

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN SOCIAL QUE GENERA EL USO DE LAS  
PLATAFORMAS DIGITALES DE TRANSPORTE EN VILLAVICENCIO.**

**DAVID ALEJANDRO MÉNDEZ CORRECHA**

**Administración Pública Territorial**

**Escuela Superior de Administración Pública**



**Trabajo de monografía para optar al título de Administrador Público**

**Yanet Murcia Bermúdez**

**5 de junio de 2024**

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN SOCIAL QUE GENERA EL USO DE LAS  
PLATAFORMAS DIGITALES DE TRANSPORTE EN VILLAVICENCIO.**

**DAVID ALEJANDRO MENDEZ CORRECHA**

**Administración Pública Territorial, Escuela Superior de Administración Pública**

**Trabajo de monografía para optar al título de Administrador Público**

**Yanet Murcia Bermúdez**

**5 de Julio del 2024**

### **Dedicatoria**

Doy especial agradecimiento a cada una de las personas que me han acompañado en el desarrollo de este pregrado, brindando importante relevancia a mi madre en primera medida porque me exhortado y motivado para la consecución de este logro, también quiero mencionar a mi hija Dulce María quien es el pilar de mi motivación y la persona por la cual intento ser cada día mejor, de manera que pueda llegar motivo de ejemplo e inspiración para un futuro donde ella requiera alcanzar sus propios logros.

### **Agradecimientos**

Quiero brindar un total agradecimiento a cada una de las personas que intervinieron en la consecución de este logro personal y profesional, a todos los docentes, compañeros de estudio, a mi familia y todas las personas que me colaboraron en la formulación y conformación de este documento.

**CARTA APROBATORIA**

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## Tabla de contenido

Resumen .....	10
1. Introducción .....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Antecedentes de situación problema .....	14
1.3 Justificación .....	15
2. Marco referencia.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Marco teórico.....	20
2.2.1.Movilidad sostenible .....	20
2.2.2. Transporte en ciudades inteligentes, movilidad inteligente .....	21
2.2.3. Innovación en el transporte.....	21
2.2.4. Economía colaborativa .....	22
2.2.5. Las plataformas de transporte individual en el marco de la economía colaborativa.22	
2.2.6. Las plataformas de transporte y su impacto económico en la industria del taxi .....	23
3. Marco Normativo .....	24
4. Marco contextual .....	29
4.1 Plataformas digitales antes y después del Covid.....	29
4.2 Desempleo en Colombia.....	30
4.3 Acceso al Internet .....	31
4. Objetivos de la monografía .....	33
4.1 Objetivo general .....	33
4.2 Objetivos específicos.....	33

5. Aspectos metodológicos .....	34
7. Resultados de la Monografía .....	37
8. Conclusiones.....	53
9. Recomendaciones .....	55
Referencias .....	56
Anexos .....	60

### Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Tasa global de participación, ocupación y desocupación.....	31
<b>Figura 2.</b> Pregunta # 1: Edad.....	37
<b>Figura 3.</b> Pregunta # 2: Genero .....	38
<b>Figura 4.</b> Pregunta # 3: ¿Cuál es su consideración sobre la accesibilidad al servicio de taxis en Villavicencio?.....	38
<b>Figura 5.</b> Pregunta # 4:En términos de calidad ¿Cuál considera usted que es su nivel de satisfacción respecto a la prestación del servicio taxi en la ciudad de Villavicencio? .....	39
<b>Figura 6.</b> Pregunta # 5: En términos de tarifas ¿Se considera usted de acuerdo con las tarifas de los taxis establecidas en la ciudad de Villavicencio? .....	40
<b>Figura 7.</b> Pregunta # 6: ¿Hace cuánto tiempo utiliza las plataformas de servicio de transporte?: .....	41
<b>Figura 8.</b> Pregunta # 7: ¿Cómo percibe la llegada de plataformas digitales de transporte a Villavicencio? .....	42
<b>Figura 9.</b> Pregunta # 8: ¿Cuál es la frecuencia de uso mensual de las plataformas de transporte digital? .....	43
<b>Figura 10.</b> Pregunta # 9:¿Qué razones lo motivan a utilizar el servicio de transporte en estas plataformas? .....	44
<b>Figura 11.</b> Pregunta #10: Qué características del servicio lo inclinan a elegir las plataformas de transporte digital? .....	44
<b>Figura 12.</b> Pregunta #11:¿Sabía usted que en el territorio colombiano está prohibido la prestación de servicio de transporte por medio de vehículos particulares? .....	45
<b>Figura 13.</b> Pregunta #12: ¿Cuál es su Ocupación?.....	46
<b>Figura 14.</b> Pregunta #13: ¿De cuánto son sus ingresos mensuales? .....	47
<b>Figura 15.</b> Pregunta #14: ¿Cuál de las plataformas de transporte habilitadas en Villavicencio es la de su preferencia? .....	48

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Percepción de los usuarios del Servicio de Transporte digital en Villavicencio. ....	34
<b>Tabla 2.</b> Matriz PESTEL.....	49
<b>Tabla 3.</b> Matriz DOFA.....	51

### **Resumen**

En este documento se aborda el análisis de percepción social que genera el uso de las plataformas de transporte digitales en la ciudad de Villavicencio, que desde un inicio nace con la condición de ser un servicio de transporte ilegal el cual al momento de la realización de este escrito no ha podido ser regulada ni legalizada, en la comunidad de la ciudadanía en general es frecuente encontrar que esta actividad se le ha denominado "piratas" dado a que realizan el traslado de pasajeros sin autorización de las autoridades competentes y su manera de competir contra el mercado de los legales es con los bajos precios, el desarrollo de esta actividad de transporte ilegal ha generado todo un desafío para la administración municipal porque los lleva a enfrentar una serie de desafíos en materia de seguridad para los usuarios, afectación en la competencia desleal entre los que están dentro de la prestación del servicio en un marco legal y los que no están dentro del marco legal, además de que se pueden presentar casos de precarización laboral para las personas que operan estas plataformas.

**Palabras Clave:** Plataforma de Transporte, Digital, Movilidad, percepción

## 1. Introducción

Para la realización de cualquier actividad dentro de una ciudad es factor fundamental el uso de algún tipo de transporte y el más sobresaliente es tal vez el transporte público, situación que nos ha llevado a preguntarnos cómo funciona y como está regulado, y es por eso que nos hemos ahondado en indagar que está sucediendo con el transporte tipo taxi, que en los últimos días ha suscitado todo tipo de cuestionamientos a quienes operan plataformas como; InDriver y Uber. Se entiende que uno de los pilares del servicio público está basado en la elección del transporte, lo que conlleva a que este concebido y generado en que la movilidad de cada individuo este basado en la decisión del usuario y esto inicia con la opción de elegir considerando gustos, condiciones, calidades y tarifas.

Es por eso que se quiere realizar este trabajo con el fin de encontrar las perspectivas reales de los usuarios y los prestadores del servicio de transporte, de manera que podamos analizar la perspectiva social que estas aplicaciones generan , donde conoceremos la perspectiva tanto de los taxistas, como de los operadores de las aplicaciones no reguladas , y lo que genera mayor interés en la realización de este trabajo son las grandes controversias que se han generado en torno a este tema, donde incluso se han puesto sobre la mesa la iniciativa de realizar paros en la ciudad y obstaculizaciones en la vías por parte del gremio de los taxis (Conductores y Propietarios) a razón de que existe una gran insatisfacción por la operación de aplicaciones digitales donde se utilizan carros particulares para el servicio de transporte público de pasajeros.

Para la administración pública se crea todo un escenario de desafíos relacionados con el transporte no autorizado o ilegal por lo tanto como estudiante de esta carrera se pretende llevar a cabo una investigación exploratoria para abordar el tema identificado, utilizando fuentes primarias como libros, diarios y documentos oficiales. Se aplicará un enfoque inductivo en la

observación del sector, perspectiva de los prestadores del servicio de transporte en la ciudad, sus sistemas de organización y las afectaciones negativas y positivas que pueden surgir a partir de recolección de información específica necesaria. Se realizará un análisis del sector transporte en Villavicencio utilizando la herramienta PESTEL. Posteriormente, se aplicará la matriz DOFA para analizar tanto el entorno externo como interno del sector y llegar a conclusiones claves.

El desarrollo de esta investigación está marcado por la línea investigativa que ahonda sobre las tendencias de cambio en la administración pública, entendiendo que la administración pública tiene comportamientos propios de ser una variable dependiente de otras variables, donde influyen aspectos importantes como la economía, la política y quizás la que más marca en este proceso es la evolución de la sociedad, de manera que permite identificar como una sociedad adopta nuevas culturas y nuevas maneras de realizar sus actividades cotidianas; en este caso la manera de como transportarse.

### **1.1 Planteamiento del problema**

El problema principal que se busca abordar en esta investigación trata de la resiliencia y permanencia que han encontrado las plataformas de transporte digitales de transporte en la ciudad de Villavicencio, las cuales se dedican a la prestación de servicios de transporte operados por vehículos de servicio particular, práctica que en el estado colombiano está prohibida tal como lo indica el código de tránsito amparado bajo la ley 769 de 2002 , y es que estas plataformas conforme pasa el tiempo va ampliando aún más su mercado y se acentúan más en la población de las ciudades en este caso Villavicencio.

Los diferentes tipos de procesos y evoluciones sociales que se presentan alrededor del mundo con respecto al transporte digital, es vinculante entender que el transporte público terrestre es una necesidad esencial, ya que permite el desplazamiento de personas de un punto a

otro. El uso eficiente del transporte público debe permitir a sus usuarios saber cómo desplazarse tomando en cuenta sus preferencias. Las preferencias de los usuarios pueden variar entre menor costo, mínimo de rutas posibles, menor distancia posible, horarios, etc. (Torre, 2018)

Por tanto, moverse en la ciudad implica el uso de algún tipo de vehículo de manera que brinde y proporcione una oportunidad de incluirse en la vida urbana y de desplazarse en el espacio público, acordando así un conjunto de medidas que garanticen la movilidad para todos los usos del espacio urbano y del transporte público. Desde un punto de vista organizativo, la planificación de los sistemas de transporte público está relacionada con el papel de la estructura de la ciudad y está directamente influenciada por las condiciones generales del proceso de urbanización de la ciudad.

Otro de los aspectos que han generado un cambio en la concepción de cómo se asimila la nueva visión del nuevo servicio público de transporte, es la manera poco agradable en la que se coordinaba las rutas y el tiempo que era necesario para usarlo, en algún tiempo atrás el transporte masivo de usuarios estaba condicionado por la frecuencia de los viajes y la relación con el transporte público disponible en la zona y el horario, sin desconocer que en algunas latitudes de Latinoamérica donde la tecnología no ha sido tan invasiva aún conserva estos modelos tradicionales de transporte.

Todos estos aspectos negativos desde la óptica de los usuarios, ha permitido a las plataformas de transporte digital permear en los gustos de ellos, sin que pueda llegar a afectar que los precios son un poco más elevados en comparación al transporte masivo, pero aun así puede llegar a ser más económico que el transporte individual tipo taxi.

