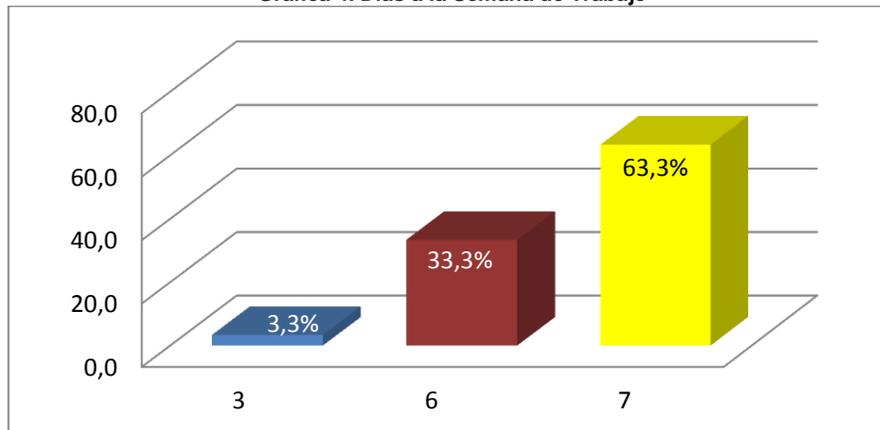
**Pregunta No. 4:** ¿Cuántos días a la semana trabaja como conductor de taxi?

**Tabla 5. Días a la Semana de Trabajo**

DIAS A LA SEMANA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
3	1	3,3%	3,3%
6	10	33,3%	36,7%
7	19	63,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 4. Días a la Semana de Trabajo**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 63% de la población confirma que trabaja los 7 días de la semana, mientras que el 33,3% labora 6 días y tan solo el 3,3% lo hace durante 3 días los cuales suelen ser los fines de semana.

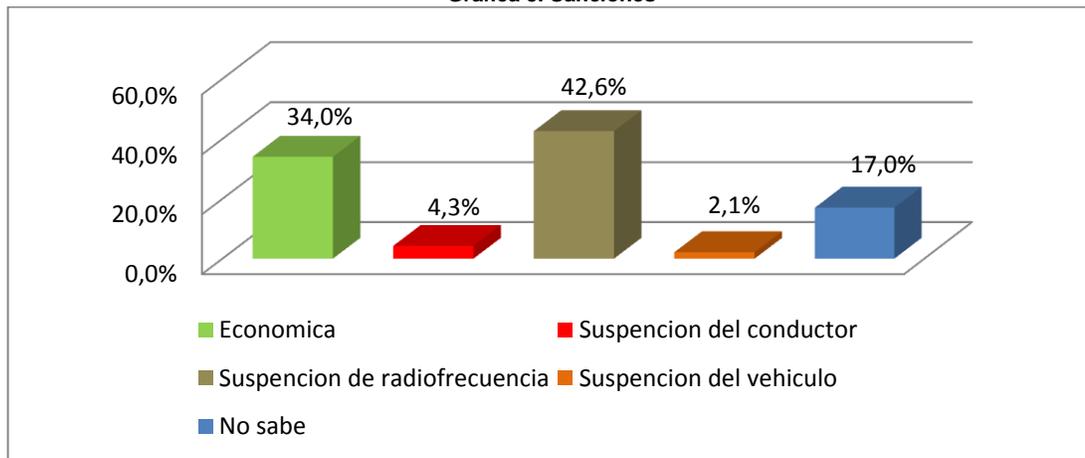
**Pregunta No. 5:** ¿Cuáles son las formas que utiliza la empresa para amonestar a los conductores que no respetan las normas establecidas?

**Tabla 6. Sanciones**

SANCIONES A LOS CONDUCTORES INFRACTORES	RESPUESTAS		PORCENTAJE DE CASOS
	Nº	Porcentaje	
Económica	16	34,0%	53,3%
Suspensión del conductor	2	4,3%	6,7%
Suspensión de radiofrecuencia	20	42,6%	66,7%
Suspensión del vehículo	1	2,1%	3,3%
No sabe	8	17,0%	26,7%
Total	47	100,0%	156,7%

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 5. Sanciones**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Sobre las sanciones que impone la empresa a los conductores infractores, la más conocida por los conductores es la suspensión de radiofrecuencia con un 42%; luego la sanción económica con un 34%; aunque un 17% de los conductores señalan que no saben cuáles son las sanciones que la empresa impone; pasando a la suspensión del conductor con un 4,3% hasta llegar a la suspensión del vehículo con 2,1% dependiendo de la gravedad de la falta.

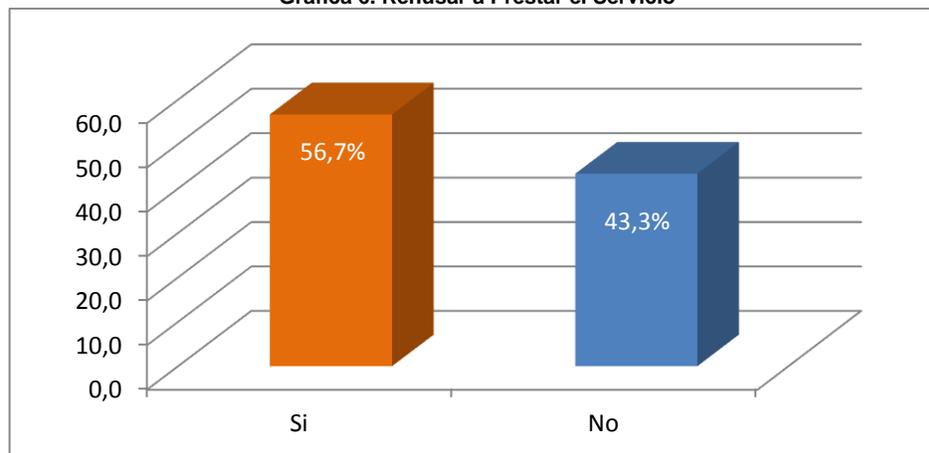
**Pregunta No. 6:** En el servicio de taxi que usted ofrece ¿en alguna ocasión se ha negado a prestar el servicio?

**Tabla 7. Reusar a Prestar el Servicio**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	17	56,7%	56,7%
No	13	43,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 6. Rehusar a Prestar el Servicio**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 56,7% de los conductores aseguran que se han negado a prestar el servicio de taxi, mientras que el 43,3% aseguran nunca negarse a prestar el servicio.

Para determinar el por qué ese 56,7% se ha negado a la prestación del servicio y tener un panorama más amplio, fue necesario desarrollar la pregunta número 7, que aparece a continuación.

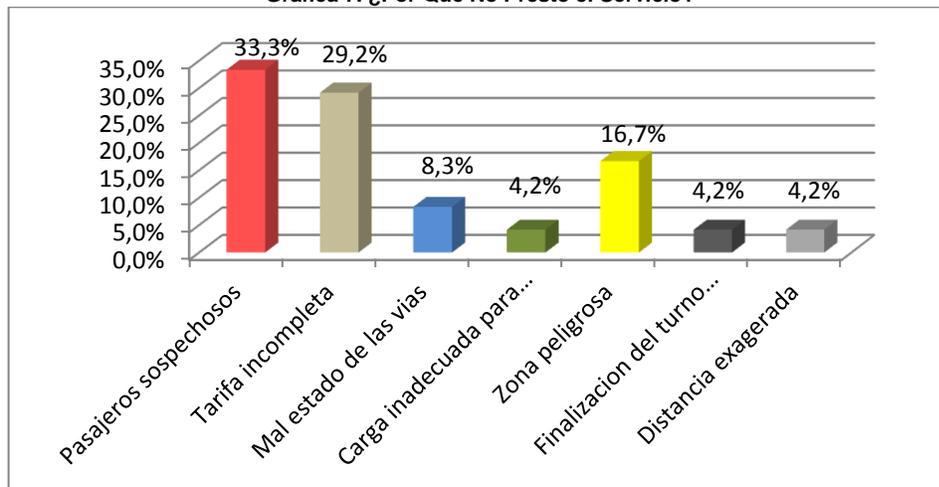
**Pregunta No. 7:** Si su respuesta fue Si ¿escriba la razón por la cual no la ha realizado?

**Tabla 8. ¿Por Que No Presto el Servicio?**

¿POR QUÉ NO PRESTO EL SERVICIO?	RESPUESTAS		PORCENTAJE DE CASOS
	Nº	Porcentaje	
Pasajeros sospechosos	8	33,3%	47,1%
Tarifa incompleta	7	29,2%	41,2%
Mal estado de las vías	2	8,3%	11,8%
Carga inadecuada para el vehículo	1	4,2%	5,9%
Zona peligrosa	4	16,7%	23,5%
Finalización del turno de trabajo	1	4,2%	5,9%
Distancia exagerada	1	4,2%	5,9%
Total	24	100,0%	141,2%

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 7. ¿Por Qué No Presto el Servicio?**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Aquí, la razón más expuesta por los conductores con un 33,3% fue que se negaban a prestar el servicio porque los pasajeros eran sospechosos y amenazaban su integridad; el 29.2% se negó porque no pagan la tarifa estipulada; el 16,7% se niegan cuando el destino es una zona peligrosa; el 8,3% lo hace por el mal estado de las vías; mientras que carga inadecuada, finalización de turno y distancia exagerada obtuvieron 4,2% respectivamente.

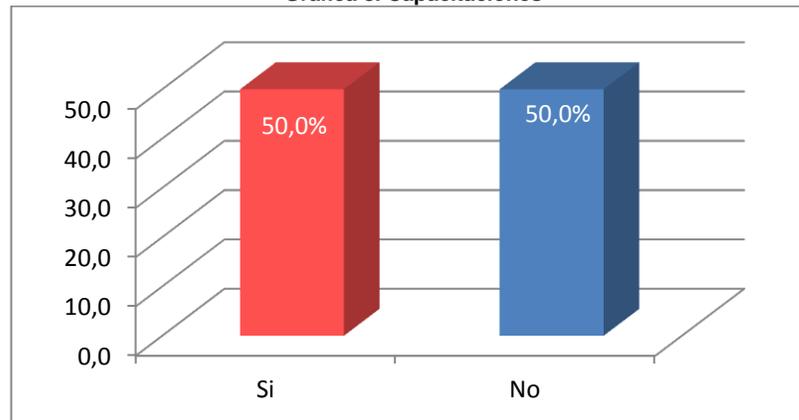
**Pregunta No. 8:** ¿La empresa donde está afiliado el vehículo que usted conduce le ha dado alguna capacitación?

