



OPINIÓN

Enrique
Dans

‘Sharing economy’ y paradojas

Airbnb, Uber... si no las conoce, lo hará pronto. Son ejemplos de la *sharing economy* o economía P2P, una forma de incrementar la eficiencia de la prestación de servicios, habitualmente además saltándose restricciones de los sistemas anteriores.

Airbnb permite que el propietario de una casa o apartamento lo ponga en alquiler. Uber, que cualquiera que tenga un coche pueda transportar viajeros. Cualquiera se convierte en una amenaza para sectores como los hoteles, los taxis, u otros. De hecho, suelen ser denunciados por sus homólogos tradicionales, que los ven como competencia desleal, un escándalo.

La paradoja es que, además, todos comparten una característica curiosa: los competidores clásicos los menosprecian. Los hoteles ven a Airbnb como una alternativa barata, para turistas cutres de mochila, y se imaginan apartamentos sucios, auténticos cuchitriles. Los taxistas hablan de Uber como del demonio, y se imaginan vehículos descuidados y conductores con antecedentes penales.

La mayoría de las personas que conozco que han usado Airbnb no eran turistas de mochila y han tenido en muchos casos una experiencia mejor que en un hotel. Algunos han encontrado apartamentos preciosos en pleno centro de las ciudades, propiedades casi de lujo, o neveras llenas de refrescos como detalle del dueño de la casa. Con Uber, los que lo prueban, repiten, y hablan de mejor servicio, conveniencia absoluta, coches cuidados, y conductores muy amables.

La paradoja de la *sharing economy* es que, en muchos casos, el servicio que proporciona es mejor que aquel al que sustituye. Y que aquellos que sufren la disrupción, generalmente no se enteran.

Profesor de IE Business School