UNIVERSIDAD

Nombre de la materia
Estrategias empresariales y de innovación

Nombre del Profesor
María Lucina Bravo

Nombre de la Tarea
Trabajo de Aplicación

Unidad

Fecha
Diciembre del 2019

Presentación del caso.

Uber generalmente es definida como una compañía de tecnología transportista, que desde sus comienzos buscó ser una solución a los problemas de transporte comunes en las grandes ciudades y que por ello mismo ha enfrentado una gran serie de controversias, pero sin duda en poco tiempo la compañía ha ido mucho más allá de lo que se propuso inicialmente.

El progreso de Uber ha sido tan abrumador que en menos de 10 años pasó de ser una empresa con un valor de 60 millones de dólares, a una con un valor aproximado de 50 mil millones de dólares**,** convirtiéndola en una de las startups más poderosas de la actualidad.

En 2008, en una tarde fría y nevada en la ciudad de París**,** Travis Kalanick y Garrett Camp**,** tuvieron serios problemas para conseguir algún medio de transporte, ni siquiera un taxi. Fue entonces cuando se les ocurrió una idea: presionar un botón para conseguir un medio de transporte.

Con esta idea en sus mentes, los primeros pasos de su increíble camino estaban a punto de ser dados, y no se detuvieron hasta verlos materializados. Es así como en 2009, se funda Uber bajo el nombre de UberCab, por Garret Camp, cofundador de StumbleUpon y Travis Kalanick, quien recientemente había vendido su primera startup Red Swoosh por 19 millones de dólares, eligiendo como su sede principal San Francisco. La primera versión de la app, que actualmente es conocida como el prototipo o una versión beta, fue desarrollada por Garrett Camp, Oscar Salazar y Conrad Whelan.

Originalmente Uber se había creado como una app para pedir autos negros premium en algunas áreas metropolitanas, por lo que era un poco costoso, con sólo presionar un botón.

Cuando la pequeña compañía comenzó a generar suficientes ingresos, en 2010, Kalanick tuitea sobre que había una vacante abierta en Uber y recibe la respuesta de Ryan Graves, quien se convierte en el primer empleado oficial de Uber, específicamente con el cargo de COO, más tarde se convertiría en CEO y recibiría el 5% de la compañía, luego de 10 meses Kalanick asume el cargo de CEO, y Graves es asignado nuevamente como COO. Desde entonces Graves se ha convertido en una pieza fundamental en la innovación de la compañía.

En 2011, la empresa es renombrada como Uber, luego de que tuviera problemas con el sindicato de taxistas de San Francisco. Este mismo año, Uber

se convierte en un servicio completamente disponible en dicha ciudad, a pesar de presentar un costo superior a un taxi común, el hecho de que lo podías pedir sólo presionando un botón lo convierte en todo un éxito**.** Este mismo año la compañía alcanza un valor de 60 millones de dólares luego de varias inversiones de personas interesadas en el proyecto.

En mayo de 2011, Uber sale de las ciudades de San Francisco por primera vez y llega a una de sus ciudades más lucrativas, Nueva York (se estima que actualmente 200,000 personas usan Uber diariamente). A finales de este mismo año Uber logra la internacionalización pisando suelos parisinos y recibe una inversión de 32 millones de dólares, entre los inversores se encuentra Jeff Bezos, fundador de Amazon.

En julio de 2012 Uber anuncia la llegada de su innovador servicio, al que quizás le deba gran parte de su popularidad, Uber X**,** un proyecto de transporte a bajo costo (35% más económico que el Uber anterior) que permite a las personas conducir bajo el nombre de Uber con su propio auto**.** Si Uber ya había enfrentado problemas con el gremio de taxistas anteriormente, el lanzamiento de este nuevo servicio los enardeció aún más.

Con la llegada de Uber X, Uber prácticamente se disparó al éxito, en 2013 la compañía inauguró sus servicios en India y algunas ciudades de África**,** logrando así una presencia en 35 ciudades alrededor del mundo. Este mismo año, Uber recibe la increíble inversión de 258 millones de dólares por parte de Google Ventures y cierra el año con un valor de 3 mil 760 millones de dólares.