**Tabla 9. Capacitaciones**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	15	50,0%	50,0%
No	15	50,0%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 8. Capacitaciones**



Fuente: Resultados propios de la investigación

La mitad exacta de la población asegura que la empresa en la que está afiliado el vehículo que conduce si le ha proporcionado capacitación, mientras que la otra mitad asegura lo contrario.

A ese 50% que respondió afirmativamente, se le pregunto en que temas había sido capacitado, lo que genero la pregunta No.9.

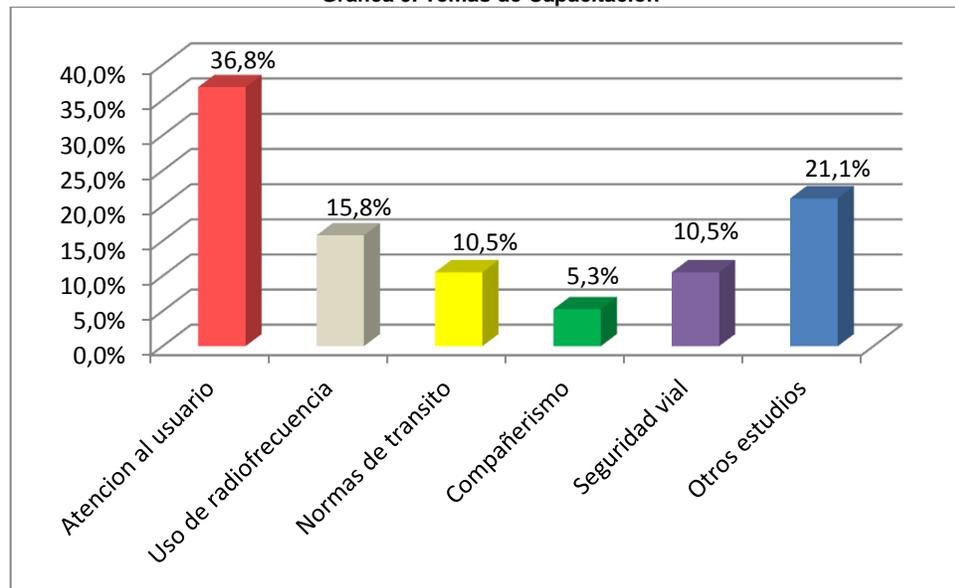
**Pregunta No. 9:** Si su respuesta fue si ¿En qué temas fue capacitado?

**Tabla 10. Temas de Capacitación**

TEMAS DE CAPACITACION	RESPUESTAS		PORCENTAJE DE CASOS
	Nº	Porcentaje	
Atención al usuario	7	36,8%	46,7%
Uso de radiofrecuencia	3	15,8%	20,0%
Normas de transito	2	10,5%	13,3%
Compañerismo	1	5,3%	6,7%
Seguridad vial	2	10,5%	13,3%
Otros estudios	4	21,1%	26,7%
Total	19	100,0%	126,7%

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 9. Temas de Capacitación**



Fuente: Resultados propios de la investigación

En capacitaciones, la atención al usuario ocupa el primer lugar con un 36,8%; seguido de otros estudios, como capacitaciones en sistemas y sitios turísticos, entre otros; el uso de radiofrecuencia, para la fluidez en el trabajo ocupó el tercer lugar con un 15,8%; con un 10,5% se ubica normas de tránsito y seguridad vial, cada una; y por último se capacitó en compañerismo a un 5,3%.

Con el fin de determinar la metodología de estas capacitaciones, se les pidió a los conductores que las calificaran, lo que genero la pregunta No. 10.

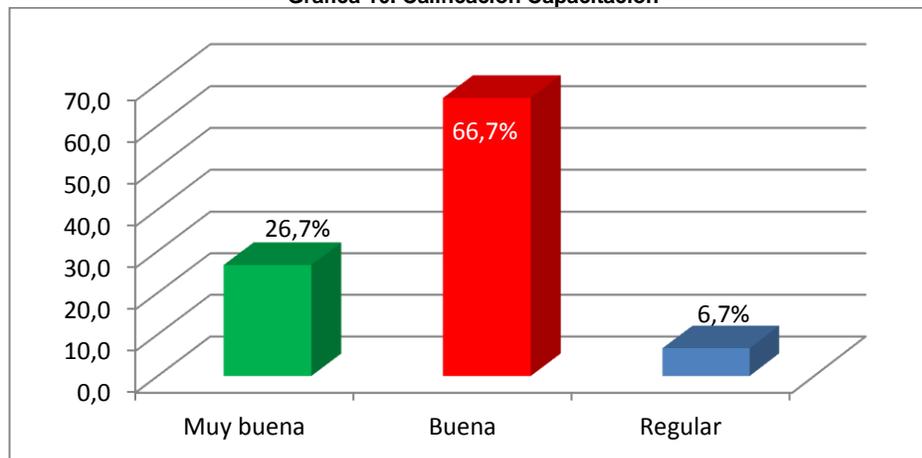
**Pregunta No. 10:** ¿Qué le pareció esta capacitación?

**Tabla 11. Calificación Capacitación**

CALIFICACIÓN CAPACITACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy buena	4	26,7%	26,7%
Buena	10	66,7%	93,3%
Regular	1	6,7%	100,0%
Total	15	100,0%	
Perdidos Sistema	15		
Total	30		

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 10. Calificación Capacitación**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 66,7% de los que dijeron haber sido capacitados por las empresas donde están afiliados los vehículos que conducen, calificaron la capacitación como buena; mientras que al 26,7% le pareció muy buena; y solo el 6,7% la consideraron regular.

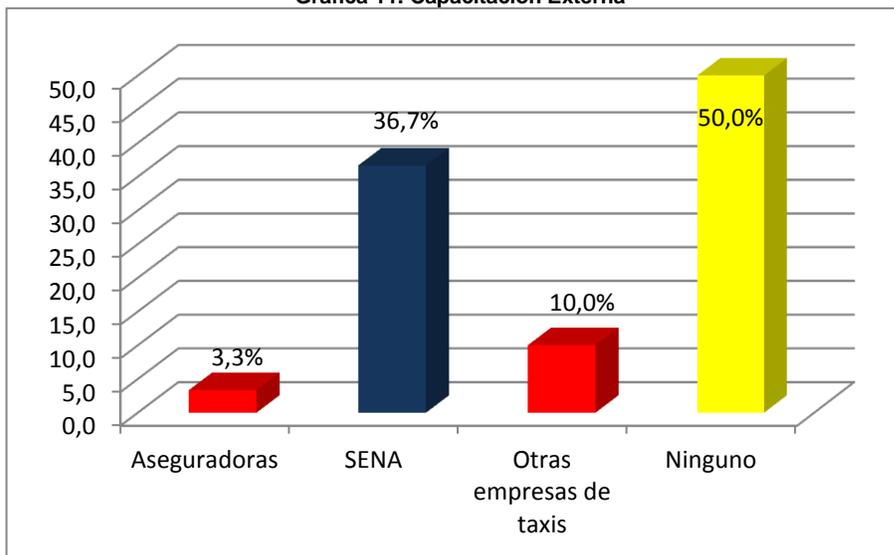
**Pregunta No. 11:** ¿Alguna otra empresa o entidad gubernamental le ha dado capacitación?

**Tabla 12. Capacitación Externa**

CAPACITACIÓN EXTERNA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Aseguradoras	1	3,3%	3,3%
SENA	11	36,7%	40,0%
Otras empresas de taxis	3	10,0%	50,0%
Ninguno	15	50,0%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 11. Capacitación Externa**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Al preguntarle a todos los encuestados si otra entidad, gubernamental o privada, los había capacitado, el 50% dijo que ninguna lo había hecho; el 36,7% respondió que el SENA lo capacitó; otras empresas de taxi obtuvieron el 10% y las aseguradoras el 3,3%.

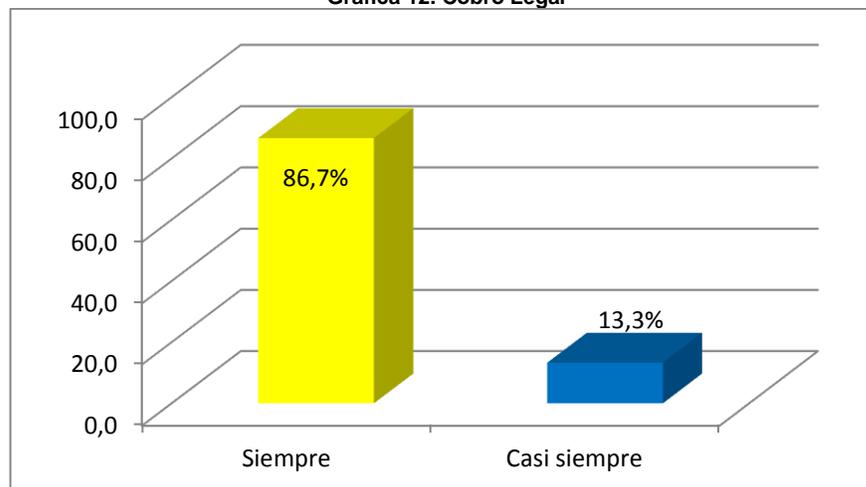
**Pregunta No. 12:** ¿La tarifa que usted cobra a los usuarios regularmente está apegada a la ley?

**Tabla 13. Cobro Legal**

COBRO LEGAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	26	86,7%	86,7%
Casi siempre	4	13,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 12. Cobro Legal**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Se indago si en su trabajo diario cobraban las tarifas establecidas en las tarjetas de control, las cuales están avaladas por acuerdos municipales; el 86,7% respondió que siempre cobran la tarifa establecida; y el 13,3% asegura que casi siempre lo hacen, pues en ocasiones deben rebajar un pequeño porcentaje al precio del servicio.

**Pregunta No. 13:** ¿Con quién es su vinculación laboral?

**Tabla 14. Vinculación Laboral**

VINCULACIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Dueño del vehículo	30	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados propios de la investigación

El 100% de los encuestados manifestó que su vinculación laboral es con el dueño del vehículo; la otra opción era vinculación con la empresa, pero como se ve en la tabla, nadie escogió esta opción.

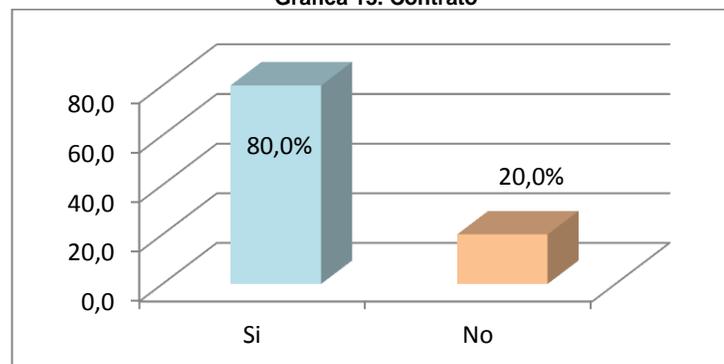
**Pregunta No. 14:** ¿Tiene usted un contrato firmado con su empleador para realizar su labor como conductor de taxi?

