

# Economía de plataformas y COVID-19

Una mirada a las actividades de reparto,  
los cuidados y los servicios virtuales  
en España y América Latina

---

Un programa de



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA  
TERCERA DEL GOBIERNO  
MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



MOBILE  
WORLD CAPITAL™  
BARCELONA



#### **Permiso para compartir**

Esta publicación está licenciada bajo licencia internacional

[Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/)  
(CC-IGO 3.0 BY-NCND).

Esta puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando reconocimiento al MWCcapital.  
No se permiten obras derivadas. Notar que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

#### **Aviso legal**

El uso del nombre del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para cualquier fin que no sea para la atribución y el uso del logotipo del BID, estará sujeto a un acuerdo de licencia por separado y no está autorizado como parte de esta licencia CC-IGO.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa, así como tampoco del Comité de Donantes del FOMIN (BID Lab) ni de los países que representa.

La información y las opiniones expresadas en este informe no reflejan necesariamente la opinión de la Fundación Barcelona Mobile World Capital y, en consecuencia, la Fundación no se hace responsable del uso que terceros puedan hacer de dicha información. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe.

# Sobre Digital Future Society

Digital Future Society es una iniciativa transnacional sin ánimo de lucro que conecta a responsables políticos, organizaciones cívicas, expertos académicos y empresarios para explorar, experimentar y explicar cómo las tecnologías se pueden diseñar, usar y gobernar, a fin de crear las condiciones adecuadas para una sociedad más inclusiva y equitativa.

Nuestro objetivo es ayudar a los responsables políticos a identificar, comprender y priorizar los desafíos y las oportunidades fundamentales, ahora y en los próximos diez años, en relación con temas clave que incluyen la innovación pública, la confianza digital y el crecimiento equitativo.

[www.digitalfuturesociety.com](http://www.digitalfuturesociety.com)

Un programa de



red.es



# Sobre BID Lab

BID Lab es el laboratorio de innovación del Grupo BID, la principal fuente de financiamiento y conocimiento para el desarrollo enfocada en mejorar vidas en América Latina y el Caribe (ALC).

El propósito de BID Lab es impulsar innovación para la inclusión en la región, movilizando financiamiento, conocimiento y conexiones para co-crear soluciones capaces de transformar la vida de poblaciones vulnerables por condiciones económicas, sociales o ambientales. Desde 1993 BID Lab ha aprobado más de US\$ 2 mil millones en proyectos desplegados en 26 países de ALC, incluyendo más de US\$ 300 millones para desarrollar la industria de Capital Emprendedor en la región.

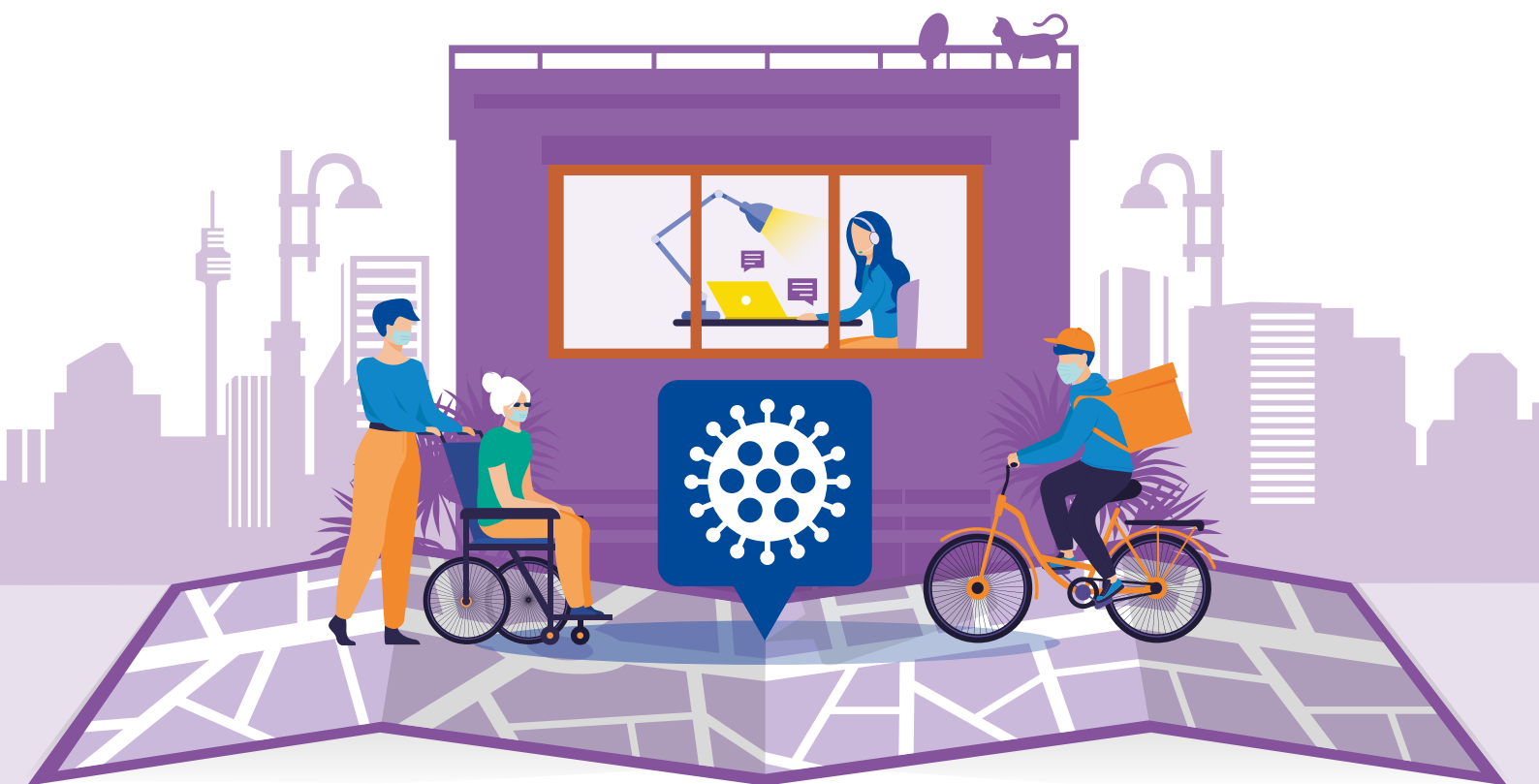
[www.idblab.org](http://www.idblab.org)



# Economía de plataformas y COVID-19

Una mirada a las actividades de reparto,  
los cuidados y los servicios virtuales  
en España y América Latina

---





# Contenidos

<b>Introducción</b>	<b>8</b>
Contexto	9
Sectores y alcance del estudio	10
Objetivos y metodología	10
Participación	11
<b>1. El sector de los repartos</b>	<b>12</b>
Contexto y características	14
Variación en la oferta y la demanda	14
Cambios en los servicios y adaptación del negocio	17
Cambios en la relación entre las plataformas y los repartidores	19
Afectación del marco regulatorio	20
Impacto en la reputación del sector	21
<b>2. El sector de los cuidados</b>	<b>24</b>
Contexto y características	26
Variación en la oferta y la demanda	26
Cambios en los servicios y adaptación del negocio	28
Cambios en la relación entre las plataformas y los cuidadores	29
Afectación del marco regulatorio	30
Impacto en la reputación del sector	31
El sector de los cuidados de niños	34
<b>3. El sector de los servicios virtuales</b>	<b>36</b>
Contexto y características	38
Variación en la oferta y la demanda	38
Cambios en los servicios y adaptación del negocio	42
Cambios en la relación entre las plataformas y los profesionales	44
Afectación del marco regulatorio	45
Impacto en la reputación del sector	46
<b>Conclusiones</b>	<b>50</b>
<b>Referencias</b>	<b>54</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>56</b>

# Introducción

---



## Contexto

La pandemia de la COVID-19 ha alterado nuestra cotidianeidad, fomentando desde nuevas dinámicas sociales hasta nuevos patrones de consumo, al mismo tiempo que ha supuesto un verdadero punto de inflexión en muchos ámbitos de nuestra vida personal y colectiva. Uno de los sectores que ha sufrido un impacto mayor es el de la economía digital.

La crisis causada por la COVID-19 ha acelerado tendencias en la economía digital que no se preveían alcanzar hasta dentro de cinco o diez años. Como si de una tormenta perfecta se tratara, la pandemia ha obligado a emprender una digitalización forzosa en ámbitos como el trabajo, el consumo, las relaciones sociales o el ocio.

Un ejemplo de ello es el comercio electrónico. Según un estudio de IAB Spain<sup>1</sup>, la mitad de los consumidores españoles habría aumentado sus compras a través de internet en un 51% durante la pandemia, mientras que según el Adobe Digital Economy Index<sup>2</sup> durante 2020 el comercio electrónico mundial habría alcanzado cotas que se habría tardado un lustro en alcanzar en condiciones normales.

En el ámbito laboral el confinamiento y el fomento del teletrabajo han disparado y generalizado el uso de las herramientas digitales, como el programa Microsoft Teams<sup>3</sup>, que aumentó su número de usuarios diarios un 70% (alcanzando los 75 millones en el tercer trimestre de 2020), o el programa Zoom<sup>4</sup>, que superó los diez millones de usuarios en abril de 2020. En muchos sectores económicos el trabajo en remoto ha pasado de ser una realidad minoritaria a la única opción factible. Según datos de McKinsey, en Estados Unidos el sector más digitalizado pre-COVID-19 eran los medios, compañías de información y tecnología con un 9% de los empleados a jornada completa trabajando en remoto el 100% de su tiempo. Con la pandemia pasó al 84%. Otros sectores esenciales como educación o salud pasaron del 2% al 36%.

En este contexto de auge de la economía digital uno de los sectores que ha recibido mayor impacto durante la pandemia de la COVID-19 ha sido el de la economía de plataformas, tanto a nivel económico como laboral.

A nivel económico, las limitaciones de movilidad y el cierre de comercios han propiciado cambios en los patrones de consumo. Un ejemplo de ello es el sector de los repartos donde, potenciado por su naturaleza esencial durante los confinamientos, el uso de plataformas de reparto habría crecido en promedio un 50% solamente entre la primera y última semana de marzo<sup>5</sup> en América Latina, y alrededor de un 20% en España.

A nivel laboral, la pérdida de empleos y el cambio en la forma en que las empresas se relacionan con sus trabajadores han impulsado el aumento de las relaciones laborales a través de plataformas laborales digitales. Un ejemplo de ello son las descargas de plataformas de tareas semiprofesionales o profesionales en América Latina y el Caribe, que habrían aumentado un 30% entre enero y marzo de 2020.

<sup>1</sup> IAB Spain 2020.

<sup>4</sup> Business of Apps 2020.

<sup>2</sup> Adobe 2020.

<sup>5</sup> Banco Interamericano de Desarrollo 2020.

<sup>3</sup> Windows Central 2020.

Consecuentemente las plataformas digitales han iniciado un proceso de adaptación a este nuevo contexto para ajustarse a las nuevas necesidades de consumidores, empresas y trabajadores. Sin embargo, todavía existe poca información acerca de la magnitud de los impactos de la COVID-19 en la economía de plataformas y sobre las medidas que el sector está tomando para adaptarse a esta nueva realidad.

Por ello el laboratorio de Digital Future Society (DFS Lab) y el laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) han elaborado este informe en el que se recoge la voz de 34 plataformas laborales digitales que operan en España y/o en América Latina en alguno de los tres sectores analizados. Las cuales han compartido sus experiencias en relación con el impacto de la COVID-19 y el futuro de la economía de plataformas.

## Sectores y alcance del estudio

El estudio se ha focalizado en 3 sectores: los **repartos**, los **cuidados**<sup>6</sup> y los **servicios virtuales**. La razón principal por la que se han elegido estos tres sectores ha sido por su relevancia económica y social en el contexto de pandemia. En primer lugar, la alta incidencia y gravedad de la COVID-19 en personas mayores y la saturación de los servicios sanitarios públicos han manifestado la importancia de los cuidados de gente mayor. En segundo lugar, los cambios en los patrones de consumo o la necesidad de operar digitalmente por parte de mercados, restaurantes y comercios han puesto de manifiesto la importancia del sector de los repartos, el cual se ha considerado como un servicio esencial en la mayoría de los países. Finalmente, la digitalización del trabajo, la validación del trabajo en remoto y las nuevas relaciones laborales también han puesto de relieve la relevancia del sector de los servicios virtuales en el contexto de la pandemia y a futuro.

El interés en conocer el impacto de la COVID-19 tanto en España como en América Latina reside en las diferencias existentes en relación al bagaje de la economía de plataformas, los diferentes momentos en los que se encuentran en lo relativo a su regulación y, a nivel social, el perfil de las personas que desempeñan tareas a través de ellas en cada sector.

Por otro lado, las diferencias temporales en la incidencia de las olas de la pandemia entre Europa y América Latina también permiten observar los diferentes modos de adaptación de las plataformas, generando, así, un aprendizaje mutuo y un intercambio de experiencias.

## Objetivos y metodología

El objetivo de este informe es presentar el alcance del impacto de la COVID-19 de forma agregada para los distintos sectores, así como identificar acciones y prácticas relevantes que las plataformas participantes han llevado a cabo como medidas de adaptación a la nueva realidad. La ambición de este documento no es otra que la de presentar tendencias, impactos y acciones relevantes en base a las conversaciones e información compartida por las distintas plataformas participantes y mostrar esta información de forma agregada sectorialmente, sin que ello permita su extrapolación ni generalización a todo un sector o una determinada geografía.

---

<sup>6</sup> A pesar de que el sector de los cuidados se ha focalizado en el cuidado de gente mayor y en situación de dependencia, también han participado algunas plataformas dirigidas al cuidado de niños, que se han analizado de forma separada.

Un total de 34 plataformas han colaborado en el desarrollo de esta publicación. La participación de las distintas plataformas ha sido voluntaria y los números de cada plataforma se circunscriben a un único país. Aquellas que operan en distintas geografías, han elegido libremente cuál era el país más relevante en términos de efectos de la COVID-19 y las reacciones destacadas. En este sentido, a pesar de que a lo largo del informe se presenta la información diferenciada entre América Latina y España, este documento no pretende desarrollar un estudio comparado entre regiones.

Las tendencias observadas se han organizado en torno a cinco bloques temáticos:

1. Variación de la oferta y la demanda.
2. Cambios en los tipos de servicios y adaptación del negocio.
3. Cambios en la relación entre plataforma y trabajadores.
4. Impacto en el marco regulatorio.
5. Impacto en la reputación del sector.

Durante la elaboración de este informe la información se recogió y trabajó en dos fases. La primera fase se desarrolló entre junio y julio de 2020 y consistió en la realización de encuestas y entrevistas a 34 plataformas para conocer el alcance del impacto de la COVID-19, así como para identificar acciones e iniciativas de adaptación llevadas a cabo por las plataformas. A partir de la información recopilada durante las encuestas y entrevistas se hizo un análisis preliminar de impacto agregado para cada uno de los sectores.

