

**Uber:**

# **LA REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA DEL TRANSPORTE**

## > Introducción

A lo largo de la historia, han sido muchísimos los emprendedores e investigadores que decidieron probar suerte –y por cierto que algunos lo lograron– en el negocio de las ideas. Sin embargo, pocos han logrado revolucionar la forma en que vivimos, permitiéndonos entrar en una nueva etapa de desarrollo.

Uno de los inventos que cambió completamente el mundo fue la imprenta, creada por Johannes Gutenberg en 1450. Este sistema transformó la forma en que las personas se comunicaban y el modo en que se difundía la cultura, democratizando el acceso a ella. Algo similar ocurrió muchísimos años más tarde con Facebook; Mark Zuckerberg transformó, al igual que Gutenberg, la manera en que las personas se relacionan entre sí.

Así existen varios casos a destacar. Henry Ford inventó la producción moderna en masa; General Electric, fundada por Thomas Alva Edison, es uno de los conglomerados industriales más importantes del mundo, McDonald's no solo automatizó la comida, sino que creó una historia de identidad americana en torno a la cocina; Google organizó la información que existe; Apple instauró una experiencia en torno al mercado del hardware y software mediante un uso brillante del marketing, y Netflix entrega entretenimiento to-go.

Uber, la empresa fundada por Travis Kalanick, posee características similares a los ejemplos anteriores. Sin ser dueño de un solo automóvil, Uber entrega un servicio de transporte al que se accede desde la comodidad del teléfono móvil. Y no solo permite movilizar a cientos de personas, sino que ha creado una narrativa en torno a lo que significa usar Uber: ser consiente con el medio ambiente y priorizar un sistema colaborativo.

Aunque en enero de 2017 Business Insider informó que las descargas de Lyft superaron a las del gigante fundado por Travis Kalanick, esto se debió nada más que

a la decisión de Uber de hacer negocios fuera del aeropuerto JFK de Nueva York, cuando los taxistas del recinto se encontraban en huelga<sup>1</sup>. Pero la verdad es que el prestigio que tiene Uber como marca y la diversificación que ha logrado en la industria de la tecnología, le entregan un valor agregado y lo posicionan por sobre Lyft. De hecho, al 25 de agosto de 2017, en la lista de apps más descargadas en iTunes, Uber ocupaba el lugar n°13, mientras que Lyft se encontraba en el puesto n°36.

Actualmente, Uber ocupa la primera posición entre los ocho startups valorados sobre los 10 billones de dólares, con un valor que alcanza los 68 billones de dólares.

## ➤ Responder a una necesidad

La historia empezó en París el año 2008. Travis Kalanick y Garrett Camp estaban tratando de parar un taxi luego de asistir a una conferencia en la ciudad. Ningún auto se detenía y, mientras esperaban, pensaron en crear un concepto de arriendo de limosinas temporales a través de una aplicación.

En junio de 2010 Uber se lanzó en San Francisco. Rápidamente logró el éxito: pedir un transporte a través de una aplicación era algo totalmente novedoso. Un año y medio más tarde, en diciembre de 2011, Uber probaba suerte en su primera ciudad internacional: París, donde había surgido la idea.

Felipe Contreras, Gerente de Comunicaciones Corporativas de Uber para Latam, explica por qué la fórmula que crearon Kalanick y Camp ha sido tan exitosa. “Uber nació hace casi 10 años para responder una necesidad y por eso creemos que nos va tan bien. Mejoramos la necesidad de transporte en las ciudades mediante la tecnología al desarrollar una aplicación que conecta personas que necesitan trasladarse desde un punto A hacia un punto B, con otras personas que tienen un capital, que en este caso es un auto, y que tienen la disposición o el deseo de convertirse en su propio jefe y generar ingresos de forma independiente”.

---

(1) Tras la orden ejecutiva del presidente Donald Trump, que prohibía la entrada de pasajeros de siete países musulmanes, el gremio de taxistas de Nueva York, *The New York Taxi Workers Alliance*, llamó a todos los conductores a evitar el aeropuerto para protestar contra la decisión de Trump. Uber, a pesar de saber lo que estaba sucediendo, ofreció sus servicios al aeropuerto de todas maneras, lo que molestó a los usuarios. Esa molestia se manifestó en una disminución de la descarga de la aplicación.

## ➤ Qué es Uber

¿Se puede definir Uber de una forma más amplia que como una tecnología que entrega posibilidades de transporte? Sí, según el mismo sitio web de la compañía: “Para las mujeres y hombres que conducen con Uber, nuestra app representa una nueva forma flexible de ganar dinero. Para las ciudades, ayudamos a fortalecer las economías locales, mejorar el acceso al transporte y aumentar la seguridad de las calles. Cuando el transporte es algo con lo que siempre se puede contar, todos nos beneficiamos”.