**Tabla 15. Contrato**

CONTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	24	80,0%	80,0%
No	6	20,0%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 13. Contrato**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 80% de los encuestados reconocen que tiene un contrato formado por él y su empleador; este contrato es brindado por la empresa para agilizar los trámites; el 20% asegura solo tener un contrato verbal con su empleador.

**Pregunta No. 15: ¿Cómo es su remuneración?**

**Tabla 16. Remuneración**

REMUNERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Producido diario	30	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados propios de la investigación

El 100% de los encuestados afirman que su remuneración es diaria y se da por el producido diario, luego de sacar la entrega en dinero estipulada con su empleador y de dejar el automóvil con el tanque de gasolina lleno.

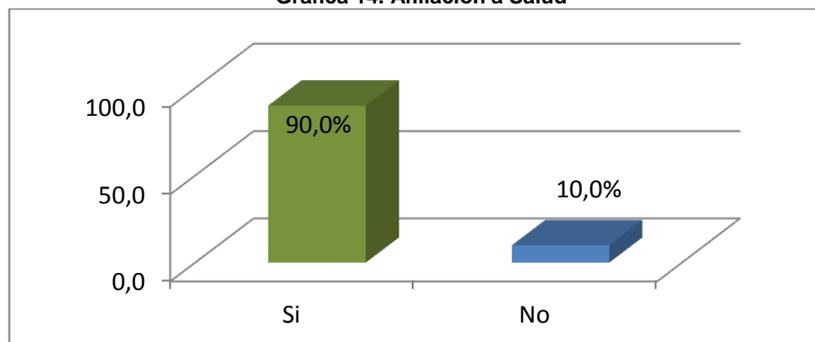
**Pregunta No. 16: ¿Está afiliado al sistema de salud?**

**Tabla 17. Afiliación a Salud**

AFILIACIÓN SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	27	90,0%	90,0%
No	3	10,0%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 14. Afiliación a Salud**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 90% de los conductores encuestados están afiliados al sistema de salud; tan solo el 10% asegura no estar afiliados.

Es necesario preguntar al 90% asegurado, bajo qué régimen de salud se encuentra; por ello se generó la pregunta No. 17.

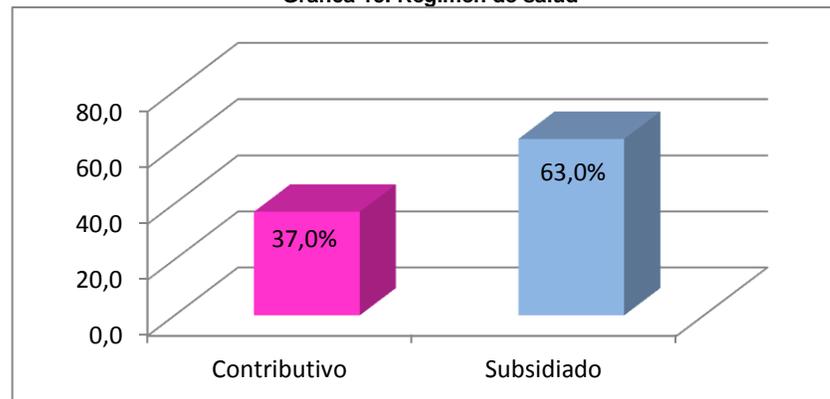
**Pregunta No. 17:** Si su respuesta es Si ¿En qué régimen se encuentra?

**Tabla 18. Régimen de Salud**

RÉGIMEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Contributivo	10	37,0%	37,0%
Subsidiado	17	63,0%	100,0%
Total	27	100,0%	
Perdidos Sistema	3		
Total	30		

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 15. Régimen de salud**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Del 90% de los conductores que están afiliados al sistema de salud, el 63% está bajo el régimen subsidiado (sisben); mientras que el 37% lo está bajo el régimen contributivo.

Ahora, al 37% que se encuentra bajo el régimen contributivo, se le debe preguntar, quien se hace cargo del monto mensual a pagar, por eso se concibió la pregunta No. 18.

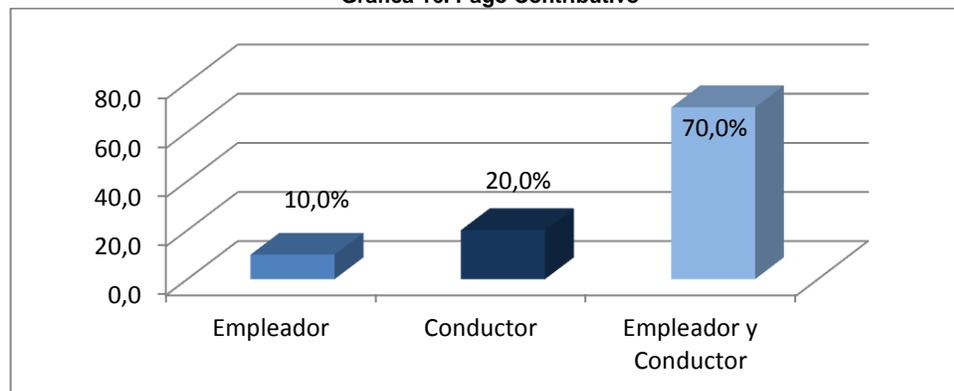
**Pregunta No. 18:** Si su respuesta fue contributivo ¿Quién lo paga?

**Tabla 19. Pago Contributivo**

PAGO CONTRIBUTIVO		FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	Empleador	1	10,0%	10,0%
	Conductor	2	20,0%	30,0%
	Empleador y Conductor	7	70,0%	100,0%
	Total	10	100,0%	
Perdidos	Sistema	20		
Total		30		

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 16. Pago Contributivo**



Fuente: Resultados propios de la investigación

A si, el 70% respondió que la obligación es asumida por los dos (conductor y empleador); mientras que el 20% apuntó que ellos mismos se hacían cargo de dicho monto y solo el 10% asentó que el empleador corría con el gasto.

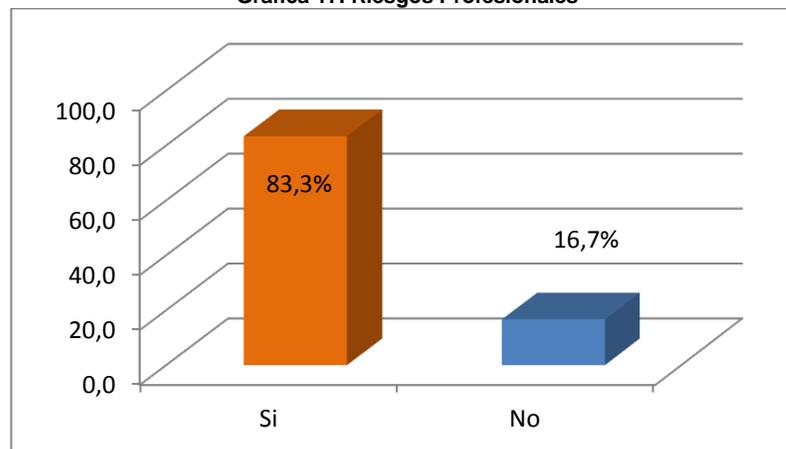
**Pregunta No. 19: ¿Está afiliado a riesgos profesionales?**

**Tabla 20. Riesgos Profesionales**

RIESGOS PROFECIONALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	25	83,3%	83,3%
No	5	16,7%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 17. Riesgos Profesionales**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Un 83,3% de los encuestados, aceptaron tener riesgos profesionales; el restante 16,7% certifica no estar afiliado a dicho programa.

Nuevamente, de ese 83,3% debemos saber quién se hace cargo del monto mensual a pagar, por ello se creó la pregunta No. 20.

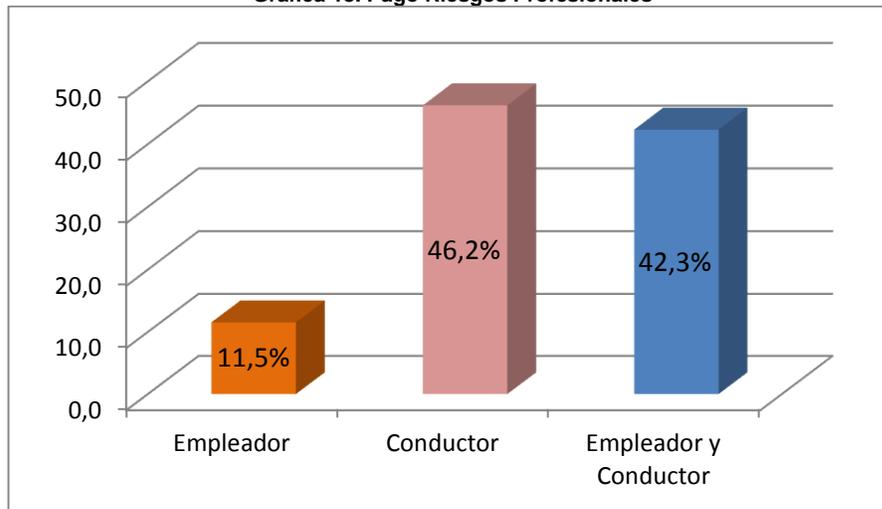
**Pregunta No. 20:** Si su respuesta es Si ¿Quién lo paga?

**Tabla 21. Pago Riesgos Profesionales**

PAGO RIESGOS PROFESIONALES		FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	Empleador	3	11,5%	11,5%
	Conductor	12	46,2%	57,7%
	Empleador y Conductor	11	42,3%	100,0%
	Total	26	100,0%	
Perdidos	Sistema	4		
Total		30		

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 18. Pago Riesgos Profesionales**



Fuente: Resultados propios de la investigación

De los conductores que están afiliados a riesgos profesionales; se observa una brecha angosta, en relación a quien realiza el pago en los porcentajes más altos; entonces el 46,2% de los afiliados a riesgos, aseguran que son ellos los que pagan la afiliación; el 42,3% dice que es una obligación compartida entre el empleador y el conductor y solo el 11,5% acepta que el empleador se hace cargo.

