

**EL SENTIDO DEL TRABAJO PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE TAXI Y CONDUCTORES DE UBER EN
BUCARAMANGA**

Presentado por:

Nicolás Olivares Torres

Laura Elizabeth Vargas Naranjo

Asesor de proyecto:

Mg. Doris Amparo Barreto Osma



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
Floridablanca, Santander. Octubre, 19, 2018**

**EL SENTIDO DEL TRABAJO PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE TAXI Y CONDUCTORES DE UBER EN
BUCARAMANGA**

Presentado por:

Nicolás Olivares Torres

Laura Elizabeth Vargas Naranjo

Asesor de proyecto:

Mg. Doris Amparo Barreto Osma



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
Floridablanca, Santander. Octubre, 19, 2018**

Tabla de contenido

| | |
|----------------------------|----|
| Introducción | 8 |
| Planteamiento del Problema | 11 |
| Justificación | 13 |
| Objetivos | 14 |
| Objetivos específicos | 14 |
| Objetivo general | 14 |
| Antecedentes | 15 |
| Marco Teórico | 19 |
| Metodología | 27 |
| Tipo de investigación | 27 |
| Diseño | 27 |
| Sujetos | 28 |
| Instrumentos | 39 |
| Procedimiento | 39 |
| Resultados | 42 |
| Conductores de Uber | 42 |
| Experiencias en el Trabajo | 42 |
| Experiencias Positivas | 43 |
| Experiencias Negativas | 43 |
| Valor del Trabajo | 44 |
| Instrumental | 44 |
| Orientación al bien Común | 45 |
| Centralidad del Trabajo | 46 |
| Autorrealización | 46 |
| Autonomía | 46 |
| Conductores de Taxi | 47 |

| | |
|------------------------------|----|
| Experiencias en el Trabajo | 47 |
| Experiencias Positivas | 47 |
| Experiencias Negativas | 48 |
| Valor del Trabajo | 49 |
| Instrumental | 49 |
| Orientación al bien Común | 50 |
| Centralidad del Trabajo | 51 |
| Autorrealización | 51 |
| Autonomía | 52 |
| Discusión | 53 |
| Referencias | 57 |
| Apéndices | 62 |
| Consentimiento Informado | 62 |
| Entrevista Semi-estructurada | 63 |
| Transcripción entrevistas | 64 |

Lista de figuras.

| | |
|--|----|
| Figura 1. Género de los Participantes en los conductores de Uber | 29 |
| Figura 2. Lugar de procedencia en Conductores de Uber | 30 |
| Figura 3. Edad en los Conductores de Uber. | 30 |
| Figura 4. Estrato socioeconómico. | 31 |
| Figura 5. Grado de escolaridad en Conductores de Uber. | 31 |
| Figura 6. Seguridad Social en Conductores de Uber. | 32 |
| Figura 7. Salario Mensual en Conductores de Uber. | 32 |
| Figura 8. Estado civil en conductores de Uber. | 33 |
| Figura 9. Número de hijos en conductores de Uber. | 33 |
| Figura 10. Género en conductores de Taxi. | 35 |
| Figura 11. Lugar de Procedencia en conductores de Taxi. | 35 |
| Figura 12. Edad en conductores de Taxi. | 36 |
| Figura 13. Estrato Socioeconómico en conductores de Taxi. | 36 |
| Figura 14. Grado de escolaridad en conductores de Taxi. | 37 |
| Figura 15. Seguridad Social en Conductores de Taxi. | 37 |
| Figura 16. Salario Mensual en Conductores de Taxi. | 38 |
| Figura 17. Estado civil en conductores de Taxi. | 38 |
| Figura 18. Número de hijos en Conductores de Taxi. | 39 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Datos Sociodemográficos de los conductores de Uber. | 28 |
| Tabla 2. Datos Sociodemográficos de los conductores de Taxi. | 34 |
| Tabla 3. Descripción de Categorías. | 41 |
| Tabla 4. Categorías en los conductores de Uber. | 42 |
| Tabla 5. Categorías en los conductores de Taxi. | 47 |
| Tabla 6. Transcripción de las entrevistas | 64 |

Resumen

El objetivo de esta investigación fue el de describir el significado del trabajo en los prestadores de servicio de transporte público de taxi y conductores de Uber en la ciudad de Bucaramanga. Se realizó un estudio descriptivo en una muestra intencional de 10 conductores de cada uno de estos grupos, los cuales participaron en una entrevista semi-estructurada. El discurso de estos conductores se analizó partiendo de un análisis fenomenológico interpretativo, donde pudo encontrarse que existe una relevancia en lo pertinente a la satisfacción de necesidades de tipo instrumental, más específicamente de sustento económico, sin embargo también fueron evidentes las similitudes con respecto a aquellas experiencias que consideran gratificantes en su trabajo, el servicio al cliente y el riesgo público al que se ven enfrentados, sin dejar de lado aspectos en los que difirieron como es la autonomía que tienen con respecto a su trabajo o la forma en que conciben a su competencia.

Palabras Clave

Sentido, Trabajo, Experiencia, Valor, Conductores, Uber y Taxistas

Introducción

La existencia del ser humano siempre se ha visto condicionada por la búsqueda de satisfacer necesidades y tratar de generar mejores condiciones para su diario vivir. El trabajo ha hecho parte de las sociedades desde casi el inicio de ellas ya que le ha servido como medio para lidiar con esta búsqueda de satisfacción, siendo necesario para el progreso de dichas agrupaciones, aunque en diversos periodos de tiempo este no estaba relacionado con el desarrollo personal, sino como una enfática forma de opresión entre los hombres denominada esclavitud.

El trabajo de acuerdo a la Universidad de Granada (2009), empezó a acercarse a su estado contemporáneo con la revolución industrial, momento en el cual esta actividad tomó un giro y comenzó a relacionarse con brindar sustento a la familia y tratar de mejorar las condiciones económicas que tuviera la persona, es decir, era una herramienta para el desarrollo personal, aunque esto no ha sido exento de dificultades, en especial en este período de tiempo debido a que los trabajadores se vivieron enfrentados a intensos horarios de trabajo, así como a una alta demanda productiva y procesos de tecnificación bastante acelerados, lo cual no se veía desde el neolítico.

En este mismo sentido y de acuerdo con lo planteado por Atunes (2001) el trabajo es y ha sido siempre uno de los ejes centrales de las sociedades contemporáneas, ya que es un factor estructurante de la vida cotidiana de los individuos facilitando el medio para lograr la adquisición de recursos, para crecer y vivir en sociedad y lograr transformaciones en el medio como tal; pero aún más importante, el de dar un significado a la existencia de una persona.

Partiendo de que el trabajo según lo que se ha dicho anteriormente es un elemento central en el desarrollo de las sociedades y del individuo como tal, es posible hablar del significado que este tiene de manera subjetiva para cada persona. Seligman (2002) citado por Contreras y Esguera (2006), lo define como aquello que permite a los sujetos trascender, ya sea promoviendo relaciones sociales positivas o conectando con un poder jerárquico más alto. También es común que las personas consideren u otorguen relevancia a algún momento o circunstancia de su vida cuando se sientan útiles, productivos, entendidos y significativos.

De acuerdo con el Meaning of Working (MOW) (1987) citado por Stecher, Díaz y Godoy (2005) el sentido o significado del trabajo es definido como un constructo de tres dimensiones: una de estas es la centralidad de trabajo la cual hace referencia a qué tan central es dentro de la autoexpresión, el desarrollo personal y la significación de sus acciones el trabajo para cada sujeto. La segunda de estas dimensiones está relacionada con los valores y significaciones del trabajo, los cuales aluden a aquellos aspecto a los que un sujeto particular

les entrega significado, por qué estos buscan trabajar o qué necesidad o aspiraciones los llevan a trabajar, estos pueden ser, fines instrumentales o de obtención de ingresos para satisfacer una necesidad propia o del grupo familiar, de autorrealización o búsqueda de desarrollo personal, orientadas al bien común o al desarrollo de la sociedad y aquellos que se relacionan con la autonomía y toma de decisiones. La tercera de estas dimensiones se relaciona con la forma en que está articulada la vida laboral con otras esferas de la vida del sujeto como tal, sus círculos sociales, familia, tiempos de ocio, entre otros.

El significado que las personas dan al trabajo se encuentra entonces estrechamente relacionado a la identidad personal de cada sujeto, sus aspiraciones, intereses y en general todo aquello que le motive. Este significado entonces es un aspecto que puede generar bienestar o hacer que la experiencia de trabajar, sea vista de forma completamente distinta.

El trabajo, como se ha dicho anteriormente, es un eje central dentro de la organización social, y se constituye bajo diferentes esferas que representan mayor importancia, en la medida en que resultan más notorias en el día a día de las personas. Una de estas esferas laborales son quienes prestan el servicio de transporte, sea público o privado ya que de la movilización rápida y eficaz de los sujetos dentro de sus diferentes ciudades, departamentos y países lleva al correcto y eficiente funcionamiento de las sociedades civilizadas.

Se debe precisar que el transporte actualmente, corresponde en mayor medida a la implementación de vehículos automotores, sean automóviles, motocicletas, autobuses, entre otros. Particularmente, corresponden al diario vivir de las comunidades, aquellos que se encuentran destinados a ofrecer el servicio público de transporte, conforme a la normatividad vigente, cuya regulación responde a la necesidad de salvaguardar la integridad física de los usuarios y con ello facilitar la movilidad de forma segura, tanto para conductores, como para pasajeros.

Uno de los medios de transporte público más importantes a nivel mundial es el servicio de taxi, el cual se encuentra legalmente constituido a nivel global, sin embargo poco o nada se conoce del significado que estos trabajadores puedan darle a su oficio, esto basándose en la escasez de estudios con respecto al tema, sin embargo sí existe conocimiento de los factores a los cuales estos conductores se encuentran enfrentados en su día a día y de qué manera estos afectan no solo su salud física sino su bienestar emocional y social en general.

Cabe mencionar, por ejemplo, que en Colombia el conducir vehículos automotores se encuentra legalmente denominado como una actividad peligrosa conforme al Código Civil de Colombiano, en su artículo 2356, cuyas implicaciones frente a la responsabilidad civil por

daños y perjuicios que se causen a pasajeros y peatones, conllevan a múltiples aspectos, algunos de ellos de índole económica -que pueden llegar a ser altamente cuantiosos, de hecho y otros que trascienden de la responsabilidad civil hacia la responsabilidad penal, dentro de la cual, una persona que realiza una actividad peligrosa -como lo es conducir- puede enfrentar una pena privativa de la libertad si llegare a causar lesiones o la muerte accidental a un individuo.

Por otra parte, en los últimos años los conductores de Taxi se han visto enfrentados a un nuevo fenómeno que les supone malestar en muchos aspectos, se trata de las plataformas de transporte digitales, las cuales buscan facilitar la forma en que las personas accedan al transporte así como brindarles mayor variedad de servicios, entre estas la más destacable es Uber. La llegada de estas plataformas les supuso a los conductores una competencia directa con la cual no contaban antes y que goza de ciertas ventajas frente a ellos al no estar totalmente vinculada a gran mayoría de las normativas establecidas por el estado y demás entes reguladores, impuestos, los cuales los conductores de taxi si están sujetos.

Frente a los anteriores planteamientos, se consideró que esta temática era pertinente pues ofrece la oportunidad de entender qué significado dan a su trabajo los conductores de Taxi así como los conductores de Uber, qué diferencia existe entre estos, qué motivación los lleva a ejercer su oficio, más aún si se tienen en cuenta los cambios que se han dado en el contexto de la ciudad de Bucaramanga y en general en Colombia, pues la presencia de Uber ha generado todo tipo de manifestaciones e inconformidades por parte de los conductores de taxi, ya que consideran que las personas que ejercen el oficio de transportar por medio de estas aplicaciones gozan de más beneficios que ellos y que el Estado no actúa para brindar alguna solución. Mientras que por otro lado los conductores de Uber alegan que el creciente interés en la aplicación y similares es respuesta a la mala normativa y las deficiencias en el servicio de transporte público, entre los cuales resalta la insatisfacción que manifiestan los usuarios con los conductores de taxi.

Planteamiento del Problema

El trabajo ha existido desde las civilizaciones humanas más primitivas y ha visto muchos cambios con el trascender de la historia, este ha pasado de ser una actividad para demostrar servicio a un señor a convertirse en una que puede brindar a las personas la oportunidad de desarrollarse en multiplicidad de aspectos, todo esto partiendo del principio de que cada ser humano cuenta con subjetividad propia y aspectos que considera importantes, valiosos y pertinentes en su vida.

En la actualidad puede encontrarse diversos tipos de trabajadores, los cuales han sido segmentados de acuerdo a las funciones que cumplen, su posición dentro de las organizaciones y el nivel de estudios que han alcanzado. De acuerdo a Stecher, Díaz y Godoy (2005) en estos tres niveles se encuentran en una posición predominante los profesionales y ejecutivos, los cuales cuentan con mayor gama de herramientas sociales, familiares, laborales y de conocimiento para desempeñarse de manera adecuada y destacar, lo cual termina convirtiéndose en una mayor probabilidad de éxito en el desarrollo de su vida profesional, más aún en un régimen como el actual, el cual promueve la idea del trabajador como un ente más individual. Por otra parte, los trabajadores con puestos intermedios suelen contar con estudios adecuados, se encuentran más centrados en la expansión de su futuro profesional y la autonomía de su actuar, sin embargo, no suelen contar con dichas ventajas y en la mayoría de los casos suelen seguir las órdenes de sus superiores en busca de destacar.

El último nivel hace referencia a los obreros, empleados y vendedores de bajo nivel de calificación, en este en la mayoría de casos tienen niveles bajos de educación, empleos generalmente inestables y con remuneración poco considerable. Estos trabajadores constantemente se enfrentan a miedo al despido, temor a cambiar de trabajo porque esto supone lanzarse a un vacío para ellos y por supuesto un deterioro de lo que se concibe como un plan de autorrealización.

De acuerdo a lo mencionado, es posible situar a los conductores de taxi en el tercer nivel, la mayoría son dependientes de este vehículo, que en algunos casos tampoco es suyo, sino de un patrono que les permite laborar en el a cambio de una tarifa diaria, de este trabajo depende el sustento a sus familias. Adicional a esto, se ven enfrentados a diversas problemáticas en su labor día a día, tal como se han mencionado anteriormente, estas se encuentran relacionadas con riesgos físicos, públicos y ergonómicos, que generan condiciones desfavorables a largo plazo para sus vidas.

Por otro lado, los trabajadores pertenecientes a Uber se encuentran asociados a un nivel más intermedio, muchos de ellos de acuerdo a estudios, estos conductores cuentan en su

mayoría con formación académica y/o puestos de trabajo, sin embargo se dedican al servicio de Uber como una fuente directa o adicional de ingresos.

Lo anterior lleva a la pregunta acerca del sentido del trabajo que dan cada uno de estos trabajadores a su oficio u ocupación, partiendo de que este puede entenderse de acuerdo a Stecher, Díaz y Godoy (2005) como un constructo de tres dimensiones, las cuales tocan diferentes aspectos de la vida laboral de estos sujetos, como puede ser aquello que valoran de su actividad laboral, lo que buscan obtener, que tan pertinente es para ellos esta ocupación en el desarrollo de sus proyectos de vida o incluso de qué manera se relaciona el trabajo con otras esferas de la vida de estos trabajadores.

Es posible entonces, decir que el sentido que dan las personas a su trabajo se asocia con condiciones que de una u otra manera los llevan a mejorar o lograr la prevalencia de factores que generan bienestar en estos trabajadores de manera inmediata o a largo plazo, con el culminar de algún proyecto o plan preestablecido a lo largo de la vida.

Esto permite suponer que podrían existir diferencias entre el sentido que dan a su trabajo los conductores de Taxi y los de Uber, pese a que ambos se dedican de una u otra manera a la prestación de servicios de transporte, el cual es uno de los pilares fundamentales de la sociedad actual, debido a la constante necesidad de los seres humanos contemporáneos de estar en movimiento con tal de dar cumplimiento a rutina diaria, el cual puede abarcar, sus obligaciones laborales, educativas, actividades de ocio y esparcimiento, entre otras. Sin embargo, aunque estos dos tipos de conductores hacen parte del mismo sector de servicio se encuentran en posturas que son claramente antagónicas, esto se evidencia principalmente debido a todo el contexto que se ha asociado al surgimiento de la plataforma Uber, el cual desde la perspectiva de los conductores de taxi tal como se ha evidenciado en contextos como lo son el Brasileño y el Americano de acuerdo a lo planteado por Wallsten (2015), Oliveira y Costeira (2017), donde al igual que el contexto Colombiano se puede evidenciar una predisposición por parte de los conductores de Taxi frente a sus homólogos de Uber, donde alegan acerca de los beneficios que supone para estos él no encontrarse regidos por la legislación del estado, la libertad que de alguna manera tienen a la hora de manejar tarifas lo cual conciben los taxistas como un factor que incide en sus ganancias y que también se ha visto asociado a lo que ellos conciben como un deterioro de la imagen del taxista y la estigmatización de estos como “malos conductores”.

Partiendo de lo mencionado anteriormente se consideró indagar acerca de ¿cuál es el sentido del trabajo para los prestadores de servicio de transporte público de taxi y conductores de Uber en la ciudad de Bucaramanga?

Justificación

El servicio de transporte público representa uno de los pilares fundamentales en una sociedad. Solo se requiere observar que los bloques y la mayoría de edificaciones que componen un municipio, se encuentran rodeados de vías destinadas a ser utilizadas por vehículos automotores. De este modo, el uso que le imponen los conductores de taxis y Uber a las vías públicas es de importancia social, ya que hacen parte del diario vivir de millones de personas en las ciudades.

En el contexto Bumangués por ejemplo corresponden a un número significativo de la población, ya que según Caracol Radio en el año 2014, registro la noticia donde afirma que en Bucaramanga existen aproximadamente 7,300¹ taxis y del mismo modo, el periódico Vanguardia refiere que en el año 2016, se podía registrar un total de 193.603 automóviles matriculados en la Dirección de Tránsito de aquel municipio².

En razón a lo anterior, surgió el interés de conocer el sentido del trabajo en los conductores de Uber y taxistas, si bien existen estudios afines, como por ejemplo en temas de riesgos, calidad del servicio entre otros, no hay investigaciones en la temática relacionada con la percepción acerca del trabajo, las experiencias, el significado y el valor que le otorgan a dicha actividad.

En ese orden de ideas, surge la necesidad de conocer que significado tienen tanto conductores de uno y otro servicio con respecto al desempeño de su labor y a la de su competencia en el mercado; qué les motiva a realizar sus funciones laborales, sean estas desempeñadas por razones estrictamente económicas, producto del ocio, el desempleo o trabajo temporal o permanente; teniendo en cuenta que en esta actividad pueden estar expuestos diariamente a situaciones poco agradables, como lo son el ser agredidos por cuenta de usuarios u otros conductores y a ser amonestados por las autoridades de tránsito, enfrentarse a la competencia desequilibrada con otros tipos de transporte informal.

Así pues, se propuso con la investigación evidenciar el Sentido del Trabajo para estos conductores a estudiar, reflejados probablemente desde dos puntos de vista aparentemente antagónicos, ya que al cambiar las condiciones de empleo, debe existir una percepción diversa, tal como sucede, por ejemplo, entre vendedores informales o ambulantes y aquellos que se encuentran debidamente autorizados por las autoridades competentes.

¹ http://caracol.com.co/radio/2014/09/05/nacional/1409925000_401523.html

² <http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/347342-en-el-area-hay-mas-de-603-mil-automotores-matriculados-runt>

Objetivos

Objetivo general

Describir el significado del trabajo en los prestadores de servicio de transporte público de taxi y conductores de Uber en la ciudad de Bucaramanga.

Objetivos específicos

- Determinar las razones y los motivos que llevaron a los conductores a ser prestadores de servicio de transporte de taxi y Uber en la ciudad de Bucaramanga.
- Identificar las diferentes experiencias de los conductores de Taxi y Uber en la ciudad de Bucaramanga.
- Entender la construcción de identidad laboral y el reconocimiento que tienen los conductores de Taxi y Uber en la ciudad de Bucaramanga.

Antecedentes

Con respecto a los antecedentes teóricos para la investigación no se han encontrado muchos estudios relacionados con el servicio de Taxi y Uber, así como el sentido que estos dan a su trabajo, sin embargo, se tomó como referencia estudios relacionados con otros tipos de transporte.

Como primera investigación se encontró un estudio realizado por Bedoya, Duarte y Carvajal (2005) en la ciudad de Bogotá, el cual consiste en una sistematización de un estudio anterior acerca de la misma temática, este se relaciona con lo referente a la identidad del conductor en el contexto de las organizaciones de trabajo solidario basándose en entrevistas realizadas a operarios del sistema de transporte Transmilenio, en la cual se encontró que los trabajadores refieren la imposibilidad de construir un plan de crecimiento debido a la condición de temporalidad de su contrato, así como la limitación que le suponen sus salarios y las altas exigencias que le supone el sistema, el cual los enfrenta a diferentes tipos de malestar psicológico y dificulta el proceso de construcción de una identidad laboral.

Jiménez (2007) Realiza una investigación en lo referente al sentido del trabajo y la subjetividad de la experiencia laboral en el contexto mexicano, donde encuentra que hay una diferencia en la forma en que se entrega significación al trabajo dependiendo de la edad. Por otra parte en lo referente a las experiencias laborales, la gran mayoría de trabajadores refirió que entre las más positivas se encontraban las situaciones en que su trabajo fue valorado y bien remunerado o cuando lograban colaborar de forma positiva con otros empleados en diversas tareas, sin embargo en lo referente a las dificultades o aspectos no tan positivos de la experiencia laboral, se mencionó las tensiones en los diferentes ambientes laborales, así como, la explotación laboral, el estrés y el individualismo.

Pico y Sánchez (2008) realizaron una investigación donde abordaron el trabajo como un factor en la construcción de un sentido de vida personal y organizacional en conductores pertenecientes a empresas de transporte de carga, haciendo uso de una entrevista semi-estructurada; como resultados encontraron que para estos conductores el sentido que tiene su trabajo es el de ser una herramienta para mejorar su calidad de vida personal, de las condiciones familiares y la visión de “llegar a ser alguien en la vida”, también es pertinente mencionar que uno de los factores que más parece afectar a estos trabajadores es la separación con su familia, debido a los viajes que deben realizar para el transporte de mercancía, lo cual supone una discordancia entre su mayor interés que es mejorar las condiciones de sus familias y el tiempo que pueden compartir significativamente con estas.

