



Universidad de Valladolid

**Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales**

Trabajo de Fin de Grado

**Grado en Administración y Dirección
de Empresas (ADE)**

**La Economía Colaborativa y su
influencia en España**

Presentado por:

Borja Álvarez Mediavilla

Tutelado por:

Víctor Hermano

Valladolid, 14 de Diciembre de 2017

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. RESUMEN TRABAJO FIN DE GRADO..... | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2.1. JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 2.2. OBJETIVOS..... | 5 |
| 2.3. METODOLOGÍA..... | 6 |
| 3. LA ECONOMÍA COLABORATIVA..... | 7 |
| 3.1. CONCEPTO DE ECONOMÍA COLABORATIVA..... | 7 |
| 3.2. CÓMO Y CUANDO SURGE LA ECONOMÍA COLABORATIVA..... | 8 |
| 3.3. MODALIDADES DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA..... | 11 |
| 4. INFLUENCIA DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA EN ESPAÑA..... | 17 |
| 4.1. ANÁLISIS PEST..... | 17 |
| 4.2. ANÁLISIS DE LOS SECTORES MÁS RELEVANTES..... | 24 |
| 4.3. CONFLICTOS SOCIALES..... | 31 |
| 5. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA EC. COLABORATIVA..... | 34 |
| 6. CONSIDERACIONES FINALES..... | 38 |
| 7. BIBLIOGRAFÍA..... | 40 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| Gráfico 3.2.1: Modalidades de la Economía Colaborativa..... | 11 |
| Gráfico 3.2.2: Ejemplos de consumo colaborativo..... | 12 |
| Gráfico 3.2.3: Modalidades de Crowdfunding..... | 14 |
| Gráfico 4.1.1: Factores PEST..... | 18 |
| Gráfico 4.1.2: Efectos de la crisis..... | 19 |
| Gráfico 4.1.3: Evolución del paro por sexo y grupos de edad..... | 19 |
| Gráfico 4.1.4: Evolución del PIB anual..... | 20 |
| Gráfico 4.1.5: Evolución del poder adquisitivo de los trabajadores..... | 21 |

1. RESUMEN TRABAJO FIN DE GRADO

La Economía Colaborativa es un fenómeno de actualidad que está alcanzando un gran posicionamiento en el mercado, introduciéndose en todos los sectores y compitiendo con la Economía Tradicional¹ y el Híper-consumismo² que existía hasta entonces en la sociedad. Este fenómeno, aunque existe desde tiempo atrás, cogió fuerza y presencia a raíz de la crisis económica sufrida a principios de siglo, que provocó cambios en la mentalidad de la sociedad, que empieza a buscar maneras de ahorro y uso de los servicios de la manera que sea lo más satisfactoria posible y eficiente, y del fuerte desarrollo tecnológico que se ha generado con la aparición de internet, los smartphones y las plataformas digitales.

En España su desarrollo más relevante ha sido en el sector del transporte y el del turismo, sin menospreciar el financiero, en el que muchos emprendedores han encontrado una vía para poder financiar sus proyectos, ante las fuertes restricciones mostradas por los bancos.

La aparición de este sistema económico no ha sido todo ventajas, ya que la falta de control legislativo respecto al que tienen los tradicionalistas, provocan una serie de conflictos sociales, que no solo afecta a dichas empresas sino también a los propios consumidores, y que es necesario solucionar.

Collaborative Economy is a current phenomenon that is reaching a great position in the market, introducing itself in all the sectors and competing with the traditionalist Economy and the hyper-consumerism that existed until then in

¹ **Economía Tradicional:** Intercambio directo de bienes y servicios entre las empresas y los consumidores que sigue vigente en la actualidad a pesar de la creciente potencia de la economía colaborativa. Por ejemplo, alquilar una habitación de hotel, y no una habitación mediante un AirBnB, o pedir un taxi en lugar de Uber.

² **Híper-consumismo:** Según el filósofo Lipovetsky, el Hiperconsumismo puede entenderse como el consumo masivo ejercido individualmente por los consumidores buscando la calidad y precios justos en lugar de la satisfacción, así como el respaldo de una marca que tenga la aprobación de la gente.

society. This phenomenon, although has existed for some time, gained strength and presence as a result of the economic crisis suffered at the beginning of the century, which caused changes in the mentality of society, which began to look for ways to save and use services in a satisfactory and efficient way as possible, and the strong technological development that has been generated by the emergence of the internet, smartphones and digital platforms.

In Spain the most relevant development has been in the transport and tourism sector, without forgetting the financial sector, in which many entrepreneurs have found an alternative way to finance their projects, given the strong restrictions shown by banks.

The emergence of this economic system wasn't all advantages, as the lack of legislative control over the traditionalists, led to a series of social conflicts, which affects not only these companies but also the consumers themselves, and it is necessary to solve.

Palabras Clave: Economía Colaborativa, Crisis económica, Desarrollo Tecnológico, Conflictos Sociales.

Códigos clasificación JEL: P0: Sistemas Económicos, generalidades; O0: Desarrollo Económico, Cambio Tecnológico y Crecimiento, generalidades.

2. INTRODUCCIÓN

La Economía Colaborativa es algo innato al ser humano, existen muchos ejemplos precedentes a la aparición de internet y las nuevas tecnologías, como el compartir los gastos de viaje en coche, ya sea para ir al trabajo o viajar entre ciudades, o alquilar habitaciones de nuestra casa por unos días, siendo ambas las dos formas más comunes de intercambio.

Sin embargo, la aparición de esa tecnología, junto a la crisis económica, y la necesidad de aumentar los ingresos y abaratar los costes, ha potenciado esta

forma de cooperación económica, basada en un intercambio directo de bienes y servicios entre particulares con o sin ánimo de lucro.

Además, también ha influido en esta evolución de intercambio, la necesidad de conseguir una mayor eficiencia en la utilización de los recursos y el cambio cultural en la sociedad en la forma de consumir y de relacionarse.

Cabe destacar de este sistema económico, que no se basa en un sistema convencional donde son las empresas las que proveen de servicios a los usuarios, sino que son particulares o profesionales los que proveen el acceso a disfrutar y usar sus bienes y/o servicios, ya sea con o sin ánimo de lucro. Es decir, el modelo de negocio que utilizan estas nuevas empresas es facilitar, a través de plataformas digitales, el acceso a bienes y servicios a los usuarios ejerciendo de intermediario.

2.1. JUSTIFICACIÓN

He elegido este tema dado que la Economía Colaborativa es un tema muy actual, no solo por estar presente cada día en más sectores y ser cada vez más utilizada por la sociedad en el día a día, sino también por el desconocimiento que hay de ello, ya que mucha gente asocia este sistema económico a varias empresas (Uber, blablacar o airbnb) debido a la popularidad que han adquirido, en parte, por la problemática social que hay con los sectores tradicionales (taxis, hoteles, etc), como puede verse en noticias y prensa, y en realidad podemos encontrarla cada día en más negocios gracias a internet y la tecnología.

Además también por la curiosidad que me suscitaba el tema, al investigar sobre un modelo de negocio moderno que se apoya en las nuevas tecnologías y no en uno más teórico o tradicional.

2.2. OBJETIVOS

- Conocer este sistema económico, cuando surge y como ha ido evolucionando.

- Identificar las distintas modalidades de Economía Colaborativa que existen apoyándome en algún ejemplo.
- Conocer como se ha desarrollado la Economía Colaborativa en nuestro país debido a factores como la crisis, el desarrollo tecnológico y otros.
- Analizar cómo ha afectado la Economía Colaborativa a los sectores más relevantes de España.
- Sensibilizar antes los conflictos sociales que se están generando con algunos sectores tradicionales (taxi, inmuebles, etc.) debido a la falta de regulación de las nuevas empresas que intermedian en la aplicación de la Economía Colaborativa, y que afecta tanto a las empresas tradicionales, por la competencia desleal que se puede estar produciendo, como a los consumidores, que se encuentran desprotegidos frente a posibles reclamaciones o quejas que quisieran hacer por un mal servicio o un producto deteriorado.
- Conocer las ventajas y los inconvenientes que aporta la práctica de la Economía Colaborativa.
- Adquirir las conclusiones necesarias tras el desarrollo del tema para ser capaz de dar algunas recomendaciones que puedan ayudar a mejorar y crecer este modelo económico.

2.3. METODOLOGÍA

La metodología aplicada para desarrollar este trabajo se basa en una búsqueda exhaustiva de información procedente de fuentes de información secundaria como bibliografías de varios autores (Cañigual, Aznar Traval, Rifkin, etc.), informes de diferentes organismos públicos y privados, y una serie de artículos y páginas Web que me han permitido conocer definiciones, opiniones y posturas de diferente índole para construir una idea objetiva sobre la Economía Colaborativa y fijar así las bases conceptuales del trabajo.

Comenzaré definiendo el concepto e idea de lo que es la Economía Colaborativa, cómo surge y evoluciona en el tiempo de manera global y las diferentes modalidades que tiene, para más tarde centrarme en España analizando los factores que han influido en su penetración en el territorio, como

ha afectado a los sectores más relevantes respecto al PIB del país (el sector servicios – turismo, transporte – aportan alrededor de un 75% de PIB según *datosmacro.com*) y los conflictos sociales que han producido algunas de las nuevas empresas por su forma de operar en el mercado.

Para terminar, y partiendo de lo analizado anteriormente, recojo una serie de ventajas e inconvenientes que tiene la Economía Colaborativa y unas conclusiones y recomendaciones finales.

3. LA ECONOMÍA COLABORATIVA

3.1. CONCEPTO DE ECONOMÍA COLABORATIVA

El concepto “Economía Colaborativa” procede de la expresión anglosajona “Sharing Economy” divulgado separadamente por Lisa Gansky³ y Rachel Botsman con Roo Rogers⁴ en 2010. Estos lo definen como “Un nuevo sistema de intercambio de bienes y servicios que, gracias a internet y múltiples plataformas, favorece a personas, comunidades y al medio ambiente de forma universal”.

