



E4 ICADE

# **Uber en España: Factores Sociales, Económicos y Políticos para Considerar**

Autora: Maura Noa

Director: Carlos Martínez de Ibarreta Zorita

I. Introducción	2
II. La <i>Gig Economy</i>	3
III. La Gig Economy en España	5
Los Taxis en España	6
IV. El Caso de Uber	8
Estados Unidos	8
Alemania	9
Suecia	11
España	13
Cronología	13
Análisis de Google Trends	16
Madrid y Barcelona: Factores Distintos	17
V. Metodología	19
Resultados	20
Interpretación	22
VI. Recomendación	23
Precios	24
Licencias	24
VII. Conclusión	25
VIII. Bibliografía	28
IX. Anexo	31
Cuestionario	31
Visualizaciones de Resultados	36

## I. Introducción

En recientes años, hemos visto un *boom* en la *gig economy*, provocada por una movida a la digitalización. Simplemente, la *gig economy* es un mercado en que trabajadores independientes y consumidores se conectan para compromisos de corto plazo (Silos Ribas, 2018). Compañías como Uber o Airbnb atribuyen un espacio digital para conectar proveedores de servicio con usuarios mediante una única transacción, dando paso al desarrollo de la economía de plataforma. Por ende, las tendencias de los trabajadores han cambiado, haciendo que más gente prefiera trabajar de manera independiente y a corto plazo. Actualmente, hay un debate sobre las ventajas y desventajas de la *gig economy*; hay esos que acusan estas empresas de aprovecharse de sus trabajadores mientras hay esos que las defienden, citando que les ofrece un ingreso con mucha libertad (Steigerwald, 2016). A un nivel personal, este modelo aporta un nivel de independencia y libertad para el trabajador, pero a coste de beneficios que suelen ser asociados con un trabajo tradicional. A nivel social, los trabajadores han encontrado en este tipo de empleo una fuente de ingresos adicional que puede ser de gran ayuda para su vida financiera; especialmente a raíz de la gran recesión del 2008, cuando había un grupo aún mayor de trabajadores potenciales dispuestos a participar en la *gig economy* (Kacher & Weiler, 2017). Pero este modelo también es considerado como uno que ofrece trabajos de calidad inferior, sin los beneficios asociados con trabajos tradicionales.

La empresa de transportes Uber, por ejemplo, se ha convertido en una exitosa, pero polémica compañía que incluye diferentes sujetos de la industria tales como taxistas y conductores particulares, entre otros. La mayoría del debate es sobre la calidad de esos trabajos y cómo afectarán el bienestar de la comunidad en el largo plazo. A lo largo de este trabajo veremos en detalle la situación entre Uber (y servicios similares) y los taxis, y veremos si las acciones defensivas por parte de los taxis resultaron en una opinión pública negativa sobre su servicio. El objetivo de este trabajo es determinar si Uber tiene un futuro dentro de España. Para determinar cómo se han visto afectados los taxis y si Uber seguirá operando en España en el futuro, llevaré a cabo una serie de análisis multidisciplinares que incluirán un análisis comparativo de países, un análisis de tendencias de google y un análisis cuantitativo a través de una encuesta.

Este trabajo se estructura de la manera siguiente: En la segunda sección se explican la *gig economy*. La tercera sección profundiza en el estado actual de la *gig economy* en España, elaborando en el caso práctico de Uber contra los conductores de servicio público, con énfasis en los taxistas. En la cuarta sección, se examina la historia de Uber: primero con un breve estudio comparativo de Uber en tres diferentes países con economías desarrolladas: los Estados Unidos, Alemania y Suecia; y segundo con un análisis en detalle de la situación de Uber en España que operan como VTCs (Vehículos de Turismo con Conductor). En la quinta sección, se complementa el caso de Uber con una encuesta sobre el conflicto entre

conductores VTC y conductores de Taxi para medir la opinión pública sobre estos sujetos de la industria de transporte.

## II. La *Gig Economy*

La *gig economy* es un modelo de mercado libre en el que empresas o consumidores directamente contratan trabajadores independientes para compromisos a corto plazo. En Europa, el 14,2% de trabajadores son temporales; acorde con un estudio realizado por la consultora McKinsey, más de 162 millones de personas en los Estados Unidos y Europa, son trabajadores independientes (García Vega, 2018).

La digitalización, siendo la integración de tecnologías digitales en nuestro día a día, ha sido el catalizador primario del crecimiento de la *gig economy* dando lugar a la economía de plataforma donde se conectan la demanda y la oferta, ejemplos incluyen Uber, Airbnb, TaskRabbit, y Deliveroo. En este tipo de mercado, también conocido como *peer-to-peer*, se reducen los costos de transacción y las barreras de entrada, fomentando la competencia e incrementando la innovación. Según Mateo Silos Ribas, la *gig economy* exhibe las siguientes seis características (Silos Ribas, 2018):

1. Uso de tecnología como punto clave para la prestación de servicios.
2. Liberación de activos infrautilizados.
3. Habilitación para compartir activos de forma sencilla.
4. Internalización de los costos de transacción y conexión entre compradores y vendedores.
5. Transacciones de corto plazo.
6. Barreras de entrada bajas.

Adicionalmente, la *gig economy* ha contribuido directamente a la disminución en la cantidad de ofertas laborales. Con la creación de sistemas digitales y adquisiciones de software sofisticados, se han efectuado reducciones de nómina dentro de las empresas como estrategia para disminuir costos operativos como: recursos en términos de beneficios, renta de espacios para oficinas o capacitación laboral. Dado a la reducción de costos, una empresa tiene la capacidad de tercerizar contratos a expertos para proyectos que requieren conocimientos avanzados sin tener que aumentar el personal dentro de su nómina. Por lo tanto, este modelo es creado con la intención de impulsar a trabajadores independientes donde puedan elegir un servicio que les interese ejercer. Siendo que en algunos casos la oferta laboral es altamente competitiva o requiere de capacidades muy técnicas, las personas pueden involucrarse con empresas de la *gig economy* como solución temporal y a corto plazo, evitando así un desempleo absoluto.

La *gig economy* ha aumentado el número de gente que busca empleo temporal. Según un estudio llevado a cabo por Upwork y el *Freelancers Union*, el 47% de *millennials* trabajan como autónomos actualmente, y se predice que tan pronto como en el 2027, la mayoría de los trabajadores en los Estados Unidos serán autónomos (2017). Esta movida es disruptiva porque está cambiando el mercado laboral actual y las tendencias de los trabajadores. A los *millennials*, les atrae la promesa de mejor equilibrio entre la vida familiar y laboral, mientras otras generaciones aprecian la oportunidad de ganar ingresos suplementarios sin un gran compromiso de tiempo. Adicionalmente, un trabajador dentro la *gig economy*, disfruta de ser su propio jefe y gestionar su horario a su discreción (Carleton, 2019). Sin embargo, la flexibilidad laboral tiene inconvenientes para el trabajador: trabajadores independientes pierden algunos beneficios del trabajo tradicional, por ejemplo, un plan de jubilación o cobertura sanitaria (en caso de los Estados Unidos). Los trabajadores de la *gig economy* tendrán que contratar sus propios seguros de salud y planes de jubilación privados, que puede ocupar mucho tiempo y resultar más costoso (García Vega, 2018).

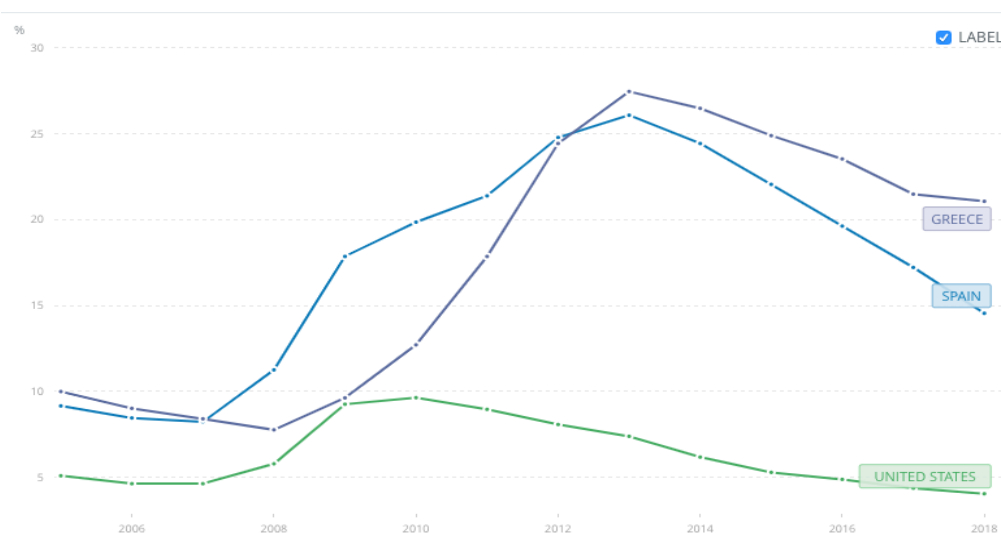
Una de las críticas más expresadas de la *gig economy* es el trato al empleado. Aunque ha habido casos de maltrato a sus empleados, no se atribuyen al hecho que son empresas de la *gig economy*. Las plataformas que operan en este sector se benefician de trabajadores satisfechos con su empleo. Primero, porque los conductores en Uber y los repartidores de bicicletas en Deliveroo, por ejemplo, son las caras físicas de la empresa. Son los que hacen el único contacto con el cliente. El buen trato al empleado, y su satisfacción profesional es imprescindible para que el contacto con el cliente sea lo mejor posible. Por esa razón, la empresa se puede informar de dicha satisfacción del empleado a través de la evaluación del servicio por el cliente. Si la mayoría de los trabajadores reciben una evaluación buena, se puede asumir que los trabajadores están satisfechos y eso se refleja en la calidad de su servicio. En segundo lugar, si una persona se siente maltratado, dado a las bajas barreras de entrada y salida, un trabajador puede cambiar fácilmente a cualquier competidor. Por ejemplo, si un trabajador de Deliveroo no se siente bien trabajando con ellos, él puede registrarse en solo minutos para trabajar con UberEats. Al tratar sus empleados bien, las empresas también pueden evitar una alta-rotación y los costes asociados. Dicho esto, es más probable que el trato injusto de los empleados se atribuya a la cultura de una empresa que al hecho de que forme parte de la *gig economy*.

La *gig economy* tiene el potencial de ser muy beneficioso para el bienestar de la comunidad. Dichas plataformas bajan las barreras de entrada y aumentan la competencia. Las barreras de entrada altas, como los altos requisitos de inversión de capital o la fuerte regulación, pueden impedir que nuevas empresas entren al mercado. Por otro lado, la competencia es la rivalidad entre los productores para lograr mayores ganancias y mayor número de ventas. Como consecuencia, esta práctica disminuye la rivalidad y el mercado libre de la industria, haciendo que las empresas existentes puedan manipular precios fácilmente. Como he ilustrado anteriormente, las plataformas que participan en la *gig*

*economy* internalizan los costos de transacción, bajando las barreras de entrada y de hecho, aumentan la competencia. Cuando la competencia intensifica, reducen los precios y aumentan la calidad, variedad, innovación y productividad.

Pero la *gig economy* y sus tecnologías no son aceptadas por todos, especialmente los poderes públicos. Figuras del estado suelen ser un poco lentas al adoptar nuevas tecnologías, a pesar de sus beneficios. El retraso se atribuye a temas políticos, cabildeo y donantes corporativos. El interés de los poderes públicos no siempre alinea con la innovación sino con mantener el *status quo*, inhabilitando el progreso de avances tecnológicos a través de regulaciones. Las regulaciones gubernamentales pueden tener efectos tanto positivos como negativos en la ejecución de nuevas plataformas de servicios. Las regulaciones pueden mantener un cierto nivel de apertura o competencia en los mercados de productos, proporcionando las condiciones necesarias para la investigación y la innovación. Por otro lado, estas regulaciones pueden servir como barreras de entrada para penetrar distintos mercados dentro de un país. Según una encuesta realizada en 1994 por la *Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe*, empresas afirmaron que las regulaciones hacen que sea más difícil para una empresa: minimizar los costes; organizar de manera flexible; reducir el tiempo de espera; y reducir la incertidumbre ("OECD Reviews of Regulatory Reform: Canada", 2002). A lo largo de este trabajo, veremos como algunas regulaciones han influido sobre el futuro y la ejecución de Uber en ciertos mercados.

### III. La Gig Economy en España



Desempleo, total (% del total de la fuerza laboral) (Banco Mundial)

Con sus altas tasas de desempleo, España, en teoría es un país ideal para la *gig economy*. En 2018, España experimentó una tasa de desempleo de 15,59% en comparación con un país como los Estados Unidos que experimentó una tasa de 4,03% (World Bank, 2018). Por inciertos que sean los empleos en la *gig economy*, son mejores que ningún trabajo en absoluto. Más la realidad no ha sido así; España es el país que más ha luchado contra plataformas como Uber y Airbnb. Uber tuvo que detener sus operaciones en España por un tiempo, y Airbnb, aunque popular entre los turistas y propietarios de apartamentos, está cada vez más bajo ataque (Viatud, 2015). Recientemente, Su crecimiento se ve obstaculizado por un cambio regulatorio más estricto, en Barcelona en particular (Decreto Ley 4/2019). Del mismo modo, los empresarios han expresado la dificultad de crear su propio negocio en España. En 2019, España ocupó el puesto 57 en el mundo en el índice de libertad económica, siendo considerada como una economía moderadamente libre (2019 Index of Economic Freedom: Country Rankings). Se necesita mucho papeleo y al menos tres semanas para crear una empresa, y hasta 7 meses para obtener una licencia (Viatud, 2015). A su vez, las leyes laborales siguen siendo rígidas y dificultan la creación de nuevos puestos de trabajo en el sector privado.

Pero, aunque dichas plataformas han sufrido un ataque regulatorio, sus modelos de negocio y tecnologías innovadoras siguen atrayendo más usuarios; cambiando el modo tradicional de solicitar servicios a uno más digitalizado. Con la creación de la Comisión Nacional para los Mercados y la Competencia (CNMC), cuyo objetivo “es garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”, se evidencia que las soluciones basadas en el mercado y la economía de plataformas puede eludir regulaciones contra las autoridades españolas (“Que es la CNMC”).

La introducción de estas tecnologías ha afectado a varias industrias nacionales, especialmente la industria de transporte público que, por mucho tiempo, por lo menos en España, ha operado como un monopolio legal. Debido a altas regulaciones gubernamentales, los taxis no pueden competir con precios, innovación, ni calidad en contra nuevas tecnologías como Uber o Cabify. Al continuar, veremos en detalle, porque los taxis resultaron incapaces de competir contra estas nuevas tecnologías.