La segunda fase consistió en la organización de talleres sectoriales con grupos reducidos de plataformas para discutir, matizar y validar los resultados de los diferentes análisis preliminares de impacto agregado y debatir el impacto sectorial de la COVID-19 a medio y largo plazo. Los talleres se organizaron en septiembre de 2020 y contaron con la participación de 12 plataformas.

## Participación

Este informe ha sido posible gracias a las 34 plataformas participantes, a las que hay que agradecer su colaboración y transparencia. Las plataformas participantes se listan a continuación según su sector y en orden alfabético: Aiudo, AMIA, Cuideo, Depencare, Familiados, Joyners, Zolvers para el sector de los cuidados de gente mayor; Nanny Home, TuNanny y Sitly para el sector de los cuidados de niños; Deliveroo, El Mercadito, Glovo, Hugo, Just Eat, Llegamos a tu casa, Moova, Mox, Pedisuper, Rangri, Rappi, SoyDeliver, Stuart, Tipti y Wabi para el sector de los repartos; y finalmente a Bossabox, Freelancer, Malt, SoyFreelancer, Uassistme, Vitalk, Vittude, Wisar y Workana para el sector de los servicios virtuales.

Toda la información publicada en este informe ha sido obtenida a través de entrevistas, encuestas y talleres con las plataformas laborales digitales participantes y, consecuentemente, ninguna de las afirmaciones que se indican en el informe establecen el posicionamiento de Digital Future Society ni del Banco Interamericano de Desarrollo.



# El sector de los repartos

---



## Características

### ALTAMENTE MASCULINIZADO

Alrededor del 90% de los repartidores son hombres

### ALTAMENTE COMPETITIVO

Gran cantidad de plataformas operativas

### ALTA VISIBILIDAD

Sector con alta repercusión mediática

### SECTOR EN CONSOLIDACIÓN

Gran crecimiento desde el año 2010

## Características de las plataformas

### TIPO DE NEGOCIO

**B2C**  
 Servicio focalizado en cliente final

**B2B**  
 Servicio focalizado en empresas

### TIPO DE SERVICIO

**Comida a domicilio**

**Supermercado**

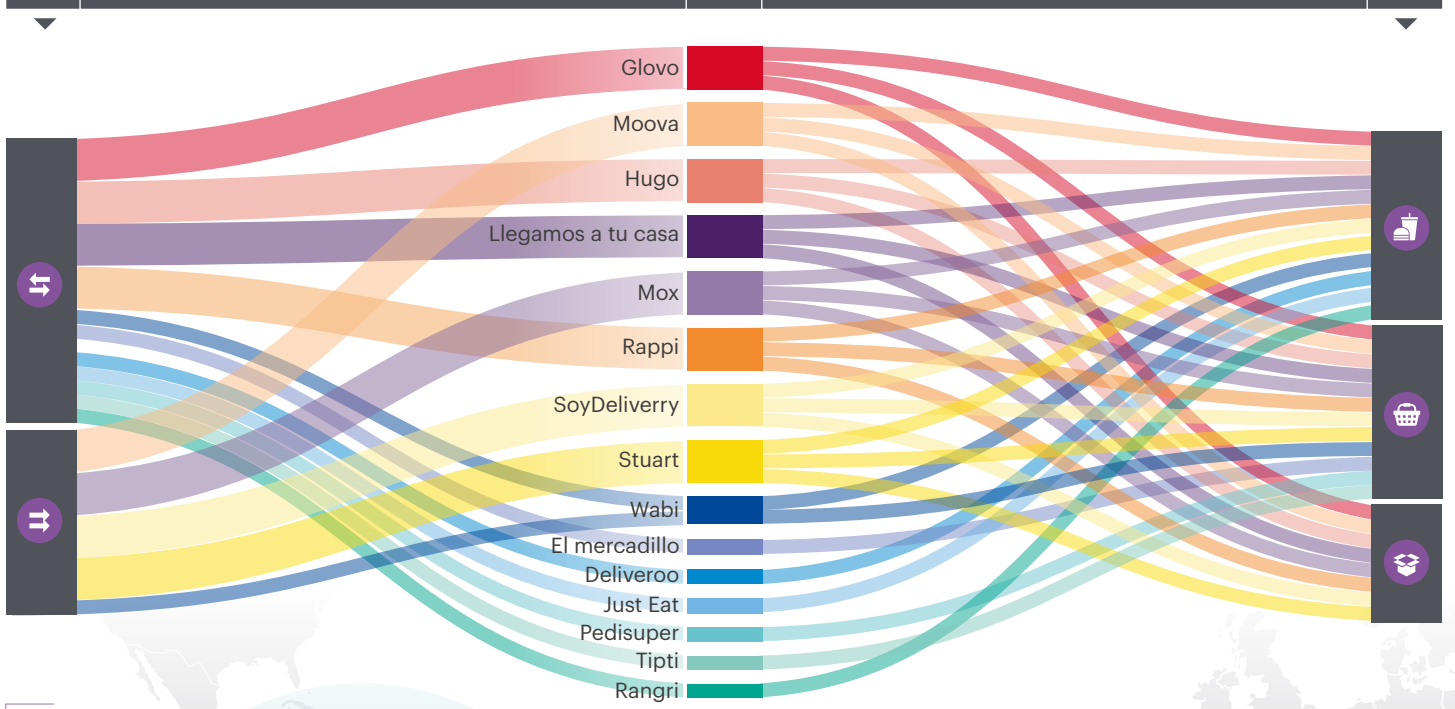
**Paquetería y Mensajería**

## Plataformas participantes

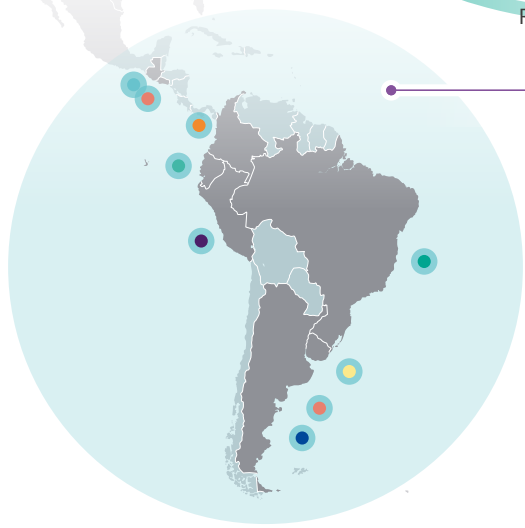
### TIPO DE NEGOCIO

### PLATAFORMAS

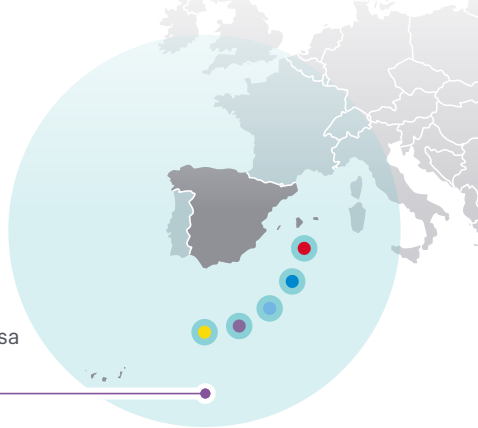
### TIPO DE SERVICIO



## \*\* Países analizados



- Argentina ▶ Moova, Wabi
- Brasil ▶ Rangri
- Colombia ▶ Rappi
- Ecuador ▶ Tipti
- El Salvador ▶ Hugo
- Guatemala ▶ Pedisuper, El Mercadito
- Perú ▶ Llegamos a tu casa
- Uruguay ▶ SoyDelivery



- España ▶ Glovo, Deliveroo, Just Eat, MOX, Stuart

\*\*Los países analizados no son los únicos en los que operan las plataformas, sino aquellos para los que han aportado datos a este informe

## Contexto y características

El sector de las plataformas de reparto fue de los primeros en surgir a comienzos de siglo, aunque no fue hasta 2010 cuando empezó a crecer con fuerza a nivel global. Desde entonces el número de plataformas ha aumentado de forma exponencial convirtiéndose, junto con el sector de movilidad de pasajeros, en uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento, número de afiliados y número de usuarios, al mismo tiempo que en uno de los sectores con mayor visibilidad y repercusión mediática. La principal diferencia entre las plataformas del sector reside en el foco del negocio: muchas de ellas se focalizan en las operaciones B2B y el *reparto de la última milla*; mientras que otras se centran en el cliente final mediante plataformas de *marketplace*.

Uno de los impactos más relevantes de la COVID-19 ha sido el cambio en nuestros hábitos de consumo. La limitación de la posibilidad de circulación, el riesgo de contagio y el cierre de la atención física en muchos comercios ha fomentado la digitalización de las compras de manera generalizada, aumentando también la diversidad de productos adquiridos en estos canales. En este contexto las plataformas de reparto han visto un incremento significativo de la demanda al mismo tiempo que un cambio en las necesidades de los comercios, los usuarios y los repartidores.

Un total de 15 plataformas del sector de los repartos ha participado en el estudio. De éstas, cinco de ellas han proporcionado información respecto a su operativa en España y las diez restantes sobre países de América Latina (Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Perú y Uruguay).

## Variación de la oferta y la demanda

Todas las plataformas que han participado en la elaboración de este informe han observado cambios en el comportamiento del mercado y diferentes fluctuaciones según el tipo de servicio. De la misma manera que en el resto de sectores es importante mencionar que los datos porcentuales de variación de la demanda y la oferta presentados son fruto de la información provista por las plataformas participantes. Por tanto, esta información nos permite identificar tendencias agregadas de las plataformas participantes, sin que éstas sean extrapolables a todo el sector. Bajo esta premisa, presentamos a continuación los resultados:

### **a) Aumento generalizado de la demanda de servicios; con especial incidencia en los servicios de compra en supermercados.**

Las plataformas que operan en España han mencionado que las primeras semanas de confinamiento (mitad de marzo a mitad de abril de 2020) hubo una cierta disminución de la demanda de servicios, principalmente por el cierre de grandes cadenas de comida rápida. Sin embargo, después del primer mes se empezó a registrar un gran crecimiento en todos los servicios, con mayor intensidad en los pedidos de supermercado de en torno al 103%, mientras que los servicios de comida aumentaron un 28% y los de mensajería y paquetería un 78%.

En el caso de las plataformas que operan en América Latina la demanda tuvo un crecimiento constante desde el inicio de la pandemia y el servicio de mayor crecimiento también fue la compra en supermercados con un aumento en torno al 259%, siguiéndole de cerca los servicios de comida con un 209%. En el caso de los servicios de paquetería y mensajería, el aumento fue del 141%.

Este aumento de las compras de supermercado en España y en América Latina ha generado, también, un aumento en la media de productos incluidos por servicio de reparto. Este aumento del volumen de los pedidos (tanto en tamaño como en cantidad de productos) está generando una adaptación de los vehículos de transporte de algunas plataformas para adaptarse a esta nueva tendencia.

La siguiente tabla muestra el aumento porcentual en la demanda por categoría entre febrero y junio de 2020:




			
<b>ESPAÑA</b>	28%	103%	78%
<b>AMÉRICA LATINA</b>	209%	259%	141%
	Comida a domicilio	Compra de supermercado	Mensajería y paquetería

Figura 1: Aumento de la demanda de servicios entre enero y junio de 2020. Fuente propia.

Según las plataformas, las razones principales de este aumento de la demanda de reparto fueron la situación de confinamiento (71%); el miedo de los clientes a exponerse a la enfermedad (64%); y un cambio en las necesidades de los clientes (43%). Algunas plataformas consideran que la provisión de nuevos servicios (21%) también ha influido en este aumento.

**b) Crecimiento del número de comercios que operan en la plataforma durante el confinamiento, proporcional al que se esperaba alcanzar en los próximos 2 años.**

La imposibilidad o prohibición de operar a través de los canales habituales de venta ha propiciado un aumento (81% en América Latina y 45% en España) en la cantidad de comercios que operan a través de plataformas de reparto, como un nuevo canal para subsistir y poder seguir operando. El incremento ocurrido entre los meses de abril y junio de 2020 es proporcional al que el sector esperaba alcanzar a lo largo de los próximos dos años.



Figura 2. Aumento del número de comercios en plataformas entre marzo y junio de 2020. Fuente propia.

El perfil de los comercios que han empezado a operar en la plataforma habría cambiado, aumentando el número de comercios de barrio y tradicionales que en circunstancias normales hubiesen sido reticentes a operar en el canal digital. Las plataformas esperan que muchos de estos comercios sigan operando por estos canales después de la pandemia, por lo que pretenden trabajar en su fidelización.

En este sentido, algunas plataformas optaron por realizar campañas de comunicación en medios tradicionales (TV, radio, etc.) para favorecer la captación tanto de usuarios como de establecimientos, algo poco usual en plataformas laborales digitales. Esta es una tendencia también observada en el sector de los cuidados.



### **OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR**

- ▶ **Normalización de la digitalización** de comercios y sectores tradicionalmente reticentes (p.ej. floristerías).



### **AMENAZA PARA EL SECTOR**

- ▶ **Saturación del servicio** por imposibilidad de afrontar el aumento significativo en el volumen de pedidos, tanto por parte de los comercios, como por parte de los repartidores.

#### **c) Gran aumento del número de usuarios que demandan servicios a través de las plataformas.**

Según la consultora Kantar, en España se calcula que entre los meses de marzo y mayo el sector de reparto incrementó en 2.2 millones el número de nuevos usuarios. Esto ha supuesto un incremento de alrededor del 20% en el número de clientes finales respecto al volumen estimado de negocio al cierre de 2019.

A pesar de no disponer de datos fidedignos sobre América Latina, si consideramos que el crecimiento de la demanda durante el mismo periodo ha sido superior en esta región es probable que el número de nuevos usuarios haya crecido en paralelo.

#### **d) Crecimiento del número de nuevos repartidores, con especial relevancia de perfiles de repartidores nacionales.**

En el caso de España, las plataformas han indicado que el número de nuevos repartidores cayó en las primeras semanas de pandemia, pero después se recuperó y se registraron nuevas altas en torno al 16,5% superior a la media habitual.



Según las plataformas, la disminución inicial del número de repartidores disponibles se debió al miedo de algunos repartidores a exponerse a la COVID-19 así como a dudas sobre la legalidad del servicio durante el confinamiento.

En el caso de las plataformas que operan en América Latina, el aumento ha sido continuo y en torno al 38%.



Figura 3. Variación del número de repartidores entre marzo y junio de 2020. Fuente propia.

Tanto las plataformas que operan en España como las que operan en América Latina han indicado un aumento en la diversidad de los perfiles de los repartidores, con un crecimiento del número de repartidores nacionales (de igual nacionalidad al país en el que operan) y un mayor número de mujeres, jóvenes, trabajadores informales, desempleados y otros perfiles especialmente impactados por la crisis laboral.<sup>7</sup>

Otras plataformas que operan en América Latina también han manifestado un aumento del número de repartidores migrantes de origen venezolano y cubano (una tendencia previa a la pandemia<sup>8</sup> que se ha consolidado).

