

UBER y libre mercado

Author : Eduardo Gomien



Otro de los efectos inesperados que ha dejado el caso de Uber, es que ha mostrado que los chilenos no son enemigos del libre mercado. En las últimas semanas, he visto a personas de las más diversas sensibilidades políticas manifestarse en todos los medios y redes sociales apoyando a la compañía. A nadie parece importarle ahora que haya lucro o que la propiedad sea de “capitales foráneos”.

¿Hacen la vista gorda? No. Lo que ocurre es muy sencillo: en pocos meses Uber ha sido capaz de construir lealtad con sus consumidores. Lo ha logrado entregando un servicio transparente, oportuno, económico y seguro. Esa es la lección para las empresas chilenas. Ejemplificando con los taxis: nadie se molesta en defenderlos porque todos hemos sido testigos directos o indirectos de más de alguno que conduce de manera imprudente, que adultera su taxímetro o se hace el desorientado con tal de cobrar de más. Aunque no todos lo hagan, la conducta de algunos termina por teñir a la industria. Y los chilenos están cansados del oportunismo.

La lección, entonces, es que si las empresas cambian su foco hacia una genuina vocación por satisfacer las necesidades de sus consumidores, serán ellos mismos quienes se interesen por promoverlas. Ojalá que pronto, ya sea por aplicaciones disruptivas o por cambios en la industria, los empresarios de la banca, las isapres, las farmacias y las grandes tiendas, por nombrar algunos, entiendan que los chilenos quieren más de Uber y menos taxistas vivarachos.

?

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.