### *Los Taxis en España*

Los taxis ofrecen un servicio de transporte a pasajeros a un destino urbano o suburbano a través de las siguientes maneras: contratación directa en la calle, contratación en paradas, y servicios precontratados. Este servicio opera como monopolio legal y es protegido por el gobierno, por lo tanto, los precios son de carácter fijo y regulados por los ayuntamientos. Además, tienen una restricción artificial de cantidad de taxis en circulación,

limitadas por el número de licencias emitidas por el gobierno (CNMC, 2015). Como consecuencia, la creación de una empresa de transporte usando licencia de taxista es costoso, asegurando así la existencia del monopolio.

Los monopolios resultan en precios más elevados, un menor nivel de producción y una pérdida de bienestar. En abril del 2017, el Ayuntamiento de Madrid realizó un estudio técnico sobre el servicio taxi. En ello, usuarios del servicio, consideran que el precio de la carrera es muy alto ("Estudio del Servicio del Taxi", 2017). Los monopolios pueden establecer cualquier precio sin importar del nivel de demanda porque saben que los consumidores no tienen otra opción. Por esa misma razón no tienen que preocuparse de ofrecer un servicio de alta calidad ni de innovar. De hecho, el servicio de taxi se considera un servicio inferior a un servicio de Uber o Cabify por mucha gente. Adicionalmente el gobierno también restringe las zonas en que un taxi puede prestar servicios; dichas zonas se establecen dependiendo de la población, creando un hoyo de cobertura en comunidades menos urbanizadas y perjudicando el bienestar de estos grupos.

Para prestar servicios de taxi se necesita una licencia específica. Esta licencia, nueva, se puede conseguir a un precio muy económico; sin embargo, no se ha otorgado una nueva licencia en 20 años. En consecuencia, se ha mantenido en 70,000 taxis en circulación por todo España, a pesar de que la población ha crecido más de siete millones de personas por las pasadas dos décadas (World Bank, 2017). Este límite de licencias incrementa su valor cuando se venden en el mercado secundario. Según la Comisión Nacional de la Competencia (CNMC), el comercio de estas licencias es más rentable que invertir en el mercado bursátil. El valor promedio de una licencia de taxi en Barcelona aumentó a € 134,115 en 2016, seis veces más (503%) de lo que valía hace 30 años, mientras que el índice de Ibex 35 de primera fila de España ganó solo 233% en el mismo período (Guillén, et al., 2018). Más que un trabajo, ser taxista se convierte en una inversión donde muchos esperan un retorno adecuado al vender la licencia.

Por ende, se observa fuerte oposición por parte de los taxistas, la llegada de empresas como Uber. Al llegar un competidor con una tecnología innovadora, precios bajos, y servicios de más alta calidad, la industria de taxis sufre y sus licencias pierden valor. En España, la problemática central es el tema de la valoración de las licencias. Con sindicatos fuertes, han podido defenderse de una invasión total de Uber desde su llegada en 2014. En la próxima sección, veremos como Uber empezó su internalización, específicamente en tres diferentes países y luego usaremos esos ejemplos para analizar y discutir la situación en España.



## IV. El Caso de Uber

Uber fue fundado en 2009 por Garrett Camp y Travis Kalanick en San Francisco; lanzaron en 2010. Uber es una plataforma que conecta conductores y aquellos que necesitan transporte, a través de una economía compartida. Lo innovador de Uber, y lo que se puede considerar como lo más valioso de la empresa, es el algoritmo que usa para fijar precios. Según su algoritmo, basado en la ley más básica de economía - oferta y demanda - se fija el precio al punto equilibrado para maximizar transacciones. Con más demanda y más oferta, Uber es capaz de reducir el tiempo que el conductor pasa en la carretera; esa eficiencia se traslada a los clientes finales en forma de costos reducidos. En muchas ciudades, UberX, el servicio de coches privados de bajo coste más popular que Uber tiene para ofrecer está disponible a tarifas muchas más bajas que las tarifas de taxi normales. Un estudio realizado por Business Insider concluyó que Uber tiene tarifas más bajas que los taxis en 20 de las 21 ciudades que investigaron (Silverstein, 2014).

Hoy en día, Uber opera en más que 600 ciudades en 6 continentes; durante el 2018 esta compañía tuvo \$11,3 mil millones en ingresos. Cuando entra a un país nuevo, Uber suele utilizar la misma estrategia: primero entran con su servicio de alta gama y luego lanzan su servicio económico, y es ahí donde la empresa se enfrenta a problemas legales. Dado que algunos países tienen regulaciones más estrictas sobre quién y qué tipos de vehículos pueden ofrecer este servicio. Uber opera usando el lema de Silicon Valley, *“don't ask permission, ask forgiveness”*, “no pidas permiso, pide perdón”. Su servicio económico de Uber Pool o Uberpop no son estrictamente legales en muchos países. Ambos servicios usan conductores particulares, sin licencia especificadas para ofrecer transporte público. A pesar de su popularidad en los Estados Unidos, la empresa ha luchado por encontrar un punto de apoyo en el mercado europeo, creando conflicto en contra de los sindicatos de taxis bien establecidos y los gobiernos locales en casi todo el continente europeo. Al continuar, presentaré una comparación entre los Estados Unidos, Alemania y Suecia, ya que estos países presentan diferentes reacciones legislativas en respuesta a la prestación de servicios de Uber en su territorio. El estudio comparativo el estudio comparativo se hace con fin de identificar variables que afectan el éxito de Uber en un país para analizar en profundidad el estado actual y el futuro de Uber en España.

### *Estados Unidos*

Los Estados Unidos tiene una economía mixta. Funciona de acuerdo con un sistema económico que presenta características tanto del capitalismo como del socialismo, aunque se inclina más hacia el capitalismo o neoliberalismo que la mayoría de los demás países. Un sistema económico mixto protege la propiedad privada y permite un nivel de libertad económica en el uso del capital, pero también permite que los gobiernos intervengan en las actividades económicas para lograr objetivos sociales y del bien público. Antes de la llegada

de Uber, el mercado de taxis ha sido históricamente bien regulado, con el número de taxistas limitado por el sistema *medallion*, un sistema en que cada ciudad emite un número limitado de permisos para recoger pasajeros (Silos Ribas, 2018). Dado al control de la oferta y la alta demanda, el precio de un *medallion* subió a \$1.3 millones en 2014 (Thelen, 2018) y por consecuencia, los precios del servicio de taxi también se mantenían altos.

Tras la conformación y ejecución de Uber dentro del territorio americano, el gremio de los taxistas se vio altamente afectado. En 2016, el precio de una licencia de taxi bajó a \$250.000, experimentando una caída de 81% (Thelen, 2018). La amenaza de Uber incitó una defensa por parte de los taxistas, un grupo bien organizado y con buenas conexiones a políticos locales. Después de afrontar gran oposición legislativa, Uber fue capaz de cambiar el curso de la batalla gracias a la fragmentación jurisdiccional de los Estados Unidos; aunque algunas jurisdicciones prohibieron Uber, otros lo dejaron operar. Esta fragmentación dio paso a la creación de una competencia a través de ciudades para acceso al servicio. Uber usó esta oportunidad y pudo politizar el problema, movilizándolo a entrar al escenario político.

Por ejemplo, Uber salió con la aplicación “DaBlasio”, nombrada por el alcalde de Nueva York, que propuso un límite del número de Ubers en operación. A través de esta aplicación, usuarios de Uber en Nueva York podían registrar su desaprobación con la decisión con solo presionar un botón. Uber cambió el tema del debate a uno enfocado en eficiencia, innovación y el mercado libre; con fin de ser lo más beneficioso para el bienestar del consumidor y la sociedad. Al no ser vistos como anti-tecnológicos, políticos al nivel local y federal empezaron a aceptar este servicio.

Al mismo tiempo, Uber se enfrentaba a los sindicatos que protestaban para que los trabajadores de Uber obtuvieran derechos y beneficios como empleados. Sin embargo, Uber mantuvo su posición, los conductores de la compañía no eran empleados de la empresa, si no trabajadores independientes. Dado a las leyes laborales actuales, y los débiles sindicatos en los Estados Unidos (comparados a los de Europa), muy poco se pudo hacer en contra de Uber (Eidlin, 2015). Además, el tema de derechos laborales se realizó en mayor parte dentro de los tribunales, fuera del ojo público donde podría afectar la imagen de Uber (Thelen, 2018). Finalmente, Uber logró anteponerse a sus opositores. Siendo reconocido como campeón de competición, innovación y el mercado libre. A continuación, presentaré detalles del caso de Uber en Alemania.

### *Alemania*

Alemania también tiene un sistema económico mixto que incluye una variedad de libertad privada, combinada con una planificación económica centralizada y una estricta regulación gubernamental; se inclina más hacia la democracia social. Antes de la llegada de

Uber, el sistema de taxi en Alemania operaba de una forma muy similar a los Estados Unidos con un límite de número de taxis, obligando a cumplir cierta cantidad de horas trabajadas en un radio geográfico para asegurar la mayor cobertura posible. Pero, aunque los Estados Unidos y Alemania tenían un contexto muy similar previo a la llegada de Uber, sus resultados y decisiones en respeto a Uber no podían ser más distintas. Durante el primer año de llegada de Uber en Alemania, el servicio fue prohibido en casi todo el país.

Uber Deutschland empezó con sus servicios lujosos durante la semana de moda en Berlín en 2013, ofreciendo servicios de limosina sin oposición. No fue hasta que UberPop entró en funcionamiento, cuando empezaron a surgir problemas. Al prestar un servicio económico, caracterizado por la conectividad que ofrece entre consumidores con conductores locales (sin licencias equivalentes al VTC en España), los taxistas tomaron acciones legales contra Uber inmediatamente, citando competencia injusta.

La diferencia entre los sindicatos de taxis de los Estados Unidos y los de Alemania es su poder y en el nivel en que operan. Los sindicatos de Alemania históricamente han sido poderosos, bien organizados; y aunque el número de participantes ha disminuido en tiempos recientes, todavía disfrutaban de un gran poder con influencia dentro de las empresas más grandes. Los sindicatos tienen asientos en los consejos de supervisión; esto les da voz en la contratación o despido de la administración y las decisiones sobre la estrategia de la empresa (Jacobs, 2012). En Alemania, tienen tres grandes sindicatos de taxi al nivel nacional: el Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDC), el Deutscher Taxi- und Mietwagenverband, y el Deutscher Taxi- und Mietwagenverband (Thelen, 2018). En conjunto representan los intereses de los taxistas, empresas de alquiler de coches, transporte por ferrocarril y cualquier otra empresa que ofrece transporte al público. Estos sindicatos se encargan de gestionar las relaciones políticas locales y nacionales. Fue este poder que les facilitó coordinar una defensa en contra Uber. Sin la fragmentación de los Estados Unidos, Uber no tuvo chance de asegurar un punto de apoyo antes que lo sacaron de Alemania.

Adicionalmente, estas órdenes de cesar y desistir cambiaron la escena del conflicto y lo detuvo detrás de puertas cerradas mediante vehículos legales y administrativos. Además, hicieron ver a Uber como una empresa inmensa y extranjera que viene a cambiar el sistema alemán. Uber, al romper las reglas para entrar a Alemania, hace ver a los sindicatos de taxi como los defensores de calidad y seguridad del transporte alemán actual, actuando a favor del interés del público. Actualmente, Uber sigue operando muy limitadamente en las ciudades de Múnich y Berlín, siguiendo las regulaciones alemanas.

Uber no consideró que países occidentales se pueden basar en diferentes creencias económicas a las de los Estados Unidos. Alemania se basa en regulaciones sólidas y un control estricto sobre los diversos sectores que conforman la economía en general. Para encontrar el éxito en Alemania y en Europa, las empresas deben aceptar las costumbres y

tradiciones locales y cumplir con las reglas establecidas por el gobierno. A continuación, explicaré el caso de Uber en Suecia, otro país europeo, que experimentó resultados también muy diferentes.

## *Suecia*

Suecia tiene una democracia social pura; una ideología política que originalmente abogaba por una transición evolutiva pacífica de la sociedad del capitalismo al socialismo utilizando procesos políticos establecidos. Cree en la redistribución de la riqueza y la igualdad a través de altos impuestos y programas gubernamentales. Antes de la llegada de Uber a Suecia, el entorno en que operaban los taxis era muy diferente al alemán y al americano. En 1990, pasaron una ley que desregula el mercado de taxi, es decir, quitaron las restricciones de los números de taxis en un área, quitaron restricciones de precios y quitaron los requisitos estrictos para operar como taxista; una licencia comercial era suficiente. Este cambio causó un mercado más fluido y competitivo, y ahora la gran mayoría de taxistas operan con un modelo franquista, en donde el franquiciador otorga licencias sobre sus conocimientos técnicos, procedimientos, propiedad intelectual, uso de su modelo de negocio, marca y derechos para vender sus productos y servicios de marca a un franquiciado (Thelen, 2018). En teoría, Suecia sería el país ideal para Uber, sin oposición del lado de los taxistas por reclamos de competencia injusta ni por el estatus de empleo, ya que los suecos disfrutaban de beneficios universales soportados por su alta tasa de impuestos.

Al llegar Uber, muchos conductores estaban felices de cambiar a la nueva plataforma ya que Uber solo cobraba el 25% de la tarifa en lugar del 35% que cobraban otras franquicias (Thelen, 2018). Además, eliminó el riesgo de que un pasajero no pague el servicio, debido a su sistema de pago en la aplicación. En línea con las regulaciones suecas, cada coche que operaba como Uber necesitaba placas especiales, la lista de precios en la ventanilla, y un taxímetro (aunque no se usaba dado a la aplicación).

La oposición contra Uber no vino desde el campo de los taxistas, sino por el lado de las autoridades fiscales. Los ingresos de los taxistas se registran usando el taxímetro, pero al no usarlo, muchos conductores de Uber podrían evadir impuestos. Al pagar la transacción, los ingresos totales van a Uber y luego se transfiere el 80% al conductor. Las autoridades fiscales de Suecia no tenían acceso a estas transacciones porque los archivos de las transacciones estaban en la sede de Uber Europa en los Países Bajos (Thelen, 2018).

Después de las operaciones encubiertas que revelaron la revisión de impuestos por parte de los conductores de Uber, las autoridades fiscales y los sindicatos de taxis se unieron para combatir Uber. Ellos posicionaron sus argumentos basándose en la protección de las normas éticas y el sistema social. Por su parte, Uber respondió a sus alegaciones con comprensión y puso en marcha programas de entrenamiento para asegurarse que sus

conductores conocieran cómo calcular sus impuestos; mientras manteniendo que los conductores eran contadores independientes y que Uber no tenía que hacerse responsable de evasión tributaria o fiscal. Además, los taxistas estarían obligados a ingresar los ingresos brutos en el taxímetro, que transfiere la información a un sistema central de informes, que luego se pone a disposición de la autoridad fiscal (Thelen, 2018). El éxito de Uber en Suecia fundamentalmente fue por su voluntad de ser flexibles con las autoridades fiscales en el país. Lo que pedían las autoridades era algo muy razonable y algo muy fácil de implementar. La cooperación por parte de Uber también le ayudó con su imagen pública, ya que el tema de impuestos es muy importante para los suecos.