La orientación de esta monografía está encaminada en descubrir esas variables de preferencia que establecen los usuarios del transporte público, identificando preferencias de valor

y de peso, de manera que lleva a los usuarios a tomar decisiones respecto a la elección de su transporte al cual le brindan prioridad al momento de solicitar sus servicios. Por lo tanto se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción social que genera el uso de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio?

## **1.2 Antecedentes de situación problema**

En este fenómeno de la evolución de las plataformas de transporte digital se ha tratado de generar una concepción negativa por parte del gremio del transporte tradicional tipo taxi, desconociendo de por sí algunas de las bondades que algunas de estas puede llegar a brindar, para el caso de las grandes metrópolis donde se utilizan sistemas masivos de transporte es común encontrar que para las personas que viven en las zonas más periféricas no encuentran soluciones de transporte que se adapten a ellas, es aquí donde las plataformas de transporte individual operadas por medio de plataformas digitales toman mayor valor para sus usuarios, además de realizar un aporte significativo de descongestión en las zonas céntricas aplicando así el modelo de la última milla en este caso para pasajeros. Según Pereyra (2018),

“Esperar las paradas de autobuses del transporte público en zonas residenciales y comerciales o viajar en un autobús limpio y bien iluminado son situaciones en las que la inseguridad es menor, especialmente para las mujeres. Por tanto, la falta de iluminación y mantenimiento por parte de las autoridades en espacios adyacentes y sistemas de transporte público es un factor que hace que las personas sean más inseguras, como lo demuestran los resultados...”

En cada caso que evaluamos del transporte público encontramos miles de fallas, algunas de estas fallas son originadas por los mismos prestadores del servicio, o alguna de ellas también puede ser originadas por la falta de presencia de las autoridades, y en últimas el afectado siempre

resulta siendo es el usuario quien debe adaptarse a lo que el sistema le puede ofrecer.

### **1.3 Justificación**

Este proyecto de investigación procura encontrar una serie de respuestas frente al planteamiento inicial sobre la percepción social de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio, el cual consiste en identificar por qué los usuarios del servicio de transporte tradicional se están migrando a las plataformas digitales de transporte, sin importar que incluso esta actividad no cuente con un proceso de regulación y legalización, también se pretende identificar las variables que intervienen en la elección de la ciudadanía. El desarrollo de esta investigación busca encontrar la valoración real que encuentran los ciudadanos, lo suficientemente determinantes para elegir el servicio de transporte informal teniendo en cuenta diferentes variables desde la perspectiva económica, social y la aplicación del cooperativismo.

Al final del ejercicio se pretende que con este proceso de investigación se pueda concluir que condiciones encuentran los ciudadanos usuarios para elegir este medio de transporte, de la misma manera que este pueda ser un documento de apoyo para próximos proyectos de investigación donde vinculen a las plataformas de transporte digital, por medio de encuestas a los usuarios también se pretende identificar en nivel de confianza que tienen sobre el servicio tipo taxi tradicional, y la percepción general que tienen sobre la utilización de las plataformas digitales de transporte operadas por vehículos particulares.

El tema que se aborda en este proceso de investigación se considera muy pertinente desde la organización de la administración pública, porque expone de una manera muy directa los cambios permanentes de la sociedad y su constante evolución, para este caso se identifica una necesidad manifiesta de incluir nuevos modelos de transporte con nuevas tecnologías y nuevas metodologías, nuevas manera de administración de los recursos y nuevas maneras de adaptar e

incorporar prototipos que se adaptasen de mejor manera a estas nuevas culturas, de cualquier forma que la administración pública encuentre patrones de dirección que permita la resolución de todas sus problemáticas públicas.

Acerca de la viabilidad del proyecto identificamos que las herramientas con las que disponemos en materia de tiempo es corta pero que quizás permite compilar el documento, así mismo encontramos que en cuanto a recursos financieros no exige mayor inversión más allá de lo invertido en asuntos de transporte para la recolección de las encuestas, y en asuntos del talento humano contamos con la asesoría de docentes totalmente capacitados y con amplia experiencia, por parte del estudiante ya curso y aprobó todos los créditos del pregrado en administración pública territorial, elementos suficiente para concluir que se cuenta con la herramientas propias para encontrar la factibilidad de este proyecto de investigación.

## 2. Marco referencia

### 2.1. Antecedentes

A nivel internacional, el estudio titulado *"Percepción social sobre la calidad del transporte público urbano en Culiacán, Sinaloa"* realizado por (Domingo & Íñiguez, 2022), publicado en la Revista Ciudades, Estados y Política en 2022, se enfoca en analizar la calidad del servicio de transporte público urbano desde la perspectiva de los usuarios. La investigación se llevó a cabo mediante encuestas aplicadas a 320 usuarios, evaluando variables clave como la comodidad, puntualidad y seguridad del servicio. Los resultados indican que el 65% de los encuestados utilizan transporte privado debido a la percepción de que el servicio público es insuficiente, mientras que solo el 35% depende del transporte público. La metodología incluyó un análisis estadístico detallado para obtener conclusiones representativas sobre la percepción de los usuarios.

La investigación concluye que el servicio de transporte público en Culiacán es percibido como regular a bueno por la mayoría de los usuarios, aunque se identificaron áreas críticas que requieren mejoras. Los autores resaltan la necesidad de una intervención gubernamental para mejorar la infraestructura vial y la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones de transporte concesionadas. Este estudio subraya la importancia de la percepción ciudadana en la evaluación de los servicios públicos, proporcionando una base para el desarrollo de políticas que aborden las deficiencias identificadas y promuevan un sistema de transporte más eficiente y accesible en Culiacán.

En línea con lo anterior, el estudio *"Impacto económico de las plataformas de transporte en la economía colaborativa de Iberoamérica: una revisión sistemática"* por (Cárdenas, 2023), ofrece un análisis del impacto económico de las plataformas de transporte en la región. Utilizando una metodología de revisión sistemática basada en el método PRISMA, el estudio examina artículos publicados entre 2019 y 2023 en bases de datos como Scielo, Dialnet y Doaj. Los resultados muestran que las plataformas de transporte han transformado significativamente la prestación de servicios de transporte, generando oportunidades económicas y cambios en el empleo, ingresos y distribución de la riqueza en la economía

colaborativa.

El estudio destaca tanto las oportunidades como los desafíos que representan estas plataformas. Aunque se han creado nuevas oportunidades de empleo y fuentes de ingresos, también se ha observado una creciente precariedad laboral y la necesidad de marcos regulatorios adecuados. Los autores concluyen que es crucial que los responsables de la formulación de políticas y los actores involucrados en la economía colaborativa trabajen juntos para desarrollar regulaciones que equilibren la innovación tecnológica con la protección laboral y la equidad económica. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones y políticas públicas que busquen optimizar los beneficios económicos de las plataformas de transporte mientras se mitigan sus efectos negativos

A nivel nacional, el impacto de las plataformas digitales de transporte en Colombia ha sido objeto de múltiples estudios que examinan sus efectos en el sistema de transporte tradicional. Un ejemplo es estudio relevante de Ortiz, (2016), titulado *"El impacto de la economía colaborativa en el sector transporte de pasajeros en Colombia."* Este estudio analiza cómo el modelo de economía colaborativa, que permite la interacción directa entre usuarios y proveedores de servicios de transporte a través de plataformas digitales, ha revolucionado el sector.

Ortiz, señala que la economía colaborativa ha introducido importantes cambios tecnológicos y económicos, obligando al transporte convencional a adaptarse a nuevas realidades de mercado. La investigación resalta que, aunque las plataformas digitales ofrecen una alternativa de transporte más moderna y accesible, también presentan desafíos significativos en términos de regulación y competitividad para los taxistas tradicionales.

Asimismo, el estudio *"Diagnóstico del impacto competitivo generado por las plataformas digitales de transporte, al gremio de los taxistas en la ciudad de Barranquilla"* por (Angulo, 2022) en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Este estudio investiga cómo la llegada de aplicaciones móviles de transporte ha afectado la competitividad del gremio de taxistas en Barranquilla, una ciudad que ha visto un aumento significativo en el uso de estas plataformas debido a su modernidad y accesibilidad.

El estudio de Angulo Jiménez revela que los taxistas enfrentan serias dificultades competitivas debido a las plataformas digitales, que operan con costos operativos más bajos y sin las mismas regulaciones estrictas que los taxis tradicionales. Las encuestas realizadas a taxistas indican que más del 50% de ellos han experimentado una disminución en sus ingresos y sienten que las plataformas representan una competencia desleal. La investigación también destaca que muchos taxistas estarían dispuestos a trabajar con estas plataformas si se regularan adecuadamente. Se concluye que, para mejorar la situación, es necesario implementar regulaciones que equilibren el mercado y mejoren la calidad del servicio de los taxis, incluyendo la adopción de tecnología y mejoras en el servicio al cliente.

A nivel local, el estudio de Benjumea & Ortiz (2018), titulado "*Evaluación de la calidad del sistema de transporte público colectivo de la ciudad de Villavicencio*," realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia, se fundamenta en la percepción de la disminución en la calidad del servicio de transporte, evidenciada en la inconformidad de los usuarios durante las horas de mayor demanda. Mediante la recolección de datos a través de encuestas, observaciones directas y análisis documental, los autores identificaron problemas significativos como el sobrecupo, los largos tiempos de recorrido, la falta de ventilación, el mal estado de los vehículos y la presencia de vendedores ambulantes que afectan la comodidad y seguridad de los pasajeros.

Los resultados del estudio revelaron que, aunque el sistema de transporte público de Villavicencio cubre un amplio espectro de rutas, presenta serias deficiencias operativas y estructurales. La sobreoferta de vehículos, la guerra del centavo entre conductores y el estado obsoleto de la infraestructura vial fueron algunos de los problemas identificados que contribuyen a la disminución de la calidad del servicio. Los autores propusieron una serie de mejoras, incluyendo la creación de tres rutas troncales y 25 rutas alimentadoras, utilizando vehículos de mayor capacidad y en mejor estado. Estas propuestas buscan optimizar la eficiencia del sistema de transporte, reducir los tiempos de espera y recorrido, y mejorar la seguridad y comodidad para los usuarios. Este estudio es crucial para comprender los retos del transporte público en Villavicencio y ofrece una base sólida para futuras intervenciones y políticas públicas en el sector.

Por otro lado, el uso de plataformas electrónicas ilegales de transporte ha suscitado un debate significativo sobre su impacto en el sistema de transporte local y la seguridad de los usuarios. El estudio titulado "*Plataformas electrónicas ilegales de transporte: una mirada hacia la realidad del transporte en la ciudad de Villavicencio, Meta, y la desprotección del usuario,*" por (Ramírez, Mora, Villota, Novoa, & Castro, 2024) . Los cuales aborda esta problemática desde diversas perspectivas. Cuyos objetivos de este estudio incluyen investigar la presencia y funcionamiento de estas plataformas ilegales, analizar su operatividad, identificar los riesgos y desafíos asociados, y proponer estrategias regulatorias para abordar eficazmente el problema. La metodología empleada abarca entrevistas con usuarios y conductores, encuestas a usuarios de plataformas ilegales mediante Google Forms y análisis documental de normativas vigentes y de otras ciudades.

