

Apuntes de la décima Mesa de Diálogo:

“Aprendizajes del Primer Concurso del Programa Workertech Argentina”

23 de mayo de 2023 en Salón de reuniones de oficinas Civic House
Av. Santa Fe 2459 – Ciudad de Buenos Aires.



UN PROGRAMA DE
CIVIC HOUSE

IMPULSADO POR
BID | LAB 30 AÑOS

Introducción

El Proyecto Workertech Argentina tiene un componente central que es el Fondo de innovación para el Concurso Desafío Workertech que busca fortalecer este ecosistema en Argentina, acompañando con financiamiento a nuevas startups que puedan pilotear soluciones WorkerTech, construyendo comunidad entre ellas a través del mentoreo, coacheo, encuentros de colaboración y liderazgo.

El encuentro tiene como objetivo realizar el primer encuentro de diálogo entre las empresas ganadoras del primer concurso.

Del encuentro participaron las siguientes empresas ganadoras del Primer Concurso y sus representantes: UILS - Josefina Cafferata; Liqui - Justo Armango; Me Cubro - Pablo Fernández ; Acont - Javier Borrione ; y Erika Molina (BID Lab) junto al Equipo Workertech Argentina.

El primer concurso desafío Workertech

30 empresas y organizaciones se presentaron en el primer concurso 2022. De estas 30 iniciativas el 40% habían ya incursionado en algún tipo de producto o servicio workertech, mientras que el restante es la primera iniciativa o producto que se proponen llevar adelante en el contexto del concurso.

Del análisis de las propuestas que se presentaron se destacan que soluciones dirigidas a trabajadores de plataformas y no trabajadores independientes en general, 15 (el 50%) se orientaban a trabajo en plataformas. De esto este 50% con foco específico en trabajadores de plataformas, el 40% (6 propuestas) tenían soluciones WT para drivers y riders. El 60% restantes no especificaron población objetivo dentro del universo de trabajadores de plataformas, lo cual implica que eran soluciones más orientadas al ecosistema WT en su conjunto, más allá de drivers y riders.

Otro de los aprendizajes de este concurso es la existencia de plataformas que son mediadoras de em-

pleos tradicionales que se ofrecen a través de plataformas. Se presentaron 8 iniciativas, es decir el 26%. Por ejemplo plataformas como QxM y Zolvers y EcoRed que brindan servicios tales como limpieza, plomería, albañilería y otros oficios a través de una plataforma o app. En este contexto las propuestas buscaban la inclusión en esa plataforma de alguna mejora para esos trabajadores, por ejemplo seguros embebidos, simplificación en la facturación, formalización fiscal o acceso a capacitaciones.

Hubo un grupo de propuestas de servicios workertech que busca ser intermediario para resolver obstáculos que enfrentan los trabajadores independientes. Por

ejemplo servicios legales taylor made para trabajadores independientes en general (Legalify y otros), trabajadores independientes con discapacidades y regularización impositiva.

Sobre el status legal de las empresas que presentaron propuestas, la fecha de creación (el 52%) de estas iniciativas se crearon después de 2019 bajo el régimen de Sociedad por acciones simplificada, SAS.

Si vemos los resultados del concurso en Argentina y los comparamos con algunas tendencias que analizamos del concurso en El Salvador destacamos que el 100% de las iniciativas en Argentina son empresas radicadas

en el país mientras que en El Salvador un número importante eran empresas regionales con un interés en posicionarse en El Salvador. En el caso de El Salvador hubo iniciativas orientadas a servicios domésticos o de cuidado a través de plataformas mientras que en el caso de Argentina no tuvimos iniciativas relevantes con un enfoque en estas temáticas.

Si nos enfocamos a los objetivos a los que apuntaron las soluciones workertech:

Podemos afirmar que de las 6 categorías que estaban previstas en la convocatoria del concurso, ninguna tuvo una prevalencia clara.