Según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC⁵), la economía colaborativa es un modelo económico nuevo que se basa en el “intercambio de bienes y servicios entre particulares, que permanecían ociosos

³ **L. Gansky**, empresaria estadounidense, autora de “The Mesh: Why the Future of Business is Sharing (Portfolio/Penguin, Fall 2010).

⁴ **R. Botsman**, líder del pensamiento global sobre el poder de la colaboración y el intercambio a través de las tecnologías digitales para transformar la forma en que vive, trabaja, financia y consume la gente; Y **R. Rogers**, empresario británico-americano diseñador de negocios; Ambos autores de “What’s Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption” (New York: Harper Business, 2010).

⁵ **CNMC**, Organismo supervisor público que garantiza el correcto funcionamiento y la competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos en beneficio de consumidores y usuarios. (Aznar Traval, 2017, pp.168). Es independiente del gobierno, sometido al control parlamentario. En funcionamiento desde el 7 de Octubre de 2013.

o infrutilizados, a cambio de una compensación pactada entre las partes”. O según la Unión Europea (UE) es la manera de “compartir, intercambiar, prestar, alquilar y reglar a través de la tecnología y las comunidades todo tipo de bienes y servicios entre iguales”.

3.2. CÓMO Y CUANDO SURGE LA ECONOMÍA COLABORATIVA

A pesar de que algunos autores sitúan el nacimiento de la Economía Colaborativa en el año 2007, debido a la crisis generada como consecuencia del colapso de la burbuja inmobiliaria, tras el artículo “Collaborative Consumption” publicado por Ray Algar⁶ y el popular libro “What’s Mine is Yours: The Rise of Collaborative Consumption” de los ya mencionados Rachel Botsman y Roo Rogers, en realidad este concepto es más antiguo de lo que nos podemos imaginar.

Según el artículo *“La economía en la historia, una mirada al pasado y una visión de futuro”* de BBVA, si nos remontamos a la prehistoria, las primeras pinceladas de Economía Colaborativa pueden encontrarse entre comunidades nómadas que intercambiaban, a través de trueques, muchos de sus productos excedentarios. Así como también sucedía en la Edad Media, donde se consumía prácticamente todo lo que se producía y cada aldea se autoabastecía realizando intercambios de bienes excedentarios.

Sin embargo, no es hasta la Revolución Industrial, iniciada a finales del siglo XVIII en Inglaterra, con la introducción de la máquina de vapor, la que marca un antes y un después en la economía, pasando de lo que se conocía como

⁶ **R. Algar**, analista estratégico de negocios en la industria global de la salud.

economía de mercado⁷ a lo que hoy denominamos economía de consumo⁸.

Gracias a los avances tecnológicos en la industria y en la agricultura, la renta per cápita comenzó a aumentar de forma exponencial, extendiéndose primero por Europa (Francia, Países Bajos y Alemania), y luego por EE.UU. y Japón, hasta llegar al resto del mundo.

“Por primera vez en la historia, el nivel de vida de las masas y la gente común experimentó un crecimiento sostenido (...) No hay nada remotamente parecido a este comportamiento de la economía en ningún momento del pasado”. (Robert E. Lucas⁹, 1995)

A mediados del siglo XX, las filosofías ecologistas influyeron en la popularización de relaciones económicas basadas en el hecho de compartir y en el intercambio de productos entre pequeñas comunidades. En 1973, a causa de la crisis del petróleo se produce una gran recesión económica con altas cifras de inflación y desempleo. Todo ello dio lugar a las primeras experiencias de economía colaborativa en EE.UU con el nacimiento de “Useful Service Exchange”, el primer banco de tiempo comunitario a través del cual los particulares pueden intercambiar sus bienes y servicios por tiempo. Por ejemplo un usuario que necesita arreglar su bicicleta y existe otro dentro de la comunidad de dicha plataforma que sabe prestar ese servicio y a su vez necesita otro.

⁷ La **Economía de Mercado** se basa en la información que proporciona el sistema de precios a través de los cuales los agentes económicos van ajustando su oferta y demanda y tomando decisiones de producción, consumo, ahorro e inversión, para optimizar los recursos escasos.

⁸ La **Economía de Consumo** aparece como consecuencia de la producción en masa de bienes (aparición del Taylorismo y Fordismo). Era más fácil fabricar los productos que venderlos y el esfuerzo comercial se desplaza hacia su comercialización (marketing, publicidad, etc.)

⁹ **Lucas, Robert E.** (2002). Lectures on Economic Growth. Cambridge: Harvard University Press. pp. 109-110. ISBN 978-0-674-01601-9.

En los años 80, en Canadá, con la finalidad de combatir el desempleo, surgen los sistemas de intercambio LETS (Local Exchange Trading System)¹⁰. En ellos, las personas de la comunidad podían comerciar entre ellas sin necesidad de pagos monetarios, en lugar de eso, todos los meses se publicaba un listado de los participantes junto con los bienes o servicios que ofrecían permitiendo a los miembros “salir de compras” dentro de la red comunitaria, intercambiándose dichos bienes y/o servicios.

Al ver la gran acogida que tuvieron estos modelos, se exportaron a diferentes países anglosajones como Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda, teniendo tal éxito que a principios de los años 90 el gobierno australiano apoyó mediante subvenciones las monedas complementarias¹¹, permitiendo su uso por parte de las empresas privadas.

En 1995 internet se expande como una tecnología libre para todos, lo que supuso un cambio sin precedentes en la vida cotidiana ya que se acortaron las distancias, se modificaron los hábitos de compra y el mundo se hizo mucho más globalizado. Aparecen los primeros sistemas comerciales como Ebay que, a través de una plataforma digital, conecta a diferentes consumidores para que, a través de la compraventa, compren o vendan bienes y/o servicios.

En el año 2000 se funda Zipcar, un modelo de negocio basado en la utilización de coches de alquiler “low cost”, que ha conseguido combinar las posibilidades que ofrece la tecnología digital con las necesidades actuales de la sociedad.

¹⁰ **LETS**, sistema de comercio e intercambio local que permite a las organizaciones y a la gente de una localidad comerciar entre ellos sin la necesidad de una moneda impresa. También se los conoce como sistemas de crédito mutuo.

¹¹ **Moneda complementaria**, moneda que no es de curso legal, pero que está pensada para ser un suplemento o complemento de la moneda nacional. Su uso se basa en un acuerdo entre partes que la adoptan como moneda de intercambio.

En 2001 nace Wikipedia, una enciclopedia políglota, editada colaborativamente a través de internet y orientada al servicio de la información sin ánimo de lucro.

En 2007 debido al colapso de la burbuja inmobiliaria, como ya se ha mencionado anteriormente, se produce una nueva crisis económico-financiera. Se realizaron numerosos rescates financieros en la eurozona, los gobiernos impusieron fuertes medidas de austeridad a sus ciudadanos que supusieron enormes recortes sociales provocando un aumento generalizado de la pobreza y de los niveles de desempleo. Debido a esto muchas empresas, buscando mejorar sus beneficios, decidieron deslocalizar su producción hacia países subdesarrollados destruyendo así millones de puestos de trabajo. Esto hizo que muchas personas se vieran obligadas a quedarse en paro, teniendo que sucumbir a su ingenio para buscar oportunidades y alternativas a la crisis como, por ejemplo, dejar de comprar y empezar a intercambiar. De esta forma surgen esos nuevos modelos de negocio como Uber, Thredup o blablacar, entre otras.

3.3. MODALIDADES DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA

La Economía Colaborativa puede dividirse en seis modalidades:

Gráfico 3.2.1: Modalidades de la Economía Colaborativa



Fuente: Elaboración propia a partir de Cañigueral, 2014

a) Consumo colaborativo:

Es la modalidad más importante y conocida a día de hoy. Se define como un modelo económico en el cual los consumidores utilizan herramientas online y mercados p2p¹² para colaborar prestando, alquilando, compartiendo, intercambiando y comerciando bienes y servicios.

Blablacar o Airbnb son ejemplos claros de este tipo de Economía colaborativa. El primero es una empresa francesa que, a través de su página web o su app, permite contactos entre personas desconocidas para compartir gastos de un viaje realizado en un vehículo privado. El segundo, es una empresa americana, actualmente la empresa que mayor oferta de alojamientos da del mundo. Los usuarios anfitriones publican su vivienda y los demás usuarios (viajeros) pueden reservar y alojarse en ella a un precio fijado por el anfitrión, el cual será inferior al ofertado por un hotel de la misma zona.

Gráfico 3.2.2: Ejemplos de consumo colaborativo



Fuente: Rodríguez Jarrillo, 2016

¹² **P2P (Peer-to-Peer)**, relaciones de intercambio de bienes, servicios y consumo entre consumidores finales donde no existe una tercera parte en la transacción o donde su intervención obedece a una mera gestión o intermediación, por lo que se reducen los costos de intermediación, el trato y el feedback en directo. Método muy popular entre usuarios de internet, sin importar la plataforma de software utilizada ni el lugar o momento en que se encuentren. (Aznar Traval, 2017, pp 168)

b) La producción colaborativa:

Denominada también *peer production* o *maker movement*. Consiste en aprender de la experiencia, integrando la cultura *Do-It-Yourself* (DIY)¹³ y empleando para ello el software libre¹⁴. La base de este modelo es crear, aprender, compartir, participar, apoyar y cambiar.

Un ejemplo de esta modalidad son los FabLabs. Son laboratorios locales diseñados para investigar e innovar en los que cualquier persona puede utilizar herramientas de fabricación digital. En España se localizan en la actualidad 24 FabLabs distribuidos por todo el territorio.

“Los FabLabs son una ventana hacia el futuro, un espacio para la experimentación en el que prototipar nuevos procesos y formas de crear” (García, 2016).

Otro ejemplo de este tipo son los HackLabs. Son espacios de trabajo compartidos donde los usuarios, con ideas del mundo tecnológico, se reúnen y trabajan en sus proyectos relacionados con la ciencia, la tecnología o el arte digital. En España existen 22 (Hackerspaces).