Algo similar plantea Contreras. “Hay 2 mil millones de autos en el mundo que generan el 26% de las emisiones de CO<sub>2</sub> del planeta. Por otro lado, solo el 3% del tiempo esos autos están ocupados por personas, el 97% están estacionados o parados”. Es decir, Uber no solo busca conectar a personas que necesitan movilizarse, sino que intenta solucionar situaciones actuales, como la reducción de la huella de carbono, sobre todo en los viajes compartidos. Es por ello que plantea el core del negocio de Uber: ser una tecnología que busca mejorar las necesidades que tienen en transporte las ciudades de hoy.

## ➤ Cómo funciona Uber

Según el sitio web [ridester.com](https://www.ridester.com), Uber comienza cobrando un dólar al empezar el viaje. Luego cobra US\$1,5 por milla y 0,25 centavos por minuto. Por lo tanto, cobra alrededor de 2 dólares por milla (los cálculos están hechos en Estados Unidos). No obstante, en ciudades más grandes el cobro puede aumentar. Por otro lado, Uber aumenta su tarifa en momentos donde hay mucha demanda<sup>2</sup>.

Uber ofrece distintos tipos de viajes. En primer lugar existe Uber Pool, la opción más barata que permite compartir el viaje de una misma ruta. Entre las opciones más económicas, sin considerar Uber Pool, están las siguientes:

---

(2) Fuente: <https://www.ridester.com/uber-vs-lyft/>

- ➔ **1. UberX:** pensado para viajes diarios que se realizan en automóviles Sedán donde caben entre 1 a 4 personas.
- ➔ **2. UberXL:** viajes en camionetas y SUVs. Caben hasta seis personas y también equipaje.
- ➔ **3. UberSELECT:** viajes en autos Sedán de lujo y con espacio para cuatro personas. Entre las opciones premium se encuentran:
  - 1. UberBLACK:** viajes en autos premium negros con espacio para cuatro personas. Están pensando para negocios o citas.
  - 2. UberSUV:** viajes en SUV de lujo donde caben hasta siete personas.
  - 3. UberLUX:** es la opción de viaje más lujosa que ofrece Uber. Son autos sedan con choferes profesionales pensados para celebraciones.

Uber también cuenta con autos adaptados para personas con necesidades especiales, UberWAV. Según el sitio web de la empresa, “los usuarios que usan silla de ruedas o motoneta pueden pedir un viaje en un vehículo adaptado para silla de ruedas (WAV). Los conductores de UberWAV están certificados para conducir de forma segura y ayudar a las personas con discapacidades”.

Entre los requisitos para ser conductor, Uber exige al menos 21 años de edad cumplidos, licencia de conducción con al menos dos años de antigüedad y un certificado de antecedentes impecable.

## ➤ La competencia y el transporte público

Según la propia empresa, Uber no compite con el transporte público ni con los taxis, ni tampoco pretende reemplazarlos. “La competencia real de Uber es el auto particular, no el transporte público. En Londres, una ciudad más madura, Uber Pool

y nuestros otros servicios complementan al transporte público. Porque Uber no es una aplicación de elite que ayuda a las personas que están en los lugares más urbanos de las ciudades, sino que por el contrario: sirve a las personas que están en lugares menos atendidos por el transporte público. En Santiago pasa lo mismo. Puente Alto, San Bernardo, Colina, Quilicura y Pudahuel son comunas en donde se usa muchísimo Uber”, plantea Contreras.

Por otro lado, explica, “los colectivos son un sistema de transporte que sigue rutas fijas, mientras nosotros somos un sistema de transporte que sigue rutas dinámicas en tiempo real. No funcionamos igual”.

El discurso es el mismo cuando se trata de comparar Uber con Lyft o Cabify. “Creemos que es una necesidad de la ciudad y hay espacio para todos: taxistas, colectivos, metros y otras aplicaciones. Entre más alternativas y libertad para elegir cómo movilizarse, mejor”.

## ➤ La revolución

La gran transformación en el modo en que las personas se transportan se cumplió en junio de 2017 cuando Uber alcanzó los cinco mil millones de viajes en todo el mundo. “Los primeros mil millones de viajes se generaron en siete años. Los segundos mil millones en dos años y los tres mil millones de viajes restantes se generaron en un año. El crecimiento que está teniendo en las ciudades es gigantesco”, admite Contreras.

Además, en Estados Unidos Uber Pool, lanzado en 2015, ha reducido en un 10% el uso del auto propio. “Nosotros vemos que al usar Pool el interés de las personas está en reducir costos, la huella de carbón y disminuir la congestión”, dice Contreras. Solo en Nueva York, por ejemplo, el uso de Uber Pool está permitiendo que se elimine el ingreso de autos a Manhattan en una equivalencia de tres veces su superficie al día.

