

# Covid-19: Estrategias de adaptación en la economía de plataformas

Javier  
Madariaga

Erika  
Molina

Graciana  
Rucci

Laura  
Ripani

Claudia  
Vazquez



## Abstracto

La COVID-19 y las distintas medidas que los gobiernos de América Latina han implementado como respuesta poseen impactos diferenciados sobre los trabajadores de la economía de plataformas y sobre quienes demandan sus servicios. Durante la etapa temprana de confinamiento, las plataformas digitales han demostrado una alta capacidad de adaptación e innovación modificando sus modelos de negocio, brindando servicios nuevos y adaptados, e implementando programas orientados a aliviar el impacto de la crisis entre quienes interactúan a través de ellas, las comunidades donde operan, y los sistemas de salud y atención ciudadana.

Partiendo del caso argentino, pero permitiendo realizar extrapolaciones al resto de la región, esta nota aporta evidencia sobre las vulnerabilidades de los trabajadores de plataformas que han quedado expuestas tras la crisis sanitaria, destacando la urgencia de abordar problemas no resueltos y la necesidad de contar con regulaciones claras que los protejan. Por su parte, la nota destaca las oportunidades que los modelos digitales de intermediación laboral representan frente a la necesidad de dinamizar el mercado de trabajo, reconvertir habilidades y generar oportunidades de generar y complementar ingresos con bajas barreras de entrada.

Esta nota aporta ideas y recomendaciones que pueden contribuir a generar sinergias entre las medidas instrumentadas por el sector público tendientes a atenuar los efectos de la pandemia sobre los trabajadores y las economías locales y aquellas implementadas por plataformas del sector privado, para lograr una mayor eficiencia y disminuir los riesgos a los que se enfrenta toda la población, pero en particular aquellos que parten de situaciones de mayor vulnerabilidad.

Copyright © 2020 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas

(CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son 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 de BID Lab (FOMIN) ni de los países que representa.





# CONTENIDO

<b>1</b>	Introducción _____	pag.4
<b>2</b>	Vulnerabilidades expuestas _____	pag.7
<b>3</b>	Respuesta de política pública que alcanzan a los trabajadores de plataformas _____	pag.11
<b>4</b>	La respuesta de las plataformas _____	pag.12
<b>4.1</b>	Medidas implementadas o propuestas en apoyo a la comunidad dentro de la plataforma (usuarios-clientes y usuarios-trabajadores) _____	pag.12
<b>4.2</b>	Medidas implementadas en apoyo a población general _____	pag.15
<b>4.3</b>	A disposición de la autoridad sanitaria y el personal de la salud _____	pag.17
<b>5</b>	Conclusión y propuestas de próximos pasos _____	pag.20
<b>6</b>	Anexo _____	pag.22
<b>7</b>	Referencias _____	pag.24

# 1 INTRODUCCIÓN

Desde que la OMS definió a la COVID-19 como pandemia el 11 de marzo del 2020, las decisiones de política pública de la mayoría de los Estados se centraron en reducir la tasa de reproducción y evitar el colapso de los sistemas sanitarios. El modelo implementado por China, seguido luego por países como Italia y España, del cual se hizo eco la Argentina y gran parte de los países sudamericanos (Tabla 1), se

centra en el confinamiento domiciliario y el cese de actividades no esenciales como estrategia para contener la propagación del virus. Sin embargo, existen profundas diferencias en cómo las decisiones de política afectan, desde un punto de vista económico y sanitario, a diversas industrias y sectores sociales.

**Tabla 1:** Anuncios de Política en respuesta al Coronavirus al 27 de marzo de 2020

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	PARAGUAY	URUGUAY	USA
TELETRABAJO	Confinamiento obligatorio a escala nacional desde el 20 de marzo	En algunos casos	Confinamiento obligatorio en 7 comunas de la región metropolitana (1.3M personas) desde el 26/03.	Confinamiento a escala nacional desde el 21 de marzo	Depende	Depende
CIERRE DE ESCUELAS		Si	Si		Si	Si
CIRCULACIÓN LIMITADA		En algunos estados	Toque de queda a nivel nacional desde el 22 de marzo entre 10pm y 5am		Si	Si
RESTRICCIONES A REUNIONES COLECTIVAS						
CONTROL DE FRONTERAS / CANCELACIONES DE VUELOS	Si Incluye cierre de fronteras	Si Incluye cierre de fronteras	Si Incluye cierre de fronteras	Si Incluye cierre de fronteras	Si Incluye cierre de fronteras	Si
MULTAS / PRISIÓN POR ROMPER LA ORDEN DE CUARENTENA	Si	Si	Si	Incluye sanciones por no permitir licencias por enfermedad o por no pagar salarios durante la cuarentena.		

Fuente: IDB Southern Cone Department

La crisis sanitaria y los impactos económicos que acarrea han llevado a los gobiernos a adoptar un conjunto de medidas para paliar sus efectos. De igual manera, la situación brinda una oportunidad sin precedentes a los líderes empresariales para poner en práctica aquella promesa que fue tema central del manifiesto Davos 2020<sup>(1)</sup> de virar hacia un liderazgo con propósito a través de un *stakeholder capitalism*<sup>(2)</sup> y priorizar no solo las necesidades de sus accionistas, sino también las de sus trabajadores, clientes, el ambiente y la sociedad en su conjunto. Este último punto cobra especial relevancia en el caso de la Economía de plataformas, en particular considerando que estos modelos de negocios surgieron bajo el concepto de economía colaborativa.

De acuerdo con un estudio de BID Lab, la OIT y CIPPEC<sup>(3)</sup>, los trabajadores que prestan servicios a través de plataformas digitales en Argentina representaban a fines del 2018 el 1% de la población ocupada, y se agrupaban principalmente en dos segmentos con características y competencias sustancialmente diferenciadas: **i)** servicios presenciales de baja calificación, como mensajería, transporte de pasajeros y limpieza, entre otros, y **ii)** servicios no presenciales que requieren de una calificación media/alta, como por ejemplo programación, diseño y traducción (Madariaga et al, 2019). El surgimiento y expansión de plataformas se volvió una oportunidad de generación de ingresos para miles de personas, oportunidad que cobra especial relevancia durante los ciclos recesivos de la economía. Además, estas funcionan también como herramientas que facilitan el surgimiento y la subsistencia de pequeñas y medianas organizaciones dependientes de una red externa de recursos deslocalizados.<sup>(4)</sup>

Muchas de estas plataformas digitales de intermediación han logrado insertarse y ganar mercados rápidamente a través de modelos de negocios que en muchos casos solo son viables a partir de los ahorros en cargas salariales que implica encuadrar a sus trabajadores bajo esquemas independientes. El citado estudio de BID Lab, CIPPEC y la OIT, incluye un análisis de diferentes variables asociadas al nivel de control que las principales plataformas presentes en el país ejercen sobre el proceso productivo y de organización del trabajo. Las conclusiones ponen de manifiesto que en algunos casos el nivel de dependencia técnica y económica de los trabajadores para con las plataformas es elevado, evidenciando que el vínculo laboral presenta características propias tanto del trabajo autónomo como de una relación de dependencia. El encuadre de estos trabajos dentro de las diferentes modalidades de empleo es una discusión que en la mayoría de los países donde operan no ha encontrado aún soluciones regulatorias definitivas, y ha sido la principal causa de tensión en los vínculos entre plataformas, sector público y trabajadores freelance (Alaimo et al, 2019).

1. <https://www.weforum.org/agenda/2019/12/davos-manifesto-2020-the-universal-purpose-of-a-company-in-the-fourth-industrial-revolution>
2. El concepto engloba la idea de que el fin de las empresas no es maximizar el valor de las acciones sino satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas (stakeholders): clientes, empleados, socios, la comunidad y la sociedad en general.
3. <https://publications.iadb.org/es/economia-de-plataformas-y-empleo-como-es-trabajar-para-una-app-en-argentina>
4. La estructura organizativa tradicional se caracteriza por una alta internalización de procesos y recursos como estrategia para reducir los costos de transacción y coordinación.

La ausencia de una regulación específica en algunos casos y el incumplimiento de la legislación laboral vigente en otros, deja a los trabajadores librados a la autorregulación establecida de manera unilateral por las propias plataformas. Por su parte, el carácter autónomo de su trabajo les otorga mayor flexibilidad para decidir cuánto o cuándo trabajar, pero menos derechos y beneficios en comparación al trabajador asalariado (ej.: cobertura en caso de accidente de trabajo, seguro por desempleo, licencias pagas, representación sindical, estabilidad de ingresos). Esta realidad, sumada al contexto de aislamiento social que los países han asumido para frenar el avance del virus, resalta la vulnerabilidad en la que se encontraban.