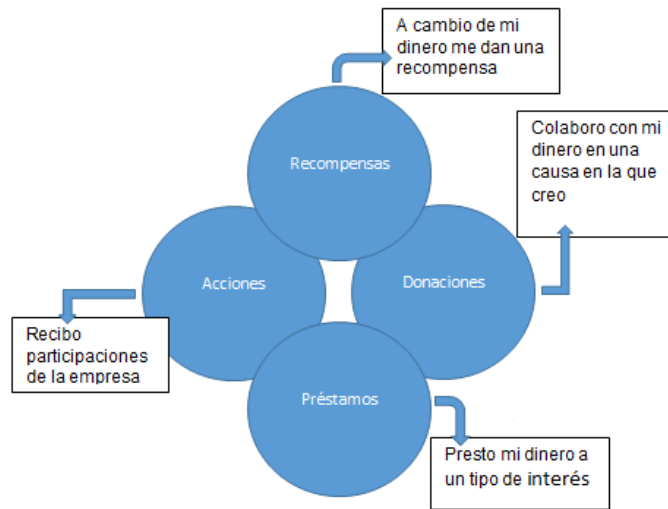
c) Finanzas Colaborativas:

Esta modalidad a su vez se divide en varias partes. Por un lado se encuentra el Crowdfunding o financiación colectiva. Es el más importante y consiste en aportar recursos monetarios o no monetarios por parte de personas particulares para financiar proyectos. En el siguiente gráfico podemos ver los diferentes tipos que existen:

¹³ **DIY**, concepto originalmente asociado a movimientos anticapitalistas que se ha popularizado en los últimos años y que hace referencia a la auto-creación o auto-producción de bienes como forma alternativa a la adquisición e intercambio monetario. (Aznar Traval, 2017, pp 168)

¹⁴ **Software libre**, programa informático que por decisión del autor, puede ser copiado, estudiado, modificado, utilizado libremente con cualquier fin y redistribuido con o sin cambios o mejoras.

Gráfico 3.2.3: Modalidades de Crowdfunding



Fuente: Elaboración propia a partir de Cañigüeral, 2014.

Un ejemplo de Crowdfunding es Verkami. Esta plataforma es de las más importantes a nivel español. Fue fundada en 2010 y está dirigida principalmente a creadores y artistas, siendo así una plataforma de carácter cultural y social, aunque cada vez está contando con mayor número de proyectos de diferente índole. Diferentes usuarios aportan cantidades para apoyar una idea o proyecto y a la hora de realizar la contribución, se elige una recompensa y, si el proyecto se realiza, se recibe dicha recompensa. (Verkami).

Otra modalidad de este apartado es el ahorro colaborativo. Es una plataforma creada para gestionar y ahorrar el dinero almacenado por un grupo de amigos de confianza.

Como ejemplo se encuentra la plataforma Tutanda, en la cual los usuarios se registran creando grupos de amigos o familiares mediante invitaciones. Cada miembro indica el dinero que quieren ahorrar, durante qué tiempo y con qué amigos ahorra. (tutanda.com).

Por último, otra modalidad incluida en esta rama son las herramientas de intercambio de divisas. Normalmente, si alguien quiere viajar al

extranjero, tiene que acudir a un banco a cambiar sus divisas, operación por la que estos cobran comisiones elevadas. Para combatir eso, se han creado plataformas como WesWap. Conectan a viajeros en todas partes del mundo con diferentes monedas y así, logran que turistas, residentes en el extranjero y viajeros de negocios puedan intercambiar sus diferentes divisas entre ellos sin necesidad de bancos o casas de cambio. (weswap.com).

d) Conocimiento abierto:

Otra modalidad de Economía Colaborativa es el conocimiento abierto, permite a cualquier usuario tener acceso a documentos, conceptos, ideas, conocimientos, datos, contenidos e información eliminando, con ello, cualquier barrera que dificulte su acceso.

Un ejemplo claro de este tipo es Wikipedia, la famosa enciclopedia online donde cualquiera puede publicar o modificar información sobre cualquier tema o campo.

e) Gobernanza:

Esta modalidad de Economía Colaborativa nace de la colaboración de algunos gobiernos mediante presupuestos participativos, es decir, estos gobiernos buscan que los ciudadanos se involucren para que den posibles soluciones o información a las administraciones, y de esta manera mejorar los servicios públicos.

Un ejemplo es FixMyStreet, foro creado en Reino Unido donde sus ciudadanos remiten problemas locales que encuentran y cuya resolución, dada por el gobierno local correspondiente, pueden posteriormente seguir. (Fixmystreet.com).

f) Sistemas de intercambio de valor:

Este tipo de Economía Colaborativa surge mayoritariamente por la mencionada crisis sufrida estos últimos años. Una serie de personas optan

por crear un nuevo tipo de moneda, monedas sociales o complementarias, o en forma de Bancos de Tiempo.

El ejemplo por excelencia son las cada vez más conocidas criptomonedas. Unas monedas alternativas que circulan por el sistema financiero. La más relevante es el “BitCoin”, moneda electrónica p2p sin autoridad central para realizar transacciones (queesbitcoin.info). Cada vez son más los negocios, como restaurantes o bufetes de abogados, que están empezando a usar este tipo de moneda en sus operaciones financieras.

Según Aznar Traval (2017, pp 32), indiferentemente del modelo en el que nos encontremos, y a pesar de que cada plataforma funciona de diferente forma, pueden enumerarse una serie de pautas comunes a estos que ayudan a su clasificación y a la categorización jurídica de los servicios e intercambios que con ellos se proveen:

1. Funcionan a través de internet, por medio de su propia página web y aplicación móvil, y proveen servicios en tiempo real, de forma inmediata y por geolocalización, lo que reduce costes e ineficiencias.
2. Su agilidad, inmediatez y su continuo intercambio de información entre usuarios favorece que estos contribuyan a crear la oferta adecuada para la demanda.
3. Dan seguridad económica al agilizar las contrataciones y pagos, que se pueden realizar de forma telemática y flexible sin necesidad de firmar contratos al uso.
4. Generan bases de datos personales de usuarios oferentes y demandantes así como de los servicios y bienes que utilizan para prestar el servicio, estableciendo sistemas de verificación de identidad y de reputación en función del criterio de otros usuarios.
5. En estos sistemas de reputación cualquier usuario puede valorar, en base a su experiencia, la forma, satisfacción y calidad de un determinado oferente y servicio prestado, lo que permite a otros usuarios, que van a interactuar con dicho oferente ya “valorado”, consultar la

manera en que los oferentes prestan el servicio, reduciendo así las asimetrías informativas.

6. Disponen de sistemas anónimos de denuncia para con aquellos usuarios que no han prestado o disfrutado correctamente del servicio, o que incluso han podido poner en riesgo a otros usuarios.

7. Según el tipo de servicio, lugar y plataforma, puede tener suscripciones de seguros de responsabilidad civil que cubra, al menos, los daños de parte de la prestación del servicio en caso de accidente o avería.

8. Según el tipo de servicio, lugar y plataforma, puede colaborar con usuarios y administraciones públicas en el control y cumplimiento de las obligaciones fiscales.

4. INFLUENCIA DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA EN ESPAÑA

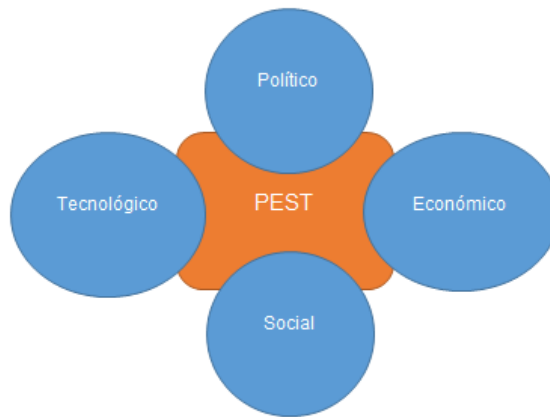
4.1. ANÁLISIS PEST¹⁵

Aunque esta herramienta se utiliza para analizar los entornos en los que operan las empresas para prever las tendencias en el futuro a corto y medio plazo, la utilizo en este apartado para hacer un análisis de los factores que han podido influir o han ayudado a que la Economía Colaborativa haya cogido, y cada día coja, mayor presencia como herramienta económica alternativa en la sociedad, analizándolo desde el punto de vista de España.

En el gráfico 4.1.1 podemos ver de manera muy visual los factores PEST que analizaré

¹⁵ **PEST**, (también PESTEL o PESTLE) es un instrumento que facilita la investigación y que ayuda a las compañías a definir su entorno, analizando una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre. Se trata de los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos

Gráfico 4.1.1: Factores PEST



Fuente: Elaboración propia

Antes de comenzar a analizar cada uno de los factores que se reflejan en el gráfico anterior, cabe destacar que para la elaboración de los mismos se han tenido en cuenta algunas ideas reflejadas en el Informe sobre Economía Colaborativa del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Factores Políticos y Económicos:

1) Con la llegada de la crisis en el año 2007, el gobierno comienza a aplicar políticas de austeridad (aumento de impuestos, reducción de ayudas sociales, recortes en sanidad, educación, en investigación,...) lo que produce que la demanda y el consumo, por parte de la sociedad, se reduzca, que a su vez repercute en las empresas, que disminuyen su producción pudiendo recortar plantilla, lo que provoca un aumento del desempleo, caída del PIB o pérdidas del poder adquisitivo de los trabajadores entre otros. En el gráfico 4.1.2 se puede ver un pequeño esquema explicativo de los efectos que conlleva aplicar una política fiscal restrictiva:

