

El análisis

Enrique Dans

Sociólogo y profesor del IE Business School

¿Luchar o amoldarse?

● **El sector del taxi clama por la ilegalidad de estas apps, Bruselas pide por su inclusión en las legislaciones... ¿Cuál es la salida?**
–Invocar a la legalidad es una pérdida de tiempo. Cuando este tipo de apps demuestran que tienen una demanda, lo que tienes que pensar es hasta qué punto existe una demanda social y en qué se basa la propuesta de valor. Lo que han hecho en el sector del taxi es lo mismo que hicieron anteriormente en la industria de la música o del cine: no pararse a estudiar las características de esta propuesta. En realidad, lo que se está demostrando es que aquellos que utilizan esta app no son clientes dispuestos a ahorrarse dinero, sino que prefieren un servicio impecable: tener una predictibilidad, que el coche le esté esperando, un modo de pago que les permita abonar el precio de forma sencilla, contar con un registro completo de lo que ha hecho el taxista... Son un montón de factores. Por mucho que los taxistas tradicionales se crean los mejores haciendo su servicio, los clientes expresan un montón de quejas. Los taxistas buenos se mezclan con los que dan paseos «extra», los que cobran suplementos que no existen... Estos servicios siempre aparecen cuando existe una demanda.

● **¿Puede tener hueco en la legalidad?**
–A una app como esta hay que hacerla hueco sí o sí. Además, si al final desde el sector consiguen que el Ministerio de Fomento la prohíba, a Uber le vendrá de maravilla, porque ya lo conocerá todo el mundo. Además, se está viendo que estas apps no tienen en mente a un cliente «mochilero», sino que la están demandando clientes exigentes que buscan un buen servicio.