Ledesma, Poó y Peralta (2008) realizan una investigación acerca de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo de los conductores de servicio urbano en Mar de Plata Argentina, para ello utilizaron entrevistas; encontraron que las condiciones de trabajo de estas personas son generalmente precarias y los enfrentan a diversos riesgos ocupacionales, entre los cuales destacan riesgos asociados a condiciones de higiene, ergonómicas, públicas y psicosociales. Además, los salarios obtenidos por estos trabajadores suelen ser insuficientes; también se evidenció la presencia de diversas patologías físicas y mentales entre las cuales suele destacar la pérdida de memoria y enfermedad cardiovascular.

Ronchese y Bovenzi (2012) realizan una revisión teórica sobre la incidencia de patologías en los conductores de servicio público, en el cual se encuentra que las enfermedades que con mayor frecuencia afectan a los conductores se asocian a deterioros cardiovasculares, entre los cuales se han llegado a presentar casos de infartos espontáneos, todo esto a consecuencia de la alta demanda física y psicológica a la cual se ven enfrentados los conductores de los diferentes servicios de transporte durante su día a día.

Por otra parte, Wallsten (2015) realiza un estudio relacionado con la llegada de Uber a Estados Unidos junto con las demás aplicaciones de transporte, haciendo uso de una recolección de datos estadísticos pertinentes al uso de Taxi y Uber, así como de los diversos comentarios de los conductores de taxi, pudo llegar a conclusiones como que el compartir de la economía que ya se encontraba establecida y regulada les generaba un malestar bastante significativo a estos trabajadores, de igual forma se encontró que entre los aspectos que más podían destacar los taxistas como injustos está el hecho de que Uber cuenta con mayor libertad a la hora de ofertar tarifas y una amplia variedad de vehículos para la prestación de servicio, lo cual terminaba incidiendo mayor calidad en el servicio e incluso cortesía; muchos ciudadanos de New York y Chicago manifestaron que los conductores de Taxi carecían de estas últimas. Esta serie de desventajas, comentarios e insatisfacciones ha hecho surgir todo tipo de problemáticas y reclamos por parte de los taxistas, quienes argumentan que se está vulnerando su capacidad para trabajar óptimamente, mientras que por otro lado los conductores de Uber manifiestan que la preferencia por su servicio se debe a las carencias que presenta el prestado por su competencia.

A modo de contextualización del tema principal del presente escrito, resulta relevante mencionar algunos aspectos importantes que sobre el ámbito internacional han sido decantados al respecto. Cerda, Rodríguez, Leveke, Reyes y Olivares (2015) realizaron un estudio sobre la calidad de vida de los conductores de taxi en la ciudad de Santiago de Chile con el fin de indagar en las variables que este oficio enfrenta, para ello hicieron uso de

entrevistas donde se pudo encontrar que el ejercer de esta profesión en general les supone a estos un deterioro que se va haciendo más evidente entre más prolongado sea el tiempo de vida que han dedicado a la labor, sin embargo, debido a los pocos estudios que se han realizado con respecto a esta temática, ni los mismos conductores suelen ser conscientes de los riesgos y consecuencias que supone su trabajo.

Todolis (2015) realiza una investigación sobre los cambios en las relaciones de trabajo y como las aplicaciones electrónicas han cambiado la forma en que el trabajo se ha venido dando, más concretamente la tendencia de los trabajadores a evitar el papel de subordinado y optar por la prestación de servicios de manera mucho más descentralizada, entre la cual es pertinente la mención de Uber, dicha aplicación no cuenta con una flota de trabajadores si no con socios, que se vinculan a esta y a sus canales con el fin de acceder a clientes potenciales dentro de los horarios y disposiciones que ellos consideren más favorables. Es pertinente la importancia que ha tenido el avance tecnológico en el surgir de este tipo de empresas y las dificultades que ha supuesto esta tendencia a los sectores más tradicionales.

Álvarez (2016) realizó un estudio sobre las mujeres que se dedican a la prestación de servicios de conducción de taxi en la ciudad de Montevideo, hizo entrevistas y pudo encontrar a modo de resultados que estas se enfrentan a diversas condiciones que les generan desventajas frente a sus homólogos masculinos, los cuales cuentan con mayores libertades para la prestación del servicio de conducción, facilidad para llegar a los clientes, quienes aún siguen reaccionando con incredulidad ante la figura de una mujer conductora, esto eventualmente termina afectando los ingresos de estas trabajadoras, su motivación y la construcción de una identidad laboral y proyecto de vida que estas pudieran llegar a realizar.

Por otro lado, Oliveira y Costeira (2017) realizaron un análisis del mercado en Brasil, donde se buscaba conocer si la presencia de Uber suponía a los conductores de taxi alguna afectación en sus ganancias diarias, partiendo de las premisas de que este llegó a un mercado ya establecido en el cual los conductores contaban con beneficios y aspectos reguladores que podrían facilitar o dificultar la ejecución de su labor ante la llegada de competencia; sin embargo no se encontró ningún cambio en la ganancia por parte de los conductores, pero si una resistencia a hablar del tema, pues este si les genera un malestar motivacional, el cual se hacía evidente debido al malestar que manifestaban acerca de cómo los usuarios les etiquetan bajo el concepto de “mal conductor” y “buen conductor”, siendo muchos taxistas encajados en esta primera.

En el contexto Colombiano la llegada de esta aplicación generó descontento en los miembros del gremio de taxistas, estos manifiestan que desde la llegada de esta han visto una



disminución en las oportunidades de trabajo, ausencia de apoyo de por parte del gobierno y las instituciones y un devaluó del cupo requerido para manejar un taxi en Colombia, esto ha generado diferentes tipos de reacciones por parte de los conductores que han llegado a generar paros, agredir conductores de Uber e incluso destruir vehículos.

Marco Teórico

Contemplando las temáticas de la presente investigación, se identificaron ciertos ejes temáticos a tener en cuenta, para así generar un mayor conocimiento y entendimiento de aquello que se pretende tratar, el sentido del trabajo en los prestadores de servicio de transporte urbano, más específicamente los conductores de taxi y Uber dando a conocer, por tanto se estructura de la siguiente manera: como primer punto se encuentra definido el concepto de trabajo, criterios asociados a la contratación, experiencia subjetiva del trabajo, el sentido que puedan darle estos a su trabajo y una contextualización de cómo fue la llegada del taxi y Uber, haciendo una reseña histórica del mundo hasta Colombia, permitiendo de esta manera una visión general de los avances e innovaciones más importantes.

El trabajo.

El trabajo es visto como toda actividad u oficio realizado dentro de un tiempo, que es remunerada y cada sujeto le da un sentido a esa ocupación en la que se está desempeñando. En ese sentido, Copello (2010), define el trabajo como toda actividad en la que se realiza un quehacer significativo, se afianza la identidad de cada persona y funciona como un espacio de “desarrollo existencial”. Así mismo, el Código Sustantivo del Trabajo³, lo define como toda actividad ejercida de manera libre, donde una “persona en uso de sus facultades físicas y mentales presta un servicio material o intelectual a otra, ya sea de manera permanente o transitoria. Dicha relación estará regida por un contrato de trabajo” (P.2), es decir, es un contrato por el cual una persona se le asigna un servicio o tarea, teniendo en cuenta sus habilidades mediante una remuneración.

En este orden de ideas, la contratación de un trabajador requiere de tres aspectos primordiales: el primero va dirigido a la actividad del trabajador (según el ministerio de trabajo, un trabajador es una persona de edad legal suficiente la cual presta sus servicios retribuidos. Si este no tiene la edad legal, se considera trabajo infantil y llegado el caso, la persona no presta sus servicios de manera voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre⁴), y las funciones que va a realizar dicha persona.

El segundo aspecto se orienta al cumplimiento de las órdenes y funciones que el empleador encarga al trabajador (esto se relaciona con el tiempo en el que él debe cumplir sus funciones, la carga a la que está expuesto y al cumplimiento del reglamento de la

³ Código Sustantivo del trabajo artículo 22 <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/>

⁴ Ministerio del trabajo, glosario: Trabajador <http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

organización), esto se debe cumplir sin afectar la integridad, “los derechos del trabajador en concordancia con los tratado o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país⁵”.

El tercer aspecto para la contratación del trabajador, va enfocado al salario como retribución del servicio, es decir todo trabajador debe recibir un salario por las actividades realizadas en función al contrato que se le otorgó.

Experiencia de trabajo.

Meyer y Schwager (2007), citado por Golpe (2015), definen la experiencia laboral o también llamada experiencia profesional, como los conocimientos adquiridos referentes a las funciones establecidas en un cargo a lo largo del tiempo; vinculada con el número de años en la que una persona se mantiene en el ejercicio laboral. En ese mismo orden de ideas, la experiencia laboral le permite al individuo “formarse en el mundo del trabajo en un sentido amplio, adquiriendo destrezas en las tareas de la producción, disciplina en el cumplimiento de las obligaciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo, etc.” Alba (1996, p. 16).

Siguiendo este orden de ideas, Jiménez (2007) plantea que la experiencia subjetiva del trabajo no es igual para ningún sujeto, sin embargo, suelen evidenciarse criterios comunes para concebir esta; ejemplos de esto se encuentran en la forma en que, dependiendo de los diferentes rangos de edad, los trabajadores se enfrentan a su labor. Por una parte, los jóvenes quienes se encuentran generalmente buscando experiencias novedosas y fuera de la rutina, donde se haga reconocimiento de sus capacidades y una remuneración considerable, mientras que en sujetos de edades más avanzadas se puede observar un interés más considerable en mantener entornos laborales adecuados, compromiso con la empresa y trabajo colectivo en pro del cumplimiento de los diferentes objetivos de la compañía para la que trabajan.

Sentido del trabajo

Teniendo en cuenta la definición del trabajo, se desprenden ciertas características que apoyan o generan en la persona un interés por conseguir un espacio laboral, por tal razón, en la teoría motivacional Frankliana citada por Copello (2010), se define al hombre como un buscador de sentido; por esta razón es normal que el hombre se pregunte por el sentido del trabajo que ejerce. Así mismo, este le supone al ser humano diversas oportunidades como

⁵ Código Sustantivo del trabajo Artículo 23

pueden ser decidir qué hacer con su tiempo, que aportes puede hacerle al mundo, así como las responsabilidades que se debe asumir con las funciones a las que está sujeto. Una de estas oportunidades, se manifiesta en la autorrealización, el poder estar en un medio que le permita descubrir o potenciar sus talentos y capacidades conociendo las limitaciones que posee como ser humano.

Otra de las oportunidades a las que hace referencia Frankl (1997), es el reconocimiento; el establecer contacto con otras personas, comunicarse con el otro, esto da una cavidad para que el trabajo sea un medio para enseñar y poner a prueba los valores propios (la responsabilidad, la solidaridad, generosidad, entre otros), en función del otro.

Siguiendo el hilo conductor, se plantea que otra oportunidad consiste en ejercer un proyecto de vida, que el “quehacer” sea significativo y coherente para que de esta manera se pueda construir y poner en función de la misión que cada persona le determina a su vida, teniendo en cuenta, las dimensiones del hacer, el entregarse y el de ofrecer o el de crear. Al igual que es un espacio para reflexionar respecto al “hacer, Saber hacer y el saber”, es decir un espacio donde el ser humano tiene la libertad de demostrar que tanta creatividad posee.

Dentro de este mismo contexto, Frankl (1997), opina que es un espacio para comprender la diferencia simbólica adoptada entre el hombre y la mujer hacia el trabajo. Para este primero, las funciones suelen ejercerse de una manera competitiva, donde ocupa gran parte de su espacio vital, midiendo sus logros según su “status”, su puesto en una organización o según las tareas que se le asignaron y el sueldo que recibe. Mientras que, en el caso de la mujer, el trabajo suele verse con un carácter más amistoso, tiende a ser una oportunidad para ampliar su espacio vital y la percepción de éxito está relacionado con su zona de confort, es decir, con su círculo social y el buen clima laboral.

En relación con esto, para Pattakos (2005), dar sentido al trabajo va más allá del cumplimiento de tareas con fin de recibir un compensatorio monetario, o reconocimiento ya que al comprometerse con valores y objetivos que pueden parecer intangibles, pero que sin embargo estos son significativos y reales, se les apropia honor a las necesidades más profundas del ser humano.

Adicionalmente, Pico y Sánchez (2008) plantean que en el sentido del trabajo existen dos dimensiones: el sentido del trabajo personal y el sentido del trabajo organizacional. La primera es definida cómo el conocimiento de las vivencias de las personas; es decir, de las percepciones, los pensamientos y las expresiones en las diversas situaciones que ocurren en el día a día con el fin de entender el proceso de construcción y de interpretación de sentidos y significados otorgados al trabajo; también se presta atención a las situaciones, escenarios

cotidianos de la vida, a las actitudes e interacciones subjetivas, las cuales permiten indagar la percepción del “quehacer” propio y el de los demás.

Por tanto, se puede asumir que, el sentido del trabajo personal, es una realidad simbólica la cual es construida por el trabajador, asignándole un significado a su vida social. Para Berger y Luckmann (1991), la vida social es un constructo que depende de la cotidianidad, la cual es construida según las interacciones que van ocurriendo a diario, en un contexto existencial donde el individuo está involucrado con todos los aspectos de su personalidad, ya que, este vive, siente, percibe, es afectivo y racional.

Teniendo en cuenta que la vida cotidiana se asume de innumerables formas; el trabajo se constituye en un gran “escenario de vida” puesto que este define, facilita e inhibe el propio desarrollo y “su vida social, dado que implica lo material, lo social, lo familiar y su interacción con otros como su intercambio simbólico de acciones y comunicaciones orientadas y redefinidas” Pico y Sánchez (2008).

La relación de lo anterior con el sentido del trabajo, se enfoca en que el trabajo en la vida cotidiana no solo es una experiencia significativa, sino también es una realidad con sentido teniendo en cuenta la cultura del mismo (creencias, costumbres, valores, competencias). En algunas instancias, el sentido de la vida puede percibirse de manera limitada y generar impotencia debido a que las expectativas, los anhelos, las metas o sueños no sean alcanzados, o aquellas limitaciones de seguridad que el hombre se interponga, sean afectados o traspasados por alguna crisis en la que no se cuente con las herramientas necesarias para enfrentarla.

Por consiguiente, el sentido se crea según Berger y Luckmann (1991), citado por Pico y Sánchez (2008), como aquellas vivencias y se estructura a través de “un núcleo de experiencias y la conciencia capta y establece relaciones con otras experiencias”.

En lo referente a la segunda dimensión planteada por Pico y Sánchez (2008), es decir, el sentido del trabajo en lo organizacional, se puede mencionar que del mismo modo en que las personas se movilizan dependiendo de su lugar de trabajo, las organizaciones también suelen moverse en función a las personas; por tal motivo, estas suelen interponer una serie de exigencias en cuestión de las competencias (la competencia pueden ser vistas como toda habilidad o capacidad que tiene una persona para desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo), que debe tener el trabajador que ingresa a la organización tales como: conocimientos técnicos, visión estratégica, adaptabilidad al cambio, tolerancia a la presión de trabajo, orientación a resultados, gestión y logros de objetivos, compromiso con la organización, actitud al servicio, trabajo en equipo, entre otros.

Siguiendo este orden de ideas, se puede concluir que el sentido del trabajo, es la percepción que el trabajador le añade a su motivo de trabajo, la razón que este encuentra para seguir realizando las funciones en las que se desempeña, para darle un sentido al trabajo, influye la calidad de vida que el trabajador posea, ya que, este significa “ tener buenas condiciones de vida <objetivas> y un alto grado de bienestar <subjetivo> , y también incluyendo la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades” Palomba (2002), es decir, la calidad de vida es un estado de bienestar en todos los aspectos o en las áreas (tanto las físicas como las mentales), del ser humano.

Medio de Transporte.

El origen de los medios de transporte de acuerdo a lo planteado por Duc, Perroux, Schiedth y Walter (2014), se remonta a la aparición de la rueda durante la prehistoria, siendo uno de los inventos más significativos del ser humano el cual incluso aun es usado en la actualidad, aunque de forma más tecnificada.

Posterior a esto, aparecieron inventos derivados de la rueda, como lo fueron las carretillas, carros tirados por caballos, bicicletas y ferrocarriles durante el periodo de Revolución industrial, Duc, Perroux, Schiedth y Walter (2014), resalta como el surgimiento de estos se relaciona estrechamente con facilitar los procesos en la movilidad de la población o el transporte de diversas mercancías y bienes comerciales. Dichas invenciones llevaron finalmente a la aparición de los vehículos contemporáneos, como lo son el automóvil, la motocicleta, los metros y trenes de alta velocidad los cuales constituyen un pilar fundamental en el funcionamiento la sociedad, ya que constituyen parte de las diversas rutinas laborales, sociales o comerciales de personas, mercancías, destinos turísticos.

Adicionalmente Duc, Perroux, Schiedth y Walter (2014), señala que parte fundamental en el desarrollo de los medios de transporte se dio con la aparición de las carreteras, las cuales inicialmente eran vías despejadas de vegetación y derivaban del uso de transportadores de mercancía y sus animales de carga. A mediados del siglo XVIII aparecen en Inglaterra las primeras redes viales, las cuales marcaron un punto de inicio para la organización de las ciudades contemporáneas y el establecimiento de los medios de transporte.

Partiendo del hecho que en la presente investigación se enfocara en los conductores de Taxi y Uber, se debe tener se debe tener en cuenta cual es el sentido que ellos le aportan al trabajo, en el que se desempeñan.

Teniendo en cuenta que el término transporte va dirigido a la movilización de un lado a otro, el servicio de transporte público se define como aquel que tiene como objetivo el desplazamiento de pasajeros donde estos deben tener en cuenta ciertos criterios como el horario de desplazamiento, la ruta o desplazamiento que el piloto o conductor tiene designada y la remuneración económica a la que se encuentra sujeta. Por otro lado, según Odebrecht (2017), en Colombia, este medio de transporte se encuentra percibido, como un servicio privado donde el Estado tiene poca responsabilidad.

La historia del taxi

Según Mejía (2013), la historia de cómo el taxi, comienza siglos atrás cuando los orientales contaban con vehículos de tracción humana, es decir, los mismos humanos tiraban del carruaje, siendo tratados como esclavos o siervos, los cuales eran reclutados por los militares Chinos al momento de ser detenidos en medio de la guerra, es decir, a los militares les permitían quedarse con las personas que habitaban en los lugares que conquistaban, mientras que el pasajero iba cómodamente sentado en la parte trasera, a este transporte le denominaron “*rickshaw*”. Partiendo de este modelo inicial se fue evolucionando y dejando de un lado la vida de esclavitud y se hicieron avances en este medio de transporte, las personas que tiraban del carruaje ya no eran esclavos, sino personas que carecían de recursos económicos y buscaban algún sustento.

Posteriormente, el artículo mencionado en el periódico Mejía en (2013), se mencionó que en Inglaterra 1635, fue la primera ley aprobada a nivel mundial dada para incluir los carruajes tirados por caballos, a esta ley la denominaron “*Ley Hackney de Transporte*”, donde establecía tanto los costos y formas de pago, como las obligaciones que debía asumir la persona que se encargaba del carruaje.

Siguiendo este orden de ideas, Mejía (2013), señala la existencia de un debate entre la verdadera fecha de la invención del taxi, puesto que se considera que este se fue incorporando en la vida del ciudadano cinco años después, en el año 1640 cuando el Francés Nicolás Sauvage, quien era un cochero de carruajes optó por inaugurar la primera empresa de taxis, se le denominó a Sauvage como el inventor del taxi ya que el concepto al que está referido es que el ciudadano da un pago por un trayecto dado a pesar que este no tuviese el taxímetro (este se puede definir como un dispositivo utilizado para medir la distancia y de esta manera generar el debido cobro por el recorrido). Sin embargo, también es considerado que la verdadera fecha de la invención de este fue dos siglos después, en el año 1891 con el inventor alemán Wihlem Bruhn, quien diseñó el taxímetro.

Seis años después, llegó el primer automóvil con motor impulsado por combustible, dedicado a taxi, llamado “Daimler Victoria”, en honor a su inventor *Gottlieb Daimler en el año 1897*, donde tiempo después en ese mismo año el “día 16 de junio de 1897, este taxi Daimler-Victoria fue entregado a Friedrich Greiner, un empresario de Stuttgart, Alemania que comenzó la primera compañía de taxis motorizados del mundo” (Mejía 2013).

Así mismo el mismo autor, da a conocer que dos años después, las ciudades más grandes comprendieron que se trataba de un gran negocio y poco a poco se fue incluyendo el servicio de taxi como medio de transporte con el componente innovador del combustible en lugar los vehículos eléctricos ya que notaron que los recorridos eran limitados. De esta manera se fue incorporando el taxi en New York, los cuales eran importados desde Francia por Harry N. Allen, quien fue el primer hombre en pintar sus taxis de color amarillo ya que este color era el que más resaltaba. Con el paso del tiempo se fueron incorporando más colores significativos para los taxis, tales como negro, amarillo y azul, como es el caso de Guadalajara, México y rojo y blanco en Madrid, España. A partir de la segunda década del siglo XX, después de la primera guerra mundial, los taxis comenzaron a ser mayormente reconocidos, puesto fueron utilizados para movilizar a los soldados, pero fue hasta la segunda guerra mundial cuando los radioteléfonos se introdujeron, lo cual les favoreció ya que les permitía comunicarse con una estación y de esta ofrecer un mejor servicio.

Según el periódico el Tiempo (2008), en Colombia, la primera flota oficial 1929, donde a medida del tiempo se fue cambiando el modelo del carro, con el fin de ofrecer a los usuarios una comodidad, al igual que una manera de identificación.

La Historia de Uber

La revista dinero (2014), menciona la historia de Uber comenzó en el 2008 cuando Travis Kalanick y Garrett Camp tuvieron problemas en conseguir un taxi en una nevada en París, en ese momento, a ellos se les ocurrió que sería interesante que, por oprimir un botón en su celular o dispositivo electrónico, llegará un auto.

De acuerdo con Rodríguez (2015), en el 2009, Garrett Camp comenzó a trabajar en el prototipo de una aplicación a la que denominó “UberCab”, el nombre se debe a que, en alemán, el “superhombre” de Nietzsche es *Übermensch*, por otro lado, en inglés se empezó a utilizar el término de Uber para explicar que algo es mejor.

