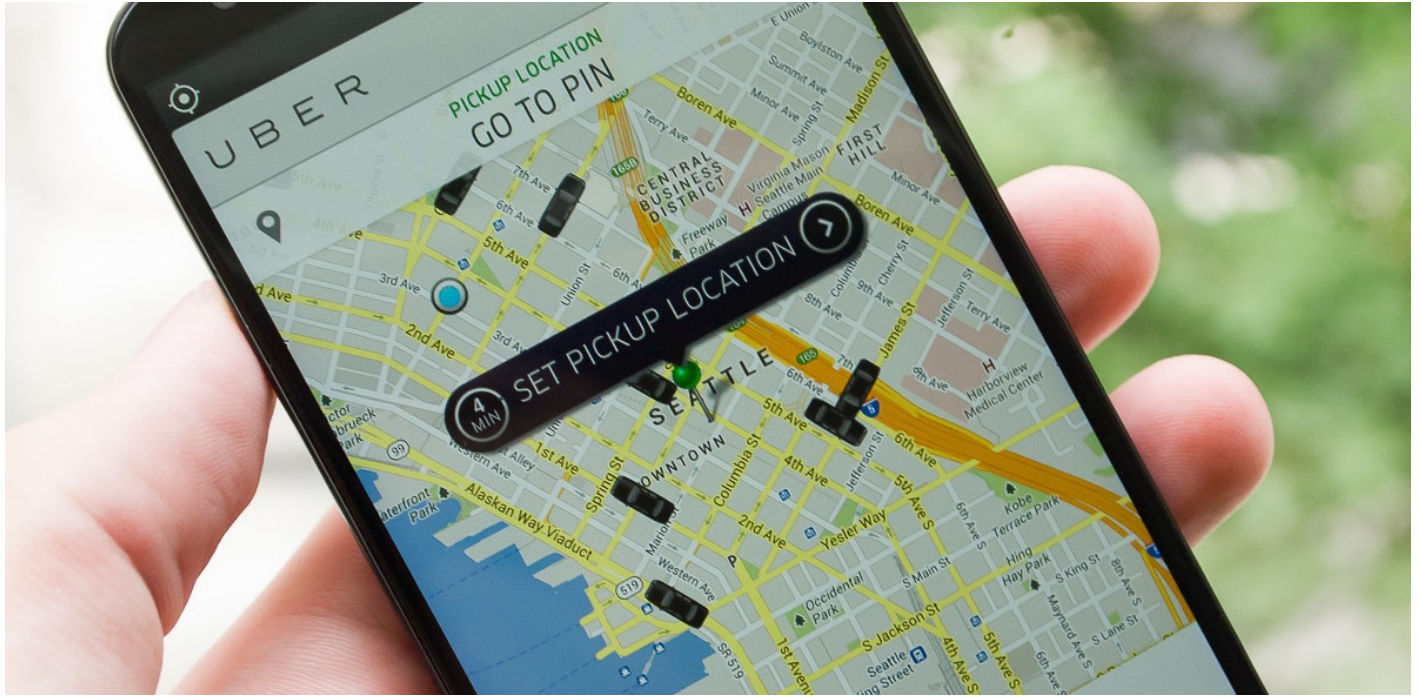


## Cruzando en UBER: Ciudad Ho Chi Minh

Author : Roberto Ampuero



Mientras me desplazo en un taxi Uber desde un moderno hotel estadounidense a uno de los malls más exclusivos que he visto, leo en mi iPad que en Chile hay manifestaciones de quienes se oponen al servicio Uber. De pronto Chile (porque estoy en Ciudad Ho Chi Minh, en la República Socialista de Vietnam, y voy al mall, no a comprar, sino a ver por curiosidad las tiendas de marcas de lujo donde compra la rica élite del país comunista), me parece encallado en el pasado.

No voy a detenerme en las ventajas de Uber (sistema en el cual tanto el chofer como su pasajeros están registrados, se conoce de antemano ruta y tarifa, pasajero y chofer se evalúan mutuamente, el servicio es más rápido y barato, etc.), ni tampoco en las desventajas de los taxis corrientes actuales (muchos van sucios, con taxímetro adulterado, “pasean” al pasajero, llevan radio a todo volumen, etc.), sino en la importancia y conveniencia de adaptarse a tiempo a los cambios que traen las nuevas tecnologías en el ámbito laboral.