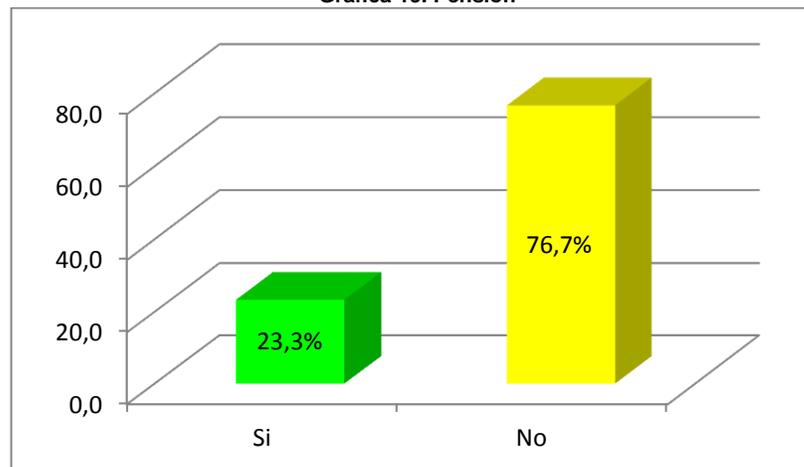
**Pregunta No. 21: ¿Cotiza en el fondo de pensiones?**

**Tabla 22. Pensión**

PENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	7	23,3%	23,3%
No	23	76,7%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Gráfica 19. Pensión**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 76,7% de los encuestados dice no estar cotizando a pensión, mientras que solo, el 23,3% dice hacerlo.

De ese pequeño porcentaje equivalente al 23,3%,; debemos averiguar quién o quienes se hacen cargo de la obligación, para ello se generó la pregunta No. 22

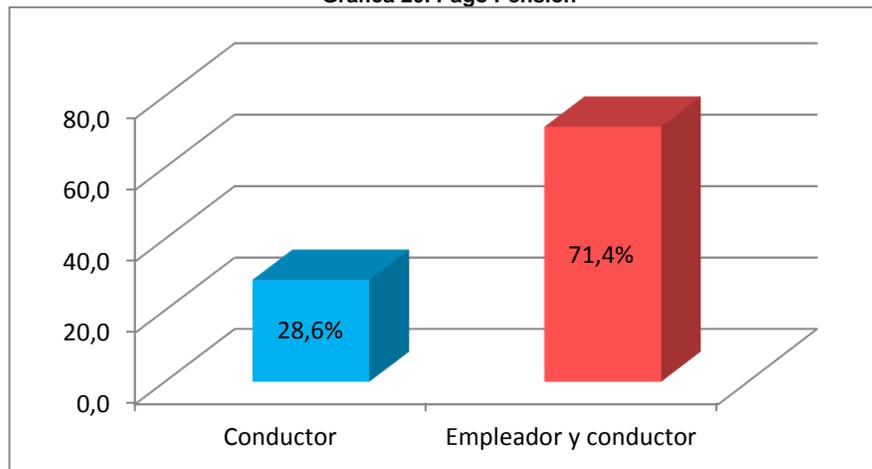
**Pregunta No. 22:** Si su respuesta fue Si ¿Quién lo paga?

**Tabla 23. Pago Pensión**

PAGO PENSIÓN		FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válidos	Conductor	2	28,6%	28,6%
	Empleador y conductor	5	71,4%	100,0%
Total		7	100,0%	
Perdidos	Sistema	23		
Total		30		

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 20. Pago Pensión**



Fuente: Resultados propios de la investigación

De ese pequeño porcentaje que si cotiza a pensión, el 71,4% asegura que el monto es cubierto por el conductor y el empleador; dejando un 28,6% a cargo del conductor.

**Pregunta No. 23:** ¿Cuánto es su ingreso mensual aproximado? (salario mínimo mensual legal 2013: \$589.500)

**Tabla 24. Ingreso Mensual**

INGRESO MENSUAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Menos del salario mínimo	6	20,0%	20,0%
Entre salario mínimo y \$800.000	21	70,0%	90,0%
Entre \$800.001 y \$1.000.000	2	6,7%	96,7%
Más de \$1.000.000	1	3,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 21. Ingreso Mensual**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Un gran porcentaje de los encuestados registraron ganar un salario mensual aproximado de entre un salario mínimo y \$800.000 (70%); luego el 20% asevera ganar mensualmente menos del salario mínimo; aunque el 6,7% gana entre \$800.001 y \$1.000.000 mensuales; solo el 3,3% gana más de \$1.000.000 mensuales.

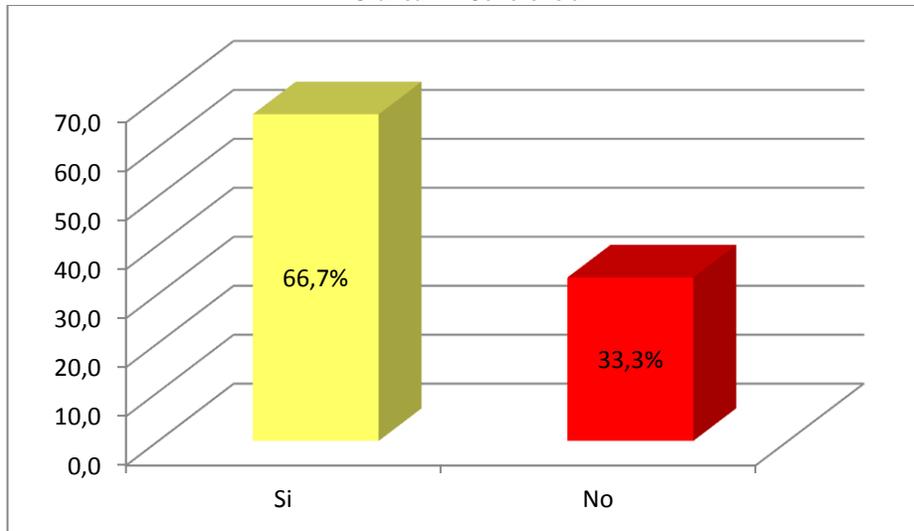
**Pregunta No. 24:** ¿Cree usted que la remuneración obtenida es acorde con su tipo de trabajo?

**Tabla 25. Coherencia**

COHERENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	20	66,7%	66,7%
No	10	33,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 22. Coherencia**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 66,7% aseguran que la remuneración que obtienen es coherente con su trabajo como conductor de servicio público; tan solo el 33,3% piensa que su remuneración no es acorde con su trabajo, pensando que podrían ganar más si la competencia desleal no existiera.

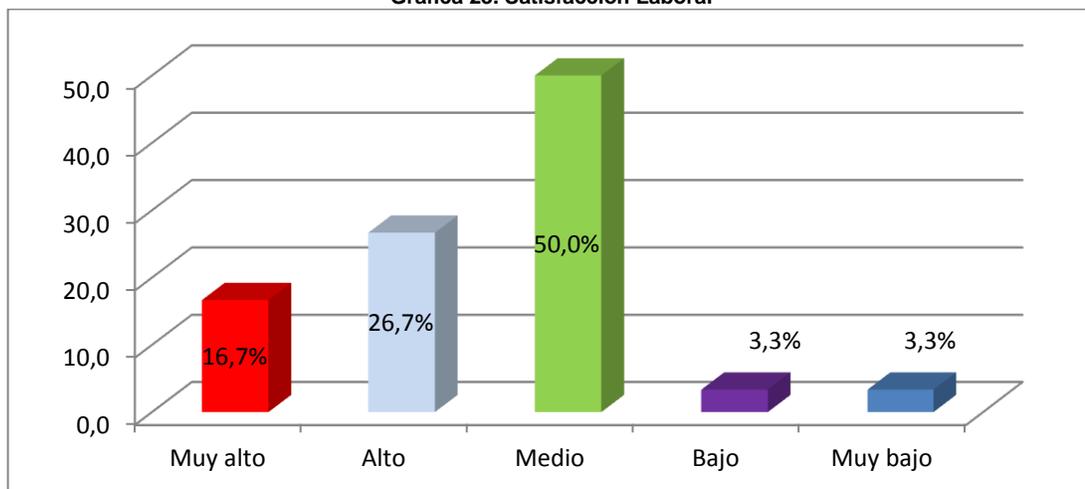
**Pregunta No. 25:** ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al trabajo como conductor de taxi?

**Tabla 26. Satisfacción Laboral**

SATISFACCIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy alto	5	16,7%	16,7%
Alto	8	26,7%	43,3%
Medio	15	50,0%	93,3%
Bajo	1	3,3%	96,7%
Muy bajo	1	3,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 23. Satisfacción Laboral**



Fuente: Resultados propios de la investigación

El 50% de los encuestados dicen que su satisfacción en relación al trabajo como conductor de taxi está en la escala de medio; mientras que el 26,7% piensa que es alto; solo el 16,7% expresa que su satisfacción es muy alta; la escala de bajo y muy bajo, recibió el 3,3% respectivamente, resaltando que es bajo el porcentaje que está insatisfecho con su labor.

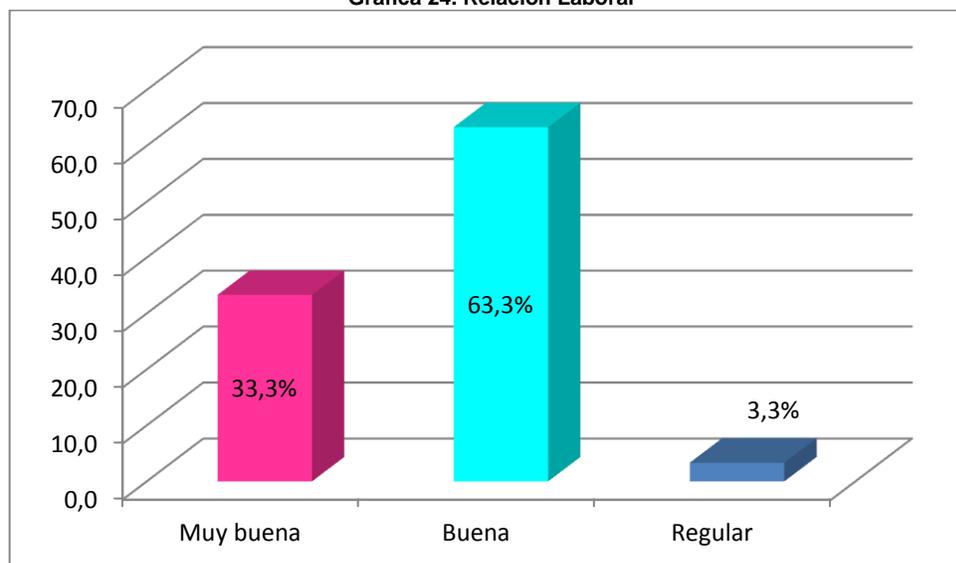
**Pregunta No. 26:** ¿Cómo califica usted su relación laboral con su empleador?