Con base en ello, los análisis de los datos revelan que, a pesar de las leyes y penalidades existentes, tanto conductores como clientes prefieren utilizar plataformas ilegales debido a la facilidad de acceso y la economía que estas representan en comparación con el transporte público legal. Las conclusiones que destaca el estudio es la falta de protección al usuario y la necesidad de regulaciones más efectivas por parte del ministerio de transporte y el gobierno nacional. Además, se subraya la importancia de que el transporte público legal evolucione y se adapte a las necesidades actuales para competir de manera justa con las plataformas ilegales.

## **2.2. Marco teórico**

El análisis de la percepción social que genera el uso de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio requiere una comprensión profunda de diversos conceptos. A continuación, se presenta un marco teórico que aborda estas áreas claves.

### **2.2.1. Movilidad sostenible**

La movilidad sostenible se presenta como una necesidad imperante para restablecer el equilibrio entre costos y beneficios en el sector del transporte. Este enfoque marca un cambio significativo desde la planificación tradicional, que consideraba al transporte como

una exigencia derivada del crecimiento económico. La visión de movilidad sostenible ha influido en la mentalidad y actitud de los responsables de políticas, transformando objetivos como la protección del medio ambiente y la democracia participativa en elementos destacados de los programas de transporte (Giorgi, 2003).

### ***2.2.2. Transporte en ciudades inteligentes, movilidad inteligente***

La movilidad inteligente, también conocida como Smartmobility, está revolucionando la manera en que nos movemos dentro de las ciudades. Esta innovación fusiona los beneficios de la Inteligencia Artificial y el Internet de las cosas (IoT) para facilitar el intercambio de datos entre usuarios, vehículos, infraestructuras y plataformas de servicios, propiciando así un sistema de transporte más eficiente y conectado; considerando la adopción de tecnologías limpias y prácticas que minimizan el impacto ambiental (Sanz, 2020).

Esta nueva visión donde modelos de negocio basados en la economía colaborativa y tecnologías digitales están dando forma a formas innovadoras de desplazamiento, ejemplo, servicios de transporte compartido como Uber o Lyft, así como programas de carro o bicicleta compartidos. Esta revolución no solo busca eficiencia y reducción de contaminantes, sino que también genera una gran cantidad de datos que, bien gestionados, pueden optimizar la movilidad (Maci, 2023).

### ***2.2.3. Innovación en el transporte***

Los avances tecnológicos derivados de la automatización y el crecimiento continuo de la población urbana, se ha iniciado una Re-imaginación del tránsito en las ciudades, abarcando tanto el ámbito terrestre como el aéreo. Este cambio se refleja en la transformación progresiva de los transportes públicos, orientados hacia servicios de

movilidad más centrados en el usuario, y en la revisión de las condiciones reglamentarias y organizativas a nivel urbano. Los avances tecnológicos se erigen como una herramienta esencial para ampliar las oportunidades del transporte en ciudades de todo el mundo, marcando una nueva era en la forma en que concebimos y gestionamos la movilidad urbana (Baldwin, 2019).

Desde la movilización de grandes masas, el transporte inteligente como vehículos eléctricos de menor impacto ambiental, tranvías, autobuses han sido eficientes en temas de movilidad. Desde la perspectiva de movilidad de transporte “individual” con las plataformas digitales de transporte representan una forma innovadora de conectar oferta y demanda de servicios de movilidad, permitiendo una mayor flexibilidad y personalización, considerando que algunas de estas plataformas manejan desplazamientos compartidos (Baldwin, 2019).

#### ***2.2.4. Economía colaborativa***

Este término hace referencia a los nuevos sistemas de producción y consumo de bienes y servicios surgidos a principios de este siglo gracias a las posibilidades ofrecidas por los avances de la tecnología de la información para intercambiar y compartir dichos bienes y/o servicios. Este enfoque de interacción fomenta y promueve la propiedad comunal, la producción colaborativa, la cooperación, el emprendimiento en pequeña escala y una conciencia social con énfasis en el respeto ambiental (Alfonso, 2016).

#### ***2.2.5. Las plataformas de transporte individual en el marco de la economía colaborativa.***

Servicios de transporte como Lyft, Uber, Beat y similares se presentan como modelos de "transporte colaborativo o compartido. Estas alternativas de transporte nacieron en 2010 en Estados Unidos, en un contexto marcado por la crisis económica del 2008 y el auge de los Smartphone. Estas aplicaciones ofrecieron la oportunidad de viajar a personas

sin acceso a la propiedad de vehículos, evitando los costos asociados. En estos esquemas, las empresas de economía colaborativa no poseen vehículos propios; en cambio, operan como "empresas de tecnología", conectando propietarios con usuarios a través de teléfonos móviles con GPS. Promocionan sus servicios como una forma eficiente de aprovechar espacios vacíos en vehículos, reducir costos de transporte y proporcionar servicios a personas sin acceso al transporte público (Cardozo, 2021).

#### ***2.2.6. Las plataformas de transporte y su impacto económico en la industria del taxi***

En Colombia, Uber comenzó sus operaciones alrededor del año 2012, y desde entonces han surgido otras plataformas digitales como Beat, Cabify, Didi, entre otras. El impacto en el mercado del transporte va más allá de la comparación con competidores, ya que estas empresas han ganado significativa participación en el mercado de taxis.

Estas nuevas plataformas no solo han capturado parte de la demanda que antes atendían los taxis, sino que también han generado un crecimiento del mercado, evidenciado por el aumento constante de sus utilidades. La entrada de plataformas de transporte como Uber, Lyft, Cabify, Beat ha tenido un impacto severo en la industria del taxi, marcada por la reducción del valor del "cupó" (Angulo, 2022).

La industria del taxi, caracterizada por décadas de estricta regulación, ha visto alterado su sistema, que se basa en licencias de operación emitidas por autoridades públicas que limitan su número y, por ende, la cantidad de taxis operando en una determinada área geográfica (Cardozo, 2021).

### 3. Marco Normativo

En el caso de Colombia, la regulación del transporte público está sustentada en la Ley 769 de 2002 del 6 de agosto; donde se expide el código nacional de tránsito. En esta ley traen a colación todo lo relacionado con el tránsito terrestre, allí mismo establecen la unificación de la normatividad para todo el territorio nacional y determinan las condiciones de circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito y vehículos por las vías públicas o privadas. La fijación de esta ley se establece teniendo en cuenta el artículo 24 de la Constitución política de Colombia, donde se indica que todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, sujeto a la reglamentación y regulaciones de las autoridades.

Será el Ministerio de Transporte quien actuará como autoridad suprema de tránsito, y por tanto estará encargada de establecer la orientación y vigilancia de todas las autoridades de tránsito nacionales, también estarán en la obligación de difundir la normatividad y el conocimiento a la ciudadanía. “Los principios rectores del código nacional de tránsito son: seguridad de los usuarios, calidad, oportunidad, cubrimiento, libertad de acceso, plena identificación, libre circulación, educación y descentralización” (Ley 769, 2002).

Como bien lo establecen los primeros artículos de la Ley 769 de 2002 indica que todas las personas que se movilicen en el territorio nacional están sujetos a las regulaciones y disposiciones de diferentes autoridades de orden nacional y local, por tanto es muy obvio identificar que todas las acciones que realicen los diferentes actores están enmarcadas dentro de un escenario de normas de juego, donde se indicara si las acciones como individuo cumplen con la normatividad o no, para el caso de las plataformas de

transporte digital donde operan vehículos particulares esta situación no es diferente ya que la prestación de sus servicio se ejecutan en un vehículo que no cuenta con las condiciones propias del transporte público.

Es importante entender que todas las autoridades de tránsito están supeditadas al cumplimiento de unas condiciones generales, así como lo define el artículo 7 de la ley 769 de 2002: “Cumplimiento régimen normativo. Las autoridades de tránsito velarán por la seguridad de las personas y las cosas en la vía pública y privadas abiertas al público. Sus funciones serán de carácter regulatorio y sancionatorio y sus acciones deben ser orientadas a la prevención y la asistencia técnica y humana a los usuarios de las vías”.

Para el caso de los prestadores del servicio de las plataformas de transporte digital, se debe tener en cuenta que esta actividad de transporte publico prestada por medio de vehículos particulares está considerada como ilegal y en el artículo 26 de la Ley 769 de 2002 establece que las licencias de conducción podrán ser suspendidas o canceladas por la prestación de estos servicios. La licencia de conducción se suspenderá por las siguientes razones: Por prestar el servicio público de transporte con vehículos particulares, salvo cuando el orden público lo justifique, previa decisión en tal sentido de la autoridad respectiva.

Otro aspecto importante que determina este código es la obligación de que los vehículos de transporte publico deben contar con un marcado de placa en los costados y en el techo según las condiciones que establezca el ministerio de transporte, condiciones con las que no cuentan los vehículos particulares que prestan el servicio de transporte. En el caso del transporte público tradicional es importante conocer que el código nacional de tránsito tiene un aparte que es el capítulo IV donde establece las condiciones mínimas

aplicables al servicio público, para el caso de los vehículos tipo taxi el artículo 89 dice así:

*“Ningún vehículo autorizado para prestar el servicio público con taxímetro, podrá hacerlo cuando no lo tenga instalado, no funcione correctamente o tenga los sellos rotos o etiquetas adhesivas con calibración vencida o adulterados. El taxímetro debe colocarse en sitio visible para el usuario (Ley 769, 2002).*

Para los inicios del año 2023 la superintendencia de transporte intento impulsar un proyecto de ley que buscaba ser presentado al congreso de la República donde procuraba darle tramite al bloqueo de las aplicaciones de transporte digital que son operadas por vehículos de transporte particular, en primera medida lo que buscaba este texto restrictivo era el bloqueo de estos sitios web de las aplicaciones, en este texto también se planteaba la posibilidad de imponer multas a los usuarios que utilizaban estas plataformas, se hablaba de la posibilidad de establecer multas hasta por más de 10 millones para los usuarios. Esta situación no cayó bien para Alianza In, quienes son el gremio de estas plataformas de transporte acusando el hecho de que esta medida podría generar afectación a más de 100.000 conductores que se benefician de esta actividad<sup>1</sup>.

Ahora hablaremos de la ley 336 de 1996 quien tiene como objetivo unificar principios y normas como base para la regulación y reglamentación del transporte público, entre ellos encontraremos el transporte marítimo, fluvial, ferroviario, y el transporte terrestre y su funcionamiento en el territorio nacional de conformidad con la Ley N° 105. 1993 y cualquier modificación o reglamento que lo sustituya. La regulación del transporte en su condición de actividad económica organizada está fundamentalmente basada en el Código de Comercio, establecido por el Decreto 410 de 1971. Este código, en sus artículos

---

<sup>1</sup> Díaz, Santiago. Proyecto de ley buscaría sacar del mercado a las aplicaciones móviles de transporte, Colombia, 2023,

981 a 984, inicialmente estipuló de manera general las normativas sobre el contrato de transporte, y específicamente los contratos de transporte de personas en los artículos 1000 y 1007.