En mayo de 2016, Uber anunció que Pittsburgh sería la ciudad elegida para probar autos sin conductores. El modelo de automóvil que se utilizó, un Ford Fusion híbrido, fue reformado por el ATC, Centro de Tecnologías Avanzadas de Uber, con una serie de sensores, radares, escáner laser y cámaras de alta resolución. Según la compañía, este tipo de autos se enfoca, principalmente, en la seguridad de los pasajeros y su utilización busca reducir el número de muertes por accidentes de tránsito (el 94% de estos accidentes son causados por error humano y provocan la muerte de 1,3 millones de personas por año). Además, según la compañía, “este tipo de tecnología se traducirá en una menor congestión de las ciudades, una mayor cantidad de transporte y más barato”.<sup>3</sup>

Uber no solo ofrece tecnología para que las personas puedan trasladarse, sino que también cuenta con otras líneas de negocios, todas enfocadas en el desarrollo tecnológico. Una de ellas es Uber Eats, una aplicación que permite ordenar comida a domicilio. Solo en Estados Unidos la aplicación ya cuenta con más de 65 mil restaurantes asociados.

El funcionamiento de Uber Eats sigue la misma lógica que cuando se pide un auto. A través del teléfono móvil, se elige la comida –ya sea buscando por categoría o restaurant–, luego se ordena, la aplicación entrega el costo y el tiempo de espera, el usuario paga y mientras espere a que llegue la comida, puede “traquear” la orden.

“A la gente le encanta Uber Eats, se ponen muy felices. Lo que pasa es que ya no se va a comer a un restorán, sino que puede llevarlo a su casa. Por eso, los restaurantes se están preocupando de que la experiencia en su local sea mejor. Lo otro que se ha generado es que el tamaño de la superficie de la cocina aumentó. Por ejemplo, en McDonald’s hay cajas específicas para Eats; decidieron que era tanto el flujo que tenían que era necesario tener una caja específica para la gente que va a hacer el delivery”, comenta Contreras. Además, agrega, si bien hay quienes plantean que Uber Eats incrementa la huella de carbono, la gran parte de los repartidores andan en bicicleta o caminando.

Pero repartir comida a domicilio no es lo único que hay detrás de este servicio.

---

(3) Fuente: <https://www.uber.com/blog/pittsburgh/new-wheels/>

Según Contreras, la gracia es poder entregar los alimentos de la mejor manera posible, como si el cliente los recibiera recién salidos de la cocina. “Se está formando un grupo enfocado en investigación y desarrollo para cómo pueden llegar las papas fritas crujientes a tu casa. Buscamos materiales específicos para cada tipo de comida, por eso la experiencia del usuario mejora constantemente”.

Elevate es otro proyecto que busca desarrollar tecnología para crear transporte aéreo de trayectos cortos. La visión de Uber Elevate es crear “aviación *on demand*”. La idea es lanzar el producto en 2020, y por ahora Uber se asoció con las ciudades de Dallas y Dubái. El aterrizaje y despegue será vertical, lo que minimiza el espacio de funcionamiento.

La tercera línea de negocios es Uber Rush, que funciona como un servicio de delivery. Por ejemplo, vendedores de pequeños negocios pueden enviar sus productos a sus clientes por medio de este servicio, pero sirve para todo tipo de entregas. Es como un “delivery on-demand”. Por ahora está disponible en la ciudad de Nueva York (Manhattan, Brooklyn y Queens), San Francisco y Chicago.

## ➤ Trabajo colaborativo

El tipo de oficinas que Uber tiene tampoco es algo al azar. El no tener oficinas cerradas tradicionales responde al beneficio del trabajo en equipo. “Creemos en la inteligencia colaborativa. Las conversaciones son mucho más productivas, todo se hace abierto. Además, nosotros incorporamos distintas áreas en los proyectos. Si no fuera así, cambiaría un poco el ADN de Uber”, comenta Contreras.

Agrega que la red social interna que tiene Uber también responde a la misma lógica. “Una de las gracias de la inteligencia corporativa es entender que probablemente algo que tú estás haciendo alguien más lo hizo. Entonces si yo estoy trabajando en algo de safety y hay un país que tenga características similares, veo quién es mi par en India, por dar un ejemplo, y así contesta y trabajamos juntos. Así em-



pieza la colaboración. Quizá en India no han visto ese problema, pero saben que en Rusia sí. Y los tres nos conectamos y trabajamos juntos. Tenemos equipos globales, regionales y locales. No tiene que ver con dónde estás”.

Una de las grandes preocupaciones por parte de Uber es promover el constante feedback que entregan los socios conductores y los usuarios. La aplicación entrega la opción de calificar el viaje y dar las razones de por qué se entregó una sola estrella de manera online, pero también tienen un call center de reclamos.

Actualmente, Uber está asociado con Google, quien provee los mapas de la aplicación. Sin embargo, dice Felipe Contreras, “este año vamos a generar una iniciativa de mapping en Chile y varios países de Latinoamérica para tener nuestros propios mapas. La ventaja de esto es reducir el rango de error desde varios metros a pocos centímetros, porque los mapas están diseñados específicamente para la tecnología de Uber. Estados Unidos ya está mapeado completamente”.