**Tabla 27. Relación Laboral**

RELACIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy buena	10	33,3%	33,3%
Buena	19	63,3%	96,7%
Regular	1	3,3%	100,0%
Total	30	100,0%	

Fuente: Resultados propios de la investigación

**Grafica 24. Relación Laboral**



Fuente: Resultados propios de la investigación

Cuando se les pregunto a los encuestados ¿cómo calificaban su relación con su empleador? El 63,3% dijo que era buena; el 33,3% aseguro que era muy buena y tan solo el 3,3% expreso que era regular, lo que demuestra el grado de acercamiento que tienen los dueños de los vehículos con los conductores.

#### **CAPITULO IV. PRACTICAS RESPONSABLES QUE SE HAN HECHO EN COLOMBIA EN RELACIÓN A LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO INDIVIDUAL TIPO TAXI Y SUS CLIENTES INTERNOS**

La mayor problemática existente en Colombia, en relación a los conductores de servicio público individual tipo taxi, es el referente a la vulneración total de sus derechos laborales; derechos estipulados en el código sustantivo del trabajo (CST), en lo alusivo a su afiliación a salud, riesgos profesionales y pago de pensión. Esta dificultad, no solo se observa en ciudades pequeñas como Popayán, sino que también es cotidiano en las grandes ciudades del país, como Bogotá, Medellín Cali, entre otras.

El gobierno está buscando medidas para combatir este flagelo y es por ello que toma medidas como las multas a las empresas que no cumplan estas estipulaciones como lo registrar la siguiente nota: El Gobierno anuncia sanciones hasta de 100 millones de pesos para las empresas de taxis que no cumplan con el pago de la seguridad social para los conductores.

Desde el año 1996 la Ley 336, establece que es una obligación afiliar al sistema de seguridad social a los conductores de taxi, aun así la medida no se cumple. La gran mayoría de taxistas no tiene ningún tipo de prestaciones sociales, se debate entre la inestabilidad laboral y se mueren de viejos dentro de los carros, sin ninguna garantía.

El viceministro de Relaciones Laborales, Ricardo Echeverry, dijo que los taxistas tienen derecho a estar afiliados a salud, pensión y riesgos profesionales, por lo que el Gobierno controlará que esta medida se cumpla.

"La responsabilidad de investigación recae sobre la empresa operadora, los que no cumplen han sido sancionados por el Ministerio con multas hasta de 100 millones de pesos por no contar con la afiliación a seguridad social", anotó el viceministro. Los taxistas esperan que por fin se cumpla la ley y gocen de alguna protección junto a sus familias. En los últimos meses han sido sancionadas 84 empresas de taxi por incumplir estos pagos<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> (Caracol Radio, 2011) "Multarán a empresas que no paguen seguridad social a los taxistas"

El gobierno, a través del ministerio de protección social se reunió el 22 de febrero del 2011 con empresas afiladoras, propietarios y conductores de taxis para revisar los resultados de la aplicación de la Ley 336, de 1996 en materia de afiliación al sistema de seguridad social en salud, sistema pensional y de riesgos profesionales, para 1 millón 350 mil taxistas aproximadamente, que trabajan en el territorio nacional. Los temas de la discusión fueron:

1. Cobertura del sistema de seguridad social para los taxistas
2. Vigilancia en materia de la relación laboral entre el propietario del vehículo, la empresa afiladora y el conductor
3. Armonizar la legislación entre el Ministerio de Transportes, la Superintendencia de Transporte y el Ministerio de la Protección Social<sup>17</sup>

“Es un gran esfuerzo del gobierno nacional para que se garantice que todo transportador este afiliado al sistema integral de salud y pensiones y que el ciudadano cuando vea un vehículo de transporte publico identifique que él tiene el eslogan de estoy seguro con seguridad social. Se paga la cuota entre las dos partes en la proporción legal que corresponde al modelo empleador, empleado, la empresa tiene que garantizar su aporte y tiene que exigir al conductor que este a paz y salvo en la planilla en el sistema de salud y de pensiones; y el conductor tiene que entender que es en beneficio propio, que no están votando el dinero sino que están ahorrando para su futuro”<sup>18</sup>.

En Colombia la ciudad que más ha actuado en pro de la legalización del contrato de trabajo con el gremio de los conductores de taxi, es Bogotá, la cual, por intermedio de los entes públicos y privados, ha optado por inducir a los conductores, propietarios y empresas a afiliarse a los primeros en los regímenes obligatorios: Por lo menos 26.000 conductores de taxis en Bogotá y sus núcleos familiares que no están cubiertos en la actualidad por la seguridad social deberán afiliarse al Sistema de Salud, en el marco del compromiso adquirido entre empresarios del sector de taxis y la Administración Distrital.

La tarea de lograr que todos los conductores de taxis de la ciudad estén el Sistema de Seguridad Social en Salud, especialmente como cotizantes, surge como una propuesta de la mesa de trabajo del ‘Pacto por la Convivencia, Seguridad y Movilidad Ciudadana’ con empresarios de sector de los taxis en

---

<sup>17</sup> (Ministerio de Salud y Protección Social, 2011) “Boletín de Prensa No 031 de 2011”

<sup>18</sup> (Caracol Radio, 2010) “Taxistas serán afiliados al sistema de salud y pensiones”

Bogotá, liderado por las secretarías de Gobierno y de Movilidad, con presencia de la Secretaría de Salud.

La secretaria Distrital de Gobierno, Olga Lucía Velásquez Nieto, manifestó que "esta feria de la salud hace parte de una serie de temas que se han venido trabajando desde el Pacto con este gremio, con el cual buscamos el bienestar y dignificación de este oficio, mejorar la calidad de vida de los taxistas en la Capital de la República, y muy especialmente entre todos brindar condiciones de seguridad tanto para los conductores como para los usuarios de este servicio en la ciudad".

Los taxistas participantes hacen parte de 13 empresas de Bogotá que enviaron los primeros registros a la Secretaria Distrital de Salud para los cruces correspondientes, cuyo trabajo evidenció su situación frente al Sistema, debido a su condición de suspendidos en el Régimen Contributivo o Subsidiado, o sus nombres no están registrados en el Sistema de Salud.

Una circular de la Secretaría Distrital Movilidad que será expedida hoy, ratifica lo dispuesto en la Ley 336 de 1996 y en la Resolución 557 de 2003 de la antigua Secretaría de Tránsito y Transporte que condicionó el ejercicio del oficio de taxista a la afiliación al Sistema de Seguridad Social.

Por esta razón, todas las empresas de taxis en la capital del país tendrán la obligación de exigir la vinculación de sus conductores al Sistema de Seguridad Social en Salud, mientras que la Secretaría de Movilidad ejercerá la labor de vigilancia al cumplimiento de esta norma en el proceso de renovación de la tarjeta de operación. Por su parte, la Secretaria Distrital de Salud se encargará de hacer la promoción y el acompañamiento a las empresas de taxis de este proceso, con la realización de eventos que faciliten la promoción y vinculación de taxista al Sistema<sup>19</sup>.

Según los resultados entregados por la Secretaria Distrital de Salud, luego del cruce de las bases de datos entregadas por las empresas de taxis de la ciudad, por lo menos el 25 por ciento de los conductores de taxis no están afiliados a ningún régimen de seguridad social en salud, es decir, 26.000 taxistas.

---

<sup>19</sup> (Alcaldía Mayor de Bogotá DC, 2011) "Masiva afiliación de taxistas al sistema de salud"

Con el propósito de facilitar el ingreso al Sistema General de Seguridad Social se propuso la realización de seis ferias del Taxista Saludable, en diferentes sedes donde operan las empresas de taxis de la ciudad<sup>20</sup>.

Pero aunque la afiliación a los regímenes de ley, es el tema de mayor preponderancia en la actualidad para el gremio de los conductores de taxi, no se debe olvidar otro asunto fundamental como las capacitaciones; eje fundamental en la prestación de servicios con responsabilidad y eficiencia, necesario para la satisfacción de las necesidades de los usuarios lo que se traduciría en un mayor número de servicios y a su vez de dinero, indispensable para las afiliaciones al régimen de seguridad social. Con este marco, hay que resaltar que también se emprenden en el país un sin número de campañas destinadas a la capacitación y profesionalización del gremio taxista, con el fin de ver reflejado en su ingreso y su satisfacción diaria.

Medidas tomadas como la universidad autónoma del caribe: Donde 300 taxistas de la ciudad de Barranquilla, harán parte del nuevo proyecto “El Conductor Profesional” que presentó la rectora de la Universidad Autónoma del Caribe Silvia Gette Ponce a conductores pertenecientes a la Asociación de Taxistas del Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz de Barranquilla –Asotaeba-, a Taxi Fácil y a la Asociación de Taxista de Uniautónoma.

El evento que se realizó en la casa Club Caribe de la Universidad contó con la presencia de dirigentes de estas Asociaciones así como de los conductores que harán parte de este proyecto que busca capacitarlos en inglés Básico, turismo regional, servicio al pasajero y calidad de vida.

“EL conductor de taxi debe ser un ciudadano capacitado para ofrecer un excelente servicio y esto se logrará brindándole las herramientas necesarias para su adecuado desempeño. Este proyecto además de formarlo en determinados temas fundamentales para el mejoramiento de la imagen no sólo de ellos mismos sino de la ciudad, también busca fortalecer la seguridad vial en la ciudad y generar mayor compromiso por parte de quienes se convierten en conductores de vida”, puntualizó la rectora de la Institución.

Con este programa, la Universidad Autónoma del Caribe ratifica su compromiso con la educación y el desarrollo de la Región Caribe, y responde a su Proyecto

---

<sup>20</sup> (Distrito Capital Radio, 2011) “Se fortalecen estrategias para afiliar a los taxistas de la ciudad en salud ”

Educativo Institucional y específicamente a una de sus líneas de visión: proyección institucional. “En la medida en que se desarrolle el programa, podremos pensar en mejorarlo y en llevarlo a otras ciudades de la región Caribe. Siempre nos hemos caracterizado por liderar proyectos nuevos y de interés para nuestra región y con este programa no es la excepción; somos la primera Institución de Educación Superior que adelanta este tipo de proyecto social dirigido a los conductores de servicio público y nos enorgullece hacerlo”, indico la Rectora<sup>21</sup>.

Las empresas e instituciones del país han entendido que la imagen del gremio de conductores de taxi esta desmejorada por un puñado de inescrupulosos, que actúan de manera irresponsable, causando un daño grave al gremio en general, las autoridades y las empresas están buscando a lo largo y ancho del país correctivos que eliminen este flagelo para que la ciudadanía prefiera utilizar el servicio público tipo taxi y se sienta satisfecha al hacerlo.

En Bogotá existe un programa llamado la academia Chevrolet para taxistas la cual con la ayuda del Sena busca ofrecerles a los conductores de taxi de Bogotá una oportunidad de formación y de desarrollo: Todo nació preguntándoles a ellos que era lo que más necesitaban para poder crear un programa que supliera esos vacíos.