Estas disposiciones fueron posteriormente modificadas por el Decreto 01 de 1990, reforma que catalogó la prestación del servicio de transporte como un servicio público. Esta clasificación fue reafirmada luego por el numeral 23 del artículo 150 y el artículo 365 de la Constitución Nacional. Finalmente, fue desarrollada a través de la expedición de la Ley 105 de 1993, en particular por el artículo 3, numeral 2. El Decreto 172 de 2001 estableció regulaciones específicas para el servicio público de transporte en la modalidad de pasajeros individual por tierra mediante vehículos tipo taxi. Estas normativas son de relevancia para los servicios de transporte ofrecidos a través de plataformas virtuales, constituyendo la base jurídica interna pertinente para dicha modalidad de transporte.

Es importante partir del principio de que el transporte público gozara de una vigilancia permanente por parte del estado, de la misma manera será el estado quien se encargue de brindarle a las empresas las facultades para poder realizar la operación de los vehículos de transporte público, partiendo de la protección de los usuarios, las garantías con la que estos deben contar en materia de la garantía de la prestación del servicio según lo indique los derechos y obligación que cada modalidad señale.

Bien lo indica esta ley, que los prestadores del servicio de transporte público deben tener un reconocimiento ante el ministerio de transporte, donde se pactan compromisos de carácter legal, calidad, capital de trabajo, además de contar coberturas de responsabilidad civil y todos los demás que exijan las normas que se han establecido como complementarias, además de que los agentes o representantes en Colombia deberán

responder de manera solidaria en los casos en lo que lo determinen la constitución y la ley.

Para el caso de la prestación del servicio público de transporte es necesario tener en cuenta que esta ley en su artículo 23 determina que: *“Las empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte sólo podrán hacerlo con equipos matriculados o registrados para dicho servicio”* (Congreso de Colombia, ley 336 de 1996).

En el caso de las tarifas es de suma importancia entender que los precios de estas serán establecidos por el gobierno nacional por medio de sus diferentes dependencias y autoridades locales de tránsito teniendo en cuenta los diferentes modos de transporte, teniendo en cuenta la elaboración de estudios que permitan definir las tarifas y conceptos a cobrar por parte de los prestadores del servicio de transporte público, todo lo anterior sin que represente perjuicios a tratados, o convenios internacionales sobre el régimen tarifario del transporte público.

Considerando el contenido del párrafo anterior, es importante entender que la modalidad establecida en las aplicaciones de transporte digital para el caso de la ciudad de Villavicencio Uber e Indriver no cumplen con ello, situación que permite visualizar una necesidad manifiesta de realizar un ajuste a la normatividad de la actualidad o de otra manera requiere una intervención inmediata a la operación de estas aplicaciones.

## **4. Marco contextual**

### **4.1 Plataformas digitales antes y después del Covid.**

Es pertinente realizar un análisis del antes y después de la pandemia del Covid 19 donde se logra identificar un amplio crecimiento del uso de estos de servicios de transporte, donde encontramos un nuevo panorama de nuevas realidades.

“De acuerdo con nuestras estimaciones, las plataformas digitales de mensajería, domicilios y movilidad generan oportunidades de ingresos para cerca de 150 mil colaboradores, que constituyen el 0,7% de la población ocupada del país” (María Arbeláez, 2021,pg 85).

Según lo informado por fedesarrollo es una cifra importante de ciudadanos que reciben ingresos por medio de la operación de estas plataformas digitales de transporte, teniendo en cuenta de que muchas de las personas que se encuentran en este nicho de mercado de empleo, son personas con probabilidades reducidas de encontrar un empleo formal, ya sea por los bajos niveles educativos o por la necesidad de contar con la flexibilidad de tiempo que brindan estas plataformas.

Otras de las bondades que se han encontrado en el uso de las plataformas de transporte digital, son la oportunidad que han encontrado los propietarios de negocios de comercio donde han podido generar ingresos adicionales en los establecimientos de comercio, Fedesarrollo encontro por medio de estudios que los negocios aliados encontraron aumento de ventas en un 8,6% (María Arbeláez, 2021)

## 4.2 Desempleo en Colombia

Uno de los problemas más apremiantes de Colombia en este momento es una alta tasa de desempleo. Pero, en realidad, no es sólo un problema nacional, porque uno de los principales objetivos macroeconómicos de cualquier país es limitar el desempleo. Aunque la tasa de desempleo debe ajustarse al tamaño y la composición de la economía analizada, el desempleo no debe exceder un cierto nivel porque puede amenazar la estabilidad política. De hecho, el alto costo del desempleo en el país está relacionado con la Disminución de la demanda total. sin ingresos. Además, dependiendo del nivel del desempleo y su duración, el desempleo puede convertirse no sólo en un problema social, sino también en un problema de salud pública en la medida de que las personas que no cuentan con un empleo dejan de realizar aportes al sistema de salud, sistema que precise mucha mayor inversión<sup>2</sup>.

Todas estas condiciones de desempleo o en algunas ocasiones de informalidad hacen que estas plataformas digitales de transporte puedan llegar a parecer muy atractivas para sus conductores de manera que representa una oportunidad de llevar sustento a sus hogares,

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) Para el mes de marzo de 2024, la tasa de desocupación del total nacional fue 11,3%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2023 (10,0%). La tasa global de participación se ubicó en 63,9%, mientras que en el mismo mes del año anterior fue 64,3%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 56,7%, lo que representó una disminución de 1,2 puntos porcentuales respecto al mismo

---

<sup>2</sup> Vallejo, Luis. El desempleo en Colombia: una aproximación. Colombia, 2020.

mes de 2023 (57,9%) (DANE, 2024).

### Figura 1.

Tasa global de participación, ocupación y desocupación.



Nota: Tomado del portal del DANE.

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#:~:text=En%20abril%20de%202024%2C%20la,58%2C6%25%2C%20respectivamente.>

### 4.3 Acceso al Internet

Otro de los aspectos importantes en materia del uso de las plataformas de transporte digital son el acceso al internet y el avance tecnológicos en los dispositivos celulares, eso ha representado un cambio total en la manera de cómo nos comunicamos, y para este caso también ha cambiado la manera de cómo nos movilizamos, y es que según datos del DANE a corte del año 2021, en la mayoría de los centros urbanos tienen algún tipo de acceso a internet.

Tal como se evidencia en uno de los boletines del Ministerio de las TICs donde informa que cada vez es más accesible el servicio de internet por medio de dispositivos móviles.

“También se evidenció que 83 de cada 100 colombianos disfrutaban de acceso a Internet a través de dispositivos móviles, un importante avance, ya que en el mismo periodo del año anterior era de 76 de cada 100” (Min TICs, 2024).

Todos estos avances informáticos en la situación de nuestras ciudades permiten que el uso estas aplicaciones sean masivas, donde el usuario no está obligado a salir a una vía principal a esperar a que pase un taxi, ahora simplemente esperara en su casa o en algún lugar privado mientras llega su servicio y de esta manera los usuarios no estarán expuestos a los peligros que puede encontrar en la calle.

Estos factores que encontramos determinantes en el mundo de la tecnología y el transporte hacen que el gobierno nacional y los gobiernos municipales realicen estudios comparativos de como los diferentes modelos ya existentes en otros países han sido exitosos y han permitido coexistir con el transporte tradicional, incluso por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconocen que hay un impactante surgimiento de plataformas de trabajo que son de carácter digital y que aportan

## **4. Objetivos de la monografía**

### **4.1 Objetivo general**

Realizar un análisis de la percepción social que ha generado el uso de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Analizar las percepciones y preferencias de los usuarios sobre las plataformas digitales de transporte en comparación con los taxis tradicionales en Villavicencio.
- Evaluar el impacto de las condiciones regulatorias y económicas en la operación y aceptación de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio.
- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (DOFA) del mercado de transporte digital frente al tradicional en Villavicencio.

## 5. Aspectos metodológicos

A continuación, se establece la metodología para abordar la monografía de Análisis de la percepción social sobre el uso de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio.

**Fase I: Analizar las percepciones y preferencias de los usuarios sobre las plataformas digitales de transporte en comparación con los taxis tradicionales en Villavicencio.**

- **Instrumento de recolección de datos:** Utilizarás la encuesta existente, la cual contiene preguntas sobre calidad del servicio, tarifas, motivaciones para usar el servicio, y características del servicio que influyen en la elección del usuario.
- **Análisis de resultados:** Los resultados se presentarán en forma de tablas y gráficos que faciliten la visualización de las diferencias y similitudes en las preferencias de los usuarios entre estos dos tipos de servicios.
- **Ficha Técnica de Encuesta**

### Tabla 1.

*Percepción de los usuarios del Servicio de Transporte digital en Villavicencio.*

---

#### **Percepción de los usuarios del Servicio de Transporte digital en Villavicencio.**

---

El objetivo de esta encuesta es identificar cual es la percepción de los usuarios que utilizan las plataformas de transporte digital, de manera que se pueda saber la opinión del publico encuestado respecto a la preferencia entre los vehículos que operan en las plataformas de transporte digital y el servicio de taxi tradicional

---

---

---

la información recolectada en esta encuesta será bajo la aplicación de la ley 1266 de 2008, así mismo se establece que las personas encuestadas en este proceso se le guardara su confidencialidad, se les agradece por participar en la encuesta y se les informa que estos resultados solo serán utilizados con fines académicos.

---

Ámbito donde se aplicará la encuesta	Estas encuestas se compartirán con las personas que usualmente utilizan las plataformas de transporte digital, y su conexión se hará por medio de conductores que operan las aplicaciones de transporte
Universo, o población objetivo	85 Personas
Tamaño de la muestra	85 Personas
Tipo de muestreo	No probabilístico
Técnica de recolección de datos	Por medio del aplicativo Formas de Google
Nro. de Preguntas formuladas	14 Preguntas
Tipo de preguntas aplicadas	Preguntas cerradas – con respuestas múltiples.

---

**Fase II: Evaluar el impacto de las condiciones regulatorias y económicas en la operación y aceptación de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio.**

Se realizará una revisión de fuentes secundarias, incluyendo legislación vigente, reportes económicos, estudios previos, y cobertura mediática actual, para recopilar datos relevantes sobre los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales (PESTEL) que influyen en las plataformas de transporte. Posteriormente, se desarrollará un análisis para examinar cómo cada uno de estos factores afecta tanto positiva como negativamente la operación y la percepción de las plataformas digitales de transporte.