Durante la elaboración de este trabajo surgió una noticia que reclama que los conductores de Uber siguen evitando pagar sus impuestos, revela que no reportaron millones en ingresos a la autoridad fiscal de Suecia. La Asociación Sueca de Taxis encargó un estudio para averiguar si los conductores de Uber introducen los ingresos brutos en el taxímetro. El estudio, realizado por Gothia Protection Group durante noviembre y diciembre de 2018, examinó 112 viajes en taxi de Uber en Estocolmo. El estudio encontró que, en muchos casos, los conductores de Uber ingresaban una cantidad fija de cinco coronas suecas (SEK) en el taxímetro o lo dejaba en modo “vacante”. El estudio concluyó que, de los 112 viajes examinados, solo SEK 7.374 de los SEK 23.104 totales en ingresos fueron reportados a las autoridades fiscales, eso es decir una falta de 68% ("Uber fails to report millions to Swedish Tax Agency" 2019). Aún no es claro cómo esta revelación afectará la posición de Uber, pero dadas las instancias pasadas, Uber seguro que mantendrá su lugar en Suecia.

### *Análisis de los Casos*

Los casos de Suecia, Alemania y los Estados Unidos han ejemplificado como las diferentes escenas en que se llevan a cabo el conflicto y los diferentes actores pueden afectar el discurso de la entrada de Uber. Primero vimos a los Estados Unidos, donde la politización del tema y la fragmentación de legislación resultó en la desregulación del mercado taxi y un triunfo para Uber. Uber mantuvo su imagen pública, posicionándose como defensor del libre comercio mientras que gestionaban el tema de derechos de labor en las cortes judiciales, fuera del ojo público. Segundo, en Alemania experimentó un resultado divergente a pesar de sus sistemas similares. Con su sistema bien organizado, los sindicatos de taxis pudieron tomar acción rápida y coordinada. La coalición de taxis se posicionó como defensores de los servicios de alta calidad y sacaron a Uber. Finalmente vimos a Suecia, donde el actor principal fue la autoridad fiscal que puso presión sobre Uber. En este caso, Suecia no cambió su sistema para acomodar Uber ni lo rechazó completamente; simplemente hicieron los cambios necesarios a Uber para cumplir con las regulaciones existentes.

<b>Variables</b>	<b>Estados Unidos</b>	<b>Alemania</b>	<b>Suecia</b>
<b>Sistema de Salud Universal</b>	No	Si	Si
<b>Sindicatos</b>	Fragmentados	Organizados al nivel nacional	Organizados al nivel nacional
<b>Legislaciones sobre Uber</b>	Locales	Nacionales	Nacionales
<b>Problemáticas Principales con Uber</b>	Competencia Injusta y Temas Laborales	Competencia Injusta	Impuestos
<b>Escenario de discurso</b>	Públicamente (competencia) y en Cortes Judiciales (temas laborales)	Cortes Judiciales	Cortes Judiciales
<b>Sistema Político-Económico</b>	Economía Mixta (Neoliberalismo)	Economía Mixta (Democracia social)	Democracia social pura

Por consiguiente, he identificado las siguientes variables que pueden afectar el éxito de Uber en un país: la organización de sindicatos de taxi, el escenario del discurso, y el nivel de legislación en que se ocupa de temas de comercios de transporte. El actor externo (en muchos casos, el sindicato de taxi) es el que provoca una examinación de Uber; dependiendo del escenario en que se desarrolla el discurso y el nivel en que se aprueban legislaciones determina el resultado. De esas variables, la más importante es el escenario del discurso, por que, a ser un escenario público, el consumidor y su opinión se vuelve más poderoso y suele apoyar a Uber dado al valor que perciben. En este caso, el ciudadano votará con su dinero sin mucha consideración hacia el bando contrario. En la siguiente sección, voy a detallar la cronología de la entrada de Uber a España, comentaré sobre el estado actual y mostraré las diferentes variables que podrían afectar el resultado final. Es importante notar que la historia de Uber se está divergiendo entre Madrid y Barcelona.

## *España*

### Cronología

Uber llega por primera vez a España en 2014 con su servicio UberPOP, un servicio *low-cost* que usa conductores sin licencias especializadas para prestar servicios de transporte. Desde su llegada, Uber ha experimentado una gran resistencia de los taxistas, siendo acusado de competencia injusta. Hace poco, la Confederación del Taxi de España (CTE) pidió a la administración que intervenga en el conflicto para prohibir la actividad de Uber en la ciudad de Barcelona. En una publicación en el Sindicat del Taxi Catalunya, reclamaron: "estos vehículos no cuentan con autorización administrativa alguna para realizar transporte de

viajeros y por tanto suponen una actividad, a nuestro juicio, totalmente ilegal y que en sí misma fomenta la realización de transporte pirata y sin garantía para los viajeros" (Ardura Valdés, 2014).

En el mismo año, un juez español suspendió el servicio UberPop de la empresa que permite a los conductores no regulados transportar pasajeros, diciendo que los conductores tenían que tener autorización oficial para transportar clientes. El tribunal nacional, en esencia, preguntó si la actividad de Uber estaba dentro del alcance de la Directiva 2006/123/EC y 2000/31/EC y de las provisiones del Tratado de la Unión Europea sobre la libre circulación de servicios (Gramano, 2018). El tribunal nacional decidió que Uber era un servicio de transporte y como tal tenía que adherir a las regulaciones ya que esta empresa controlaba todos los aspectos relevantes de un servicio de transporte urbano, tales como: precio, condiciones mínimas del servicio, accesibilidad de la oferta (incentivando los conductores a trabajar mientras la demanda es alta), conducta del conductor a través del sistema de evaluación del cliente, y finalmente, la terminación del contrato con el conductor si tuviesen una baja calificación. Aunque sea indirecto en ciertos aspectos, el tribunal decidió que Uber era más que un intermediario entre conductores y pasajeros, ya que la transacción sería imposible de realizar independientemente de la plataforma (Silos Ribas, 2018). Después de esta decisión, la empresa tuvo que abandonar sus operaciones temporalmente en el país.

En marzo de 2016, Uber regresó a Madrid con UberX, el servicio que pone a los pasajeros en contacto con conductores que tienen licencias VTC (Vehículos de Turismo con Conductor). Uber volvió al país con una estrategia agresiva de precios con la esperanza de mejorar el porcentaje de adopción de su aplicación. Desde su regreso, el sindicato de taxis prometió que estaría pendiente si Uber rompe con cualquier legislación. Finalmente, encontró algo con que denunciar la empresa: la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, que dice que el número de concesiones de licencias VTC estaba limitada a 1 por cada 30 licencias de taxi (Real Decreto 1057/2015). Esta ley estaba en efecto desde 1998 hasta 2009 y luego se reintrodujo en 2015. Durante los seis años que la ley no estaba en efecto, el número de concesiones de licencias VTC subió de 1/30 por la afluencia de los años 2009-2015 a una proporción actual más cercana al 1/3 o 1/5. La ley sólo implica licencias concesionadas, no en circulación. Por lo tanto, la ley está cumplida, pero los taxistas están reclamados que la ley se debe aplicar en la hora de circulación y no solamente en concesión. El vicepresidente de la Federación Profesional del Taxi, Jesús Fernández afirmó, "que el espíritu de la ley del 2009, aunque no se ejecutó así, era liberalizar el mercado de los automóviles sin conductor, pero se liberó también los vehículos con conductor por estar en el mismo capítulo legislativo" ("Preguntas y respuestas sobre el ratio 1/30 entre VTC y taxis", 2018).

En Julio de 2018, empezó una huelga de taxis en Barcelona, Madrid y Valencia. Los taxistas ocuparon calles principales, demandando la aplicación estricta de la proporción 1/30 en circulación. Después de seis días de huelga, el gobierno respondió con la delegación del

tema a sus comunidades autónomas: cada comunidad decidirá sus políticas de transporte local independientemente.

En enero de 2019, la Generalitat de Catalunya, bajo la presión de los taxistas, rompió su silencio y aprobó nuevas restricciones para los VTC. La ley establece que “la precontratación del servicio [VTC], debe transcurrir un intervalo de tiempo mínimo de 15 minutos, entre la contratación y la prestación efectiva del servicio” y que mientras “no estén contratados previamente o prestando servicio, los vehículos adscritos a las autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor deben permanecer estacionados fuera de las vías públicas, en aparcamientos o garajes” (Decreto Ley 4/2019). Aunque la ley no prohíbe los VTCs explícitamente, les forzará operar bajo condiciones que impide con su competitividad. Entre pocos días del aviso de la nueva ley, Uber anunció su despedida a Barcelona:

Hasta pronto, Barcelona,

Hace casi un año volvimos a Barcelona con un compromiso: hacer las cosas bien. Desde entonces, más de medio millón de personas nos habéis elegido para moveros por la ciudad. Y miles de conductores han encontrado en Uber una manera de ganarse la vida.

Hoy, sin embargo, tenemos malas noticias. Ante las restricciones a las VTC aprobadas por la Generalitat de Catalunya, nos vemos obligados a suspender el servicio de UberX en Barcelona.

En Uber queremos que exista una regulación. Nuestro objetivo es convertirnos en un aliado a largo plazo de las más de 600 ciudades en las que operamos. Y Barcelona no es una excepción.

Pero, para contribuir a la vida de una ciudad, necesitamos una regulación justa. En el caso de Cataluña, una regulación que tenga en cuenta a los miles de conductores y usuarios de las VTC, que hoy ven desaparecer su medio de vida y su libertad de elegir cómo se mueven por su ciudad. La obligación de esperar 15 minutos para viajar en una VTC no existe en ningún lugar de Europa y es totalmente incompatible con la inmediatez de los servicios bajo demanda, como UberX.

Pero antes de irnos queremos daros las gracias. A ti Gemma, que te llevamos a la entrevista de ese trabajo que tanto te gusta. A ti Oriol, que llegaste justo a tiempo para las campanadas. Y, por supuesto, a cada uno de los conductores que habéis sido un ejemplo de dignidad y profesionalidad, incluso en los peores momentos.

A todos, gracias. Y a ti, Barcelona, esperamos vernos pronto.  
Te echaremos de menos.

Comunicado de Uber, 31/01/2019

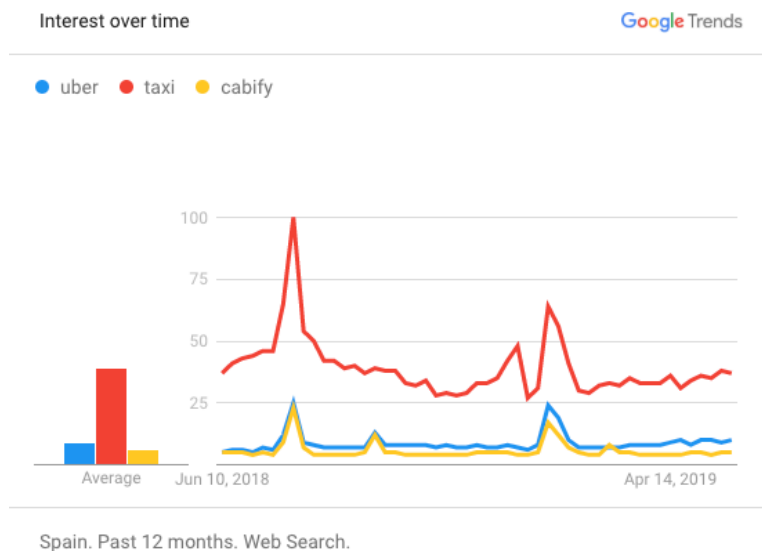
Mientras que sacaban a Uber de Barcelona, los taxistas de Madrid iniciaron una huelga indefinida con fin de lograr el mismo objetivo. Pero al fin de 15 días de huelga, la Comunidad de Madrid negó cumplir con las demandas de los taxistas. En el decimosexto día, los taxistas tuvieron que votar entre seguir la huelga o regresar al trabajo. Durante la huelga los taxistas perdieron una media de 100 euros al día (Nuñez-Villaveirán, 2019) y



colectivamente asumieron una imagen negativa en la opinión pública. El 54,1% de los votos apoyaron la desconvocatoria de la huelga y al 45% para seguir con la huelga (Nuñez-Villaveirán, 2019).

### Análisis de Google Trends

Google Trends es un sitio web de Google que analiza la popularidad de las principales consultas de búsqueda en Google Search en varias regiones e idiomas. El sitio web utiliza gráficos para comparar el volumen de búsqueda de diferentes consultas a lo largo del tiempo. A través de este servicio podemos identificar ciertas tendencias asociadas a los siguientes temas: Uber, Taxi y Cabify.



Como podemos ver en el gráfico, durante el año pasado, hubo un aumento en el interés por los tres servicios durante las huelgas de taxis de 2018 (del 29 de julio al 4 de agosto de 2018), y las huelgas de taxis de 2019 (del 20 al 26 de enero). Profundizando un poco mas también podemos ver las consultas relacionadas desglosadas por cada servicio. Es decir, las otras consultas que los usuarios que buscaron el término original también buscaron.

Uber	Taxi	Cabify
Cabify uber	Taxi madrid	Cabify uber
Uber madrid	Radio taxi	uber
cabify	Barcelona taxi	Cabify madrid
Uber eats	El taxi	Taxi cabify
taxi	Teléfono taxi	taxi
taxi uber	Taxi huelga	Cabify barcelona
Barcelona uber	Taxi valencia	Cabify aeropuerto
Uber aeropuerto	Taxi sevilla	Teléfono cabify
Uber españa	Numero taxi	Descuento cabify
Uber telefono	Noticias taxi	Cabify y uber

Como se puede ver en la tabla, los tres servicios están muy interconectados, los usuarios a menudo buscan los tres términos. Sin embargo, es interesante observar que, de los tres servicios, el único que muestra rastros del conflicto (resaltados en la tabla) en sus consultas relacionadas con el tema es la búsqueda de taxis.

### Madrid y Barcelona: Factores Distintos

¿Pero por que hubo una diferencia tan drástica entre Madrid y Barcelona? Primero podemos discutir las diferencias geográficas entre las dos grandes ciudades de España. Madrid tiene un total de 101.9 km cuadrados mientras que Barcelona tiene casi el séxtuple, con 606 km cuadrados; Madrid tiene una densidad de población de 15.900 personas/ km cuadrado mientras que Barcelona tiene 5.390 personas/km cuadrado (Barcelona vs. Madrid). Estas dos figuras nos dan una idea de cómo la población está distribuida por las ciudades. En Madrid, la mayoría de la gente vive en el centro de la ciudad donde pueden aprovechar de diferentes modos de transportación como caminar, bicicleta y transporte público. En Barcelona, sin embargo, más gente vive en los alrededores y históricamente han tenido que depender del servicio taxi más frecuentemente. Como resultado los taxis en Barcelona tienen más influencia que los taxis en Madrid.