## Cambios en los servicios y adaptación del negocio

El impacto de la pandemia en la demanda de servicios de reparto y los cambios en los patrones de consumo han generado la necesidad de adaptar parte del negocio a esta nueva realidad y, en algunos casos, de lanzar nuevos servicios y categorías. Algunos ejemplos de estos cambios son los siguientes:

### a) Fortalecimiento del rol de las plataformas como vectores de digitalización de comercios locales y tradicionales.

Las plataformas son una puerta de entrada al comercio electrónico para muchos comercios de barrio y tradicionales. En este sentido la crisis de la COVID-19 ha supuesto un vector de digitalización muy relevante para este perfil de comercios que en muchos casos eran reticentes a utilizar dichos canales.

<sup>7</sup> Banco Interamericano de Desarrollo 2020.

<sup>8</sup> Banco Interamericano de Desarrollo 2020.

Por otro lado, las plataformas también han lanzado paquetes de acciones dirigidos a fidelizar a los comercios:

- Facilitando la integración de los **comercios en la plataforma**.
- Reduciendo las **comisiones por servicio**.
- Reduciendo el **tiempo para darse de alta** en la plataforma.
- Reduciendo los **tiempos de facturación**.
- Ampliando los **métodos de pago**.
- Lanzando **paquetes de ayuda** específicos para restaurantes.



### **OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR**

- ▶ Apertura de nuevas líneas de negocio enfocadas en **servicios de consultorías en digitalización** para los comercios.
- ▶ **Creación de plataformas** de comercio electrónico que agrupan comercios locales.

#### **b) Refuerzo de las relaciones estratégicas con grandes cadenas de venta al por menor, especialmente con cadenas de supermercados, mediante nuevos acuerdos.**

En términos generales se ha observado un aumento de la competencia entre plataformas para ofrecer el servicio de reparto de última milla a grandes cadenas de supermercados, mercados municipales y otros comercios de alta competencia.

Una tendencia a destacar es el papel que han tomado las plataformas apoyando a las empresas en su proceso de digitalización, más allá de ofrecer su servicio de reparto de última milla, una práctica poco habitual antes de la pandemia.

Las plataformas reportan que esta tendencia se ha dado en comercios que no habían apostado por el comercio electrónico con anterioridad y que han necesitado desarrollarlo de forma urgente. En este contexto las plataformas se han convertido en socios idóneos para digitalizar sus canales de venta en un tiempo muy reducido, dando soporte en la integración de sistemas de comercio electrónico y reparto de última milla.

## Cambios en la relación entre las plataformas y los repartidores

La COVID-19 ha marcado ciertos cambios de tendencia en las relaciones entre plataformas y repartidores. Algunos de ellos venían gestándose durante meses y la pandemia los ha acelerado, mientras que otros habrían surgido a raíz del contexto. Según reportan las plataformas algunos de estos cambios son:

### a) Establecimiento de protocolos de actuación específicos para operar en la pandemia.

Todas las plataformas participantes han manifestado el desarrollo de **protocolos de actuación** dirigidos a aumentar la seguridad del servicio, limitando el contacto entre repartidores y clientes. Esta acción ha sido prioritaria para todas las plataformas, con el objetivo de reforzar la reputación del sector.



#### ACCIÓN DESTACADA

- ▶ En España se ha dado un **acuerdo sectorial** entre algunas de las principales plataformas del sector (Deliveroo, Stuart, Glovo y Uber Eats) con organizaciones del mundo de la hostelería con el objetivo de establecer protocolos comunes para operar y así garantizar unas medidas comunes de higiene y seguridad. Asimismo, las plataformas han establecido planes de comunicación y de coordinación de medidas de seguridad con las principales asociaciones de repartidores (Asoriders, APRA y AAR).

### b) Lanzamiento de acciones para ofrecer un servicio seguro y proteger a los repartidores.




Las plataformas que operan en España habrían intentado proveer, por sí mismas, de **equipos de protección individual** (EPIs) a sus repartidores durante las primeras semanas de confinamiento, ante la dificultad de conseguirlos en el mercado. En el caso de las plataformas que no contratan a los trabajadores, esta acción se eliminó una vez hubo un mejor acceso a EPIs.

En esta misma dirección algunas plataformas habrían apostado por la **digitalización de procesos** (como es el caso del reclutamiento y *onboarding* de nuevos repartidores) para reducir las interacciones físicas y así minimizar los riesgos de contagio.

Varias plataformas manifiestan haber lanzado **fondos de compensación** para los repartidores que cayeron enfermos por la COVID-19 mientras trabajaban, proporcionándoles unos ingresos mínimos.

Otro aspecto relevante habría sido la **intensificación de la comunicación** e interacción entre plataforma y repartidor, no solamente para el establecimiento y cumplimiento de los protocolos de actuación, sino también para informarles sobre cambios en la fiscalidad y disponibilidad de ayudas públicas.

**c) Las plataformas manifiestan haber ajustado los parámetros y criterios de gestión de la plataforma a la nueva realidad de la COVID-19.**

-  **Adaptación de los parámetros de asignación de servicios** para ajustarlos a la nueva realidad con el objetivo de flexibilizar el sistema de franjas y turnos para facilitar al repartidor la gestión sus horas trabajadas.
-  **Modificación del sistema de reputación** para no perjudicar a aquellos repartidores que no quisieran operar durante la pandemia.
-  **Cambios en el sistema de retribución de servicios.** Algunas plataformas ofrecieron un complemento de peligrosidad, aunque se habría dado de forma limitada.

## **Afectación del marco regulatorio**

La realidad regulatoria en los distintos países varía, pero las plataformas han expresado una necesidad de buscar nuevos marcos o de activar los existentes. En términos generales, la pandemia ha estimulado debates en torno a la seguridad y retribución de los repartidores o la precarización del trabajo en las plataformas de reparto. Sin embargo, no se ha observado ninguna aceleración en la regulación o activación de marcos regulatorios previstos con anterioridad a la pandemia.

**a) En España, la pandemia de la COVID-19 generó un ambiente cooperativo entre todos los actores del ecosistema que se interrumpió a partir de la propuesta de ley para la regularización del sector lanzada en junio.**

Las plataformas manifiestan que el impacto de la COVID-19 y la consideración de las plataformas de reparto como un servicio esencial generó un ambiente cooperativo sin precedentes en España entre las plataformas, la administración, los sindicatos y las asociaciones de repartidores. Este clima de concordia y cooperación se habría interrumpido en el mes de junio de 2020 con la publicación de la propuesta de ley para regular el sector de las plataformas laborales digitales en España, la cual considera a todos los repartidores de plataformas como asalariados, establece un registro público obligatorio para todas las plataformas, y obliga a las plataformas a ser más transparentes en lo que se refiere al algoritmo de reputación y la asignación de servicios.

**b) En América Latina, la pandemia de la COVID-19 ha reforzado el debate ya existente alrededor de la regulación del sector de las plataformas.**

Las plataformas que operan en América Latina afirman que la COVID-19 ha estimulado el debate en torno a la regulación del sector, ha fomentado un acercamiento entre plataformas y gobiernos e incluso la suspensión de algunos procesos regulatorios. Además, igual que en el caso de España, también ha habido agradecimientos desde las autoridades a los repartidores que han seguido trabajando, ofreciendo un servicio de alto valor social y entregando, en muchos casos, productos de primera necesidad. Sin embargo, aún es pronto para evaluar el impacto de la COVID-19 en una futura regulación del sector o en la validación de los marcos regulatorios existentes.



### OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ Desarrollo de **nuevos marcos de regulación** que permitan el trabajo de las plataformas bajo demanda procurando, al mismo tiempo, la garantía de los derechos, y un aumento de las protecciones y beneficios de los trabajadores.

## Impacto en la reputación del sector

### a) El sector de los repartos se consideró un servicio esencial y no se prohibió su actividad durante el confinamiento.

El sector de reparto ha estado constantemente bajo la mirada de la opinión pública con relación al vínculo laboral entre repartidores y plataformas. La pandemia ha provocado diferentes tendencias. Entre la ciudadanía ha habido una mejora de la percepción general sobre el sector, lo que se ha traducido en un aumento de sus usuarios. Por otro lado, la crisis sanitaria ha dejado expuesta la vulnerabilidad en que se encuentran los trabajadores de plataformas, no solo del sector de reparto, destacando la urgencia de abordar debates no resueltos en torno a sus derechos, protecciones y beneficios.

Desde las plataformas, por su parte, se ha intentado difundir la relevancia social de su rol al servicio de la comunidad. Además, algunas de ellas han puesto su capacidad logística y tecnológica al servicio de proyectos públicos y sociales (colaboraciones con administraciones públicas; reparto de comida entre sanitarios y grupos en riesgo de exclusión; colaboraciones con ONGs, etc.)



### OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ Posicionamiento como industria que potencia y fortalece el **comercio de proximidad** en comparación con otras grandes plataformas de comercio electrónico.

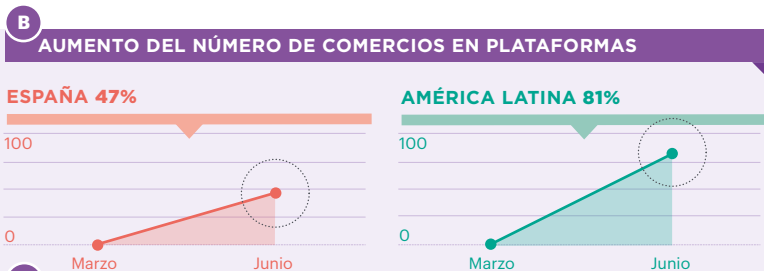
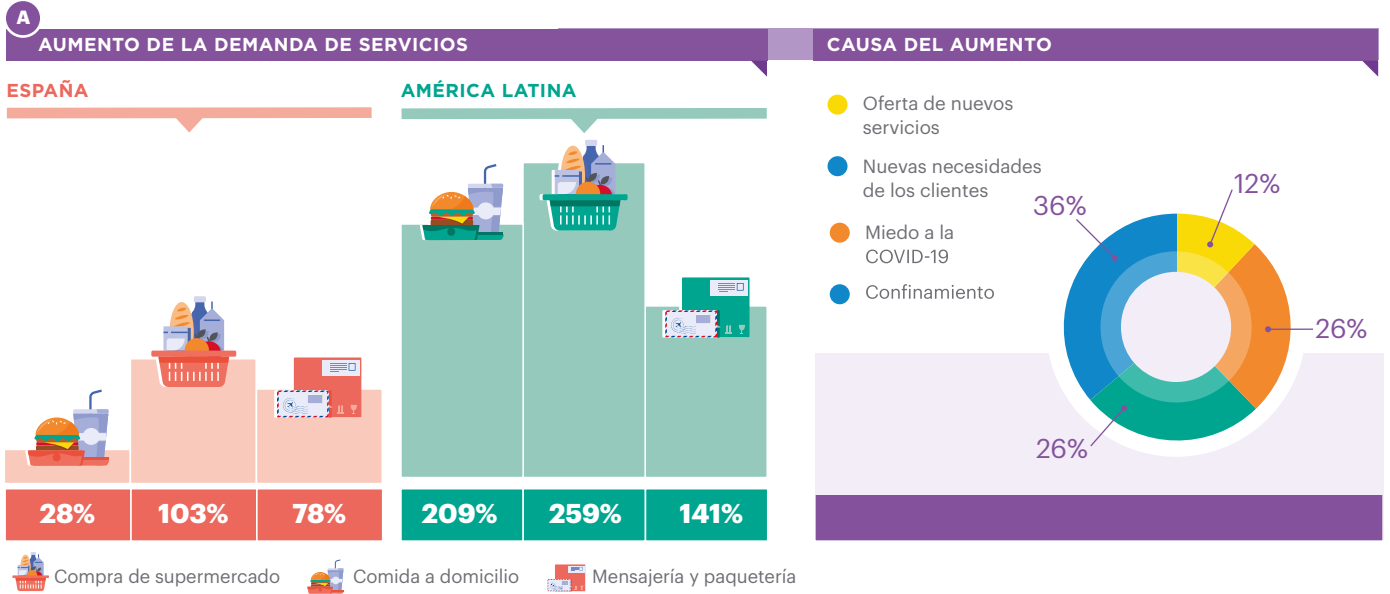


### ACCIÓN DESTACADA

- ▶ Las plataformas han empezado a colaborar con distintos **cuerpos policiales** a fin de evitar el uso fraudulento de las mismas (fundamentalmente la suplantación de identidad y la distribución de estupefacientes mediante los repartidores).

# Impacto de la COVID-19

## 01. Variación en la oferta y la demanda



## 02. Cambios en los servicios y adaptación del negocio

**Fortalecimiento del rol de las plataformas como vectores de digitalización en el comercio local**

- ▶ Integración de **comercios locales** en las plataformas
- ▶ Reducción de **comisiones** por servicio
- ▶ Reducción de tiempos para **darse de alta**
- ▶ Reducción de tiempos de **facturación**
- ▶ Ampliación de las **opciones de pago**
- ▶ Lanzamiento de **paquetes de ayuda**

**Refuerzo de relaciones estratégicas con grandes empresas**

- ▶ Soporte a la **digitalización** del canal de venta
- ▶ Ayuda al desarrollo de plataformas de **comercio electrónico**
- ▶ Servicio de reparto de la **última milla**

DESDE LA COVID-19

## 03. Cambios en la relación entre plataforma y repartidores



- Establecimiento de **nuevos protocolos** de actuación sin contacto físico
- Provisión de **equipos de protección individual (EPI)**
- Digitalización de procesos** como el reclutamiento de nuevos repartidores
- Lanzamiento de **fondos de compensación** para repartidores enfermos por la COVID-19
- Intensificación de la **comunicación entre la plataforma y el repartidor**
- Adaptación del **sistema de asignación** de servicios
- Ajuste del **sistema de reputación**
- Cambios en el **sistema de retribución**

## 04. Afectación del marco regulatorio

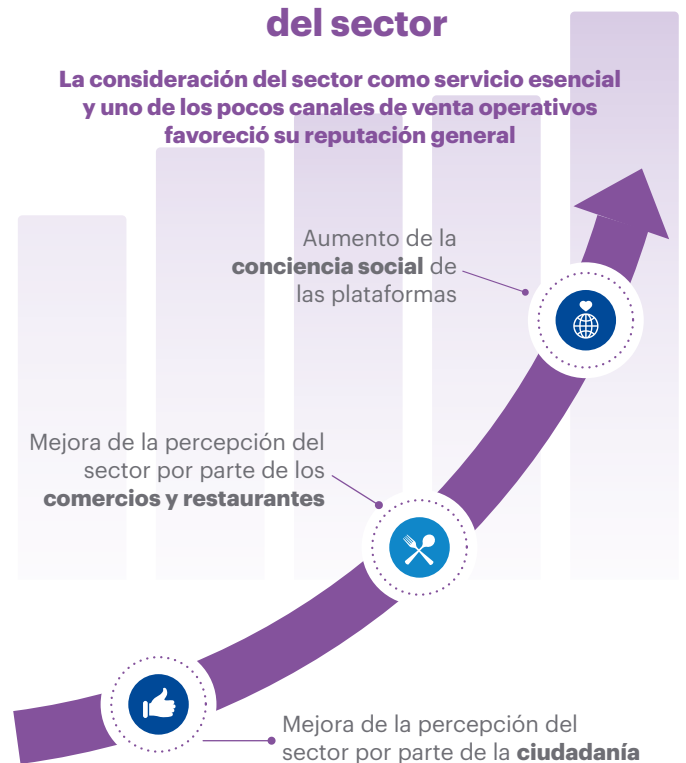


**Clima colaborativo**  
La pandemia ha generado un clima colaborativo entre administraciones y las plataformas de reparto