La COVID-19, y los impactos que está teniendo en muchos trabajadores de plataformas, pone de manifiesto la urgencia de atender temas no resueltos tales como la cobertura contra riesgos que hoy tienen estos trabajadores y la necesidad de contar con regulaciones claras al respecto. Es necesario, en ese sentido, entablar con carácter prioritario un diálogo constructivo entre el sector público y las plataformas que permita a estas operar de forma efectiva, brindando oportunidades de generación de ingresos para muchos trabajadores, en un marco de protección y derechos laborales sostenible.

Esta nota recoge cómo la economía de plataformas ha reaccionado frente a la emergencia marcada por la crisis sanitaria, en particular durante las etapas tempranas de confinamiento, destacando una alta capacidad de adaptación e innovación. En un 100% de los casos analizados, las

plataformas han avanzado en adaptar sus modelos de negocios y operaciones, implementando medidas tendientes a aliviar el impacto de la crisis durante la etapa de confinamiento entre quienes operan dentro de la plataforma (usuarios-clientes, usuarios-trabajadores, y comercios) y el público en general, así como diseñando acciones para apoyar la gestión de la crisis sanitaria por parte de la autoridad pública.

Esta nota busca aportar ideas y evidencia que contribuyan a generar sinergias entre las medidas instrumentadas por el sector público tendientes a atenuar los efectos de la pandemia sobre los trabajadores y las economías locales durante la crisis sanitaria, y aquellas implementadas por plataformas del sector privado para lograr una mayor eficiencia y disminuir los riesgos a los que se enfrenta toda la población, pero en particular aquellos que parten de situaciones de mayor vulnerabilidad. Así también, se espera que el documento contribuya a visibilizar las nuevas oportunidades y efectos no deseados de una industria que puede cobrar nuevas significancias en la etapa de apertura progresiva y recuperación de la economía, y que aún demanda soluciones regulatorias que garanticen un sistema de protección que cubra a todos los trabajadores sin distinción.

## 2 VULNERABILIDADES EXPUESTAS

Tomando como punto de partida el caso de Argentina, pero pudiendo realizar extrapolaciones al resto de países de la región, resulta de particular interés comprender de qué manera la crisis sanitaria ha afectado a los trabajadores de plataformas, aumentando sus niveles de vulnerabilidad. La mayoría de las plataformas que operan en el país afirman que los trabajadores que prestan servicios a través de las aplicaciones son independientes, cuyas principales implicancias en comparación al trabajador asalariado, resultan en la ausencia de una cobertura por riesgos de trabajo, seguro por desempleo o licencias pagas. La excepción es Zolvers, que convoca principalmente trabajadores domésticas (predominantemente mujeres) y sostiene que son asalariadas cuando prestan servicios regulares a un mismo cliente.<sup>(5)</sup>

En particular, y durante la etapa de confinamiento, los ingresos de los trabajadores de la economía de plataformas se ven afectados por, **i)** ausencia de permiso para trabajar, **ii)** autoaislamiento, **iii)** contagio, y, **iv)** contracción de la economía.

En primer lugar, el decreto de necesidad y urgencia N° 260/2020 declaró el aislamiento social, preventivo y obligatorio a nivel nacional a partir del 20 de marzo, mante-

niendo cierto nivel de normalidad en la producción de tan solo un 41% de las actividades económicas que se declararon como servicios esenciales, entre las cuales se encuentran la producción agropecuaria, la salud, la seguridad, la función pública, el comercio de alimentos y medicamentos, y los servicios de electricidad, agua, gas y comunicaciones. La medida prohibió la circulación y en consecuencia imposibilitó trabajar y generar ingresos, al menos en una etapa temprana, a una gran porción de trabajadores independientes e informales, incluidos un 67% de trabajadores de plataformas aproximadamente<sup>(6)</sup> (Tabla 2).

Los sectores más afectados fueron aquellos intensivos en trabajo, destacando la industria del turismo y del ocio. De manera inmediata, todas aquellas personas que alquilaban propiedades enteras o parciales para alojamiento temporal

---

5. En Argentina, de acuerdo a la ley 26.844, las condiciones del trabajo doméstico se rigen por un Régimen Especial de Contrato de Trabajo para Personal de Casas Particulares.

6. Estimaciones propias a partir de datos provistos en el marco de la publicación "Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?", CIPPEC-BID - OIT, 2019) y datos actualizados aportados por algunas plataformas. Equivale a 100% trabajadores UBER, 100% Anfitriones de Airbnb, 80% de Home Solution, 90% de Zolvers, entre otros.



a través de plataformas como Airbnb, de los cuales un 57% son mujeres y un 45% mayores de 49 años<sup>(7)</sup>, se vieron imposibilitadas de generar ingresos.

Por el lado de transporte de pasajeros, los taxistas y choferes con licencia pueden operar con restricciones, pero conductores de plataformas como Uber o Beat, que superan los 65.000 trabajadores activos y de los cuales un 65% tiene a la plataforma como su principal fuente de ingresos (Madariaga et al, 2019), se han encontrado imposibilitados de prestar y cobrar por el servicio. Conductores de aplicaciones como Cabify, que se encuentran debidamente registrados como remises, se encuentran exceptuados del aislamiento, sin embargo, la facturación se vio significativamente afectada por la escasa circulación de personas en las ciudades. El sector de entregas a domicilio y mensajería, que se desempeña principalmente en cuatro plataformas (Uber Eats, Rappi, Glovo, PedidosYa) se encuadró dentro de los servicios esenciales para la población.

En lo que respecta a prestaciones del servicio doméstico, se considera esencial únicamente el servicio de cuidado de personas dependientes (adultos mayores, con discapacidad, niños y adolescentes). En la plataforma Zolvers, con 22.000 trabajadoras activas previo a la cuarentena, tan solo el 7% de los trabajos responden a este tipo de servicio<sup>(8)</sup>. En todos los casos, el empleador debe continuar pagándole las retribuciones y contribuciones habituales, pero la ausencia de un sistema eficaz de multas por faltar a la norma, junto con el alto nivel de informalidad del sector<sup>(9)</sup>, dificulta su cumplimiento. Respecto a trabajadores que se dedican a tareas de mantenimiento y reparación en el

hogar, solo se encuentran exceptuados quienes se dediquen al mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones) y atención de emergencias. Dentro de este sector intermedian trabajo plataformas como Home Solution, y se vieron afectados con una reducción casi total en la demanda de servicios por parte de individuos.

Para el caso de trabajadores que ofrecen servicios no presenciales<sup>(10)</sup> (*freelancers*), si bien el teletrabajo es intrínseco al tipo de servicio y por tanto se encontraba preparado para este contexto, el impacto viene por el lado de la demanda. La mayor porción de demandantes de este tipo de servicios son PyMes, y ante un contexto adverso, las contrataciones de recursos externos es la principal válvula de ajuste en el corto plazo. A pesar de esto, por el lado de la oferta, las altas de nuevos usuarios (trabajadores en búsqueda de nuevas oportunidades de ingresos) durante la segunda semana de cuarentena obligatoria dentro de la plataforma Workana superó en un 50%<sup>(11)</sup> el promedio de las semanas anteriores.

---

7. Datos sobre las características de los trabajadores de plataformas obtenidos de la Encuesta a trabajadores de plataformas, 2018 (ETP18).

8. Dato provisto por Zolvers, corresponde a marzo 2020.

9. En Argentina, al igual que el resto de la región, el sector está caracterizado por altos niveles de informalidad con un 75% de trabajadoras no registradas según datos de la Encuesta permanente de Hogares (EPH). Para el caso de quienes operan a través de Zolvers, la porción desciende al 45%.