También podemos ver las circunstancias políticas que pudieron afectar la decisión. En años recientes, Barcelona a visto una insurgencia nacionalista, con la movida a la independencia que finalmente falló. Pero el nacionalismo no solo se manifiesta de forma independista sino también en el papel que toma el gobierno en la economía. El nacionalismo es una ideología y movimiento político, social y económico caracterizado por la promoción de los intereses de una nación. Un nacionalismo económico prefiere la intervención del gobierno en vez de los mecanismos de un mercado libre. Sus políticas muchas veces exhiben características del proteccionismo, que tiene como objetivo proteger mercados locales de competidores extranjeros. Además de preferir el proteccionismo, políticos catalanes también toman un enfoque populista, es decir, un estilo de política que apela deliberadamente al “pueblo”. El problema con este estilo de política es la manera en que determinan que quiere el pueblo, en muchos casos, los políticos escuchan la voz que grita más alto. En el caso del conflicto entre los taxis y los VTCs, la voz de los taxis superó antes los demás tras una huelga que amenazó con cerrar la ciudad.

Al contrario, el gobierno local de Madrid en años recientes ha hecho cambios políticos que ha empujado un movimiento cultural, social, ecológicos, y avances tecnológicos. Madrid se ha posicionado como una economía abierta a los negocios con las siguientes políticas: más apoyo institucional, menos burocracia, más libertad económica, y menos carga fiscal. Madrid es orgullosa de ser la 3ª ciudad de la Unión Europea con mayor número de sedes corporativas de compañías multinacionales según la lista Fortune 500

elaborada en 2018 ("Una economía abierta a los negocios", 2018). Este posicionamiento los lleva ser más abiertos a empresas como Uber que entra con tecnología innovadora.

Madrid también vio un cambio drástico en las vías de la ciudad durante la huelga indefinida de 11.000 taxis en enero del 2019. El Metro Madrid vio un aumento superior al 50% en pasajeros mientras que los pasajeros de autobuses subieron un 1,5% durante la huelga (Sánchez de la Cruz, 2019). Adicionalmente, el número de descargas de VTC como Uber o Cabify triplicó durante este tiempo (Sánchez de la Cruz, 2019). El aumento en transporte público y la desaparición de 11.000 taxis en circulación efectivamente solucionó el problema de congestión de tráfico en la ciudad de Madrid. Según el estudio del Ayuntamiento de Madrid, el número de kilómetros recorridos en vacío es ligeramente superior a los Kilómetros ocupados en un día laborable ("Estudio del Servicio del Taxi", 2017). Es decir, que la mayoría del tiempo que un taxi está circulando por las calles de Madrid, está vacío; una alta contribución al problema de congestión.

Día	Km ocupados	Km en vacío	km totales	Nº horas servicio	Nº Carreras	Carrera Media
Lunes	89,80	112,33	202,13	10,97	12,74	7,05
Martes	85,72	110,79	196,51	11,10	15,74	5,45
Miércoles	93,50	117,58	211,08	11,78	14,42	6,48
Jueves	96,70	113,98	210,68	11,46	14,63	6,61
Viernes	105,82	113,59	219,41	11,58	17,13	6,18
Laborable	94,31	113,65	207,96	11,36	14,93	6,35
Sábado	103,72	112,57	216,29	10,94	17,44	5,95
Domingo	95,17	118,42	213,59	10,84	15,21	6,26

Kilómetros recorridos, ("Estudio del Servicio del Taxi", 2017)

Además de demostrar la ineficiencia de los taxis, la huelga de los taxis también demostró el costado oscuro de los taxistas. Las protestas de los taxis no se pueden clasificar como plácidas. Los manifestantes, vestidos de chalecos amarillos, evocando recuerdos de las recientes marchas antigubernamentales en París, se volvieron violentas cuando algunos huelguistas rodearon y patearon los vehículos de Uber y Cabify que operaban en las calles. Unos de los ejemplos más chocantes fueron unos ataques de violencia que ocurrió en Barcelona en Julio del 2018. Durante la huelga, un vehículo de VTC llevaba una familia y mientras que iban por las calles, de momento se encontraron redondeados por taxistas que atacaron el vehículo con puñetazos, patadas y huevos. Al no dejar pasar, el conductor salió del vehículo, intentando de razonar con los atacadores y explicando que había una niña en el coche. Pero sin logro, el conductor también sufrió ataques personales. Finalmente, salió el pasajero (presumido ser el padre) con intenciones de mediar la situación. Últimamente el vehículo obtuvo un daño significativo, incluyendo la ruptura de la ventana trasera. En otros dos instantes de violencia, conductores de VTC resultaron hospitalizados. El primero sufrió

de una quemadura de ácido en la cara y el otro resultó inconsciente tras una paliza ("La violenta huelga de taxistas provoca el cese temporal de Uber y Cabify", 2018). Muchos conductores de VTC han sufrido de ataques de ansiedad tras las noticias de las agresiones.

Pero estas muestras de violencia son muchas más que instancias de agresión, son tácticas de intimidación con fin de lograr las demandas de los taxistas. Estas tácticas son especialmente peligrosas porque amenazan la democracia y el estado de derecho. En el caso de Barcelona, demuestra una posición débil por parte del gobierno si satisfacen las demandas de los taxistas que amenazan cerrar la ciudad con su huelga indefinida.

Los taxistas han arruinado su reputación y la de las ciudades en las que operan a través de sus tácticas violentas para proteger sus intereses. Con cada paro de taxi, más personas optan por descargar las aplicaciones de sus competidores, las prueban y establecen de manera concluyente la superioridad del servicio que ofrecen. Dado la elección de un servicio centrado en el cliente con ofertas introductorias y programas de lealtad, un número creciente de personas se están alejando de los taxis tradicionales que continúan hablar únicamente en términos de una tarifa. La huelga de los taxis madrileños en muchos sentidos ha logrado lo contrario de lo que pretendió. Además de arruinar su imagen pública, por medios violentos, también demostraron que la ciudad puede sobrevivir sin su servicio y es mas, alivian la congestión de tráfico sin tantos taxis en circulación.

En el fondo, los que van a decidir cuál servicio quieren usar y últimamente cuál servicio triunfará son los consumidores. Ellos se manifiestan al contratar el servicio que les aporta buena calidad por un precio más bajo. El taxi, antiguo monopolio legal, no es capaz de aportar un servicio de calidad ni un precio justo. Con la ausencia de competencia, la industria perdió incentivos para innovar y bajar precios. Pero además de precio y calidad, los consumidores de hoy en día buscan empresas que operen con responsabilidad y valores. Tras las erupciones de violencia durante las huelgas de los taxis, la imagen puede que haya caído significativamente en la vista del público. En la próxima sección, analizaré datos de una encuesta para realizar unas investigaciones, cuyo objetivo es identificar la opinión actual sobre los taxis y servicios VTC.

## V. Metodología

La investigación se llevará a cabo a través de una encuesta en línea realizada en Qualtrics. La población objetivo de esta investigación se definió para incluir a todos los españoles que han utilizado servicios de taxi o VTC en el pasado. Se utilizó un procedimiento de muestreo de conveniencia para seleccionar a los participantes en este estudio. Tales métodos permitirán la mayor cantidad de respuestas de todo el país. La encuesta se distribuyó

principalmente a través de los medios sociales (Reddit, Facebook, WhatsApp). En Reddit, la encuesta fue compartida en:

- *r/SampleSize*: Un lugar para que se publiquen las encuestas y los sondeos. Los estudios de investigación con fines escolares son tan bienvenidos como las encuestas de opinión que acaban de aparecer en tu cabeza.
- *r/Barcelona*: Un lugar para todo lo que necesitas saber sobre visitar o vivir en Barcelona.
- *r/Madrid*: Un lugar para todo lo que necesitas saber sobre visitar o vivir en Madrid.
- *r/askspain*: Un lugar para hacer preguntas a la gente de España.

### *Materiales*

La encuesta tiene un total de 19 preguntas (disponibles en el Anexo). Dichas preguntas tenían como objetivo determinar la satisfacción con las diferentes facetas de la industria del transporte público, a saber: el transporte público, los taxis y los servicios de VTC. Profundizando en los factores que consumidores valoran al calificar cada servicio. Las preguntas también intentaron determinar los hábitos de los encuestados, específicamente la frecuencia de uso, modo de solicitud y razón por solicitud.

Los análisis se realizaron utilizando SPSS, un paquete de software utilizado para el análisis estadístico interactivo o por lotes. Los principales análisis realizados fueron: *one-way ANOVA*, *cross-tabs*, *correlations* y *k-means cluster analysis* a un *significance level* de  $p = 0,05$ .

### *Participantes*

La encuesta tuvo un total de 137 encuestados ( $N = 137$ ), de los cuales el 76,38% vive en España. El 83% de los encuestados tienen entre 18 y 34 años, con un ingreso promedio de entre 40.000 y 49.999 dólares. El 57,81% tiene un empleo remunerado y el 28,91% son estudiantes.

### *Resultados*

Sobre la base del análisis de los datos de la encuesta, la hipótesis ha sido probada. En general, los taxis tienen una calificación inferior a la de Uber y Cabify en una encuesta de satisfacción. Es más, muy pocas personas apoyan a los taxis en su intento de prohibir Uber. El 40,57% de los encuestados creen que la huelga de taxis estaba justificada, pero sólo el 19,14% cree que Uber (y servicios similares) deberían ser prohibidos en su ciudad. Las

personas que creen que Uber debe ser permitido en su ciudad tienden a calificar a Uber con un promedio de 63% más alto en comparación con las personas que no creen que a Uber se le deba permitir operar. Una diferencia tan marcada en las opiniones ilustra lo mucho que la gente del lado de los taxis se siente sobre el conflicto. Y, de hecho, el 0% de nuestros encuestados que creían que Uber debía ser prohibido en su ciudad usaba servicios de VTC como Uber o Cabify. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, estas personas sólo representan el 19,14% de la población. La mayoría de las personas que creen que Uber debería seguir funcionando en su ciudad, consideran que Uber y Cabify son bastante buenos.

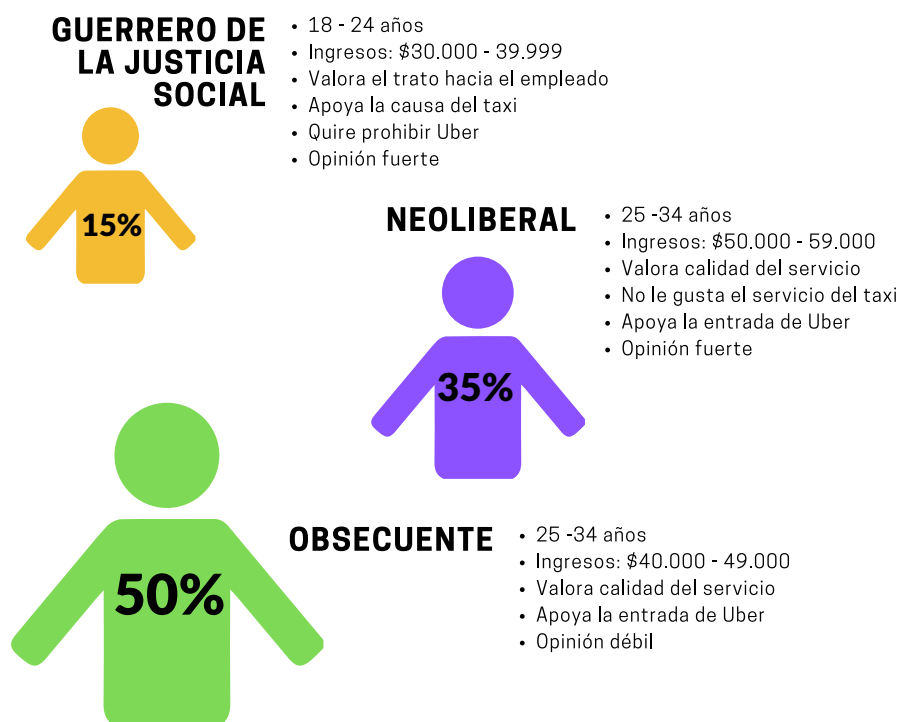
Dentro de la encuesta, se pidió a los encuestados que calificaran la importancia de los siguientes factores en un servicio de transporte: calidad, limpieza, rapidez, precio, disponibilidad y trato a los empleados. La mayoría de las personas (32,8%) calificaron el 'precio' como lo que más valoran en un servicio de transporte, mientras que 'la disponibilidad' quedó en segundo lugar con el 24% de los encuestados que lo calificaron como una prioridad absoluta. Un 62% de los encuestados piden servicios de taxi o VTC a través de *e-hailing* por una aplicación móvil, lo que indica que estos usuarios valoran la comodidad a la hora de solicitar un servicio de este tipo. En contraste, la mayoría de las personas (41,6%) calificaron el "trato a los empleados" como el menos importante. Incluso en las personas que creen que Uber no debería estar permitido en su ciudad, clasificaron el "trato a los empleados" a un promedio de 1,44 puntos más alto en una escala de 6 puntos que las personas que creen que Uber debería seguir operando en su ciudad.

El último conjunto de pruebas tenía como objetivo crear personajes y determinar sus opiniones a partir de un análisis de *k-means cluster*. Se observaron 3 personajes diferentes: el guerrero de la justicia social, el neoliberal y el obsecuente.

El guerrero de la justicia social tiende ser más joven y con ingresos más bajos. Valoran más el trato a los empleados que los otros dos grupos. Creen que las huelgas de taxis fueron justificadas y que Uber no debería estar permitido en su ciudad. A partir de las respuestas a los cuestionarios, se puede inferir (aunque no se ha demostrado estadísticamente) que este grupo suele tener tendencias políticas izquierdistas. El grupo del guerrero de la justicia social constituye el 15% de encuestados.

El neoliberal tiende ser más mayor y con ingresos más altos. Este grupo valora más la calidad del servicio final. Ellos piensan que Uber ofrece un servicio superior al taxi y que las huelgas de los taxis no fueron justificadas. Al ofrecer un mejor servicio, estas personas siempre escogerían un servicio como Uber en vez de taxi. A partir de las respuestas a los cuestionarios, se puede inferir (aunque no se ha demostrado estadísticamente) que este grupo suele tener tendencias políticas derechistas y son creyentes en el comercio libre. El grupo del neoliberal constituye el 35% de encuestados.

El obsecuente no tiene opiniones tan fuertes como las del guerrero de la justicia social, ni como las del neoliberal. Este grupo solo le importa la calidad del servicio final y no piensa mucho de las controversias del tema. Dado al servicio superior de Uber en comparación con el servicio de los taxis, este grupo prefiere usar Uber que taxis. Este grupo es el más representativo del usuario típico de estos servicios. El grupo del obsecuente constituye el 50% de encuestados.



### *Interpretación*

En base de los resultados, podemos concluir que la mayoría de los españoles les gusta Uber y piensan que el servicio que ofrecen es superior al servicio ofrecido por los taxis. Últimamente consumidores valoran los factores que les afectan directamente, es decir precio y disponibilidad. Aunque hay personas que les importa el trato de empleo, es una minoría pequeña. Los consumidores toman la decisión de solicitar un transporte basado en la calidad del servicio y no en cómo la empresa trata a sus empleados. En Madrid, donde el gobierno de la ciudad ya ha tomado la decisión de defender a Uber, la empresa privada tendrá una posición más fuerte que un taxi tradicional.