## ► Los números detrás del gigante

Actualmente, Uber está presente en 80 países y 635 ciudades. En 2016, el ingreso bruto fue de \$20 billones de dólares y el neto de \$6,5 billones de dólares. Según Bloomberg, la empresa está valorada en \$69 billones de dólares.<sup>4</sup>

Si bien las estadísticas que hay disponibles en Internet sobre el número de socios conductores y usuarios a nivel mundial no están completamente actualizadas, son la única fuente de datos, ya que debido a políticas de la empresa –según constató Felipe Contreras– ese tipo de información es privilegiada del negocio.

En julio de 2016, el sitio web TechCrunch informaba que Uber había completado los dos billones de viajes. Lo interesante era que no fue una sola persona la que completó el viaje que alcanzó los dos billones, sino que fueron 147 viajes que empezaron a la misma hora –a las 4:16 a.m. GMT el sábado 18 de junio– en 16 países diferentes. TechCrunch supone que Uber realiza 5,5 millones de viajes diarios.<sup>5</sup>

Como indica el sitio web Business of Apps, al comparar los usuarios de Uber con

---

(4) Fuente: <http://www.businessofapps.com/data/uber-statistics/>

(5) Fuente: <https://techcrunch.com/2016/07/18/uber-has-completed-2-billion-rides/>

Lyft, su mayor competidor, lo cierto es que, en términos demográficos, ambas aplicaciones son bastantes similares. En Uber, un 52% de sus usuarios son mujeres y un 48% corresponden a hombres. En Lyft, en tanto, un 58% son mujeres y 42% son hombres. En relación a la edad de los usuarios, un 40% de los clientes de Uber están entre los 25 y 34 años. En Lyft, ese rango de edad corresponde a un 41%.

Según el sitio web [expandedramblings.com](http://expandedramblings.com), Uber tiene 40 millones de usuarios activos (dato actualizado con fecha 19 de octubre de 2016).

Felipe Contreras entregó los datos correspondientes a Chile: en todo el país hay 59.000 socios conductores activos (conducen por lo menos dos veces a la semana) y dos millones de usuarios activos (usan Uber mínimo cuatro veces al mes). Por otra parte, agrega, un 60% de los socios conductores conducen menos de diez horas a la semana.

El tiempo de espera en Santiago está en un 90% bajo los diez minutos. En Concepción y Valparaíso el porcentaje es de 97% para el mismo tiempo.

Hasta el año 2017, Uber tiene más de 15 mil empleados a nivel mundial. “Es un caso muy especial de negocios, es el emprendimiento más exitoso de la historia de la humanidad. En diez años se convirtió en una empresa gigantesca, pero esto tiene muchos desafíos. Es como un músculo gigante que crece y crece, pero no ha tenido un hueso sólido entre medio. Ese hueso es lo que está creciendo ahora, por eso estamos contratando a gente del área Corporate, de RR.HH., y de estrategias de negocios que nos ayuden a dar un esqueleto a este monstruo”, sostiene Contreras.

Además, dice que una de las grandes características de Uber es que tiene igualdad de pago entre hombres y mujeres.

## ➤ La importancia de la seguridad

El hincapié que la empresa hace en la constante evaluación y feedback entre los usuarios de la aplicación responde principalmente a un tema de seguridad. “Nosotros no tenemos una relación laboral con los conductores, solo conectamos al usuario y al conductor a través de la tecnología, por eso empujamos la evaluación mutua. Por ejemplo, si un usuario levanta un ticket por algún problema en específico, tomaremos medidas de seguridad, como el bloqueo temporal u otras resoluciones. Pero primero investigamos qué pasó en el viaje, por eso es tan importante el tema de la privacidad de datos. Siempre recomendamos a las familias que si ocurre algo, se recurra a la autoridad para iniciar la investigación, porque nosotros no podemos entregar datos personales a cualquiera. Obviamente sí colaboramos si hay una investigación, pero solo entregamos información personal a través de canales oficiales”, sostiene Felipe Contreras.