Debían crear un programa que se diferenciara de otros modelos que tradicionalmente han tenido como programas de capacitación que dan las empresas afiladoras o programas que apoyan el sector del turismo entre otras. Se observó que no había un programa que estuviera destinado a la administración del negocio del taxi que al mismo tiempo hiciera énfasis en el servicio al cliente como algo fundamental para manejar su negocio y que se ajustara a los horarios y a los ritmos de los conductores.

Se Advirtió que existía la necesidad de ofrecer este programa y que el socio lógico e ideal para llevarlo a cabo era el SENA, ya que es la entidad encargada de la formación para el trabajo en Colombia, se hicieron los acercamientos al SENA ya que en el pasado tuvieron la intención de ofrecer este tipo de capacitación para conductores y vimos un aliado perfecto para ofrecer este programa de desarrollo y formación para taxistas.

---

<sup>21</sup> (Universidad Autonoma del Caribe, 2010) “Uniautonoma presento proyecto de capacitación para taxistas”

No es necesario poseer un taxi Chevrolet para ingresar al programa. Ese es un tema muy importante porque no importa la marca de vehículo que tenga el conductor de taxi para ingresar. El requisito es tener como mínimo noveno grado de bachillerato. Esto es necesario porque este es un programa que necesita un desarrollo de competencias académicas para poder que la persona se certifique con el título de “Administrador del Servicio Individual de Pasajeros” que es el nombre técnico del programa.

Las capacitaciones buscan cambiar la imagen negativa que algunos sectores tienen del gremio taxista, que donde unos pocos manchan la imagen de todos los conductores. Uno de los retos, según la experiencia del SENA que tiene en este tipo de programas técnicos, es mantener la deserción de alumnos al mínimo nivel. La idea a futuro es continuar en Bogotá pero no con convocatorias mensuales sino una en el semestre. Para esto haremos una campaña de comunicación para que conozcan el periodo de inscripciones. Tenemos el plan de llevarlo a una segunda ciudad la cual estamos definiendo con el SENA.

El cambio más importante para los conductores de taxi que gozan de esta capacitación, es que ellos entran como taxistas y salen como empresarios de taxi. Comprenden que manejar un taxi implica un manejo de presupuestos, saber cómo se maneja el flujo de caja como negocio y sobre todo con el énfasis en la relación con los clientes. Cada vez son más conscientes que deben diferenciarse de acuerdo al servicio que prestan y que se reconozcan como profesionales en el servicio que les prestan a los pasajeros<sup>22</sup>.

También en ciudades como Cali se realizó el lanzamiento del programa de capacitación a taxistas caleños en Cultura Ciudadana y Seguridad Vial gracias a la alianza establecida entre la Administración Municipal a través de la Secretaría de Tránsito y Transporte y el Sena; el taxista, accederá a procesos educativos en diferentes temáticas, todas orientadas a mejorar su vocación como conductores de transporte público en la ciudad, como lo son las normas vigentes de tránsito, comportamiento ciudadano en la vía y bienestar de los taxistas. De forma complementaria, recibirán capacitación en turismo, cultura ciudadana, atención al cliente, motivación y superación personal<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> (Mr. Taxi. La Revista Para el Gremio Taxista, 2012) “La Capacitación, el Futuro del Gremio”

<sup>23</sup> (Alcaldía de Santiago de Cali, 2013) “Se lanzó el Programa de Capacitación a Taxistas caleños en Cultura Ciudadana y Seguridad Vial”

Como es evidente, la capacitación a taxistas es una política de importancia estratégica para las empresas y los municipios donde estos operan, ya que la actuación de estos conductores determinarán la continuidad del servicio y de las empresas que los operan y serán determinantes cuando los turistas lleguen a las ciudades y la atención acertada de estos conductores les de la mejor impresión de todas. Sin embargo el problema más destacado a la hora de evaluar esta problemática es el de la deserción ya que estos conductores, luego de largas horas de trabajo, piensan dos veces asistir a estas capacitaciones o si empiezan no las terminan, por eso la gran cantidad de personas desconocen las normas y procedimientos en la ejecución de su trabajo diario el cual no es solo conocer las direcciones de la ciudad donde opera sino también prestar un servicio con responsabilidad y eficiencia.

Otro flagelo que damnifica a los conductores de servicio público en el país, es el de la inseguridad, cada día es sabido por el gremio y la comunidad en general, de intentos de robo y en el peor de los casos, de asesinatos a taxistas, los cuales son ultimados por robarles el producido o el vehículo que conducen. En el país se lanzan campañas para la protección de los conductores de taxi, pero siempre vienen luego de que han asesinado a uno o más de estos, dejando claro que las medidas tomadas por los gobiernos locales no son preventivas. En cuanto a este problema de inseguridad en el gremio, en el país se inician campañas como: los operativos para garantizar seguridad a los taxistas en Cali; se sostuvo que entre las medidas que se deben tomar, además de las que ya se vienen trabajando con taxistas, como redes de alerta con radioteléfonos, figura una campaña propuesta por el mismo gremio. Se trata de la identificación de los motoristas, pues "queremos que todos los taxistas estén identificados previamente y que los dueños de los vehículos también tengan responsabilidad sobre las personas que contratan. Esto le daría confianza a la comunidad, porque al tomar un taxi encontraría el medallón que permite reconocer a quien está al volante como una persona autorizada".

"Ser taxista es una de las profesiones más peligrosas del mundo entero", ciudades, como Londres y Nueva York, donde se reporta un alto número de muertes violentas, teniendo como un factor principal, que "los taxistas cargan efectivo y la tentación de la delincuencia es muy alta"<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> (Alcaldía de Santiago de Cali, 2013) "Habrá más operativos y se evalúan otras medidas para garantizar seguridad a los taxistas"

También en departamentos como Santander. Se apoya el fortalecimiento de la seguridad para taxista, con compromisos como: la red de comunicaciones que será estructurada, incluye la entrega inicial de 30 avanteles a los taxistas para que tengan una línea directa con la Policía, los alcaldes y el Gobierno de Santander, sobre cualquier irregularidad o sospecha que se tenga con la promesa de que cuando hallan más recursos, estos podrán llegar a 300 o 400; también reforzar las acciones contra los delincuentes; establecer puntos de control de noche en algunos sectores del área metropolitana, y articular y coordinar temas administrativos con las autoridades policiales<sup>25</sup>.

En Bogotá, la Alcaldía estudia la posibilidad de implementar cámaras de seguridad y botones de pánico en los taxis de la ciudad, con el fin de garantizar la seguridad de quienes prestan el servicio. Así lo informó el secretario de Gobierno, Guillermo Asprilla, quien indicó que dentro de un mes se conocerá el resultado del estudio técnico y económico sobre la puesta en desarrollo de esta iniciativa de seguridad. "Vamos a evaluar qué se requiere para que funcione. Qué se requiere en el vehículo, en un puesto central de control, además de cuál es el costo, cuál es su marco jurídico, cómo facilitan la medida las empresas y su efectividad", manifestó Asprilla<sup>26</sup>.

Todos los temas tratados anteriormente son importantes, y la celeridad para darles solución en la ciudad de Popayán, es fundamental para el buen comportamiento y acatamiento de las normas, se deben realizar estudios en la ciudad para identificar como dar solución a estos problemas y propender por un servicio público individual tipo taxi de excelente calidad.

---

<sup>25</sup> (Gobernación de Santander) "Gobernación apoya fortalecimiento de medidas de seguridad a taxistas"

<sup>26</sup> (Noticias Terra, 2012) "Alcaldía estudia medidas para mejorar seguridad de taxistas"

## **CAPITULO V. ORIENTACIONES SOBRE LAS PRÁCTICAS RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO TIPO TAXI**

Con base en lo establecido en el capítulo III, se pueden considerar la siguiente orientación sobre las buenas prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial, para aplicar en el sector del transporte público tipo taxi en Popayán:

### **1. Jornada Laboral.**

El código sustantivo del trabajo en Colombia, regula de forma muy precisa la jornada de trabajo máxima que debe cumplir un trabajador, jornada máxima que en principio es de 8 horas diarias y 48 semanales.

La jornada de trabajo máxima de 8 horas puede ser incrementada cuando las partes acuerdan cumplir en 5 días la jornada máxima de 48 horas semanales para que el trabajador pueda descansar todo el sábado. Es decir que entre semana podrá laborar jornadas de 10 horas y en tal evento no se genera trabajo suplementario, pero se insiste, esto con el único objetivo de no trabajar el sábado. Igualmente la jornada laboral máxima de 8 horas diaria se puede incrementar con hasta dos horas adicionales de trabajo, horas que constituyen trabajo suplementario o extra.

Cuando se organizan turnos de trabajo sucesivos que impliquen trabajar todo los días de la semana, en tal evento la jornada diaria no puede exceder de 6 horas y la semanal de 36. Se puede concluir que en ningún caso el trabajador debe laborar más de 10 horas diarias, incluyendo horas extras, de modo que en realidad la jornada de trabajo máxima a la que se puede llegar es de 10 horas diarias y de hasta 60 semanales si consideramos que diariamente se permite trabajar dos horas extras<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> (Codigo Sustantivo del Trabajo) "Jornada Máxima" artículos 161 al 167

## **2. Razones por el Cual se ha Negado a Prestar el Servicio de Taxi.**

Entre las razones por las que los conductores de servicio público individual tipo taxi se niegan a prestar el servicio, sobresalen las que se refieren a la seguridad; el 33,3% se niegan porque los pasajeros a su juicio son sospechosos o no les inspira confianza y el 16,7% dice que se rehúsan porque los lugares de destino son reconocidos como sitios peligrosos para laborar (Tabla 8); diversas soluciones se les podría dar a esta problemática, como el establecimiento de más retenes móviles por diferentes corredores de la ciudad y por la periferia en lugares estipulados como peligrosos por los conductores de servicio público; retenes donde no solo requisen carros particulares sino también taxis, al conductor y sus pasajeros; la implementación de sistemas de comunicación directa con las autoridades, diferentes al radio de comunicaciones del vehiculó y botones de pánico que los taxistas podrían usar al momento de ser víctimas de atracos.

## **3. Capacitaciones a los Conductores de Taxi.**

Las capacitaciones deben ser orientadas hacia los conductores de taxi nuevos, para que su inicio en el gremio sea más profesionalizado; también es importante que entidades de educación técnica como el SENA se una a estas campañas de capacitación, aunque el 36,7% dijo haber sido capacitado alguna vez por esta entidad, pero un 50% dijo no haber sido capacitado por otra organización diferente a la empresa (Tabla 12). Aquí es importante afianzar los lazos de fraternidad no solo con el SENA sino también con las universidades de la ciudad para buscar el crecimiento personal de los conductores.