Los servicios de Uber y Cabify resultan ser mejores que los servicios de taxi tradicionales. En promedio, Uber y Cabify recibieron un 70% de satisfacción, mientras que los taxis recibieron un 54% de satisfacción. Uber ofrece una mejor experiencia sin el precio

adicional. Ha establecido una manera fácil para asegurar viajes confiables y confortables. Con la facilidad de la aplicación, los usuarios no tienen que molestarse en caminar arriba y abajo de la cuadra en busca de una cabina vacía. Además, con el GPS y el sistema de clasificación, Uber garantiza un viaje más rápido y eficiente. Para que el servicio de taxi sobreviva, tienen que empezar a competir en términos de precio y servicio, y dejar de intentar curvar la competencia con la legislación.

Uber reconoce su poder en Madrid; en febrero 22 del 2019, anunciaron la llegada de UberBlack en la ciudad española. La entrada de UberBlack, el nuevo servicio que presta con vehículos de alta gama puede significar un cambio estratégico por parte de la empresa norteamericana. Como se comentó en la cuarta sección de este trabajo, Uber entró al mercado español con una estrategia agresiva de precios, es decir, operar con precios por debajo de los competidores (taxis) para ganar más cuota del mercado. Y efectivamente pudieron penetrar el mercado, según Statista, en el año 2018, hubo 3.7 millones de usuarios de aplicaciones de *ride-hailing* en España (Ride Hailing - Spain | Statista Market Forecast). Al conseguir más adopción por los usuarios españoles, Uber puede empezar ofrecer más servicios *premium* y a la vez subir precios del servicio original, UberX. UberBlack ofrece su servicio a 0,50 céntimos por minuto y de 1,55 euros por kilómetro; con el precio base es de 3,50 euros y la tarifa mínima de 8 euros, con una cuota de cancelación también de 8 euros (Europa Press, 2019).

#### *Limitaciones y sugerencias para futuras investigaciones*

Si esta encuesta fuera a ser recreada debería incluir un mayor tamaño de muestra e idealmente dirigirse a más grupos pro-taxi. Adicionalmente, una encuesta o cuestionario no puede captar completamente las respuestas emocionales o los sentimientos de los encuestados. Sin la administración del cuestionario cara a cara, no hay forma de observar la expresión facial, las reacciones o el lenguaje corporal. Sin estas sutilezas, los datos útiles pueden pasar desapercibidos. Para mejorar el análisis para futuras investigaciones, sugeriría organizar entrevistas personales o grupos focales que incluyan a: usuarios de taxis, usuarios de VTC, taxistas y conductores de VTC.

## VI. Recomendación

La razón que hay una oposición tan fuerte en contra Uber y otros VTCs por parte de los gremios de taxis se debe a las regulaciones actuales, los servicios de transporte tradicional no pueden competir adecuadamente. El gobierno les dejaba operar como un monopolio, pero con la condición de que el gobierno fija los precios, resultando en precios altos. Con esta restricción, los taxis no pudieron competir cuando Uber entró con una estrategia de precios



agresiva. Tienen razón cuando dicen que es competencia injusta pero la solución no es imponer regulaciones en Uber; al hacerlo, estas medidas resultan en menos innovación, precios más altos y un menor bienestar general de la comunidad. Para igualar las condiciones en que ambas empresas operan, se debe minimizar las regulaciones impuestas sobre los taxis. Pero eso no significa tener una industria de transporte totalmente desregularizada, todavía se debe requerir licencias de taxi o VTC para asegurar la seguridad del pasajero y ciertas regulaciones que protejan al conductor.

### *Precios*

Primero, se debe permitir que los taxis individuales o las empresas que los operan decidan sus propios precios de manera justa y transparente a los pasajeros. Tal desregulación, suele aumentar precios durante las horas pico y durante el resto del día, valorarán sus tarifas con precios más bajos para aumentar la demanda. Regulaciones que se pueden considerar son las que protegen conductores de VTCs o de empresas de taxis para asegurar que no pueden fijar una tarifa por debajo de los costes asociados con la realización del servicio por parte del conductor. A la vez de proteger a los conductores de políticas empresariales explotadoras, estas regulaciones deben asegurar que ni taxis ni VTCs pueden bajar precios extremadamente para ganar más cuota de mercado al sacrificio del conductor.

### *Licencias*

Segundo, se debe desregular los límites artificiales del número de licencias concesionadas. En España, una nueva licencia de taxi no se otorga hace 20 años, permaneciendo a 70,000 taxis en circulación. Este límite artificial y la tolerancia de especulación ha inflado precios de licencias de taxi a más que 100.000 euros en 2016. Estos precios suben las barreras de entrada para un taxista mientras que un conductor de Uber puede conseguir una licencia de VTC por menos de la mitad del precio de una licencia de taxi. Es importante detallar que las licencias de VTC también están sufriendo una inflación artificial dado a la ley que restringe el número de VTCs concesionadas a una proporción de 1/30 por cada licencia de taxi. Al quitar esta restricción, se bajarían los precios de ambas licencias, permitiendo más personas participar en la industria e incrementando la competencia.

Con la desregulación de los taxis, el mercado se acercaría más a un mercado libre donde los precios de los bienes y servicios están determinados por el nivel de oferta y demanda. La mano invisible, o la fuerza del mercado inobservable que ayuda al mercado libre alcanzar el equilibrio automáticamente, tendrá la oportunidad de fijar los precios de los VTCs y los taxis. En un mercado libre, el equilibrio entre las fuerzas de la oferta y la demanda se decide sin cualquier intervención de un gobierno o de otra autoridad, aunque en realidad, un mercado completamente libre no existe.

## VII. Conclusión

He llegado a la conclusión de que las recientes huelgas violentas, junto con un nivel de servicio inferior, han impactado la opinión pública sobre los taxis cuando se enfrentan a un nuevo competidor: Uber. Después de la gran recesión de 2008, mucha gente se quedó sin trabajo y sin oportunidad de cambiar su situación. Lo que surgió de ello fue la *gig economy* o la economía en base de trabajos con contratos de corto plazos. El asenso de *la gig economy* fue acelerado por la economía de plataformas, o la digitalización (la gran mayoría en aplicaciones) del lugar en que estas transacciones ocurren. Este cambio introdujo muchos trabajos a personas que quedaron sin empleo durante la recesión. Aunque la *gig economy* aporta muchos beneficios a la comunidad, ha experimentado muchas críticas por todos lados.

La crítica más grande es de la calidad del empleo. Trabajos independientes no vienen con los típicos beneficios de un empleo tradicional, especialmente en un país como los Estados Unidos, donde el seguro sanitario no es un derecho universal y depende del estado de empleo de uno. En respuesta a esta crítica, se puede decir que la mayoría de esta gente no lo está usando como su única fuente de ingresos. Mucha de la gente que participa en la *gig economy*, lo hace porque es una manera fácil de tener una fuente de ingresos. Este tipo de economía aporta flexibilidad para decidir su propio horario, habilitando a la persona seguir otra pasión que no aporta la misma estabilidad de ingresos.

Un ejemplo muy claro de una empresa de la *gig economy* es Uber. Desde su inicio, ha demostrado una gran capacidad de innovación y valor para sus conductores y usuarios. Aunque han disfrutado popularidad dentro de las comunidades en las que operan, también han experimentado gran oposición por parte de gobiernos, sindicatos de taxis y otros agentes en cualquier ciudad o país en el que entran. En este trabajo discutimos tres casos diferentes en preparación para analizar la situación actual de Uber en España. Primero vimos el caso de los Estados Unidos, donde Uber salió victorioso, posicionándose como el defensor de la innovación y el mercado libre. En segundo lugar, vimos el caso de Alemania, donde últimamente echaron a Uber del país tras acción rápida y organizada por parte de los grandes sindicatos de taxis alemanes. Por último, vimos el caso de Suecia donde la cooperación de Uber con las autoridades fiscales creó una relación buena con el gobierno sueco y una imagen buena ante sus ciudadanos. Se concluye que las variables más importantes en cuanto a predecir el éxito de Uber en un país nuevo son: la ausencia de programas sociales robustos, la organización de sindicatos de taxi, el nivel de legislación, las problemáticas principales identificados por un actor externo, y el escenario en que se desarrolla el discurso.

En España, he identificado el agente principal en contra de Uber (y otros VTCs) como los taxis y su sindicato. Los taxis creen que la introducción de Uber crea competencia injusta ya que los taxis no tienen control de fijar sus precios. De momento, el argumento principal

que citan en contra de Uber es la legalidad de su operación bajo la ley de la proporción 1/30. Por hecho de la suspensión de la ley por unos años, la proporción actual de VTCs a taxis es más comparable al 1/5. Pero la ley explícitamente implica a las licencias en concesión y no en circulación. Aunque esta clarificación de la ley hace el argumento de los taxistas inválido, ellos siguen con su argumento, esta vez pidiendo que el gobierno cambie la ley para obligar el 1/30 ratio a vehículos en circulación.

Las protestas de los taxis han amenazado con cerrar sus ciudades y han incitado violencia en unas cuantas instancias. Como vimos en el análisis, en promedio los taxis están un 15% por debajo de Uber y Cabify en una encuesta de satisfacción. Los taxis han arruinado su imagen pública y como resultado, más personas son probables de descargar la aplicación de Uber o Cabify y convertirse en usuarios regulares.

Aunque de momento, Uber está experimentando una fragmentación de su servicio con su salida de Barcelona, en mi opinión, solo es temporal. España es un país que aún tiene una tasa de paro extremadamente alta, y por ello tienen muchas personas dispuestas a participar en la *gig economy*. Aunque España tiene sindicatos poderosos, no son bien organizados y han tomado decisiones que han perjudicado la imagen de los taxis. Además, la descentralización de la legislación en cuanto el tema del conflicto taxi-VTC crea una situación similar a los Estados Unidos donde Uber sigue operando en Madrid; mientras que la gente de Barcelona, al no tener acceso en su ciudad, pero viendo a los madrileños disfrutando del servicio, exigirán el regreso de Uber. Mientras que Uber sigue operando en Madrid, y otras ciudades más pequeñas en España, la probabilidad que regrese a Barcelona es alta. Madrid pretende ser abierto a innovación y nuevos negocios dentro de la ciudad, por lo tanto, Uber tiene un futuro asegurado dentro la capital española.

El modelo de negocio y el sistema regulatorio anticuado a perjudicado los taxis frente la llegada de Uber, haciendo ineficiente sus operaciones dentro de las ciudades. Como monopolio legal, los taxis han disfrutado una comodidad que los ha dejado indefensos cuando entra un nuevo competidor al escenario. Sin los incentivos del mercado libre, los taxis no han innovado, no han bajado precios y no han mejorado su servicio. La competencia en el mercado es la base fundamental del sistema capitalista, sirve como la fuerza detrás la innovación creativa y mecanismo mediante el cual la oferta y la demanda llevan a un equilibrio coordinado de bienes y servicios; en donde los consumidores votan todos los días con su dinero. Uber ha entrado como disruptor en la industria con su aplicación y algoritmo innovador; ofreciendo un servicio rápido y eficiente a un precio cómodo. La protección de una industria de transporte público por parte del gobierno, que falla al mantenerse al día con las preferencias de los consumidores, es peligrosa para la sociedad por que sofoca la innovación, sube precios, y empeora la calidad de bienes y servicios.

Una opción sería la desregulación y introducción de un mercado competitivo a la industria de transporte público, beneficiando a los taxis y dejándolos competir en el mercado. Un cambio sería el tema de precios, en vez de un precio fijo decidido por el gobierno, los taxis (empresas o individuos) pueden decidir los precios a sus discreciones de manera clara y transparente al consumidor. Con este modelo se espera que las tarifas aumenten durante las horas de alta demanda y durante el resto del día, ajusten sus tarifas en función de la demanda. Adicionalmente, las desregulaciones de las restricciones impuestas en el número de licencias, baja los precios de dichas licencias y por consecuencia baja las barreras de entrada y el riesgo involucrado cuando se compra una licencia de taxi. En España, los taxis están empujando más regulación para los VTCs como Uber y han logrado eso mismo en Barcelona. Para usar un VTC, se debe pre-contratar a un tiempo mínimo de 15 minutos y mientras que no están en uso, los VTCs deben regresar a un garaje o aparcamiento. Dichas regulaciones los ha puesto en una posición imposible para competir y efectivamente salieron de Barcelona. Esta solución, últimamente no soluciona el problema fundamental de los taxis, que es por las protecciones existentes que han perdido su capacidad de competir. Para ambos taxis y VTCs, la desregulación hasta un punto razonable es imprescindible para incentivar la evolución e innovación y mejorar el bienestar de la comunidad. Para lograr una competencia más justa, el gobierno español debe desregular la industria del taxi y permitirle competir en precio e incentivar a los taxis para que innoven. Con su desregulación, comenzaremos a ver más eficiencia y crecimiento en la industria del transporte público y mejorar el bienestar de toda la comunidad.