De hecho, cuando el pasado junio del año 2017 la PDI detuvo a una banda dedicada a asaltar choferes de Uber en el país, Felipe Contreras declaró que “desde Uber Chile destacamos la oportunidad de colaborar tanto con la PDI como con la Unidad de Análisis liderada por la fiscal a cargo Claudia España en el desbaratamiento de esta banda. Reafirmamos el compromiso de contribuir, a través de nuestra tecnología y por medio de los canales oficiales, con las autoridades, en el rastreo de estas acciones que sólo entorpecen el derecho de todos los chilenos a trasladarse libremente y de manera segura por las ciudades. Nuestra prioridad siempre será aumentar la seguridad de socios conductores y usuarios, en todos lugares donde estamos presentes”.<sup>6</sup>

---

(6) Fuente: <http://www.businessofapps.com/data/uber-statistics/>

## ➤ El mercado latinoamericano

Santiago de Chile es una de las 20 ciudades más importantes para Uber, en cuanto al uso que las personas le dan a la aplicación. Y aunque suene sorprendente, según Felipe Contreras, las tres ciudades más importantes son Ciudad de México, Río de Janeiro y Sao Paulo. “Pasa mucho con las transnacionales que ven a Latinoamérica como el hermano pobre; muchos dicen ‘vamos a poner el negocio porque tal vez ganamos algo’. En Uber es al revés, las tres ciudades más importantes están en este continente. Probablemente lo son porque son las que más necesitaban Uber, una alternativa de transporte porque el transporte público estaba al debe. En Europa el transporte público funciona mucho mejor, y como nosotros respondemos a una necesidad de las ciudades, el crecimiento no es por marketing. Es porque venimos a resolver una necesidad”.

No obstante, no solo se han tenido que enfrentar a su benchmark directo, sino que la cultura de cada país ha provocado que desde Uber tengan que cambiar o crear features especiales.

“En Chile, desde abril de este año lanzamos el teléfono anónimo. En Estados Unidos nunca hubo problemas con que el cliente viera el número del conductor porque nunca lo iba a llamar después, y viceversa. Pero en Latinoamérica no es igual. Tuvimos el reporte de varios usuarios que decían que los llamaban incluso después de terminar el viaje, así que ahora se llama a través de una central. Si bien aparece un número, tanto para el conductor como para el usuario, no es un número real. Eso es algo que en Estados Unidos nunca previeron que iba a pasar. Y en Europa tampoco”, revela Contreras.

En su versión chilena, la empresa también ha tenido que lidiar con perfiles falsos en la aplicación. Debido a lo anterior, Uber está desarrollando un algoritmo con Facebook para identificarlos. “Si es falso lo eliminamos porque es una alerta de seguridad para nuestros socios conductores”, admite Felipe.

Quizá una de las principales razones de por qué ciertas personas prefieren usar

Uber y no un taxi, es por la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito y no en efectivo. Sin embargo, dice Felipe Contreras, como la bancarización de Chile es baja, tuvieron que incorporar la opción de pago en efectivo. Además, no buscan ser una aplicación de elite. “El espíritu de Uber es uno masivo, que todos puedan pedir un transporte seguro y efectivo a la puerta de su casa. Y para nosotros es importante acceder a lugares donde no haya muchos recursos”. De hecho, solo un 26% de los viajes se paga con tarjetas de crédito.

Si bien agregaron la opción del pago en efectivo, desde la compañía admiten que el principal problema de no pagar con tarjeta de crédito es que las personas no tienen respaldada su identidad.

## ➤ Cambios específicos a la aplicación

Por ahora, además de incorporar las llamadas anónimas en Latinoamérica, Uber lanzó dos mejoras de seguridad: se activó un sistema de verificación que imposibilita el anonimato de los usuarios, aun cuando no paguen con un sistema digital. Según explica Contreras, lo anterior se hizo posible mediante la misma tecnología de Facebook que impide el uso de perfiles falsos.

Por otro lado, se implementó la opción de “compartir mi viaje” para los socios conductores. Así, si lo deciden, podrán mostrar, a quienes elijan, en tiempo real dónde se encuentran.

Pero Felipe agrega: “la aplicación tiene como pilar la retroalimentación entre usuarios (pasajeros y socios conductores), por lo que las mejoras se realizan en tiempo real”.

## ► El caso de Chile

Uber llegó a nuestro país en enero de 2014. Y se podría decir que agosto de 2017 será recordada como una fecha importante para la empresa: en este mes, Uber alcanzó un total de dos millones de usuarios distribuidos en las 20 ciudades que opera (Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, Ovalle, La Serena, Valparaíso, Viña del Mar, Santiago, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas).

Según un estudio de la Universidad de Chile, la llegada de Uber al país ha generado un 5,4% de nuevos viajes, es decir, viajes que sin la aplicación no se hubiesen realizado. El mismo estudio expuso también qué perfil tenían los clientes que hoy utilizan la aplicación: un 40,7% corresponde a ex usuarios de taxis, un 32,5% del transporte público y un 12,1% de autos particulares.

Además, el informe señala que quienes utilizan Uber con alta frecuencia (casi todos los días), corresponden en un 72% a personas entre 20 y 35 años. Por otro lado, el 75% de ellos ganan más de \$1 millón y un 36% no tiene auto propio. Además, dicen que optan por usar Uber por la facilidad de pago, la tarifa del viaje y el poco tiempo de espera.<sup>7</sup>

En relación a la satisfacción del uso de la aplicación, Felipe menciona que la valoración tiene un promedio de 3,8 estrellas. Es decir, un 70% de evaluación positiva entre la apreciación que entregan los socios conductores y los usuarios. Por otra parte, como ya se dijo, en Chile el 65% de los conductores trabaja menos de 10 horas a la semana, lo que indica que para la mayoría de los socios, Uber es un trabajo part time.