**Nuevos marcos regulatorios**  
Necesidad de buscar nuevos marcos regulatorios que permitan la operativa de las plataformas garantizando los derechos de los trabajadores

## 05. Impacto en la reputación del sector

La consideración del sector como **servicio esencial** y uno de los pocos canales de venta operativos favoreció su reputación general



# 2

## El sector de los cuidados

---





## Características

### ALTAMENTE FEMINIZADO

Alrededor del 90% de los cuidadores son mujeres

### EMERGENTE

Mayoría de plataformas nacidas en los últimos 6 años

### INFORMAL

Bajo nivel de contratación formal

### EXPERIENCIAS PERSONALES

Mayoría de empresas nacidas de experiencias personales

## Características de las plataformas

### SERVICIO PUNTUALES



- ◀ Servicio bajo demanda
- ◀ Corta duración
- ◀ Retribución por horas

### SERVICIO A MEDIO Y LARGO PLAZO

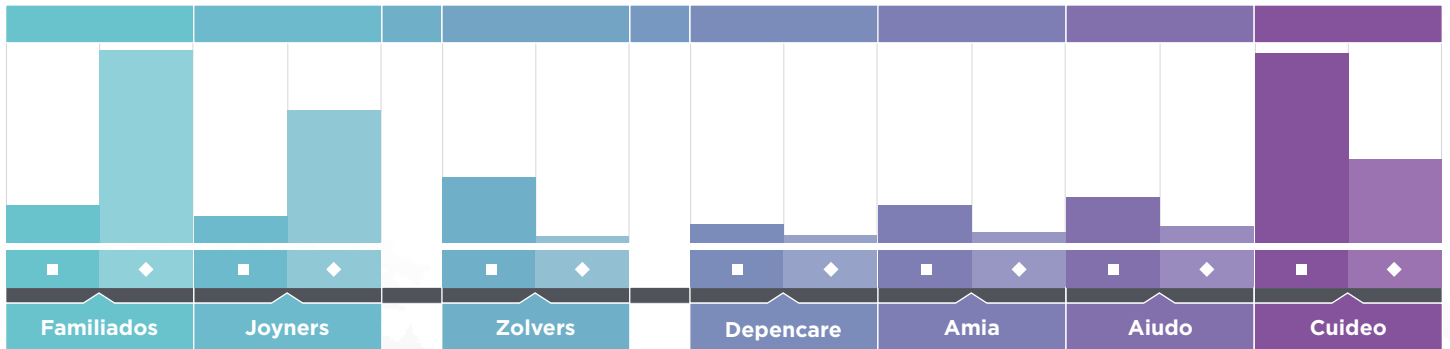


- ▶ Regularidad del servicio
- ▶ Larga duración
- ▶ Retribución fija mensual o por horas

### SERVICIO PUNTUALES

### Según foco de servicio

### SERVICIO A MEDIO Y LARGO PLAZO



\*\* Países analizados

▶ Zolvers ▶ Amia



▶ Familiados  
▶ Joyners  
▶ Depencare

▶ Aiudo  
▶ Cuideo

\*Trabajadores de estructura contratados directamente por la plataforma, sean, o no, cuidadores

\*\*Los países analizados no son los únicos en los que operan las plataformas, sino aquellos para los que han aportado datos a este informe

## Contexto y características

La reducción de la interacción social, el miedo al contagio y las medidas de confinamiento adoptadas por los diferentes países durante la crisis generada por la COVID-19 han fomentado el aislamiento social, especialmente entre grupos vulnerables como la gente mayor o las personas dependientes. Esta tendencia, ya existente antes de la COVID-19 tanto en España como en América Latina<sup>9</sup>, se ha agravado con la pandemia. En este contexto, la relevancia del sector de las plataformas digitales de cuidados de gente mayor se ha puesto de manifiesto, apareciendo como alternativas reales para ayudar a estos colectivos vulnerables.

Las características<sup>10</sup> principales del trabajo en el sector de los cuidados son su elevado índice de feminización (entre el 85% y el 90% de su fuerza de trabajo son mujeres tanto en España<sup>11</sup> como en Argentina<sup>12</sup>) y su alto nivel de informalidad. Además, se trata de un sector recientemente digitalizado, ya que la modalidad tradicional de intermediación de este servicio son las agencias de colocación y prácticamente todas las plataformas digitales (seis de las siete entrevistadas) son de nueva o reciente creación (2015 o posterior). Generalmente, las plataformas del sector de los cuidados se dividen según la tipología de servicio.

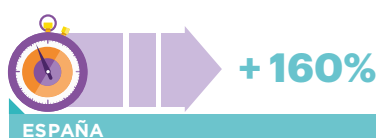
Un total de 7 plataformas del sector de los cuidados han participado en el informe, de las cuales cinco operan en España y dos en América Latina (han incorporado información relativa a Argentina). Por ello los resultados sobre el impacto de la COVID-19 en el sector se presentan en los dos países mencionados.

## Variación de la oferta y la demanda

La variación en la oferta y la demanda de servicios observada por las plataformas de cuidados está estrechamente relacionada con el tipo de servicio que ofrecen y su tamaño. En base a estos parámetros el grado de incidencia ha sido mayor o menor. Aun así, se observan cuatro tendencias clave, con impactos diferenciados entre las plataformas que operan en España y en Argentina.

Es importante mencionar que los datos porcentuales de variación de la demanda y la oferta presentados en esta sección son fruto de la información provista por las plataformas participantes. Por tanto nos permiten identificar tendencias agregadas en las plataformas participantes, sin que éstas puedan extrapolarse a todo el sector o ámbito geográfico.

### a) Aumento medio de la demanda en torno al 160% para los servicios de medio y largo plazo en España.<sup>13</sup>



La demanda de servicios de medio y largo plazo (p.ej. cuidados internos<sup>14</sup>) ha aumentado en España en un 160% entre febrero y junio de 2020. El 66% de las plataformas

<sup>9</sup> Banco Interamericano de Desarrollo 2020.

<sup>10</sup> Digital Future Society 2021.

<sup>11</sup> Instituto Nacional de Estadística 2020.

<sup>12</sup> Banco Americano de Desarrollo 2018.

<sup>13</sup> Media ponderada en función del número de personas atendidas por plataforma.

<sup>14</sup> Servicios de cuidados a domicilio en el que la persona cuidadora pernocta en el mismo domicilio que la persona atendida.

entrevistadas considera que la principal razón de este aumento está en la alta incidencia de casos de coronavirus y de fallecimientos en las residencias para adultos mayores. Según las plataformas este hecho ha tenido un gran impacto social y mediático, que se ha traducido en una importante caída de la reputación de estos centros y, consecuentemente, una caída en la demanda de sus servicios. Al mismo tiempo el servicio de cuidados a domicilio se habría revalorizado como alternativa segura, generando un gran aumento en la demanda.

### b) Los servicios puntuales sufren una caída de alrededor del 72% en España.



Según las plataformas en España los servicios puntuales (p. ej. servicio de acompañamiento al médico) han experimentado una caída generalizada en la demanda de alrededor del 72% entre febrero y junio de 2020. Las razones principales que exponen las plataformas son la situación de confinamiento (50%) y el miedo de los clientes a exponerse al virus (33%), aunque son optimistas al entender que se trata de una caída puntual de este tipo de servicios.



#### AMENAZA PARA EL SECTOR

- ▶ Caída de la demanda de servicios de baja complejidad ya que los **familiares desempleados** o en un Expediente de Regulación de Empleo (ERTE)<sup>15</sup> pueden llevar a cabo este tipo de tareas.

### c) Caída generalizada de la demanda de servicios del 66% y un aumento del número de cuidadores disponibles del 50% en Argentina.



Las plataformas participantes que operan en Argentina consideran que el miedo a la exposición a la COVID-19 ha sido la principal causa de la caída generalizada de la demanda, tanto de servicios puntuales como de medio y largo plazo. Sin embargo también han indicado que el aumento del desempleo<sup>16</sup> en Argentina durante 2020 ha sido un factor relevante en la variación de la oferta y la demanda en el sector de los cuidados. Por un lado, el aumento del número de desempleados favorece el cuidado intrafamiliar de los mayores, mientras que, por el otro, el mismo desempleo aumenta el número de cuidadores disponibles para trabajar.



#### AMENAZA PARA EL SECTOR

- ▶ **Consolidación de una baja demanda** en el caso de prolongación del confinamiento.

<sup>15</sup> Sistema de despidos temporales al que las empresas afectadas por la crisis de la COVID-19 se han podido acoger en España.

<sup>16</sup> Instituto Nacional de estadística y Censos 2020.

#### **d) Aumento de la demanda de servicios internos, tanto en España como Argentina.**

Según las plataformas, durante la pandemia –y especialmente durante el confinamiento domiciliario- ha habido una marcada preferencia en los clientes para que la persona cuidadora fuera interna. Entre las razones que lo explican están los intentos por minimizar el riesgo de contagio en los desplazamientos al domicilio y la voluntad de garantizar un servicio más seguro.

En este sentido, algunas de las plataformas han fomentado estos servicios para los nuevos clientes y han aconsejado a las familias con quienes ya trabajaban que lo adoptaran de forma temporal para garantizar la seguridad de los pacientes.

## **Cambios en los servicios y adaptación del negocio**

A pesar de que la mayoría de las plataformas entrevistadas están orientadas al mono-servicio, varias de ellas han diversificado y ampliado su oferta a raíz de la pandemia. Otras por el contrario han apostado por fortalecer su servicio principal. A pesar de que se han identificado acciones en todas las plataformas, mayormente corresponden a plataformas que operan en España. Los servicios identificados lanzados durante la pandemia han sido los siguientes:



**Venta cruzada.** El 50% de las plataformas participantes han incorporado la venta cruzada ofreciendo servicios complementarios de cuidados (como peluquería, podología o fisioterapia) y en algún caso incluso servicios de mantenimiento del hogar (fontanería/plomería, etc.).



**Servicio de comercio electrónico.** Algunas plataformas han aprovechado el confinamiento para diseñar y lanzar operaciones de comercio electrónico (p.ej. venta de una silla de ruedas o productos de parafarmacia) para sus clientes y así ofrecer un servicio más integral.



**Cuidado de niños.** Varias plataformas lanzaron durante el confinamiento un servicio de cuidado de niños, una necesidad al alza debido al aumento del teletrabajo y el cierre de escuelas y guarderías. Algunas plataformas han focalizado este servicio a empresas (ofreciéndolo a sus trabajadores) y otras a familias, tanto en formato físico como virtual.



**Servicios para residencias.** Las necesidades de personal de las residencias para adultos mayores durante la pandemia han generado nuevas unidades de negocio focalizadas en los servicios para residencias (p.ej. sustituciones de personal interno, acompañamiento de residentes a visitas médicas, etc.). Este es un servicio que varias plataformas pretenden prolongar más allá de la pandemia.



**Campañas de publicidad.** Lanzamiento de campañas publicitarias para la captación de nuevos clientes aprovechando el contexto favorable para sus servicios. Muchas de estas campañas han tenido alta presencia en medios convencionales (televisión y radio), una práctica poco habitual en la economía de plataformas, habitualmente más presentes en medios digitales.



## OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ La previsible caída en la capacidad adquisitiva de los clientes hará necesario el lanzamiento de nuevos productos más accesibles. El **modelo de cuidador compartido** entre clientes aparece como una alternativa posible, que ya funciona en países como el Reino Unido.
- ▶ **Integración de la atención domiciliaria** privada y el sistema público de sanidad (p. ej. recuperación hospitalaria en el domicilio o seguimiento de atención primaria domiciliar) para aliviar la presión asistencial en atención primaria y mejorar la atención hospitalaria.

## Cambios en la relación entre las plataformas y los cuidadores

A pesar de que la mayoría de las plataformas encuadra a los cuidadores bajo relaciones laborales independientes (o sin vinculación contractual), éstas han adoptado algunas medidas y ajustes a raíz de la pandemia para aumentar la seguridad del servicio y minimizar los riesgos de contagio. Las acciones principales identificadas han sido:

- **Nuevos protocolos de actuación.** De forma generalizada, las plataformas han establecido nuevos protocolos de actuación para aumentar la seguridad del servicio y evitar una estigmatización del sector (ante el riesgo de la aparición de casos de COVID-19).
- **Generación de seminarios o cursos en línea para cuidadores y familias.** Al trabajar con población de alto riesgo, muchas plataformas han ofrecido formación digital específica sobre la COVID-19 para los cuidadores y familias. Además, esta formación se ha incluido con carácter obligatorio en el proceso de nuevos reclutamientos.
- **Guías y contenidos informativos para cuidadores y familias distribuidos a través de redes sociales.** Las plataformas que no establecen relaciones laborales dependientes con el personal cuidador o relaciones contractuales con las familias contratantes del servicio han utilizado estas herramientas de forma mayoritaria.
- **Provisión de Equipos de Protección Individual (EPIs)<sup>17</sup>.** Una de las acciones principales en España ha sido la provisión de EPIs (guantes, mascarillas, etc.) para el personal cuidador y para las familias. La existencia o no de una relación laboral o contractual entre la plataforma y los cuidadores o las familias ha sido determinante para la adopción de esta medida, habiéndose limitado a aquellos casos donde sí existía dicha relación.

<sup>17</sup> Organización Mundial de la Salud 2020.

- **Virtualización de procesos.** Con el objetivo de reducir el contacto físico y minimizar riesgos, en algunos casos se han trasladado procedimientos al formato virtual, como por ejemplo las entrevistas de reclutamiento a nuevos cuidadores.
- **Tarifas COVID-19.** La mayoría de las plataformas no ha modificado sus tarifas durante la pandemia. Sin embargo, dos de ellas han aplicado complementos salariales, en concepto de peligrosidad, para aquellos servicios de mayor riesgo.



### ACCIÓN DESTACADA

- ▶ Frente a la caída de la demanda de servicios en Argentina, la plataforma Zolvers llegó a un **acuerdo de colaboración** con otra plataforma del sector de los repartos para permitir a su personal cuidador operar como repartidores de forma temporal.

Por otro lado, tanto en el caso en España como en Argentina se han tomado medidas por parte de las administraciones públicas para la protección de los colectivos de empleados del hogar, dentro del que se encuentran las personas cuidadoras a domicilio.

En España, donde el actual convenio no prevé un subsidio por desempleo, el Gobierno aprobó a través de un real decreto<sup>18</sup> una prestación extraordinaria para este colectivo durante la pandemia.