En abril de 2014, Uber lanza en modo beta UberRUSH para Manhattan, un servicio de entrega a distintos lugares de la ciudad por medio de ciclistas, convirtiéndose en una rápida solución para aquellos que necesitan enviar algo con urgencia a otro lado de la ciudad. UberRUSH es oficialmente lanzado en más ciudades en octubre de 2015.

En junio de 2014, Uber entra oficialmente a China, país que se había convertido en su mercado más grande, debido a que 5 de las 10 ciudades más grandes en las que operaba Uber se encontraban en China.

En agosto, Uber da incio a UberPOOL, el nuevo servicio que te permite compartir el viaje con otro usuario que vaya al mismo destino o que utilizará la

misma ruta, este nuevo método permite al usuario ahorrar mucho más dinero al compartir los gastos con alguien más.

El 2015 se lanza UberCARGO en Hong Kong, siendo este el primer servicio de entregas instantáneas completo, la compañía lo define como *"la forma de enviar pertenencias en clase VIP"*. Con este paso**,** Uber ya no sólo es una compañía de transporte, sino que se consolida como una compañía de logística**.** Tan sólo tres meses más tarde, la marca lanza UberEATS**,** un servicio de entrega bastante rápido en Los Angeles, Chicago, New York y Barcelona.
Asimismo, durante este período de tiempo, Uber compra la startup de cartografía deCarta**,** siendo esta su primera adquisición oficial. Con esta compra**,** Uber inicia su camino en la cartografía, con el propósito de mejorar sus servicios y depender menos de marcas ajenas, como Google (Maps)**.**

Lamentablemente, la buena racha de Uber se vio severamente afectada a partir del segundo semestre de 2015, comenzando con una de las protestas más violentas contra la compañía a finales de junio en Francia, en la que taxistas y otros que apoyaban su causa bloquearon calles, quemaron objetos como cauchos y atacaron a supuestos conductores de Uber.

La mala racha continuó en septiembre cuando su competidor más fuerte en China, Didi Chuxing, con el cual venía batallando desde los primeros meses de la compañía en el país, dobla el valor y alcance de la compañía. Este conflicto terminaría en julio de 2016 cuando la compañía Didi, logra las 400 ciudades en el país asiático, mientras que Uber apenas llegaba a las 100, por lo que finalmente Uber, llegó a un acuerdo con Didi, cedió el mercado y vendió su subsidiaría. Esto terminó siendo un alivio para ambos bandos, ya que las dos marcas invertían grandes cantidades de dinero anualmente para poder competir contra la otra, Uber llegó a registrar grandes pérdidas debido a esta competencia, una vez el propio Kalanick declaro que mucho del dinero que ganaban en otros países se invertía por completo en Uber China.

En mayo de 2016 Uber y Lyft (la mayor competidora de Uber en Estados Unidos), reciben un duro golpe al ser expulsados de la ciudad de Austin, Texas**,** luego de que se aprobara una medida contra las corporaciones, como consecuencia de las protestas y votos de una gran parte de los ciudadanos. Dos meses más tarde, Uber, una vez más es expulsada, sólo que esta vez de un país entero, Hungría, luego de que una legislación gubernamental, hiciera imposible para la compañía continuar con sus servicios.

Por si todo esto fuera poco, Uber cierra el 2016 con una pérdida de dos mil ochocientos millones de dólares.

Pero durante este período de tiempo no todo fue malas noticias para Uber. En mayo, Uber firma un trato con Toyota, con la intención de que ambas compañías trabajen juntas y en julio la marca alcanza la alucinante cifra de 2 mil millones de viajes, tan sólo 6 meses después de haber logrado los mil millones.