Si bien actualmente este tipo de servicios de transporte no está regulado, Paola Tapia, ministra de Transportes, declaró al diario El Mercurio que se los debe reconocer como una alternativa que existe. Por lo mismo, la llamada “Ley Uber” se encuentra actualmente en proceso de discusión en el Congreso para poder legalizar las plataformas tecnológicas que proveen una alternativa de transporte.<sup>8</sup>

---

(7) Fuente: <http://www.emol.com/noticias/Nacional/2017/07/14/866805/Estudio-de-la-Universidad-de-Chile-revela-el-perfil-del-usuario-de-Uber-en-el-pais.html>

(8) Fuente: <http://www.emol.com/noticias/Nacional/2017/07/14/866805/Estudio-de-la-Universidad-de-Chile-revela-el-perfil-del-usuario-de-Uber-en-el-pais.html>

¿Cuál es el problema que tanto Uber como Cabify, y otros competidores, operen sin ser parte del marco legal chileno? El problema es que son empresas que no están inscritas en el Registro Nacional de Servicios de Transporte Público de Pasajeros. Por lo tanto, no están autorizadas para prestar sus servicios. Sin embargo, tanto Uber como Cabify son aplicaciones que entregan un beneficio entre privados; no son ilegales, sino que tanto en Chile como en el resto del mundo no existe todavía una legislación que establezca su funcionamiento.

Por su parte, los taxistas reclaman que como Uber no pasa por los mismos procedimientos legales que el resto de los transportistas, la competencia es directamente desleal. Además, como se trata de autos particulares, los choferes de Uber no pagan impuestos ni tampoco pasan por supervisiones, a diferencia de los taxistas.

Pero para Pedro Browne, diputado de Amplitud, Uber y otras plataformas similares se fundamentan en el decreto 80, “que establece que los pasajeros pueden tener un sistema pagado que se pacta entre quien conduce y la persona, desde un origen hasta el destino. Un ejemplo de eso es el transfer al aeropuerto”. Por lo tanto, la solución no sería prohibirlos, sino que legislar sobre el vacío legal que hoy existe.<sup>9</sup>

La iniciativa de ley n° 181-364, que busca modernizar la legislación sobre el transporte remunerado de pasajeros y convertirse en la llamada “Ley Uber”, tiene los siguientes antecedentes y fundamentos:<sup>10</sup>

- ➔ 1. El desarrollo de tecnologías y aplicaciones que entregan servicios de transporte a pasajeros, las que están bien valoradas en términos de seguridad, disponibilidad y transparencia en los mecanismos de cobro y calidad del servicio.
- ➔ 2. Algunas plataformas tecnológicas operan al margen de la regulación actual. Es decir, autos que no se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros con conductores no profesionales. Como consecuencia, no hay información fidedigna sobre el número y cantidad de autos que hoy participan de esas aplicaciones.

---

(9) Fuente: <http://www.t13.cl/radio/mesa-central/noticia/pedro-browne-y-proyecto-regula-uber-legislacion-tiene-adequarse-cambios>  
(10) Resumen basado en la iniciativa de ley disponible en la página web de la Cámara de Diputados.

- ➔ 3. Problemas con los taxistas: manifestaciones a favor y en contra.
- ➔ 4. La nueva realidad se debe abordar para establecer las condiciones de funcionamiento a las aplicaciones para controlar la gestión y mejorar la calidad de los servicios.

El objetivo específico del proyecto de ley es “establecer las condiciones bajo las cuales las entidades operadoras de plataformas tecnológicas, que intermedien el encuentro entre oferta y demanda de servicios de transporte remunerado de pasajeros, puedan ofrecer sus servicios”.<sup>11</sup>

Por otra parte, se estableció que los autos que no sean taxis paguen al Estado un valor por kilómetro recorrido “que permita una asignación eficiente del uso del espacio vial y reduzca las pérdidas de bienestar social [...]. Dicho pago busca que las entidades operadoras de plataformas tecnológicas internalicen los costos por las externalidades negativas que producirán, especialmente en materia de congestión. Asimismo, desde el punto de vista del regulador, la fijación de ese valor permitirá controlar la oferta de servicios de transporte remunerado de pasajeros ofrecida con vehículos que no sean taxis”.<sup>12</sup>