## VIII. Bibliografía

- Decreto Ley 4/2019*. 29 Jan. 2019, [noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/636920-dl-4-2019-de-29-ene-ca-cataluna-medidas-urgentes-en-materia-de-transporte.html#a1](https://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/636920-dl-4-2019-de-29-ene-ca-cataluna-medidas-urgentes-en-materia-de-transporte.html#a1). Accessed 23 Feb. 2019.
- Kacher, Nicholas, and Stephan Weiler. *Inside the Rise of the Gig Economy*. Regional Economic Development Institute, 2017, *Inside the Rise of the Gig Economy*, [www.libarts.colostate.edu/redi/wp-content/uploads/sites/50/2017/02/REDI-Gig-Economy-1-NK.pdf](http://www.libarts.colostate.edu/redi/wp-content/uploads/sites/50/2017/02/REDI-Gig-Economy-1-NK.pdf). Accessed 2 Apr. 2019.
- 2019 Index of Economic Freedom: Country Rankings*. [www.heritage.org/index/ranking](http://www.heritage.org/index/ranking). Accessed 15 Feb. 2019.
- Ardura Valdés, Jose Artemio. *La CTE Pide a Las Administraciones Que Intervengan Para Prohibir La Actividad De Uber*. 19 Apr. 2014, [stac.cat/la-cte-pide-a-las-administraciones-que-intervengan-para-prohibir-la-actividad-de-uber/](http://stac.cat/la-cte-pide-a-las-administraciones-que-intervengan-para-prohibir-la-actividad-de-uber/). Accessed 15 Jan. 2019.
- Barcelona vs Madrid*. [versus.com/en/barcelona-vs-madrid](http://versus.com/en/barcelona-vs-madrid). Accessed 5 Mar. 2019.
- Carleton, Cheryl. *Why Are More People Doing Gig Work? They like It*. 4 Mar. 2019, [theconversation.com/why-are-more-people-doing-gig-work-they-like-it-93037](http://theconversation.com/why-are-more-people-doing-gig-work-they-like-it-93037). Accessed 2 Apr. 2019.
- CNMC. *INFORME ECONÓMICO SOBRE LOS LÍMITES CUANTITATIVOS Y LAS RESTRICCIONES A LA COMPETENCIA EN PRECIOS EN EL SECTOR DEL TAXI DE LA CIUDAD DE CÓRDOBA*. Comisión Nacional De Los Mercados y La Competencia, 2015, *INFORME ECONÓMICO SOBRE LOS LÍMITES CUANTITATIVOS Y LAS RESTRICCIONES A LA COMPETENCIA EN PRECIOS EN EL SECTOR DEL TAXI DE LA CIUDAD DE CÓRDOBA*, [www.cnmc.es/file/106782/download](http://www.cnmc.es/file/106782/download). Accessed 4 Apr. 2019.
- Eidlin, Barry. "Class vs. Special Interest." *Politics & Society*, vol. 43, no. 2, 2015, pp. 181–211., doi:10.1177/0032329215571280. Accessed 4 Apr. 2019.
- United States, Congress, "Estudio Del Servicio Del Taxi." *Estudio Del Servicio Del Taxi*, Apr. 2017. [www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCMovilidadTransportes/TAXI/Ficheros/Otros/Ayto Madrid · Estudio del Servicio del Taxi.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCMovilidadTransportes/TAXI/Ficheros/Otros/Ayto Madrid · Estudio del Servicio del Taxi.pdf). Accessed 1 Mar. 2019.
- Europa Press. *Uber Comienza a Operar En Madrid Con Su Servicio De Vehículos De Alta Gama 'Uber Black'*. 22 Feb. 2019, [www.europapress.es/economia/noticia-uber-comienza-operar-madrid-servicio-vehiculos-alta-gama-uber-black-20190222183749.html](http://www.europapress.es/economia/noticia-uber-comienza-operar-madrid-servicio-vehiculos-alta-gama-uber-black-20190222183749.html).
- García Vega, Miguel Ángel. *Ganadores y Perdedores: Las Dos Caras Del Trabajo En Las Empresas De Tecnología*. 7 Mar. 2018, [www.lanacion.com.ar/economia/ganadores-y-perdedores-las-dos-caras-del-trabajo-en-las-empresas-de-tecnologia-nid2114592](http://www.lanacion.com.ar/economia/ganadores-y-perdedores-las-dos-caras-del-trabajo-en-las-empresas-de-tecnologia-nid2114592).
- Gramano, Elena. "Digitalisation and Work: Challenges from the Platform-Economy." *SSRN Electronic Journal*, 2018, doi:10.2139/ssrn.3183067. Accessed 27 Feb. 2019.
- Guillén, J.J., et al. *Taxis and Uber: Divided on the Street, United for Speculation*. 7 Aug. 2018, [elpais.com/elpais/2018/08/06/inenglish/1533556819\\_360826.html](http://elpais.com/elpais/2018/08/06/inenglish/1533556819_360826.html). Accessed 14 Jan. 2019.
- Jacobs, Sherelle. "Germany's Unions: a Model for Britain or a Disaster Waiting to Happen? | Sherelle Jacobs." *The Guardian*, Guardian News and Media, 31 Mar. 2012,

- [www.theguardian.com/commentisfree/2012/mar/31/germany-trade-unions-model-disaster](http://www.theguardian.com/commentisfree/2012/mar/31/germany-trade-unions-model-disaster).
- La Violenta Huelga De Taxistas Provoca El Cese Temporal De Uber y Cabify*. 26 July 2018, [www.autobild.es/noticias/violenta-huelga-taxistas-provoca-cese-temporal-uber-cabify-282115](http://www.autobild.es/noticias/violenta-huelga-taxistas-provoca-cese-temporal-uber-cabify-282115). Accessed 15 Mar. 2019.
- Núñez-Villaveirán, Luis. *¿Por Qué Fracasó La Huelga Del Taxi? Las Claves De Su Derrota a Manos De La Comunidad De Madrid*. 7 Feb. 2019, [www.elmundo.es/madrid/2019/02/07/5c5b1eb1fdddffb6138b467a.html](http://www.elmundo.es/madrid/2019/02/07/5c5b1eb1fdddffb6138b467a.html). Accessed 5 Mar. 2019.
- “OECD Reviews of Regulatory Reform: Canada 2002.” *OECD Reviews of Regulatory Reform*, 2002, doi:10.1787/9789264199095-en.
- Preguntas y Respuestas Sobre El Ratio 1/30 Entre VTC y Taxis*. 23 Aug. 2018, [maldita.es/maldita-te-explica/preguntas-y-respuestas-sobre-el-ratio-1-30-entre-rtc-y-taxis/](http://maldita.es/maldita-te-explica/preguntas-y-respuestas-sobre-el-ratio-1-30-entre-rtc-y-taxis/). Accessed 1 Mar. 2019.
- Qué Es La CNMC*. [www.cnmc.es/sobre-la-cnmc/que-es-la-cnmc](http://www.cnmc.es/sobre-la-cnmc/que-es-la-cnmc). Accessed 2 Apr. 2019.
- United States, Congress, *Real Decreto 1057/2015*. 2015.
- Real Decreto 1057/2015*. 20 Nov. 2015, [www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-12574](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-12574). Accessed 2 Feb. 2019.
- Ride Hailing - Spain | Statista Market Forecast*. [www.statista.com/outlook/368/153/ride-hailing/spain#market-users](http://www.statista.com/outlook/368/153/ride-hailing/spain#market-users). Accessed 16 Mar. 2019.
- Sanchez de la Cruz, Diego. *Así Ha Mejorado El Tráfico En Madrid Con La Huelga De Taxistas*. 6 Feb. 2019, [www.libremercado.com/2019-02-06/asi-ha-mejorado-el-trafico-en-madrid-con-la-huelga-de-taxistas-1276632570/](http://www.libremercado.com/2019-02-06/asi-ha-mejorado-el-trafico-en-madrid-con-la-huelga-de-taxistas-1276632570/). Accessed 5 Mar. 2019.
- Sanchez de la Cruz, Diego. *Uber y Cabify Triplican Usuarios Mientras Cada Taxi Pierde 170 Euros Por Día De Huelga*. 30 Jan. 2019, [www.libremercado.com/2019-01-30/uber-y-cabify-triplican-usuarios-mientras-cada-taxi-pierde-170-euros-por-dia-de-huelga-1276632235/](http://www.libremercado.com/2019-01-30/uber-y-cabify-triplican-usuarios-mientras-cada-taxi-pierde-170-euros-por-dia-de-huelga-1276632235/). Accessed 5 Mar. 2019.
- Silos Ribas, Mateo. “Análisis Económico De La Economía Gig Con Una Aplicación Al Sector Taxi En Espana.” *Papeles De Economía Española*, vol. 157, 2018, pp. 173–198., Accessed 1 Feb. 2019.
- Silverstein, Sara. *These Animated Charts Tell You Everything About Uber Prices In 21 Cities*. 16 Oct. 2014, [www.businessinsider.com/uber-vs-taxi-pricing-by-city-2014-10?IR=T](http://www.businessinsider.com/uber-vs-taxi-pricing-by-city-2014-10?IR=T). Accessed 4 Apr. 2019.
- Steigerwald, Bill. “In Defense of Freelancing.” Review of *RAW Deal: How the 'Uber Economy' & Runaway Capitalism Are Screwing American Workers*, by Steven Hill. *Reason*, vol. 47, no. 11, Apr. 2016, pp. 54–57.
- Thelen, Kathleen. “Regulating Uber: The Politics of the Platform Economy in Europe and the United States.” *Perspectives on Politics*, vol. 16, no. 4, 2018, pp. 938–953., doi:10.1017/s1537592718001081. Accessed 5 Feb. 2019.
- “Uber Fails to Report Millions to Swedish Tax Agency.” *Svenska Taxiförbundet*, 31 Jan. 2019, [www.taxiforbundet.se/uber-fails-to-report-millions-to-swedish-tax-agency/](http://www.taxiforbundet.se/uber-fails-to-report-millions-to-swedish-tax-agency/).
- Una Economía Abierta a Los Negocios*. 8 Oct. 2018, [www.comunidad.madrid/inversion/madrid/economia-abierta-negocios-0](http://www.comunidad.madrid/inversion/madrid/economia-abierta-negocios-0). Accessed 5 Mar. 2019.
- Upwork, and Freelancers Union. *Freelancing in America 2017*. Upwork Global Inc., 2017, [www.upwork.com/i/freelancing-in-america/2017/](http://www.upwork.com/i/freelancing-in-america/2017/). Accessed 2 Apr. 2019.

- Vitaud, Laetitia. *The Gig Economy in Spain: From the Shadow to the Light*. 10 Dec. 2015, [medium.com/switch-collective/the-gig-economy-in-spain-from-the-shadow-to-the-light-829e9d9a48cd](https://medium.com/switch-collective/the-gig-economy-in-spain-from-the-shadow-to-the-light-829e9d9a48cd). Accessed 1 Mar. 2019.
- World Bank. *Population, Total*. 2017, [data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?end=2017&locations=ES&start=1997&view=chart](https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?end=2017&locations=ES&start=1997&view=chart). Accessed 4 Apr. 2019.
- World Bank. *Unemployment, Total (% of Total Labor Force) (Modeled ILO Estimate)*. 2018, [data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.ZS](https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.ZS).

## IX. Anexo

### *Cuestionario*

**Welcome** to a Transportation Survey used to measure the effectiveness of certain modes of transportation in Spain.

We appreciate your participation in this short, 5 **minute** survey. Your answers are anonymous and will not be used for anything other than academic and learning purposes.

Thank You!

Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Public Transportation ()	
--------------------------	--

Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"):

Not Applicable

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Taxi ()	
Uber ()	
Cabify ()	



---

In your opinion, is a car required to get around your city?

- Yes (1)
- No (2)

---

How often do you use public transportation?

- Daily (28)
- 4-6 times a week (29)
- 2-3 times a week (30)
- Once a week (31)
- Less than once a week (32)
- Never (33)

---

What modes of transportation do you typically use?

- Trains (1)
- Buses (2)
- Walking (3)
- Taxis (4)
- Biking (5)
- Other private car services for hire such as Uber or Cabify (6)
- Car (7)
- Other (8)

---

Under what circumstance are you most likely to take a taxi or Uber?

- When in a hurry (1)
  - When going to a special event (2)
  - When it is late at night (3)
  - When there is extreme weather (Ex: too hot, cold, or raining) (4)
  - Other (Please Specify) (5) \_\_\_\_\_
- 

Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important).

- \_\_\_\_\_ Quality of service (1)
  - \_\_\_\_\_ Cleanliness of vehicle (2)
  - \_\_\_\_\_ Speed (3)
  - \_\_\_\_\_ Price (4)
  - \_\_\_\_\_ Availability (5)
  - \_\_\_\_\_ Treatment of employees (6)
- 

When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?

- Hailing on street (1)
  - E-Hailing (Through an app) (2)
  - A taxi stop (3)
  - Pre-contract for designated time (4)
  - I do not use these services (5)
- 

Which Social Media Channels do you use?

- Facebook (1)
- Twitter (2)
- Youtube (3)
- Tumblr (4)
- Pinterest (5)

- Vine (6)
  - Instagram (7)
  - Other (Please Specify) (8)
- 

Do you believe Uber should be allowed to operate in your city?

- Yes (5)
  - No (6)
- 

Are you aware of the taxi strikes that happened in Spain in 2019?

- Yes (4)
  - No (5)
- 

Display This Question:

If Are you aware of the taxi strikes that happened in Spain in 2019? = Yes

Do you think their protest was justified?

- Yes (1)
  - No (2)
- 

Where do you live?

▼ AD - Andorra (4) ... ZW - Zimbabwe (259)

---

Display This Question:

If Where do you live? = ES - Spain

Which city do you live in?

- Madrid (1)
  - Barcelona (2)
  - Other (Please Specify) (3) \_\_\_\_\_
- 

What is your age?

- Below 18 (1)
  - 18 - 24 years (2)
  - 25 - 34 years (3)
  - 35 - 44 years (4)
  - 45 - 54 years (5)
  - 55 - 64 years (6)
  - 65 years (7)
- 

What is total household income?

- ▼ Less than \$10,000 (1) ... Currently Unemployed (14)
- 

Q34 Employment: Are you currently..?

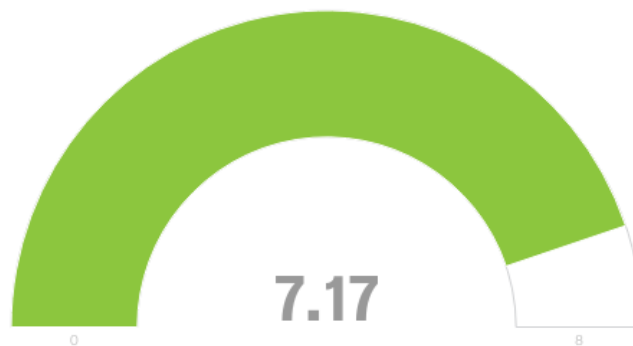
- In School (1)
- Employed for wages (2)
- Self-employed (3)
- Out of work but not looking for work (4)
- Out of work and looking for work (5)
- Military (6)

- Retired (7)
  - Unable to work (8)
- 

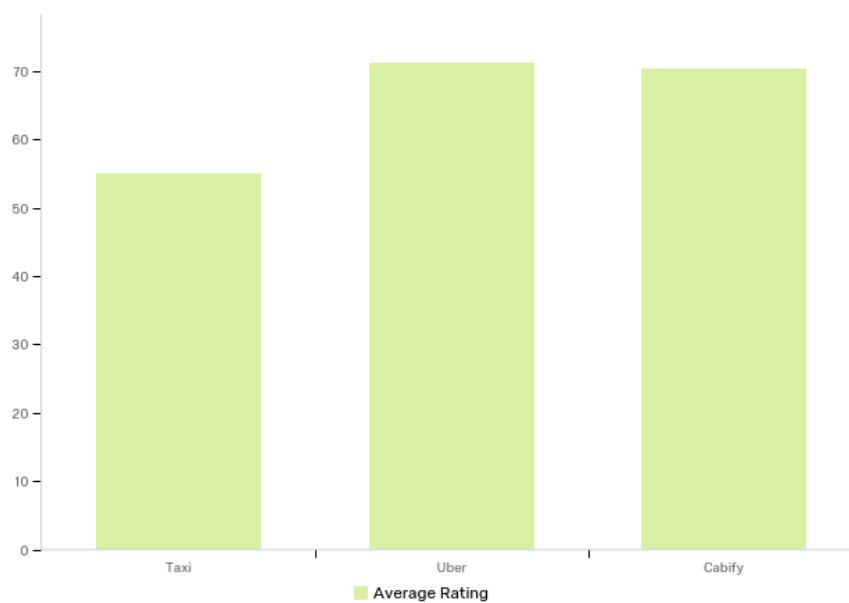
Thank you for participating in this survey! Your answers will provide valuable data and information in understanding how the public transportation industry can evolve in the future.