**Fase III. Identificar y analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (DOFA) del mercado de transporte digital frente al tradicional en Villavicencio.**

Se realizó matriz DOFA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas con cada modo de transporte. El análisis DOFA permitió tener visión comprensiva de las condiciones internas y externas que afectan a ambos servicios, permitiendo proponer estrategias dirigidas a mejorar la competitividad y sostenibilidad del transporte en Villavicencio.

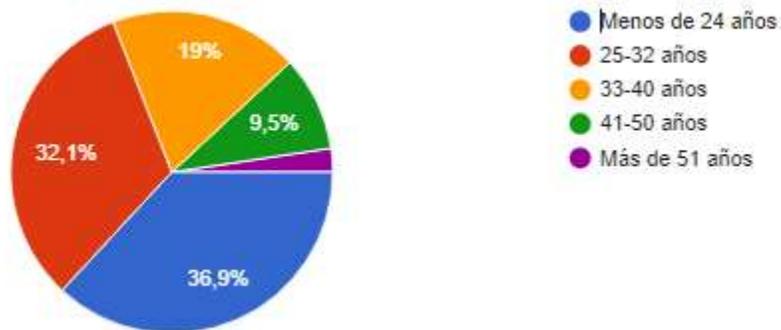
## 7. Resultados de la Monografía

**Fase I: Analizar las percepciones y preferencias de los usuarios sobre las plataformas digitales de transporte en comparación con los taxis tradicionales en Villavicencio.**

A continuación, el procesamiento de encuesta.

**Figura 2.**

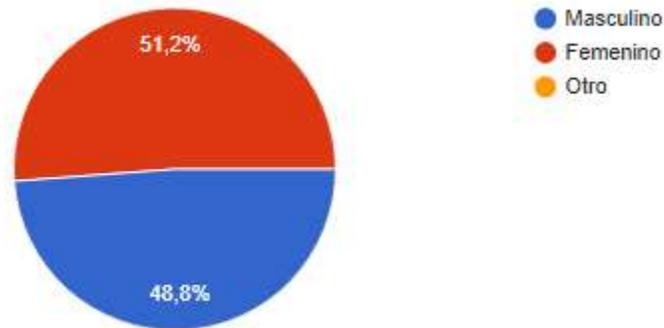
Pregunta # 1: Edad



La Figura 2, muestra la distribución porcentual de las edades de los encuestados en Villavicencio respecto al uso de plataformas digitales de transporte. De acuerdo con los datos presentados, el segmento de edad que más utiliza estas plataformas es el de menos de 24 años, representando el 36.9% de los encuestados. Le sigue el grupo de 25 a 32 años con un 32.1%, indicando una tendencia de preferencia por estas plataformas entre los más jóvenes. Los grupos de 33-40 años y 41-50 años tienen una menor representación con 19% y 9.5% respectivamente, y los mayores de 51 años son los que menos utilizan este servicio, con un porcentaje mínimo en comparación.

**Figura 3.**

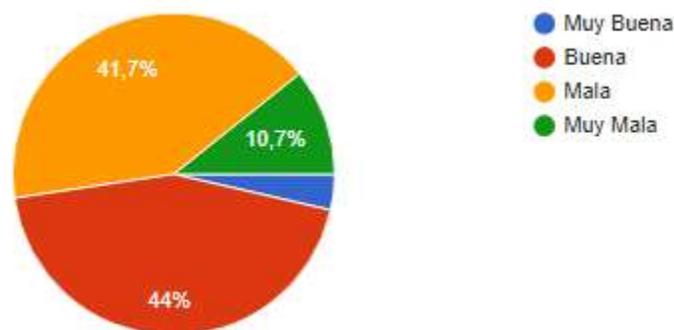
Pregunta # 2: Genero



La Figura 3, evidencia la distribución por género de los usuarios de plataformas digitales de transporte en Villavicencio, donde se observa que el 51.2% de los usuarios son femeninos, mientras que el 48.8% son masculinos. Este resultado indica una participación casi igualitaria entre hombres y mujeres en el uso de estas plataformas, lo que puede sugerir que los servicios de transporte digital son percibidos como accesibles y convenientes por ambos géneros.

**Figura 4.**

Pregunta # 3: ¿Cuál es su consideración sobre la accesibilidad al servicio de taxis en Villavicencio?

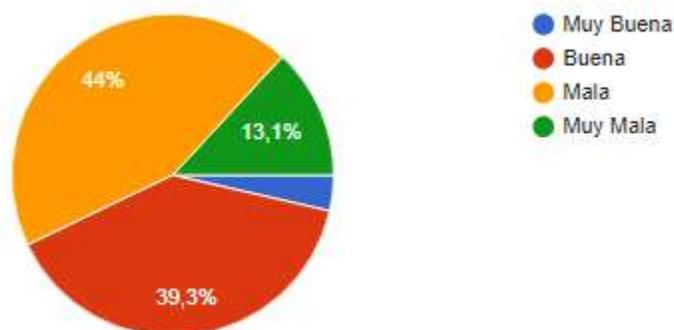


La Figura 4, ilustra las percepciones de los encuestados sobre la accesibilidad al servicio

de taxis en Villavicencio. Según los datos presentados, el 44% de los usuarios califican la accesibilidad como "Buena" y un 41.7% como "Mala", lo que indica que una disparidad entre las consideraciones de los usuarios, se encuentra una división en percepción respecto a la accesibilidad de los taxis en la ciudad. Sin embargo, un 10.7% de los usuarios considera la accesibilidad como "Muy Mala" y un pequeño 3.6% como "Muy Buena", mostrando que existe un segmento de la población que enfrenta dificultades con el servicio. Este contraste en las percepciones puede reflejar diferencias en experiencias basadas en factores como la ubicación geográfica dentro de la ciudad, los tiempos del día en que se requiere el servicio, o posiblemente la disponibilidad de taxis durante eventos o en condiciones meteorológicas adversas.

**Figura 5.**

Pregunta # 4: En términos de calidad ¿Cuál considera usted que es su nivel de satisfacción respecto a la prestación del servicio taxi en la ciudad de Villavicencio?

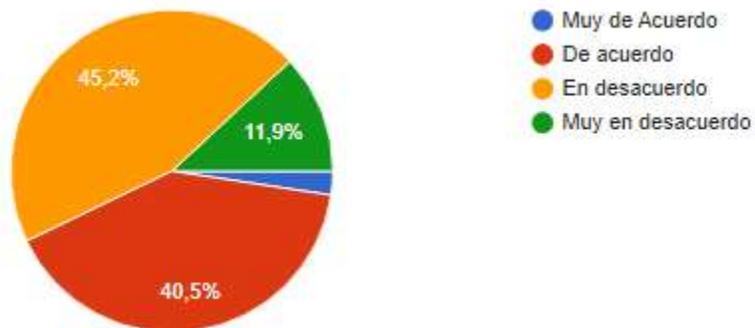


La Figura 5, presenta la percepción de calidad en el servicio de taxis en Villavicencio. Los datos reflejan que el 44% de los encuestados califica la calidad del servicio como "Buena" y un 13.1% como "Muy Mala", sumando un total de 57.1% de respuestas Negativas. Esto indica una percepción mayoritaria generalmente desfavorable hacia el servicio de taxis en términos de calidad. Sin embargo, un 3.6% de los usuarios considera que la calidad del servicio es "muy

buena" y un 39.3% lo califica como "Buena". Este conjunto de opiniones destaca que, aunque la mayoría de los usuarios no están satisfechos con el servicio, existe una parte de la población que tiene una experiencia positiva. Este contraste puede deberse a factores como inconsistencias en la calidad del servicio entre diferentes conductores o áreas de la ciudad, condiciones del vehículo, y la efectividad de la respuesta a las necesidades del cliente. Los resultados sugieren que, muchos de los usuarios no están contentos con el servicio recibido, y por tanto se requiere que el servicio tradicional establezca mejoras que podrían abordarse para elevar la calidad general y asegurar una experiencia positiva uniforme para todos los usuarios.

**Figura 6.**

Pregunta # 5: En términos de tarifas ¿Se considera usted de acuerdo con las tarifas de los taxis establecidas en la ciudad de Villavicencio?

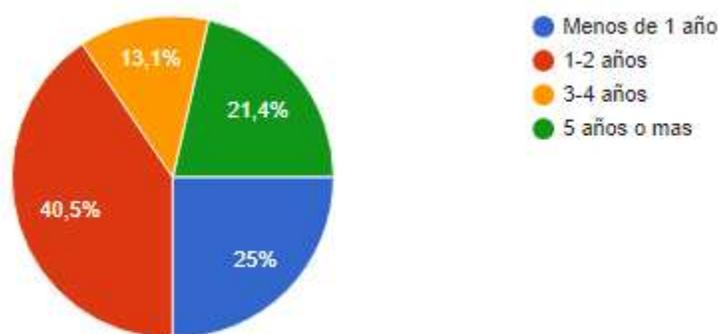


La Figura 6, evidencia las opiniones de los usuarios sobre las tarifas de los taxis en Villavicencio. Los datos muestran que un 45.2% de los encuestados están "En Desacuerdo" y un 40.5% "De acuerdo" con las tarifas establecidas, de manera que esto lo que refleja es que están repartidas las opiniones con respecto a los costos del servicio. Por otro lado, un 11.9% de los usuarios se muestra "Muy en desacuerdo" y solo un 2.4% "Muy de Acuerdo" con las tarifas. Este

alto nivel de poca aceptación sugiere que la mayoría de los usuarios consideran que las tarifas de taxis no son justas o razonables, lo que podría indicar que el precio no está bien alineado con la percepción de valor del servicio proporcionado. Sin embargo, se encuentra una presencia de una minoría que si está satisfecha con las tarifas y estos usuarios podría reflejar variaciones en la percepción del valor del dinero entre diferentes segmentos de la población, o experiencias negativas relacionadas con la relación costo-beneficio del servicio recibido.

**Figura 7.**

Pregunta # 6: ¿Hace cuánto tiempo utiliza las plataformas de servicio de transporte?:

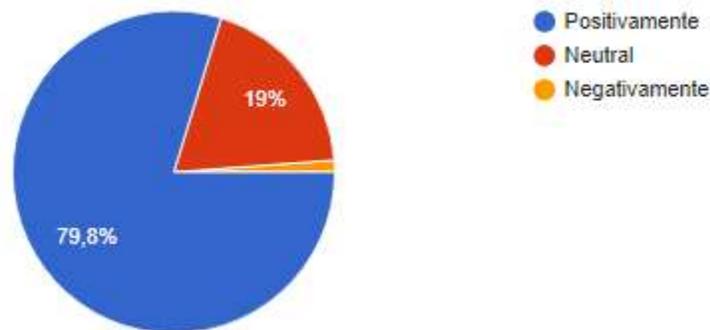


La Figura 7, presenta el tiempo de uso de las plataformas de servicio de transporte por parte de los usuarios en Villavicencio. Los datos revelan que la mayoría de los usuarios llevan relativamente poco tiempo utilizando estos servicios, con un 40.5% de ellos usándolos entre 1-2 años y un 25% menos de un año. Esto sugiere una adopción reciente y posiblemente un rápido crecimiento en la popularidad de estas plataformas. Los usuarios que han estado utilizando las plataformas durante 3-4 años representan el 13.1%, mientras que un 21.4% las ha utilizado durante 5 años o más. Este patrón indica una tendencia creciente hacia la adopción de plataformas de transporte digital, lo que puede estar impulsado por factores como el aumento de

la accesibilidad tecnológica, cambios en las preferencias de transporte post-pandemia, o simplemente el aumento de la oferta de este tipo de servicios. La data sugiere que las plataformas digitales están siendo cada vez más consideradas como una opción viable de movilidad urbana, especialmente entre nuevos usuarios que buscan alternativas convenientes y eficientes al transporte tradicional.