10. También conocidos como *cloud work* o *web based work*.

11. Datos aportados por la propia plataforma.

**Tabla 2:** Impacto del DNU N° 260/2020 sobre los trabajadores de plataformas seleccionadas.

		DESCRIPCIÓN	AFECTACIÓN DEL DECRETO 260-2020 DE AISLAMIENTO OBLIGATORIO (ARGENTINA)
TRANSPORTE DE PASAJEROS	CABIFY	Plataforma tecnológica de movilidad con operaciones en España, Portugal y América Latina. Funciona tanto desde su web como a través de su app para celulares con pagos integrados por tarjeta de crédito (TC).	Se ajusta a la regulación de remises (servicio exceptuado), por lo tanto, pueden operar con restricciones y afectados por la baja circulación de personas.
	UBER	Plataforma tecnológica de movilidad con operaciones en más de 60 países en los 5 continentes, a través de su software de aplicación móvil con pagos integrados por TC y en efectivo.	La compañía anunció mediante un mail masivo el cese temporal de actividades lo que se tradujo en una inhabilitación masiva de todas las cuentas.
ALOJAMIENTO	AIRBNB	Plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos mediante la cual los anfitriones pueden publicitar y contratar el alquiler de sus propiedades con huéspedes particulares.	A partir de la paralización de la actividad del sector turismo, los ingresos que perciben los anfitriones por alquilar sus propiedades a través de plataformas se han visto severamente afectados.
MENSAJERIA	UBEREATS	Plataforma on-line de pedido de comida a domicilio creada en 2014 por Uber. Sus operaciones en Argentina comenzaron a fines del 2018 en la ciudad de Mendoza y en 2019 en CABA.	Quedan exceptuadas del cumplimiento del "aislamiento social, preventivo y obligatorio" y de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia, entre los cuales se encuentran "Reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad".
	RAPPI	Multinacional colombiana, facilita intermediación entre repartidores y personas físicas/jurídicas que requieren servicios de cadetería mediante app móvil.	
	GLOVO	Glovo es una startup española que se dedica a la compra, recogida y envío de pedidos a través de repartidores mediante su app móvil con pagos integrados por tarjeta de crédito.	
SERVICIOS DEL HOGAR	HOMESOLUTION	Plataforma con operaciones en 6 países de Sudamérica. Vincula necesidades hogareñas de mantenimiento y mejora, con profesionales recomendados por la comunidad a través de su sitio web.	Quedan exceptuados quienes se dediquen al mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones, etc.) y atención de emergencias.
	ZOLVERS	Una plataforma argentina a través de la cual se pueden contratar trabajadores domésticos y cuidadores/as de personas dependientes. Opera en ciudades de Argentina, México, Colombia y Chile	Es considerado esencial únicamente el servicio de cuidado de personas dependientes. En todos los casos, el empleador debe continuar pagando contribuciones y retribuciones habituales.
SERVICIOS DE CONOCIMIENTO	WORKANA	Empresa con sede en Argentina, Brasil, Colombia y México cuya plataforma de mercado de trabajo remoto, facilita la contratación de trabajadores independientes.	No son afectados de manera directa.

Fuente: IDB Lab a partir de información disponible en los sitios webs de las distintas plataformas, comunicados de prensa corporativos y fuentes de noticias acreditadas, así como testimonios o información provista por los gestores de las propias plataformas en Argentina

La segunda causa por la cual los ingresos de los trabajadores de plataformas se ven afectados se refiere a las situaciones de auto confinamiento, que encontrándose exceptuados del aislamiento social preventivo y obligatorio, poseen motivos particulares que los obligan a permanecer aislados e imposibilitados de trabajar. Entre este grupo encontramos: **i)** trabajadores pertenecientes a grupos de riesgo frente al virus (60 años de edad o más, embarazadas, afectados por enfermedades respiratorias crónicas o cardíacas, inmunodeprimidos, diabéticos o con insuficiencia renal crónica), y **ii)** trabajadores atemorizados por la pandemia. Dentro de este subgrupo destacan casos que deciden interrumpir toda actividad laboral, y quienes reducen su jornada laboral a la cantidad mínima de horas que les permita generar un ingreso de subsistencia. Dentro de este subgrupo se han manifestado muchos trabajadores que se dedican al reparto a través de plataformas como Uber Eats, Rappi, Glovo y PedidosYa. Y finalmente, **iii)** trabajadores sobre quienes recaen las tareas de cuidado.

El cierre de escuelas, guarderías, y establecimientos educativos imposibilita la generación de ingresos por parte de quienes cumplen con el doble rol, de trabajador y cuidador, y contaban únicamente con las horas lectivas para poder trabajar en las plataformas, principalmente mujeres.

Tercero, quienes se desempeñan en actividades declaradas como esenciales deben procurar y afrontar los costos de equiparse con elementos necesarios para minimizar el riesgo de contagio (como mascarillas, guantes, alcohol en gel, y desinfectantes). Al tratarse en su mayoría de trabajadores independientes, estos costos deben ser asumidos

por el propio trabajador o quedar librados a la voluntad de las plataformas respecto a la cantidad de elementos a proporcionar, y la modalidad de entrega de los mismos. En aquellos casos en los que un trabajador independiente o informal contraiga el virus o presente síntomas de contagio, deberá guardar la cuarentena obligatoria perdiendo la posibilidad de trabajar y quedando sin posibilidad de acceso a un respaldo económico para mantener un ingreso en condiciones de enfermedad, viéndose obligado también a afrontar los costos del tratamiento. Es importante tener en cuenta que, ante la ausencia de testeos masivos, muchas personas no recibirán un certificado de diagnóstico oficial, especialmente los casos más leves. De esta forma, condicionar el acceso a programas de compensación para población contagiada a este tipo de certificados, podría generar soluciones no óptimas en términos de protección social y salud pública.

Finalmente, la recesión económica en la región, que de acuerdo a estimaciones del BID implicará una contracción del PIB regional de entre un 1,8% y 5,5% (Nuguer y Powell, 2020), tendrá un impacto mayor sobre grupos vulnerables que carecen de cobertura contra riesgos o de las habilidades digitales o socioemocionales necesarias para adaptar su proceso laboral al nuevo contexto.

### 3 RESPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA QUE ALCANZAN A LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

En términos generales, los gobiernos de la región han tomado medidas tendientes a evitar la propagación del virus, como el confinamiento obligatorio, el cese de actividades no esenciales y la declaración de algunos servicios como esenciales. Además, están implementando medidas económicas, fiscales y monetarias, orientadas a suavizar la presión sobre los hogares y el aparato productivo a través de aumentos en transferencias directas, subsidios al empleo, reducción o diferimiento de pago de impuestos, facilidades para el repago de préstamos, entre otras.

La postergación de pagos de cuotas de créditos resulta muy relevante para una gran porción de los trabajadores de la economía de plataformas. A diferencia de un asalariado tradicional, el trabajador de plataformas es a su vez quien provee del capital necesario para el desempeño de su tarea y como mínimo precisa de un dispositivo (teléfono inteligente u ordenador) que le garantice conectividad, y la necesidad de capital puede llegar a un vehículo, una bicicleta, una caja transportadora o herramientas varias, que en

una porción significativa, acceden a través del crédito <sup>(12)</sup>. Así también, la habilitación de una línea de créditos blanda para capital de trabajo atenúa el impacto recesivo y regresivo del shock sobre uno de los grupos más vulnerables.

Las prórrogas impositivas también se vuelven medidas fundamentales para aliviar el efecto de la crisis sobre los trabajadores de plataformas, sobre todo considerando que dentro de los requisitos para comenzar a trabajar se incluye estar registrado en alguno de los regímenes para trabajadores por cuenta propia <sup>(13)</sup> cuyos costos son afrontados por los trabajadores independientemente del nivel de facturación.

Finalmente, las transferencias monetarias de emergencia a familias de bajos ingresos han resultado políticas fundamentales para aminorar el impacto de la crisis sobre los trabajadores informales e independientes. En Argentina, el Gobierno dispuso el pago de un bono extraordinario para paliar los efectos de la cuarentena denominado Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), con alcance a trabajadores desocupados, informales y aquellos independientes con bajos niveles de facturación, aunque las condiciones definidas para acceder al mismo han dejado fuera una gran porción de trabajadores de plataformas, como por ejemplo poseer un vehículo cuyo valor supere el mínimo establecido <sup>(14)</sup> o tener una residencia en el país menor a los dos años entre otras.

12. Debe considerarse también que no siempre el endeudamiento es a través del sistema bancario, por lo cual algunos trabajadores endeudados no se benefician de esta medida.

13. Autónomo o monotributista en el caso de Argentina.

14. La mayor porción de trabajadores de plataformas se dedica al transporte de pasajeros y es titular de un vehículo y la porción de migrantes recientes es de aproximadamente 23% según la Encuesta a trabajadores de plataformas 2018 (ETP18, Madariaga et al. 2019)

# 4 LA RESPUESTA DE LAS PLATAFORMAS

Algunas respuestas de política alcanzan a la población de trabajadores de plataformas, pero se vuelve particularmente relevante comprender cómo las propias plataformas, responsables de espacios virtuales donde se encuentran e interrelacionan oferta y demanda, pueden ayudar a enfrentar los desafíos que plantea la COVID-19, incluyendo el impacto económico.

Para analizar las medidas implementadas por las plataformas en respuesta a la crisis, esta nota sistematiza aquellas iniciativas que han puesto en práctica en Argentina las principales plataformas que operan en el país, tendientes a mitigar los riesgos que enfrentan **i)** los trabajadores que prestan los servicios ofrecidos por ellas, **ii)** los usuarios que contratan sus servicios, **iii)** otras poblaciones vulnerables, **iv)** las poblaciones que habitan los territorios donde operan, y **v)** las políticas tendientes a apoyar a la autoridad sanitaria pública y a la autoridad responsable en la gestión de la crisis.