### *Visualizaciones de Resultados*

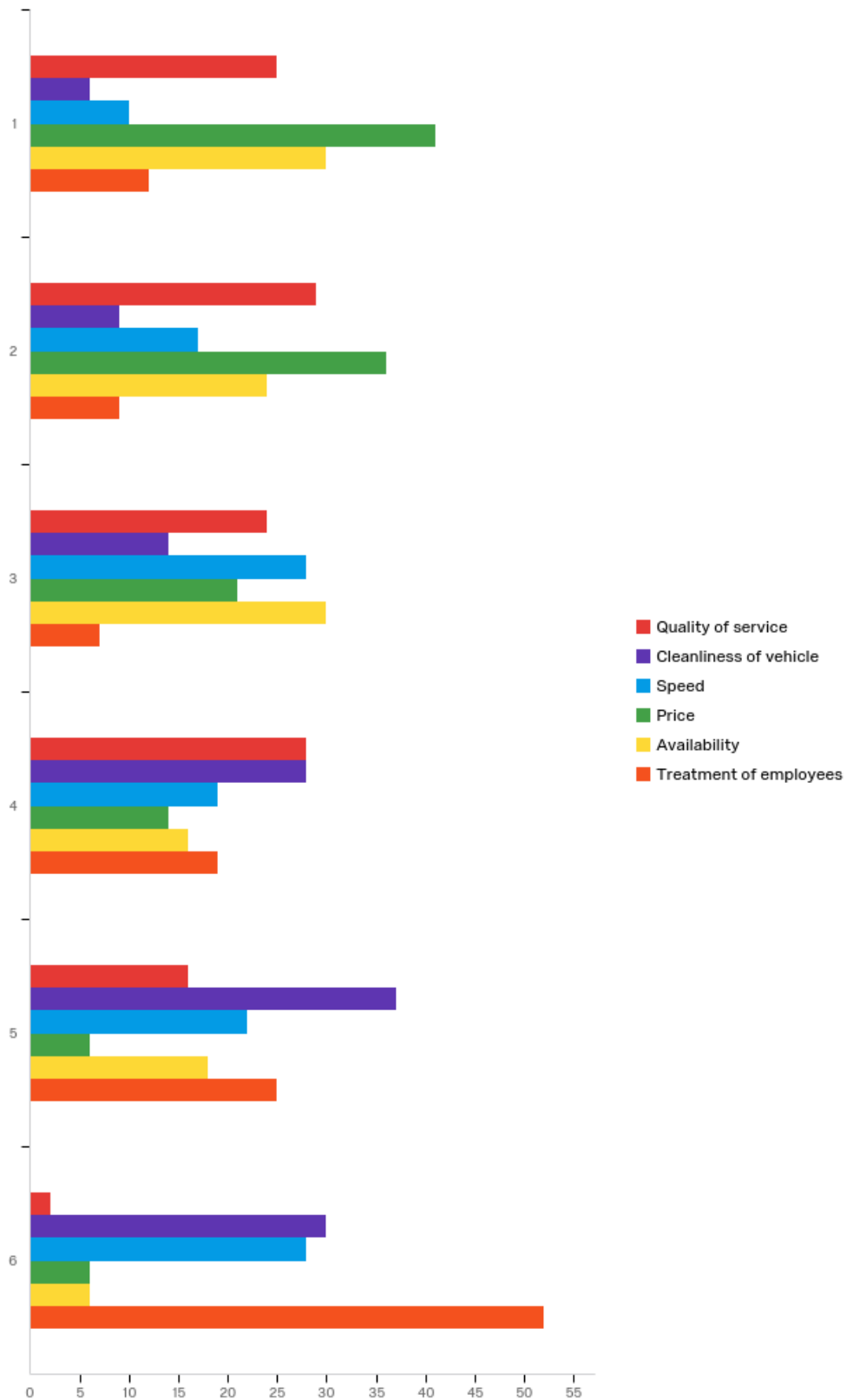
Public Transportation Rating



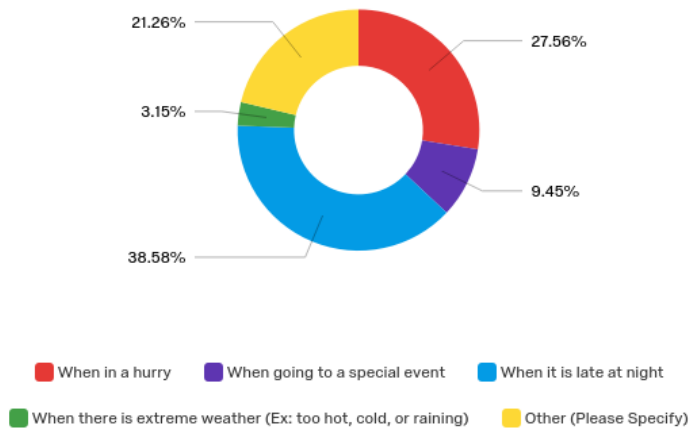
### Service Satisfaction



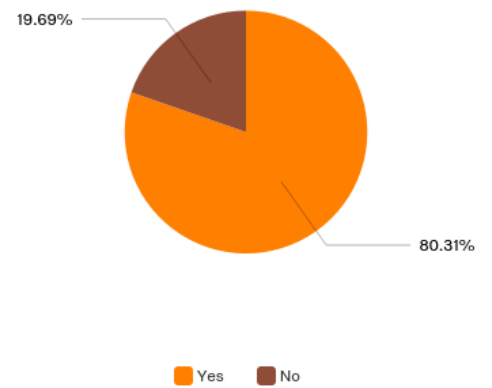
Please rank what you value the most in a transportation service



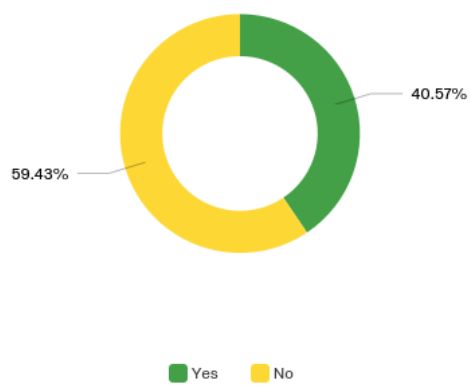
Under what circumstance are you most likely to take a taxi or Uber?



Should Uber be allowed to operate in your city?



Was the taxi strike justified?





DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='/Users/Noa/Downloads/VTC\_May 28, 2019\_15.37.sav'  
/COMPRESSED

ONEWAY Q39\_1PublicRating Q18\_1TaxiRating Q18\_2UberRating Q18\_3CabifyRating BY  
Q20AllowedUber  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING ANALYSIS  
/POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

## Oneway

### Notes

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 13:51:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads /VTC_May 28, 2019_15. 37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
<b>Syntax</b>		ONEWAY Q39_1PublicRating Q18_1TaxiRating Q18_2UberRating Q18_3CabifyRating BY Q20AllowedUber /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00.01
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00.00

### Warnings

Post hoc tests are not performed for Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify because there are fewer than three groups.

### Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Yes	102	7.2843	2.22665	.22047	6.8470	7.7217	.00	10.00
	No	25	6.6800	2.88271	.57654	5.4901	7.8699	.00	10.00
	Total	127	7.1654	2.36966	.21027	6.7492	7.5815	.00	10.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Yes	89	50.7865	27.47622	2.91247	44.9986	56.5744	.00	100.00
	No	22	73.8636	21.49041	4.58177	64.3353	83.3919	19.00	100.00
	Total	111	55.3604	27.88411	2.64664	50.1153	60.6054	.00	100.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	Yes	77	75.7792	18.79223	2.14157	71.5139	80.0445	24.00	100.00
	No	6	12.5000	13.00385	5.30880	-1.1467	26.1467	.00	35.00
	Total	83	71.2048	24.68670	2.70972	65.8143	76.5953	.00	100.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify	Yes	55	76.6000	23.38692	3.15349	70.2776	82.9224	3.00	100.00
	No	6	24.5000	29.37856	11.99375	-6.3309	55.3309	.00	80.00
	Total	61	71.4754	28.44152	3.64156	64.1912	78.7596	.00	100.00

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Between Groups	7.333	1	7.333	1.309	.255
	Within Groups	700.195	125	5.602		
	Total	707.528	126			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Between Groups	9394.051	1	9394.051	13.449	.000
	Within Groups	76133.535	109	698.473		
	Total	85527.586	110			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	Between Groups	22288.771	1	22288.771	65.212	.000
	Within Groups	27684.747	81	341.787		
	Total	49973.518	82			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify	Between Groups	14684.513	1	14684.513	25.594	.000
	Within Groups	33850.700	59	573.741		
	Total	48535.213	60			

```

ONEWAY Q39_1PublicRating Q18_1TaxiRating Q18_2UberRating Q18_3CabifyRating BY
Q23JustifiedStrike
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

```

**Oneway**

**Notes**

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 14:33:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads/ VTC_May 28, 2019_15. 37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
<b>Syntax</b>		ONEWAY Q39_1PublicRating Q18_1TaxiRating Q18_2UberRating Q18_3CabifyRating BY Q23JustifiedStrike /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=LSD ALPHA (0.05).
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00.01
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00.00

**Warnings**

Post hoc tests are not performed for Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify because there are fewer than three groups.

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Yes	42	7.3571	2.20666	.34049	6.6695	8.0448	.00	10.00
	No	63	7.5714	2.03766	.25672	7.0582	8.0846	1.00	10.00
	Total	105	7.4857	2.09906	.20485	7.0795	7.8919	.00	10.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Yes	36	73.3056	20.97866	3.49644	66.2074	80.4037	13.00	100.00
	No	58	44.9310	27.15767	3.56598	37.7903	52.0718	.00	90.00
	Total	94	55.7979	28.45996	2.93542	49.9687	61.6270	.00	100.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	Yes	24	60.0833	32.54284	6.64278	46.3417	73.8250	.00	100.00
	No	42	79.4048	17.47201	2.69599	73.9601	84.8494	20.00	100.00
	Total	66	72.3788	25.59313	3.15030	66.0872	78.6704	.00	100.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify	Yes	15	54.7333	39.27825	10.14160	32.9818	76.4849	.00	100.00
	No	39	77.5128	20.63705	3.30457	70.8231	84.2026	18.00	100.00
	Total	54	71.1852	28.61724	3.89431	63.3742	78.9962	.00	100.00

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Between Groups	1.157	1	1.157	.261	.611
	Within Groups	457.071	103	4.438		
	Total	458.229	104			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Between Groups	17883.797	1	17883.797	28.642	.000
	Within Groups	57443.363	92	624.384		
	Total	75327.160	93			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	Between Groups	5701.578	1	5701.578	9.896	.003
	Within Groups	36873.952	64	576.156		
	Total	42575.530	65			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify	Between Groups	5621.471	1	5621.471	7.737	.008
	Within Groups	37782.677	52	726.590		
	Total	43404.148	53			

```

ONEWAY Q39_1PublicRating Q18_1TaxiRating Q18_2UberRating Q18_3CabifyRating BY
Q19HowOrder
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
    
```

**Oneway**

**Notes**

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 14:34:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads/ VTC_May 28, 2019_15. 37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
<b>Syntax</b>		ONEWAY Q39_1PublicRating Q18_1TaxiRating Q18_2UberRating Q18_3CabifyRating BY Q19HowOrder /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=LSD ALPHA (0.05).
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00.02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:01.00

**Warnings**

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber because at least one group has fewer than two cases.

Post hoc tests are not performed for Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify because at least one group has fewer than two cases.

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Hailing on street	21	7.9524	1.90987	.41677	7.0830	8.8217	1.00	10.00
	E-Hailing (Through an app)	79	7.2785	2.18935	.24632	6.7881	7.7689	.00	10.00
	A taxi stop	5	4.4000	4.03733	1.80555	-.6130	9.4130	.00	9.00
	Pre-contract for designated time	7	5.2857	3.30224	1.24813	2.2317	8.3398	.00	8.00
	I do not use these services	16	7.1250	1.96214	.49054	6.0794	8.1706	4.00	10.00
	Total	128	7.1484	2.36806	.20931	6.7343	7.5626	.00	10.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Hailing on street	20	67.2000	23.61445	5.28035	56.1481	78.2519	12.00	100.00
	E-Hailing (Through an app)	71	50.9718	29.07968	3.45112	44.0888	57.8549	.00	100.00
	A taxi stop	4	54.2500	35.34945	17.67472	-1.9989	110.4989	2.00	80.00
	Pre-contract for designated time	7	61.5714	16.95934	6.41003	45.8867	77.2562	35.00	84.00
	I do not use these services	10	62.2000	26.69915	8.44301	43.1006	81.2994	23.00	100.00
	Total	112	55.6518	27.92903	2.63905	50.4223	60.8812	.00	100.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	Hailing on street	8	47.5000	36.55524	12.92423	16.9391	78.0609	3.00	100.00
	E-Hailing (Through an app)	69	75.7971	18.97876	2.28477	71.2379	80.3563	24.00	100.00
	A taxi stop	1	.0000	.	.	.	.	.00	.00
	Pre-contract for designated time	3	54.0000	40.77990	23.54428	-47.3029	155.3029	7.00	80.00
	I do not use these services	2	69.0000	29.69848	21.00000	-197.8303	335.8303	48.00	90.00
	Total	83	71.2048	24.68670	2.70972	65.8143	76.5953	.00	100.00
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify	Hailing on street	10	55.0000	34.67628	10.96560	30.1941	79.8059	20.00	100.00
	E-Hailing (Through an app)	44	76.5000	22.50116	3.39218	69.6590	83.3410	3.00	100.00
	A taxi stop	1	.0000	.	.	.	.	.00	.00
	Pre-contract for designated time	3	84.6667	10.50397	6.06447	58.5734	110.7600	74.00	95.00
	I do not use these services	3	63.3333	55.07571	31.79797	-73.4823	200.1490	.00	100.00
	Total	61	71.4754	28.44152	3.64156	64.1912	78.7596	.00	100.00



**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Between Groups	76.975	4	19.244	3.726	.007
	Within Groups	635.204	123	5.164		
	Total	712.180	127			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Between Groups	4904.212	4	1226.053	1.606	.178
	Within Groups	81679.208	107	763.357		
	Total	86583.420	111			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	Between Groups	11918.359	4	2979.590	6.107	.000
	Within Groups	38055.159	78	487.887		
	Total	49973.518	82			
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Cabify	Between Groups	9654.880	4	2413.720	3.477	.013
	Within Groups	38880.333	56	694.292		
	Total	48535.213	60			