En Argentina, el Gobierno lanzó el Ingreso Familiar de Emergencia<sup>19</sup> (IFE) con el objetivo de compensar la pérdida de ingresos en personas desocupadas y trabajadores informales. Las plataformas ayudaron a los cuidadores a abrir cuentas bancarias para que pudiesen recibir este subsidio.

## Afectación del marco regulatorio

La regulación del sector de los cuidados es heterogénea y variable entre países, sin embargo, tanto en España como en Argentina ésta se da bajo un régimen de trabajo especial, diferenciado del general. Bajo esta premisa algunas plataformas que operan en ambos países consideran que la regulación actual es insuficiente, ya que en el sector sigue predominando la informalidad. En este sentido existen ciertos consensos entre las plataformas participantes sobre las necesidades regulatorias del sector, como por ejemplo:

- Fomentar la regularización de un sector altamente informal mediante **marcos normativos que promuevan e incentiven la contratación.**

<sup>18</sup> España. Boletín Oficial del Estado, 1 de abril de 2020.

<sup>19</sup> República Argentina. Boletín Oficial de la República de Argentina, 24 de marzo de 2020.

- **Empoderar y capacitar al personal cuidador**, al tratarse de un colectivo que a menudo proviene de grupos vulnerables y en riesgo de exclusión. Un ejemplo de ellos sería el fomento del asociacionismo sectorial para la defensa de sus derechos.
- Generar **marcos regulatorios** que faciliten la formalización de los **servicios puntuales y no recurrentes**.
- Necesidad de **valorizar el cuidado doméstico** como un servicio esencial y con alto valor social.



### ACCIÓN DESTACADA

- ▶ Algunas plataformas resaltan el caso de Francia, que implementó en 2006 la regulación **Cheque Empleo de Servicio Universal**<sup>20</sup> (CESU), destinada a fomentar la formalización y contratación en el sector. Esta legislación prevé deducciones fiscales para los empleadores que contraten a trabajadores del hogar, incluidos los cuidadores domésticos. Esta política supone una reducción importante de los costes de contratación y al mismo tiempo representa una legislación suficientemente flexible como para no excluir los servicios puntuales y no-recurrentes.

## Impacto en la reputación del sector

Según las plataformas participantes, las residencias para gente mayor han vivido una crisis reputacional en España a raíz de la pandemia, que al mismo tiempo ha revalorizado al sector de los cuidados a domicilio como alternativa segura.

En Argentina, a pesar de que la reputación de las residencias no ha quedado dañada ni ha tenido la misma cobertura mediática que en España, sí han existido varios casos de alta incidencia en algunos centros.



### AMENAZA PARA EL SECTOR

- ▶ Un aumento de casos de la COVID-19 en servicios de atención domiciliaria podría impactar gravemente en la **reputación del sector** como ha sucedido con las residencias.

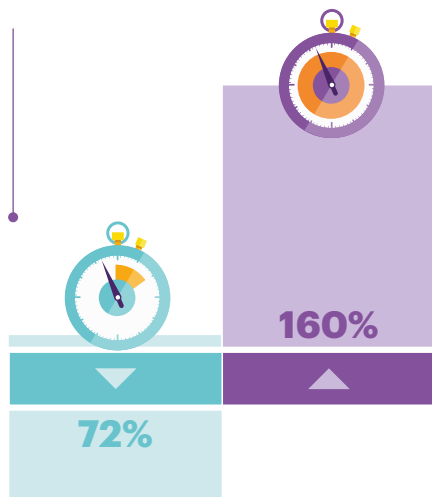
<sup>20</sup> cesu.urssaf.fr

# Impacto de la COVID-19

## 01. Variación en la oferta y la demanda

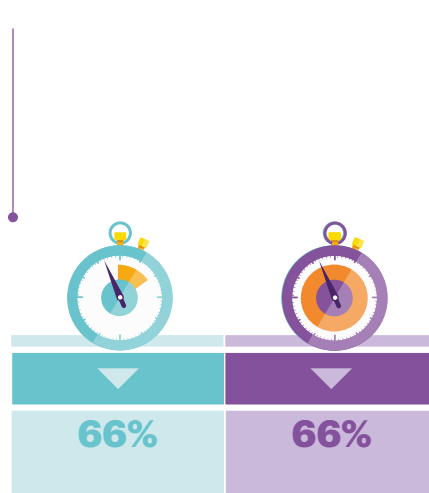
### ESPAÑA

Los **servicios puntuales** sufren una caída en torno al 72% y las plataformas centradas en **servicios a medio y largo plazo** han observado un aumento de la demanda en torno al 160%



### ARGENTINA

Caída generalizada de la demanda de servicios tanto **puntuales como a medio y largo plazo** del 66%



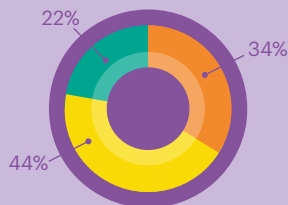
### ESPAÑA Y ARGENTINA

En ambos países ha crecido la demanda de **servicios internos**, donde la persona cuidadora pernocta en el domicilio del usuario

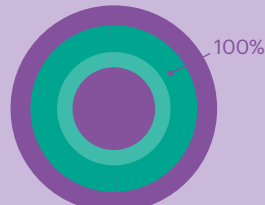


### PRINCIPALES CAUSAS DE LA VARIACIÓN DE LA DEMANDA

#### ESPAÑA



#### ARGENTINA



- Situación de confinamiento
- Caída de la reputación/capacidad asistencial de residencias y hospitales
- Miedo a la exposición a la COVID-19

## 02. Cambios en los servicios y adaptación del negocio



DESDE LA COVID-19

### Venta cruzada

Servicios complementarios de cuidados: peluquería, podología, fisioterapia, etc.

### Cuidado de niños

Lanzamiento de servicios para el cuidado de niños

### Servicios para residencias

Substituciones de personal interno, acompañamiento de residentes a visitas médicas, etc.

### Servicio de comercio electrónico

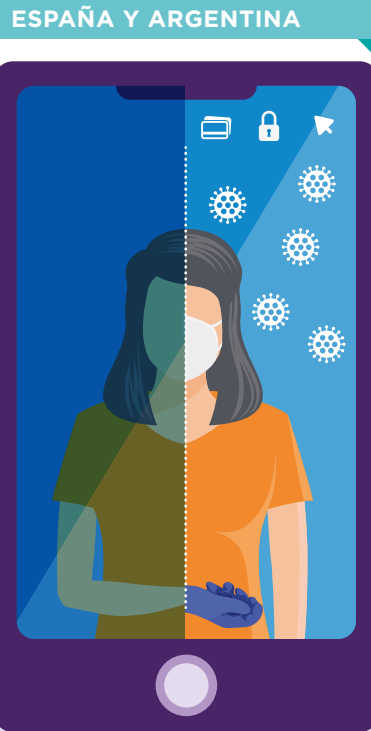
Venta de material necesario para las familias: sillas de ruedas, grúa hospitalaria, etc.

### Campañas de publicidad

Anuncios en medios convencionales (TV y radio)



## 03. Cambios en la relación entre las plataformas y los cuidadores



- Nuevos protocolos**  
Desarrollo de nuevos protocolos de actuación para garantizar un servicio seguro  
▶ 6 de 7 plataformas
- Formación**  
Lanzamiento de seminarios online para cuidadores y familias  
▶ 2 de 7 plataformas
- Contenidos informativos**  
Publicación de guías de actuación y otros contenidos en redes sociales  
▶ 3 de 7 plataformas

- Equipos de protección**  
Provisión de equipos de protección (EPIs), guantes, mascarillas, etc.  
▶ 2 de 7 plataformas
- Virtualización de procesos**  
Proceso virtual de reclutamiento de nuevos cuidadores, etc.  
▶ 4 de 7 plataformas
- Tarifas COVID-19**  
Bonificación por servicios con peligrosidad  
▶ 1 de 7 plataformas



### ACCIONES PÚBLICAS

Medidas de las administraciones para reducir el impacto de la pandemia en los cuidadores a domicilio

### ESPAÑA

Inclusión del subsidio por desempleo en el régimen de trabajadores del hogar

### ARGENTINA

Lanzamiento de un subsidio familiar de emergencia (IFE) que comprende a los trabajadores del hogar

## 04. Afectación del marco regulatorio

Fomentar **políticas públicas** que promueven e incentiven la contratación



Valorizar el cuidado doméstico como un **servicio decente y esencial**

Empoderar y **capacitar al personal** cuidador

Generar **marcos regulatorios flexibles** para servicios puntuales

## 05. Impacto en la reputación del sector



ARGENTINA

No ha habido un impacto mediático negativo sobre las residencias como ha ocurrido en España

## El sector de los cuidados de niños

El sector de los cuidados de niños se ha visto especialmente afectado debido al cierre de los colegios y el fomento del teletrabajo para los padres y madres. Además, el nuevo contexto ha obligado a las plataformas a adaptarse a esta nueva realidad y a lanzar servicios adaptados a las nuevas necesidades durante la pandemia.

A pesar de tratarse de un sector con sus propias tendencias y dinámicas, existen ciertas similitudes entre el sector de los cuidados de niños y el de los cuidados de gente mayor, como son las tipologías de servicios (puntuales y a medio y largo plazo) o el alto índice de feminización entre los trabajadores del sector.

Un total de tres plataformas han participado en el estudio, dos de ellas operando en América Latina y una de ellas en España.

A continuación, mostramos una infografía que resume el impacto de la COVID-19 entre las plataformas participantes.



### ACCIÓN DESTACADA

- ▶ A raíz del impacto de la COVID-19, la plataforma NannysHome lanzó una iniciativa para establecer una **red de colaboración virtual** entre las plataformas del sector de los cuidados de niños que operan en América Latina. La iniciativa tiene por objetivo compartir experiencias en referencia al impacto de la COVID-19 en el sector y colaborar en la provisión de servicios en diferentes países.

## Características

### SECTOR EMERGENTE

Plataformas nacidas los últimos 6 años

### SECTOR ALTAMENTE FEMINIZADO

Alto porcentaje de cuidadoras mujeres

### SECTOR POLARIZADO

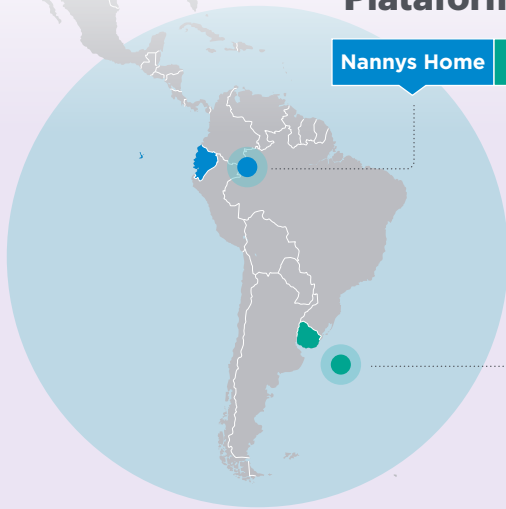
Según tipología de servicio puntual o a medio y largo plazo

### EXPERIENCIAS PERSONALES

Mayoría de empresas nacidas de experiencias personales

## Plataformas participantes

Nannys Home Tu Nanny Sitly



### Impacto demanda y oferta de servicios

Tendencias opuestas entre las plataformas que operan en España y las que operan en países de América Latina.

#### AMÉRICA LATINA

Caída desigual de la demanda de servicios según el país y la tipología de servicios

#### ESPAÑA

Aumento general de la demanda de servicios

El cierre de escuelas y el fomento del teletrabajo han sido la principal causa de variación de la demanda tanto en España como América Latina.

### Cambios de los servicios y adaptación del negocio

Alto grado de innovación y digitalización de los servicios.



Lanzamiento de servicios adaptados a las necesidades de los teletrabajadores



Nuevos servicios virtuales de entretenimiento



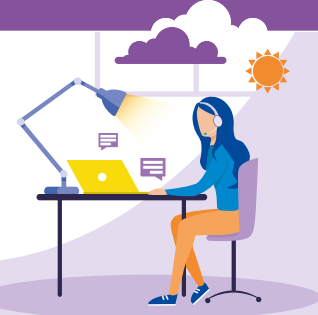
Nuevos servicios virtuales para el acompañamiento escolar, educación y formación alternativa

Toda la información publicada en estas infografías representa la visión de las plataformas participantes, y, consecuentemente, ningún contenido establece el posicionamiento de Digital Future Society ni del Banco Interamericano de Desarrollo.

# 3

## El sector de los servicios virtuales

---



## Características

### ALTAMENTE DIGITALIZADO

El servicio es 100% virtual

### ALTAMENTE COMPETITIVO

Gran cantidad de plataformas operativas

### DEMANDA CÍCLICA DE SERVICIOS

La demanda del sector actúa cíclicamente

### CONSOLIDACIÓN

Las primeras plataformas aparecen en 2010

## Características de las plataformas

### TIPO DE SERVICIO

**Transversal**  
Amplio rango de servicios

**Especializada**  
Servicios específicos (p.e. psicología)

### TIPO DE NEGOCIO

**B2C**  
Servicio focalizado en cliente final

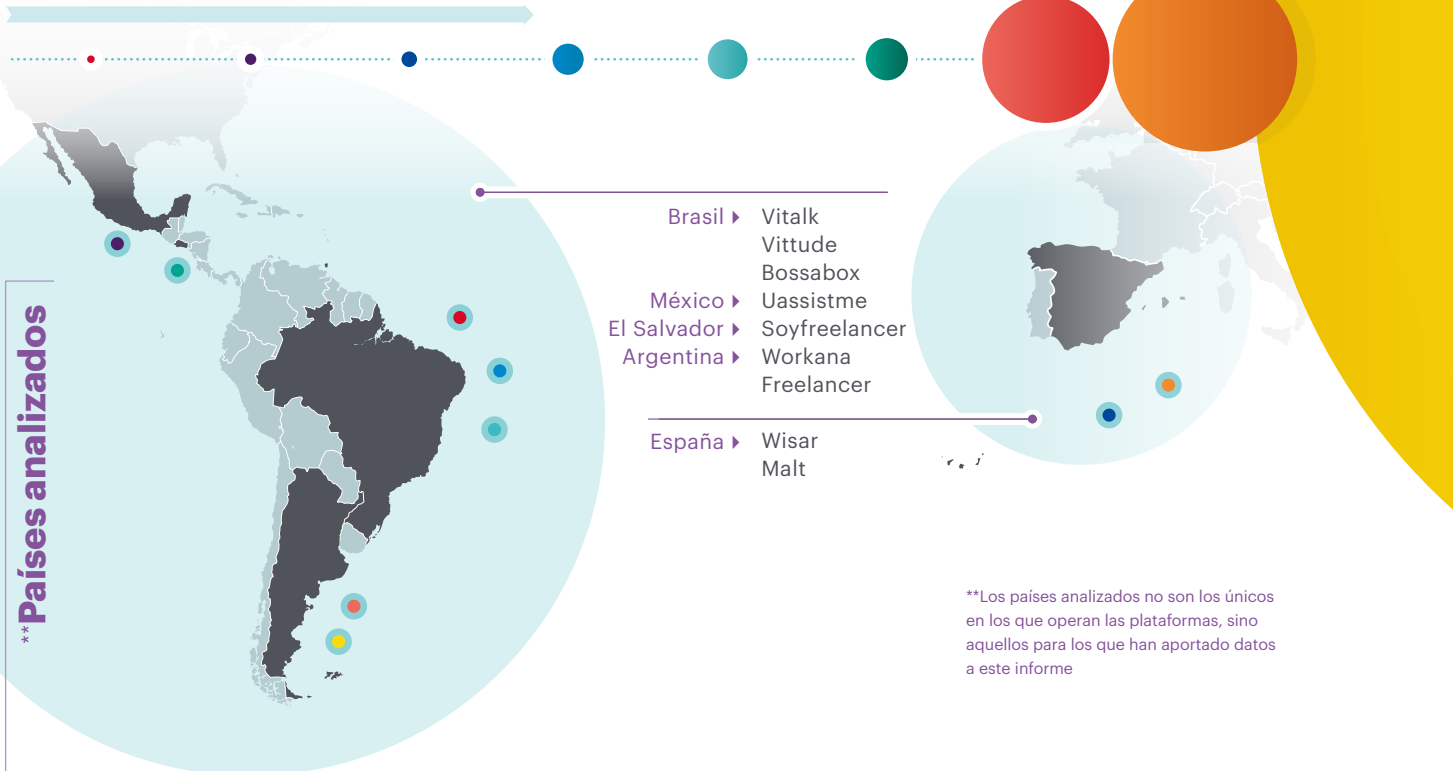
**B2B**  
Servicio focalizado en empresas