La matriz de iniciativas y propuestas (Anexo I) utiliza información disponible en los sitios web de las distintas plataformas, comunicados de prensa corporativos y fuentes de noticias acreditadas, así como entrevistas o información provista por los gestores de las propias plataformas en Argentina. La matriz reúne información agrupada en 4 dimensiones de acuerdo al destinatario de la política o el programa. Además de sistematizar las iniciativas bajo implementación, la matriz sugiere algunas áreas de potencial colaboración entre las plataformas y el sector público o privado que podrían tener un impacto muy significativo en los esfuerzos de gestión de la crisis sanitaria o durante el período posterior de recuperación económica. La recopilación de datos se realizó entre el 2 y el 14 de abril de 2020.

## 4.1. Medidas implementadas o propuestas en apoyo a la comunidad dentro de la plataforma (usuarios-clientes y usuarios-trabajadores)

**Tabla 3:** Iniciativas en apoyo a la comunidad dentro de la plataforma (usuarios clientes-usuarios trabajadores)

		APOYO A LA COMUNIDAD DENTRO DE LA PLATAFORMA (USUARIOS-CLIENTES Y USUARIOS-TRABAJADORES)					
		USUARIOS - TRABAJADORES			USUARIOS-CLIENTES		
TRANSPORTE DE PASAJEROS	CABIFY	Formación: establecimiento de protocolos para atender necesidades de urgencia de conductores	Entrega de kits de prevención y desinfección (mascarillas, gel y mamparas, dependiendo del país)		Oportunidades laborales: Incorporación/migración de taxistas a plataforma para que puedan acceder a servicios de tecnología (Perú)		
	UBER	Mensajes push dentro de la app: con información oficial sobre cuidados y recomendaciones	Entrega de kits de prevención y desinfección (priorizando conductores más activos de algunas ciudades del mundo)	Asistencia Financiera: conductores diagnosticados con COVID19 o con solicitud de aislamiento por la autoridad de salud pública puede aplicar a una asistencia financiera de 14 días mientras su cuenta está pausada.	Oportunidades laborales: Facilitando que conductores de pasajeros sin actividad en la plataforma puedan operar en servicio de delivery con UberEats		
ALOJAMIENTO	AIRBNB	Información con estándares de limpieza: Envío de pautas de limpieza y desinfección para garantizar seguridad de anfitriones y huéspedes sobre recomendaciones de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Más Info: <a href="https://bit.ly/3bcp0gM">https://bit.ly/3bcp0gM</a>		Asistencia Financiera: Creación de un fondo de 250 M de USD para apoyo a anfitriones perjudicados por COVID19. Compensación de 25% de los ingresos no percibidos según política de cancelación. Más info: <a href="https://bit.ly/34vVJLG">https://bit.ly/34vVJLG</a>	Reembolsos por causas de fuerza mayor: Los anfitriones pueden cancelar sin cargo alguno ni repercusiones en su reputación dentro de la plataforma, y Airbnb reembolsará todas las comisiones por servicio	Información con estándares de limpieza: Envío de pautas de desinfección para garantizar seguridad de anfitriones y huéspedes. Más Info: <a href="https://bit.ly/3bcp0gM">https://bit.ly/3bcp0gM</a>	
MENSAJERIA	UBEREATS	Mensajes push dentro de la app: con información oficial sobre cuidados y recomendaciones	Entrega de kits de prevención y desinfección (priorizando los repartidores más activos de algunas ciudades del mundo)	Asistencia Financiera: repartidores diagnosticados con COVID19 o con solicitud de aislamiento por la autoridad de salud pública puede aplicar a una asistencia financiera de 14 días mientras su cuenta está pausada.		Apoyo a la industria gastronómica: Condición de tarifa de entrega a restaurantes independientes y posicionar a pequeños comercios dentro de la app para mejorar sus ventas	Apoyo a la industria gastronómica: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos restaurantes a la plataforma
	RAPPI	Mensajes push dentro de la app y Botón consultas médicas: con instrucciones de seguridad y protocolos de especialistas en epidemiología. Posibilidad de acceder a teleconsulta médica gratuita, diagnósticos y acceso a recetas digitales.	Puntos de atención: Repartidores activos pueden retirar mascarillas, guantes y alcohol en gel. Puntos de saneamiento: Convenios con comercios para que los repartidores puedan higienizarse.			Postergación de cobro de cuotas de préstamos u obligaciones financieras	Apoyo a la industria local: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos comercios a la plataforma. Plan de ayuda financiera para PyMes
	GLOVO		Puntos de atención: Repartidores activos son provistos de elementos de higiene y protección para los repartidores tales como guantes y/o máscaras	Soporte económico: Creación de un fondo para asistencia a repartidores diagnosticados con COVID19. No da detalles de su implementación ni alcance.	Oportunidades laborales: Acuerdos con empresas para ofrecer vacantes de reparto en la plataforma.		Apoyo a la industria local: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos comercios a la plataforma
SERVICIOS DEL HOGAR	HOME SOLUTION	Canal de información y asistencia: Vinculado a permisos de circulación, derechos y obligaciones durante emergencia sanitaria y medidas de higiene		Reducción de la tarifa en 50% para poder enviar propuestas y acceder a los datos del cliente (fee de plataforma)			
	ZOLVERS	Canal de información y asistencia: Vinculado a permisos de circulación, derechos y obligaciones durante emergencia sanitaria y a programas de transferencias no condicionadas (I.e.: Ingreso Familiar de emergencia)	Consultas médicas online gratuitas para trabajadoras domésticas (Alianza con Osana Salud)	Apertura de cuentas bancarias: Convenios con bancos para apertura 100% online para cobro de sueldos e IFE. Facilidades para entrega de tarjetas de débito. Condonaación de Intereses sobre los préstamos otorgados a trabajadoras de manera directa.	Oportunidades laborales: Facilitando que trabajadores/as puedan operar en servicio de delivery con Rappi para generar ingreso extra		

Fuente: IDB Lab a partir de información disponible en los sitios webs de las distintas plataformas, comunicados de prensa corporativos y fuentes de noticias acreditadas, así como testimonios o información provista por los gestores de las propias plataformas en Argentina

Respecto a los trabajadores que se desempeñan en actividades no exceptuadas del confinamiento obligatorio, observamos algunas estrategias puestas en marcha por parte de las plataformas que también implican responder a las necesidades de una mayor demanda de servicio por parte de sus clientes. Una política común ha sido la reubicación de trabajadores en la prestación de servicios donde sí existe un permiso para trabajar, como la mensajería y entrega a domicilio, ya sea adaptando sus operaciones (transporte de pasajeros) o fomentando el movimiento de trabajadores desde una app a otra (Zolvers). En el caso de Airbnb, la compañía ha informado sobre un fondo de compensación a anfitriones equivalente al 25% de los ingresos no percibidos por cancelaciones de fuerza mayor debido a la suspensión de actividades turísticas<sup>(15)</sup>.

Por su parte, el carácter de trabajador independiente, exceptuando los casos de servicio doméstico, deja sin ningún tipo de compensación o licencia paga a personas que aun teniendo permiso para trabajar deben autoaislarse por pertenecer a grupos de riesgo o por tener bajo su responsabilidad las tareas de cuidado.

En lo que respecta a entrega de materiales para disminuir el riesgo de contagio y propagación del virus, algunas plataformas, al menos inicialmente, se han negado a proporcionar estas protecciones de acuerdo a reclamos de la Asociación de Personal de Plataformas (APP)<sup>(16)</sup>. Posteriormente, la entrega de kits ha sido la respuesta adoptada por casi todas las plataformas cuyos trabajadores están expuestos al contagio; sin embargo, según lo denunciado por la Asociación, la calidad y periodicidad de entrega no responde a ningún

tipo de estándar más que la propia voluntad empresarial. A su vez, los trabajadores han denunciado que la distribución geográfica de los puntos de entrega no garantiza cobertura y alcance a todos, e incluso se podría lograr una respuesta más eficiente si se llevara a cabo un programa conjunto de entrega de kits por parte de todas las plataformas, garantizando una mayor cobertura de los puntos de entrega de materiales y aseo. La intervención de la autoridad pública en la definición de un estándar podría resolver esta falla de coordinación y garantizar un piso de protección al respecto.