**Figura 8.**

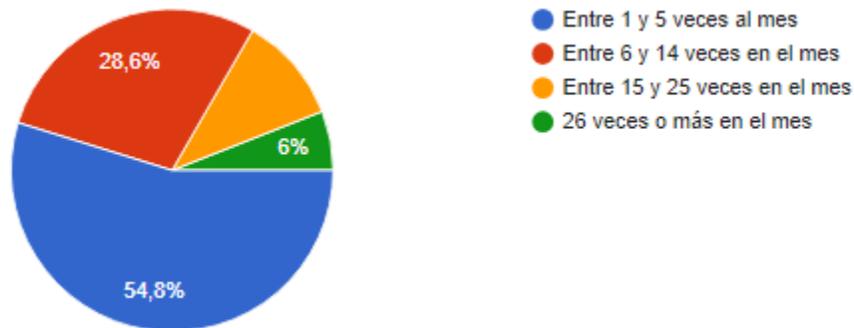
Pregunta # 7: ¿Cómo percibe la llegada de plataformas digitales de transporte a Villavicencio?



La Figura 8, muestra cómo los residentes de Villavicencio perciben la llegada de las plataformas digitales de transporte a su ciudad. Un notable 79.8% de los encuestados ve positivamente esta llegada, lo que refleja una aceptación abrumadora y posiblemente una alta valoración de los beneficios que estas plataformas pueden ofrecer en términos de conveniencia, eficiencia y posiblemente precios. Por otro lado, un 19% de los usuarios tiene una percepción neutral, indicando que no tienen una opinión fuertemente formada o que no ven un impacto directo en sus rutinas personales. Solo un pequeño 1.2% percibe negativamente la llegada de estas plataformas, lo que podría estar relacionado con preocupaciones sobre competencia para los servicios de taxis tradicionales o posibles efectos sobre el tráfico y la dinámica urbana.

**Figura 9.**

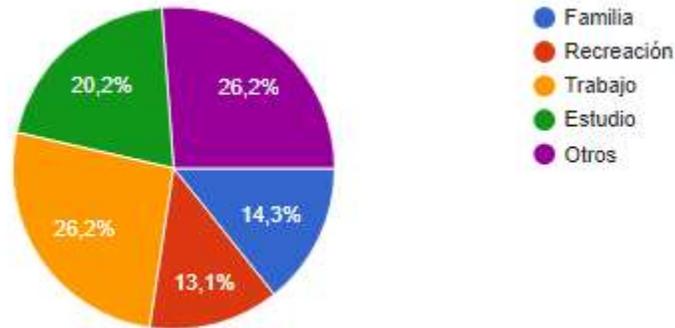
Pregunta # 8: ¿Cuál es la frecuencia de uso mensual de las plataformas de transporte digital?



La Figura 9, ilustra la frecuencia de uso mensual de las plataformas de transporte digital por parte de los usuarios en Villavicencio. Los datos indican que la mayoría de los usuarios, el 54.8%, usan estas plataformas entre 1 y 5 veces al mes, lo que sugiere que su uso es principalmente ocasional. Además, un 28.6% de los usuarios las utilizan entre 6 y 14 veces al mes, indicando un uso más regular pero no diario. Un segmento más pequeño, el 6%, usa estas plataformas de transporte digital entre 15 y 25 veces al mes, y otro 6% las usa más de 26 veces al mes, destacando un grupo de usuarios que dependen intensivamente de este servicio para sus necesidades de movilidad. Este patrón de uso muestra que, aunque un gran número de personas ha adoptado las plataformas de transporte digital en Villavicencio, la dependencia varía considerablemente entre uso ocasional y muy frecuente.

**Figura 10.**

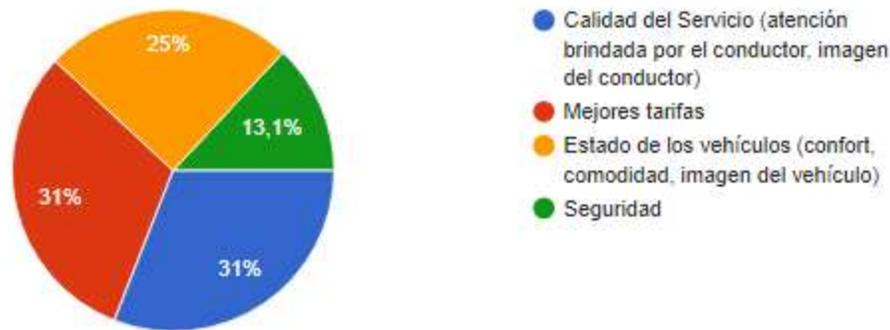
Pregunta # 9:¿Qué razones lo motivan a utilizar el servicio de transporte en estas plataformas?



La Figura 10, muestra las razones que motivan a los usuarios a utilizar las plataformas de transporte digital en Villavicencio. La categoría predominante con un 26.2% es "Otros", lo que indica que una parte significativa de los usuarios utiliza estas plataformas para actividades varias que no se encuentran definidas en las otras opciones del cuestionario, Otro 26.2% utiliza el servicio para desplazamientos relacionados con el "Trabajo", reflejando la importancia de estas plataformas para las necesidades diarias de movilidad laboral. La categoría "Estudio" representa un 20.2% %, lo cual sugiere que los estudiantes recurren a estas plataformas para desplazarse a instituciones educativas o lugares de estudio, la categoría "Familia" cuenta con un 14.3%. Esto muestra que las plataformas también son un medio importante para mantener la conexión familiar. Finalmente, la categoría "Recreación" abarca el 13.1% de las respuestas, como salir a comer, ir al cine, o visitar amigos.

**Figura 11.**

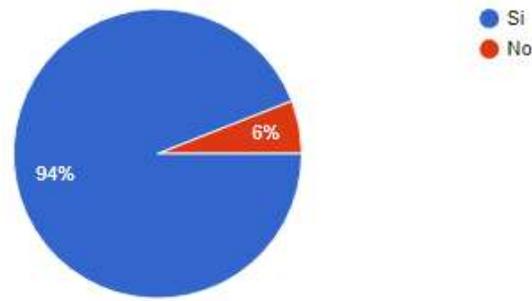
Pregunta #10: Qué características del servicio lo inclinan a elegir las plataformas de transporte digital?



La Figura 11 ilustra las características del servicio que influyen en la elección de las plataformas de transporte digital por parte de los usuarios en Villavicencio. Según los datos, las "Mejores tarifas" y la "Calidad del Servicio" son las características más valoradas, cada una seleccionada por el 31% de los usuarios. Esto indica que la competitividad en precios y la calidad del servicio de las personas que operan estas plataformas son factores decisivos para los usuarios al optar por estos servicios. El "Estado de los Vehículos", que incluye el confort, comodidad e imagen del vehículo es también un factor importante, seleccionado por el 25% de los usuarios. Por último, la "Seguridad" es considerada por el 13.1% de los encuestados, sugiriendo que, aunque importante, es menos determinante que el costo y la calidad del vehículo para la mayoría de los usuarios. Estos resultados resaltan la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad a precios competitivos, manteniendo al mismo tiempo altos estándares de seguridad y comodidad para atraer y retener a los clientes en el mercado de transporte digital.

**Figura 12.**

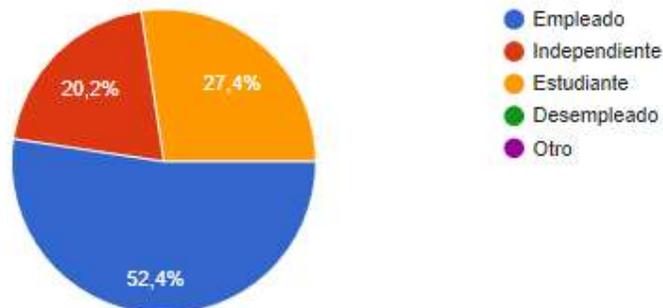
Pregunta #11: ¿Sabía usted que en el territorio colombiano está prohibido la prestación de servicio de transporte por medio de vehículos particulares?



La Figura 12, muestra que 94% de los usuarios de plataformas de transporte digital en Villavicencio están conscientes de que la prestación de servicio de transporte por medio de vehículos particulares está prohibida en el territorio colombiano, mientras que solo un 6% indicó no estar al tanto de esta regulación. Este alto nivel de conciencia sobre la normativa legal refleja un entendimiento generalizado entre los usuarios de que, aunque utilizan estos servicios, están totalmente enterados de que utilizan un servicio que se encuentra por fuera del marco legal pero aun así prefieren utilizarlo porque encuentran otros factores más determinantes que su misma naturaleza de ilegal.

**Figura 13.**

Pregunta #12: ¿Cuál es su Ocupación?

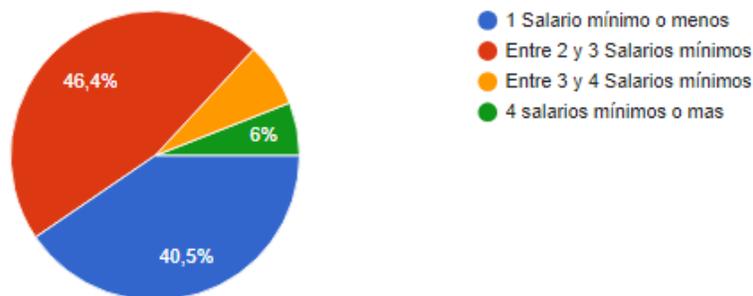


La Figura 13, muestra la distribución ocupacional de los usuarios de plataformas de transporte digital en Villavicencio. El segmento más grande, con un 52.4%, está compuesto por empleados, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios son personas que probablemente

utilizan estas plataformas para desplazamientos relacionados con el trabajo. Los independientes constituyen el 20.2%, indicando que un número significativo de usuarios son también profesionales o comerciantes que podrían requerir flexibilidad en sus desplazamientos, una característica clave de las plataformas digitales de transporte. El 27.4% son estudiantes, lo que refleja la utilidad de estas plataformas para el segmento joven que podría depender de métodos de transporte flexibles y accesibles para sus desplazamientos educativos. Y ninguno de los encuestados se identificó en la categoría "Otro", que podría incluir jubilados, personas dedicadas al hogar, entre otros.

**Figura 14.**

Pregunta #13: ¿De cuánto son sus ingresos mensuales?