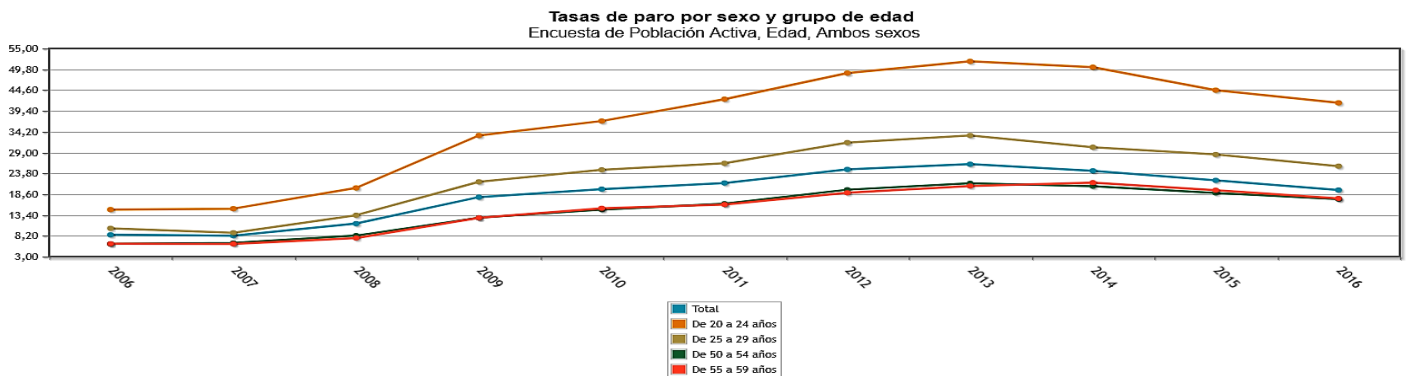
Gráfico 4.1.2: Efectos de la crisis



Fuente: plataforma e-educativa aragonesa

- Tasa de Desempleo:

Gráfico 4.1.3: Evolución del paro por sexo y grupos de edad



Fuente: INE

El gráfico 4.1.3 muestra la evolución del paro desde el inicio de la crisis en 2007 hasta la actualidad. El desempleo aumentó durante seis años consecutivos, de 2007 a 2013. A lo largo de esos años el número de parados fue aumentando, con un gran repunte de 2008 a 2009. Sin embargo, en 2013 se registró la primera disminución respecto a los años anteriores. Aun así en la actualidad nos encontramos con unos niveles de desempleo bastante elevados

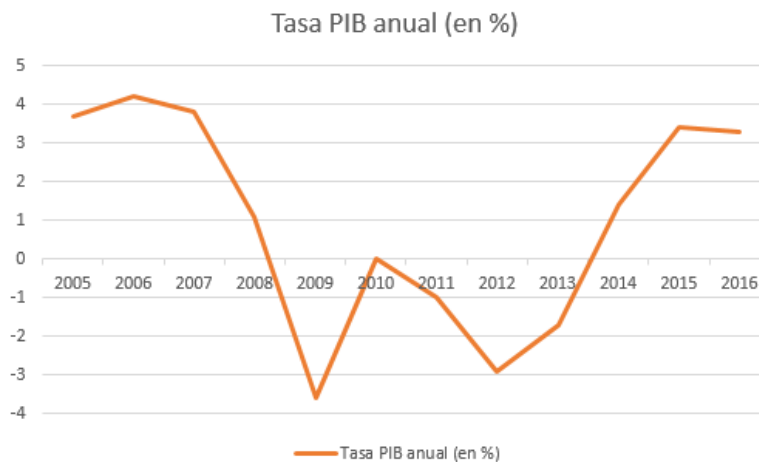
(a finales de 2016 se situaba en porcentajes de entorno al 18%). Además, como se puede ver en dicho gráfico, el impacto de la crisis se reflejó especialmente entre la población joven (de entre 20 y 25 años), lo que es un factor relevante que ha impulsado el crecimiento de la Economía Colaborativa.

- Tasa de Crecimiento:

El PIB mide el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un periodo determinado. Su tasa de crecimiento mide la variación de la producción de bienes y servicios de cada país.

Antes de producirse la crisis en 2007, España tenía un crecimiento del PIB por encima de la media europea, por ello, consiguió reducir la tasa de desempleo y obtener mayor renta per cápita. Sin embargo a partir de 2007 comienza a producirse una fuerte caída, debido también a la caída de la demanda y, con ello, también el aumento del desempleo que comentamos anteriormente.

Gráfico 4.1.4: Evolución del PIB anual



Fuente: INE

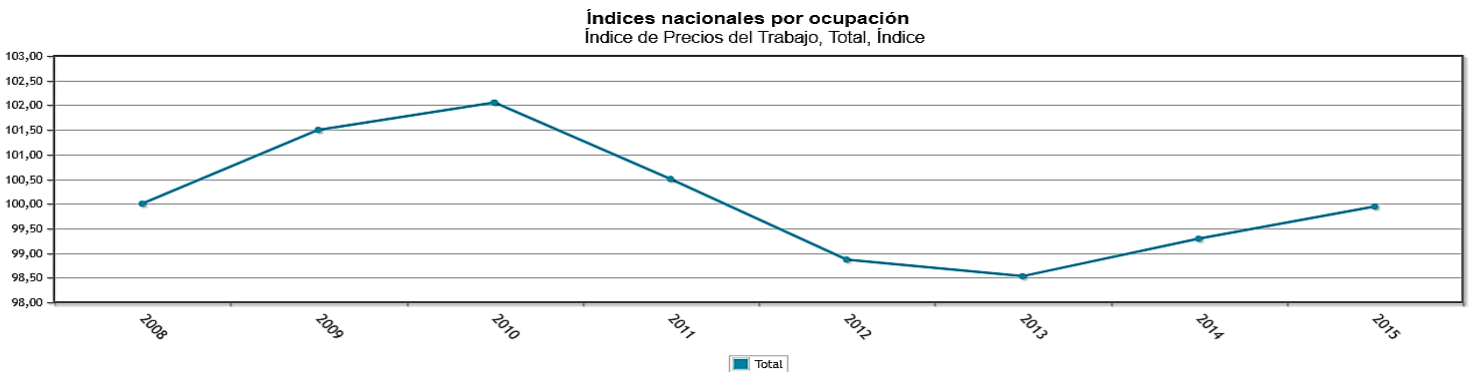
Como puede verse en el gráfico 4.1.4, en 2009 tal es la recesión en la que se encontraba España que la tasa de crecimiento llega a tener un crecimiento negativo del -3.8%. Llega a recuperarse algo en 2010 estando a punto de abandonar los valores negativos gracias a la evolución favorable del gasto en consumo y un comportamiento menos negativo de la inversión. Sin embargo la

situación vuelve a empeorar cayendo hasta unos valores de crecimiento del -2.9% en 2012. A partir de ese año, la economía va recuperándose hasta encontrarse, a partir de 2014, en valores positivos y llegando a situarse a finales de 2016 en un crecimiento del 3.3%.

- Los Salarios:

El salario de los trabajadores también se vio afectado. El estallido de la recesión económica supuso una gran pérdida en el poder adquisitivo de las personas. La crisis fue el desencadenante de que se redujera el poder de negociación de los trabajadores en las empresas, debido a la pérdida de representantes sindicales, los cuales se encargan de negociar las condiciones laborales, y también que se llevase a cabo políticas restrictivas reflejadas en la reforma laboral de 2012.

Gráfico 4.1.5: Evolución del poder adquisitivo de los trabajadores



Fuente: INE

Como se observa en el gráfico 4.1.5, en los inicios de la crisis (hasta 2010), se produce una subida de los salarios, algo ilógico desde el punto de vista económico pero, según un artículo de *“Jobandtalent.com”*, esto se produjo por la forma dual que tiene el mercado laboral en España (Distribución asimétrica). Hay una parte del conjunto del mercado laboral que son trabajadores fijos (cobran más), mientras que hay otro de trabajadores temporales (cobran menos y es más fácil despedirlos). Por tanto, cuando se inicia la crisis y aumenta el desempleo, supone el despido del mercado laboral de aquellos trabajadores con retribuciones más humildes, y esto origina, un aumento estadístico de los salarios medios.

Después, según avanzó la crisis, ya si se produjo el desplome de los salarios, debido en mayor medida a más crecimiento del desempleo, lo que provocó que existiera un gran número de personas dispuestas a trabajar a cualquier precio. Esto generó una enorme presión insostenible sobre los salarios de aquellos que continuaban trabajando, de forma que sus salarios se estancan o caen.

A partir de 2013 hasta la actualidad, comienza una paulatina recuperación.

2) La disminución de la renta y el crédito disponible entre los consumidores debido a la crisis, genera que la sociedad comience a optimizar los recursos económicos de los que dispone para lograr un uso más eficiente de los mismos.

3) Surge un entorno predispuesto a nuevas fórmulas económicas, nuevos modelos económicos y formas de hacer negocio y financiar estas nuevas fórmulas y nuevos modelos. El cambio cultural ha supuesto que el “uso” sea cada vez más preferido que la “propiedad”, es un cambio de modelo muy relevante para este tipo de intercambios económicos.

Factores Sociales:

1) Aparece una mayor sensibilidad hacia el desarrollo sostenible, con el cuidado del medioambiente y la optimización de los recursos.

2) Surgen nuevos deseos en la sociedad que despiertan sentimientos de pertenencia, estar integrados en grupos sociales y participar en dichos grupos con un objetivo común, en entornos donde el deseo de formar parte de un todo, de un proyecto cada vez es más intenso.

3) Las nuevas generaciones tienen una mentalidad más altruista que sus predecesores, que comprenden a la perfección el uso eficiente de los recursos y ayuda en comunidad.

Factores Tecnológicos:

Son los factores más relevantes, que más han influido y ayudado a que la Economía Colaborativa se haya desarrollado de la manera que conocemos actualmente:

Internet. Al principio fue diseñado principalmente para realizar tareas de comunicación, pero gracias a todos los avances que se han alcanzado, hoy esas tareas llegan a cualquier ámbito y cualquier persona. Todo esto hace que se multipliquen las posibilidades de Economía Colaborativa, siendo así el mejor canal con el que llegar a la mayor cantidad de población.

Gracias también a esta herramienta se produce un gran abaratamiento de los costes, dando la opción a que cualquier persona pueda experimentar este modo de consumir, prescindiendo de las empresas tradicionales.

1) Redes Sociales. Son una forma de promocionar las distintas plataformas de Economía Colaborativa, ya que estas ayudan a que la comunicación entre personas de distintas partes del mundo aumente. También sirve para que las empresas puedan mostrar sus productos y servicios, sus marcas, ofrecer atención al cliente o establecer una relación más directa con los proveedores y clientes, además de captar a estos últimos.

2) Los dispositivos electrónicos. Permiten garantizar mayor accesibilidad y movilidad en sus usuarios hacia las distintas plataformas de Economía Colaborativa.