Los fondos para licencias por enfermedad son escasos y aun cuando su existencia ha sido reportada por la plataforma, los trabajadores indican no estar informados al respecto o desconocer el proceso para poder acceder a ellos. Otra dificultad reportada, se vincula a que los mismos se limitan únicamente a casos diagnosticados COVID-19 positivo, y como se mencionó con anterioridad, la restricción de acercarse a un establecimiento sanitario ante la sospecha de infección y la ausencia de testeos masivos dificultan el acceso al beneficio por parte de los trabajadores y generan incentivos para no respetar el aislamiento preventivo ante sospecha de contagio. Entre las posibles iniciativas vinculadas a brindar mayores medidas protectorias a los trabajadores que brindan servicios esenciales durante el período

---

15. <https://www.airbnb.es/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>

16. La Asociación de Personal de Plataformas (APP) es el primer gremio de trabajadores de plataformas digitales en el país y la región en solicitar al Ministerio de Trabajo su inscripción para representar a trabajadores del sector.

de contención del contagio de manera directa, algunas plataformas manifiestan que el principal impedimento responde al temor a que mayores iniciativas de este tipo representen un criterio para rechazar el carácter autónomo del trabajo y considerarlo dependiente.

Es importante destacar el valor de las apps de mensajería y reparto tanto para los usuarios que pueden hacerse de artículos de primera necesidad mientras mantienen el confinamiento, como para la subsistencia de locales gastronómicos y otros comercios de cercanía (farmacias, supermercados, tiendas minoristas) que también se ven fuertemente afectados por la crisis. Destacan los programas que las apps han puesto en marcha como ayuda económica y financiera, o procesos de incremento transversal de su actividad (en especial farmacias y supermercados), u otras facilidades orientados a pymes.

Para concluir, tomando como base del análisis las medidas que las propias plataformas han implementado para apoyar a sus trabajadores y su capacidad para reducir las nuevas vulnerabilidades a las que se exponen en este nuevo contexto (descritas en la sección 2), parecería haber una falta de proporcionalidad en la respuesta. Esta realidad resalta la urgencia de lograr mayores niveles de coordinación y articulación que permitan alcanzar mejores resultados (en el margen intensivo y extensivo, en cuanto a efectividad, eficiencia y cobertura de más y mejores servicios tanto para los trabajadores como para los clientes) de cara a lograr disminuir los riesgos y costos que asumen los trabajadores de plataformas al operar a través de ellas. Pero también se vuelve urgente reflexionar sobre las oportunidades y poten-

cialidades que las plataformas, la conexión digital, la capacidad de adaptación de estos modelos de negocio y las bajas barreras de entrada al mercado laboral implican para una gran porción de la población activa que deberá encontrar nuevas alternativas para recomponer sus ingresos afectados por la recesión y la crisis económica.

## 4.2. Medidas implementadas en apoyo a población general

Las plataformas han puesto en marcha y se han esforzado en comunicar medidas en apoyo a población en general, en particular sobre aquellas más vulnerables. Aunque en algunos casos resultan acciones de poco alcance debido a las limitaciones vinculadas a los contextos y habilidades de las poblaciones objetivo (por ejemplo, falta de familiarización en el uso de apps o ausencia de acceso a internet), demuestran la disposición y rapidez para adaptarse a los contextos y necesidades de las comunidades donde operan. Esta capacidad de adaptación con fines comunitarios no debería ser desatendida por la autoridad urbana, en tanto puede aprovechar los beneficios ofrecidos en favor de sus vecinos como así también diseñar iniciativas de manera conjunta.



**Tabla 4:** Iniciativas en apoyo a población general

		APOYO A LA POBLACIÓN GENERAL					
		APOYO A LA POBLACIÓN VULNERABLE			APOYO A LA POBLACIÓN GENERAL		
TRANSPORTE DE PASAJEROS	CABIFY					<b>Adaptación de operaciones:</b> Nuevo servicio Cabify envíos. Respuesta a la baja demanda de viajes de pasajeros y apoyo en envíos de media y larga distancia	
	UBER					<b>Adaptación de operaciones:</b> Nuevo servicio Uber flash. Respuesta a la ausencia de permiso para trabajar en transporte de pasajeros y apoyo en envíos de media y larga distancia	<b>Adaptación de operaciones:</b> Suspensión de modalidad de servicio que atentan contra distanciamiento social: UberPool (viaje compartidos)
MENSAJERIA	UBEREATS	10 millones de viajes y entregas gratuitas, para trabajadores de la salud, adultos mayores y familias necesitadas que se inscriban a través de formulario online	<b>Incorporación del botón DONACIONES</b> en la app para recolección de fondos para apoyo de poblaciones adultas  (Por ejemplo.: <b>UberEats:</b> Convenio con Gobierno de Colombia; <b>Rappi:</b> Convenio con Fundación Banco de Alimentos;	Descuentos en servicios de delivery para poblaciones vulnerables (USA). Servicio de atención telefónica para realización de pedidos por parte de personas no familiarizadas con uso de Apps (Francia)			Incorporación del Servicio de atención telefónica para realización de pedidos por parte de personas no familiarizadas con uso de Apps (Francia)
	RAPPI	<b>Adaptación de operaciones:</b> Servicio Rappi Prime gratuito para mayores de 65 años (envío gratuito para pedidos superiores a \$179, soporte 24/7, descuentos dentro de la aplicación, entre otros)		<b>Oportunidades laborales:</b> Acuerdos con empresas para ofrecer vacantes de reparto en la plataforma	<b>Adaptación de operaciones:</b> Incorporación del Servicio "dejar en puerta" o "dejar en portería" para evitar contacto entre personas y disminuir posibilidad de contagio		Incorporación de venta de medicamentos de venta libre a través de la app
	GLOVO		<b>Glovo:</b> dos iniciativas globales con Cáritas y Unicef y locales con Banco de alimentos España, Techo Perú y Banco de alimentos Perú)			Incorporación de venta de medicamentos de venta libre a través de la app, con envío gratuito	Eliminación del requerimiento que obligaba a los usuarios a firmar recepción en el dispositivo móvil del repartidor al recibir la orden
SERVICIOS DEL HOGAR	ZOLVERS	Fomento para que trabajadoras puedan generar ingresos a partir del cuidado de adultos mayores y personas dependientes					

Fuente: IDB Lab a partir de información disponible en los sitios webs de las distintas plataformas, comunicados de prensa corporativos y fuentes de noticias acreditadas, así como testimonios o información provista por los gestores de las propias plataformas en Argentina

La red logística a través de aplicaciones digitales se ha vuelto clave en diversos aspectos. Mientras que todas las herramientas que contribuyan a minimizar la circulación de personas han cobrado un valor social y, por tanto, los servicios vinculados a tal fin han sido declarados esenciales, las plataformas han encontrado nuevas formas de poner esta red a disposición de grupos vulnerables y de entidades sociales.

La primera medida ha sido la incorporación de servicio de reparto de nuevos tipos de comercio, como supermercados y farmacias, complementando la oferta tradicional de comida lista.

En segundo lugar, tanto los servicios de transporte como de reparto han ofrecido distintas modalidades de servicios subsidiados para adultos mayores o familias necesitadas. Para acceder al beneficio, es necesario que las personas se inscriban a través de un formulario en línea, por lo que requiere que posean habilidades y recursos para poder realizar la inscripción o asistencia de terceros durante el procedimiento.

Finalmente, las plataformas han puesto al servicio de poblaciones necesitadas la ventaja competitiva vinculada al efecto de red (network effect) incorporando la intermediación de donaciones a través de sus apps, facilitando la logística de diversas acciones filantrópicas desde individuos a instituciones sociales.

### 4.3. A disposición de la autoridad sanitaria y el personal de la salud

Por último, las plataformas pueden tener algo más que ofrecer para contribuir a controlar la propagación del virus, brindando apoyo directo a quienes se encuentran trabajando en primera línea contra el virus, los sistemas de salud y sus sectores vinculados. Estas contribuciones abundan en el segmento de servicios presenciales, que incluyen la oferta de comidas, alojamiento y logística gratuita para personal sanitario.

Al mismo tiempo, en otras ciudades del mundo las plataformas de uso compartido de vehículos están incentivando a los residentes a que pongan a disposición sus automóviles en desuso durante períodos de una semana para que voluntarios puedan transportar suministros médicos y alimentos a poblaciones vulnerables<sup>(17)</sup>. En otras ciudades, las plataformas de viajes a demanda y de reparto han puesto a disposición una cantidad de viajes gratuitos para personal de instituciones sanitarias.

