

UBER.

Introducción

La empresa que hemos elegido, es Uber, porque es una plataforma de transporte donde se brinda la oportunidad de negocio a muchas personas que aunque tienen dinero no saben qué hacer, es darle un valor agregado al modelo de transporte convencional que tenemos, el de los taxis amarillos.

Este modelo de negocio permite conectar a los pasajeros con vehículos y conductores afiliados a esta empresa mediante una plataforma digital, una empresa que está en más de 58 países¹ y en la actualidad está en las grandes urbes de nuestro país y tratando de expandirse a ciudades intermedias, esto es un fenómeno en el mercado al cambiar el mercado tradicional del transporte público, ofrece variedad de vehículos y de precio, incluso puede llevar con un mismo costo a pasajeros que se encuentren en la ruta, con el fin de optimizar el recorrido y producir menos emisiones de CO₂, esto abona el mercado en ser más confiable, mayor acceso, seguridad, menos autos, menor contaminación y menos congestión, son algunas de las características que ayudan a que este modelo sea rentable para nuestra sociedad.



Con toda esta actividad se amplía el rango de opciones de transporte, pero cabe resaltar que aún hay condiciones políticas que no permiten o no dejan este tipo de transporte porque se yuxtaponen; en un país donde existe el transporte informal como el mototaxismo, bicitaxismo, se debe regular de otra manera para que podamos participar todos en los eventuales negocios, regular la cantidad de taxis por la cantidad de personas

¹ (Villar, 2015)

en una ciudad, para que no exista muchos de los mismos, encontremos diversidad y el cliente o usuario sea el que elija y sea el beneficiado en esta cadena donde la innovación es de gran trascendencia en la competitividad de un país frente al mercado globalizado.

Correlación de la Empresa con las temáticas de Tendencias Disruptivas en TI

1. ¿Cómo generar más ideas?

Uber nace de la idea de dos emprendedores que ya habían conseguido colocar sus startups a empresas más grandes se encontraron en unas jornadas tecnológicas en París. Era el invierno de 2008. Garrett Camp había vendido StumbleUpon a eBay y Travis Kalanick había hecho lo propio con Red Swoosh y Akamai, y estaban buscando algún proyecto nuevo. Camp pensó que se podía hacer algo para mejorar el horrible servicio de taxis de San Francisco; su primera idea era que compartieran los gastos de coche, plaza de garaje y chófer y llamaran al vehículo cuando lo necesitaran a través de una app, las ideas aparecen en el momento justo, motivados por alguna situación en particular, con esto se mejora las ideas y por ende los negocios.

Estudiando la práctica de técnicas a la hora de encontrar y mejorar ideas de negocio, crear o nombrar productos, diseñar campañas de marketing, enfrentar nuevos desafíos o hallar soluciones a problemas complejos; se analiza que utiliza la Copia Creativa se enmarca en Uber la cual Busca proyectos, ideas, nombres o conceptos que gustan y los toma como materia prima para ser creativos combinarlos, mejorarlos y reinventar sobre ellos.

2. Se puede seguir generando ideas, como lo hace Uber.

- UberBLACK: el servicio ejecutivo que permite a los usuarios solicitar vehículos de tipo sedán del estilo Toyota Corolla, Ford Fusion o Volkswagen Jetta entre otros.
- UberSUV: autos con más lugar y confort, con capacidad hasta 6 pasajeros.
- UberLUX: vehículos de marcas de lujo para moverse con clase por las calles.
- uberX: modelos más simples y económicos, ideales para los traslados diarios.
- uberPOOL: servicio que permite dividir el viaje con otro usuario. El sistema se encarga de encontrar a quien desea ir hacia un destino próximo al suyo. Las tarifas también se dividen y el costo es de alrededor del 50% que un uberX.
- uberTAXI: taxis convencionales, pero sin necesidad de estirar el brazo o esperar en la calle.

- UberEATS: entrega de comida a domicilio.
- UberRUSH: servicio de mensajería por bicicleta.

Uber quiere asaltar los cielos. La firma dedicada al transporte ha puesto la vista en vehículos de despegue y aterrizaje verticales (VTOL, Vertical Take-Off and Landing) para ofrecer a sus clientes vuelos de corta duración en entornos urbanos. Pretende hacerlo con aeronaves con múltiples rotores que realicen el menor ruido posible.