La nueva ley también regula la exigencia de una licencia profesional para los conductores de autos dedicados al transporte de pasajeros. En relación al cobro por kilómetro conducido, el monto que se recaude por esos impuestos –que pagarán las aplicaciones– se utilizará para crear el Fondo para la Innovación del Transporte Remunerado de Pasajeros. Desde Uber tienen sus reparos, ya que no se le puede entregar una función específica a un impuesto. “Esos impuestos no van a las arcas fiscales, sino que van al fondo de innovación para taxistas. Nosotros tenemos reservas constitucionales porque no se le puede implementar un impuesto específico a un servicio. Pero más allá de lo técnico, es bien curioso el cómo se ha planteado ese principio, habla mucho de la génesis del proyecto. Y además es uno de los puntos que más indicaciones tuvo en el Congreso, que a las aplicaciones se les cobre un impuesto y que esos montos no vayan al Estado, sino que estén destinados a

---

(11) *Iniciativa de ley textual*

(12) *idem.*



los taxistas para que puedan innovar. No creo que haya otro servicio que tenga ese tipo de subsidio para la innovación”, sugiere Felipe.

Hasta noviembre del año 2017, el proyecto de ley había tenido 100 indicaciones, lo que sugiere, según Felipe, que todavía hay muchas oportunidades de mejora. Sin embargo, uno de los puntos que se rechazó fue el sistema de viajes compartidos. Desde Uber lanzaron una declaración pública, en donde lamentaban la decisión, ya que responde a presiones externas. “No sólo están cerrando la puerta a una alternativa que, tal como han demostrado exitosas experiencias internacionales, trae más beneficios para la movilidad eficiente de nuestras ciudades, sino que también la falta de argumentos técnicos muestra que esta regulación no se está construyendo con el bienestar de las personas como eje central y, en cambio, responde más bien a presiones externas. Compartir los automóviles mediante el uso de plataformas tecnológicas permite disminuir la congestión en las ciudades, y convertir el auto en una opción más eficiente de movilización [...]. Asimismo, es una opción accesible para más usuarios, sobre todo para quienes no pueden acceder a servicios de transporte individual”.<sup>13</sup>

En conclusión, las aplicaciones tendrán que registrarse obligatoriamente ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en segundo lugar, los autos privados que provean el servicio deberán cumplir con ciertos estándares de confort y tecnología. Además, tanto Uber como su competencia deberán entregar datos sobre los viajes, como lugares de recogida y bajada de pasajeros, duración del trayecto y evaluación de los usuarios.

---

(13) Fuente: <https://www.fayerwayer.com/2017/08/camara-de-diputados-de-chile-rechaza-la-opcion-de-viajes-compartidos-en-ley-uber/>

## ➤ Problemas legales y conflictos

La guerra entre los taxistas y Uber no se limita solo a Chile. En Francia el servicio fue declarado completamente ilegal, mientras que en España el servicio puede funcionar como UberX, solo con choferes que tengan licencias VTC, las que autorizan arrendar vehículos con conductor. En el Reino Unido el caso es completamente opuesto: Uber logró legalizarse sin problemas.

En América Latina, las únicas ciudades en que se reguló el funcionamiento de Uber fue Ciudad de México y Montevideo. Actualmente, en Brasil, Chile y Colombia se está debatiendo la regulación de este tipo de aplicaciones.

Fuera de Estados Unidos, Uber es legal en Calcuta (India), Toronto (Canadá), Londres (Reino Unido), Ciudad de Singapur (Singapur) y Ciudad de México (México).

Por otra parte, la batalla de Uber por entrar al mercado en China no fue fácil. Luego de una guerra de precios en donde Uber buscaba atraer a usuarios y conductores a su plataforma, la startup de Silicon Valley se terminó por fusionar con su principal competidor, Didi Chuxing, una compañía asiática que posee la mayor plataforma de arriendos de autos con choferes en el país. De esta manera, la unión de las dos compañías en agosto del 2016, terminó con la guerra que ambas mantenían por controlar el mercado del transporte privado en China.

Según indicó el diario español El Mundo, “China constituía el principal mercado de la firma norteamericana –contabilizaba hasta 150 millones de viajes mensuales– y representaba un tercio de su negocio en términos de desplazamiento semanales. Sin embargo, también era el destino donde perdía la mayor cantidad de dinero”.<sup>14</sup>

Por su parte, reporta el medio español, Didi manejaba el 87% de los viajes privados y el 99% de las reservas de taxis, y tenía 300 millones de usuarios inscritos.

En relación a las cifras de la fusión, el mismo diario expone que “según Reuters, ambas firmas se fusionarán generando una entidad valorada en 35.000 millones

---

(14) Fuente: <http://www.elmundo.es/economia/2016/08/01/579f0147468aeb33668b45fe.html>

de dólares, producto de la suma del actual valor de Didi (28.000 millones) y de su contraparte, aunque los actuales propietarios de Uber sólo recibirán un 20% de las acciones del conglomerado resultante”.<sup>15</sup>

Dejando de lado los problemas legales, Uber también ha tenido que lidiar con su reputación en Estados Unidos. En enero de 2017, luego del impasse en el aeropuerto JFK de Nueva York, se formó la campaña #DeleteUber, y más de 200.000 usuarios borraron la aplicación en apoyo al movimiento. Un mes después, nuevos problemas llegaron a la compañía: se tuvo que iniciar una investigación interna luego de que Susan Fowler, una ex ingeniera de Uber, escribiera en su blog acerca de su experiencia de acoso sexual en la empresa.