---

17. Ver el caso de Car&Away en las ciudades de Bristol y Brighton, Inglaterra.

**Tabla 5:** Iniciativas en apoyo al sistema de salud y sectores vinculados

		APOYO A LOS SISTEMAS DE SALUD Y SECTORES VINCULADOS	
		AUTORIDAD PÚBLICA	PERSONAL SANITARIO
TRANSPORTE DE PASAJEROS	CABIFY	<b>Seguimiento de casos y bloqueo de cuentas:</b> Alianzas con autoridades para seguimiento de casos de trabajadores contagiados (incluye bloqueo temporal de usuarios ante pedido de la autoridad sanitaria)	<b>Transporte a personal sanitario:</b> Cabify para Héroes proporciona transporte gratuito a 44 centros hospitalarios de la comunidad de Madrid para que puedan prestar atención sanitaria en domicilios (España)
	UBER	<b>Seguimiento de casos y bloqueo de cuentas:</b> Equipo disponible para aportar datos y suspender temporalmente las cuentas de los usuarios confirmados que han contraído o han estado expuestos a COVID-19 ante solicitud de ASP	<b>Transporte a personal sanitario:</b> Uber Health proporciona transporte a centros de salud y domicilios de pacientes con viajes gratuitos o facilitando que individuos presten sus vehículos a personal sanitario. (I.e.: Asunción, Paraguay) <a href="https://ubr.to/2xikDCt">Más info: https://ubr.to/2xikDCt</a>
ALOJAMIENTO	AIRBNB	<b>Apoyo a autoridades de salud pública:</b> Programa OpenHomes, alojamiento sin costo o altamente subsidiado para personal sanitario que no pueden volver a su hogar (Italia, España). <a href="https://bit.ly/2K4rKRr">Más info: https://bit.ly/2K4rKRr</a>	
MENSAJERIA	UBEREATS	<b>Seguimiento de casos y bloqueo de cuentas:</b> Equipo disponible para aportar datos y suspender temporalmente las cuentas de los usuarios confirmados que han contraído o han estado expuestos a COVID-19 ante solicitud de ASP.	<b>Entrega de 425.000 comidas gratuitas</b> a personal sanitario de USA, Canadá, Londres, Australia y Nueva Zelanda
	RAPPI		<b>Entrega de 500.000 comidas gratuitas</b> a personal sanitario de Latinoamérica que se inscriban con formulario online
	GLOVO		<b>Red logística gratuita</b> para campañas de apoyo a profesionales de la salud. Ej.: Unidos.3D - solución de logística para fabricantes de pantallas faciales médicas. Ej.2: 500 entregas de comida para hospitales centroamericanos. suministrando insumos para hospitales de Buenos Aires
SERVICIOS DEL HOGAR	HOMESOLUTION	<b>Acercar al sector público de propuestas de articulación plataforma/ S. Público:</b> capacitación en oficios a través de plataformas, up-skilling (seguridad, sanidad, soft skills), re-skilling, certificación y profesionalización.	
SERVICIOS DE CONOCIMIENTO	WORKANA	<b>Refuerzo al servicio de Atención Ciudadana:</b> Freelancers que puedan dar soporte al ciudadano vinculado a situación de servicios, condiciones de cuarentena, etc. El perfil solo requiere que pueda responder correos, chats, teléfono. En conversaciones con CABA pero puede replicarse en cualquier ciudad de Latinoamérica. Upskilling y Reskilling de oficios que para adaptar su modalidad de entrega a entornos digitales	

Fuente: IDB Lab a partir de información disponible en los sitios webs de las distintas plataformas, comunicados de prensa corporativos y fuentes de noticias acreditadas, así como testimonios o información provista por los gestores de las propias plataformas en Argentina. La recopilación de datos se realizó entre el 2 y el 14 de abril de 2020.

Por su parte, la plataforma de alojamiento temporal Airbnb, ha implementado en varias ciudades de España, Italia e Inglaterra, una modalidad de intermediación entre profesionales de la salud que no pueden regresar a sus hogares con anfitriones que poseen propiedades enteras en desuso y están dispuestos a ofrecerlas de manera gratuita<sup>(18)</sup>. Tan solo en la capital argentina, se ofrecían más de 13.000 propiedades enteras para alojamiento turístico a través de la plataforma Airbnb previo al inicio de la cuarentena<sup>(19)</sup>; estos datos reflejan el potencial de este tipo de iniciativas colaborativas como mecanismos para descomprimir la presión sobre el sector de la salud.

El sector de servicios profesionales en línea también posee enormes posibilidades de articular con el sector público tanto durante la gestión de la crisis sanitaria como en las etapas posteriores de recuperación económica, en tanto representan trabajadores con la capacidad de reducir la

presión sobre los sistemas sanitarios y centros de atención ciudadana de manera remota, o cuyas estructuras y habilidades pueden resultar oportunidades en la adaptación de los métodos de entrega de algunos oficios presenciales a los entornos digitales. Tal es el caso de la plataforma Workana, que está articulando con autoridades de distintas ciudades para reforzar los sistemas de atención ciudadana, ocupando un doble rol como fuente legítima de trabajo temporal y herramienta de soporte a los servicios públicos que se encuentran experimentando un exceso de demanda cuya urgencia requieren reacción inmediata.

---

18. El programa OpenHomes requiere que las propiedades puestas a disposición cumplan con ciertos protocolos de seguridad y limpieza.

19. Fuente: InsideAirbnb. Consultado el 29 de marzo de 2020 en: <http://insideairbnb.com/buenos-aires/?neighbourhood=&filterEntireHomes=true&filterHighlyAvailable=false&filterRecentReviews=false&filterMultiListings=false>

# 5 CONCLUSIÓN Y PROPUESTAS DE PRÓXIMOS PASOS

Los efectos de la pandemia sobre los mercados laborales ya se han hecho sentir. Según diferentes estimaciones, durante el segundo trimestre del 2020 se han perdido un equivalente al 12,4% del número de horas de trabajo en Las Américas frente a los niveles anteriores a la crisis (OIT, 2020). Pero aun cuando se levanten las medidas de contención, las empresas y los trabajadores seguirán afrontando serios desafíos producto de una recuperación incierta y lenta. Distintos escenarios indican que la crisis ocasionada por la COVID-19 puede generar una pérdida de hasta 17 millones de empleos formales en la región, y un incremento de la informalidad equivalente al 62% (Altamirano et al, 2020). En todos los casos, la dimensión del impacto de la pandemia sobre el mercado laboral dependerá sustancialmente de la eficacia de las medidas de mitigación adoptadas por los gobiernos, incluyendo las políticas para preservar empleos existentes, aquellas orientadas a reactivar la economía y a recuperar los niveles de empleo, y las que buscan apoyar la necesaria reconversión de habilidades para que los trabajadores de los sectores más afectados por la crisis puedan transferirse hacia aquellos que tienen y tendrán mayor dinamismo.

En este contexto de emergencia, las plataformas digitales de intermediación, pioneras en la adaptación de los métodos de entrega de algunos oficios a los entornos digitales, y habiendo demostrado su capacidad de adaptación en el escenario COVID, representan territorio fértil para diseñar instrumentos y programas orientados a aminorar el impacto de la crisis en el mercado de trabajo y en los ingresos de los hogares. En este sentido, resulta necesario encausar un diálogo entre el sector público y las plataformas que facilite explotar su potencial, asegurando un marco de protección adecuado a los trabajadores, así como potenciar las colaboraciones intersectoriales, incluso dentro de la economía de plataformas.

En este nuevo escenario donde algunos sectores productivos están reduciendo personal e incluso cerrando negocios por completo, los modelos digitales de intermediación laboral pueden ayudar a dinamizar el mercado de trabajo. Las plataformas pueden ayudar a la población a obtener oportunidades laborales con bajas barreras de entrada para complementar ingresos y morigerar períodos de transición entre empleos. Asimismo, las plataformas y sus trabajadores pueden contribuir a la recuperación, subsistencia y adaptación de estructuras empresariales pequeñas, a partir de estructuras flexibles dependientes de una red externa de recursos especializados.

La pandemia también destaca cómo una parte vital de la capacidad de recuperación futura implica asegurar que las personas estén equipadas con las habilidades necesarias para poder generar ingresos y transitar hacia un mundo laboral diferente (Aguerrevere et al, 2020). Pese a la incerti-

dumbre, ya se sabe que muchos sectores productivos cambiarán y que, posiblemente, la forma en que muchas ocupaciones y tareas se desempeñan también lo hará. En lo inmediato, la mayoría de las tareas ya está demandando más habilidades vinculadas a la salud e higiene, pero también nos encontramos ante una mayor necesidad de incorporar habilidades digitales para expandir el uso que se le da a la tecnología. A su vez, esta transición hacia nuevos entornos digitales en el trabajo y en el aprendizaje deberá acompañarse con desarrollo de habilidades socioemocionales para interactuar con personas y con la misma tecnología. En tal sentido, desde una etapa temprana, las plataformas pueden tener un papel clave para apoyar a las personas a actualizar, mejorar o certificar sus habilidades para navegar en el mundo del trabajo, dejando abierto un espacio de oportunidad para articular con proveedores de formación, tanto públicos como privados, y trabajar de manera conjunta para identificar qué se debe aprender y cuál es la mejor manera de hacerlo.