Así mismo, en el 2014, la revista Dinero, realizó un análisis de la historia de la creación de Uber, para el cual trajo en palabras textuales de Kalanick, el principal motivo por el que ellos quisieron crear esa empresa, estas eran dirigidas a generar una innovación en el transporte, al igual que el cambio de la distribución urbana que tenía el mundo. “Nuestra

visión es construir una empresa de tecnología que cambie el transporte y la logística en los centros urbanos de todo el mundo, y este financiamiento nos da el combustible para hacer esto una realidad” Kalanick (2009), citado por la revista Dinero (2014). En el 2010, en la ciudad de Nueva York, se realizaron las pruebas con tres autos, pero Kalanick tenía claro que si proyecto debía tener ciertas características las cuales eran aclamadas por los amantes de la tecnología, por esta razón interpuso una búsqueda por los distintos medios hasta localizar a Ryan Graves por *Twitter*. Tras trabajar juntos en lo que concierne a la parte tecnológica del negocio, el lado de las tarifas, que dependen según el tiempo y trayecto; en los últimos días de mayo de ese mismo año se puso en marcha en San Francisco con las nuevas características mencionadas anteriormente y con la publicidad que desató del “voz a voz”, en la comunidad que tenía visión por la tecnología, comenzó a tener éxito y al mismo tiempo comenzó a tener problemas.

Siguiendo esta línea, Rodríguez (2015) comenta que, en octubre de ese mismo año, comenzaron las amenazas legales “del ayuntamiento de San Francisco y de California, por hacerse pasar por una empresa de taxis, cuando no lo eran”. Por tal motivo al día siguiente optaron por cambiarle el nombre “UberCab” por “Uber”, tratando de eliminar todo rastro o referencia al tema de Taxis. En el 2011 Uber comenzó a expandirse en otras ciudades y países del mundo siendo como primer lugar Paris. Ya para agosto de 2013, Kalanick confirmó en el blog de la empresa que existía una suma de US\$258 millones de recursos “nuevos de capital privado provenientes de Google Ventures con la participación TPG Capital, firma privada de inversión”, Periódico Dinero (2014).

La plataforma Uber llegó a diferentes países en el 2014 de acuerdo con Rodríguez (2015), entre estos destacan España, Colombia, México. Sin embargo en México fue declarado legal y en España, optaron por la misma medida a consecuencia de las múltiples, manifestaciones por parte de los taxistas, las cuales fueron concebidas como las protestas “más agresivas de todos aquellos en los que habían entrado”. En la actualidad Uber se ha declarado como un servicio ilegal en España, Suiza, Australia, Canadá, Reino Unido, en Alemania y en algunos estados de Estados Unidos, debido a que su funcionamiento suponía dificultades o incompatibilidades con respecto a los sistemas de legislación ya constituidos. El debate aún se mantiene en otros países y territorios a los cuales la aplicación ha llegado, como lo es el caso de Colombia.

Metodología

Tipo de investigación

La investigación es de carácter descriptivo, las cuales de acuerdo a lo planteado por Danhke Citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; es decir intentar detallar de qué manera están constituidos y cómo se manifiestan. Para esto, buscan especificar qué propiedades, características, perfiles de los individuos, agrupaciones, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometido a análisis; es decir, estos se dedican exclusivamente a evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos o variables, aspectos, dimensiones, componentes y fenómenos pertinentes a la temática que se busca abordar.

El valor y utilidad de los estudios descriptivos se encuentra en la posibilidad que estos ofrecen para poder mostrar con precisión los ángulos, dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad contexto o situación particular. De igual forma estos estudios, también le permiten al investigador la posibilidad de realizar predicciones incipientes sobre aquello que este se encuentra estudiando.

En el caso de este estudio, se tomará este tipo de investigación se enfocara en la comprensión del sentido que dan a su trabajo los conductores de Taxi y Uber en la ciudad de Bucaramanga

Diseño

La presente investigación se realizó bajo un diseño cualitativo, definido por Grinnell Citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como una herramienta de trabajo con distinciones claras con respecto a la investigación cuantitativa, contando con una mayor libertad para el planteamiento de preguntas de investigación, al no estar regida por datos estandarizados, debido que no utiliza ningún tipo de medición numérica o análisis estadístico; estas se fundamenta mayormente en un proceso inductivo, es decir, explorar y describir con el fin de generar perspectivas teóricas. Generalmente esta exploración o recolección de datos se centra en la subjetividad de los sujetos y el contexto a evaluar, siendo temas recurrentes, sus visiones, emociones, ideas sobre el mundo, significados, motivación, interacción con los diversos grupos en los cuales se mueve, etc. Con el fin de brindar una perspectiva de la realidad, basándose en la interpretación de estas diversas realidades personales y lo que las constituye.

En este diseño, el investigador suele hacer uso de muchos recursos, como son las preguntas generales, la interpretación de estas, así como de la forma de responder y la conducta no verbal de la persona entrevistada, los cuales se describen y suelen agruparse en

categorías o temas, conduciendo de esta manera la investigación de forma subjetiva y reconociendo las tendencias personales que puedan existir con respecto a la temática a abordar.

Dentro de la investigación cualitativa también es posible dar cuenta de la existencia de diversas concepciones o marcos de interpretación, pero de ellos el que más se puede resaltar hace referencia al concepto de patrón cultural, el cual Hernández, Fernández y Baptista (2014), entiende como la premisa de que toda cultura o sistema tiene una manera particular de entender las diversas situaciones y eventos en las cuales se ve inmersa, esta cosmovisión generalmente afecta la conducta de los individuos. Estos patrones culturales entonces son el eje central de estudio de las investigaciones cualitativas, pues son construcciones flexibles que constituyen marcos de referencia para la movilización del actor social.

Por otra parte, el enfoque se usó en la investigación fue de carácter Fenomenológico interpretativo, el cual es definido por Smith, Flowers y Larkin (2009) como una doble hermenéutica, en la cual el investigador busca generar un significado de la actividad de generar significados del sujeto, el foco de estos se centra en la vida cotidiana, la cual es el núcleo de toda experiencia fenomenológica. Estos estudios son de carácter ideográfico e inductivo, anclados a la subjetividad de los datos más que a las teorías preexistentes, inicialmente suelen enfocarse en un caso particular antes de moverse a un conocimiento más generalizado.

Sujetos

El estudio se realizó con conductores de Uber (10) y Taxistas (10) de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, la muestra fue de carácter intencional partiendo de dos criterios específicos:

1. Que fueran conductores de Uber o Taxi
2. Que se dedicaran a su labor en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

Tabla 1. Datos Sociodemográficos de los conductores de Uber.

| <i>UBER</i> | <i>Lugar de procedencia</i> | <i>Edad</i> | <i>Estrato</i> | <i>Escolaridad</i> | <i>Seguro social</i> | <i>Salario mensual</i> | <i>Estado civil</i> | <i>Hijos</i> |
|-------------|-----------------------------|-------------|----------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <i>CU1</i> | Medellín | 50 | 2 | Sexto | EPS | no sabe | Unión Libre | 6 |
| <i>CU2</i> | Málaga | 49 | 5 | Tecnológico | SISBEN | \$3'000.000 | Unión Libre | 3 |
| <i>CU3</i> | Bucaramanga | 22 | 6 | Profesional | EPS | \$1'200.000 | Soltero | 0 |
| <i>CU4</i> | Bucaramanga | 28 | 6 | Profesional | SISBEN | \$3'000.000 | Soltero | 2 |
| <i>CU5</i> | Cúcuta | 20 | 2 | Bachiller | SISBEN | \$1'000.000 | Soltero | 0 |
| <i>CU6</i> | Bucaramanga | 53 | 2 | Bachiller | EPS | \$850.000 | Unión Libre | 3 |
| <i>CU7</i> | Bucaramanga | 51 | 4 | Profesional | EPS | \$600.000 | Casada | 1 |
| <i>CU8</i> | Cali | 26 | 4 | Bachiller | EPS | \$1'200.000 | Casado | 0 |

| | | | | | | | | |
|------|-------------|----|---|-----------|-----|-------------|---------|---|
| CU9 | Bucaramanga | 50 | 1 | Primaria | EPS | \$1'100.000 | Casado | 2 |
| CU10 | Bucaramanga | 27 | 4 | Bachiller | EPS | \$1'200.000 | Soltero | 1 |

En la tabla anterior, es posible evidenciar los datos generales de los 10 conductores de Uber que intervinieron en la investigación, donde se destacan características de los mismos participantes, tales como su lugar de procedencia, en el cual se destacaron las ciudades de Bucaramanga, Cúcuta, Cali y Málaga. También se les preguntó su edad la cual se vio comprendida en un rango de 20 años a 53 años. Otro de los datos recolectados está referido al estrato económico, en el que se evidenció que la mayoría de participantes, se encuentran tanto en el estrato 2 como en un estrato 4. Por otro lado, también se tuvo en cuenta seguridad social, dejando como resultado a tres personas con Sisben, mientras que siete de ellas, afirmaron estar vinculados a una EPS. En cuanto a su estado civil, la mayoría de sus respuestas, estuvieron dirigidas a que tres de ellos se encontraban en una unión libre, otros tres, mencionaron estar casados, mientras cuatro de ellos, refirieron estar solteros. Asimismo se indago respecto al salario mensual como conductores, donde la mayoría afirmo que este se encontraba aproximadamente en \$1'200.000. Por último, se les pregunto por el número de hijos en el cual se evidencio que la mayoría de participantes tienen entre 1 a 6 hijos.

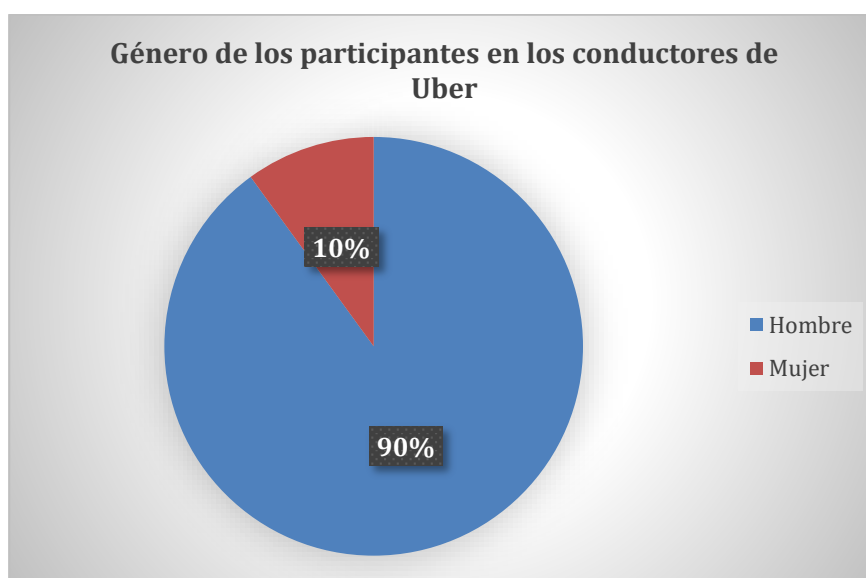


Figura 1. Género de los Participantes en los conductores de Uber

Teniendo en cuenta el *figura 1*, donde se puede identificar el género de las personas que participaron voluntariamente del grupo de conductores de Uber, se destacaron entre ellos a nueve hombres y a una mujer, dejando en evidencia, mayor cantidad de hombres laborando como conductores en dicho transporte que mujeres.

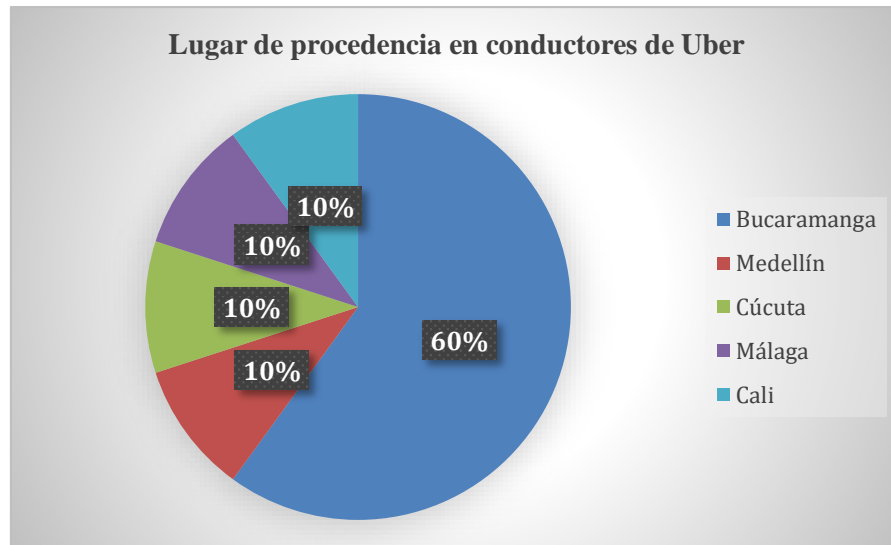


Figura 2. Lugar de procedencia en Conductores de Uber

Partiendo de la tabla 1. Y el figura 2, se determinó el lugar de nacimiento de los participantes, se pudo evidenciar que el 40% de la población entrevistada provienen de otras ciudades, tales como Medellín, Cúcuta, Málaga y Cali, mientras que el 60% restante, son procedentes de la ciudad de Bucaramanga.

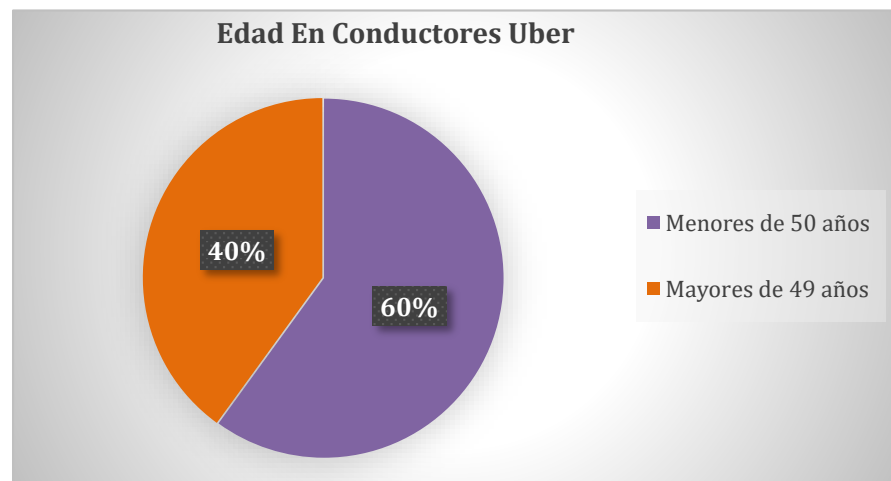


Figura 3. Edad en los Conductores de Uber.

Tomando como referencia a la tabla 1 y el gráfico 3, la edad en los conductores de Uber, se pudo determinar que el 40% de la población entrevistada, son mayores de 50 años, mientras que el 60% de la población de conductores de Uber, suelen ser personas que se encuentran entre los 20 a 49 años, lo que afirma que, en el caso de los conductores de Uber, se presenta que hay mayor cantidad de jóvenes conduciendo dicho transporte.

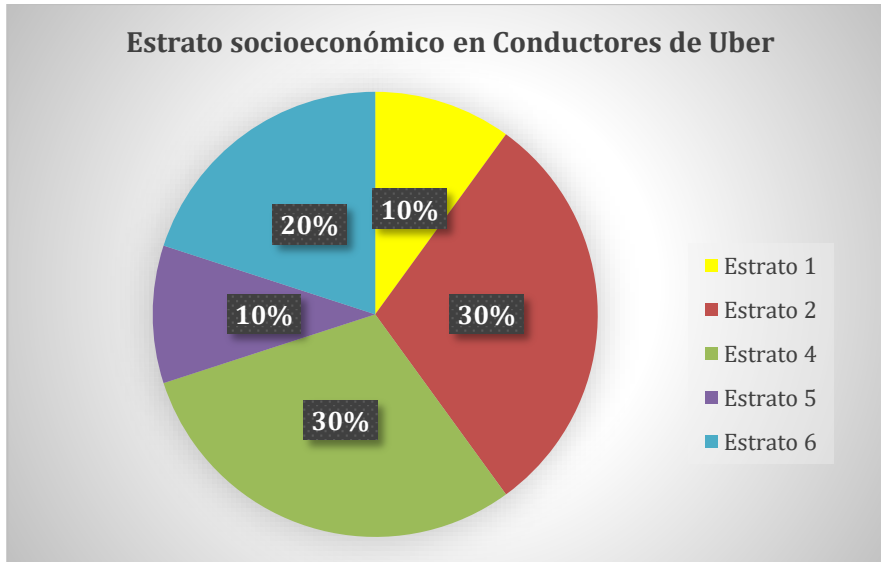


Figura 4. Estrato socioeconómico.

Partiendo de la tabla 1 y el gráfico 4, el estrato socioeconómico, se evidencio que la mayoría de participantes pertenecen a un estrato 3 y 4. El 20% pertenece a un estrato 6 y un 10% pertenecen a estrato 1 y 5, dejando como resultado que en el caso de los conductores de Uber, la mayoría pertenecen a un estrato 2 y estrato 4.

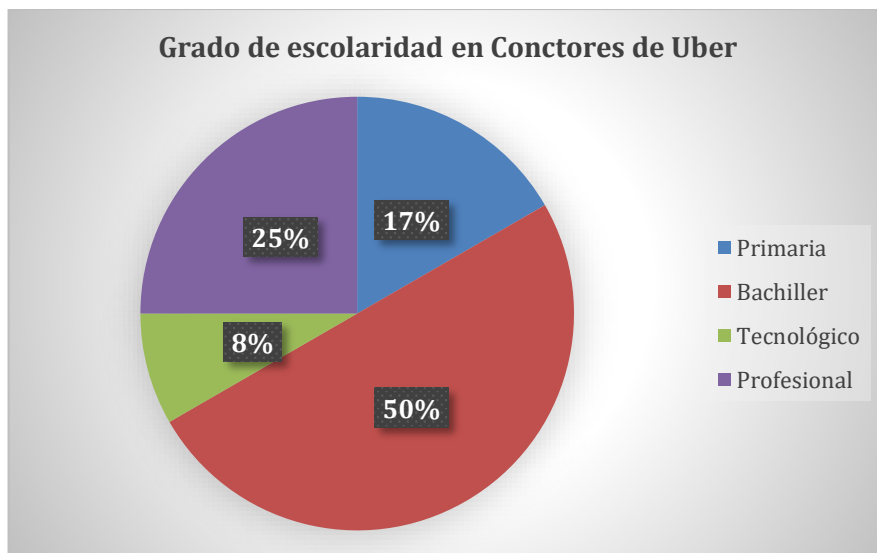


Figura 5. Grado de escolaridad en Conductores de Uber.

Tomando como referencia la tabla 1 y el gráfico 5, el grado de escolaridad, se puede determinar que la mayoría de los conductores de Uber son bachilleres, mientras que el 25% son profesionales, un 17% tienen son de educación primaria y el 8% son tecnólogos.

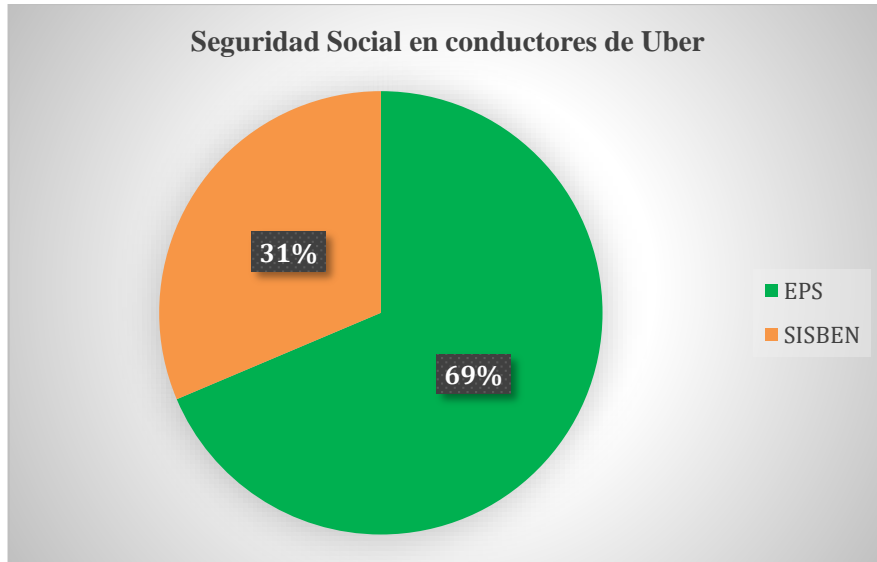


Figura 6. Seguridad Social en Conductores de Uber.

Según la tabla 1 y el gráfico 6, la seguridad social de los conductores de Uber está más inclinada a una EPS (entidad promotora de salud), que a un SISBEN (Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales).

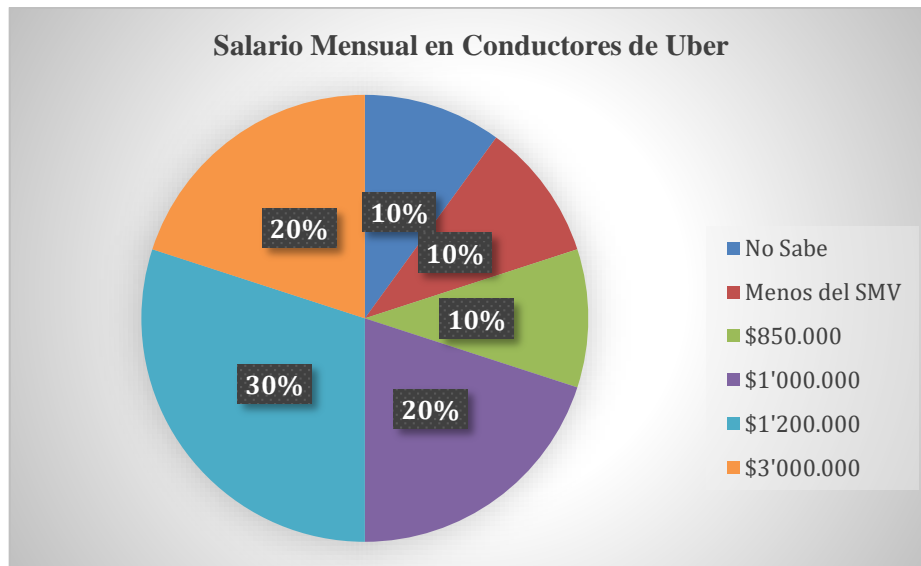


Figura 7. Salario Mensual en Conductores de Uber.