## Plataformas participantes

### TIPO DE SERVICIO Y NEGOCIO POR PLATAFORMA

Plataforma	Transversal	Especializada	B2C	B2B
Vitalk	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Uassistme	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Wisar	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Vittude	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Bossabox	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Soyfreelancer	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Workana	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Malt	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B
Freelancer	Icono Transversal	Icono Especializada	Icono B2C	Icono B2B

### CANTIDAD DE USUARIOS POR PLATAFORMA



## Contexto y características

La pandemia y las medidas de confinamiento han acelerado la transformación digital de muchos sectores y fomentado grandes cambios en el contexto laboral. La adopción masiva de formas de trabajo virtual y en remoto ha validado la propuesta de valor de las plataformas de servicios virtuales, al disminuir las barreras de entrada tanto para los profesionales que ofrecen sus servicios como para quienes los demandan.

El sector de los servicios virtuales aglutina plataformas que intermedian servicios con una gran diversidad de perfiles profesionales y una única característica compartida: cualquiera de sus servicios se puede realizar completamente en remoto. Algunos ejemplos de estas plataformas son Malt, Workana o Freelancer.com.

Estas plataformas tienen un elevado volumen de actores (clientes y trabajadores) activos y una gran diversidad de habilidades ofrecidas que comprenden desde tareas de alta especialización (servicios legales, programación algorítmica, etc.) a otras más transversales o administrativas (gestión de correo electrónico, asistente personal, etc.).

El sector surgió en torno al año 2010 con la creación de las primeras plataformas y desde entonces ha estado en constante crecimiento. Se trata además de un sector en auge y con un gran potencial de internacionalización, dada su alta condición digital.

Un total de nueve plataformas han participado en el estudio, en el que siete de ellas han proporcionado información de países de América Latina (Argentina, Brasil, El Salvador y México) mientras que dos han proporcionado información de España.

Los resultados han sido los siguientes:

## Variación en la oferta y la demanda

Tal y como se recoge en el Online Labour Index<sup>21</sup> (figura 4), el número de interacciones en las plataformas de servicios virtuales entre los meses de marzo y mayo de 2020 alcanzó máximos históricos a nivel mundial. A pesar de esta tendencia a la alza, el sector de los servicios virtuales tiene una demanda muy variable y fluctuante, y tras este gran aumento en aumento se observó una importante caída en junio de 2020 que no ha empezado a recuperarse hasta octubre de 2020. A pesar de ello, la pandemia de la COVID-19 ha acelerado una tendencia creciente en el número de interacciones que ya se venía dando en todo el histórico. En el caso de España y América Latina las plataformas atribuyen esta variación de la demanda y la oferta a los factores que presentamos a continuación.

---

<sup>21</sup> Otto Kässi, Vili Lehdonvirta. 2018.

De la misma manera que en el resto de los sectores, es importante mencionar que los datos porcentuales de variación de la demanda y la oferta presentados en esta sección son fruto de la información provista por las plataformas participantes. En este sentido, esta información nos permite identificar tendencias agregadas de las plataformas participantes, sin que éstas sean extrapolables a todo el sector.

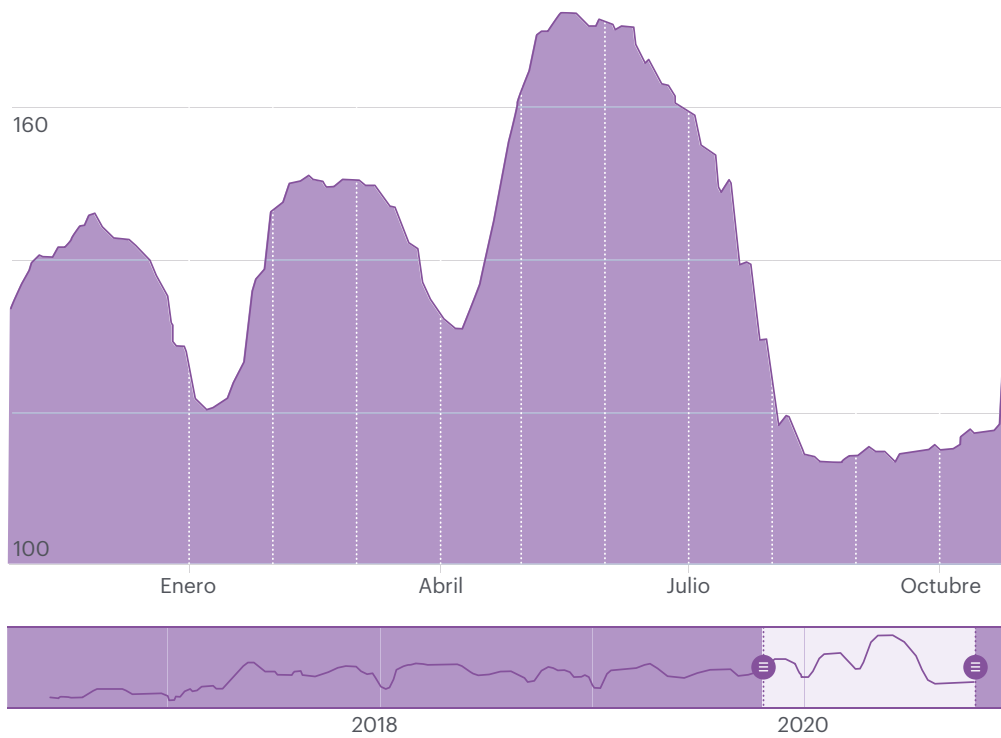


Figura 4: Variación global interanual de las interacciones en las plataformas de servicios virtuales. En la parte superior se muestra la variación entre el 15 de octubre de 2019 y el 15 de octubre de 2020. La parte inferior muestra el histórico desde 2017. Fuente de la imagen: Online Labour Index.

**a) La intensificación del trabajo en remoto ha significado un vector de crecimiento para la demanda de servicios virtuales.**

En términos generales los cambios en las necesidades y prioridades de los clientes, influenciados por la situación de confinamiento, han incrementado la demanda de las plataformas. A pesar de ello las plataformas que operan en España indicaron una caída de la demanda de servicios de alrededor del 65% durante los primeros meses de la pandemia, con una recuperación posterior. Según las plataformas, este descenso se debió a que el Estado de alarma<sup>22</sup> y la incertidumbre inicial provocó que las empresas paralizaran total o parcialmente sus proyectos virtuales.

En lo que se refiere a las plataformas que operan en América Latina, el impacto en la demanda ha sido muy positivo, con un crecimiento constante entorno al 23% entre marzo y junio de 2020.

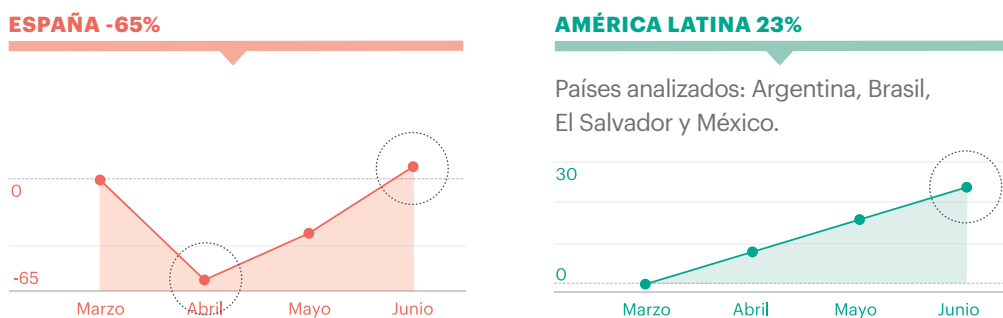


Figura 5: Variación de la demanda de servicios virtuales entre marzo y junio de 2020. Fuente propia.

Es importante destacar, también, el impacto en las plataformas especializadas en servicios virtuales de salud, las cuales han experimentado un aumento generalizado de la demanda con especial incidencia en servicios de psicología y asistencia primaria virtual.



**TENDENCIA FAVORABLE PARA EL SECTOR**

- ▶ **Aumento de la confianza** de las empresas en el desarrollo de proyectos en remoto mediante la contratación de personal externo.

<sup>22</sup> Marco jurídico aprobado por el Gobierno español para tomar medidas excepcionales en el contexto de la pandemia.



### b) Aumento significativo en los registros de nuevos profesionales.

Las plataformas han observado un aumento relevante en el número de nuevos profesionales registrados en la plataforma. En el caso español el aumento es cercano al 10%, mientras que en América Latina el aumento es superior al 77%.

Cabe destacar un aumento de nuevos usuarios con perfiles de alta cualificación (como consultores expertos o administradores tecnológicos) en detrimento de perfiles más habituales como diseñadores gráficos o desarrolladores web.

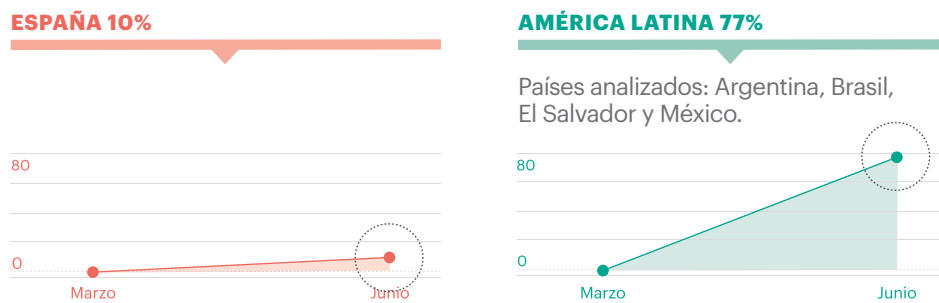


Figura 6: Variación del número de nuevos profesionales entre marzo y junio de 2020. Fuente propia.

Según las plataformas, las principales razones de este aumento apuntan a las siguientes circunstancias:

- Falta de oportunidades laborales en sectores formales (45%).
- Necesidad de digitalizar su actividad (45%).
- Cambio en la situación laboral de los profesionales (33%).



#### OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ **Normalización de la digitalización** de servicios tradicionalmente reticentes al trabajo en remoto por parte de empresas y profesionales (p.ej. psicoterapia).

### c) Variación de la tipología de proyectos solicitados y de los perfiles profesionales y habilidades vinculadas.

Según el *Fast 50 Report*<sup>23</sup> de Freelancer.com (Figura 7), que muestra la variación inter-trimestral en la tipología de proyectos y habilidades profesionales estipuladas en la plataforma, ha habido un aumento muy importante en los proyectos vinculados a diseño de videojuegos (68%) y proyectos de comercio electrónico (54%), así como un aumento de los servicios ofrecidos por perfiles especializados (p. ej. servicios legales, 68%; o matemáticas y algorítmica, 99%).

<sup>23</sup> Freelancer.com 2020.

Por otro lado, el informe<sup>24</sup> muestra cómo los servicios de menor valor añadido han sufrido una leve caída del 15% (p.ej. servicios administrativos).

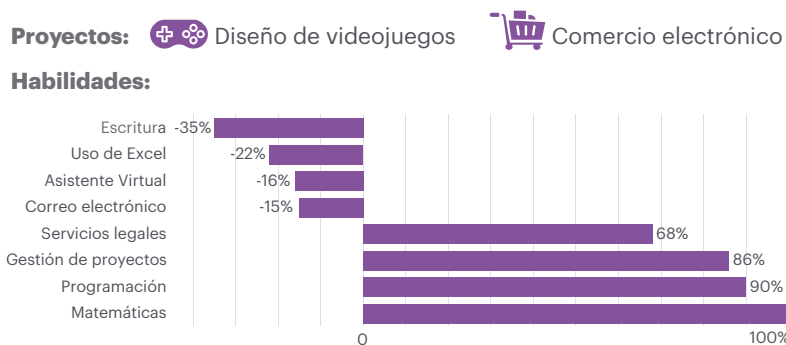


Figura 7. Variación de proyectos y tipologías de servicios virtuales entre el primer y el segundo trimestres de 2020. Fuente de la imagen: Freelancer, Fast 50 Report Q1-Q2.

## Cambios en los servicios y adaptación del negocio

En términos generales el sector de las plataformas de servicios virtuales es el que ha observado menos cambios y adaptaciones en lo referido al negocio, en comparación con los otros dos ámbitos de estudio (cuidados y reparto). Sin embargo existen algunas tendencias comunes a raíz del impacto de la COVID-19.



### Refuerzo de modelos B2B y alianzas con grandes empresas para convertirse en proveedores preferentes de talento externo.

Una de las tendencias más relevantes mencionadas por las plataformas ha sido el acercamiento y refuerzo de las relaciones B2B entre plataformas y empresas para establecer relaciones preferentes en la provisión de servicios externos profesionales. Algunas de las acciones que refuerzan esta tendencia han sido:

- Exención de comisiones asociadas a la solicitud de servicios por las empresas
- Provisión de paquetes de servicios especiales para empresas y fomento de la fidelización.
- Creación de guías y tutoriales para facilitar y promover la publicación de ofertas de trabajos.
- Fortalecimiento de las relaciones a largo plazo con las empresas para mantener su rol de intermediación entre empresa y usuario.

<sup>24</sup> A pesar de que el mencionado informe muestra la realidad de una única plataforma, hay que entender que Freelancer.com es uno de los portales con mayor número de usuarios en todo el mundo -con gran diferencia respecto al resto de plataformas participantes en este estudio-. Es por ello que la información del *Fast 50 report* puede indicar una tendencia general.



## OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ Las plataformas tienen una posición privilegiada para identificar y monitorear la **variación en la demanda de habilidades profesionales**, dada su naturaleza digital. Esta información puede ser muy relevante y estratégica para el desarrollo de diferentes iniciativas, como el desarrollo de ofertas de formación a su red de usuarios.