3. Motivadores para la adopción del pensamiento disruptivo

Las tecnologías son disruptivas por naturaleza. Desde la invención de la rueda hasta la aparición del internet, el uso de una nueva tecnología siempre ha modificado costumbres, creencias, estructuras sociales y por supuesto el statu quo. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) no son la excepción. Su uso y adopción ha obligado a la sociedad, a empresas y gobiernos a evolucionar

Cuando las personas observan un cambio se resisten a él. Máxime si el cambio afecta sus intereses de poder. Sin embargo, si algo han demostrado las TIC's cada vez que penetran en un nicho de mercado es que no hay marcha atrás. Por lo que resistirse para intentar mantenerse es lo peor. Quienes entienden de este fenómeno saben que es mejor apostar a su regulación, en lugar de exigir su total prohibición.

En el caso de Uber, el debate como el desenlace se mira interesante. Ambos bandos tienen argumentos válidos y será necesario escucharlos para encontrar soluciones que favorezcan a todos, con mayor razón tratándose de un servicio público. Sin embargo, me parece que el ganador de esta batalla será quien vea en el uso y aprovechamiento de las TIC's un habilitador de la competitividad, sin despreciar su correcta regulación para no afectar derechos de terceros.

¿Qué tal si en lugar de exigir el cierre de Uber, le proponen a la autoridad la implementación de una tecnología similar que enamore a los usuarios? Imagine un servicio igual de bueno pero auspiciado por un gremio de taxistas, ¿interesante no cree?

Como se puede ver, es un sistema maravilloso que representa otra idea genial para emprender pues prácticamente cualquier emprendedor que desee puede afiliarse a Uber, para poner su vehículo a trabajar y brindar sus servicios como taxista privado bajo un esquema totalmente seguro, independiente y muy rentable pues cada día son más personas en más ciudades las que demandan este interesante y confiable sistema.

4. Innovación enfocada en el consumidor:

Uber nace como una solución a la creciente necesidad de las grandes ciudades de contar con un sistema, que no simplemente agilice la forma de solicitar un servicio de taxi, sino que al mismo tiempo ayude a hacer la experiencia más segura, en comparación con el servicio tradicional de taxis, que en muchas partes del mundo representa riesgos, cobros excesivos y amenazas para el usuario.

Las ideas, el emprendimiento, y las tecnologías generan mejores condiciones de vida a los ciudadanos pero cuando el Gobierno otorga permisos exclusivos, genera monopolios que tienen como fin dar cierta ventaja al inversionista sobre el capital que ha de desembolsar. Esto está claro cuando los interesados son pocos, ya sea por las especialización requerida o porque la inversión es difícil de conseguir, Y este no parece ser el caso de los taxis, quienes por falta de competencia han terminado dando un servicio de mala calidad y no se han preocupado por la implementación de nuevas tecnologías, generan inconformismo con los clientes.

El consumidor no debe dejar el futuro de los servicios públicos, como lo son los taxis, al resultado de la guerra entre los competidores. El gobierno debe legislar cuando hay nuevas tecnologías que deben mejorar el nivel de vida, para garantizar su uso y aprovechamiento en beneficio de nuestros derechos básicos como educación, salud, seguridad, libre tránsito y el bienestar de la sociedad en general. Confiar la prestación de algunos de estos derechos a particulares es válido siempre que el Gobierno garantice a todos los ciudadanos su correcta ejecución.

Qué hacemos

- Ofrecemos una plataforma tecnológica para que conductores se conecten más fácilmente con usuarios que buscan viajes seguros y confiables.
- Entendemos que, para encarar el desafío de la movilidad en las grandes ciudades, es preciso ofrecer una gama cada vez más amplia de opciones de transporte. Uber es una manera más de moverse por la ciudad.
- Hacemos posible que conductores tengan más oportunidades de ganar dinero al conectarlos con usuarios que desean moverse por la ciudad.
- Tenemos un gran potencial para disminuir la necesidad de tener un auto particular, colaborando así en la descongestión del tránsito en las grandes ciudades y en reducir los niveles de contaminación. Un Uber en servicio puede retirar de 5 a 20 autos particulares de circulación por día.

Que NO hacemos

- NO somos una empresa de transporte. Somos una empresa de tecnología. Desarrollamos una aplicación que conecta conductores con usuarios que desean un chofer particular.
- NO somos una aplicación de taxis. Ni “inteligentes” ni de los tradicionales. Conectamos usuarios y conductores por medio de una aplicación.
- No empleamos a los conductores ni somos dueños de los automóviles. Ofrecemos una plataforma tecnológica para que conductores aumenten sus rendimientos y para que usuarios encuentren choferes confiables y disfruten de viajes seguros.

5. SEGURIDAD

La seguridad es nuestra prioridad número 1 en todo el mundo.