- a) Mejoras en el nivel de protección de los trabajadores, incluyendo accidentes y enfermedades;(14.8%)
- b) Servicios de capacitación y certificación laboral;(11.1%)
- c) Canales de difusión de información sobre mercados y demanda de servicios;(18.5%)
- d) Comunidades de aprendizaje y comunicación;(18.5%)
- e) Espacios de resolución de conflictos, representación y acción colectiva;(18.5%)
- f) Servicios financieros, incluyendo seguros y ahorro voluntario para el retiro.(18.5%)

Esta dispersión del abanico de verticales, parece indicar que el sector crece y se desarrolla hacia una variada multiplicidad de soluciones.

Ahora bien, si nos focalizamos en tres verticales relevantes para los trabajadores workertech, a saber: servicios financieros, seguros y acceso a salud; encontramos que ninguna de las iniciativas del primer concurso presentó una solución para mejorar el acceso a servicios de salud para los trabajadores. En cambio, encontramos 5 iniciativas (17%) dirigidas a mejorar el acceso a seguros por parte de trabajadores. Hay diferencias entre éstas: por un lado, dos propuestas fueron dirigidas a trabajadores de plataformas, aunque el servicio propuesto difería ampliamente: mientras una solución

implicaba seguros diarios para trabajadores de plataformas, la otra estaba pensada sólo para drivers y constituía mejorar el acceso a un seguro vehicular de la mano de la programación de su mantenimiento habitual. Las tres restantes generaban soluciones de seguros para trabajos informales que incluyen trabajos de plataformas.

Dentro del vertical servicios financieros podemos ubicar 4 iniciativas (14%). Si bien este grupo atiende la necesidad de generar acceso al financiamiento para este sector, sólo una (1) atiende la especificidad de los trabajadores de plataformas, en tanto desarrolló un motor de riesgo para el acceso a financiamiento e incluso, se prevé que este financiamiento pueda estar dirigido a mejorar sus herramientas/recursos de traba-

jo. Dos iniciativas apuntan a embeber servicios financieros junto a otras soluciones para trabajadores de la gig economy, y por último, una iniciativa apunta a sólo a educación financiera.

Un dato importante es que el 10% tiene como población objetivo los trabajadores plataformas riders o drivers, mientras que el 90% engloba a estos trabajadores dentro de trabajos informales.

Dos iniciativas (6%) apuntan a la regularización impositiva (simplificar la inscripción ante autoridades fiscales), y 1 se encuentra desarrollando no sólo acceso a regularización impositiva, sino también busca generar autonomía y agilidad para el manejo de facturaciones por parte de los trabajadores.

Objetivos de la mesa de diálogo

Uno de los objetivos de la mesa de diálogo fue entender los desafíos y necesidades de las empresas. En este sentido, nos interesaba conversar sobre cómo, desde cada una de las trayectorias de las empresas, se ven las oportunidades para crecer, para lograr inversiones, para generar vínculos con empresas de plataformas y el acceso a créditos.

Los tres ejes de la conversación fueron:

1. Financiamiento e inversiones
2. Impacto en el ecosistema
3. Cambios/trayectoria del modelo de negocio y estrategias de crecimiento.

Se les dio la palabra de forma individual por empresa. Aquí sintetizamos los puntos sobresalientes que las empresas ganadoras relataron como consecuencias del aporte del premio del Desafío Workertech a sus negocios:

mecubro

- La clave fue el cambio de paradigma: de un modelo B2C o B2B a B2B2C.
- Con el premio del concurso pudo desarrollar la app y la estrategia de reventa. Contratar personal e invertir.