### Las plataformas más especializadas mantienen su foco en ámbitos y habilidades específicas.

De acuerdo con lo reportado por las plataformas participantes, la COVID-19 habría fortalecido una tendencia preexistente a la segmentación y especialización de las plataformas más pequeñas. Algunas acciones que refuerzan esta tendencia son:

- Cambio de foco hacia ámbitos y habilidades específicas para proveer servicios especializados.
- Transformación del modelo de negocio a modelos de suscripción focalizados en el cliente final.



### Creación de espacios colaborativos de ámbito social orientados a la crisis de la COVID-19.

De la misma manera que ha sucedido en otros sectores, muchas de las plataformas de servicios virtuales han lanzado iniciativas específicas para mitigar el impacto de la pandemia. Estas iniciativas se han focalizado en la generación de espacios colaborativos para que los profesionales puedan participar de proyectos sociales (pro-bono) y sanitarios orientados hacia grupos vulnerables.



## ACCIÓN DESTACADA

- ▶ La plataforma Vitalk ha desarrollado **chatbots para el sector sanitario** (tanto público como privado) orientados a descongestionar la asistencia sanitaria.
- ▶ La plataforma Malt lanzó el programa Readytohelp para estimular la **generación de proyectos sociales** mediante la cooperación pro-bono de usuarios de la plataforma.

## Cambios en la relación entre las plataformas y los profesionales

De la misma manera que ha sucedido con la adaptación del negocio, las plataformas de servicios virtuales no han sido especialmente activas en el lanzamiento de iniciativas para adaptar su relación con los profesionales. A pesar de ello a continuación se recogen algunas de las acciones emprendidas en este ámbito.

### a) Acciones orientadas a ofrecer más oportunidades laborales a los profesionales, con especial foco en los nuevos registrados:

- Congelación del **precio de las suscripciones** para los profesionales.
- Aumento del **número de interacciones** disponibles para los profesionales con el objetivo de poder presentar propuestas a más proyectos.
- Facilitar las **referencias de clientes externos a la plataforma** para mejorar la reputación y visibilidad de nuevos profesionales.
- Lanzamiento de **seminarios y cursos virtuales** para formar a los profesionales en nuevas habilidades demandadas.

### b) Soporte al trabajo en remoto para profesionales:

- Creación de **guías y recomendaciones** para trabajar en plataformas y de forma virtual.
- Creación de **herramientas y páginas informativas** para apoyar a los profesionales sobre cuestiones relacionadas con la fiscalidad y acceso a ayudas públicas.



#### ACCIÓN DESTACADA

- ▶ El aumento del número de nuevos profesionales ha generado una mayor competencia, en la que los perfiles nuevos están en una posición de desventaja debido a que carecen de un historial en la plataforma que respalde su trabajo y los posicionen mejor frente a trabajadores con mayor antigüedad. Para solventar esta situación la plataforma Upwork posibilitó a los nuevos usuarios aportar **testimonios de clientes externos** que avalaran su trabajo.
- ▶ La plataforma Malt lanzó una página informativa actualizada a diario para ofrecer información a sus profesionales en referencia a las **ayudas y subvenciones públicas** disponibles.



## OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ El fomento de la **percepción de comunidad** entre los profesionales puede convertirse en una ventaja competitiva e incrementar las oportunidades de generación de proyectos colaborativos a través de las plataformas.
- ▶ La creación de **asociaciones de trabajadores** de plataformas virtuales podría ayudar a proteger al colectivo y dotarlo de mayor representatividad en espacios de discusión pública.

## Afectación del marco regulatorio

Una opinión común que se reveló entre las plataformas de todos los sectores bajo análisis ha sido la necesidad de contar con marcos regulatorios que fortalezcan y fomenten el trabajo en remoto como medida de estímulo económico. En este sentido, existen varios países que ya han lanzado políticas públicas dirigidas al sector de plataformas. Algunas de ellas son:

- **El Salvador** ha impulsado diferentes políticas para fomentar y capacitar a sus jóvenes profesionales en el uso de plataformas de trabajo virtual. Estas iniciativas buscarían proporcionar una ventaja competitiva a jóvenes profesionales de El Salvador respecto a otros profesionales y así generar ingresos y trabajo en el país. Sin embargo, según las plataformas, todavía hay mucho margen para facilitar la contratación de estos profesionales y para su formalización.
- En **España** el Gobierno aprobó una bolsa de ayudas para la protección de los trabajadores autónomos que tuvieron que parar su actividad por la crisis. Sin embargo esta ayuda se limitó a aquellos trabajadores obligados a parar en seco su actividad, lo cual ocasionó que muchos de ellos optasen por frenar completamente su actividad para poder recibir la ayuda, o continuasen trabajando a pesar de la caída de la demanda.
- En **Argentina** las plataformas han manifestado que, en un contexto de restricción de acceso a las divisas, las empresas tienen limitaciones para la contratación virtual de profesionales en el extranjero.
- Otro caso destacado es el de **Barbados**, donde a raíz de la caída del turismo (principal fuente de ingresos del país) por la pandemia se optó por el lanzamiento de un visado de teletrabajador. Esta iniciativa buscaría fomentar la captación de trabajadores virtuales a nivel mundial y representar una ayuda a la industria turística local.



## OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR

- ▶ Promover políticas públicas para la **capacitación de los profesionales** en el uso de las plataformas de servicios virtuales como herramientas para la empleabilidad y generación de ingresos en países con economías deprimidas y altos niveles de desempleo, procurando un aumento de las protecciones y los beneficios disponibles para estos trabajadores.
- ▶ La eliminación de **sobrecostos financieros** podría ayudar a los países de América Latina a facilitar el trabajo en plataformas.
- ▶ Las plataformas laborales digitales permiten a los países la **exportación de servicios** asociados a perfiles de alto valor añadido; mientras que presentan una oportunidad para **activar la economía y el trabajo** en perfiles con menores niveles de cualificación y especialización.



## AMENAZA PARA EL SECTOR

- ▶ Una habilidad necesaria para tener una comunidad de profesionales competitivos en las plataformas de servicios virtuales es el **dominio del inglés** a nivel profesional. Carecer de esta competencia supone una limitación importante en el uso de este tipo de plataformas.
- ▶ El modelo de trabajo propuesto por las plataformas de servicios virtuales presenta grandes retos a nivel impositivo y de **fiscalidad**. Este hecho se debe a que el lugar donde se ubica el servicio, la plataforma, el cliente y el proveedor pueden no ser el mismo país.

## Impacto en la reputación del sector

Uno de los aspectos más relevantes del impacto de la COVID-19 en el sector del trabajo virtual es la validación del formato de trabajo que este sector promueve. A continuación se definen los impactos más relevantes, según las propias plataformas:

### a) Validación generalizada del trabajo en remoto como alternativa viable, efectiva y eficiente.

Probablemente se trate del mayor impacto de la pandemia en el sector: la validación del trabajo en remoto como alternativa viable, al mismo tiempo que se comprobaban sus ventajas e inconvenientes. A su vez, este hecho estaría generando dos tendencias en paralelo, según reportan las plataformas:

- **Impacto en las empresas.** Se estaría observando un cambio de mentalidad en las empresas con relación al trabajo en remoto. Más allá de la descentralización del lugar de trabajo, también se estarían observando ciertos cambios en la estructura laboral de las compañías, tendientes a modelos más flexibles que combinan equipos internos con profesionales externos.
- **Impacto en las plataformas.** Entre los principales esfuerzos de comunicación del sector de trabajo virtual antes de la pandemia, se encontraba la promoción del trabajo virtual como una alternativa viable, eficaz y compatible. En este sentido la crisis de la COVID-19 habría funcionado, por sí misma, como impulsora de esta modalidad de trabajo, permitiendo a las plataformas pivotar sus esfuerzos hacia otros intereses.

#### **b) Revalorización de la figura del profesional en el imaginario colectivo.**

Según las plataformas, la crisis de la COVID-19 está acelerando la revalorización de la figura del profesional como experto en su sector, lejos de la imagen estereotipada a la que en ocasiones se asociaba. Actualmente se estaría empezando a percibir al profesional como un experto externo imprescindible para desarrollar proyectos.

#### **c) Toma en consideración de las oportunidades de contratar talento internacional por parte de las empresas.**

Otro de los cambios generados por esta crisis habría sido el cambio de mentalidad de algunas empresas a la hora de contratar talento internacional y deslocalizado y reconocer las ventajas de trabajar con plataformas para la provisión de perfiles y habilidades específicas y puntuales. Las plataformas han observado esta tendencia principalmente entre empresas internacionales o de gran tamaño.



#### **AMENAZA PARA EL SECTOR**

- ▶ Un exceso de oferta de trabajo podría conllevar a una competencia en base a las tarifas y una tendencia a la baja de las retribuciones, lo que supondría una **precarización del sector**. Algunas plataformas reportan que esta tendencia ha empezado a manifestarse con la entrada de muchos profesionales que operan desde Asia.



#### **OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR**

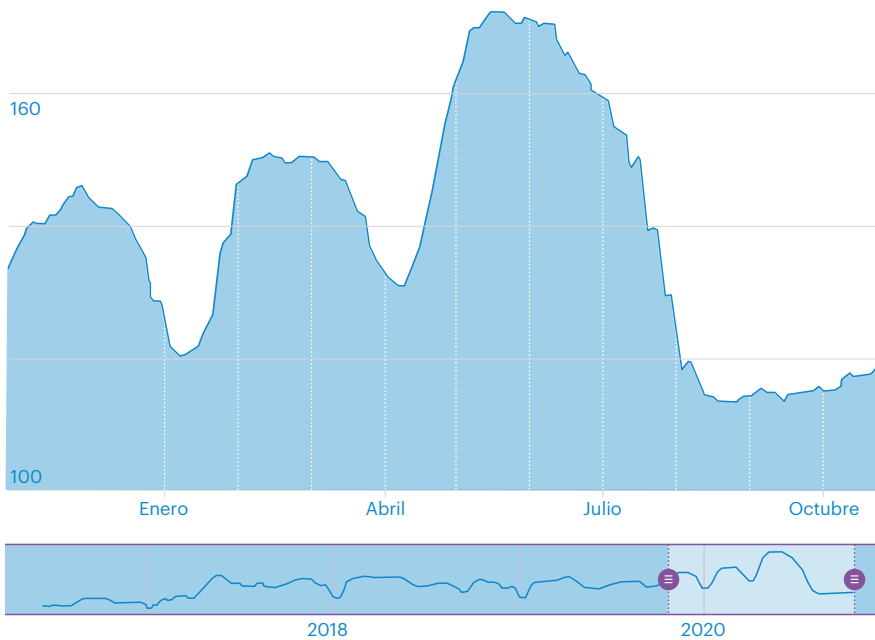
- ▶ La incorporación de **perfiles con alto valor añadido** repercute en la reputación y el posicionamiento competitivo de todo el sector.
- ▶ La expansión del **nómada digital** como modelo de vida autónomo y flexible favorece la reputación del sector y su consideración como un recurso valioso.

# Impacto de la COVID-19

## 01. Variación en la oferta y la demanda

### ONLINE LABOUR INDEX<sup>1</sup>

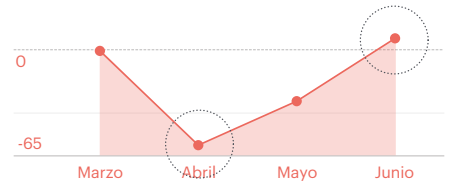
Variación global interanual de las interacciones en las plataformas de servicios virtuales



### A AUMENTO DE LA DEMANDA

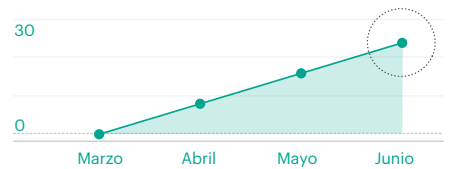
#### ESPAÑA

Caída del 65% de la demanda al principio de la pandemia y recuperación posterior



#### AMÉRICA LATINA

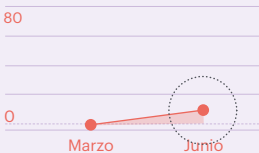
Crecimiento constante en torno al 23%



### B AUMENTO DE LOS NUEVOS PROFESIONALES

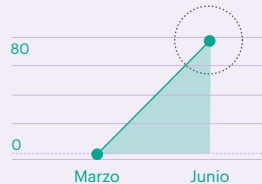
#### ESPAÑA

Aumento de alrededor del 10%



#### AMÉRICA LATINA

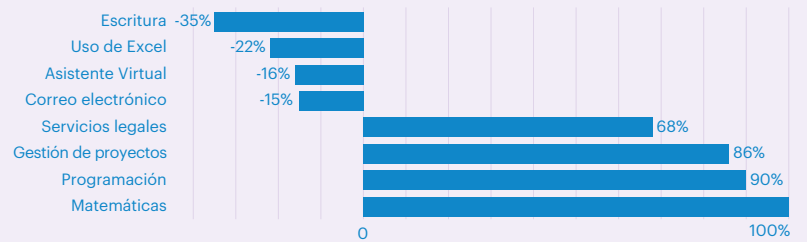
Aumento superior al 77%



### C NUEVOS TIPOS DE PROYECTOS Y HABILIDADES DEMANDADAS<sup>2</sup>

Proyectos: Diseño de videojuegos Comercio electrónico

Habilidades:



## 02. Cambios en los servicios y adaptación del negocio





## 03. Cambios en la relación entre las plataformas y los profesionales

### Refuerzo de las oportunidades de los freelancers

- ▶ **Aumento** del número máximo de propuestas a presentar
- ▶ **Referencias de clientes** externos para nuevos usuarios
- ▶ **Congelación del coste** de la suscripción a las plataformas
- ▶ **Lanzamiento de seminarios** online para reforzar sus habilidades

### Soporte al trabajo en remoto

- ▶ **Guías y recomendaciones** para el trabajo virtual
- ▶ **Consejos para operar** en plataformas digitales durante la pandemia



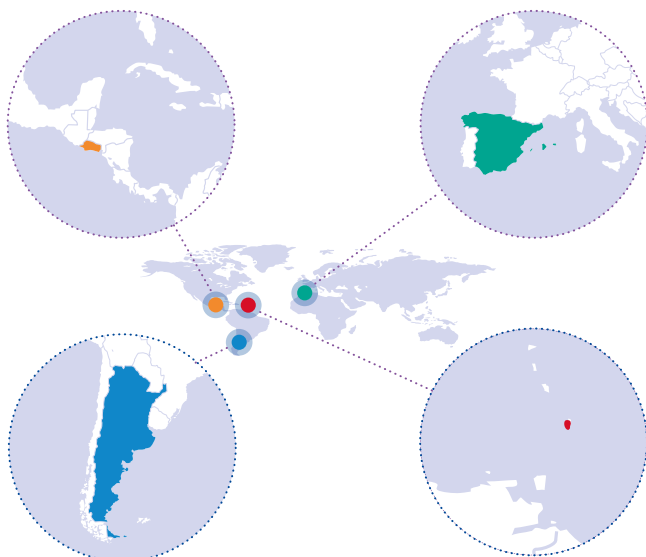
## 04. Afectación del marco regulatorio

### El Salvador

Capacitación de jóvenes en el uso de plataformas de trabajo virtual

### España

Subsidios y prestaciones extraordinarias para trabajadores autónomos



### Argentina

Limitación de la contratación virtual de profesionales extranjeros debido a las restricciones de acceso a divisas

### Barbados

Lanzamiento de un visado especial para captar trabajadores digitales extranjeros y compensar la caída del turismo

## 05. Impacto en la reputación del sector

**Validación generalizada del trabajo en remoto como alternativa viable, efectiva y eficiente**



### Impacto en las plataformas

Revalorización de las plataformas debido a la validación de su propuesta de valor: el trabajo virtual

### Impacto en los freelancers

Mejora de su imagen como experto externo

### Impacto en las empresas

Cambio en su estructura laboral y mayor predisposición a la externalización de servicios y a la captación de talento deslocalizado

# Conclusiones

---

La pandemia de la COVID-19 y las medidas adoptadas por diferentes actores sociales en respuesta a la misma han generado un gran impacto en el ámbito de la economía de plataformas. En la mayoría de los casos, las plataformas laborales digitales se han adaptado a esta crisis a través de medidas urgentes y reactivas. Esto se debe principalmente a la rapidez con la que la COVID-19 ha cambiado el entorno en el que operaban y la necesidad de readaptar su modelo de negocio y la relación con los trabajadores.