Los escándalos llegaron a su punto más alto cuando Travis Kalanick, uno de los fundadores de Uber, renunció a su cargo como CEO por polémicas que incluían denuncias de acoso sexual y discriminación. Hoy lo reemplaza Dara Khosrowshahi, ex CEO de Expedia.

## ➤ Conclusiones

A pesar de las complicaciones que Uber ha tenido que enfrentar, lo cierto es que sigue creciendo. En marzo de 2017, Forbes publicó la lista de 197 compañías de tecnología que caen en la categoría de “unicornios”, es decir, empresas que valen más de un billón de dólares. Entre ellas aparece Uber (\$68 billones de dólares). Por detrás están Didi Chuxing (\$50 billones), Xiaomi (\$46 billones), Airbnb (\$29 billones) y Palantir Technologies (\$20 billones).

Los escándalos –que van desde luchas legales hasta acusaciones sexuales contra el ex CEO, Travis Kalanick– no han disminuido la velocidad con que Uber prospera. Estos son los resultados financieros del segundo trimestre de 2017.<sup>16</sup>

- ➔ 1. Las reservas brutas aumentaron a \$8.700 millones de dólares, un 17% más que el trimestre anterior, y casi el doble desde el segundo trimestre del año pasado.

---

(15) Fuente: <http://www.elmundo.es/economia/2016/08/01/579f0147468aeb33668b45fe.html>

(16) Fuente: <https://www.forbes.com/sites/miguelhelft/2017/08/23/despite-massive-turmoil-ubers-growth-remains-strong/#5486581c764f>

- ➔ 2. Los ingresos netos ajustados –lo que queda después de pagar a los conductores– crecieron de \$1,5 billones de dólares a \$1,75 billones de dólares.
- ➔ 3. Las solicitudes de viajes aumentaron en un 150% en comparación al año anterior.
- ➔ 4. Las pérdidas netas bajaron de \$750 millones de dólares a \$645 millones de dólares, en comparación con el primer trimestre.

En relación al rendimiento financiero de 2016, las reservas brutas aumentaron un 28% con respecto al trimestre anterior, alcanzando los \$6,9 billones de dólares. Por otra parte, la compañía generó \$2,9 billones de dólares en ingresos, lo que significa un aumento del 74% en relación al tercer trimestre.<sup>17</sup>

Si bien la empresa no entrega tasas de crecimiento, sabemos que en Chile Uber comenzó a funcionar hace dos años y hoy cuenta con dos millones de usuarios. Lo más simple sería decir que al año obtuvieron un millón de usuarios, aunque existe la posibilidad de que el crecimiento no sea lineal en el tiempo. De cualquier manera, los números indican que la aplicación ha sido exitosa.

Por otro lado, en Chile solo se han registrado protestas por parte de taxistas. En el mundo la situación es similar, excepto por el movimiento #DeleteUber, cuando fue la ciudadanía la que llamó a eliminar la aplicación.

En nuestro país, la compañía celebra el arribo de Uber Eats, la plataforma de delivery de comida que solo en Estados Unidos cuenta con 65 mil restaurantes asociados. Por otro lado, aunque desde Uber expresan que el proyecto de ley que actualmente se discute en el Congreso se puede mejorar, es de esperar que con su aprobación se terminarán los conflictos entre taxistas y conductores de Uber. Con esta ley, Uber podrá preocuparse de un problema menos: la aplicación será legal y no necesitarán reembolsar dinero para ganar la batalla contra los taxistas.

Estamos recién inaugurando los tiempos de Uber. Todavía hay que esperar qué ocurrirá con las acusaciones legales pendientes que tiene la empresa.

---

(17) <https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-04-14/embattled-uber-reports-strong-sales-growth-as-losses-continue>

## Sobre la empresa

Establecida en marzo de 2009, Uber es una aplicación que conecta a conductores registrados en la plataforma con usuarios para realizar transportes privados. Es, por tanto, una empresa de tecnología. Sus fundadores son Garrett Camp y Travis Kalanick.

Mientras su centro de operaciones se encuentra en San Francisco, Uber está presente en 632 ciudades del mundo. Uber es una de las start-up más caras del mundo, valorada en 68.000 millones de dólares.

En relación a los empleados, los conductores son clasificados como “partners” y en Chile llevan el título de socios conductores. Según el sitio web Tech Crunch, hasta el 29 de abril de 2016 Uber contaba con 6.700 empleados.

Dara Khosrowshahi es el CEO actual de Uber.