A lo largo de su historia Uber ha recibido importantes financiamientos de parte de empresas y personas que han creído en la marca.
Todo comenzó en 2010, cuando la compañía recibió un millón 250 mil dólares en financiamiento, tan sólo un año después de haber sido fundada. En 2012, la cifra se multiplicaría increíblemente, superando los 44 millones de dólares**.** En 2013, la compañía recibió un financiamiento de 258 millones de Google Ventures. Un año más parte recibiría financiamiento (de monto desconocido) de la compañía Baidu, la marca de cartografía número uno en China, y Uber comenzaría a usar sus aplicaciones en el territorio chino como parte del trato.

En enero de 2015 Uber alcanzó un financiamiento de mil millones 600 mil dólares en bonos convertibles**,** en septiembre de ese mismo año Uber recibiría otro financiamiento de Baidu esta vez el monto sí fue revelado, siendo un total de un millón 200 mil dólares. En 2016, otra gran empresa financia a Uber, Toyota, y cerrarían un trato para trabajar en conjunto.

En junio de 2016, Uber recibe el que ha sido, hasta ahora, su mayor financiamiento por parte de la Inversión Pública de Arabia Saudita, por un monto de 3 mil 500 millones de dólares. En agosto, como parte del trato de Didi Chuxing y Uber, la compañía recibió un financiamiento de mil millones por parte de su análoga china. En total, se estima que Uber ha recibido un financiamiento de 12 mil millones de dólares a lo largo de sus años de existencia.

Uber se ha hecho bastante conocida por el sencillo y confiable modo de uso de su aplicación, presionas un botón y casi de inmediato habrá alguien dispuesto a atenderte, con quien puedes mantener contacto desde el primer momento y ver su posición en el mapa. Una vez dentro del auto, el servicio depende del conductor y en muchos casos, alcanza niveles bastante agradables.

Al final del trayecto, puedes calificar al conductor, lo cual se convierte en una guía perfecta para otros que contraten sus servicios. Así mismo, el conductor te puede calificar a ti como usuario. Este sistema de calificación se ha convertido en uno de los aspectos más populares de la marca.

Actualmente Uber opera en 633 ciudades alrededor del mundo, y un error común es pensar que sus servicios están disponibles en todas ellas. A continuación un listado con los servicios de Uber y su disponibilidad:

- UberPOOL, este es el servicio más económico de Uber al poder compartirse con otros usuarios, está disponible en todas las ciudades donde opera Uber.
- UberX (o UberPOP), el servicio más popular de la compañía, también se encuentra disponible en todas sus ciudades. Este servicio puede volverse más costoso, dependiendo de las especificaciones del auto que solicites: lujo, tamaño, espacio para discapacitados o transporte de mascotas, son algunas características que incrementan el precio del viaje.
- UberGo, este servicio sólo está disponible en India, y provee viajes sólo en un *hatchback.*
- UberAUTO, sólo disponible en Pakistán, su característica principal es que el conductor puede trabajar bajo el nombre de Uber, por un costo mucho menor al de UberGO o UberX.
- UberTAXI, disponible en algunas ciudades, básicamente consiste en lo mismo que UberX o UberGo, sólo que eres atendido por un taxista común. Este servicio se tomó como medida para calmar un poco a los taxistas disgustados.
- UberEATS, disponible en 166 ciudades, es un servicio de entrega de comida de restaurantes afiliados al servicio.
- UberRUSH, disponible en New York, San Francisco y Chicago, es un servicio de mensajería ciclista.
- UberBOAT, disponible de Estambul y Croacia, es un servicio de transporte por agua.
- Por último, Uber ofrece servicios especiales durante eventos o fechas especiales, por ejemplo, en el Mes Nacional del Helado, los usuarios podían ser transportados en un camión de helados y recibir uno en el trayecto; durante el Día Nacional del Gato, podían viajar con gatos y durante diciembre, en algunas ciudades Uber realiza envíos de árboles de navidad a domicilio.

Con todos estos servicios, el éxito de la marca se entiende y expresa fácilmente en su número de usuarios. En 2015 Uber alcanzó la cifra de 2 mil millones de viajes y en 2016, se registró que 40 millones de personas utilizaban Uber mensualmente, gastando un aproximado de 5o dólares por mes cada una.