Teniendo en cuenta la información dada por la tabla 1 y la figura 7, en cuanto a su salario mensual aproximado como conductor de Uber, un 10% de ellos afirmó no saber cuánto era el porcentaje o que ganaba menos de un salario mínimo vigente. Por otro lado, un 20% afirmó ganar aproximadamente \$3'000.000, mientras que el 30% afirmó que su salario era de \$1'200.000.

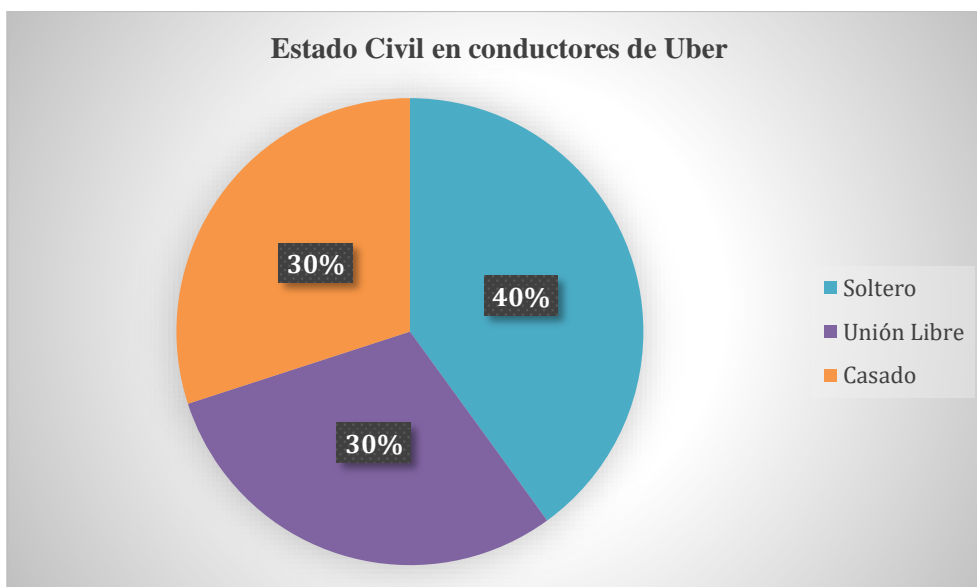


Figura 8. Estado civil en conductores de Uber.

Tomando como referencia la tabla 1 y el gráfico 8, en los conductores de Uber, se puede evidenciar que el 40% de ellos se encuentra soltero mientras que un 30% está viviendo en unión libre y el otro 30% son casados.

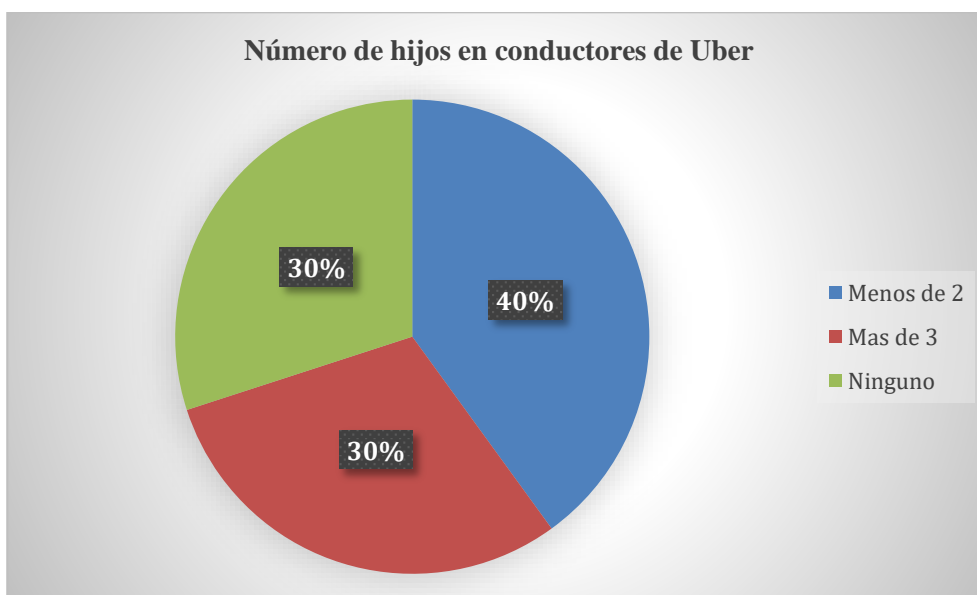


Figura 9. Número de hijos en conductores de Uber.

Teniendo en cuenta la tabla 1 y la figura 9, se pudo evidenciar que existe un porcentaje igual entre los participantes de Uber que no tienen hijos y los que en el momento tienen más de tres hijos, por otro lado, el resultado restante, pertenece a aquellos que tienen entre 1 o 2 hijos.

Tabla 2. Datos Sociodemográficos de los conductores de Taxi.

| <i>Taxi</i> | <i>Lugar de procedencia</i> | <i>Edad</i> | <i>Estrato</i> | <i>Escolaridad</i> | <i>Seguro social</i> | <i>Salario mensual</i> | <i>Estado civil</i> | <i>Hijos</i> |
|-------------|-----------------------------|-------------|----------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|--------------|
| T1 | Bucaramanga | 54 | 2 | Séptimo | EPS | \$1'200.000 | Casado | 4 |
| T2 | Bucaramanga | 48 | 4 | Técnico | EPS | \$1'000.000 | Casado | 3 |
| T3 | Bucaramanga | 62 | 4 | Bachiller | EPS | \$1'200.000 | Casado | 3 |
| T4 | Bucaramanga | 58 | 3 | Bachiller | EPS | \$1'200.000 | Separado | 2 |
| T5 | Bucaramanga | 55 | 4 | Bachiller | EPS | \$1'000.000 | Separado | 2 |
| T6 | Bucaramanga | 48 | 4 | Bachiller | EPS | \$1'200.000 | Casado | 1 |
| T7 | Pamplona | 56 | 2 | Primaria | SISBEN | \$1'200.000 | Soltero | 0 |
| T8 | Bucaramanga | 55 | 4 | Superior | EPS | \$1'200.000 | Casado | 2 |
| T9 | Piedecuesta | 41 | 3 | Bachiller | EPS | \$1'200.000 | Casado | 2 |
| T10 | Málaga | 57 | 2 | Octavo | EPS | \$1'200.000 | Separado | 2 |

La tabla 2, se muestran los datos sociodemográficos de los conductores de taxi, donde se determinó su lugar de procedencia de los cuales se encontraron que el 10% de este, procede de Málaga, Pamplona o Piedecuesta mientras el 70% es oriundo del área metropolitana de Bucaramanga. En lo referente su edad, se encuentro que están entre los 41 a los 62 años. En cuanto a su estrato socioeconómico, se pudo identificar que se encuentra entre un estrato 2 a estrato 4. En cuanto a su grado de escolaridad, se evidencio que solo un 10% de las personas que participo en la investigación, tuvo acceso a la educación superior, mientras que los demás participantes no estudiaron más allá de primaria, bachiller o técnico. Por otro lado, también se determinó su salario aproximado como conductor de taxi, el cual, solo 20% participantes afirmaron que se encontraba en \$1'000.000, mientras que el 80% restante, afirmo que estaba en \$1'200.000. Tomando como referencia su estado civil, se demostró que, en su mayoría, los participantes están casados. Como último punto, se tomó como referencia el número de hijos donde solo un 10% que no tenía, mientras el resto del personal, afirmo que tenían entre 1 a 4 hijos.

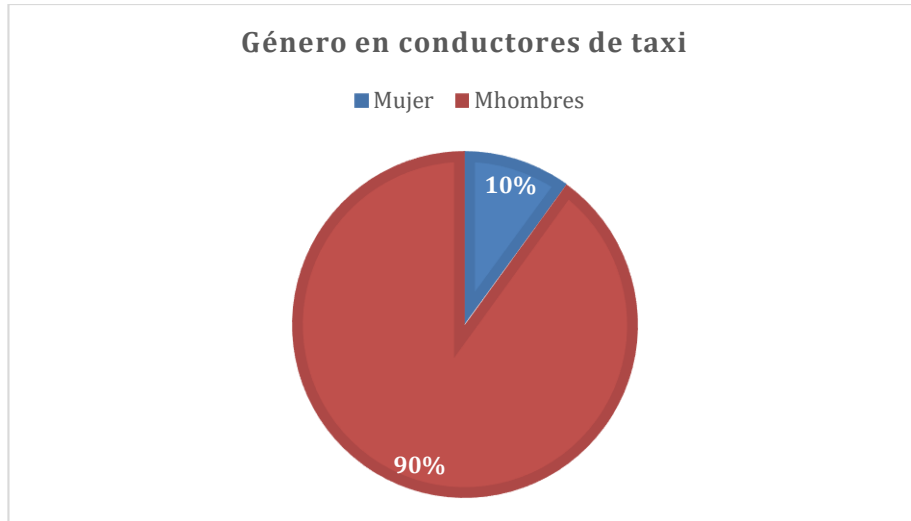


Figura 10. Género en conductores de Taxi.

Teniendo en cuenta la figura 10 y las entrevistas realizadas a los conductores de taxi, 90% ellos eran hombres mientras que solo el 10% correspondió a mujeres, dejando como resultado que en el servicio de taxi.

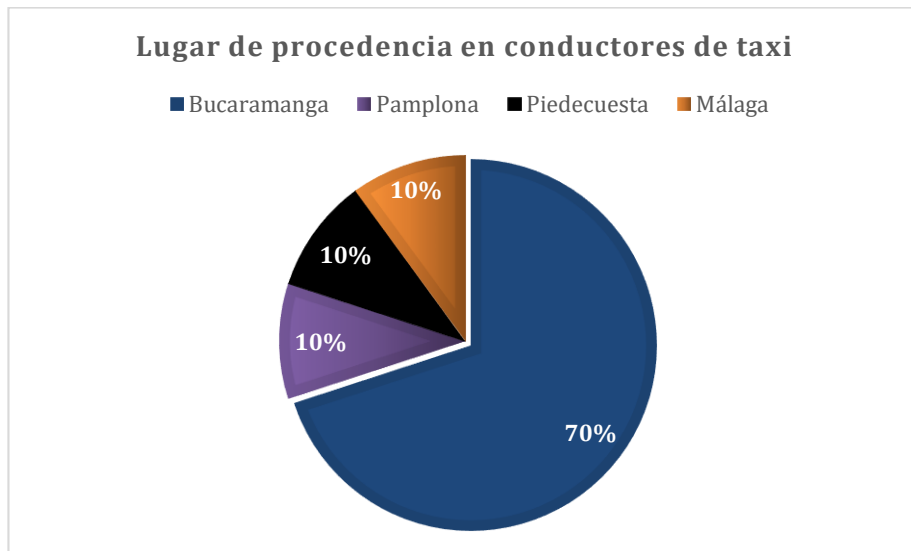


Figura 11. Lugar de Procedencia en conductores de Taxi.

Tomando como referencia la tabla 2 y la figura 11 se puede evidenciar que en el lugar de procedencia de los conductores de Taxi, el 70% pertenecen a área metropolitana de Bucaramanga, mientras que el 30% restante corresponde a otros lugares como Málaga, Piedecuesta o Pamplona.

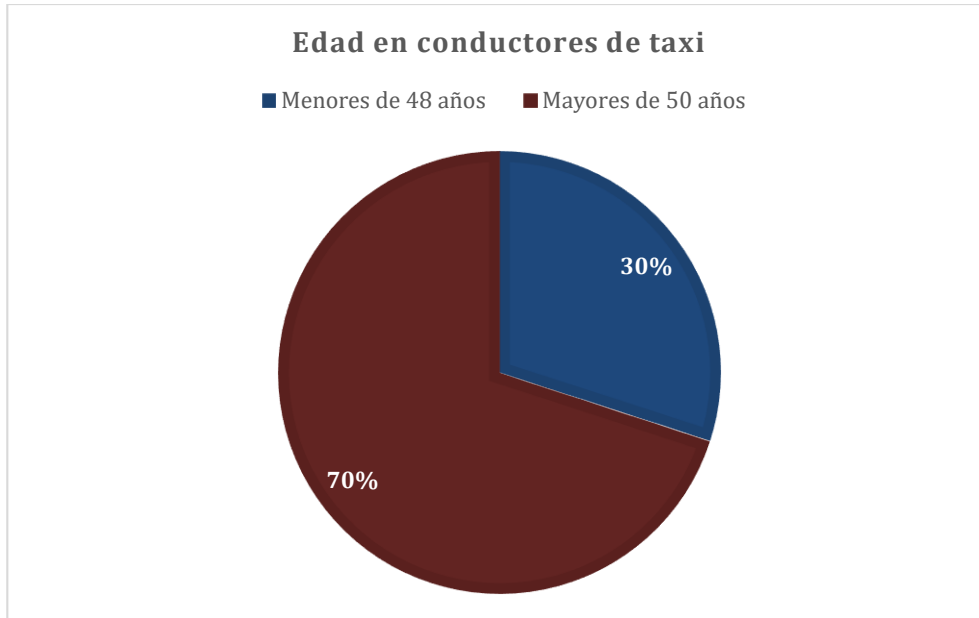


Figura 12. Edad en conductores de Taxi.

Según la tabla 2 y la figura 12, la edad de los conductores de Taxi, se pudo evidenciar que, en su mayoría, los conductores son mayores de 50 años, mientras que un 30% son menores de 48 años. Lo que permite identificar que en el caso de los conductores de taxi que estos continúan ejerciendo sus funciones a pesar de una edad avanzada.

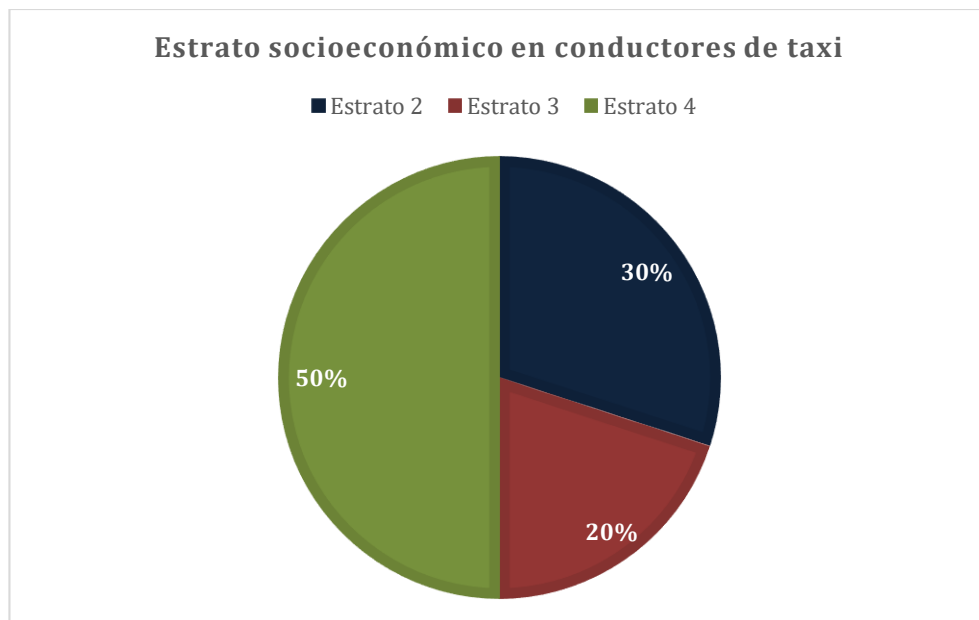


Figura 13. Estrato Socioeconómico en conductores de Taxi.

Tomando como referencia la tabla 2 y la figura 13, el estrato socioeconómico al que pertenecen los conductores de taxi, se encuentra con que el 50% de ellos está en un estrato 4 mientras que el 30% está en un estrato 2 y el 20% en un estrato 3, por tanto se puede deducir

que en los conductores de taxi, se evidencia que el estrato que se encuentra en un nivel más alto, es donde se puede identificar mayor flujo de personal.

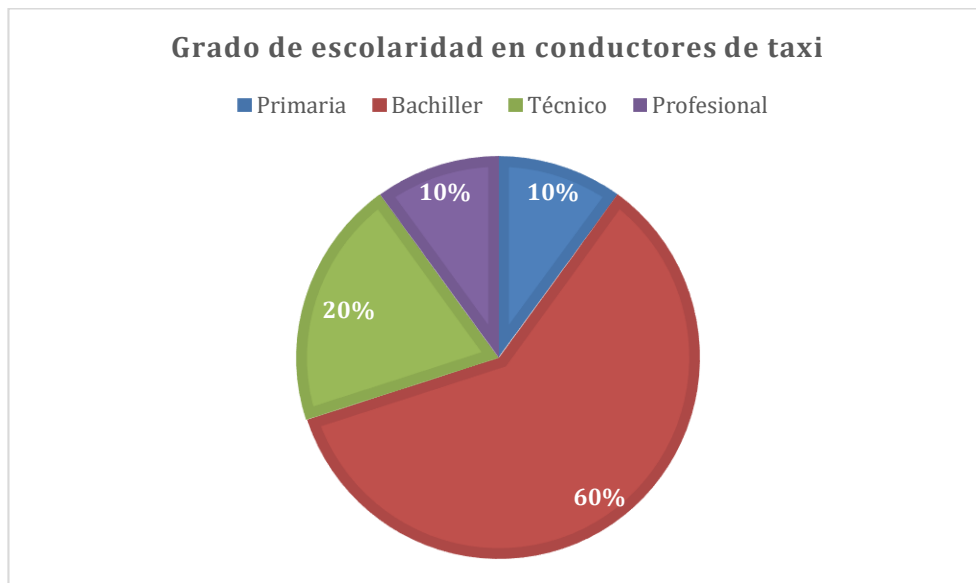


Figura 14. Grado de escolaridad en conductores de Taxi.

Teniendo en cuenta la tabla 2 y el gráfico 14 El grado de escolaridad máximo de los conductores de taxi afirma que la mayoría tienen un título de bachiller, mientras que un 20% afirman tener una tecnología y el 10% afirman ser profesionales.

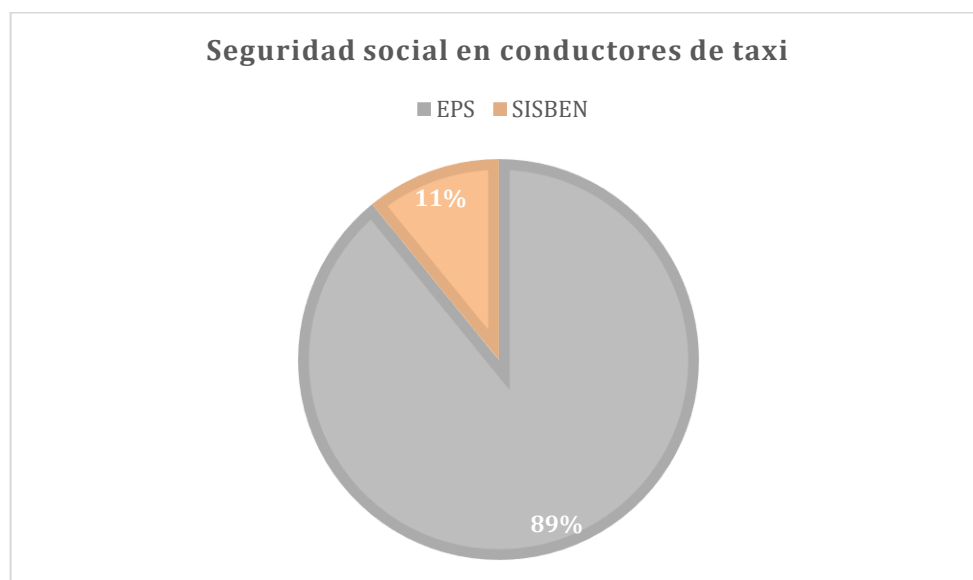


Figura 15. Seguridad Social en Conductores de Taxi.

Según la tabla 2 y la figura 15, se puede afirmar que la seguridad social de la mayoría de las personas entrevistadas, pertenecen a una entidad promotora de salud (EPS) y que solo un 11% pertenece a un sistema de selección de beneficiarios para programas sociales (SISBEN).

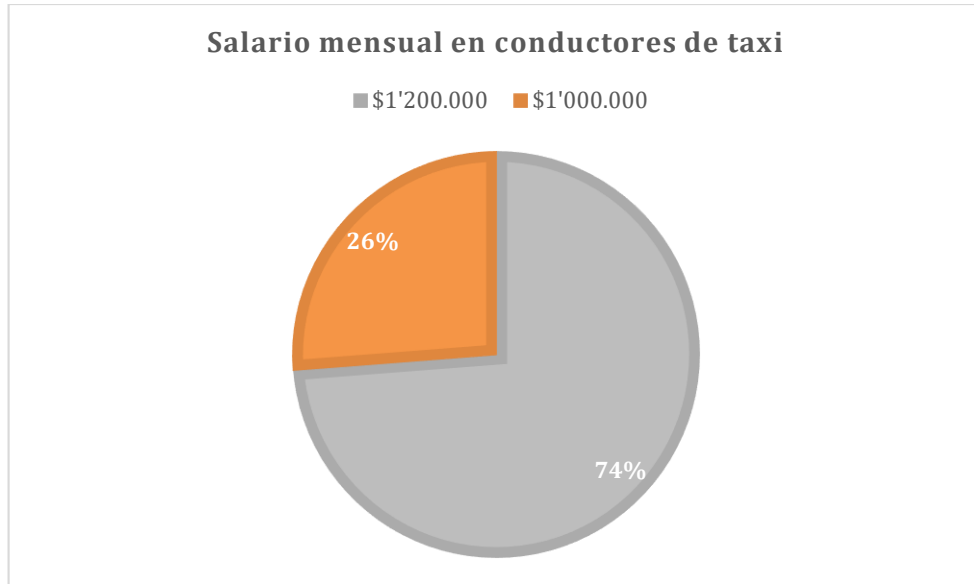


Figura 16. Salario Mensual en Conductores de Taxi.

Partiendo la tabla 2 y la figura 16, el salario mensual, se encuentra dividido donde, un 26% de los participantes de taxi, pertenece salario era de \$1'000.000, mientras que el 74% afirmaron que su salario era un poco mayor, que sus ingresos mensuales por ser conductores de taxi estaba aproximadamente por \$1'200.000.