Pero para que esto suceda, es necesario que las plataformas, los gobiernos y trabajadores puedan establecer un diálogo constructivo, que apunte a garantizar el funcionamiento de las plataformas en un marco de satisfacción plena de derechos y protecciones laborales.

Además de atender este punto crítico y adeudado, este trabajo muestra que el potencial de este diálogo es mucho más amplio, pudiendo generar una respuesta más efectiva a la gestión de la crisis y la posterior recuperación económica. Algunas propuestas de alto impacto potencial incluyen: **i)** cambios en las regulaciones existentes para que sean

procesos dinámicos que se adapten a las nuevas formas de trabajo, garantizando la protección de todos los trabajadores sin importar su calificación para de esa manera reducir la informalidad; **ii)** promoción de esquemas accesibles y fáciles de acceder a cobertura contra riesgos para los trabajadores de plataformas; **iii)** fomento del ahorro en trabajadores independientes; **iv)** desarrollo de trayectorias de aprendizaje-laborales; **v)** mayor coordinación y colaboración en las acciones de apoyo impulsadas por las distintas plataformas; y, **vi)** mayor coordinación y colaboración de las plataformas con los servicios sociales.

# 6 ANEXO

---

Matriz de iniciativas y propuestas de adaptación  
de operaciones de Plataformas

# PLATAFORMAS

# ACCIONES OFRECIDAS EN APOYO A LA GESTIÓN DE LA CRISIS SANITARIA

SECTOR/ PLATAFORMAS	DESCRIPCIÓN	AFECTACIÓN DEL DECRETO 260-2020 DE AISLAMIENTO OBLIGATORIO (ARGENTINA)	APOYO A LA COMUNIDAD DENTRO DE LA PLATAFORMA (USUARIOS - CLIENTES Y USUARIOS - TRABAJADORES)				APOYO A LA POBLACIÓN VULNERABLE	APOYO A LA POBLACIÓN GENERAL	APOYO AL SECTOR PÚBLICO/ AUTORIDAD SANITARIA					
			USUARIOS TRABAJADORES		USUARIOS CLIENTES				AUTORIDAD PÚBLICA	PERSONAL SANITARIO				
TRANSPORTE DE PASAJEROS	<b>CABIFY</b>	Plataforma tecnológica de movilidad con protocolos en España, Portugal y América Latina. Funciona tanto desde su web como a través de su app para celulares con pagos integrados por tarjeta de crédito (TC).	Se ajusta a la regulación de protocolos en España, Portugal y América Latina. Funciona tanto desde su web como a través de su app para celulares con pagos integrados por tarjeta de crédito (TC).	Formación: establecimiento de remises (servicio exceptuado), por lo tanto, pueden operar con restricciones y afectados por la baja circulación de personas.	Entrega de kits de prevención y desinfección (mascarillas, gel y mamparas, dependiendo del país)	Oportunidades laborales: Incorporación/migración de taxistas a plataforma para que puedan acceder a servicios de tecnología (Perú)			Adaptación de operaciones: Nuevo servicio Cabify envíos. Respuesta a la baja demanda de viajes de pasajeros y apoyo en envíos de media y larga distancia	Seguimiento de casos y bloqueo de cuentas: Alianzas con autoridades para seguimiento de casos de trabajadores contagiados (incluye bloques temporal de usuarios ante pedido de la autoridad sanitaria)	Transporte a personal sanitario: Cabify para Héroes proporciona transporte gratuito a 44 centros hospitalarios de la comunidad de Madrid para que puedan prestar atención sanitaria en domicilios (España)			
	<b>UBER</b>	Plataforma tecnológica de movilidad con operaciones en más de 60 países en los 5 continentes, a través de su software de aplicación móvil con pagos integrados por TC y en efectivo.	La compañía anunció mediante un mail masivo el cese temporal de actividades lo que se tradujo en una inhabilitación masiva de todas las cuentas.	Mensajes push dentro de la app con información oficial sobre cuidados y recomendaciones	Entrega de kits de prevención y desinfección (priorizando conductores más activos de algunas ciudades del mundo)	Asistencia Financiera: conductores diagnosticados con COVID19 o con solicitud de aislamiento por la autoridad de salud pública puede acceder a una asistencia financiera de 14 días mientras su cuenta está pausada.	Oportunidades laborales: Facilitando que conductores de pasajeros no activos en la plataforma puedan operar en servicio de delivery con Uber Eats			Adaptación de operaciones: Nuevo servicio Uber flash. Respuesta a la ausencia de pasajeros para trabajar en transporte de pasajeros y apoyo en envíos de media y larga distancia	Seguimiento de casos y bloqueo de cuentas: Equipo disponible para aportar datos y suspender temporalmente las cuentas de los usuarios confirmados que han contraído o han estado expuestos a COVID-19 ante solicitud de ASP	Transporte a personal sanitario: Uber Health proporciona transporte a centros de salud y domicilios de pacientes con viajes gratuitos o facilitando que individuos presten sus vehículos a personal sanitario. (L.e.: Asunción, Paraguay) **		
ALOJAMIENTO	<b>AIRBNB</b>	Plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos mediante la cual los anfitriones pueden publicar y contratar el alquiler de sus propiedades con huéspedes particulares.	A partir de la paralización de la oferta de alojamientos a particulares y turísticos mediante la cual los anfitriones pueden publicar y contratar el alquiler de sus propiedades con huéspedes particulares.	Información con estándares de limpieza: Envío de pautas de limpieza y desinfección para garantizar seguridad de anfitriones y huéspedes sobre recomendaciones de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. **	Asistencia Financiera: Creación de un fondo de 250 M de USD para apoyo a anfitriones perjudicados por COVID19. Compensación de 25% de los ingresos no percibidos según política de cancelación. **	Reembolsos por causas de fuerza mayor: Los anfitriones pueden cancelar sin cargo alguno ni repercusiones en su regulación dentro de la plataforma, y Airbnb reembolsará todas las comisiones por servicio	Información con estándares de limpieza: Envío de pautas de desinfección para garantizar seguridad de anfitriones y huéspedes. **				Apojo a autoridades de salud pública: Programa OpenHomes, alojamiento sin costo o altamente subsidiado para personal sanitario que no pueden volver a su hogar (Italia, España). **			
MENSAJERÍA	<b>UBER EATS</b>	Plataforma on-line de pedido de comida a domicilio creada en 2014 por Uber. Sus operaciones en Argentina comenzaron a fines del 2018 en la ciudad de Mendoza y en 2019 en CABA.	Quedan exceptuadas del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio y de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia, entre los cuales se encuentran Reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad.	Mensajes push dentro de la app con información oficial sobre cuidados y recomendaciones	Entrega de kits de prevención y desinfección (priorizando los repartidores más activos de algunas ciudades del mundo)	Asistencia Financiera: repartidores diagnosticados con COVID19 con solicitud de aislamiento por la autoridad de salud pública puede acceder a una asistencia financiera de 14 días mientras su cuenta está pausada.	Apoyo a la industria gastronómica: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos restaurantes a la plataforma	Apoyo a la industria gastronómica: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos restaurantes a la plataforma	10 millones de viajes y entregas gratuitas, para trabajadores de la salud, adultos mayores y familias necesitadas que se inscriban a través de formulario online	Incorporación del botón donaciones en la app para recolección de fondos para apoyo de poblaciones adultas. (L.e.: UberEats: Convenio con Gobierno de Colombia; Rappi: Convenio con Fundación Banco de Alimentos; Glovo: dos iniciativas globales con Cáritas y Unicef y locales con Banco de alimentos España, Techo Perú y Banco de alimentos Perú)	Descuentos en servicios de delivery para poblaciones vulnerables de algunas ciudades de USA	Seguimiento de casos y bloqueo de cuentas: Equipo disponible para aportar datos y suspender temporalmente las cuentas de los usuarios confirmados que han contraído o han estado expuestos a COVID-19 ante solicitud de ASP.	Entrega de 425.000 comidas gratuitas a personal sanitario de USA, Canadá, Londres, Australia y Nueva Zelanda	
	<b>RAPPI</b>	Multinacional colombiana, facilita intermediación entre repartidores y personas físicas/jurídicas que requieren servicios de cafetería mediante app móvil.	Reperto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad.	Mensajes push dentro de la app y botones de atención: Información sobre cuidados y posibilidad de acceder a teleconsultas médicas gratuitas, diagnósticos y acceso a recetas digitales.	Puntos de atención: Repartidores activos pueden retirar mascarillas, guantes y alcohol en gel. Puntos de saneamiento: Convenio con comercios para que los repartidores puedan higienizarse.	Apoyo a comercios de cercanía: Postergación de cobro de cuotas de préstamos. Plan de ayuda financiera a Pymes.	Apoyo a la industria local: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos comercios a la plataforma. Plan de ayuda financiera para Pymes	Apoyo a la industria local: Agilizando proceso y tiempos para incorporación de nuevos comercios a la plataforma	Adaptación de operaciones: Convenio con Gobierno de Colombia; Rappi: Convenio con Fundación Banco de Alimentos; Glovo: dos iniciativas globales con Cáritas y Unicef y locales con Banco de alimentos España, Techo Perú y Banco de alimentos Perú)	Oportunidades laborales: Acuerdos con empresas para ofrecer vacantes de reparto en la app	Oportunidades laborales: Acuerdos con empresas para ofrecer vacantes de reparto en la app	Adaptación de operaciones: Incorporación del Servicio 'dejar en puerta' o 'dejar en portera' para evitar contacto entre personas y disminuir posibilidad de contagio	Entrega de 500.000 comidas gratuitas a personal sanitario de Latinoamérica que se inscriban con formulario online	Entrega de 500.000 comidas gratuitas a personal sanitario de Latinoamérica que se inscriban con formulario online
SERVICIOS DEL HOGAR	<b>HOME SOLUTION</b>	Plataforma con operaciones en 6 países de Sudamérica. Vincula necesidades hogareñas de mantenimiento y mejora, con profesionales recomendados por la comunidad a través de su sitio web.	Quedan exceptuados quienes se dediquen al mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones, etc.) y atención de emergencias.	Canal de información y asistencia: Vinculado a permisos de circulación, derechos y obligaciones durante emergencia sanitaria y medidas de higiene	Reducción de la tarifa en 50% para poder enviar propuestas y acceder a los datos del cliente (fee de plataforma)	Apertura de cuentas bancarias: Convenios con bancos, apertura 100% online para cobro de sueldos e IFE. Condonación de Intereses sobre los préstamos otorgados a trabajadores de manera directa.	Oportunidades laborales: Facilitando que trabajadores/as puedan generar ingreso extra	Fomento para que trabajadoras puedan generar ingreso a partir del cuidado de adultos mayores y personas dependientes						
	<b>ZOLVERS</b>	Una plataforma argentina a través de la cual se pueden contratar trabajadores domésticos y cuidadores/as de personas dependientes. Opera en ciudades de Argentina, México, Colombia y Chile	Es considerado esencial únicamente el servicio de cuidado de personas dependientes. En todos los casos, el empleador debe continuar pagando contribuciones y retribuciones habituales.	Información/ asistencia: Vinculado a permisos de circulación, derechos y obligaciones durante emergencia sanitaria y medidas de higiene	Consultas médicas gratuitas para trabajadores domésticos (Alianza con Omasa Salud)	Apertura de cuentas bancarias: Convenios con bancos, apertura 100% online para cobro de sueldos e IFE. Condonación de Intereses sobre los préstamos otorgados a trabajadores de manera directa.	Oportunidades laborales: Facilitando que trabajadores/as puedan generar ingreso extra	Fomento para que trabajadoras puedan generar ingreso a partir del cuidado de adultos mayores y personas dependientes						
SERVICIOS BÁSICOS EN CONDOMINIO	<b>WORKANA</b>	Empresa con sede en Argentina, Brasil, Colombia y México cuyo plataforma de mercado de trabajo remoto, facilita la contratación de trabajadores independientes.	No son afectados de manera directa.											
PROPUESTAS				Durante la crisis sanitaria se realizaron actividades de asistencia para trabajadores exceptuados del aislamiento obligatorio pero que tienen a su cargo tareas de cuidado o pertenecen a grupos de riesgo	Alianzas Público-Privadas para ejecutar transferencia de ingresos de emergencia a sectores vulnerables	Ejecución de encuesta a trabajadores/as para obtener información sobre cobro efectivo del IFE	Bancarización y formalización: Implementar mecanismos de coordinación entre plataformas para el envío de elementos de protección para garantizar mayor cobertura geográfica y reducir costos para trabajadores	Durante crisis Sanitaria: Implementar mecanismos de coordinación entre plataformas para el envío de elementos de protección para garantizar mayor cobertura geográfica y reducir costos para trabajadores	Possibilidad de replicar iniciativas que se están llevando a cabo en otros países	Etapas de recuperación económica: Canalizar el alumnado de escuelas técnicas para que obtengan Oportunidades laborales e ingresos una vez finalice el periodo de aislamiento obligatorio	Etapas de recuperación económica: Articular con profesionales de plataformas y trabajar en programas de mentorías y formación de aprendices en oficinas	Distribución de tests COVID19: Las plataformas de movilidad podrían hacer reparto de test en algunas ciudades donde operan	Encuestas a trabajadores para obtener información sobre nivel de facturación y contribuir a identificar poblaciones susceptibles de recibir transferencias no condicionadas	Trabajar en la coordinación de nuevas dinámicas público-privadas que ofrezca este contexto, así como la institucionalización de las instancias de diálogo entre Plataformas-Sector Público para comunicar avances en pilotos realizados, como proyectos de soluciones que requieran una solución logística en la que puedan contribuir las plataformas.
									Formación en trabajos no-sanitarios vinculados al sector salud. Formar para el ejercicio de oficios vinculados a la sanidad (protocolos de seguridad, sanidad, manejo de instrumental, etc)			Desarrollar programas de capacitación en oficios, up-skilling (seguridad, sanidad, soft skills, habilidades digitales), re-skilling y certificación y profesionalización.	Post-aislamiento: trabajar sobre marcos regulatorios que contemplan la potencialidad de las plataformas (generación ingresos, transferencia de habilidades, etc) y el marco de protección para trabajadores.	