**El tema de fondo es que la tecnología está modificando radical y abruptamente -y seguirá modificando- el mundo laboral, y que no se saca mucho con llorar y lamentarse por las ventajas perdidas, añorar el pasado, exigir indemnizaciones u oponerse al avance de cambios impulsados por la tecnología y que resultan ventajosos para el usuario o consumidor.** Los afectados deben sacar lecciones y enfrentar los retos de forma creativa y proactiva. Los taxistas deben aprender, por ejemplo, de sus colegas de Londres, que ahora se proponen mejorar y enriquecer su servicio. En el caso Uber, a autoridades y políticos locales les

cabe un rol importante: ellos pueden alertar sobre la inevitabilidad de los cambios o bien sembrar falsas ilusiones haciendo creer que un decreto o una ley puede detener la historia.

¿Se acuerdan de las agencias de viajes? Había que ir hasta ellas cada vez que uno necesitaba comprar un pasaje de avión. Ellas, y solo ellas, estaban en condiciones de venderlo, reservar asiento y emitir el boleto. Internet eliminó esa intermediación: hoy bastan unos clicks desde el celular para adquirir el pasaje más conveniente en la línea que uno prefiera. A esas agencias les llegó de pronto la hora de renovarse o morir. ¿Por qué la autoridad debía prohibir la vía electrónica de adquisición de boletos o indemnizar a esas agencias por la pérdida de clientes?

¿Alguien se acuerda de la cadena Blockbuster, ese monstruo que durante años prácticamente monopolizó el préstamo de películas vía videocasete y DVD, y que nos atormentaba con multas leoninas por cada día de atraso en su devolución? Se esfumó en gran parte del mundo con la aparición de Netflix, que enviaba un número limitado de DVDs a casa y no tenía multas, y luego comenzó a suministrar los filmes electrónicamente. La tecnología facilitó las cosas, abarató costos y benefició al consumidor.

Algo parecido ocurrió en el ámbito de las disquerías. Se acabaron prácticamente porque internet permite “bajar” las canciones que uno desea sin necesidad de ir a una tienda y tener que comprar un CD completo por una canción. Quienes tardaron en darse cuenta de cómo soplaban los vientos y creyeron que podían detener el proceso, perdieron ante el avance tecnológico. Esto (también la piratería en la música) obligó incluso a los músicos a adaptarse a las nuevas condiciones: hoy brindan conciertos “live” para revertir las pérdidas. Es una de las razones por las cuales Coldplay, The Rolling Stones o J López y tantas estrellas pasan hoy por Chile.

¿Qué decir del libro impreso ante el avance del libro electrónico, que está conduciendo al cierre de librerías aunque no necesariamente a leer menos? Es un proceso triste y doloroso particularmente para las generaciones mayores, pero si los libreros se limitan a reclamar contra la nueva forma de circulación y consumo de textos, el reclamo se convertirá en el canto del cisne. En Estados Unidos, las librerías que aún subsisten ya no venden sólo libros, o bien intentan distinguirse por la atención personalizada que la venta electrónica de textos no ofrece (por ahora). Actualmente los jóvenes tienden a comprar libros y muchos otros productos vía electrónica, reduciendo la visita a tiendas.

En todos los casos, estos cambios barrieron con quienes intentaron prohibirlos o se dedicaron a exigir indemnizaciones en lugar de renovarse o buscar nuevas oportunidades. Las nuevas tecnologías seguirán modificando incesantemente nuestro mundo laboral, y la tarea de las autoridades debe ser sensibilizar y orientar a los actores más vulnerables y menos informados del mercado sobre los procesos irreversibles. No hay que despertar falsas ilusiones. Seguro muchos taxistas que protestan hoy contra Uber, compran sus tickets vía pantalla, ven películas por Netflix o disfrutan su música favorita gratuitamente a través de YouTube.

Pienso en todo esto cruzando Ciudad Ho Chi Minh, la espectacular ex Saigón del Vietnam gobernado por el partido único, el comunista (que, junto con ser criticado por violar los derechos humanos de disidentes, promueve el libre mercado y excelentes relaciones con EEUU), en un impecable Uber que me lleva a tiendas que parecen estar en París, Roma o Nueva York.

?

**Las opiniones expresadas en la presente columna son de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente representan las de Fundación para el Progreso, ni las de su Directorio, Senior Fellows u otros miembros.**