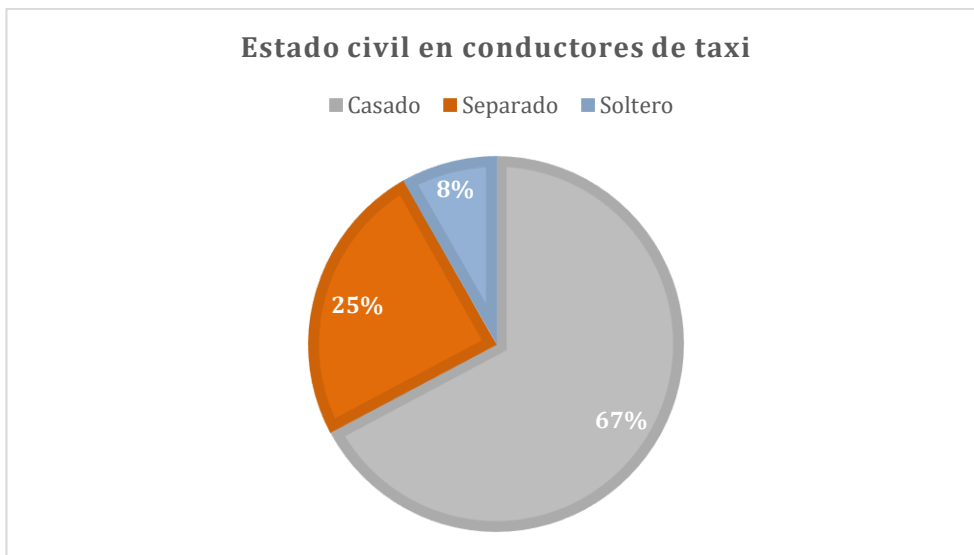


Figura 17. Estado civil en conductores de Taxi.

Teniendo en cuenta la tabla 2 y la figura 17, el estado civil, un 67% de ellos afirmo ser casado, un 25% separado y un 8% afirmo ser soltero. Por tanto, se puede decir que en este grupo de conductores prima el personal que está casado.

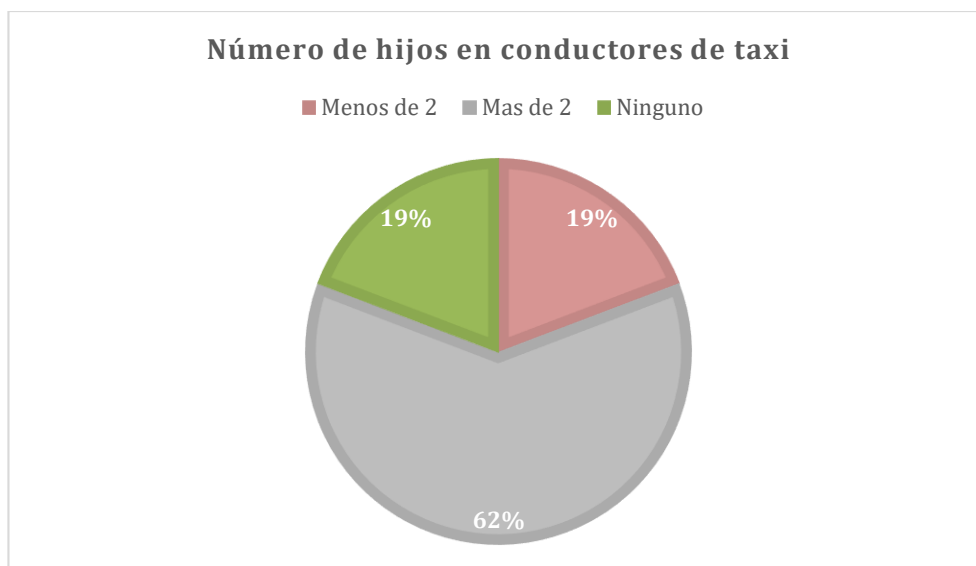


Figura 18. Número de hijos en Conductores de Taxi.

Tomando como referencia la tabla 2 y la figura 18, el número de hijos que tienen las participantes pertenecientes a los conductores de taxi, se pudo evidenciar que un 62% de ellos tienen más de 2 hijos mientras que un pequeño porcentaje afirma tener 1 solo hijo o no tener hijos.

Instrumentos

Como instrumento para la elaboración de esta investigación se creó una entrevista semiestructurada, la cual se puede entender de acuerdo a Peláez, Rodríguez, Pérez, Vázquez y Gonzales (2010) como un proceso de comunicación en el cual, el entrevistador busca obtener información del entrevistado de forma directa, partiendo de la premisa de que este proceso comunicativo es de carácter formal y se hace siguiendo una guía establecida que puede ser modificada en el proceso de manera flexible.

Posteriormente se realizaron unas aplicaciones de carácter piloto con el fin de realizar una validación inicial del instrumento, adicionalmente se espera realizar una revisión con un experto.

En el caso específico de esta entrevista, se busca dar cuenta del sentido que dan los conductores de Uber y Taxi a su trabajo en una población ubicada en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

Procedimiento

El desarrollo del estudio se realizó tomando como referencia a Bonilla y Rodríguez (1995), quienes plantean que los estudios deben realizarse a través de tres fases, las cuales son, definición de la problemática, recolección de datos, organización y análisis de la información.

Durante el desarrollo de esta investigación, se realizó una serie de fases donde se pudo evidenciar una mayor clarificación del proceso tanto para recolección información, como para explicar los resultados encontrados.

Fase 1:

El objetivo inicial de esta investigación fue el de recolectar información con pertinente al contexto del sentido del trabajo, Servicio de transporte urbano y Contexto del trabajo para conductores de Uber y Taxi.

Fase 2:

Después de haber realizado una revisión sobre la temática a tratar se empezó a diseñar un instrumento, al cual se sometió a una serie de pruebas piloto con conductores de otro tipo para verificar que este fuera claro y funcional y se predeterminaron y describieron las categorías (ver tabla 3).

Fase 3:

Al haber realizado la revisión del instrumento se procedió a buscar una muestra igual de taxistas y conductores de Uber, a los cuales se les realizó entrevistas dejando en claro que la participación fue voluntaria, para lo cual se contó con consentimientos informados.

Fase 4:

Después de realizadas las entrevistas, se transcribió cada una de estas, exponiendo tanto como los datos sociodemográficos, como los datos relevantes a la temática a tratar.

Fase 5:

Posterior a la transcripción de entrevistas se realizó un análisis de la información del contenido, donde se pudo determinar la frecuencia de respuestas por parte de los participantes para identificar los puntos de congruencia.

Fase 6:

Se hizo la clasificación de los temas como principales, agrupando estos en categorías subcategorías, con lo cual se pudo hacer un contraste con los antecedentes encontrados y los objetivos que se habían planteado para la investigación

Tabla 3. Descripción de Categorías.

| CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS |
|---|---|
| <p>Experiencias De Trabajo Esta dimensión se encuentra relacionada con la forma en que los trabajadores se relacionan con las diferentes circunstancias que pueden acaecer en su entorno de trabajo y de qué maneras estas pueden impactar en su vida laboral y otras esferas.</p> | <p>Experiencias Positivas Las experiencias positivas en el trabajo hacen referencia a todas aquellas circunstancias o condiciones que, si bien pueden ser rutinarias concebidas como situaciones gratas, las cuales suelen generar un efecto benéfico en el trabajador</p> <p>Experiencias Negativas Las experiencias negativas en el trabajo se relacionan con todas aquellas circunstancias que si bien pueden ser rutinarias son concebidas como desagradables y pueden suponer algún tipo de malestar o riesgo para el trabajador</p> |
| <p>Valor Del Trabajo De acuerdo con Stecher Díaz y Godoy (2005), esta se relaciona con aquellas características u aspectos del trabajo que son especialmente valoradas o importantes para el sujeto, así como los motivos más básicos o fundamentales que llevarían a este a trabajar.</p> | <p>Instrumental Partiendo de lo dicho por Stecher, Díaz y Godoy (2005) las necesidades instrumentales se relacionan a toda actividad que se realice con el fin de obtener un ingreso económico ya sea para sostenimiento propio o del grupo familiar, estatus o reconocimiento social, aprendizaje y actividades que realizar en el tiempo disponible, las cuales le permitan al trabajador obtener ciertos beneficios</p> <p>Orientación al bien común Stecher, Díaz y Godoy (2005) definen este tipo de necesidades como aquellas que llevan al sujeto a realizar una actividad laboral en pro del desarrollo del país, para servir a otras personas o para contribuir al bienestar general de la sociedad.</p> |
| <p>Centralidad Del Trabajo Partiendo de lo dicho por Stecher, Díaz y Godoy (2005) está relacionada con qué y tan central es el trabajo para la identidad de un sujeto, es decir, como este suele ser una fuente de sentido por medio de la cual suelen hacer significativas sus acciones o que conllevan al desarrollo de planes, objetivos o aspiraciones</p> | <p>Autorrealización De acuerdo con Stecher, Díaz y Godoy (2005), las necesidades de autorrealización están relacionadas con toda actividad que se realiza bajo la premisa de desarrollo personal, expresar aquellas características personales que son importantes para cada sujeto, cumplir sueños y poder sentirse en plenitud como persona con su profesión</p> <p>Autonomía Teniendo en cuenta a Stecher, Díaz y Godoy (2005), este tipo de necesidades responden a toda actividad laboral que se desarrolla con el propósito de darle al sujeto la capacidad de tomar sus propias decisiones y ser independiente</p> |

Resultados

A partir de la información recopilada por medio de la aplicación del instrumento, la interpretación y categorización de la información de los datos recolectados se hizo bajo categorías y subcategorías, tomando como referente el enfoque de análisis fenomenológico interpretativo, el cual se fundamenta en una doble hermenéutica; partiendo de la interpretación subjetiva de cada sujeto, se enlazan criterios comunes con el fin de establecer dichas categorías.

La organización de presentación de estos resultados es la siguiente, se elaboraron dos esquemas de frecuencias para las muestras de la investigación, una para conductores de Uber y otra para conductores de taxi, adicional a ello se realizó el análisis del discurso de estos conductores para elaborar una construcción de las categorías y subcategorías centradas en la interpretación subjetiva de cada grupo.

Conductores de Uber

A continuación se presenta la información pertinente a conductores de Uber, donde se hizo un análisis de las respuestas que dieron al instrumento aplicado y la frecuencia en que estas se relacionan con las categorías y subcategorías del estudio

Tabla 4. Categorías en los conductores de Uber.

| <i>Categoría</i> | <i>Código</i> | <i>Frecuencia</i> |
|--|---------------|-------------------|
| <i>Experiencias en el Trabajo</i> | E | 42 |
| <i>Experiencias Positivas</i> | E1 | 19 |
| <i>Experiencias Negativas</i> | E2 | 23 |
| <i>Valor Del Trabajo</i> | VT | 41 |
| <i>Instrumental</i> | VT1 | 14 |
| <i>Orientación Al Bien Común</i> | VT2 | 27 |
| <i>Centralidad Del Trabajo</i> | CT | 15 |
| <i>Autorrealización</i> | CT1 | 7 |
| <i>Autonomía</i> | CT2 | 8 |

Experiencias en el Trabajo

Esta dimensión se encuentra relacionada con la forma en que los trabajadores se relacionan con las diferentes circunstancias que pueden acaecer en su entorno de trabajo y de qué maneras estas pueden impactar en su vida laboral y otras esferas.

Esta categoría se encuentra compuesta por Experiencias Positivas y Experiencias negativas.

Experiencias Positivas

Las experiencias positivas en el trabajo hacen referencia a todas aquellas circunstancias o condiciones que, si bien pueden ser rutinarias y concebidas como situaciones gratas, las cuales suelen generar un efecto benéfico en el trabajador

Para los conductores de Uber, esta subcategoría se relaciona de manera significativa con el buen trato recibido por parte de los usuarios en el ejercer cotidiano de su actividad laboral, así lo expresaron:

“pues la mayor parte de usuarios son amables, me tratan bien, igualmente yo les presto un buen servicio, un servicio amable” (CU7) “la mayoría del trato es excelente.” (CU3) “¡ehh! 80% excelente, 20% regular” (CU4) “un trato muy amable en la mayoría de los casos” (CU8) y la posibilidad de poder conocer un poco más de la ciudad en la cual trabajan “pues experiencias así significativas, no... no tengo muchas, sin embargo, lo importante es que he conocido más la ciudad que, más que en todo lo que llevo viviendo acá en Bucaramanga.” (CU3)

Experiencias Negativas

Las experiencias negativas en el trabajo se relacionan con todas aquellas circunstancias que si bien pueden ser rutinarias son concebidas como desagradables y pueden suponer algún tipo de malestar o riesgo para el trabajador

En el caso de los conductores de Uber, las experiencias negativas son eventos que general algún tipo de disgusto, malestar o dificultad en el desarrollo de su actividad laboral, estas se encuentran relacionadas significativamente con la competencia con otro tipo de conductores y la situación vial, tal como se ve expresado en:

“¡juy! Uno se encuentra... pues primero, manejar es una actividad peligrosa, entonces el riesgo es... todo y segundo pues la gente, se expone usted a que los taxistas le casquen ¿no? Porque ellos a veces están a la trinca de que uno les demuestre, de si usted les da papaya pues ellos le caen, entonces ese es uno de los riesgos grandes”(CU3), “¿los riesgos? Esta de pronto, en lo que implica manejar un carro, un accidente, un choque” “pues de pronto la competencia con los taxistas, eso siempre es complicado.” (CU8) “¿lo más difícil? No, no, no, pues los taxistas y tránsito” (CU1) “los taxistas son el riesgo más frecuente. Los taxistas...” (CU4) “¿significativas? Que los taxistas me quieran partir los vidrios.” (CU4) “el tráfico, los atracos, la persecución de la policía, taxistas y los comparendos de tránsito” (CU6) “una vez que me iban a atracar.” (CU6) “los riesgos, no pues los riesgos que tiene todo conductor, que lo atraquen” (CU8) “El atraco” (CU9) “¿los riesgos? Esta de pronto,

en lo que implica manejar un carro, un accidente, un choque, lo que le dije ahorita por ejemplo, que pidan un servicio y que sea gente que de pronto no es confiable, que sea por atracarlo o también que sea una trampa de tránsito, para ver si uno presta un servicio porque eso no está permitido, la aplicación si está permitida pero dar el servicio en un carro particular para llevar pasajeros, no está permitido legalmente.” (CU7)

Valor del Trabajo

La categoría con el segundo mayor número de respuestas por parte de los conductores de Uber fue el Valor del trabajo la cual conto con 41 respuestas, de acuerdo con Stecher Diaz y Godoy (2005), esta se relaciona con aquellas características u aspectos del trabajo que son especialmente valoradas o importantes para el sujeto, así como los motivos más básicos o fundamentales que llevarían a este a trabajar. Esta categoría se encuentra compuesta por dos subcategorías, Instrumental y Orientación al bien común.

Esta categoría indaga sobre aquellas características que son particularmente importantes para los conductores de Uber, qué aspectos de su trabajo tienen un mayor significado para estos y de qué manera estos inciden en el sentido que dan a su trabajo

Instrumental

Las necesidades de carácter instrumental hacen referencia a la necesidades concretas que inciden en la decisión de trabajar del sujeto, es decir, aquellas remuneraciones por las que trabaja, sean estos económicos, experienciales, centrados en el aprendizaje o descubrimiento de situaciones o elementos desconocidos previamente, busca de reconocimiento o por aprovechar el tiempo; en el caso de los conductores de Uber, el principal interés para dedicarse a su actual profesión está directamente relacionado con la necesidad de contar un ingreso económico ya sea para sustentarse a sí mismos o para su grupo familiar, tal como mencionan:

“Como yo les dije, yo trabajo en zapatería y eso se puso malo entonces, se me aparecieron, se me apareció la oportunidad de trabajo y lo cogí hace ocho días” (CU1) “Y pues me di cuenta que Uber era como una buena opción para recibir ingresos sin tener que matarme tanto” (CU8) “que me alcanza la plata... que ahora si me alcanza la plática y me rinde, ¿no? Ese es un saldo a favor, que me alcance sobre todo con el carrito que tengo me alcanza.” (CU3). “El desempleo Pues lo que pasa es que yo trabajo en ventas y no gano lo suficiente, necesito más ingresos entonces yo le dedico un tiempo a, el tiempo que tengo libre, se lo dedico a manejar y ahí mejoro mis ingresos.” (CU7) “Pues en ese momento estaba sin trabajo, y pues me di cuenta que Uber era como una buena opción para recibir ingresos sin

tener que matarme tanto” (CU8) “porque en esta ciudad es... digamos los precios son muy altos en muchas cosas, entonces usted realmente con \$1'200.000 no es capaz de subsistir, incluso siendo trabajador entonces básicamente usted tiene que ganarse básicamente \$2'000.000 para poder subsistir, para poder vivir, para poder subsanar todos sus gastos y realmente el que se gane un mínimo y sea capaz de vivir pues es un arreo porque en esta ciudad no se puede.” (CU3) “el significado que le... pues primero yo soy abogado, me da como cosa ¿no? Porque es una actividad ilegal, pero el significado que tiene es abrirse al mundo o sea esto ya es un hecho y de aquí, nadie, nadie nos va a sacar, esto no lo para nadie.” (CU3)

Orientación al bien Común

Las necesidades orientadas al bien común indagan por el quehacer del trabajador, cómo el oficio al que ellos se dedican termina siendo un canal por el cual tienen la oportunidad de brindar un servicio a la sociedad, aportar en la construcción de un bienestar general o incluso al desarrollo y funcionamiento del país en el que viven; para los conductores de Uber prestar un buen servicio es un aspecto bastante significativo, gran parte de ellos hicieron mención de la pertinencia que tenía prestarle un buen servicio a sus usuarios, para lo cual estos procuraban la comodidad y satisfacción de sus pasajeros, teniendo en cuenta las diferencias individuales de cada uno de estos. Adicional al buen servicio, algunos conductores preferían invertir en autos más lujosos pues sus pasajeros referían sentirse mejor en dichos vehículos, esto se evidencia en respuestas como:

“que me haga diferente a mí con respecto los otros conductores de Uber, pues yo creería que no, no creo que exista algo que me haga diferente pero pues como todos, a mí me gusta hacer las cosas bien, yo creo que todos queremos dar un buen servicio, pero no, no siento que haya algo diferente.” (CU3) “soy muy sociable, si me arman conversación, les hago conversación, sino pues los dejo porque pienso que ellos deben estar ocupados en otras cosas o algo entonces yo los entiendo, yo los entiendo y busco la manera de llegar más rápido.” (CU5) “el servicio, la verdad todo está en el servicio, porque no es lo mismo subirse a un taxi, donde el taxista le responde a uno con tres piedras en la mano a uno subirse en un carro donde lo tratan de buena manera y ¿sí? La comodidad” (CU8) “También me gusta el poder prestarle un servicio a las personas un servicio seguro, que llaman para poder transportar un niño, entonces poder prestar a las personas un servicio responsable que es seguro que es confiable.” (CU7) “el carro, la mayoría de Uber maneja gama baja y como este es un carro de gama alta, le gusta al cliente, el cliente se siente más conforme y el Uber es tan económico que lo hace sentir muy bien, va en un buen carro y le están cobrando más económicamente.” (CU4) “es como una opción más, una opción que tiene la ciudadanía para moverse más cómodo.” (CU8)

Centralidad del Trabajo

Partiendo de lo dicho por Stecher, Díaz y Godoy (2005) está relacionada con qué y tan central es el trabajo para la identidad de un sujeto, es decir, como este suele ser una fuente de sentido por medio de la cual suelen hacer significativas sus acciones o que conllevan al desarrollo de planes, objetivos o aspiraciones. Esta categoría se encuentra compuesta por la Autorrealización y la Autonomía y cuenta con 15 respuestas

Autorrealización

Las necesidades de autorrealización se encuentran asociadas con los planes concretos de cada sujeto, sus sueños, proyectos a futuro y desarrollo personal, para los cuales el trabajo que ejercen es una oportunidad de alcanzar estos propósitos

Para los conductores de Uber esta subcategoría no conto con una representación importante, principalmente porque los conductores de Uber refieren que su trabajo es principalmente transitorio y debido a circunstancias ajenas a su control, sin embargo, aquellos que manifestaron que esta actividad si tenía relación con su autorrealización, generalmente la relacionaron con una oportunidad para mejorar, para otros, este trabajo como tal no es su ideal o su proyecto laboral deseado, sin embargo la oportunidad de estar ejerciendo este si contribuye a su autorrealización, tal como mencionan:

“pero también al tener doble trabajo, no le puedo dedicar tiempo doblemente a la casa, a mi hijo, pero básicamente es por mejorar.” (CU7) “la verdad me ha gustado, me ha gustado y eso es lo importante que me gusta lo que hago”

“como un espacio de paso, como algo de paso, como algo de escampo que llaman” (CU1) “Tenia ansiedad por conseguir un trabajo” (CU5) “bueno en primer lugar, estaba desempleado y vi como una opción fácil.” (CU10) “ninguno, un trabajo más, creo yo, hay unos que les da pena, otros... un trabajo más” (CU4).

Autonomía

La Autonomía es una necesidad que se relaciona de manera significativa con la libertad o capacidad de decisión que pueda tener un sujeto sobre todo lo que abarca su propio trabajo, esto no es diferente para el caso de los conductores de Uber, los cuales refirieron que la posibilidad de contar con un horario para manejar a su disposición y sin tener que rendirle cuentas a nadie era algo positivo

“Me pareció una propuesta muy buena, en la cual me agrada que tengo flexibilidad de horarios y es bueno” (CU4) “no pues, que ahora dispongo de mi tiempo, que puedo

disponer del cuándo yo quiera, que en el momento en el que yo necesite trabajar, puedo hacerlo y hago lo que necesito” (CU8) “¡mmmm!, pues que le digo yo como... hay más independencia, o sea trabaja uno cuando quiere, cuando uno quiere hacer plata pues trabaja sino no.” (CU2) “no con mi familia, puedo compartir, como no podía hacer en los otros trabajos.” (CU10)

Conductores de Taxi

En el siguiente apartado se presentará la información pertinente a conductores de Taxi, donde se hace un análisis de las respuestas que dieron al instrumento aplicado y la frecuencia en que estas se relacionan con las categorías y subcategorías del estudio

Tabla 5. Categorías en los conductores de Taxi.

| <i>Categoría</i> | <i>Código</i> | <i>Frecuencia</i> |
|--|---------------|-------------------|
| <i>Experiencias en el Trabajo</i> | E | 42 |
| <i>Experiencias Positivas</i> | E1 | 12 |
| <i>Experiencias Negativas</i> | E2 | 30 |
| <i>Valor del Trabajo</i> | VT | 39 |
| <i>Instrumental</i> | VT1 | 20 |
| <i>Orientación al bien común</i> | VT2 | 19 |
| <i>Centralidad del Trabajo</i> | CT | 13 |
| <i>Autorrealización</i> | CT1 | 12 |
| <i>Autonomía</i> | CT2 | 1 |

Experiencias en el Trabajo

Esta dimensión se encuentra relacionada con la forma en que los trabajadores se relacionan con las diferentes circunstancias que pueden acaecer en su entorno de trabajo y de qué maneras estas pueden impactar en su vida laboral y otras esferas.