\*1 Más Info: <https://bit.ly/3bc0p0gM> | \*2 Más info: <https://bit.ly/34vJLg> | \*3 Más Info: <https://bit.ly/3bc0p0gM> | \*4 Más info: <https://bit.ly/2K4rKRr> | \*5 Más info: <https://ubr.to/2xikDCt>

Fuente: IDB Lab a partir de información disponible en los sitios webs de las distintas plataformas, comunicados de prensa corporativos y fuentes de noticias acreditadas, así como testimonios o información provista por los gestores de las propias plataformas en Argentina. La recopilación de datos se realizó entre el 2 y el 14 de abril de 2020.



# 7 REFERENCIAS

Aguerrevere, G., Amaral, N., Bentata, C. y Rucci, G. (2020). Desarrollo de habilidades para el mercado laboral en el contexto de la COVID-19. Abril, 2020 [en línea]: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/-Desarrollo-de-habilidades-para-el-mercado-laboral-en-el-contexto-de-la-COVID-19.pdf>

Alaimo, V., Chaves, M.N., y Soler, N. (2019) El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital? Diciembre, 2019 [en línea]: <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-como-garantizar-los-derechos-de-los-0>

Altamirano, A., Azuara, O., y González, S. (2020). Políticas sociales en respuesta al coronavirus. ¿Cómo impactará la COVID-19 al empleo? Posibles escenarios para América Latina y el Caribe. Abril, 2020. [en línea]: [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/-C%C3%B3mo\\_impactar%C3%A1\\_la\\_COVID-19\\_al\\_empleo\\_Posibles\\_escenarios\\_para\\_Am%C3%A9rica\\_Latina\\_y\\_el\\_Caribe.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/-C%C3%B3mo_impactar%C3%A1_la_COVID-19_al_empleo_Posibles_escenarios_para_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe.pdf)

BID (2020). El impacto del COVID-19 en las economías de la región. Departamento de países del cono sur. Vicepresidencia de países. Banco Interamericano de Desarrollo. [en línea]: [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El\\_impacto\\_del\\_COVID-19\\_en\\_las\\_econom%C3%ADas\\_de\\_la\\_regi%C3%B3n\\_Conosur.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El_impacto_del_COVID-19_en_las_econom%C3%ADas_de_la_regi%C3%B3n_Conosur.pdf)

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID-OIT. Buenos Aires, 2019.

Madariaga, J., Molina E., Rucci, G., Rippani, L., Vazquez, C. (2020). Economía de plataformas y pandemia: Es hora de una mayor coordinación. Abril, 2020 [en línea]: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/economia-de-plataformas-y-pandemia-es-hora-de-una-mayor-coordinacion/>

Nuguer, V. y A. Powell, coords. (2020). Políticas para combatir la pandemia. Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe de 2020. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.

OIT (2020). Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas. Tercera Edición, publicado 29/4/20, [en línea]: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcom-m/documents/briefingnote/wcms\\_743154.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcom-m/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf)