## **4. Vinculación Laboral.**

El 80% tiene un contrato escrito y solo el 20% uno verbal (Tabla 15). En la ciudad existe una modalidad de contrato que se le hace firmar al conductor, donde este toma en arriendo el vehículo (arrendador) y el dueño (arrendatario) lo entrega para que al final del mes este arrendador le entregue, una cantidad estipulada de dinero. En el Código Sustantivo del Trabajo, se estipula que para que exista contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo; La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; y un salario como retribución del servicio<sup>28</sup>.

Los contratos de arrendamientos, tiene similitud con los contratos de prestación de servicios, los cuales son utilizados para esconder una vinculación laboral directa, pues en el tipo de trabajo como conductor de taxi, este, realiza una acción por la cual el empleador lo contrato, está bajo órdenes de este, le exige horario de llegada y salida, además de reclamar el automóvil tanqueado y lavado a diario y unas horas mensuales obligatorias para realizar su labor; las utilidades para el conductor se dan, luego de solventar unos gastos diarios y el excedente es su ganancia.

Es estos casos es bueno recordar que "El contrato de trabajo verbal o escrito de los chóferes asalariados del servicio público se entenderá celebrado con la empresa respectiva, pero para efectos del pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones, las empresas y los propietarios de los vehículos, sean socios o afiliados, serán solidariamente responsables (Ley 15 de 1959).

El artículo 34 de la Ley 336 de 1996, señala que las empresas de transporte público están obligadas a vigilar y constatar que los conductores de sus equipos cuenten con la licencia de conducción vigente y apropiada para el servicio, así como su afiliación al sistema general de seguridad social según lo prevean las disposiciones vigentes sobre la materia<sup>29</sup>. En el artículo 36 de la ley 336 de 1996, se determina que los conductores de equipos destinados al servicio público de transporte serán contratados directamente por la empresa operadora de transporte, quien para todos los efectos será solidariamente responsable junto con el propietario del vehículo.

---

<sup>28</sup> (Codigo Sustantivo del Trabajo) "contrato individual de trabajo"

<sup>29</sup> (El Congreso de Colombia) Ley 336 de 1996; Artículo 34 y 36

De esta forma, se concluye que las empresas de transporte público deben contratar laboralmente a sus conductores y en virtud de ello, dichas empresas deben asumir el pago no solamente de los salarios y prestaciones que la relación laboral origine, sino también tienen que asumir el pago del porcentaje que le corresponde frente a los aportes obligatorios a la seguridad social integral de sus trabajadores, circunstancias estas que impiden cualquier posibilidad de contratar conductores por cooperativas, por contratos de prestación de servicios o por cualquier otra modalidad de contratación diferente de la laboral.

## 5. Remuneración.

El salario mínimo es la mínima remuneración a que tiene derecho todo trabajador, con el cual ha de suplir sus necesidades básicas tanto suyas como de su familia. La ley busca garantizar que el trabajador reciba como contraprestación por su trabajo, lo mínimo necesario que le permite subsistir con su familia en condiciones dignas. La ley establece que para la fijación del salario mínimo se deben tener en cuenta factores como costo de vida, las modalidades de trabajo, la capacidad económica de las empresas y las condiciones de cada región o actividad económica<sup>30</sup>.

Con relación a los ingresos mensuales, el 70% gana entre \$589.500 (salario mínimo en 2013) y \$800.000; el 6,7% gana entre \$800.001 y \$1.000.000 y el 3.3% obtiene mensualmente más de \$1.000.000 (Tabla 24); el restante 20% de la población devenga menos de \$589.500; lo que es una violación clara al Código Sustantivo del Trabajo, que estipula que ninguna persona puede devengar menos del salario mínimo, más aun si cumple con todas las horas de trabajo establecidas y tiene un contrato laboral; esta situación atenta contra el individuo y su entorno familiar, debido que el conductor de servicio público trabaja más de 8 horas y no ve reflejado su esfuerzo en dinero. Paradójicamente el 66,7% de los encuestados dijo creer que su remuneración es acorde con su tipo de trabajo, mientras que el 33,3% (Tabla 25) pensó lo contrario; de aquí se deduce que la mayoría piensa que ganar más de \$800,000 mensuales es bueno ya que muchos de los conductores no están aptos para ejecutar otro tipo de trabajo, además la falta de oportunidad por el alto índice de desempleo que existe en la ciudad, genera una coherencia entre

---

<sup>30</sup> (Codigo Sustantivo del Trabajo) "Salario Mínimo"

su trabajo y su remuneración, además a algunos les gusta el manejo diario de dinero y que no deben esperar a la quincena para obtenerlo.

## **6. Afiliación al sistema de salud.**

El Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es la forma como se brinda un seguro que cubre los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros. Usted se afilia a la Entidad Promotora de Salud (EPS) que prefiera, recibe su Carnet de Salud y entra a formar parte del Sistema de Seguridad Social en Salud. Los servicios los recibe a través de una Institución Prestadora de Servicios (IPS), que como verá más adelante, le traerá muchos beneficios. El Sistema General de Seguridad Social en Salud funciona en dos regímenes de afiliación: el Régimen Contributivo y el Régimen Subsidiado.

Según la ley todos los empleados, trabajadores independientes (con ingresos totales mensuales a un (1) salario mínimo) y los pensionados, deben estar afiliados al Régimen Contributivo. La responsabilidad de la afiliación del empleado es del empleador y del pensionado es del Fondo de Pensiones.

En el caso de un empleado, el valor de la cotización es de 12% del salario mensual, 8% le corresponde pagarlo al patrono y 4% al empleado; el trabajador independiente paga mensualmente 12% de sus ingresos como valor de la cotización y, el pensionado, paga 12% de su ingreso mensual.

Por el hecho de estar afiliado al Régimen Contributivo tiene derecho a cuatro grandes beneficios:

1. A recibir una amplia gama de servicios
2. A afiliar a su familia
3. A recibir un subsidio en dinero en caso de incapacidad por enfermedad
4. A recibir un subsidio en dinero en caso de licencia de maternidad<sup>31</sup>

La investigación muestra que el 90% de los encuestados se encuentra afiliado al régimen de salud, mientras que el 10% (Tabla 17) restante está tomando un gran riesgo al desempeñar una labor tan peligrosa, como es la de conductor de taxi, sin tener un respaldo en materia de salud; de este 90%, el 63% está

---

<sup>31</sup> (Gerencie.com, 2010) “Régimen contributivo en la seguridad social”

bajo el régimen subsidiado (sisben), mientras que el 37% (Tabla 18) está bajo el contributivo y goza de todos los beneficios anteriormente expuestos, además que está actuando bajo la legislación, ya que por obtener una ganancia por un trabajo estaría en la obligación de pagar, junto con su empleador el valor del régimen contributivo, como lo exige la ley; además, de este porcentaje que está bajo el régimen contributivo, el 10% es pagado en su totalidad por el empleador; el 20% por el conductor y el 70% por el conductor y empleador (Tabla 19), lo cual está bajo las normas establecidas por la ley, y debería estar estipulado en las empresas la aplicación de la norma, que en un gran porcentaje no se cumple.

## **7. Riesgos Profesionales**

Se revelo que en Popayán, los conductores de servicio público individual tipo taxi, en un porcentaje del 83,3% (Tabla 20) están afiliados a riesgos profesionales; el porcentaje de conductores no afiliados (16,7%) arriesgan sus vidas a diario y la seguridad de sus familias al omitir esta afiliación; además el tipo de trabajo desarrollado obliga a estos individuos a realizar su incorporación inmediata al sistema general de riesgos profesionales.

El Sistema General de Riesgos Laborales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

El monto de las cotizaciones para el caso de los trabajadores vinculados mediante contratos de trabajo o como servidores públicos no podrá ser inferior al 0.348%, ni superior al 8.7%, del Ingreso Base de Cotización (IBC) de los trabajadores y su pago estará a cargo del respectivo empleador. El mismo porcentaje del monto de las cotizaciones se aplicará para las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios personales, sin embargo, su afiliación estará a cargo del contratante y el pago a cargo del contratista.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> (El Congreso de Colombia) Ley 1562 del 2012 “Sistema de Riesgos Laborales”

En la investigación, del 83% que paga riesgos profesionales, el 46,2% lo cancela el conductor; el 11,5% lo asume el empleador y el 42,3% corre a cargo del conductor y empleador (Tabla 21), Así las cosas y frente al caso expuesto, se concluye que los conductores de transporte público deben estar afiliados al Sistema General de Seguridad Social integral (salud y riesgos profesionales) como trabajadores cotizantes dependientes, no siendo viable por ello aceptar que el conductor asuma directa y totalmente el pago de los aportes a los sistemas ya mencionados como trabajador independiente cotizante, cuando es clara la obligación de establecer una relación de carácter laboral entre la empresa operadora de transporte y el conductor, sea este o no el propietario del vehículo<sup>33</sup>.

## **8. Fondo de Pensiones.**

Serán afiliados al Sistema General de Pensiones en forma obligatoria Todas aquellas personas vinculadas mediante contrato de trabajo o como servidores públicos. Así mismo, las personas naturales que presten directamente servicios al Estado o a las entidades o empresas del sector privado, bajo la modalidad de contratos de prestación de servicios, o cualquier otra modalidad de servicios que adopten, los trabajadores independientes y los grupos de población que por sus características o condiciones socioeconómicas sean elegidos para ser beneficiarios de subsidios a través del Fondo de Solidaridad Pensional, de acuerdo con las disponibilidades presupuestales<sup>34</sup>.

Si la ley dice que la afiliación a un fondo de pensión es obligatoria, las empresas de taxis de Popayán están violando esta disposición nacional ya que el 76,7% de los encuestados no está afiliado a fondo de pensión, del restante 23,3% que si lo está (Tabla 22); el 28,6% dice que esta obligación La asume el conductor, mientras que el 71,4% asevera que es compartida entre el conductor y el dueño del vehículo (Tabla 23). En Pensión se paga el 16% del Salario Base de Cotización (12% empleador y 4% trabajador). Los conductores que pagan la totalidad de su fondo pensional, están siendo víctimas de un acto ilegal, pues el empleador debe hacerse cargo de un porcentaje de la obligación.

---

<sup>33</sup> (Gerencie.com, 2013) “Seguridad social de los conductores de servicio público”

<sup>34</sup> (El Congreso de Colombia) Ley 797 del 2003 “Sistema General de Pensiones”

## CONCLUSIONES

El tipo de trabajo relacionado con la labor de los conductores de servicio público individual tipo taxi en Popayán, es una clara vulneración a los derechos humanos; al ver los resultados obtenidos, luego de la realización la investigación.