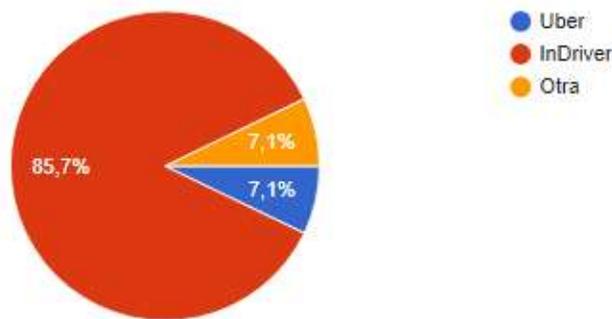


La Figura 14, presenta la distribución de los ingresos mensuales de los usuarios de plataformas de transporte digital en Villavicencio. La mayoría de los usuarios, el 46.4%, reportan ingresos de entre 2 y 3 salarios mínimos mensuales, lo que sugiere que un gran segmento de los usuarios pertenece a la clase media trabajadora. Un 40.5% de los usuarios ganan 1 salario mínimo o menos, de manera que estos resultados van muy de acorde con las tarifas que son más económicas, Por otro lado, la categoría de entre 3 y 4 salarios mínimos cuentan con un 7.1% y por ultimo encontramos el 6% de los usuarios tiene ingresos de 4 salarios mínimos o más, representando a los usuarios de ingresos más altos.

Este perfil de ingresos sugiere que las plataformas de transporte digital son particularmente populares entre los residentes de ingresos medios y bajos en Villavicencio, quienes probablemente valoran la conveniencia, precio, eficiencia y calidad de servicio que estas plataformas ofrecen. Todo esto también puede reflejar que en la actualidad hay una mayor capacidad de acceso a tecnologías móviles y de pago digital entre todos los grupos de ingresos, facilitando su uso frecuente de plataformas de transporte digital.

**Figura 15.**

Pregunta #14: ¿Cuál de las plataformas de transporte habilitadas en Villavicencio es la de su preferencia?



La Figura 15, muestra una clara preferencia por InDrive entre los usuarios de plataformas de transporte digital en Villavicencio, con un impresionante 85.7% de los encuestados eligiendo esta plataforma como su favorita. Uber y otras plataformas, cada una, solo capturan un 7.1% de la preferencia de los usuarios. Esta dominancia de InDrive podría atribuirse a varios factores, como una mayor disponibilidad de vehículos, mejor servicio al cliente, o una interfaz de usuario más amigable. La preferencia por Uber también indica que mientras nuevas plataformas podrían estar presentes en el mercado, InDrive ha logrado establecer una marca fuerte y una base de clientes leal.

**Fase II: Evaluar el impacto de las condiciones regulatorias y económicas en la operación y aceptación de las plataformas digitales de transporte en Villavicencio.**

**Tabla 2. Matriz PESTEL.**

<b>P</b>	<b>E</b>	<b>S</b>	<b>T</b>	<b>E</b>	<b>L</b>
<p>La operación de plataformas de transporte digital en Villavicencio enfrenta desafíos <b>políticos</b> significativos debido a la falta de regulación adecuada y el conflicto con el servicio de taxis tradicional. La falta de regulación clara permite que operen en una zona gris legal, lo que crea tensiones con los taxistas que se ven afectados por una competencia percibida como desleal. Además, la presión de los grupos de taxistas puede influir en las decisiones políticas que afectan a estas plataformas.</p>	<p>Las plataformas de transporte digital han cambiado el panorama <b>económico</b> del transporte en la ciudad, ofreciendo alternativas más económicas y convenientes que los taxis tradicionales. Sin embargo, esto también ha afectado los ingresos de los taxistas y ha introducido nuevos modelos económicos basados en la economía gig (Indica en la realización de "gigs" o trabajos temporales), que a menudo carecen de beneficios laborales tradicionales para los conductores.</p>	<p><b>Socialmente</b>, estas plataformas han sido bien recibidas por una gran parte de la población debido a la conveniencia, la reducción de costos y la mejora en la calidad del servicio. Sin embargo, también existen preocupaciones sobre la seguridad y la fiabilidad, ya que los conductores a menudo no están sujetos a los mismos controles rigurosos que los conductores de taxis regulados.</p>	<p>El avance <b>tecnológico</b> ha sido un facilitador clave para el crecimiento de las plataformas digitales. El uso generalizado de smartphones y la accesibilidad a internet han permitido a estas plataformas ofrecer servicios eficientes y fáciles de usar que atraen a una base de usuarios más amplia.</p>	<p>Las implicaciones <b>ecológicas y ambientales</b> de las plataformas de transporte digital no son claras. Por un lado, pueden reducir el número de vehículos en las carreteras si fomentan la compartición de viajes; por otro lado, pueden aumentar el número total de viajes y, por lo tanto, las emisiones, si la gente opta por estos servicios en lugar de utilizar medios de transporte más sostenibles como el transporte público o la bicicleta.</p>	<p>Legalmente, estas plataformas operan en un área muy disputada. La ley colombiana prohíbe el uso de vehículos particulares para el transporte público sin las licencias adecuadas, lo que pone a estas plataformas en riesgo de sanciones legales. Sin una legislación clara que regule estas operaciones, continúa la incertidumbre sobre la legalidad de sus operaciones.</p>

La aplicación de PESTEL propone que, aunque hay oportunidades significativas para las plataformas de transporte digital en Villavicencio debido a la demanda de alternativas de transporte más eficientes y económicas, existen serios desafíos reguladores y políticos que deben abordarse. La necesidad de una política clara y justa que regule estas plataformas es crucial para garantizar que puedan operar de manera efectiva sin desestabilizar el mercado existente de transporte. Además, es fundamental considerar los impactos sociales y ambientales de la introducción de estas nuevas tecnologías en el sistema de transporte de la ciudad.

**Fase III. Identificar y analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (DOFA) del mercado de transporte digital frente al tradicional en Villavicencio.**

**Tabla 3. Matriz DOFA.**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad y conveniencia: Las plataformas digitales ofrecen servicios que se adaptan mejor a las necesidades de horarios y rutas de los usuarios, a diferencia del transporte tradicional.</li> <li>• Tarifas competitivas: Generalmente, ofrecen precios más accesibles en comparación con los taxis tradicionales, especialmente en tarifas dinámicas.</li> <li>• Calidad del servicio: La calidad y comodidad de los vehículos, así como la atención por parte de los conductores, suelen ser percibidas como superiores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado digital: Aumento en la adopción de tecnologías y aplicaciones móviles entre la población.</li> <li>• Demandas insatisfechas en el transporte tradicional: Falta de cobertura y calidad en algunas áreas puede ser capitalizada por los servicios digitales.</li> <li>• Innovaciones tecnológicas: Incorporación de nuevas tecnologías como sistemas de pago integrados, mejoras en la seguridad y servicios personalizados.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación incierta: Las plataformas operan en un ambiente de inseguridad jurídica que podría afectar su estabilidad y crecimiento.</li> <li>• Dependencia tecnológica: Requiere que los usuarios tengan acceso a smartphones y a internet, lo cual puede limitar su uso en ciertos segmentos de la población.</li> <li>• Percepción de seguridad: A pesar de las mejoras, persisten preocupaciones sobre la seguridad de los usuarios de los conductores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión y resistencia del sector tradicional: Los taxistas pueden ejercer presión política para imponer regulaciones más estrictas.</li> <li>• Cambios en la legislación: Posibles nuevas leyes que restrinjan o prohíban el uso de vehículos particulares para transporte público.</li> <li>• Competencia interna: Aumento de la competencia entre diversas plataformas, lo que podría reducir las ganancias y fragmentar el mercado.</li> </ul>

### **Estrategias propuestas**

- **Estrategias de Fortalecimiento (F-O):** Utilizar la tecnología para mejorar la seguridad y la calidad del servicio, abordando así tanto las fortalezas como las oportunidades para diferenciarse aún más del transporte tradicional.

- **Estrategias de Conversión (D-O):** Desarrollar campañas de educación y acceso a tecnología en áreas menos urbanizadas para reducir la brecha de acceso digital y expandir el mercado.
- **Estrategias Defensivas (F-A):** Fortalecer la relación con los usuarios y las autoridades locales y nacionales para formar un frente común que pueda influir en la legislación a favor del transporte digital.
- **Estrategias de Supervivencia (D-A):** Preparar planes de contingencia para cambios rápidos en la legislación, incluyendo la diversificación de servicios o la reconfiguración del modelo de negocio para cumplir con nuevas regulaciones.

## 8. Conclusiones

La investigación ha confirmado que las plataformas de transporte digital, aunque no reguladas formalmente en Villavicencio, han encontrado un nicho robusto dentro de la movilidad urbana de la ciudad. Esto se debe principalmente a su capacidad para ofrecer servicios que alinean mejor con las expectativas modernas de conveniencia, eficiencia y costo. Los usuarios han expresado una clara preferencia por estas plataformas debido a la facilidad de uso y a menudo a tarifas más competitivas en comparación con el transporte de taxis tradicionales. Además, la calidad del servicio y la modernidad de los vehículos disponibles a través de las plataformas digitales se perciben como superiores a las opciones tradicionales.

Sin embargo, no todo es favorable para estas plataformas digitales, la investigación también ha identificado una serie de desafíos críticos, especialmente en términos de regulación y legalidad. La falta de un marco legal claro para la operación de estas plataformas en la ciudad no solo plantea problemas para su integración formal en la infraestructura de transporte de Villavicencio, sino que también alimenta la competencia y la fricción con los taxis tradicionales, que ven amenazados sus medios de vida por lo que perciben como competencia desleal.

Desde la perspectiva de la administración pública, este estudio subraya la urgente necesidad de políticas y regulaciones adaptativas que puedan abarcar las realidades cambiantes del transporte urbano. La administración debe buscar un equilibrio entre fomentar la innovación tecnológica y asegurar un campo de juego equitativo para todos los proveedores de servicios de transporte. Las regulaciones no solo deben proteger los intereses de los operadores tradicionales sino también garantizar que las nuevas plataformas operen dentro de un marco que asegure la seguridad y la confiabilidad para los usuarios.

Además, los resultados de esta investigación sugieren que las plataformas de transporte

digital tienen el potencial de mejorar significativamente la movilidad urbana en Villavicencio. Para capitalizar este potencial, se recomienda que las autoridades locales consideren estrategias para integrar estas plataformas dentro del sistema de transporte más amplio de la ciudad, promoviendo sinergias entre diferentes modos de transporte y facilitando una transición suave hacia un sistema de movilidad más interconectado y sostenible. Finalmente, esta investigación contribuye a un entendimiento más profundo de cómo las plataformas digitales están redefiniendo el paisaje del transporte público.