Desde el momento en que los usuarios piden un servicio hasta que llegan a su destino, la experiencia con Uber fue pensada priorizando la seguridad. Vamos siempre más allá de las exigencias locales, procurando garantizar el máximo confort y tranquilidad para usuarios y socios conductores.

Para ser socio conductor de cualquiera de los servicios de Uber es necesario atravesar un proceso riguroso de verificación de antecedentes penales (certificado de antecedentes y hoja de vida) más historia de multas y/o papeletas de los últimos años. Adicionalmente, los conductores pasan por una entrevista con un psicólogo y por una prueba psicotécnica. Este proceso ha elevado a un nuevo nivel los estándares de seguridad de la movilidad urbana, haciéndolos comparables con la revisión de antecedentes de pilotos de avión y de los empleados del sector financiero. Además, los vehículos cuentan con todos sus papeles al día y seguros que cubren al socio y al usuario.

Para los pasajeros, el hecho de no necesitar cargar con dinero en efectivo para usar Uber también es garantía de seguridad. Además, ambos saben con quién están viajando ya que la aplicación muestra foto, nombre y teléfono de contacto. Por último, usuarios y socios conductores se califican mutuamente y pueden hacer comentarios sobre su experiencia al final de cada viaje. Revisamos regularmente ese feedback y gracias a eso somos capaces de crear y mantener un ambiente seguro para ambos.

Feedback constante entre usuario y socio conductor.

Lo que garantiza la seguridad y el alto nivel de calidad de Uber es el sistema de calificación de doble vía, donde los usuarios evalúan a los socios conductores y viceversa.

De esta forma, los socios conductores que no mantengan una nota mínima de aprobación por parte de los usuarios son desactivados de la plataforma. Lo mismo sucede con los usuarios que no mantienen una nota mínima de aprobación por parte de los socios conductores.

Además, el respeto, la integridad y la transparencia son valores fundamentales para Uber. Es importante destacar que las notas son anónimas y se presentan de forma agregada. Ninguna calificación de los usuarios o los socios conductores es compartida con la otra parte.

6. ¿Qué es la innovación basada en lo posible adyacente en UBER?

En sus inicios el transporte público ha sido y será un servicio que lo podemos tomar a cualquier tiempo y en algunos lugares, no siempre está disponible y existe una cantidad regulada por el Ministerio de Transporte para cada ciudad que está dependiendo de la cantidad de habitantes.

En este modelo de negocio en el transporte público se viene atravesando por un momento crítico, ya que las condiciones sociales en las que nos encontramos inmersos en nuestro país, como lo es el famoso “paseo millonario”, por nombrar el más común en las grandes urbes, hasta el secuestro extorsivo, en el caso de los usuarios, pero en contraposición a estos están los conductores que también se ven expuestos a los asaltos, a carreras muy lejanas donde no se sabrá si retornan o no, al robo del vehículo, etc. Todas estas penosas actividades delincuenciales han dado pie en nuestro país para que ingrese un modelo de negocio diferente al tradicional con unos valores agregados que describiremos más adelante, con este modelo de transporte respaldado por Google Inc. Está presente en 58 países al rededor del mundo y en 17 ciudades en Colombia y con el ánimo de conquistar más ciudades.

El avance de los servicios o productos que deriven de la tecnología en una cadena de varios pasos para engranar un proceso y que este genere recursos, estamos en el claro momento de una tendencia disruptiva y con sincronía en lo posible adyacente, porque es donde se orquesta todo para involucrar finalmente al usuario/cliente con un producto o servicio que es el objetivo de todo negocio, es como Uber optimiza sus procesos porque cree en el cambio , lo promueve en esta sociedad donde nos estamos protegiendo de

todo y somos desconfiados de lo que nos pueda pasar al usar un servicio de taxi corriente, cree que este cambio genera nuevas ideas al emprendimiento y al progreso porque Colombia necesita de la innovación para crear nuevas oportunidades económicas y su más preciado tesoro, los clientes o usuarios; que se acercan a Uber porque ofrece una movilidad confiable.

La tecnología es la abanderada² de la compañía, junto a emprendedores buscan cada día crear un movimiento ciudadano que afianza una causa que tiene el potencial de transformar los problemas sociales por los que pasamos actualmente con oportunidades en el futuro.

Todos los autos cuentan con unos teléfonos inteligentes, aplicación de Uber que permite reconocer mediante un GPS y Google Mapas, el recorrido del usuario tanto de arribo como desembarque, los servicios que ofrece son variados en cuanto al ser conductor puede establecer su horario, ser su propio jefe, trabajar de lado de tecnología, además de los servicios que presta a los usuarios:

- UBERX: la opción para todos
- UBERPOLL: la opción de compartir el viaje con más usuarios
- UBERBLACK: la opción Premium.
- UBERVAN: la opción para viajar con los amigos
- UBERBICI: la alternativa de transporte para la ciudad.
- UBERANGEL: el conductor elegido.