**Post Hoc Tests**

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?	(J) When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Please rate your city's public transportation system from a scale of 1 -10, 10 being the best. - Public Transportation	Hailing on street	E-Hailing (Through an app)	.67390	.55793	.229	-.4305	1.7783
		A taxi stop	3.55238 *	1.13083	.002	1.3140	5.7908
		Pre-contract for designated time	2.66667 *	.99180	.008	.7035	4.6299
		I do not use these services	.82738	.75411	.275	-.6653	2.3201
	E-Hailing (Through an app)	Hailing on street	-.67390	.55793	.229	-1.7783	.4305
		A taxi stop	2.87848 *	1.04796	.007	.8041	4.9529
		Pre-contract for designated time	1.99277 *	.89617	.028	.2189	3.7667
		I do not use these services	.15348	.62301	.806	-1.0797	1.3867
	A taxi stop	Hailing on street	-3.55238 *	1.13083	.002	-5.7908	-1.3140
		E-Hailing (Through an app)	-2.87848 *	1.04796	.007	-4.9529	-.8041
		Pre-contract for designated time	-.88571	1.33064	.507	-3.5196	1.7482
		I do not use these services	-2.72500 *	1.16431	.021	-5.0297	-.4203
	Pre-contract for designated time	Hailing on street	-2.66667 *	.99180	.008	-4.6299	-.7035
		E-Hailing (Through an app)	-1.99277 *	.89617	.028	-3.7667	-.2189
		A taxi stop	.88571	1.33064	.507	-1.7482	3.5196
		I do not use these services	-1.83929	1.02981	.077	-3.8777	.1992
	I do not use these services	Hailing on street	-.82738	.75411	.275	-2.3201	.6653
		E-Hailing (Through an app)	-.15348	.62301	.806	-1.3867	1.0797
		A taxi stop	2.72500 *	1.16431	.021	.4203	5.0297
		Pre-contract for designated time	1.83929	1.02981	.077	-.1992	3.8777
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	Hailing on street	E-Hailing (Through an app)	16.22817 *	6.99424	.022	2.3629	30.0934
		A taxi stop	12.95000	15.13298	.394	-17.0494	42.9494
		Pre-contract for designated time	5.62857	12.13338	.644	-18.4244	29.6816
		I do not use these services	5.00000	10.70063	.641	-16.2128	26.2128
	E-Hailing (Through an app)	Hailing on street	-16.22817 *	6.99424	.022	-30.0934	-2.3629
		A taxi stop	-3.27817	14.19827	.818	-31.4246	24.8682
		Pre-contract for designated time	-10.59960	10.94543	.335	-32.2976	11.0984
		I do not use these services	-11.22817	9.33205	.232	-29.7279	7.2715
	A taxi stop	Hailing on street	-12.95000	15.13298	.394	-42.9494	17.0494
		E-Hailing (Through an app)	3.27817	14.19827	.818	-24.8682	31.4246
		Pre-contract for designated time	-7.32143	17.31734	.673	-41.6510	27.0082
		I do not use these services	-7.95000	16.34549	.628	-40.3530	24.4530
	Pre-contract for designated time	Hailing on street	-5.62857	12.13338	.644	-29.6816	18.4244
		E-Hailing (Through an app)	10.59960	10.94543	.335	-11.0984	32.2976
		A taxi stop	7.32143	17.31734	.673	-27.0082	41.6510
		I do not use these services	-.62857	13.61568	.963	-27.6201	26.3629

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?	(J) When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	I do not use these services	Hailing on street	-5.00000	10.70063	.641	-26.2128	16.2128
		E-Hailing (Through an app)	11.22817	9.33205	.232	-7.2715	29.7279
		A taxi stop	7.95000	16.34549	.628	-24.4530	40.3530
		Pre-contract for designated time	.62857	13.61568	.963	-26.3629	27.6201

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

```

ONEWAY Q21_1Quality Q21_2Cleanliness Q21_3Speed Q21_4Price Q21_5Availability Q
21_6Treatment BY
  Q20AllowedUber
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
    
```

## Oneway

### Notes

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 14:35:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads /VTC_May 28, 2019_15.37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.

**Notes**

<b>Syntax</b>		<b>ONEWAY Q21_1Quality</b> <b>Q21_2Cleanliness</b> <b>Q21_3Speed</b> <b>Q21_4Price</b> <b>Q21_5Availability</b> <b>Q21_6Treatment BY</b> <b>Q20AllowedUber</b> <b>/STATISTICS</b> <b>DESCRIPTIVES</b> <b>/MISSING ANALYSIS</b> <b>/POSTHOC=LSD ALPHA</b> <b>(0.05).</b>
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	<b>00:00:00.01</b>
	<b>Elapsed Time</b>	<b>00:00:00.00</b>

**Warnings**

**Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Quality of service because there are fewer than three groups.**

**Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle because there are fewer than three groups.**

**Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed because there are fewer than three groups.**

**Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price because there are fewer than three groups.**

**Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Availability because there are fewer than three groups.**

**Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees because there are fewer than three groups.**

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Quality of service	Yes	99	2.76	1.386	.139	2.48	3.03	1	6
	No	25	3.48	1.327	.265	2.93	4.03	1	6
	Total	124	2.90	1.399	.126	2.65	3.15	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle	Yes	99	4.33	1.450	.146	4.04	4.62	1	6
	No	25	4.60	1.258	.252	4.08	5.12	1	6
	Total	124	4.39	1.413	.127	4.14	4.64	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	Yes	99	3.899	1.6257	.1634	3.575	4.223	1.0	6.0
	No	25	3.880	1.5631	.3126	3.235	4.525	1.0	6.0
	Total	124	3.895	1.6070	.1443	3.610	4.181	1.0	6.0
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	Yes	99	2.22	1.217	.122	1.98	2.46	1	6
	No	25	3.16	1.886	.377	2.38	3.94	1	6
	Total	124	2.41	1.420	.128	2.16	2.66	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Availability	Yes	99	2.99	1.467	.147	2.70	3.28	1	6
	No	25	2.52	1.661	.332	1.83	3.21	1	6
	Total	124	2.90	1.513	.136	2.63	3.16	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	Yes	99	4.80	1.532	.154	4.49	5.10	1	6
	No	25	3.36	1.890	.378	2.58	4.14	1	6
	Total	124	4.51	1.704	.153	4.21	4.81	1	6

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Quality of service	Between Groups	10.417	1	10.417	5.515	.020
	Within Groups	230.422	122	1.889		
	Total	240.839	123			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle	Between Groups	1.419	1	1.419	.710	.401
	Within Groups	244.000	122	2.000		
	Total	245.419	123			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	Between Groups	.007	1	.007	.003	.958
	Within Groups	317.630	122	2.604		
	Total	317.637	123			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	Between Groups	17.553	1	17.553	9.292	.003
	Within Groups	230.471	122	1.889		
	Total	248.024	123			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Availability	Between Groups	4.407	1	4.407	1.939	.166
	Within Groups	277.230	122	2.272		
	Total	281.637	123			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	Between Groups	41.272	1	41.272	15.948	.000
	Within Groups	315.720	122	2.588		
	Total	356.992	123			

```

ONEWAY Q21_1Quality Q21_2Cleanliness Q21_3Speed Q21_4Price Q21_5Availability Q
21_6Treatment BY
  Q23JustifiedStrike
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

```

## Oneway

### Notes

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 14:35:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads /VTC_May 28, 2019_15. 37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
<b>Syntax</b>		ONEWAY Q21_1Quality Q21_2Cleanliness Q21_3Speed Q21_4Price Q21_5Availability Q21_6Treatment BY Q23JustifiedStrike /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00.01
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00.00

### Warnings

Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Quality of service because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Availability because there are fewer than three groups.

Post hoc tests are not performed for Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees because there are fewer than three groups.

### Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Quality of service	Yes	43	3.07	1.100	.168	2.73	3.41	1	5
	No	59	2.69	1.500	.195	2.30	3.09	1	6
	Total	102	2.85	1.353	.134	2.59	3.12	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle	Yes	43	4.51	1.404	.214	4.08	4.94	1	6
	No	59	4.37	1.388	.181	4.01	4.73	1	6
	Total	102	4.43	1.390	.138	4.16	4.70	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	Yes	43	3.767	1.7021	.2596	3.244	4.291	1.0	6.0
	No	59	3.966	1.5421	.2008	3.564	4.368	1.0	6.0
	Total	102	3.882	1.6063	.1590	3.567	4.198	1.0	6.0
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	Yes	43	2.65	1.771	.270	2.11	3.20	1	6
	No	59	2.15	1.172	.153	1.85	2.46	1	5
	Total	102	2.36	1.468	.145	2.07	2.65	1	6



**Descriptives**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Availability	Yes	43	3.00	1.662	.253	2.49	3.51	1	6
	No	59	2.80	1.399	.182	2.43	3.16	1	6
	Total	102	2.88	1.511	.150	2.59	3.18	1	6
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	Yes	43	4.00	1.839	.280	3.43	4.57	1	6
	No	59	5.02	1.252	.163	4.69	5.34	1	6
	Total	102	4.59	1.600	.158	4.27	4.90	1	6

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Quality of service	Between Groups	3.495	1	3.495	1.928	.168
	Within Groups	181.299	100	1.813		
	Total	184.794	101			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle	Between Groups	.479	1	.479	.246	.621
	Within Groups	194.541	100	1.945		
	Total	195.020	101			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	Between Groups	.982	1	.982	.378	.540
	Within Groups	259.607	100	2.596		
	Total	260.588	101			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	Between Groups	6.184	1	6.184	2.925	.090
	Within Groups	211.395	100	2.114		
	Total	217.578	101			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Availability	Between Groups	1.029	1	1.029	.448	.505
	Within Groups	229.559	100	2.296		
	Total	230.588	101			
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	Between Groups	25.723	1	25.723	11.041	.001
	Within Groups	232.983	100	2.330		
	Total	258.706	101			

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q21_3Speed Q21_6Treatment Q21_4Price Q32Age Q33Income
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

```

**Correlations**

**Notes**

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 14:39:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads/ VTC_May 28, 2019_15. 37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
<b>Syntax</b>		<b>CORRELATIONS</b>  /VARIABLES=Q21_3Spe ed Q21_6Treatment Q21_4Price Q32Age Q33Income /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00.01
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00.00

**Descriptive Statistics**

	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed</b>	<b>3.888</b>	<b>1.6025</b>	<b>125</b>
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees</b>	<b>4.52</b>	<b>1.702</b>	<b>125</b>
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price</b>	<b>2.41</b>	<b>1.415</b>	<b>125</b>
<b>What is your age?</b>	<b>2.78</b>	<b>.847</b>	<b>129</b>
<b>What is total household income?</b>	<b>5.51</b>	<b>3.914</b>	<b>123</b>

Correlations

		Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	What is your age?	What is total household income?
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	Pearson Correlation	1	-.262**	-.015	-.050	.080
	Sig. (2-tailed)		.003	.866	.582	.388
	N	125	125	125	124	118
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	Pearson Correlation	-.262**	1	-.350**	-.029	-.002
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.745	.983
	N	125	125	125	124	118
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	Pearson Correlation	-.015	-.350**	1	.210*	.213*
	Sig. (2-tailed)	.866	.000		.019	.021
	N	125	125	125	124	118
What is your age?	Pearson Correlation	-.050	-.029	.210*	1	.217*
	Sig. (2-tailed)	.582	.745	.019		.016
	N	124	124	124	129	123
What is total household income?	Pearson Correlation	.080	-.002	.213*	.217*	1
	Sig. (2-tailed)	.388	.983	.021	.016	
	N	118	118	118	123	123

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
QUICK CLUSTER Q23JustifiedStrikeQ32Age Q18_2UberRating Q21_2Cleanliness Q21_3
Speed Q21_4Price
Q21_6Treatment Q20AllowedUber Q18_1TaxiRating Q19HowOrder Q33Income
/MISSING=LISTWISE
/CRITERIA=CLUSTER(3) MXITER(20) CONVERGE(0)
/METHOD=KMEANS(NOUPDATE)
/PRINT INITIAL.
```

# Quick Cluster

## Notes

<b>Output Created</b>		31-MAY-2019 14:51:...
<b>Comments</b>		
<b>Input</b>	<b>Data</b>	/Users/Noa/Downloads /VTC_May 28, 2019_15. 37.sav
	<b>Active Dataset</b>	DataSet1
	<b>Filter</b>	<none>
	<b>Weight</b>	<none>
	<b>Split File</b>	<none>
	<b>N of Rows in Working Data File</b>	137
<b>Missing Value Handling</b>	<b>Definition of Missing</b>	User-defined missing values are treated as missing.
	<b>Cases Used</b>	Statistics are based on cases with no missing values for any clustering variable used.
<b>Syntax</b>		QUICK CLUSTER Q23JustifiedStrike Q32Age Q18_2UberRating Q21_2Cleanliness Q21_3Speed Q21_4Price Q21_6Treatment Q20AllowedUber Q18_1TaxiRating Q19HowOrder Q33Income /MISSING=LISTWISE /CRITERIA=CLUSTER(3) MXITER(20) CONVERGE (0) /METHOD=KMEANS (NOUPDATE) /PRINT INITIAL.
<b>Resources</b>	<b>Processor Time</b>	00:00:00.02
	<b>Elapsed Time</b>	00:00:00.00
	<b>Workspace Required</b>	2080 bytes

Initial Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
Do you think their protest was justified?	1	2	1
What is your age?	3	3	3
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber	.00	75.00	100.00
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle	5	2	5
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed	6.0	4.0	6.0
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price	3	1	4
Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees	2	6	2

**Initial Cluster Centers**

	Cluster		
	1	2	3
Do you believe Uber should be allowed to operate in your city?	6	5	5
Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi	69.00	.00	100.00
When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?	3	2	2
What is total household income?	1	4	5

**Iteration History<sup>a</sup>**

Iteration	Change in Cluster Centers		
	1	2	3
1	23.512	22.159	29.954
2	.000	4.276	2.768
3	.000	.000	.000

a. Convergence achieved due to no or small change in cluster centers. The maximum absolute coordinate change for any center is .000. The current iteration is 3. The minimum distance between initial centers is 102.132.



**Final Cluster Centers**

	Cluster		
	1	2	3
<b>Do you think their protest was justified?</b>	1	2	2
<b>What is your age?</b>	2	3	3
<b>Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Uber</b>	21.67	78.35	83.71
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Cleanliness of vehicle</b>	5	4	4
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Speed</b>	4.0	3.8	4.1
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Price</b>	2	2	2
<b>Please rank what you value the most in a transportation service (1 being the most important). - Treatment of employees</b>	4	5	5

**Final Cluster Centers**

	Cluster		
	1	2	3
<b>Do you believe Uber should be allowed to operate in your city?</b>	6	5	5
<b>Please rate your overall satisfaction with the following services (if you have never used the service, click "Not Applicable"): - Taxi</b>	61.11	17.35	72.14
<b>When you order an Uber or Taxi, how do you usually order it?</b>	2	2	2
<b>What is total household income?</b>	4	6	5

**Number of Cases in each Cluster**

<b>Cluster</b>	<b>1</b>	<b>9.000</b>
	<b>2</b>	<b>20.000</b>
	<b>3</b>	<b>28.000</b>
<b>Valid</b>		<b>57.000</b>
<b>Missing</b>		<b>80.000</b>