

Servicios de entrega a domicilio en Costa Rica: análisis de su impacto y auge comercial en el país

Sonia Sánchez Rodríguez¹

Universidad Latinoamérica de Ciencia y Tecnología Costa Rica

2021

Resumen

Costa Rica experimenta un crecimiento emergente del uso de plataformas web para realizar entregas de productos a domicilio, estas son utilizadas por varios tipos de comercio buscando satisfacer las necesidades del consumidor costarricense, el auge comercial se expande durante el tiempo de pandemia, donde el comercio digital es acelerado en los últimos tres años.

El alcance de esta investigación recopila información sobre las tendencias de consumo y el uso de aplicaciones web, que brindan servicio express, quienes las utilizan, cobertura, requisitos, al igual que la frecuencia de uso, además busca analizar cuál es el impacto en el país de este crecimiento comercial. Este trabajo examina la pregunta de investigación: ¿Qué impacto han tenido los servicios de entrega a domicilio en Costa Rica, durante el periodo del 2018 al 2020 en el sector alimenticio y sector comercial? Por lo tanto, se realiza la investigación con un enfoque cualitativo y de tipo exploratorio, con una muestra no probabilística. Asimismo, se utilizaron 2 encuestas desde la perspectiva del consumidor final, así como las personas que trabajan como repartidores registrados a estas aplicaciones. Dentro de los principales hallazgos se determina que, si existe un impacto en el sector laboral con más de 300 negocios registrados a estas plataformas, también beneficia al sector pyme, y proporciona empleo directo a 750 profesionales de servicio al cliente. Además, se muestra la diversificación de los mercados que brindan servicio express y el auge comercial donde supermercados, verdulerías, farmacias y tiendas de conveniencia también ofrecen este servicio. Este proyecto beneficiará a todos los ciudadanos del país a conocer sobre la usabilidad de estas aplicaciones en país, así como recomendaciones para comercios que busquen sumarse a brindar este servicio, además proporcionan información sobre el panorama de consumo en tiempos de confinamiento y capacidad de adaptación en tiempos de pandemia.

Palabras Clave: Pyme, Aplicaciones Web (App), Pandemia, Tendencias de consumo.

¹ Sonia Sánchez Rodríguez cuenta con 8 años de experiencia laboral en el área de Gerencia de Proyectos en la cual se ha desempeñado en la labor de análisis de datos para métricas de servicio al cliente, dashboards de calidad, generación de reportes en diferentes herramientas como PowerBI, SharePoint, para mejorar el factor visual, así como la legibilidad de información, el desarrollo de análisis de causa raíz para resolución de incidentes y la participación activa en mejora continua de procesos. Además, cuenta con conocimiento en metodologías ágiles como Scrum y Lean Six Sigma. Correo electrónico: sanchezso8@gmail.com.

Abstract:

Costa Rica is currently experimenting a significant growth on express delivery market by using different applications for express delivery, in the last 3 years it has been expanded simultaneously on different market types like: health, food and others, these apps are satisfying Costa Rican customers with recent needs. The digital market has been increasing in the last 3 years as well due to the lockdown regulations. The scope of this research is to recollect information about the local trends and usability for web applications for express delivery, as well gathering the requirements, the frequency of use, in order to understand what is overall impact in the country within the last 3 years of growth in this market.

This research was performed with a qualitative and exploratory approach, with a non-probabilistic sample. This project used 2 surveys with structured questions to obtain information using the end user and the local deliverers perspectives. As main findings through the investigation have been identified new source of work, for customer service professional as well for restaurants, business and delivery person roles, as well the express delivery provides support to small business that are local and new, another important item is this type of service provide to Costa Rica more diverse business options when it comes to express delivery. This project is going to benefit all those interested to learn about express delivery applications usability and share the visibility of the process for how to enroll in the application, as well will provide awareness on how this service is helpful during lockdown times.

Keywords: Pyme, Web application (App), Lockdown, Customer new trends.

Introducción

A partir del 2018, Costa Rica ha tenido un crecimiento emergente en el uso de diferentes plataformas no tradicionales como sitios web, aplicaciones móviles u otras, para realizar entregas de productos a domicilio en diferentes comercios; ese desarrollo creció con alta demanda en el país durante el tiempo de pandemia, a partir de marzo del 2020. Muchas provincias fueron declaradas por el Gobierno en estado de emergencia bajo la categoría “Alerta-naranja”, debido al aumento de casos de contagio por COVID-19. Los consumidores vieron limitadas muchas de sus actividades diarias, cambiaron sus rutinas, e incluso, el transporte fue limitado por la restricción vehicular. Estas regulaciones, aunado a los protocolos por sanidad, provocaron que muchos comercios, desde grandes cadenas de supermercados hasta diferentes empresas pymes, iniciaran por agilizar, promocionar y destacar el servicio a domicilio para mantener sus ventas y de esta forma, minimizar un impacto económico. Bajo el marco del Ministerio de Salud: “El Gobierno de la República detalló las medidas que regirán desde este 16 hasta el 31 de mayo del año 2020, como parte de la reapertura gradual de la economía nacional frente al COVID-19” (Ministerio de Salud, 2020, párr. 1).