- Hoy la app se encuentra en Playstore , próximamente en Applestore.
- Las alianzas B2B permitieron comercializar seguros en sus páginas.
- Lanzamos nuevos productos: Seguro de Accidentes Personales por día - Seguro de Robo de Celular mensual y Seguro de Robo de Bicicleta mensual.
- En el mes próximo sumaran Telemedicina por día y Asistencia al Viajero por día.
- Aprendieron que los repartidores no trabajan solo en una plataforma, el seguro no es para una sola empresa. Es para ellos, independientemente de la plataforma en la que trabajan. El consumidor es el que los contrató. Lo paga el repartidor. Eso es muy importante. Se dieron cuenta cuando hablan con

fondos, que un trabajador no puede quedarse sin seguro si cambia de plataforma.

- Nuevas alianzas: una fintech. Usuario de la fintech embebidos en la app.



- Iniciaron en enero 2022 y siempre tuvieron la estrategia de referidos, para ir de a poco. La curva de crecimiento planificada por la empresa no era la de los inversores.
- El concurso se usó para la base de datos para el motor de riesgo y evolucionar el motor. Antes, una

empresa tercerizada corría la ecuación para el conductor y devolvía el informe. Faltaba la manera de desarrollar la tecnología el desarrollador que no se había hecho. La empresa que lo hacía no los acompañó. Comenzaron a hacer pruebas y tener autonomía. Hoy incluso hay distintos scores, en tiempo real en un dashboard.

- Hubo un crecimiento de usuarios.
- Generaron alianzas para la venta de autos y leasing de motos para delivery.
- La facturación aumentó. El concurso fue el empujón por implementar nuestra tecnología. Lo que más queremos es usar el score.
- La diferencia del Rental UILS con un rental informal es que los alquileres suben sin preaviso. UILS lo

tiene atado a los scores, hay previsión y es mensual.

- Sobre los usuarios destacaron que no hay mora.
- Realizan las cobranzas. La demanda va creciendo, primero créditos chicos, luego créditos personales y luego rental.
- Fue clave el acceso a la información con los repartidores. Evalúan comportamientos (si arranca a trabajar a la misma hora, por ejemplo). Las empresas de plataformas tienen otros incentivos, hubo que entender los incentivos de las plataformas. ¿Qué es razonable para ese tipo de rubro? Fue la pregunta que guió el motor de riesgo.

liqui

- Cuando postularon para el concurso, su plataforma de marketplace laboral, alcanzaba dos segmentos: delivery y gastronomía. Descubrieron que para completar el proceso de onboarding, a pesar que habían resuelto varios problemas de los clientes, faltaban formalidades ineludibles: completar adecuadamente el formulario o tener una cuenta bancaria por parte de los trabajadores, por ejemplo.
- Workertech dio el impulso para el desarrollo tecnológico. Fue el lanzamiento de la plataforma lo que permitió completar el servicio, a su vez el creci-

- miento de networking con AWS colaboró en potenciar el negocio.
- Un elemento a resaltar es que, con el nuevo sistema, la tasa de éxito del onboarding es de +90% , cuando las plataformas tradicionales de reparto y rubro gastronómico tienen una tasa de 30% .
 - Cuando presentamos el servicio de impuestos, si bien lograba inscribirse, luego no entraban y no realizaban las facturas. Hoy las personas que toman el servicio del onboarding, la mayoría terminan haciendo facturación a través de LIQUI. De esta forma, es el ingreso más la facturación.
 - Para personas que están buscando un trabajo, que ya ingresaron al marketplace, ahora en un solo lugar pueden solucionar todas las cuestiones.

- Constatan que las tasas de formalización crecieron enormemente.
- Si bien LIQUI considera que las empresas difieren en sus condiciones de ingreso (algunas piden una formalidad más alta), a través del nuevo sistema de LIQUI se logró la inscripción en el monotributo y la facturación.
- El mayor éxito fue lograr destrabar el proceso de onboarding que antes podía durar un mes, ahora se resuelve en días. Y como estas personas están buscando trabajo, cuando el proceso es largo o lento, toman otros trabajos.
- El proceso del servicio que ofrecen incluye la inscripción en el RUTRAMUR.
- Han podido achicar la brecha entre oferta de traba-