Todos los servicios van de la mano con la tecnología y se asegura que todo el proceso del negocio se confirmado y pagado con dinero plástico, no se requiere de dinero en efectivo, una solución completa en estos días en nuestra sociedad.

Aquí encontramos toda una tendencia en tecnología disruptiva, un proceso mediante la cual una aplicación hace que llegue el servicio contratado a las puertas de donde nos encontremos, teniendo al usuario como el motor de este negocio, dándole el valor agregado a su posición ofertándole promociones que se pueden traducir en beneficios empresariales, como se puede observar en la innovación basada en lo adyacente.

7. La experiencia total del producto en UBER

Dentro de los objetivos de la experiencia es hacer que el consumo sea algo fácil y conveniente para quienes lo usan, como objetivo en un negocio donde este inmersa la tecnología es crear un ambiente propicio para generar esa tendencia y adquirir adeptos al modelo de negocio que sugiere la compañía, UBER manifiesta que el principal valor

² (UBER. Inc, 2016)

es hacer sentir al pasajero como el dueño del vehículo, un servicio personal y confiable donde la seguridad corre con la tecnología como garante, tanto para el conductor como para el usuario, esto consolida la relación entre los actores de este negocio enfrascándolo en la solides y la competitividad que demanda el mercado globalizado y la inmersión de nuevas tendencias sociales, como lo hace ver la plataforma tecnológica UBER³ que pone en contacto a socios con pasajeros gracias a una app para teléfonos inteligentes, discriminando el tiempo de llegada de tu servicio y entregándote una notificación cuando el servicio está a punto de llegar, también te entrega el nombre del conductor , el tipo de vehículo, el número de matrícula para que haya una efímera confianza y como usuarios podamos estar más tranquilos, es generar una familiaridad al acercar características que permiten una experiencia total del producto, una vez se finalice la aplicación pedirá que califiques a tu conductor y este a su vez también lo hará con el pasajero, toda esta simbiosis bidireccional de Uber promueve una comunidad de respeto y garantiza un servicio de alta calidad para sus usuarios, demostrando una vez más la iteración y correlación con las temáticas abordadas en la maestra de gestión en TI.

³ (UBER Inc., 2016)

Bibliografía

Bayrak, T. (27 de Septiembre de 2015). A Review of Business Analytics: A Business Enabler or Another Passing Fad. Recuperado el 26 de septiembre de 2016, de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2069/science/article/pii/S1877042815038331>

Harvard Business School. (30 de Septiembre de 2016). <http://www.hbs.edu>. Obtenido de <http://www.hbs.edu>:
<http://www.hbs.edu/faculty/Pages/profile.aspx?facId=6437&facInfo=awa>

INNOVACION EMPRESARIAL, Et AL. (2016). De cero a la oportunidad de Empresa. Bogota, Colombia. Recuperado el 17 de Septiembre de 2016, de <http://campus06.unad.edu.co/ecbti08/mod/url/view.php?id=12341>

James L. mcQuivey, Carlton A. Et Al,. (2011). Innovating adjacent posible.pdf. Recuperado el 2016 de 1 de Octubre, de http://campus06.unad.edu.co/ecbti08/pluginfile.php/2039/mod_resource/content/1/McQuivey%2C%20J.%20%282011%29.%20Innovating%20the%20adjacent%20posible.pdf

McQuivey, J. I. (2011). The disruptor's Handbook. En J. I. McQuivey, *The disruptor's Handbook*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2016, de http://campus06.unad.edu.co/ecbti08/pluginfile.php/2039/mod_resource/content/1/McQuivey%2C%20J.%20%282011%29.%20Innovating%20the%20adjacent%20posible.pdf

UBER Inc. (3 de Octubre de 2016). <https://www.uber.com.co>. Obtenido de <https://help.uber.com/h/738d1ff7-5fe0-4383-b34c-4a2480efd71e>

UBER. Inc. (30 de Sept de 2016). <http://www.ubercolombia.com>. Recuperado el 3 de Octubre de 2016, de <http://www.ubercolombia.com/index#home>

Villar, N. (18 de Junio de 2015). <http://www.infobae.com/>. Obtenido de <http://www.infobae.com/2015/06/18/1736243-como-funciona-uber-la-popular-app-transporte-urbano/>

<https://actualidad.rt.com/actualidad/219808-avion-uber-planea-taxi-volador>

<https://www.coursera.org/learn/innovating-digital-world>