El tipo de contratación, la falta de seguridad social, la inseguridad para realizar su labor, la falta de pensión para disfrutar en su vejes, la falta de apoyo del gobierno y de las empresas para la promoción y profesionalización de los conductores, son elementos que dejan ver claramente el desinterés para uno de los sectores más importantes de la economía nacional.

Los conductores salen a trabajar a diario con la intención de solucionar sus problemas económicos, pero siempre preocupados por si tienen un accidente o se enferman durante la realización de su trabajo, lo único que saben es que son el único sustento para su familia y ellos mismos, y cargando el peso de que si faltaran sus familias se verán desprotegidas.

## ANEXO 1. Encuesta

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas.

Cordial Saludo:

Señor(a) conductor(a), al ser usted la cabeza visible de la empresa a la cual está afiliado el vehículo que opera, y teniendo derechos y responsabilidades en su ocupación, nos gustaría saber su opinión sobre algunos temas de importancia para usted y el trabajo que desempeña.

1. Marque con una X.

Genero F  M

2. ¿A qué empresa está afiliado el vehículo que maneja?

Taxbelalcazar  Servitaxi  Transandino   
Transtambo  Transtambio  Transvictoria

3. ¿Cuánto tiempo lleva como conductor de servicio público tipo taxi?

Menos de un año   
Entre 1 y 3 años   
Entre 3 y 5 años   
Más de 5 años

4. ¿Cuánto dura actualmente su turno diario trabajando en taxi?

Entre 4 y 8 horas   
Entre 8 y 10 horas   
Entre 10 y 12 horas   
Más de 12 horas

5. ¿Cuántos días a la semana trabaja como conductor de taxi? \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son las formas que utiliza la empresa para amonestar a los conductores que no respetan las normas establecidas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. En el servicio de taxi que usted ofrece ¿En alguna ocasión se ha negado a prestar el servicio?

SI  NO

8. Si su respuesta fue SI ¿Escriba la razón por la cual no la ha realizado?

---

---

---

9. ¿La empresa donde está afiliado el vehículo que usted conduce le ha dado alguna capacitación?

SI  NO

10. Si la respuesta es SI ¿En qué temas fue capacitado? \_\_\_\_\_

---

---

11. ¿Qué le pareció esta capacitación?

Muy Buena  Buena  Regular  Mala  Muy Mala

12. ¿Alguna otra empresa o entidad gubernamental le ha dado capacitación?

Indique la entidad y en qué área si la recuerda: \_\_\_\_\_

---

---

13. ¿La tarifa que usted cobra a los usuarios regularmente está apegada a la ley?

Siempre  Casi Siempre  A veces  Casi Nunca  Nunca

14. ¿Con quién es su vinculación laboral?

Empresa  Dueño del vehículo

15. ¿tiene usted un contrato firmado por usted y su empleador para realizar su labor como conductor de taxi?

SI  NO

16. ¿Cómo es su remuneración?

Sueldo fijo  Producido diario

17. ¿Está afiliado al sistema de salud?

SI  NO

18. Si su respuesta es SI ¿está en el régimen se encuentra?  
 Contributivo (cotizante)  subsidiado (sisben)
19. Si su respuesta fue: contributivo ¿Quién lo paga?  
 El Empleador  Conductor  Empleador y Conductor
20. ¿Está afiliado a riesgos profesionales?  
 SI  NO
21. Si su respuesta es SI ¿Quién lo paga?  
 El Empleador  Conductor  Empleador y Conductor
22. ¿Cotiza en el fondo de pensiones?  
 SI  NO
23. Si su respuesta es SI ¿Quién lo paga?  
 El Empleador  Conductor  Empleador y Conductor
24. ¿Cuánto es su ingreso mensual? (salario mínimo mensual \$589.500)  
 Menos del salario mínimo  Entre in salario mínimo y \$800000   
 Entre \$800.001 y \$1.000.000  Más de \$1.000.000
25. ¿cree usted que la remuneración obtenida es acorde con su tipo y jornada de trabajo?  
 SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
26. ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al trabajo como conductor de taxi?  
 Muy Alto  Alto  Medio  Bajo  Muy Bajo
27. ¿Cómo califica usted su relación laboral con su empleador?  
 Muy Buena  Buena  Regular  Mala  Muy Mala

¡Agradecemos su tiempo!

## BIBLIOGRAFÍA

- ( Periodico El Tiempo. (16 de septiembre de 2012). *www.eltiempo.com*. Recuperado el 16 de febrero de 2013, de [http://www.eltiempo.com/colombia/bogota/ARTICULO-WEB-NEW\\_NOTA\\_INTERIOR-12227484.html](http://www.eltiempo.com/colombia/bogota/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-12227484.html)
- Codigo Sustantivo del Trabajo. (5 de Agosto de 1950). Bogota, Colombia.
- Decreto 172 del 2001. (5 de febrero de 2001). *por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi*. Bogota, Colombia.
- Alcaldia de Santiago de Cali. (5 de Abril de 2013). <http://www.cali.gov.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.cali.gov.co/accesible/noticias.php?id=50923>
- Alcaldia de Santiago de Cali. (11 de Marzo de 2013). <http://www.cali.gov.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.cali.gov.co/publicaciones.php?id=50599>
- Alcaldia Mayor de Bogotá DC. (3 de Junio de 2011). <http://portel.bogota.gov.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de [http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x\\_frame\\_detalle.php?id=45864](http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x_frame_detalle.php?id=45864)
- Bolaños Constain, J. B., & Ceron Villaquiran, L. F. (2000). La dimencion etica en las empresas transportadoras en Popayán, un estudio coyuntural en el marco de la guerra del centavo. *Tesis*. Popayán, Cauca, Colombia: Biblioteca Universidad del Cauca.
- Capiraga Gil, L. M. (s.f.). *www.degerencia.com*. Recuperado el 15 de febrero de 2013, de <http://www.degerencia.com/articulo/que-es-la-responsabilidad-social-empresarial>
- Caracol Radio. (14 de Enero de 2010). *www.caracol.com.co*. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.caracol.com.co/noticias/actualidad/taxistas-seran-afiliados-al-sistema-de-salud-y-pensiones/20100114/nota/938189.aspx>
- Caracol Radio. (Febrero de 23 de 2011). *www.caracol.com.co*. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.caracol.com.co/noticias/economia/multaran-a-empresas-que-no-paguen-seguridad-social-a-los-taxistas/20110223/nota/1430193.aspx>
- Carlos A, González Guzmán. (2013). Taxi: la otra guerra del centavo. *Revista Semana*.
- Codigo Sustantivo del Trabajo. Contrato Individual de Trabajo. *Articulo 22 al 28*.
- Codigo Sustantivo del Trabajo. Jornada Maxima. *articulo 161 al 167*.
- Codigo Sustantivo del Trabajo. Salario Mínimo. *Capitulo II*.
- Distrito Capital Radio. (2011). <http://dcradio.gov.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de [http://dcradio.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=810:se-fortalecen-estrategias-para-afiliar-a-los-taxistas-de-la-ciudad-en-salud&catid=2:noticias-dc-radio&Itemid=7](http://dcradio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=810:se-fortalecen-estrategias-para-afiliar-a-los-taxistas-de-la-ciudad-en-salud&catid=2:noticias-dc-radio&Itemid=7)

- El Congreso de Colombia. Ley 1562 del 2012. *Sistema de Riesgos Laborales*.
- El Congreso de Colombia. LEY 336 DE 1996. "*Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte*".
- El Congreso de Colombia. Ley 797 del 2003. *Sistema General de Pensiones*. Colombia.
- El Universal. (11 de julio de 2012). Empresas de taxis, a responder por daños que produzcan sus vehículos. *El Universal*.
- Escobar Duque, G. (marzo de 2007). *www.galeon.com*. Recuperado el febrero de 2013, de [http://www.galeon.com/economia\\_y\\_transportes/trans-col.htm](http://www.galeon.com/economia_y_transportes/trans-col.htm)
- Gerencie.com. (Diciembre de 2010). *www.gerencie.com*. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.gerencie.com/regimen-contributivo-en-la-seguridad-social.html>
- Gerencie.com. (Septiembre de 2013). *www.gerencie.com*. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.gerencie.com/seguridad-social-de-los-conductores-de-servicio-publico.html>
- Gobernacion de Santander. <http://www.santander.gov.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.santander.gov.co/prensa/item/2749-gobernacion-apoya-fortalecimiento-de-medidas-de-seguridad-a-taxistas>
- Ley 15 de 1959. *artículo 15*. El Congreso de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (22 de Febrero de 2011). *www.minsalud.gov.co*. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minproteccionbuscagarantizarelpagodelaseguridadsocialataxistas.aspx>
- Mr. Taxi. La Revista Para el Gremio Taxista. (2012). <http://www.mrtaxi.com.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.mrtaxi.com.co/contenido/instituciones-invitas/la-capacitacion-el-futuro-del-gremio.htm>
- Mr. TAXI, LA REVISTA PARA EL GREMIO TAXISTA. (octubre de 2010). <http://www.mrtaxi.com.co/>. (M. Genes, Ed.) Recuperado el febrero de 2013, de [http://issuu.com/ceyeme/docs/mr\\_taxi\\_ed\\_1?viewMode=magazine&mode=embed](http://issuu.com/ceyeme/docs/mr_taxi_ed_1?viewMode=magazine&mode=embed)
- Noticias Terra. (12 de Mayo de 2012). <http://noticias.terra.com.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de <http://noticias.terra.com.co/bogota/alcaldia-estudia-medidas-para-mejorar-seguridad-de-taxistas,4744b86a6a917310VgnVCM20000099cceb0aRCRD.html>
- Revista Dinero. (14 de agosto de 2008). *www.dinero.com*. Recuperado el 15 de febrero de 2013, de <http://www.dinero.com/actualidad/nacion/articulo/el-taxi-negocio-cada-vez-mas-inviable/157233>
- Revista Motor. (9 de diciembre de 2008). *www.el tiempo.com*. Recuperado el febrero de 2013, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4713109>

Universidad Autónoma del Caribe. (25 de Junio de 2010). <http://www.uac.edu.co/>. Recuperado el Abril de 2013, de <http://www.uac.edu.co/english/component/content/article/133-eventos-pasados/821-uniautonomia-presento-proyecto-de-capacitacion-para-taxistas.html>

[www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org). Recuperado el 16 de febrero de 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte\\_p%C3%BAblico](http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico)

[www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org). Recuperado el 16 de febrero de 2013, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Taxi>

[www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org). Recuperado el 17 de febrero de 2013, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Taxi>