jo e ingreso en las plataformas. Un paso importante es que con el marketplace han logrado tener que las personas en primer lugar se inscriban en el área donde las empresas piden repartidores. Por ejemplo, antes en primer lugar la persona interesada elegía una zona de trabajo, sin embargo, si esta zona no era requerida por la empresa, esta propuesta caía. Además, como la carga de información de los trabajadores (foto DNI, foto de cuenta bancaria, constancia de inscripción tributaria, entre otros) debe ser cargada de determinada manera, la persona no identificaba el error, y no avanzaba en el ingreso. Esto se ha resuelto satisfactoriamente.

“Un repartidor que tiene que pagar a un contador \$4000 para subir una constancia, se baja”.



- El premio, como las instancias de networking que generó, permitió reformular el negocio de B2C a B2B2C. El cliente es una empresa, pero manteniendo el contacto con el usuario.
- Adaptaron la dinámica de monetización gracias a las conversaciones con empresas como UILS y LIQUI pudieron repensar la forma de monetización.

- Lograron desarrollar la web app y pensar más allá del monotributista. Con estas nuevas funcionalidades, integraron accesos para plataformas y estudios contables, no sólo monotributistas.
- Se automatizaron la emisión de los VEP (volante electrónico de pagos).
- Cambiaron la forma en que presentan el producto. En general las personas no están preocupadas por el monotributo, por lo que al darse cuenta de ello, ahora la narrativa es sobre la relevancia para mejorar los límites en sus tarjetas de crédito de la formalización y la facturación, por ejemplo.
- En la web app, había más monotributistas que liga-

dos a empresas de plataformas de reparto, pero hay de otras plataformas. Están integrando personas que venden por Whatsapp.

“Se sorprenden cuando ven lo que AFIP sabe lo que gastan y lo que ellos facturan”

- Han logrado llegar a Pedidos YA y a una clínica con médicos monotributistas. Usan QR vinculado al cobro y facturación.

MÁS APORTES AL DEBATE

Desde Workertech Argentina se acercó la idea de que podría ser una proposición de valor para los municipios que son socios en el componente de ofertas formativas, sumando los datos y la experiencia de ACONT para los negocios de las personas que están tomando los curso de habilidad es digitales, específicamente ventas digitales.

En línea con el tema de la formalización y la protección de los pequeños negocios, Me Cubro relató que se encuentran cerrando un acuerdo con una compañía de se-

guros de un banco, acercando su tecnología para llegar a barrio vulnerables , por ejemplo el barrio Mujica, y que van a estar embebidos en la página del banco.

Cuando se conversó sobre el impacto del premio en la facturación, Me Cubro contó que con el cambio de producto (app) subieron un 20% las ventas.

Desde LIQUI anunciaron alianzas con Pedidos Ya con el onboarding, y también alianzas con empresas de gastronomía, Koi Sushi, en CABA, y con la gente de Temple Bar, que tienen cadenas.

UILS se encuentra cerrando dos alianzas en México que confiaron en el motor de riesgo y señaló que en los últimos 6 meses aumentaron un 10% mensual la facturación.

A modo de cierre, se conversó sobre la experiencia de su participación y postulación para el Primer Concurso Desafío Workertech y el proceso posterior a haber ganado.

Los participantes consideraron acertado el proceso de difusión y las instancias explicativas que los webinars otorgaban.

Destacaron como positivo que una empresa podía postular con varios proyectos.

También se encontraron satisfechos con los procesos administrativos de pago del premio. Encontraron muy pertinente el acompañamiento y el networking que se generó.

Consideran que sería enriquecedor sumar instancias de mentoreo especializado y capacitaciones para startups y realizar encuentros para profundizar en algunas temáticas muy específicas que atañen a este tipo de empresas (financiamiento, reparto de equity, información sobre la Gig economy, por ejemplo).

LIQUI agregó que no tienen un espacio para consolidar datos o para hacer investigación.