El desarrollo de las aplicaciones móviles (apps) ha hecho posible que estas nuevas formas de negocio saquen el máximo partido a internet, proporcionando al consumidor unos servicios más atractivos, flexibles y que les aporta mayor satisfacción y comodidad en la prestación del servicio. Ejemplo: sistemas de pago u otras transacciones vía internet, compras online, etc.

“La combinación de cultura digital + tecnología omnipresente + crisis económica ha resultado ser la fórmula perfecta para poner a rodar la Economía Colaborativa”. (Cañigueral, 2014, pp. 40).

4.2. ANÁLISIS DE LOS SECTORES MÁS RELEVANTES

Una vez analizados los factores que han potenciado esta forma de cooperación económica, analizaremos aquellos sectores de mayor relevancia en España (aquellos que aportan mayor PIB) en los que han ido naciendo nuevos modelos de negocio de la mano de varias empresas con el fin de facilitar, a través de plataformas digitales, el acceso a bienes y servicios a los usuarios, ejerciendo estas de intermediarias.

La clasificación que se acomete se basa en el Informe de Economía Colaborativa del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Sector del transporte público:

Este sector puede clasificarse en varias partes:

1. *Empresas de servicios profesionales de transporte.* Son empresas que ponen en contacto a profesionales de este sector con clientes que demandan y necesitan este servicio. A cambio, dichas empresas cobran una comisión.

Empresas como Cabify o Uber se encuentran dentro de este modelo de negocio (aunque Uber diversifica en más como a continuación se expone).

Cabify permite a través de su aplicación contratar, tanto a particulares como a empresas, vehículos de alta gama con chófer profesional. No hay ninguna transacción monetaria con el conductor, sino que es el usuario del servicio quien una vez tenga su tarjeta de crédito registrada, recibe un presupuesto por el trayecto que quiere hacer, y puede pagarlo en ese instante.

Uber en sus inicios funcionaba de la misma manera que Cabify. Proporcionaba transporte a sus clientes a través de su aplicación, poniéndolos en contacto con conductores profesionales. Mediante dicha aplicación, los usuarios solicitan un vehículo donde y cuando quieran, y Uber les pone en contacto con posibles conductores que se encuentren próximos a su ubicación. Una vez acabado el servicio, con el cliente en el

destino al que quería ir, la aplicación carga el importe de manera automática en la cuenta del conductor asociada a una tarjeta de crédito. El precio por el trayecto lo calcula de forma estimada la propia aplicación en función de la distancia recorrida y Uber se queda con un 20% en concepto de comisión.

Además, como ya se comentó, Uber diversifica el negocio en más servicios de transporte en los que el conductor es más o menos especializado (UberX, Taxi, Black, SUV, LUX, UberPop), siendo UberPop la que mayor popularidad y acogida tuvo dado que también es la que mayor polémica ha generado. Este servicio permite que cualquier conductor, sin necesidad de que sea profesional y previamente aprobado por la empresa si cumple una serie de requisitos, pueda ofrecer su vehículo particular para realizar servicios de transporte a cualquier cliente que lo demande por la aplicación.

2. *Empresas mediadoras para el transporte compartido.* Dentro de este segmento, Blablacar es la empresa colaborativa que mejor describe este servicio. Blablacar, como ya se ha descrito en el punto 3.3 de este trabajo, es una red social cuyo objetivo principal es conectar a personas que tienen que realizar un mismo trayecto por carretera. La aplicación permite que ambos usuarios puedan tener referencias y datos de uno y otro. Con ello, la compañía pretende crear entre sus usuarios una comunidad basada en la confianza y el interés por utilizar los coches de forma más respetuosa con el medioambiente, a la vez que compartir gastos y así estos puedan ahorrar.

A diferencia que UberPop, los usuarios de blablacar no buscan el lucro y si compartir gastos, de manera que realizarán el viaje sí o sí. En cambio, estos otros realizan el viaje para dar un servicio y no el mero hecho de buscar un ahorro de un viaje que tienen que hacer intencionadamente.

3. *Empresas de mediación entre profesionales y clientes.* Este modelo es similar al primer apartado visto, pero con la diferencia de que aquí el servicio prestado lo cobra directamente el profesional que da dicho servicio (conductor con su vehículo). La empresa simplemente pone en contacto a profesionales con clientes.

EasyTaxi es una de las empresas que se mueven en este segmento. Permite contactar con taxis y ofrece perfiles de los conductores, como están valorados, un seguimiento donde puedes ver donde se encuentran o el tiempo que van a tardar en recoger al cliente. Otras parecidas son MyTaxi o Hailo.

Sector inmobiliario:

Podemos distinguir dos ramas dentro de este sector: el mercado de alquiler de inmuebles destinados a vivienda habitual y el mercado de alquiler de inmuebles y/o espacios para llevar a cabo una actividad laboral, oficinas, garajes, etc.

→ El mercado de alquiler de inmuebles para vivienda habitual, con la aparición de internet, alcanza un gran posicionamiento en el mercado. En España, al ser un país de mucho turismo sobre todo en los meses de verano, y principalmente en las zonas turísticas de costa, evolucionó apareciendo nuevas formas de alquiler como es el alquiler vacacional de estancias muy cortas (alquiler semanal, de fin de semana).

Esta nueva tendencia en el mercado, los nuevos gustos de los consumidores y las preferencias para irse de vacaciones, propiciaron que la Economía Colaborativa creciera también en este sector. Muchos de ellos han empezado a buscar alojamiento para sus vacaciones alquilando casas y apartamentos particulares o habitaciones de una casa, en lugar de buscar hoteles como antes era lo más usual. Los motivos, además del posible ahorro respecto a otras formas de alojamiento, son también que los individuos, con esta alternativa de alojamiento, pueden disponer de mayor intimidad y libertad que la que da un hotel, o estar más en contacto con las gentes y culturas de la zona en la que se encuentran de vacaciones. Dentro de esta rama podemos encontrar:

1. Alquiler de zonas privadas. Es aquel que lleva a cabo un particular sobre un espacio que tiene bajo su propiedad y que alquila a un tercero con fines de ocupación limitada y temporal. El periodo de ocupación suele ser de fines de semana o semanal, y el modelo de negocio va desde

alquiler de habitaciones en pisos compartidos o en pisos donde el propio dueño vive, al alquiler de casas, apartamentos o pisos cuyos dueños no están utilizando.

Hay diversas aplicaciones que han ido surgiendo para gestionar estos modelos de negocio gracias, a como ya se dijo anteriormente a los cambios en los hábitos de las personas o el ahorro en vacaciones. Todas ellas funcionan de manera similar, pero la más notoria es sin duda, AirBnb. Esta aplicación, como ya se explicó en este trabajo, pone en contacto y gestiona la comunicación entre un anfitrión y un huésped haciendo de intermediario en el pago del alquiler de manera que ambos se sientan lo más satisfechos posibles. La aplicación trata de captar cada día nuevos usuarios mediante mensajes atractivos o invitaciones para que los anfitriones inviten a viajeros que quieren visitar su ciudad. Con esta estrategia han conseguido estar en poco tiempo en más de 200 países, y millones de anfitriones y viajeros pasan cada día por esta aplicación para publicar sus anuncios y reservar alojamientos en todo el mundo.

2. Intercambio de viviendas. En esta modalidad, a diferencia de la anterior, no existe transacción económica entre los usuarios ya que ambas partes son a la vez anfitrión y huésped. La forma de negocio en este tipo de plataforma consiste en cobrarles una cuota por el acceso a la misma para ofrecer y solicitar el intercambio de casas. Se busca que entre los usuarios se genere la máxima confianza y seguridad, de manera que así se produzca un servicio satisfactorio y una red de contactos lo más segura posible. Un ejemplo de este modelo es Intercambiodecasas.com

→ En cuanto al mercado de alquiler de inmuebles para llevar a cabo una actividad laboral, ha estado presente en internet desde que empezó a coger popularidad las páginas web. Diversidad de portales han permitido que cualquier particular pudiese poner su anuncio, que rápido y fácilmente podía ser consultado por cientos de personas. Este modelo de negocio más tradicional ha ido evolucionando con el paso del tiempo, debido a las causas ya descritas (crisis, mentalidad, etc), siendo ahora un alquiler de oficinas o espacios compartidos, es decir, varias personas/empresas comparten un espacio común

para instalar sus oficinas, centros de trabajo, etc. Dentro de esta rama encontramos:

1. Comparto de espacios en oficinas y Coworking. Ambos modelos son modelos donde se comparten espacios, mesas y otros recursos asociados pero sin generar comunidad entre sus usuarios, sin embargo existen diferencias entre ellos:

El Comparto de espacios en oficinas da a los usuarios de los mismos, y a sus clientes, una experiencia profesional a un coste mucho más bajo del que tradicionalmente se tiene. La mayor parte de estos espacios compartidos llevan asociados una imagen y un diseño moderno que permite desarrollar el trabajo en el mejor ambiente posible transmitiendo solidez y confianza a clientes y proveedores. La forma de pago de dichos espacios es muy flexible y puede ir desde cobros por un uso de horas hasta cobros por periodos anuales. A pesar de esta flexibilidad, también existen una serie de normas que hay que cumplir, como el horario de uso para no perjudicar a ningún usuario que también los utilice. Por tanto, no pueden alargarse reuniones o competencias que se realicen en el día a día en el negocio más del tiempo de uso permitido o acordado.

El coworking, sin embargo, es una evolución del compartido de oficinas. No es solo un espacio común de trabajo, sino también una forma de entender las relaciones laborales, donde la colaboración es algo fundamental. Dicha colaboración es la base del coworking. En espacios con coworking se encuentran diferentes tipos de profesionales que tienen como objeto enriquecer el ambiente laboral creando sinergias. El caso ideal es aquel en el que varias empresas que se complementan y no compiten entre sí, se junten para sacar el máximo rendimiento a esta forma colaborativa. La clave de todo ello es que dichas empresas intercambien experiencias e información que les pueda permitir crear nuevos proyectos que les aporte nuevas oportunidades en el mercado.