Como ejemplo de una de las medidas de restricción se estableció la siguiente:

Sobre establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento se establece:

De lunes a viernes: De 5:00 a.m. a 10:00 p.m. Se habilita: Funcionamiento de establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento, tales como restaurantes, tiendas y centros comerciales. Sábados y domingo: Los fines de semana únicamente podrán funcionar los locales autorizados de manera excepcional por el Ministerio de Salud, tales como: Servicio a domicilio (Ministerio de Salud Costa Rica, 2020, párr. 8).

Tanto los ciudadanos como el sector comercial de Costa Rica se adaptaron a los nuevos protocolos y normas del Ministerio de Salud, donde se establecieron nuevos parámetros de reapertura económica. Bajo este panorama, se incrementaron los servicios a domicilio en el país y en algunos casos, por primera vez para algunos comercios; esta situación de pandemia mundial provocó el incremento en las entregas a servicio a domicilio, brindando un valor agregado al no desplazarse a centros de comercio, evitando conglomeraciones de personas a fin de mantener el distanciamiento social. Este factor despierta el interés para analizar cómo se efectúa el desarrollo de nuevos canales y mercados bajo la modalidad de servicio a domicilio, incrementando otras áreas operativas como la reducción de costo operacional para el comercio, o nuevos gastos de logística.

En el desarrollo de esta investigación se llevará a cabo una identificación de diferentes factores sobre la usabilidad del servicio a domicilio, así como la diversificación en los canales de adquisición de servicios y comercios con los que cuenta actualmente el consumidor costarricense. Además, se explicará cómo se ha beneficiado y el país, y su impacto en el uso de diferentes medios para obtener un producto o servicio desde la comodidad del hogar, generando nuevos canales de comercialización, los cuales no se habían implementado o aceptado en el país como canales de alta recurrencia, tal como se presentan en la actualidad.

Esta investigación compila datos sobre el impacto durante los últimos 3 años en Costa Rica, a su vez, provee información útil a los ciudadanos para conocer la variedad de comercios y servicios que se pueden acceder en esta modalidad, así como los comercios que no habían optado por este servicio, proporcionando un servicio más integrado adaptado a las nuevas necesidades del consumidor, promocionando, de esta manera, la innovación tecnológica para nuevos comerciantes. Asimismo, este proyecto utilizará métodos de observación y el comportamiento del consumidor que solicita entregas a domicilio, siendo esta una opción emergente, dada la situación actual mundial y las posibilidades que ofrecen estos servicios. Del mismo modo, se ejemplificarán los países de la Unión Europea que viven este auge comercial como referencias al estudio, para analizar la situación mundial y la local con respecto a este auge de consumo digital en los últimos 3 años.

Aunque las evidencias son todavía escasas, estudios preliminares indican que los restaurantes con presencia en las plataformas podrían llegar a facturar un 30% más, en promedio, que aquellos que no están presentes. Esto se debe a la adición de un nuevo canal de venta y a los esfuerzos de marketing de las plataformas digitales (Álvarez, 2019, párr. 7).

Pregunta de Investigación

¿Qué impacto han tenido los servicios de entrega a domicilio en Costa Rica durante el periodo del 2018 al 2020 en el sector alimenticio y sector comercial?

Objetivo General de la Investigación

Examinar las aplicaciones informáticas para entregas a domicilio Costa Rica en el sector alimentario y comercial con la finalidad de conocer sobre su impacto en el país.

Objetivos Específicos

1. Inspeccionar el servicio a domicilio en otros países para comparar su usabilidad, ventajas, así como toda la diversidad que ofrecen los mercados, destacando las diferencias en contra posición al día de hoy en Costa Rica.
2. Examinar el impacto directo en el sector laboral del país.
3. Valorar técnicas de innovación, como recomendaciones para propulsar a pequeñas empresas a utilizar plataformas web para comercializar sus productos o servicios.
4. Destacar los requisitos y, adicionalmente, los recursos necesarios para optar por ofrecer servicios de entrega a domicilio.
5. Comparar la usabilidad, disponibilidad y accesibilidad para el posible usuario final que busca adquirir alimentos o diferentes productos por medio de aplicaciones web.
6. Hipotetizar cuál es el futuro de las entregas a domicilio en nuevos mercados o sectores comerciales que se podrían incursionar en Costa Rica Post-Pandemia.

Forma de Alcanzar los Objetivos

Para lograr los objetivos se realizará la investigación del tema, utilizando diferentes fuentes y referencias bibliográficas, así como las consultas digitales de instituciones como Ministerio de Salud de Costa Rica, Periódico El Financiero, Periódico La Nación, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, además, se utilizarán otros sitios web de apoyo para obtener información actualizada, como los artículos relacionados con el tema, opiniones de expertos; igualmente se realizarán entrevistas a grupos de personas para conocer su experiencia al utilizar la modalidad de servicio a domicilio en Costa Rica y sus preferencias.