Esta categoría se encuentra compuesta por Experiencias Positivas y Experiencias Negativas y conto con 42 respuestas

Experiencias Positivas

Las experiencias positivas en el trabajo hacen referencia a todas aquellas circunstancias que, si bien pueden ser rutinarias concebidas como situaciones gratas, las cuales suelen generar un efecto benéfico en el trabajador

En el caso de los conductores de Taxi, esta subcategoría se relaciona de manera significativa con la interacción con los usuarios en el ejercer cotidiano de su actividad laboral, tal como lo mencionan:

“bueno, con los usuarios, yo tengo unos 27 años en la plaza, puedo decir que soy un afortunado porque no he tenido problemas con nadie, con los usuarios, me la he llevado bien, me he dado siempre a querer a respetar y eso es lo más importante porque hay de todas maneras hay usuarios de toda índole, como decir, borrachos, como decir, gente que viene mal geniada, como decir enfermos, abuelitos y todo eso uno trata de entenderlos unos a los otros, para poderse acomodar un poquito al trabajo, pero sí, me veo como un... como un... como decirle.. Un beneficiado al respecto a eso, nunca he tenido problemas con ningún usuario” “la mayoría del trato es excelente.” (T1) *“Muy bueno, aquí el trabajo en Bucaramanga es muy bueno, la gente es muy agradecida con nosotros, les estamos prestando un buen servicio”* (T6) *“La más significativa, es el de dialogar con los usuarios diariamente”* (T8) *“pues las experiencias más significativas, que cada pasajero tiene una historia diferente.”* (T10)

Experiencias Negativas

Las experiencias negativas en el trabajo se relacionan con todas aquellas circunstancias que si bien pueden ser rutinarias son concebidas como desagradables y pueden suponer algún tipo de malestar o riesgo para el trabajador

Para los conductores de Taxi, las experiencias negativas son eventos que general algún tipo de disgusto, malestar o dificultad en el desarrollo de su actividad laboral, estas se encuentran relacionadas significativamente con la situación vial y el riesgo público y la situación que viven al tener que competir de alguna u otra manera contra Uber y el transporte informal tal como lo mencionan:

“No pues los riesgos más frecuentes son... ahoritica... bueno siempre lo ha habido todos los tiempos, la cuestión del atraco, que lo roben a uno el sustento, lo que se ha hecho en el día o incluso pues, como hoy en día utiliza uno el celular y que uno carga todo el día el celular jajaja pues que le roben eso pues ya se volvió hasta normal... Y lo otro pues... la cuestión de los accidentes, estar uno pendiente a todo para no tener un complique, ningún accidente o con ningún... o pues eso es” (T1) *“Los trancones, ¡uy! Si los trancones y también el público, los mismos pasajeros, es que uno se encuentra con gente que cree que es buena gente y mentiras, hay mucho mucho, hay que prestarle atención, porque se sube una persona y usted no sabe quién realmente es, tiene que estar muy pendiente de la gente porque en*

cualquier momento lo pueden estar atracando, lo pueden estar hiriendo y eso es en lo que hay que estar más pendiente” (T4) “A los atracos, de pronto a un atraco.” (T7) “Un robo, un accidente, son los que más que pues uno dice que tiene que tener cuidado.” (T5) “Pues lo más difícil hoy en día, mmm... la piratería, la cuestión con el Uber... los moto piratas, los carros particulares, que ya hoy cualquiera puede trabajar y todo, eso es lo más complicado hoy en día, pero sin embargo, pues... hay plataformas de... en el celular que uno puede bajar y a través de esas plataformas pues uno se puede como quien dice, defender solo, para que uno se mantenga, se sostenga, pero eso es lo más complicado hoy en día es eso” (T1) “¡ehh! la falta de control de la alcaldía, respecto al transporte informal, al transporte ilegal, la alcaldía no ha hecho mucho y eso cada día se va incrementando la competencia con motos, con carros viejos, con el Uber, entonces pienso yo que es lo más notorio, lo más desestimulante que hay para cumplir con esta actividad” (T3)

Valor del Trabajo

Esta categoría conto con 41 respuestas, la segunda mayor frecuencia de respuesta por parte de los conductores de Taxi. De acuerdo con Stecher Diaz y Godoy (2005), esta se relaciona con aquellas características u aspectos del trabajo que son especialmente valoradas o importantes para el sujeto, así como los motivos más básicos o fundamentales que llevarían a este a trabajar. Esta categoría se encuentra compuesta por dos subcategorías, Instrumental y Orientación al bien común.

Instrumental

Las necesidades de carácter instrumental hacen referencia a la necesidades concretas que inciden en la decisión de trabajar del sujeto, es decir, aquellas remuneraciones por las que trabaja, sean estos económicos, experienciales, centrados en el aprendizaje o descubrimiento de situaciones o elementos desconocidos previamente, busca de reconocimiento o por aprovechar el tiempo; en el caso de los conductores de Taxi, el principal interés para dedicarse a su actual profesión está directamente relacionado con la necesidad de contar un ingreso económico ya sea para sustentarse a sí mismos o para su grupo familiar, los conductores de mayor edad referían como al perder sus trabajos en otro tipo de empresas no habían contado con otra opción más que manejar taxi para sustentar sus gatos y los de sus familias, ellos lo manifiestan en las siguientes respuestas:

“Pues me he dado a conocer de mucha gente, han ayudado a mi familia, trabajos y todo eso. Y pues, la economía, he podido ayudar más al estudio de mi hermana y pues a mi mamá” (T5) “Un medio de facilidad, como, como una manera de tener un mejor sustento”.

“La falta de oportunidad en otros, en otros, renglones y ha sido un factor primordial, porque la ciudad es muy limitada en dar nuevas opciones laborales...” (T3) “No, realmente no, en la actividad de este, no, no como taxista no es la mejor, pienso que hay otras opciones mejores, en cuanto a la competencia contra el carro pirata, contra el Uber y el moto taxismo ha creado una desigualdad muy grande y mucho desinterés, de mucho conductor antiguo de seguir con esta entidad, ehh es muy notorio, la remuneración se ha disminuido notable de cumplir con la tarifa, los dueños de los vehículos también se han complicado entonces, no es lo la mejor opción pero la ciudad no ofrece cosas mejores” (T3) “Por circunstancias de la vida, porque trabajaba en una empresa hace 25 años y esa empresa era de telecomunicaciones, la compro una multinacional, la multinacional llego con su planta para sacar trabajadores, entonces la mayoría ya salimos, entonces esa fue la circunstancia para el Taxi” (T8) “Lo más difícil, es que yo empecé a trabajar por una circunstancia, que mi ideal, nunca se me paso trabajar manejando taxi, porque ya a nivel superior uno desea otra cosa, pero por circunstancias de la vida, porque siempre hay que llevar el sustento a la familia, a la casa, pues toco.” (T8).

Orientación al bien Común

Las necesidades orientadas al bien común indagan por el quehacer del trabajador, como el oficio al que estos se dedican termina siendo un canal por el cual estos tienen la oportunidad de brindar un servicio a la sociedad, aportar en la construcción de un bienestar general o incluso al desarrollo y funcionamiento del país en el que viven; para los conductores de Taxi la responsabilidad con la vida de sus pasajeros, la seguridad y comodidad durante el trayecto son bastante significativas, sin dejar a un lado el servicio amable que puedan prestar a estos clientes, tal como mencionan:

“Pues la verdad, yo ya me hecho muy amiga de mucha gente por mi servicio, porque pues yo me bajo, abro la puerta, un buen saludo, cuando se van a ir “que dios los bendiga” (T5) “yo creo que asociando la parte servicial, es un servicio, como profesión y como conductor yo creo que se puede asociar porque es un servicio que cualquier persona lo puede adquirir.” (T9) “El significado de ser conductor, yo creo que el significado de ser conductor, es de mucha responsabilidad, demasiada responsabilidad, tanto uno solo, como conductor, y de igual forma cuando uno lleva un servicio, y está expuesto a muchos obstáculos de la, de la, del momento ¿no?, en las vías, entonces yo pienso que es una responsabilidad grande con la vida de las personas que uno lleva y con las personas que uno, se va a encontrar por el camino.” (T2)

Centralidad del Trabajo

Partiendo de lo dicho por Stecher, Diaz y Godoy (2005) está relacionada con qué y tan central es el trabajo para la identidad de un sujeto, es decir, como este suele ser una fuente de sentido por medio de la cual suelen hacer significativas sus acciones o que conllevan al desarrollo de planes, objetivos o aspiraciones. Esta categoría se encuentra compuesta por la Autorrealización y la Autonomía y conto con 13 respuestas para los conductores de taxi

Autorrealización

Las necesidades de autorrealización se encuentran asociadas con los planes concretos de cada sujeto, sus sueños, proyectos a futuro y desarrollo personal, para los cuales el trabajo que ejercen es una oportunidad de alcanzar estos propósitos

Para los conductores de Taxi esta subcategoría conto con una representación importante, para varios de estos trabajadores su labor esta significativamente relacionada con su desarrollo y satisfacción personal, consideran que esta es un factor esencial de su diario vivir y una profesión igual de digna a cualquier otra, esto se evidencia en respuestas tales como:

“El significado de ser conductor, yo creo que el significado de ser conductor, es de mucha responsabilidad, demasiada responsabilidad, tanto uno solo, como conductor, y de igual forma cuando uno lleva un servicio, y está expuesto a muchos obstáculos de la, de la, del momento ¿no?, en las vías, entonces yo pienso que es una responsabilidad grande con la vida de las personas que uno lleva y con las personas que uno, se va a encontrar por el camino.” (T2) “No pues para mí, lo más hermoso, porque yo amo mi trabajo, para mí lo más importante, después de mi familia, porque a través de... de manejar taxi, he sacado todo adelante ¿ve? Y siempre amo yo esa labor y a pesar que ha habido tiempos muy difíciles, pero con ayuda de Dios he salido adelante y aquí estoy todavía vigente y pues creo que todavía voy aguantar un poquito más.” (T1) “Pues hay varias, hay muchas, porque le digo que uno cambia mucho ¿sí?, porque uno... en la forma en la que trabaja, en la que trata a los compañeros, mirando unas cosas que uno realmente no sabe, aprende de ellos y ellos aprenden de uno, esa cuestión es que, de taxista, de chofer.” (T4) “Es un trabajo que me gusta mucho, día a día uno conoce gente nueva, muchas veces los pasajeros le cuentan anécdotas a uno de lo que les pasa en la vida, así que es un trabajo bonito.” (T6) “Es una profesión como todas, unos son médicos, otros son ingenieros, otros son taxistas desde que se haga bien, todo es valedero, todo es válido.” (T8) “Pues ahoritica esta visto como una

profesión, una profesión como todas porque ahí se está ganando la vida, se está ganando la vida honradamente” (T8)

Autonomía

La Autonomía es una necesidad que se relaciona de manera significativa con la libertad o capacidad de decisión que pueda tener un sujeto sobre todo lo que abarca su propio trabajo, esto no es diferente para el caso del único conductor de taxi que hizo relación a esta subcategoría, el sentirse su propio jefe y contar con la posibilidad de manejar su horario y no tener que rendirle cuentas a nadie era algo positivo, el respondió:

“porque en el taxi, pase a ser yo mismo... como mi patrón.” (T10)

Discusión

El concepto de trabajo a lo largo del tiempo ha estado asociado con múltiples creencias, hechos, los cuales han marcado o provocado que se genere toda una construcción en torno a este. El trabajo como tal puede definirse como toda actividad realizada en un tiempo estipulado y que cuenta con una remuneración económica, donde cada persona de manera implícita o explícita le otorga un sentido a aquella actividad que se encuentra desempeñando de acuerdo a lo dicho por la Universidad de Granada (2009). Adicional a la construcción del trabajo, también surgió la de significado que dan los trabajadores a su quehacer, a esto se le llama Sentido del Trabajo, el cual fue definido como un constructo formado por tres dimensiones; centralidad del trabajo, Valore del trabajo y Articulaciones del trabajo con la vida no laboral de acuerdo con el MOW, Citado por Stecher, Díaz y Godoy (2005)

Partiendo del significado que dan las personas a su trabajo, es posible identificar que esta construcción también ha ido cambiando con los años y con los diferentes periodos históricos, esto es sobre todo más significativo en la actualidad, pues las personas cuentan con libertad de elegir aquella actividad laboral por la cual sienten algún tipo de vocación, asunto que habría sido muy diferente en otros periodos históricos.

Aunque el sentido del trabajo sea un tema mucho más relevante en la actualidad, hay Ocupaciones en las cuales poco o nada se ha indagado acerca de este fenómeno, un claro ejemplo de esto son las actividades laborales relacionadas con el transporte urbano y es allí donde se puede ubicar el principal objetivo de esta investigación, la cual buscó indagar por ese sentido que dan a su trabajo los conductores de Taxi y de la plataforma Uber en la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta, el discurso de ambos grupos, lo cual implicó detallar el significado que tiene para ellos el trabajo, tomando como referencia, las razones que los llevaron a laborar como conductores y las experiencias vividas en esta actividad y de esa manera entender la construcción de identidad laboral y el reconocimiento que ellos tienen con los que construyen el sentido de que su quehacer.

Fue pertinente entonces, determinar de qué manera se encontraba construido el sentido del trabajo en conductores de Bucaramanga y su área metropolitana, para lo cual se partió por analizar las frecuencias de respuesta dadas por parte de la muestra que participó en este estudio, las cuales se clasificaron en tres categorías, la primera se referencia en el valor que representa el trabajo, la segunda parte de las experiencias que viven día a día cumpliendo sus funciones laborales y la tercera, esta enfoca en la centralidad del trabajo.

Teniendo en cuenta la mayor frecuencia de respuestas por parte de los conductores de Taxi y Uber, es pertinente hablar de las experiencias, las cuales se toman como positivas y negativas. Dentro de los aspectos positivos de la actividad laboral, están aquellas relacionadas de manera significativa con el trato que estos trabajadores reciben normalmente por parte de los usuarios.

Por otro lado, las experiencias negativas en el trabajo se ubicaron como otra subcategoría con alta frecuencia de respuesta por parte de ambos grupos, en el caso de los conductores de Uber, estas experiencias se asocian de manera significativa al riesgo público, la falta de alguna normatividad en cuanto al servicio y a la persecución, amenazas o posibles agresiones por parte de los conductores de Taxi. Si bien el riesgo público también es compartido por los conductores de Taxi, estos perciben la competencia con sus pares de Uber como una situación injusta, en la cual se encuentran en desventaja y abandonados por los entes reguladores; estos hallazgos, son congruentes con aquello que Wallsten (2015) y Oliveira y Costeira (2017) encontraron en sus estudios.

Es importante mencionar que las anteriores investigaciones realizadas con el servicio de transporte público, se diferencian de la presente, en cuestión, que el servicio de Uber tiene aproximadamente 5 años en el país y un poco más en el resto del mundo, lo cual ha permitido que los conductores de taxi opten por nuevas estrategias para poder competir con estos, entre las que resaltan Apps como EasyTaxi y mayor disposición al servicio.

En lo pertinente al valor del trabajo, la subcategoría con mayor frecuencia de respuesta fue la de necesidades de carácter instrumental, siendo para ambos grupos una de las principales razones por las que laboran prestando un servicio de transporte, además ante la necesidad de contar con un sustento económico el cual puede ser destinado a satisfacer las necesidades propias o las de un grupo familiar, ya que en un número significativo de los participantes se evidenció que eran responsables por el mantenimiento de sus familias, sin embargo, otro punto importante a nivel instrumental para ambos grupos de conductores hace referencia a la posibilidad que les daba su trabajo de poder conocer la ciudad a mayor profundidad.

La segunda sub categoría con mayor representatividad en lo referente a valor del trabajo era la orientación al bien común, la cual relaciona con prestar un buen servicio y procurar que los usuarios se sintieran cómodos con la calidad de este, procurando el funcionamiento adecuado de la comunidad, dicha necesidad fue mucho más pertinente para los conductores de la plataforma Uber, los cuales manifestaron que una de sus prioridades era la de procurar el bienestar del usuario teniendo en cuenta las diferentes exigencias que tenía

cada uno de estos al solicitar un servicio, mientras que para los conductores de Taxi esta se relacionó más con llegar de manera rápida al destino, sin tener en cuenta otras variables, como pudieron ser la conversación con el usuario, rutas alternativas o incluso la emisora que iba sonando en el vehículo.

La categoría con menor incidencia de respuesta fue la Centralidad del trabajo, donde se encuentra la necesidad de autorrealización la cual apareció de manera considerable en los conductores de Taxi, los cuales a pesar de las dificultades de su trabajo manifestaron un agrado por este y lo veían como una oportunidad de crecimiento, algunos de ellos refirieron que esta actividad se había convertido en algo fundamental en su día a día. En el caso de los conductores de Uber esta situación fue bastante diferente, ya que lo más predominante fue el ver el trabajo actual como una ocupación de carácter transitorio, mientras obtenían algo acorde a sus expectativas o estudios o también a causa de la falta de oportunidades en su campo o un despido reciente.

Por otro lado, al tomar la subcategoría de Autonomía, esta fue más predominante en conductores de Uber, quienes incluso llegaban a citarla como una de las principales razones para trabajar en esta plataforma pues les suponía la libertad de trabajar en horarios en los que se sintieran cómodos o sin responderle a algún superior, mientras que en conductores de Taxi solo uno de ellos hizo referencia a dicha necesidad, manifestando ideas similares a las de los conductores de Uber, posiblemente por ser el dueño del carro que manejaba.

Finalmente, aunque el estudio abarco a dos tipos de conductores, los cuales son concebidos de manera cotidiana como radicalmente opuestos debido a la forma en que ambos se encuentran constituidos ante los entes reguladores, existen varios puntos en los cuales sus posturas convergen y dan idea de que el sentido del trabajo en el caso de ambos se relacionada de manera predominante con las necesidades de carácter instrumental en ambos grupos, sin dejar de lado la responsabilidad con la que se sienten vinculados, pues en mayor o menor medida ambos procuran brindar un buen servicio y contribuir al funcionamiento de la sociedad.

Sin embargo, es pertinente mencionar que en la construcción de este sentido del trabajo, existe una mayor congruencia con sus planes a futuro en el caso de los conductores de Taxi, los cuales lo asumen como una posibilidad para autorrealizarse.

Otro punto en que convergen estos dos tipos de conductores es en la forma en que perciben las experiencias gratas de su trabajo, en donde para ambos la gratitud y buen trato del usuario es algo remunerador.

Se pudo evidenciar también con este estudio que cada persona mantiene unas necesidades, unas ambiciones y expectativas referentes a su vida laboral, que desea que se conviertan en realidad o que influyen en la manera en que percibe o se siente con respecto a este. Estos anhelos son lo que constituyen el constructo de sentido del trabajo, debido que, este tiene un gran efecto en el desarrollo del quehacer de estos sujetos.

Referencias

- Alba, A. (1996). *En busca del primer empleo: el precio de la experiencia*. Recuperado de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/5034>
- Álvarez, A. (1996). *En busca del primer empleo: el precio de la experiencia*. Obtenido de: https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/8896/1/TS_AlvarezMariana.pdf
- Atunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Obtenido de: <https://catedralibrets.files.wordpress.com/2015/04/ricardo-antunes-adios-al-trabajo.pdf>
- Bedoya, D. Duarte L. & Carvajal, L. (2005). *Identidad del conductor en el contexto de las organizaciones del Trabajo Solidario*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/647/64740304/>
- Berger P., Luckmann T., (1991). *Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires, Amorrortu Editores.
- Bonilla, E. Rodríguez, P.. (1995). *Más allá del dilema de los métodos la investigación en ciencias sociales*. Santafé de Bogotá: Grupo Editorial Norma Obtenido de: Biblioteca Ciencias de la Salud UNAB
- Caracol Radio . (4 de septiembre de 2014). *Una mancha amarilla de 480.000 taxis recorre las ciudades de Colombia. El servicio dejó de ser lujo de unos pocos. La tendencia es que, por seguridad, cada vez más mujeres toman taxi.:* http://caracol.com.co/radio/2014/09/05/nacional/1409925000_401523.html
- Cerda, E., Rodríguez, H., Leveke, F. D., Reyes, S. I., & Olivares, G. (2015). *Calidad de vida en conductores de taxis colectivos usando el cuestionario short form 36 Versión 2. Ciencia & trabajo, 17(52), 43-48*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000100009&script=sci_arttext
- Copello, L. (9 de marzo de 2010). *Logo Foro*. Obtenido de El Sentido del Trabajo: <http://logoforo.com/el-sentido-del-trabajo/>
- Coursea. (2013). *Historia del taxi*. Obtenido de <http://www.curiosfera.com/historia-del-taxi/>
- Código sustantivo del trabajo. (2011) Obtenido de *derecho individual del trabajo; Título I contrato individual del trabajo; capítulo 1: definición y normas generales. Artículo 22 definiciones*. Obtenido de

<http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Código, sustantivo del trabajo (2011) Obtenido de *derecho individual del trabajo; Título I contrato individual del trabajo; capítulo 1: definición y normas generales. Artículo 25 concurrencia de contratos*. Obtenido de <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Contreras, F. & Esguera, G. (2006) *Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. Positive psychology: a new perspective in psychology*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011

Dinero. (28 de febrero de 2018). *El 2018 empezó con una tasa de desempleo de dos dígitos*. Obtenido de Empleo: <http://www.dinero.com/economia/articulo/desempleo-en-colombia-enero-de-2018/255835>

Duc, G. Perroux, O. Schiedt, H. Walter, F. (2014) *Transport and mobility history. Between modal competition and coordination*

El Espectador . (Febrero de 28 de 2018). *En enero subió levemente el desempleo*. Obtenido de Economía: <https://www.elespectador.com/economia/en-enero-de-2018-el-desempleo-en-colombia-fue-del-118-articulo-741679>

El Tiempo. (2008 de diciembre de 9). *Los taxis, símbolos de historia, cultura y sociedad, fueron protagonistas en el Salón de París*. Obtenido de n 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.: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4713109>

Frankl, Viktor “*Psicoanálisis y Existencialismo*”, Fondo de Cultura Económica, México, 1997, Pág. 171

Golpe, V. D. (2015). *Meyer y Schwager (2007) definen la experiencia laboral o también llamada profesional: ¿Determina para las organizaciones la contratación de jóvenes recién graduados y les acarrea repercusiones?* Obtenido de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo_final_de_grado_valentina_da_luz_0.pdf

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Obtenido de:

https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf

Jiménez, E. (2007) *La subjetivación de la experiencia Laboral en trabajadores Mexicanos*. Obtenido de

<https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2007/tdx-1107107-130531/mejr1de1.pdf>

Ledesma, R., Poó F. & Peralta, M. (2008). *Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de servicio de taxi*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/313759422_Condiciones_de_trabajo_y_estado_de_salud_en_conductores_de_servicio_de_taxi

Mejía, F (26 de junio de 2013). *La Historia del Taxi en el mundo y en Colombia*.