Destaca especialmente el reto que ha supuesto para las plataformas adaptarse a las variaciones de la demanda, las nuevas tendencias de consumo y la necesidad de ofrecer servicios seguros, minimizando interacciones o ampliando el volumen de tareas realizadas en remoto. Estos retos han sido los principales vectores de cambio tanto en los servicios virtuales, como en los cuidados y el reparto.

En lo que refiere a la **demanda de servicios y la oferta de trabajadores** de plataformas laborales digitales, se ha observado una variación diferenciada dependiendo del servicio, el país y la etapa de evolución de la pandemia. Sin embargo, en algunos casos -como el reparto de productos de supermercado en América Latina o los servicios de cuidados de gente mayor a medio y largo plazo en España- la demanda ha experimentado un aumento muy relevante alcanzando unos registros que no se esperaba lograr hasta dentro de dos o tres años.

La limitación del contacto presencial, con el confinamiento como máximo exponente, ha sido la principal causa que ha llevado tanto a clientes como a trabajadores a buscar nuevas formas de consumo y trabajo virtual. En este contexto las plataformas digitales han jugado un papel fundamental para atender este auge.

Sin embargo es importante puntualizar que también existen sectores o mercados en los que la demanda ha tenido tendencias decrecientes o cíclicas. Un ejemplo de estas tendencias son los servicios de cuidados puntuales, en los que se ha observado una caída del 72% en España y del 66% en Argentina.

Por otro lado, todos los sectores han identificado un aumento en el número de personas dispuestas a trabajar a través de la plataforma. Los representantes de las plataformas lo vinculan en gran medida a la suspensión temporal o total de contratos de trabajo, aumento de personas desempleadas, etc. Esta tendencia ha sido más relevante en América Latina donde se han observado aumentos de entre el 38% y el 77% dependiendo del sector, mientras que en España los aumentos han sido de entre el 10% y el 17% según el sector.

Si bien es cierto que las acciones de **adaptación del negocio** han sido dispares entre sectores y plataformas, parece existir una tendencia transversal en todas ellas hacia un mayor nivel de seguridad en el servicio y una minimización de riesgos tanto para los colaboradores de la plataforma como para mantener la confianza de los clientes y usuarios. Todos los sectores, con especial incidencia en los cuidados y el sector del reparto han tratado de disipar las posibles dudas de la opinión pública respecto a la seguridad de su servicio, evitando así una potencial caída de la demanda (como sí ha sucedido en otros sectores).

Otra tendencia relevante ha sido el lanzamiento de acciones dirigidas a la conversión y fidelización de los clientes. Un ejemplo es el sector de los repartos, en el que las plataformas han lanzado paquetes de acciones dirigidas a fomentar la digitalización de los comercios y restaurantes más tradicionales y analógicos, con la intención de extender su venta electrónica más allá de la pandemia. En este sentido, las plataformas han jugado un papel importante, ofreciendo tanto infraestructura como servicio.

De la misma manera, la tendencia transversal en lo que se refiere a la **relación entre plataforma y trabajador** ha sido la de establecer nuevos protocolos de actuación sin contacto para aumentar la seguridad del trabajador y la del propio servicio. Aunque existen ciertas diferencias entre sectores y plataformas, de forma general se han lanzado cuatro grupos de acciones para proteger a los trabajadores independientemente de su laboralidad:

- Eliminar o minimizar el contacto físico en la prestación de servicios;
- poner a disposición de los trabajadores equipos de protección individual;
- capacitar a los trabajadores sobre cómo operar en este nuevo contexto; e
- informar sobre ventajas fiscales y paquetes de ayudas públicas disponibles para el colectivo.

Cabe resaltar que también ha existido diversidad en el nivel de alcance de estas medidas, lo que ha derivado en manifestaciones públicas de disconformidad por parte de los espacios de representación de trabajadores en algunos países.

Por otro lado, la pandemia ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad de los colectivos que trabajan en plataformas laborales digitales y en muchos casos la relación asimétrica de poder existente entre plataforma y trabajador. Una propuesta de algunas plataformas ha sido fomentar el asociacionismo, con el objetivo de empoderar al colectivo de trabajadores.

Mientras que en algunos sectores como los repartos en España, las asociaciones de repartidores existen desde hace años, en otros, como los cuidados, tanto en España como en América Latina, aún son pocas o poco representativas las asociaciones de trabajadores existentes. Fomentar el asociacionismo de los trabajadores puede ayudar a empoderar al colectivo y equilibrar la relación de poder entre plataformas y trabajadores.

A pesar de que las plataformas laborales digitales han desafiado los diferentes **marcos regulatorios** desde que aparecieron, en algunos casos bordeando los límites de los indicios de laboralidad, al cierre de esta publicación, no parece que la COVID-19 haya fomentado puntos de encuentro entre el sector de la economía de plataformas y las autoridades públicas, más allá de ciertos momentos de cooperación propios de una crisis como ésta.

La pandemia ha expuesto la vulnerabilidad de los trabajadores de plataformas, fortaleciendo el debate en torno a sus derechos, seguridad y retribución. Asimismo, la pandemia ha fortalecido el papel de las plataformas laborales digitales como fuente de empleo (aunque no necesariamente de calidad), destacando así la urgencia por regular este sector de manera que se potencien las oportunidades de generación de ingresos para muchos trabajadores, en un marco sostenible de protección y plenos derechos laborales.

Por otro lado, la crisis generada por la pandemia también ha resaltado el reto a nivel fiscal y recaudatorio que implica el auge del trabajo en plataformas laborales digitales a escala global, con sus nuevas formas de relación laboral y su capacidad de operar internacionalmente. Un ejemplo de ello es el caso del sector de los servicios virtuales, donde existe una alta

deslocalización del trabajo, y en la que nos podemos encontrar con que el servicio (lugar en el que se desarrolla el servicio), la plataforma (a través de la cual se ofrece el servicio), el cliente (empresa que solicita el servicio) y el proveedor (profesional) no tienen por qué compartir el mismo país, ni siquiera continente. Este hecho dificulta en gran medida la recaudación de impuestos y la tributación por los servicios debido a la inexistencia de marcos que regulen claramente estas relaciones laborales desde múltiples localizaciones.

En lo que se refiere a la **reputación del sector**, hasta inicios de 2020, las plataformas digitales han sido observadas, por lo general, con cierto recelo. Cuestiones como su modelo laboral, la opacidad de su negocio o las acusaciones de fomentar la precariedad laboral han afectado a la reputación del sector en su conjunto, muchas veces por efecto de la generalización.

Aunque no podemos afirmar que la COVID-19 haya impactado positivamente en la reputación del sector, sí es cierto que se ha observado un cierto consenso en torno al relevante papel que muchas de estas plataformas han jugado durante los meses más duros de esta crisis. El aumento en la demanda ha sido también un efecto de cierta validación del modelo por necesidad, en el sentido de un cierto reconocimiento a la cobertura de carencias existentes. Así, será interesante observar si la pandemia acaba por generar un cambio en la opinión pública sobre la relevancia social de las plataformas, al mismo tiempo que éstas promueven cambios en su operativa, su transparencia y su relación con los trabajadores.

Este informe recoge el impacto de la pandemia en diferentes plataformas laborales digitales durante los primeros meses de pandemia (entre febrero y julio de 2020) tanto en España como en varios países de América Latina. A partir de aquí se plantea la pregunta de qué cambios han sido puntuales y cuáles han venido para quedarse.

Tal y como se explica en estas páginas, las plataformas han desarrollado diferentes acciones e iniciativas reactivas, dirigidas a maximizar las tendencias favorables y minimizar las perjudiciales. En este sentido el interrogante más relevante desde el punto de vista de las plataformas es si lograrán en el medio y largo plazo pasar de este modo reactivo, frente a las demandas de un contexto de emergencia, a una posición más proactiva, ante las exigencias de un futuro todavía incierto.

En este contexto serán las tendencias exógenas como los cambios en los patrones de consumo, la estabilización de la demanda o la regulación de la economía de plataformas las que marcarán el futuro del sector y la adaptación de las plataformas laborales digitales a esta nueva realidad.

# Referencias

Adobe. (2020). 2020 Digital Economy Index. [online] Disponible en: <https://www.adobe.com/ca/experience-cloud/digital-insights/digital-economy-index.html>

Agencia Central de los Organismos de la Seguridad Social (URSSAF). República Francesa. (2020). Cheque de Empleo de Servicio Universal (CESU). [online] Disponible en: <https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil.html>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe. ¿Cómo puede la tecnología facilitar la recuperación del empleo tras la COVID-19? [online] Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-futuro-del-trabajo-en-America-Latina-y-el-Caribe-Como-puede-la-tecnologia-facilitar-la-recuperacion-del-empleo-tras-el-COVID-19-Version-interactiva.pdf>

Banco Interamericano de desarrollo. (2020). La atención a la dependencia es un tema de género. [online] Disponible en: <https://blogs.iadb.org/igualdad/es/cuidadoras-y-envejecimiento/>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). Panorama de envejecimiento y dependencia en América Latina y Caribe. [online] Disponible en: <https://publications.iadb.org/en/panorama-de-envejecimiento-y-dependencia-en-america-latina-y-el-caribe>

Business of Apps. (2020). Zoom revenue and Usage Statistics Zoom statistics (2020). [online] Disponible en: <https://www.businessofapps.com/data/zoom-statistics/>

Digital Future Society. (2021). El sector de los cuidados a domicilio en España en la nueva era digital. Barcelona, España.

Freelancer.com. (2020). Freelance labor demands increase as employment trends shift from strong global economy to impact of COVID-19. [online] Disponible en: <https://s3.amazonaws.com/press.freelancer.com/Fast%2050%20Q1%202020%20%281%29.pdf>

IAB Spain. (2020). Estudio Anual de E-commerce 2020. [online] Disponible en: <https://iabspain.es/estudio/estudio-anual-de-ecommerce-2020/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. República Argentina. (2020). Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH). Segundo Semestre de 2020. [online] Disponible en: [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado\\_trabajo\\_eph\\_2trim20929E519161.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado_trabajo_eph_2trim20929E519161.pdf)

Instituto Nacional de Estadística. (2020). Asalariados por sexo y rama de actividad. 2020T3. [online] Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4200#!tabs-tabla>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Equipos de protección personal ideados para prevenir la infección en trabajadores en contacto con el virus. [online] Disponible en: <https://www.who.int/teams/health-product-and-policy-standards/access-to-assistive-technology-medical-devices/medical-devices/priority-medical-devices-for-covid/ppe-covid>

Otto Kässi, Vili Lehdonvirta, Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 137, 2018, Pages 241-248. [online] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162518301331?via%3Dihub>

Presidencia del Gobierno. Gobierno de España. (2020). Actualización sobre el estado de alarma. [online] Disponible en: <https://www.lamoncloa.gob.es/covid-19/Paginas/estado-de-alarma.aspx>

Reino de España. (2020). Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo de 2020, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Boletín Oficial del Estado, 1 de abril de 2020, núm. 91, sec. I. página 27885 a 27971. [online] Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/01/pdfs/BOE-A-2020-4208.pdf>

República Argentina. (2020). Decreto 310/2020, del 23 de marzo de 2020, por el que se instituye el Ingreso Familiar de Emergencia. Boletín Oficial de la República de Argentina, 24 de marzo de 2020. [online] Disponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227113/20200324>

Sistema Público de empleo Estatal. (2020). Expedientes de regulación de empleo. Sistema de despidos temporales al que las empresas afectadas por la crisis de la COVID-19 se han acogido masivamente en España. Disponible en: <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/FAQS/expedientes-regulacion-empleo>

The iLabour Project. (2020). Online Labour Index. [online] Disponible en: <https://ilabour.oii.ox.ac.uk/category/oli>

Windows Central. (2020). Microsoft Teams hits 75 million daily active users, up from 44 million in March. [online] Disponible en: <https://www.windowscentral.com/microsoft-teams-hits-75-million-daily-active-users>

# Agradecimientos

Este informe ha sido posible gracias al trabajo de:

## Autora coordinadora

- **Liliana Arroyo**, dra. en sociología, especialista en innovación social digital, ESADE

## Coautores

- **Marc Payola**, coordinador, Digital Future Society Lab
- **Erika Molina**, especialista, BID Lab

Agradecer, también, el apoyo de los equipos de Digital Future Society, BID Lab y las distintas plataformas participantes.

## Equipo de Digital Future Society

- **Cristina Colom**, directora, Digital Future Society
- **Natalia Gozdur**, directora, Digital Future Society Lab
- **Olivia Blanchard**, investigadora, Digital Future Society Think Tank

## Equipo de BID y BID Lab

- **César Buenadicha**, jefe de la Unidad de Discovery, BID Lab
- **Oliver Azuara**, economista sénior, División de Mercados Laborales, Banco Interamericano de Desarrollo
- **Mónica Takako Otsuka**, analista, Banco Interamericano de Desarrollo



## Plataformas participantes

Aiudo, AMIA, Bossabox, Cuideo, Deliveroo, Depencare, El Mercadito, Familiados, Freelancer, Glovo, Hugo, Joyners, JustEat, Llegamos a tu casa, Malt, Moova, Mox, NannyHome, Pedisuper, Rangri, Rappi, Sitly, SoyDeliver, SoyFreelancer, Stuart, Tipti, TuNanny, Uassistme, Vitalk, Vittude, Wabi, Wisar, Workana y Zolvers.

## Citación

Por favor, cite este informe de la siguiente manera:

- Digital Future Society y Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). **Economía de plataformas y COVID-19. Una mirada a las actividades de reparto, los cuidados y los servicios virtuales en España y América Latina.** Barcelona, España.