2. Comparto de plazas de garaje. La gran inversión que requiere la propiedad de una plaza de garaje sobre todo en las grandes ciudades, los bastantes gastos de mantenimiento que tienen (impuestos, comunidad,

etc.), la escasez de plazas de aparcamiento en los ámbitos urbanos o la movilidad inversa de trabajadores que viven en las afueras y trabajan en el centro de las ciudades y viceversa, son las causas que han generado que esta forma de negocio aparezca, alquilándose plazas de garaje por tramos de tiempo.

Un ejemplo de plataforma en España que lleve a cabo este tipo de negocio es “Parkfy”, que una vez que el usuario confirma su identidad en la aplicación, puede reservar y aparcar en una plaza de garaje privada que se ofrezca en la misma. Otras son Wayra, AparcaYa,...)

Sector Financiero:

La aparición de internet junto con la crisis económica y sus consecuencias ya descritas, ha dado lugar a que mucha gente esté dispuesta a emprender y tratar de llevar a cabo sus ideas. Esto ha hecho que muchos emprendedores busquen financiación con la que poder arrancar sus proyectos, o bien, para una vez iniciados, conseguir profesionalizarlos más o ampliarlos. Pero debido a esta crisis, los bancos han sido muy restrictivos con la financiación, por lo que esto ha hecho que se hallan creado nuevos modelos de negocio colaborativos en este sector.

Este es el **Crowdfunding**. Como ya se dijo, crowdfunding es un procedimiento de financiación masiva y colectiva, o también microfinanciación, ya que se trata de pequeñas aportaciones de múltiples suscriptores de diversa índole, que permite al solicitante de fondos obtener un importe total de financiación requerido para poder realizar el proyecto. A través de internet dichos proyectos han podido ponerse en contacto de manera directa con los posibles inversores interesados en la rentabilidad que pueden dar estos y que están dispuestos a financiar.

Esto ha sido posible gracias a la multitud de plataformas que se han creado para hacer de intermediarios entre emprendedores en busca de financiación, e inversores en busca de proyectos rentables que puedan generar beneficios. Algunos ejemplos son Kickstarter, Ulule o Crowdfunder que tienen un

enfoque generalista para financiar cualquier tipo de proyecto. Otras se han especializado en proyectos concretos: Verkami como anteriormente se dijo, se especializó en proyectos creativos y de diseño, Gambitius en proyectos relacionados con videojuegos o APPSplit en desarrollo de aplicaciones móviles entre otras. También existen plataformas especializadas pero en lugar de en un proyecto característico, en un determinado modelo de negocio como por ejemplo, Bihoop, que busca inversores que hagan aportaciones de mínimo 1000 euros para start-ups¹⁶ ya constituidas y/o en funcionamiento que tienen necesidades de ampliación de capital.

Todas las plataformas tienen la misma forma de operar: La persona interesada en obtener financiación se da de alta, manda la documentación del proyecto en cuestión, señala el periodo que quiere estar expuesto a la financiación y ofrece las rentabilidades por invertir en él. Pasado el periodo para la búsqueda de financiación, la plataforma realiza el ingreso del dinero recaudado quedándose una parte en concepto de comisión.

Otros sectores:

A pesar de que la Economía Colaborativa se ha manifestado con mayor fuerza en los sectores anteriores, también empiezan a surgir en otros ámbitos como son:

1. **La educación.** A través de la digitalización y distribución de contenidos por diversas plataformas digitales, cursos y programas online, educación P2P entre pares de usuarios que poseen conocimientos complementarios, como son los intercambios de idiomas que se realizan a través de videoconferencias, chats, emails, o en cafeterías, bibliotecas o zonas de estudio e incluso a través de Youtube.

Si esta forma de aprender continua creciendo podrá dar lugar a grandes reducciones en costes, se pondrá en competencia directa con la educación

¹⁶ **Start-up**, empresa que se encuentra en la etapa inicial de su operación y que debe desarrollar su producto para generar ingresos que le permitan crecer y asentarse en el sector y el mercado.

tradicional de profesor-alumno y será una educación más personalizada, descentralizada y alcance de todos.

2. Los servicios profesionales. Plataformas que ponen en contacto a profesionales con empresas/personas que necesitan un servicio específico en ámbitos domésticos, diseño de logos o la edición de un ebook.

3. El sector logístico. Es uno de los sectores donde más partido saca la Economía colaborativa, ya que trata de aprovechar la capacidad no utilizada o capacidad sobrante en cualquier punto de la cadena de valor del transporte. Por ejemplo, “shipeer” da la posibilidad de compartir el maletero de un coche para transportar muebles, maletas, mascotas, etc. O PackagePeer permite a cualquier particular recibir en su domicilio paquetes de otros usuarios cuando estos no se encuentran en casa.

4. El sector científico. En el ámbito del conocimiento también existe la Economía Colaborativa. Un claro ejemplo es Wikipedia, ya mencionada anteriormente.

5. El sector hostelero. Empiezan a surgir plataformas cuyo objeto es poner en contacto a cocineros con comensales ofreciendo comida a domicilio.

6. El sector de compraventa de segunda mano. Es en uno de los sectores que mayor extensión está teniendo la Economía colaborativa. Se encuentra presente en internet desde el nacimiento de la página web y permite que los anuncios de compraventa tengan un mayor alcance. Wallapop, Vibbo, Ebay son algunos ejemplos de este tipo.

4.3. CONFLICTOS SOCIALES

Las nuevas tendencias y esos modelos de negocio que han ido surgiendo en todos estos sectores no han traído solamente aspectos positivos como son

las enormes satisfacciones para aquellos que hacen uso de ellas, o las comodidades y el mayor alcance a los usuarios, sino que también ha generado enormes problemas y conflictos sociales con los sectores tradicionales que sienten como su posición competitiva se pone en desventaja respecto a estos que no tienen la misma regulación normativa y las acusan de utilizar prácticas de competencia desleal¹⁷.

A continuación se desglosan por sectores algunos de estos conflictos:

1. Sector del transporte público:

El caso más polémico que se ha producido en este sector es el de *UberPop* que, de hecho tuvo que cerrar sus servicios temporalmente entre los años 2014 y 2016, por orden de un juez, que ordenó el cese de sus servicios a instancias de la denuncia presentada por asociaciones de taxistas. Los taxistas achacaban que la forma de competir de esta compañía era más fácil que la de ellos al no tener que cumplir ningún tipo de obligación normativa ni fiscal ni de seguridad social. En 2016 logró reactivar su actividad, llevando a cabo un cambio de estrategia en la compañía, ofertando su servicio con conductores profesionales con licencia VTC¹⁸ que les permite transportar viajeros en vehículos de menos de 9 plazas.

Otra polémica parecida se produjo con la compañía *Blablacar* que se defendió de acusaciones similares argumentando que solamente es una plataforma digital, sin flota de vehículos ni conductores contratados. Sin embargo, hay que decir que esta compañía, con sus últimos cambios introducidos en los que cobra una comisión de intermediación en el momento en que los usuarios pagan el viaje pactado, hace que el objeto de

¹⁷ **Competencia Desleal.** Todas aquellas actividades de dudosa honestidad, sin necesidad de que se cometa un delito de fraude, para aumentar su cuota de mercado, eliminar a la competencia, etc.

¹⁸ **Licencia VTC.** son autorizaciones para ejercer la actividad de arrendamiento de vehículos con conductor.

sus servicios prestados cambie sustancialmente. Y esto, unido a la aparición de conductores cuyo fin no es compartir gastos, si no que realizar el trayecto para recaudar el importe del viaje a sus acompañantes, hace más que probable que se abran nuevas vías judiciales y nuevos conflictos con las empresas de transporte interurbano.

2. Sector inmobiliario:

El enorme crecimiento que ha tenido el modelo de alquiler de viviendas por estancias cortas ha generado conflictos con el sector hotelero. Muchos hoteles han visto como la estancia en sus instalaciones se ha reducido siendo sustituido por el alquiler de casas particulares.

Estos consideran que se les está perjudicando con competencias desleales obteniendo las diversas plataformas de alquiler un beneficio ilícito. Concretando en el caso Airbnb, estos sectores opinan que esta empresa, por el volumen económico que genera y la trascendencia social de su actuación, perjudica gravemente el interés turístico, ya que el viajero cree que contrata un servicio legal cuando en realidad no es así, al no vigilar estas empresas que se cumplan unos requisitos mínimos de prestaciones, higiene y atención.

El problema es, en gran medida, por la profesionalización que algunos han hecho de este tipo de alquiler. De esta manera, han aparecido empresas y particulares que se dedican como negocio al alquiler de estas viviendas. La comercialización como apartamentos turísticos, sin que estos estén adecuadamente registrados como actividad profesional, está suponiendo diversas sanciones tanto a la plataforma como a los propietarios de los pisos.

En cuanto al alquiler de espacios para desarrollar una actividad laboral, a diferencia de la otra modalidad de alquiler, no existen conflictos por parte del sector más tradicional, como las inmobiliarias, si no que han sabido adaptarse a las nuevas tendencias y han buscado colaborar con estas nuevas formas de negocio para mantenerse en el mercado, aportando a

mayores su experiencia en el trato con el cliente y la atención directa y personalizada que dan a estos, facilitando los tramites de gestión, una vez que alguien se interesa en alguno de los inmuebles que ofertan.

3. Sector Financiero:

Actualmente no parece que exista conflictos entre la banca tradicional y los nuevos sistemas de financiación como el crowdfunding, si no que se ven como modelos complementarios, ya que los proyectos que se apoyan en el crowdfunding suelen ser proyectos más pequeños que poseen un alto riesgo y, en muchos casos, escasa probabilidad de ofrecer rentabilidad a corto o medio plazo, por lo que estos no se encuentran dentro del objetivo que persigue la banca tradicional.

5. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA

Como se ha podido ir viendo a lo largo de este trabajo, la Economía Colaborativa tiene su parte positiva y su parte negativa que pasamos a recoger en las siguientes líneas:

→ **Ventajas:**

- *Aumento de la oferta y abaratamiento de precios de consumo.* Según la teoría económica, la entrada de nuevos competidores aumenta la oferta y la calidad de los servicios a prestar, mejorando la productividad y reduciendo el precio para el consumidor.
- *Menores asimetrías informativas, control reputacional entre los propios usuarios y mayor alcance y facilidad de acceso.* La mayor información y accesibilidad que proporcionan las plataformas colaborativas en internet frente a los negocios tradicionales, unido a los sistemas de evaluación de reputación de oferentes y demandantes, donde los propios usuarios son los encargados de calificar el servicio, hace que se reduzcan las asimetrías de información. Además, esa facilidad de acceso y uso de estas plataformas, junto con la

inmediatez de las operaciones en ellas, hace mucho más sencillo y viable hacer las transacciones que antes eran más difíciles o lentas de realizar.

- *Lucro y trueque de servicios.* Particulares, oferentes y demandantes de servicios, pueden beneficiarse de esas formas de intercambio, ya sea obteniendo una ganancia económica directa por un servicio prestado, con ahorro, reduciendo gastos al compartir un servicio o utilidad, o con una ganancia económica indirecta, a través de un servicio prestado a cambio de que, en un futuro, ese servicio sea devuelto en igual calidad y cantidad (bancos de tiempo).

- *Racionalización y aprovechamiento de bienes y servicios infrautilizados.* Esta es una de las ventajas que mejor describen la Economía Colaborativa. Los particulares aprovechan de manera más eficiente bienes y recursos que se encuentran infrautilizados por sus propietarios, y así obtener una ganancia económica o un ahorro por ceder esos bienes.

- *Sostenibilidad ecológica y tráfico.* Esta ventaja se recoge con mayor relevancia en aquellas plataformas colaborativas que tienen como objeto compartir o prestar servicios de transporte en ciudades y/o carreteras, consiguiendo así un uso más eficiente de los vehículos generando menos contaminación y reduciendo la densidad del tráfico al usarse menos coches. Sin embargo, podría darse el efecto contrario, dado que si un individuo prefiere ir en su coche compartiendo gastos, puede ahorrarse el gasto por usar transportes públicos o lucrarse por transportar a alguien en su vehículo, lo que podría generar que más gente empezase a utilizar el coche buscando esto y, entonces, contaminar más.

- *Nuevas formas de consumo y creación de oferta y demanda.* La aparición de internet y estas plataformas ha permitido que muchas formas de consumir que antes eran minoritarias ahora sean cada vez más habituales y generalizadas. Además la mencionada inmediatez, la accesibilidad y el feedback entre usuarios, ha permitido crear y adaptar la oferta en función de la demanda constantemente.

- *Componente alternativo, ético y político.* La forma de consumir de estas plataformas es comunitaria, una alternativa al consumo tradicional. Es una forma de compartir diferente al sistema económico capitalista tradicional. Su uso implica la reivindicación de una serie de valores relacionados con la innovación, la ética, la sostenibilidad ecológica, el compartir por encima del poseer, con el

riesgo de que si alguna de esas plataformas se convierte o comienza a operar como empresa tradicional pierde el interés de los usuarios que las utilizan.

- *Popularidad de su uso y proyección de la personalidad.* Las plataformas permiten a los usuarios expresarse y proyectar su propia personalidad e identidad a otros y tiene la percepción de que se une a las últimas tendencias de la sociedad.

→ **Inconvenientes:**

- *Desconfianza y falta de control por la menor intervención administrativa.* Al ser un medio digital en el que interactúan particulares entre sí, o entre particulares y profesionales, sin necesidad de tener una estructura empresarial estable, sin contacto físico previo al intercambio y con un menor (o ningún) control administrativo, uno de los principales problemas de las plataformas es la desconfianza que en gran parte de la sociedad despierta la forma de intercambio que se lleva a cabo en ellas frente a normativas anticuadas o con falta de adaptación.

- *Incumplimiento de las obligaciones fiscales.* Este inconveniente se encuentra muy ligado al anterior, ya que uno de los principales riesgos que conlleva la prestación de servicios a través de plataformas digitales es la facilidad para el oferente, que obtiene lucro, de evitar el cumplimiento de obligaciones fiscales y defraudar impuestos por la falta de regulación administrativa, contribuyendo así al aumento de la economía sumergida.

- *Precarización del mercado de trabajo.* Este problema nuevamente es causa de la falta de regulación administrativa que se ha comentado. Los prestatarios finales del servicio se “benefician” de esta circunstancia ya que el que las plataformas no cumplan con sus obligaciones administrativas reduce el coste de prestación del servicio generando, por tanto, una ventaja competitiva ilegítima con los prestatarios que actúan legalmente y a través del mercado tradicional.

- *Perjuicios y crispación social para el prestatario tradicional y los vecinos afectados por las plataformas.* Como se ha dicho en el párrafo anterior, los nuevos competidores, a través de las plataformas digitales, están obteniendo ventajas competitivas frente a los competidores tradicionales ofreciendo un

servicio similar a un coste menor. Esto está generando crispaciones sociales ya que los tradicionales se sienten atacados y reaccionan con paros y manifestaciones en contra de esos nuevos operadores y sus infracciones. Y esto, a su vez, afecta a vecinos y habitantes de un lugar que pueden ver como, por ejemplo, el precio de la vivienda aumente derivado del uso de las plataformas digitales de alojamiento.

- *Molestias y riesgos asociados a la menor calidad del servicio y falta de protección del consumidor.* La posible falta de regulación administrativa, de requisitos y de calidad de los servicios es un problema que afecta tanto a ciudadanos como al país del que procede el servicio. Sin embargo, esa falta de control, las plataformas digitales tratan de solucionarlo estableciendo su propio sistema de reputación de usuarios, que ya se comentó, donde los demandantes del servicio pueden valorar la calidad y desarrollo del mismo por parte de los oferentes y advertir a otros usuarios y a la misma plataforma de cualquier problema ocurrido. Además de esto, otro problema existente es la falta de protección del consumidor de este tipo de servicios, que no podría presentar, si quisiera, una queja o rellenar una hoja de reclamaciones para reclamar e informar sobre un problema al prestatario del servicio. Y de poder hacerse, sería dirigido a la propia plataforma, siendo luego esta al mismo tiempo, juez y parte.

- *Riesgos asociados a la seguridad e integridad física.* Este es otro de los problemas que se asocian a algunas plataformas. Por ejemplo, viajar en un coche con un desconocido (Blablacar) o alojarse en la vivienda de un extraño (Airbnb), o ambas situaciones al revés, en las que la gente que contrata el servicio es desconocida frente al que lo ofrece, son, muchas veces, situaciones no aceptables para muchos, y generan desconfianza y cierto alarmismo social y generacional ante la nueva forma de intercambio de servicios. Miedo a robos, agresiones, accidentes, etc. Situaciones que implican mayores riesgos que los que puede tener un mismo servicio ofertado por una empresa tradicional.

- *Desconocimiento y desconfianza.* Este inconveniente está ligado al anterior. Se refiere a la desconfianza y falta de conocimiento que siente los individuos respecto a aspectos como la seguridad de las transacciones electrónicas, el funcionamiento de las plataformas y su fiabilidad, la falta de confianza en el prestatario del servicio, la calidad del servicio, quién es el responsable en caso de accidente, etc. Sin embargo todas estas circunstancias

poco a poco van desapareciendo a medida que va aumentando la información, la confianza, la experiencia de uso, el número y tipo de usuarios de las plataformas y mayor aceptación social, igualándose poco a poco al sector tradicional.

- *Gentrificación*¹⁹, *aumento del precio de la vivienda y crisis de habitabilidad*. Con la crisis inmobiliaria y la llegada de las plataformas de alojamiento turístico, con la que los usuarios están teniendo altas rentabilidades e incluso incentivos por destinar un inmueble a ser alquilado a través de internet por días o semanas respecto al alquiler tradicional por años, está contribuyendo a que cada vez surjan más casos de gentrificación de zonas urbanas.

6. CONSIDERACIONES FINALES

Para terminar, en este apartado se recogen las conclusiones a las que se ha llegado tras el desarrollo y análisis del tema tratado, y recomendaciones que doy, a mi criterio, para la Economía Colaborativa.

→ Conclusiones:

I. La Economía Colaborativa se basa en compartir productos y servicios entre personas de manera eficiente. Este concepto existe desde siempre pero recientemente ha obtenido una relevancia importante debido a los últimos años con la crisis económica que hemos sufrido y el crecimiento de la tecnología digital, siendo una alternativa a los modelos tradicionales.

II. La Economía Colaborativa es una manifestación clara del cambio de tendencia, de mentalidad y de gusto de los consumidores, y la sociedad en general, que empieza a preferir el acceso a un bien que la propiedad en sí de ese bien. Cambia los hábitos hiper-consumistas a hábitos de consumo en comunidad.

¹⁹ **Gentrificación**. Proceso urbano por el cual un barrio o zona de la ciudad, tradicionalmente habitado por clases populares, paulatinamente se va deteriorando, abarata su precio tanto en alquiler como en compra y comienza a poblarse por personas migrantes y otros pobladores no tradicionales, sufriendo una cierta degradación, perdiendo su atractivo. (Aznar Traval, (2017) pp. 48)

III. Este tipo de economía ha permitido sacar rendimiento a aquellos bienes y servicios que permanecían infrautilizados.

IV. En España, donde la Economía Colaborativa ha cogido más notoriedad, debido a, no solo a los aspectos positivos que aporta, si no a una serie de conflictos sociales con el sector tradicional, es en el transporte y el turismo.

V. El Crowdfunding es una tendencia que está creciendo mucho en nuestro país actualmente, ya que a pesar de la situación de crisis que hubo y de la que se está saliendo, ayuda a pequeños emprendedores a sacar adelante sus proyectos, poniéndolos en contacto con personas que quieren invertir en nuevas ideas.

VI. Con estos nuevos modelos de negocio, los consumidores dejan de ser meros clientes y tienen el poder de calificar públicamente un producto o servicio de manera que esa valoración sirva para futuros consumidores del bien o servicio. Aunque, gracias a internet, muchas empresas de los sectores tradicionales también se benefician de esta herramienta, para que sus clientes puedan dejar en su página web opiniones y calificaciones del producto o servicio que ofrecen, es para estas novedosas empresas algo primordial dado que al funcionar como plataformas intermediadoras, les es más importante tener esas valoraciones para poder conseguir mayores usuarios transmitiendo confianza y buena reputación, eliminando así la información asimétrica.