Obtenido de Old Parents. Obtenido de

<http://www.aqiconsultores.com/oldpartners/?p=82>

Ministerio del trabajo. Obtenido de *Glosario: trabajador*

<http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Oliveira, C. & Costeira, G. (2017). *Does Uber competition reduce taxi drivers' income? Evidence from Brazil*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/321732177_Uber_english

Odebrecht, T. (9 de septiembre de 2017). *El transporte público es un derecho fundamental*. Obtenido de El Tiempo:

<https://colombia2020.elespectador.com/opinion/el-transporte-publico-es-un-derecho-fundamental>

Palomba, R. (24 de julio de 2002). *Calidad de Vida: conceptos y medidas*. Obtenido de Taller sobre Calidad de vida y redes de apoyo de las personas adultas mayores:

https://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf

Pattakos, Alex (2005) “En busca del sentido. Los principios de Viktor Frankl aplicados al mundo del trabajo”, Editorial Paidós, Barcelona, Pág. 35.

Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A. & González, L. (2010) *Entrevista*. Obtenido de *Tipos de entrevista. Según su estructura y diseño. Semi-estructurada*. Obtenido de <https://docplayer.es/393295-Entrevista-alicia-pelaez-jorge-rodriguez-samantha-ramirez-laura-perez-ana-vazquez-laura-gonzalez.html>

- Pico, D. & Sánchez P. (2008). *El trabajo como constructor de sentido de vida personal y organizacional de conductores de empresas del sector de transporte en Bucaramanga*. Obtenido de Biblioteca Médica UNAB.
- Revista Dinero. (7 de julio de 2014). ¿Quién es el creador de Uber? Obtenido de Periódico dinero: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/creador-aplicacion-uber/198682>
- Rodríguez, A. (8 de octubre de 2015). *La historia de Uber*. Obtenido de Hipertextual: <https://hipertextual.com/2015/10/historia-uber>
- Rodríguez Herrera, D. (14 de marzo de 2015). *¿Cómo nació Uber?* Obtenido de Libertad digital: <https://www.libertaddigital.com/ciencia-tecnologia/internet/2015-03-14/como-nacio-uber-1276543111/>
- Ronchese, F. & Bovenzi, M. (2012). *Occupational risks and health disorders in transport drivers. Giornale italiano di medicina del lavoro ed ergonomia*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/233872030_Occupational_risks_and_health_disorders_in_transport_drivers/
- Smith, J. Flowers, P. & Larkin M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis*.
- Steacher, A., Diaz, X., & Godoy (Diciembre de 2005). *Significados del trabajo identidad y ciudadanía*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/313764294_Significados_del_trabajo_identidad_y_ciudadania_La_experiencia_de_hombres_y_mujeres_en_un_mercado_laboral_flexible
- Todolis, A (diciembre de 2015). *El Impacto de la "Uber economy" en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo*. Obtenido de <https://repositori.upf.edu/handle/10230/26709>
- Universidad De Granada. (2009). *Historia del trabajo*. Obtenido de <http://www.ugr.es/~dtrabajo/programas/09-10/HistoriadelTrabajo.pdf>
- Vanguardia . (15 de febrero de 2016). *En el área hay más de 603 mil automotores matriculados: Runt*. Obtenido de <http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/347342-en-el-area-hay-mas-de-603-mil-automotores-matriculados-runt>

Wallsten, S. (2015). *The Competitive Effects of the Sharing Economy: How is Uber Changing Taxis?* Obtenido de https://techpolicyinstitute.org/policy_paper/the-competitive-effects-of-the-sharing-economy-how-is-uber-changing-taxis/

Apéndices

Consentimiento Informado

Respetado(a) señor(a), por medio del presente documento le solicito su participación voluntaria por escrito de la realización de una entrevista, que nosotros Nicolás Olivares Torres identificado con la cedula 1098742426 expedida en la ciudad de Bucaramanga, con la credencial universitaria U000 91280 y Laura Elizabeth Vargas Naranjo identificada con la cedula 1098795637 expedida en la ciudad de Bucaramanga, con la credencial universitaria U00091186, hemos redactado como parte de un ejercicio académico, específicamente de “Proyecto de Grado”, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), donde se le realizara una entrevista la cual tendrá como fin, describir el sentido del trabajo en los conductores de Taxi y de Uber.

La información obtenida de la siguiente entrevista con fines académicos, tendrá un carácter eminentemente confidencial, de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio. De igual forma se le recuerda que el tratamiento que se aplicara a todas sus respuestas se encontrará conforme al dispuesto en el Artículo 6° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 5° del Decreto 1377 de 2013, por tratarse de información sensible (Artículo 5° Ley 1581 de 2012).

En consideración de lo anterior, agradezco su participación voluntaria en la realización de esta prueba. Si desea participar, por favor marque sus datos personales en la parte inferior de la hoja y firme en el espacio designado.

Aceptación

Con Fecha _____ habiendo comprendido lo anterior y una vez que se aclararon todas las dudas, que surgieron con respecto a mi participación en la investigación, acepto participar en ella.

Nombre completo: _____ C.C. _____

Firma _____

Entrevista Semi-estructurada

1. ¿Cuál es su lugar de procedencia?
2. ¿Cuántos años tiene?
3. ¿A qué estrato socio-económico pertenece?
4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?
5. ¿Qué tipo de seguridad social posee? EPS/ Sisben.
6. ¿Cuál es su promedio salarial mensual?
7. ¿Cuál es su estado civil?
8. ¿Tiene usted hijos? ¿Cuántos?
9. ¿Cuáles fueron las razones que lo llevaron a empezar a trabajar como conductor de...?
(Taxi/Uber)
10. ¿Cuáles han sido las experiencias más significativas en la labor como conductor?
11. ¿Cuáles son los riesgos a los que está expuesto mientras ejerce sus funciones como conductor?
12. ¿Qué aspectos considera que han cambiado en su vida, desde que inició esta actividad laboral? (Conducción)
13. ¿Qué es lo más difícil que ha tenido que afrontar en su rol como conductor?
14. ¿Qué tipo de trato recibe a diario por parte de los usuarios?
15. ¿Cuál es el elemento diferenciador para ser preferido por los usuarios?
16. ¿Cuál es el significado que tiene para usted este trabajo de conductor...? (Taxi/Uber)
17. ¿Qué representa el conductor de (Taxi/Uber) en nuestra sociedad?

Transcripción entrevistas

Tabla 6. Transcripción de las entrevistas

| <i>Pregunta</i> | <i>Texto Respuesta Taxistas</i> | <i>Texto Respuesta Conductores UBER</i> |
|--|---|---|
| <p>1. <i>¿Cuáles fueron las razones que lo llevaron a empezar a trabajar como conductor de...? (Taxi/Uber)</i></p> | <p>T1: pues yo tengo ahoritica 27 años, manejando Taxi y las razones pues... ¡Ehh! En ese tiempo que yo empecé, en 1991, acababa de llegar de Barranquilla y ya venía con... con mi esposa y estaba embarazada y estaba aquí solo y llegue a trabajar por las tiendas, vendiendo queso, salchichón acá y a raíz de esa necesidad, pues como yo sabía manejar, pues me hice el esfuerzo para conseguir un carro para manejar y desde ahí he estado manejando Taxi hasta el día de hoy.</p> <p>T2: bueno las razones es porque... pues realmente, yo soy de Bucaramanga, me había casado estaba en otra ciudad, por inconvenientes de de pareja, reretome otra vez, el regreso a Bucaramanga y en el cual pues me encontré mirando la la situación de la ciudad pues se presentó esta oportunidad de manejar Taxi, ¿no?, en el momento pueden presentar se otras oportunidades más adelante, peor en el momento estamos manejando el Taxi</p> <p>T3: la falta de oportunidad en otros, en otros, renglones y ha sido un factor primordial, porque la ciudad es muy limitada en dar nuevas opciones laborales... básicamente.</p> <p>T4: un medio de facilidad, como, como una manera de tener una mejor sustancia y</p> | <p>CU1: Como yo les dije, yo trabajo en zapatería y eso se puso malo entonces, se me aparecieron, se me apareció la oportunidad de trabajo y lo cogí hace ocho días.</p> <p>CU2: ¡mmmm! Compramos carro y decidí sacarle provecho.</p> <p>CU3: porque en esta ciudad es... digamos los precios son muy altos en muchas cosas, entonces usted realmente con \$1'200.000 no es capaz de subsistir, incluso siendo trabajador entonces básicamente usted tiene que ganarse básicamente \$2'000.000 para poder subsistir, para poder vivir, para poder subsanar todos sus gastos y realmente el que se gane un mínimo y sea capaz de vivir pues es un arrecho porque en esta ciudad no se puede.</p> <p>CU4: me pareció una propuesta muy buena, en la cual me agrada que tengo flexibilidad de horarios y es bueno, genera buenos ingresos.</p> <p>CU5: ansiedad por conseguir un trabajo.</p> <p>CU6: Por el desempleo.</p> <p>CU7: pues lo que pasa es que yo trabajo en ventas y no gano lo suficiente, necesito más ingresos entonces yo le dedico un tiempo a, el tiempo que tengo libre, se lo dedico a manejar y ahí mejoro mis ingresos.</p> <p>CU8: pues en ese momento estaba sin trabajo y pues me di cuenta que Uber era como una buena opción para recibir ingresos sin tener que matarme tanto</p> <p>CU9: lo vi como una oportunidad de trabajo y pues me brindaron la oportunidad de desempeñarme</p> |

2. *¿Cuáles han sido las experiencias más significativas en la labor como conductor?*

pues me gusta la experiencia de manejar taxi

T5: La verdad, tengo mucho pariente trabajando en esta área de taxismo, entonces pues como por brindar un buen servicio, colaborarle a la gente, porque la verdad tengo que ayudar a mi mamá y a mi hermana porque mi papá nos dejó solas.

T6: Hmmm, me gusta porque el salario es relativamente bueno, conoce uno la ciudad.

T7: por lo económico y para ayudar a mi familia, a mis papás.

T8: por circunstancias de la vida, porque trabajaba en una empresa hace 25 años y esa empresa era de telecomunicaciones y la compro una multinacional y esa multinacional con su planta para sacar trabajadores y la mayoría ya salimos y esas son las circunstancias del taxi.

T9: pues la razones es porque mi mamá compro el taxi y pues yo lo manejo.

T10: pues viendo la competencia laboral que hay, probé varias profesiones y por cosas del destino, termine manejando taxi.

T11: pues lo más importante, es que he podido sacar el hogar adelante... ¡ehh! los cuatro hijos pues... no ha sido una cosa de gran poder, haberlos sacado pero a lo... a lo pobre, allá a lo que daba el taxi, pues ahí los fui sacando, ahoritica todos pues ya son mayores de 20 años y... incluso ahoritica todavía les estoy colaborando, entonces, lo más significativo es, haber sacado la familia adelante.

como conductor, entonces aproveche la oportunidad.

CU10: bueno en primer lugar, estaba desempleado y vi como una opción fácil.

CU1: buena gente, el trato, o sea es como más... yo maneje Taxi, hace como dos años y ¿qué? Y me atracaron como dos veces, en cambio en el Uber, uno recoge gente como más seleccionada
CU2: ¡ehhh! Tratar con diferentes personalidades, diferentes... ¡ehh! que le digo yo, si, diferentes personalidades, cada quien tiene su forma diferente de ser, hay algunos que no les gusta que les hable y otros si y pues así...

T2: pues... ¿experiencias? Todos los días ¿no?, de de estrellarme, pues nunca, no, un accidente eso es relativo ¿no? En el tema de accidentes, pero... las experiencias, que de pronto uno en un momento, hay personas que a veces... y esta semana, quiero comentarle, una pareja se, se, se, como dicen, se comió un “Pare” y casi los... gracias a Dios yo iba prevenido también y, y, y si porque realmente el accidente, habría sido muy duro, lo que los esperaba, ahí era un muro, un muro muy grande, entonces experiencias, pues uno todos los días tiene muchas experiencias, con la gente, con los mismos peatones, con las personas que utilizan el servicio, con las personas de las plataformas, de los demás vehículos también, de los buses también... o sea... estas son experiencias a diario ¿no? Que uno...

T3: quizás ehheh conocer muchas problemáticas sociales de diferentes barrios, eh lo otro ehheh que me causa un poco de impresión es ehheh la falta de cultura de los conductores de las motos, el moto taxista, de los mismos taxistas, el gremio se ve muy bajo el nivel de cultura, mucho respeto a las normas de tránsito, mucha convivencia a las demás personas, así esas son las cosas que más me han sorprendido y que pues me he dado cuenta.

T4: experiencias... no pues, no ha habido una, porque la experiencia es que uno

CU3: pues experiencias así significativas, no... no tengo muchas, sin embargo lo importante es que he conocido más la ciudad que, más que en todo lo que llevo viviendo acá en Bucaramanga.

CU4: ¿significativas? Que los taxistas me quieran partir los vidrios.

CU5: cuando los pasajeros son amables, no hay ningún inconveniente en la ruta.

CU6: a ver, así como experiencias, experiencias... en la vida, no la verdad no tengo así como experiencias rutinarias, nada malo

CU7: pues para mí, que no conocía algunas partes de la ciudad, entonces ¡ehh! Que me han tocado ir a sitios que no conozco, entonces de pronto la gente se disgusta por si no voy por la ruta que es, entonces yo les pregunto, lo otro es que... si uno va en trancón, uno piensa que tránsito le va a detener el carro y a preguntar le sí son amigos, son pasajeros o eso es lo más preocupante, porque recoger gente que uno no conoce y le da cierta desconfianza y más si es tarde en la noche.

CU8: no pues el hecho de conocer más la ciudad, de conocer más gente, de interactuar con la gente, de poder llevar a la gente a su destino, de hacer las cosas bien.

CU9: experiencias, la competencia y la inseguridad.

CU10: bueno han sido unas positivas y unas negativas, negativas porque siempre hay, en Colombia todavía no es legal, entonces siempre sale uno con el miedo del comparendo y eso, los taxistas también ha habido problemas y buenas, porque siento que es algo sencillo y fácil de involucrar y ya.

aprende día a día muchas cosas, día a día uno está aprendiendo muchas cosas en la calle, con la gente, con los mismos conductores, mismos compañeros de trabajo que queda uno asombrado de pensar ¿Y cómo eso está pasando? Sinceramente pasan muchas cosas todos los días

T5: Pues, la verdad, un parto, fue algo como decimos nosotros, algo sobrenatural, algo que nunca nos imaginamos, algo que me marco mucho, mucho como mujer.

T6: Me han robado dos veces.

T7: que uno conoce mucha gente y a la ciudad.

T8: la más significativa, es el de poder dialogar con los usuarios diariamente.

T9: las experiencias significativas, la intolerancia, es una, hay muchas personas que no son tolerantes a la paciencia, como conductor, como taxista.

T10: pues las experiencias más significativas, que cada pasajero tiene una historia diferente.

3. *¿Cuáles son los riesgos a los que está expuesto mientras ejerce sus funciones como conductor?*

T1: no pues los riesgos más frecuentes son... ahoritica... bueno siempre lo ha habido todos los tiempos, la cuestión del atraco, que lo roben a uno el sustento, lo que se ha hecho en el día o incluso pues, como hoy en día utiliza uno el celular y que uno carga todo el día el celular jajaja pues que le roben eso pues ya se volvió hasta normal... y lo otro pues... la cuestión de los accidentes, estar uno pendiente a todo para no tener

CU1: de pronto un parte

CU2: ¿Cómo conductor de Uber? Que nos pare tránsito y nos quite el carro, como conductor general... una estrellada que no haga falta, alguna persona que sea irresponsable y me estrelle o me cierre.

CU3: ¡uy! Uno se encuentra... pues primero, manejar es una actividad peligrosa, entonces el riesgo es... todo y segundo pues la gente, se expone usted a que los taxistas le casquen ¿no? Porque ellos a veces están a la trinca de que uno les

un complique, ningún accidente o con ningún... o pues eso es , esas son las cosas más complicadas que uno tiene en el manejo, el atraco y los accidentes.

T2: bueno, los riesgos, hay muchos, demasiados riesgos, eh... con los peatones... con... sobre todo con las personas de las motos, son los de la... me parece a mí que son los de más riesgo porque... por ejemplo yo ayer... hoy hoy, hoy en el sector del Mutis, le di la vía a un señor para que cruzara, que iba saliendo como de su parqueadero, iba saliendo, entonces yo iba sobre la vía y yo pare y le hice señas que pasara... entonces el señor iba a salir, cuando se le atravesó una moto, se le adelanto en una velocidad que el señor quedo, pues también impresionado ¿no? O sea, a mí me parece que peatones y motos son el tema de riesgo, ¿no? Bastante a veces no utilizan el paso de cebra, se lanzan, ¡Ehhh! bueno... hay muchas cosas ¿no?

T3: precisamente lo que le contaba de los moto taxistas, por ese afán de conseguir sus carreras de llevar sus carreras a tiempo, abusan, abusan de las normas de tránsito y parte de eso, hay mucho irrespeto por parte del pasajero, entonces eso se torna un riesgo, para quienes, para quienes manejamos con ellos, otro también es cuando vamos a los barrios de sectores un poco riesgosos como por ejemplo el norte, hay mucho, mucho riesgo por

demuestre, de si usted les da papaya pues ellos le caen, entonces ese es uno de los riesgos grandes, a estrellarse, a que lo robe un usuario o que, imagínese todo hasta la muerte.

CU4: los taxistas son el riesgo más frecuente. Los taxistas...

CU5: hay muchos, por ejemplo, hay veces que los pasajeros son muy groseros y hay veces que lo desafían, como a tener problemas con uno tanto físicamente como verbalmente, también la policía, la policía, hay mucho problema con la policía en este caso, lo persiguen a uno y más que todo, los taxistas, lo taxistas también dan mucha guerra.

CU6: el tráfico, los atracos, la persecución de la policía, taxistas y los comparendos de tránsito.

CU7: ¿los riesgos? Esta de pronto, en lo que implica manejar un carro, un accidente, un choque, lo que le dije ahorita por ejemplo, que pidan un servicio y que sea gente que de pronto no es confiable, que sea por atracarlo o también que sea una trampa de tránsito, para ver si uno presta un servicio porque eso no está permitido, la aplicación si está permitida pero dar el servicio en un carro particular para llevar pasajeros, no está permitido legalmente.

CU8: los riesgos, no pues los riesgos que tiene todo conductor, que lo atraquen, que le pongan una multa, que le quiten el vehículo a uno, un accidente de tránsito, eso... como luchar contra la gente mejor dicho.

CU9: el atraco

CU10: primero trabajar en la calle que uno está expuesto a cualquier peligro y con los taxistas también, hay muchos que no nos quieren.

tanta moto, porque ellos tienen tanta facilidad para fácilmente para atracar a cualquier conductor, tanto taxistas como gente de zona común.

T4: no, la imprudencia de los mismo peatones, la imprudencia, hay mucha imprudencia de las motos, los mismos carros, tiene uno que estar muy pendiente para evitar tanto accidente que se presenta con ser uno conductor.

T5: Un robo, un accidente, son los que más que pues uno dice que tiene que tener cuidado.

T6: Muchas veces hay personas que pues quieren robarlo a uno o pues muchas cosas malas, entonces pues es de pronto el riesgo de la gente, algunos pasajeros.

T7: a los atracos, de pronto a un atraco.

T8: ¿Cómo conductor? ¡Ehh! Diariamente es la inseguridad ¿no? Hay unos sitios que son más vulnerables que otros, entonces hacia eso es lo que más peligros tiene un taxista.

T9: los riesgos, estamos expuestos diariamente al hurto, a la delincuencia, como hay tanto desempleo en la ciudad, no falta el que atraque y pues está en riesgo hasta la vida.

T10: a la inseguridad, los atracos.

4. *¿Qué aspectos considera que han cambiado en su vida, desde que inició esta*

T11: no pues que aspecto... yo siempre he sido el mismo, siempre, pues si he aprendido un poquito más a... a ser responsable porque... el trabajo de Taxi le enseña a uno eso, la responsabilidad, el

CU1: en la seguridad, porque en el taxi uno monta gente que no sabe, en cambio acá queda registrado. Es acá ¿cierto? ¿Este es la florida?

CU2: ¡mmmm!, pues que le digo yo como... hay más independencia, o sea trabaja uno cuando quiere,

actividad laboral?
(Conducción)

trato con las personas, la responsabilidad con el patrón, la responsabilidad con la familia, incluso, la responsabilidad con carro porque de todas maneras, hay que cuidar uno todo, todo tiene que ir de la mano con una responsabilidad para que todo vaya bien. Eso es.

T2: bueno... ¡Ehhh! El conocimiento de la ciudad, tenía un tiempo de no estar por acá en la ciudad... y... tengo buena ubicación... pero, lógico, la ciudad va cambiando a diario, muchas cosas y al pasar los años, póngale diez años, es mucho los cambios que se ven, en construcciones, la parte urbanística, la parte vías y muchas cosas ¿no? El crecimiento del área Metropolitana, es bastante, entonces, ¡Ehhh! Yo lo que he venido ¡Ehhh! Es luchar por convertirme amigo de los, de los, de las personas que utilizan el servicio y así mismo lo guían a uno.

T3: no, realmente no, en la actividad de este, no, no como taxista no es la mejor, pienso que hay otras opciones mejores, en cuanto a la competencia contra el carro pirata, contra el Uber y el moto taxismo ha creado una desigualdad muy grande y mucho desinterés, de mucho conductor antiguo de seguir con esta entidad, ehh es muy notorio, la remuneración se ha disminuido notable de cumplir con la tarifa, los dueños de los vehículos también se han complicado entonces, no es lo la mejor

cuando uno quiere hacer plata pues trabaja sino no.