## 9. Recomendaciones

Las recomendaciones se dividen en diferentes grupos de interés, descritos a continuación:

- Para las plataformas digitales de transporte:

Las plataformas deben priorizar la mejora de los estándares de seguridad mediante verificaciones de antecedentes y asegurando que todos los vehículos cumplan con normativas de seguridad estrictas. También es crucial que las tarifas sean justas y transparentes, especialmente durante periodos de alta demanda, para evitar la explotación de los usuarios. Además, sería beneficioso desarrollar programas de fidelidad y beneficios para los conductores que mejoren sus condiciones laborales, como seguros de salud y programas de ahorro para la jubilación.

- Para la comunidad y usuarios:

Es importante educar a la comunidad sobre su papel en la seguridad y eficiencia del transporte digital. Esto incluye la promoción de un comportamiento responsable durante el uso de estos servicios y la valoración adecuada del mismo. Además, fomentar la participación activa de los usuarios en las discusiones sobre la regulación del transporte digital puede ayudar a asegurar que las políticas implementadas reflejen las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.

- Estrategias de implementación:

La implementación efectiva de estas recomendaciones requiere un enfoque colaborativo y coordinado. Las autoridades locales deberían formar comités que incluyan representantes de todas las partes interesadas, incluidos operadores de plataformas digitales, conductores de taxis, usuarios y expertos en transporte. Establecer métricas claras para la evaluación de cada recomendación facilitará el seguimiento del progreso y permitirá ajustes oportunos basados en los resultados obtenidos.

## Referencias

- Alfonso, R. (2016). *Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social*. Disponible en:  
Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88:  
<https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696008.pdf>
- Angulo, J. (2022). *Diagnóstico del impacto competitivo generado por las plataformas digitales de transporte, al gremio de los taxistas en la ciudad de Barranquilla*. Disponible en: Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia.:  
<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/49271/1/JANGULOJI.pdf>
- Angulo, J. (2022). *Diagnóstico del impacto competitivo generado por las plataformas digitales de transporte, al gremio de los taxistas en la ciudad de Barranquilla*. Disponible en: Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Barranquilla, Colombia:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49271/JANGULOJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baldwin, E. (2019). *El futuro del transporte: innovaciones para mejorar la movilidad*. Disponible en:  
Arch DAILY: <https://www.archdaily.co/co/926890/el-futuro-del-transporte-nuevas-innovaciones-para-mejorar-la-movilidad>
- Benjumea, E., & Ortiz, E. (2018). *Evaluación de la calidad del sistema de transporte público colectivo de la ciudad de Villavicencio*. Disponible en: Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia. Villavicencio (Colombia):  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/e99b00c8-b5c7-4ce4-83e5-fe316b80365d/content>
- Cárdenas, M. (2023). *Impacto económico de las plataformas de transporte en la economía colaborativa de Iberoamérica*. Disponible en: LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1328/1658>
- Cardozo, N. (2021). *El servicio de transporte individual de personas en el marco de la economía*

*colaborativa y las plataformas digitales*. Disponible en: Trabajo de grado, Universidad de externado. Bogotá, Colombia:

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/2113a1e6-eefc-4c96-9f88-f961f32c6f5b/content>

Congreso de Colombia. (1996). *Ley 336 de 1996*. Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=346>

DANE. (2024). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Disponible en:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Domingo, C., & Íñiguez, Y. (2022). *Percepción social sobre la calidad del transporte público urbano en*

*Culiacán, Sinaloa*. Disponible en: *Revista Ciudades, Estados y Política*, Vol. 9(2), 2022, pp. 33-

45. Recibido: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/98303/84340>

Giorgi, L. (2003). *Movilidad sostenible*. Disponible en: *Revista internacional de ciencias sociales*, p. 173-

360 : [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000131442\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000131442_spa)

Ley 769, Código Nacional de Tránsito Terrestre (06 de Agosto de 2002).

Maci, L. (2023). *Movilidad inteligente: qué es y cómo mejorará nuestras ciudades*. Disponible en:

Innovación Digital 360: <https://www.innovaciondigital360.com/iot/movilidad-inteligente-que-es-y-como-mejorara-nuestras-ciudades/>

María Arbeláez, C. F. (2021). *Plataformas digitales y contribuciones a seguridad social. El caso de Colombia antes y después de la pandemia*. Disponible en:

[https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/4212/Co\\_Eco\\_Diciembre\\_2021\\_Arbel%c3%a1ez\\_Fern%c3%a1andez\\_y\\_Hern%c3%a1andez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/4212/Co_Eco_Diciembre_2021_Arbel%c3%a1ez_Fern%c3%a1andez_y_Hern%c3%a1andez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Min TICs. (2024). *Ministerios de las Tecnologías y las Comunicaciones*. Disponible en:

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/334348:Colombia-llego-a-47-4-millones-de-accesos-a-Internet-entre-fijos-y-moviles-4G-en-el-tercer-trimestre-de-2023>

Noticiero Macarena. (25 de julio de 2022). *La nueva 'guerra del centavo' que comenzará en*

*Villavicencio*. Disponible en: <https://www.noticieromacarena.com/villavicencio/la-nueva-guerra->

del-centavo-que-comenzara-en-villavicencio/

Ortiz, A. (2016). *El impacto de la economía colaborativa en el sector transporte de pasajeros en*

*Colombia*. Disponible en: Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá

(Colombia):

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15529/Ortizcastroanayanira.pdf.pdf>

Padilla, J. (2020). *Impacto de las aplicaciones de transporte de pasajeros en Bogotá D.C. y su legalidad*.

Disponible en: Tesis de grado, Fundación Universidad de América:

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8059/1/284633-2020-III-GE.pdf>

Pereyra, L. P. (2018). *Universidad del Rosario*. Disponible en:

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/territorios/a.6310>

*Terrestre*. Disponible en: [https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/ley-769-de-2002-](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/ley-769-de-2002-codigo-nacional-de-transito_3704_0.pdf)

[codigo-nacional-de-transito\\_3704\\_0.pdf](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/ley-769-de-2002-codigo-nacional-de-transito_3704_0.pdf)

Ramírez, L., Mora, S., Villota, L., Novoa, N., & Castro, L. (2024). *Plataformas electrónicas ilegales de transporte: una mirada hacia la realidad del transporte en la ciudad de Villavicencio, Meta*.

Disponible en: Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia. Villavicencio, Meta:

<https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/analisis-del-trabajo-social/proyecto-de-las-plataformas-ilegales/93756554>

Sanz, B. (2020). *Smart city y smart mobility: bienestar gracias a la conectividad*. Disponible en:

Telefónica Tech, Blogs:

<https://telefonicatech.com/blog/smartycity#:~:text=La%20movilidad%20inteligente%20o%20smart,infraestructura%20y%20plataformas%20de%20servicios.>

Torre, A. D. (2018). *"Avances en Interacción Humano-Computadora"*,. Disponible en: RouteMe: Una

Aplicación Móvil Para El Uso De Transporte Público en Países en Desarrollo:

<https://doi.org/10.47756/aihc.y3i1.50>

Velandia, J., Pinzon, W., & Peñaranda, E. (2020). *Análisis de la regulación del transporte individual de pasajeros en Colombia a partir del uso de las plataformas tecnológicas*. Disponible en: Trabajo

grado, Universidad cooperativa de Colombia:

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/732f30f8-c06d-4c3d-8c24-d889a3dd09b5/content>

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de la encuesta.

#### Percepción de los usuarios del Servicio de Transporte digital en

#### Villavicencio.

Seleccione la respuesta de su preferencia

**¿Autoriza el tratamiento de datos tal como lo establece la ley 1266 de 2008?**, la información recolectada en este cuestionario será utilizada únicamente con fines académicos.

-Si

-No

#### 1. Edad:

- Menos de 24 años

- 25-32 años

- 33-40 años

- 41-50 años

- Más de 51 años

#### 2. Genero

- Masculino

- Femenino

- Otro

#### 3. ¿Cuál es su consideración sobre la accesibilidad al servicio de taxis en

**Villavicencio?** (en este espacio podrá considerar la disposición de los taxistas para prestar el servicio y también la facilidad de adquirirlos en sitios periféricos de la ciudad)

-Muy Buena

-Buena

-Mala

-Muy Mala

**4. En términos de calidad ¿Cuál considera usted que es su nivel de satisfacción respecto a la prestación del servicio taxi en la ciudad de Villavicencio?**

-Muy Buena

-Buena

-Mala

-Muy Mala

**5. En términos de tarifas ¿Se considera usted de acuerdo con las tarifas de los taxis establecidas en la ciudad de Villavicencio?**

-Muy de Acuerdo

-De acuerdo

-En desacuerdo

-Muy en desacuerdo

**6. ¿Hace cuánto tiempo utiliza las plataformas de servicio de transporte?**

- Menos de 1 año

- 1-2 años

- 3-4 años

- 5 años o mas

**7. ¿Cómo percibe la llegada de plataformas digitales de transporte a Villavicencio?**

- Positivamente

- Neutral

- Negativamente

**8. ¿Cuál es la frecuencia de uso mensual de las plataformas de transporte digital?**

- Entre 1 y 5 veces al mes

-Entre 6 y 14 veces en el mes

-Entre 15 y 25 veces en el mes

-26 veces o más en el mes

**9. ¿Qué razones lo motivan a utilizar el servicio de transporte en estas plataformas?**

-Familia

-Recreación

-Trabajo

-Estudio

-Otros

**10. Qué características del servicio lo inclinan a elegir las plataformas de transporte digital?**

- Calidad del Servicio (atención brindada por el conductor, imagen del conductor)

- Mejores tarifas

- Estado de los vehículos (confort, comodidad, imagen del vehículo)

- Seguridad

**11. ¿Sabía usted que en el territorio colombiano está prohibido la prestación de servicio de transporte por medio de vehículos particulares?**

-Si

-No

**12. ¿Cuál es su Ocupación?**

-Empleado

-Independiente

-Estudiante

-Desempleado

-Otro

**13. ¿De cuánto son sus ingresos mensuales?**

- 1 Salario mínimo o menos

- Entre 2 y 3 Salarios mínimos

-Entre 3 y 4 Salarios mínimos

-4 salarios mínimos o mas

**14. ¿Cuál de las plataformas de transporte habilitadas en Villavicencio es la de su preferencia?**

-Uber

-InDriver

-Otra

**Gracias por su participación. Sus respuestas son fundamentales para comprender mejor la percepción social respecto al uso de las plataformas de transporte de la ciudad.**

**Estructura digital:**

**Escuela Superior de  
Administración Pública**

### Percepción de los usuarios del Servicio de Transporte digital en Villavicencio.

El objetivo de esta encuesta es identificar cual es la percepción de los usuarios que utilizan las plataformas de transporte digital, de manera que se pueda saber la opinión del público encuestado respecto a la preferencia entre los vehículos que operan en las plataformas de transporte digital y el servicio de taxi tradicional. Esta investigación se realiza con el fin de obtener el título profesional de administración pública territorial en la escuela superior de la administración pública

¿Autoriza el tratamiento de datos tal como lo establece la ley 1266 de 2008?. la información recolectada en este cuestionario será utilizada únicamente con fines académicos.

link de la ley 1266 de 2008 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>

Sí

No