VII. Dentro de este sistema económico es necesaria una mayor legislación y control de las plataformas digitales para que, de esta manera, desaparezcan los conflictos sociales, la competencia desleal entre empresas del mismo sector no se produzca y el consumidor este protegido frente a posibles actuaciones por parte de los prestatarios del servicio de las que estos no estén satisfechos.

→ **Recomendaciones:**

I. Las empresas tradicionales tienen que estar predispuestas al cambio, a adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado, para tratar de sobrevivir con la llegada de nuevas empresas, en este caso, de empresas con estos nuevos modelos de negocio.

II. Las plataformas digitales tienen que estar predispuestas a adaptarse también y cumplir la legislación del país en el que quieren instalarse, y no crear

situaciones de incertidumbre y crispación social por el uso de prácticas ilícitas que afectan de manera directa e indirecta al consumidor.

III. Los gobiernos deben aprovechar todos los instrumentos de los que disponen para regular la operativa de estas empresas y sus actuaciones de Economía colaborativa en los distintos países y, así, que los ciudadanos puedan beneficiarse de las ventajas que tienen al poder usar este tipo de plataformas sin generar daños y perjuicios a los sectores tradicionalistas.

Por tanto, si las empresas tradicionales son capaces de adaptarse a los nuevos tiempos que vienen, y los colaborativos asumen y se adaptan a la normativa reguladora que se les aplique, la Economía Colaborativa tendrá un futuro extraordinario, ya que esta irá mejorando según mejoren las tecnologías y vayan surgiendo nuevos modelos de negocio y empresas, lo que se traducirá en enormes beneficios y comodidades para los consumidores y la sociedad en general.

Y para acabar podemos quedarnos con una frase de Albert Cañigueral: *“Antes, compartir era de pobres ahora es de listos”*

7. BIBLIOGRAFÍA

Libros:

AZNAR TRAVAL, A. (2017): *“Economía Colaborativa, Alojamiento y Transporte”*. Editorial Aranzadi.

BOTSMAN, R y ROGERS, R. (2010). *What’s Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*. Editorial Harper Collins

CAÑIGUERAL, A. (2014): *“Vivir mejor con menos. Descubre las ventajas de la nueva Economía Colaborativa”*. Editorial Conecta.

LUCAS, R. E. (2002). *Lectures on Economic Growth*. Cambridge: Harvard University Press. pp. 109-110.

RIFKIN, J. (2014): *“La sociedad Del Coste Marginal Cero”*. Editorial Paidós.

Informes:

COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, Grupo de Políticas Públicas y Regulación. (2015): *Informe sobre Economía Colaborativa*. Disponible en http://www.aeit.es/sites/default/files/migrate/content/downloads/20160608_informe_economia_colaborativa_9720405c.pdf (Consulta 14 de septiembre de 2017)

DOMÉNECH, G. (2015): *“La Regulación de la Economía Colaborativa: El caso “Uber contra el taxi”*”. Centro de Estudios Financieros. Disponible en <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54302/112244.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Consulta 26 de octubre de 2017)

GARCÍA, C. (2016): *“(Casi) Todo por hacer”* Fundación Orange. Disponible en http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/05/Estudio_Fablabs_Casi_Todo_por_hacer.pdf (Consulta 2 de octubre de 2017)

MÁYNEZ, G. y GUTIÉRREZ, M. (2017): *“Matchmaking: el surgimiento de la economía colaborativa”* Llorente & Cuenca. Disponible en http://www.desarrollando-ideas.com/wp-content/uploads/sites/5/2016/03/160315_DI_informe_economia_colaborativa_E_SP1.pdf (Consulta 14 de septiembre de 2017)

Webs y artículos consultados:

AIRBNB. Disponible en <https://www.airbnb.es/help/getting-started/how-it-works> (Consulta 5 de Octubre de 2017)

ALEGRE, J. (2014): *“¿Qué es la Economía Colaborativa?”* Disponible en http://economistasfrentealacrisis.com/que-es-la-economia-colaborativa/#_edn2 (Consulta 12 de Septiembre de 2017)

ALGAR, R. (2007): “*Collaborative Consumption*”. Leisure Report Journal. Disponible en <http://www.oxygen-consulting.co.uk/the-world-of-collaborative-consumption/> (Consulta 12 de septiembre de 2017)

BBVA. (2015): “*La economía en la historia: una mirada al pasado y una visión de futuro*”. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/la-economia-en-la-historia-una-mirada-al-pasado-una-vision-de-futuro/> (Consulta 12 de septiembre de 2017)

BIOGRAFÍA LISA GANSKY. Wikipedia. Disponible en https://en.wikipedia.org/wiki/Lisa_Gansky (Consulta 12 de Septiembre de 2017)

BITCOIN. Disponible en <https://bitcoin.org/es/> (Consulta 4 de Octubre de 2017)

BLABLACAR. Disponible en <https://www.blablacar.es/como-funciona-compartir-viaje-coche> (Consulta 5 de Octubre de 2017)

BLOG JOBANDTALENT. (2014): “¿Cómo ha sido la evolución de los salarios en España?”. Disponible en: <https://blog.jobandtalent.com/evolucion-de-los-salarios-en-espana/> (Consulta 6 de octubre de 2017)

CABIFY. Disponible en <https://help.cabify.com/hc/es/articles/115000999425-Qu%C3%A9-es-Cabify-> (Consulta 5 de Octubre de 2017)

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA. Disponible en <https://www.cnmc.es/sobre-la-cnmc/que-es-la-cnmc> (consulta 12 de Septiembre de 2017)

CRUZ, J. (2017): “*El vacío legal (pese al conflicto) que permite a Uber y Cabify competir contra el taxi*” El Confidencial. Disponible en https://www.elconfidencial.com/economia/2017-06-03/uber-cabify-taxi-licencias-rtc-transporte_1392749/ (Consulta 30 de Octubre de 2017)

ESCUELA DE PERIODISMO UAM (2017): “*El negocio de Uber y Cabify atrae a los taxistas*”. El País. Disponible en https://elpais.com/elpais/2017/07/20/masterdeperiodismo/1500549937_494839.html (Consulta 30 de Octubre de 2017)

EXPANSIÓN (2015): “*¿Qué es y qué no es la Economía Colaborativa?*” Disponible en <http://www.expansion.com/economia-digital/innovacion/2015/12/06/566191f422601d12528b45a4.html> (Consulta 12 de septiembre de 2017)

EXPANSIÓN (2016): “*El imparable movimiento de los FabLabs: de cero a 569 en quince años*” Disponible en <http://www.expansion.com/economia-digital/innovacion/2016/06/01/574f0ddb46163f7c768b456f.html> (consulta 2 de octubre de 2017)

FIXMYSREET. Disponible en <https://www.fixmystreet.com/> (Consulta 4 de Octubre de 2017)

GOICOECHEA, N. (2016): “*Uber vuelve a España con conductores profesionales*” Cadena SER. Disponible en http://cadenaser.com/ser/2016/03/30/ciencia/1459292868_708844.html (Consulta 7 de noviembre de 2017)

GUIMÓN, P. (2017): “*Uber pierde la licencia para operar en Londres por motivos de seguridad*” El País. Disponible en https://elpais.com/economia/2017/09/22/actualidad/1506075372_473407.html (Consulta 7 de noviembre de 2017)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE). Disponible en <http://www.ine.es/welcome.shtml> (Consulta 6 de octubre de 2017)

JIMENEZ, R. (2014): “*Uber cierra su servicio en España*” El País. Disponible en https://elpais.com/economia/2014/12/31/actualidad/1419993561_752162.html (Consulta 7 de Noviembre de 2017)

MARTÍN, A. (2017): “*El taxi en pie de guerra: las claves del conflicto con Uber y Cabify*”. Rtve Noticias. Disponible en <http://www.rtve.es/noticias/20170610/taxi-pie-guerra-claves-del-conflicto-uber-cabify/1561725.shtml> (Consulta 30 de Octubre de 2017)

“Monedas Complementarias, una herramienta de la transición económica”. SocioEco. Disponible en http://www.socioeco.org/bdf_dossier-20_es.html (consulta 13 de Septiembre de 2017)

PLATAFORMA E-DUCATIVA ARAGONESA: “*La Política Económica (I): Política Fiscal*” Disponible en http://e-educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1048/html/3_la_politica_fiscal.html (Consulta 6 de Octubre de 2017)

PORTAL “USEFUL SERVICE EXCHANGE”. Banco de tiempo comunitario. Disponible en <http://www.restonuse.org/> (consulta 14 de septiembre de 2017).

“¿Qué son los Sistemas LETS?”. Disponible en <http://www.selba.org/gedsesp/economica/Dinero/LETS.html> (consulta 14 de septiembre de 2017)

RODRIGUEZ, A. (2017): “*El complicado mundo de las VTC*” Hipertextual. Disponible en <https://hipertextual.com/2017/02/que-son-las-licencias-vtc-y-como-funcionan> (Consulta 30 de Octubre de 2017)

TUTANDA. Disponible en <https://www.tutanda.com/blog/que-es-una-tanda> (Consulta 3 de Octubre de 2017)

UBER. Disponible en <https://www.uber.com/es-ES/our-story/> (Consulta 5 de Octubre de 2017)

VIVUS FINANCE (2016): “*¿Cuáles son las mejores plataformas de Crowdfunding?*” Disponible en <https://www.vivus.es/blog/economia-de-hoy/mejores-plataformas-de-crowdfunding/> (Consulta 3 de Octubre de 2017)

WESWAP. Disponible en <https://support.weswap.com/hc/es/articles/219735727--Qu%C3%A9-es-WeSwap-> (Consulta 4 de Octubre de 2017)

WIKIPEDIA. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia> (consulta 20 de septiembre de 2017)

ZIPCAR. Disponible en <https://www.zipcar.cr/> (consulta 15 de septiembre de 2017)