CU3: que me alcanza la plata... que ahora si me alcanza la plática y me rinde, ¿no? Ese es un saldo a favor, que me alcance sobre todo con el carrito que tengo me alcanza.

CU4: me relajo más, gano dinero más fácil.

CU5: Me alcanza más la plata

CU6: ¡a ver! Que haya cambiado, muchas cosas, gano más dinero

CU7: pues para mí, tener mejore ingresos, me ha servido en ese sentido, pero también al tener doble trabajo, no le puedo dedicar tiempo doblemente a la casa, a mi hijo, pero básicamente es por mejorar.

CU8: no pues, que ahora dispongo de mi tiempo, que puedo disponer de el cuándo yo quiera, que en el momento en el que yo necesite trabajar, puedo hacerlo y hago lo que necesito y si necesito compartir tiempo con mi familia, puedo compartir, como no podía hacer en los otros trabajos.

CU9: Lidiar con la inestabilidad económica, porque no es un sueldo constante fijo y la seguridad social de uno varía mucho porque tiene uno que pagarla porque no es una empresa constituida donde tenga uno lo de ley.

CU10: manejo mi propio tiempo, me gusta.

opción pero la ciudad no ofrece cosas mejores

T4: pues hay varias, hay muchas, porque le digo que uno cambia mucho ¿sí?, porque uno... en la forma en la que trabaja, en la que trata a los compañeros, mirando unas cosas que uno realmente no sabe, aprende de ellos y ellos aprenden de uno, esa cuestión es que, de taxista, de chofer.

T5: Pues me he dado a conocer de mucha gente, han ayudado a mi familia, trabajos y todo eso. Y pues, la economía, he podido ayudar más al estudio de mi hermana y pues a mi mamá

T6: Lograr conocer pues también gente muy buena en esta trabajo, he podido compartir y pues he hecho muchos contactos.

T7: he mejorado bastante lo económico.

T8: lo más difícil, es que yo empecé a trabajar por una circunstancia, que mi ideal, nunca se me paso trabajar manejando taxi, porque ya a nivel superior uno desea otra cosa, pero por circunstancias de la vida, porque siempre hay que llevar el sustento a la familia, a la casa, pues toco.

T9: pues yo creo que el juicio, porque eso lo hace a uno cambiar, el modo en el que uno lleva la vida pero en esta labor, debe tener usted mucha paciencia y tener mucho juicio para seguir las cosas.

T10: porque en el taxi, pase a ser yo mismo... como mi patrón.

5. *¿Qué es lo más difícil que ha tenido que afrontar en su rol como conductor?*

T1: pues lo más difícil hoy en día, mmm... la piratería, la cuestión con el Uber... los moto piratas, los carros particulares, que ya hoy cualquiera puede trabajar y todo, eso es lo más complicado hoy en día, pero sin embargo, pues... hay plataformas de... en el celular que uno puede bajar y a través de esas plataformas pues uno se puede como quien dice, defender solo, para que uno se mantenga, se sostenga, pero eso es lo más complicado hoy en día es eso.

T2: ¿lo más difícil? Bueno... yo creo que... en este momento... a veces los trancones ¿no? Como lo más difícil ¿no?, como lo más estresante que yo veo, de, de flujo vehicular, veo, veo que, que es el tema de, de vías ¿no? Bucaramanga además hay mucho vehículo ¿sí?, entonces, es lo que yo puedo notar en eso.

T3: ¡ehh! la falta de control de la alcaldía, respecto al transporte informal, al transporte ilegal, la alcaldía no ha hecho mucho y eso cada día se va incrementando la competencia con motos, con carros viejos, con el Uber, entonces pienso yo que es lo más notorio, lo más desestimulante que hay para cumplir con esta actividad

T4: los trancones, ¡uy! Si los trancones y también el público, los mismos pasajeros, es que uno se encuentra con gente que cree que es buena gente y mentiras, hay mucho mucho, hay que prestarle atención, porque se sube una persona y

CU1: ¿lo más difícil? No, no, no pues los taxistas y transito

CU2: hasta el momento ninguno... nada porque llevo muy poco.

CU3: lo más difícil que he tenido que afrontar... ¡uy! Cuando la gente que se monta, no, no, no es consciente, la gente piensa que uno es otro más de sus empleados y no lo tratan a uno como persona, eso es doloroso.

CU4: ¿lo más difícil? Entrar a barrios peligrosos, a recoger o a llevar a esos barrios peligrosos.

CU5: casi me apuñala un pasajero.

CU6: una vez que me iban a atracar.

CU7: pues lo más difícil para mí, es que no conozco muy bien algunos barrios, tener que a altas horas de la noche estar desplazándose por la calle y también eso de la autoridad de tránsito, eso es lo que más me preocupa.

CU8: pues de pronto la competencia con los taxistas, eso siempre es complicado.

CU9: lo mas difícil, en lo personal, el tiempo, en lo laboral la inestabilidad económica es algo como complicado.

CU10: a veces si tengo horarios pocos extensos, entonces eso es un poco difícil

usted no sabe quién realmente es, tiene que estar muy pendiente de la gente porque en cualquier momento lo pueden estar atracando, lo pueden estar hiriendo y eso es en lo que hay que estar más pendiente.

T5: Mucho hombre grosero, tanto hombre como mujer muy grosera, a veces le parece muy caro, porque a veces anda uno despacio, entonces esas cositas les sacan las casillas, tiene uno que aguantar insultos y demás

T6: Las dos veces, las dos ocasiones del hurto, los dos hurtos.

T7: muchas veces el trato de las personas, o sea, las... las personas, o sea, las personas ¿ya?

T8: el conocer las direcciones, a pesar que al principio, cuando uno está empezando los mismos usuarios le van indicando a uno como llegar a su destino.

T9: lo mas difícil, pues en mi experiencia una vez casi me roban, hace casi 10 años, eso fue por el norte, pero gracias a Dios, no me paso nada, eso fue con unos taxistas fuimos liberales y eso fue una... estábamos casi cerca a la muerte.

T10: cierto días de semana, completar la tarifa.

6. *¿Qué tipo de trato recibe a diario por parte de los usuarios?*

T1: bueno, con los usuarios, yo tengo unos 27 años en la plaza, puedo decir que soy un afortunado porque no he tenido problemas con nadie, con los usuarios, me la he llevado bien, me he dado siempre a querer a respetar y eso es lo más importante

CU1: muy bien, muy bueno.

CU2: hasta el momento todo bien, o sea bien porque llevo muy poco y es muy poco lo que se habla ahí en el carro, casi todos van chateando, hablando por teléfono o escuchando música, entonces casi no hay trato.

CU3: la mayoría del trato es excelente, o sea no tengo así

porque hay de todas maneras hay usuarios de toda índole, como decir, borrachos, como decir, gente que viene mal geniada, como decir enfermos, abuelitos y todo eso uno trata de entenderlos unos a los otros, para poderse acomodar un poquito al trabajo, pero sí, me veo como un... como un... como decirle.. Un beneficiado al respecto a eso, nunca he tenido problemas con ningún usuario.

T2: yo pienso que en, en el trato, eso va en cada persona ¿no?, si, si, si yo como taxista- conductor y una persona que adquiera un servicio, necesita un servicio, así mismo como yo lo atienda, yo lo lleve, así mismo la persona se va a sentir bien, entonces desde el momento que lo recojo hasta el momento a que me desplazo a dejarlo al sitio al que va a ir, yo creo que es el trato que uno le de la persona, así mismo ellos se van a sentir bien.

T3: encuentra uno de todo, ¿no? Así como hay gente educada, culta que aprovechan el servicio que uno les ofrece, hay gente que presentan inconformidad con los taxistas que, que a veces que no tienen el detalle de prestar un servicio agradable, a veces habla por el celular en el vehículo, entonces a veces discuten con el usuario por, por unos centavos y creo que falta mucha cultura, definitivamente, eso falta que hayan de muchos, de algunos procedimientos, de algunos, protocolos de las empresas,

muchas quejas no, pero siempre hay gente de gente, que se cree con otros, otro tipo de poderes que nadie les ha otorgado

CU4: ¡ehh! 80% excelente 20% regular.

CU5: bien, más que todo es bien, eso es como todo, cada quien tiene su vida.

CU6: buen trato.

CU7: pues la mayor parte de usuarios son amables, me tratan bien, igualmente yo les presto un buen servicio, un servicio amable, pero con de pronto alguno se ha quejado de algo, de pronto porque uno coge una ruta, el servicio le sale más costoso, por ese lado o porque no pudo llegar a tiempo.

CU8: un trato muy amable en la mayoría de los casos.

CU9: eso es relativo, hay veces que uno recibe buen trato, le pagan muy bien lo que es la tarifa, pero hay otros que no, que tiran a robarlo a uno

CU10: generalmente es muy buena.

llenen los requisitos que requiere el usuario.

T4: no hay trato de tratos, porque hay usuarios que son realmente una belleza, pero hay otros que pelean por cualquier centavo que uno les deba, “¡ay! Es que usted me está robando” no, no, no, es que esa es la tarifa, lo que marco el taxímetro eso es lo que se da.

T5: Pues eso es como un 50% y 50%, de mucha gente es muy cordial y otra es muy grosera, muy patán y cositas así por el estilo

T6: Muy bueno, aquí el trabajo en Bucaramanga es muy bueno, la gente es muy agradecida con nosotros, les estamos prestando un buen servicio

T7: pues hay... hay tratos, hay clientes que lo tratan a uno bien y hay clientes que lo tratan a uno mal.

T8: pues generalmente, me ha ido muy bien.

T9: bueno eso si ya depende, de como uno preste el servicio, hay usuarios de buen corazón, pero hay personas que pues el usuario a veces no tiene paciencia porque pues creen que uno les va a robar la carrera, que uno altera el precio, pero pues como en todo, hay taxistas que son honestos y hay otros que no, por eso es que el usuario tiene un a veces un mal concepto pero no todos.

T10: esa si es muy diferente, cada usuario tiene su forma de tratar, existen los buenos, malos y regular

7. *¿Cuál es el elemento*

T1: pues cuando yo empecé lógicamente, al principio

CU1: no, como esos son pedido por aplicación, entonces no, yo no

*diferenciador
para ser
preferido por los
usuarios?*

pues... eh... la cuestión de los horarios, de los conductores, pues, no se... yo creo que había un poquito más de responsabilidad me... uno va conociendo un conductor a medida que va pasando el tiempo y uno se va dando de cuenta que... que hay gente de toda clase manejando taxi ¿no? Que hay unos buenos, como hay unos malos, pero en el tiempo de hoy en día pues... hay muchos jóvenes, hay mucha gente que está mal preparada y muchas veces pues... uno se da de cuenta que si hay una diferencia del conductor de hace 25 o 27 años al conductor de hoy en día

T2: S: yo pienso que en, en el trato, eso va en cada persona ¿no?, si, si, si yo como taxista- conductor y una persona que adquiera un servicio, necesita un servicio, así mismo como yo lo atiende, yo lo lleve, así mismo la persona se va a sentir bien, entonces desde el momento que lo recojo hasta el momento a que me desplazo a dejarlo al sitio al que va a ir, yo creo que es el trato que uno le da de la persona, así mismo ellos se van a sentir bien.

T3: el caso mío porque pues en este no ha sido mi actividad toda la vida entonces uno viene con la formación de otras empresas, en mi caso de Ecopetrol, en cuanto a respeto, seguridad integral, manera de conducir y tiene mucho y pues a uno se le facilita más tener un buen contacto con el usuario y si es

tengo que seleccionar, me seleccionan a mí, más bien

CU2: la cordialidad. Yo considero que soy cordial con la gente.

CU3: que me haga diferente a mí con respecto los otros conductores de Uber, pues yo creería que no, no creo que exista algo que me haga diferente pero pues como todos, a mí me gusta hacer las cosas bien, yo creo que todos queremos dar un buen servicio, pero no, no siento que haya algo diferente.

CU4: el carro, la mayoría de Uber maneja gama baja y como este es un carro de gama alta, le gusta al cliente, el cliente se siente más conforme y el Uber es tan económico que lo hace sentir muy bien, va en un buen carro y le están cobrando más económicamente.

CU5: soy muy sociable, si me arman conversación, les hago conversación, sino pues los dejo porque pienso que ellos deben estar ocupados en otras cosas o algo entonces yo los entiendo, yo los entiendo y busco la manera de llegar más rápido.

CU6: precisamente el trato amable, el trato, el trato cordial.

CU7: pues yo creería que para los usuarios, es la seguridad, porque a ellos les llega la persona que los va a conducir esas llamadas de Uber también quedan registradas, los trayectos también quedan registrados y ellos pueden calificar el servicio al final, entonces uno está pendiente de prestarles un buen servicio, es más barato que el taxi se registran los usuarios y pues les representa como más tranquilidad que coger un taxi en la calle.

CU8: el servicio, la verdad todo esta en el servicio, porque no es lo mismo subirse a un taxi, donde el taxista le responde a uno con tres piedras en la mano a uno subirse en

bastante notoria la diferencia entre los compañeros.

T4: la forma de uno poder manejar la gente, o sea la forma en la que usted pueda manejar la gente, porque es importante el perfil, porque si usted tiene un buen perfil, sabe que va a poder manejar bien a la gente, porque el hecho de saber cómo manejar la cuestión de la gente es muy favorable.

T5: Pues la verdad, yo ya me hecho muy amiga de mucha gente por mi servicio, porque pues yo me bajo, abro la puerta, un buen saludo, cuando se van a ir “que dios los bendiga”, “que le vaya bien”, cositas así por el estilo, que hagan que el usuario se sienta a gusto.

T6: El trato, el trato hacia el pasajero.

T7: pues de pronto la amabilidad.

T8: el servicio, el ser amable, el prestar un servicio con eficiencia

T9: la amabilidad.

T10: la atención al público.

un carro donde lo tratan de buena manera y ¿si?

CU9: la comodidad pienso, como los tratan, como los llevan, la comodidad del carro

CU10: el buen trato, el buen servicio.

8. *¿Cuál es el significado que tiene para usted este trabajo de conductor...? (Taxi/Uber)*

T1: no pues para mí, lo más hermoso, porque yo amo mi trabajo, para mí lo más importante, después de mi familia, porque a través de... de manejar taxi, he sacado todo adelante ¿ve? Y siempre amo yo esa labor y a pesar que ha habido tiempos muy difíciles, pero con ayuda de Dios he salido adelante y aquí estoy todavía vigente y pues creo que todavía voy aguantar un poquito más.

T2: el significado de ser conductor, yo creo que el significado de ser conductor,

CU1: ¿Cómo así? ¿Cómo una especie de...? como un espacio de paso, como algo de paso, como algo de escampo que llaman, una entrada adicional, mientras regreso al trabajo mío

CU2: responsabilidad

CU3: el significado que le... pues primero yo soy abogado, me da como cosa ¿no? Porque es una actividad ilegal, pero el significado que tiene es abrirse al mundo o sea esto ya es un hecho y de aquí, nadie, nadie nos va a sacar, esto no lo para nadie.

es de mucha responsabilidad, demasiada responsabilidad, tanto uno solo, como conductor, y de igual forma cuando uno lleva un servicio, y está expuesto a muchos obstáculos de la, de la, del momento ¿no?, en las vías, entonces yo pienso que es una responsabilidad grande con la vida de las personas que uno lleva y con las personas que uno, se va a encontrar por el camino.

T3: es, es una cuestión muy humana, además del servicio uno tiene que ser muy amplio en, ofrecer un servicio que se vuelva repetitivo y quizás el mismo usuario lo solicite a veces pienso que cuando uno vende un buen servicio, tiene más posibilidad de que el pasajero lo vuelva a utilizar, para eso es muy interesante que la gente... tenga sus tarjetas de presentación para que cuando el usuario quede contento... alguna vez lo vuelva a solicitar, eso es una formación... que a largo plazo le genera uno más trabajo

T4: significa ser una persona que le esté sirviendo al pueblo o al público, poderle dar un buen servicio, poderlo llevar a tiempo y llegar puntual cuando lo llaman a uno por el radio y dar un buen servicio.

T5: La verdad me gusta mucho servirle a la gente, dar un buen servicio, que se sienta a gusto, que digan que una mujer taxista llama la atención en cualquier parte, como algo diferente a lo normal, a lo que están acostumbrados normalmente,

CU4: ninguno, un trabajo más, creo yo, hay unos que les da pena, otros... un trabajo más.

CU5: colaborar con la necesidad de transporte de los usuarios.

CU6: es agradable porque uno trata con personas muy educadas, muy amables, eso es como lo mejor que se puede sacar de eso.

CU7: pues a mí me gusta en el sentido que he podido mejorar mis ingresos, aumentarlos para la labor que actualmente hago y también me gusta el poder prestarle un servicio a las personas un servicio seguro, que llaman para poder transportar un niño, entonces poder prestar a las personas un servicio responsable que es seguro que es confiable.

CU8: la verdad me ha gustado, me ha gustado y eso es lo importante que me gusta lo que hago

CU9: es, como le dijera, la oportunidad que tengo en el momento, porque uno siempre sueña con tener mejores oportunidades

CU10: el significado... no sé, es bien, no sé, creo que la gente ve este servicio como un estrato socioeconómico bueno.

por eso es que lo hago, por ese amor a servir a las personas.

T6: Es un trabajo que me gusta mucho, día a día uno conoce gente nueva, muchas veces los pasajeros le cuentan anécdotas a uno de lo que les pasa en la vida, así que es un trabajo bonito.

T7: pues para tener más dinero, para conocer más gente y para conocer más la ciudad.

T8: es una profesión como todas, unos son médicos, otros son ingenieros, otros son taxistas desde que se haga bien, todo es valadero, todo es válido.

T9: yo creo que uno debe ser muy servicial, para uno ser conductor debe ser muy servicial.

T10: una experiencia mas en la vida.

9. *¿Qué representa el conductor de (Taxi/Uber) en nuestra sociedad*

T1: no lo que representa si es lo más importante, porque imagínese que un conductor de Taxi puede dejar, como quien dice la ciudad bien parada o mal parada, según corresponda su actitud o su forma de ser, porque los usuarios de todas formas como hay gente de aquí, de Bucaramanga, hay gente de otras partes, ve entonces eso es algo importante para uno como quien dice, quedar bien y hacer quedar bien a la ciudad

T2: ¿el rol? Pues el rol que... es... bueno tuve una experiencia de, de, de una señora que de pronto... no sabía ni para donde iba, en el momento en que la recogí, me nombro X barrio y yo... y

CU1: prestar un servicio bueno

CU2: ¿Qué representa un conductor? Un conductor en general puede representar como un medio para transportarse la gente, un medio para dialogar, un medio... pero así específico, no le ent... no le sabría decir.

CU3: que representa... mmm ¡ush! Es un servicio único y esencial realmente el servicio público de transporte es importantísimo y requiere de muchos factores de tecnología, de avanzar, de que dejemos de ser envidiosos, que cooperemos, que lo hagamos realmente con responsabilidad y siempre en pro del usuario.

CU4: un conductor en la sociedad actual, no es nadie creo yo, creo que es tildado, no es profesional, no tiene bachiller, porque le toco, pero muchos casos no, yo lo hago

al final ni sabía para donde iba, entonces yo trate de ubicarla, iba con demás personas ahí, fue un poquito como grosera, yo pienso que yo, yo, uno no puede, lo que recibe, dar, tampoco y ser más amable, y el rol del taxista, de pronto, mal educado... o grosero... o mujeriego, bueno hay muchas cosas ¿no? Que encierra a un conductor ¿no? , hablemolo en tema general el conductor, entonces, yo pienso que, que, que lo más importante en esto es, los principios y valores en los que uno haya crecido, para así mismo expresarlo a las demás personas

T3: pues debería ser una parte importante en el transporte tanto en el transporte de empleados, estudiantes, padres de familia si se prestara de la manera más educada que lo amerita, nosotros seriamos mucho más utilizados, entonces esa desconfianza que ha tenido el gremio, la gente recurre a buscar carros particulares... a veces e irónicamente buscan las motos para transportarse, entonces pienso que eso hace que nos releguen ¿no? En la parte del compromiso muy bonito, que fueran los taxistas somos las personas más indicadas para prestar ese servicio

T4: pues corresponde la responsabilidad de que uno tiene que ser una persona honorable de una persona que debe estar muy pendiente de sus cosas, para poder ser una persona como lo es un taxista.

T5: Pues, es mucha ayuda para gente que quizá tenga su

profesional, pero lo hago por ingresos, porque soy profesional, voy a recibir \$1'000.000 o \$2'000.000 y si el Uber me deja más, me gusta.

CU5: ayuda, ayuda, esto... y una... ayudar con una necesidad sí.

CU6: un cambio, representa otra alternativa de transporte diferente a los convencionales y diferente y mejor.

CU7: la aplicación hace que los el transporte de Uber representa seguridad, conducir con más seguridad, más culto, sinceramente precios sean más baratos, entonces la persona se ve beneficiada, el usuario se ve beneficiado por el precio, por trato, por hacer el seguimiento que se hace, es como un cambio habitual, porque hay con los taxistas pues, así como hay taxistas buenos hay taxistas malos y son muy de pronto en la manera de ser muy toscos con las personas, entonces eso es un cambio.

CU8: es como una opción más, una opción que tiene la ciudadanía para moverse más cómodo.

CU9: como una solución al transporte diario de las personas, por la comodidad y el servicio, que se puede prestar, porque eso es como instantáneo y muchos factores que mejoran para la comunidad.

CU10: siempre la imagen de Uber es buena en la sociedad, porque es la que ratifica Uber, que uno tenga ese servicio

propio transporte, para, que cualquier otra persona se transporte de un lugar a otro.

T6: Yo creo que es una persona facilitadora, una persona que ayuda a llegar en buenos términos a su lugar de destino.

T7: para facilitar el transporte y brindar un buen servicio a las personas.

T8: pues ahoritica esta visto como una profesión, una profesión como todas porque ahí se está ganando la vida, se está ganando la vida honradamente

T9: yo creo que asociando la parte servicial, es un servicio, como profesión y como conductor yo creo que se puede asociar porque es un servicio que cualquier persona lo puede adquirir.

T10: pues el conductor de taxi, en la sociedad, es el que en este caso sabe las direcciones, sabe los sitios de la ciudad, entonces en este caso las personas le preguntan al taxi donde queda tal barrio, tal lugar y eso.