Marco Teórico


Uber Eats inicia operaciones en Costa Rica el 6 de diciembre del 2017, *“Esta opción arranca con 250 restaurantes y 2.000 socios repartidores que se movilizarán en bicicleta, motocicleta y automóvil”* (Chacón, 2017, párr. 2).

En las Tablas 1 y 2 se analizan los principales requisitos para inscribir un comercio en la plataforma Uber Eats. Además, en la Tabla 3 se describen algunas de las técnicas que ofrece esta plataforma para fomentar soluciones innovadoras a empresas pymes, donde se brindan recomendaciones para propulsar nuevos negocios.

Tabla 1

Requisitos para la venta de productos a domicilio de la aplicación Uber Eats




Plataforma	Requisitos Básicos de Inscripción	Información Requerida del Negocio
	Vender alimentos y/o bebidas * En caso de restaurante, cumplir con las políticas del Ministerio de Salud de preparación y manipulación de alimentos	Nombre del restaurante / Dirección completa
	Emitir facturas	Tipo de cocina

	Conexión Internet/WIFI	Nombre completo de quien se registra y rol desempeñado en el negocio
	Estar dentro del área de cobertura de la aplicación	Número de teléfono
	Descargar la aplicación Uber Eats en: <i>Google Play / App Store</i>	Dirección de correo electrónico
	Registrarse dentro de la aplicación - Crear cuenta y contraseña	Tipo de cocina
	Kit de bienvenida: - Una tableta con el programa de pedidos en línea; Uber Eats entrega bolsas y letreros	Cantidad aproximada de pedidos a domicilio por semana Aclarar si el personal del restaurante puede realizar entrega de pedidos a domicilio

Nota. Elaboración propia adaptada del artículo “Requisitos para vender en Uber Eats y similares”, Despega tu Negocio por Yenisey Valles, 2020 (<https://www.expertopyme.com/requisitos-para-uber-eats/>) Copyright 2020 por Experto PYME.

Tabla 2


Requisitos para los transportistas que utilizan la plataforma Uber Eats

Plataforma	Información requerida por método de entrega
Entrega en vehículo 	Licencia al día y vehículo asegurado a su nombre Vehículo de 2 o 4 puertas 1 año de experiencia como conductor Mayoría de edad para conducir el vehículo
Entrega en motocicleta 	19 años de edad como edad mínima Motocicleta con un cilindraje de 50cc Licencia al día y vehículo asegurado a su nombre Seleccionar “Realizar entregas con Motocicleta” cuando realiza la inscripción en la cuenta de Uber Eats
Entrega en bicicleta 	18 años de edad, como edad mínima Disponer de cédula de identidad Seleccionar “Realizar entregas con bicicleta” cuando realiza la inscripción en la cuenta de Uber Eats

Nota. Elaboración propia adaptada del sitio web de Uber, “Realiza entregas con la app de Uber”, Requisitos para realizar entregas por Uber Technologies (<https://www.uber.com/us/en/deliver/>). Copyright 2021 por Uber Technologies, Inc., 2021.

Tabla 3

Servicios y oportunidades ofrecidos por Uber Eats para comercios pymes en Costa Rica

Plataforma	Servicios de Promoción y Mercadeo
	Calidad del servicio: Brinda calificaciones para que el usuario pueda evaluar el producto, siendo un factor importante de calidad.
	Promociones y Descuentos
	Diseño entregas y rutas: Uber Eats sugiere rutas para repartir varios productos en una sola ruta.
	Gestión de pedidos en sistema integrado, mediante su módulo de pedidos donde se gestionan con orden de prioridad y se selecciona el repartidor disponible en el área para enviar pedidos más rápido.
	Integración: Módulo de enlace a pedidos exprés utilizando la página web existente del comercio.
	Optimiza el personal: Se pueden utilizar los repartidores actuales del restaurante para optimizar costos.
	Análisis de datos: Detalle de ventas, calidad de servicios, productos más solicitados y satisfacción del cliente.
Innovación: Accesibilidad a venta de productos en restaurantes virtuales, promoción para lanzamiento de nuevos negocios.	

Campañas publicitarias y promociones de lealtad con el comercio

Nota. Elaboración propia adaptada del sitio web de Uber, "Tus opciones de entrega" por Uber Technologies, Inc., 2021 (<https://restaurants.ubereats.com/us/es/what-we-offer/delivery/>) Copyright 2021 por Uber Technologies, Inc., 2021.

Además, Uber Eats ofrece alternativas a nuevos comercios que necesitan promoción de sus productos, así como recomendaciones innovadoras para el posicionamiento de su negocio, estos detalles se describen en la Tabla 4.

Tabla 4

Recomendaciones para posicionamiento y técnicas de innovación en Uber Eats

Comisiones y pagos	El porcentaje varía, dependiendo de la cantidad de sucursales y región, cobra un máximo de 30%.
Mejora tiempo de entrega	Tiempo de entrega más rápido, este factor es primordial para el usuario final y optimiza costos.
Mejora tasa de conversión	Vistas y promoción en la plataforma menú en línea aumenta tasas de conversión.
Optimiza operaciones	Se recomienda aceptar los pedidos tan rápido como sea posible, evitar cancelaciones y asegurarse de que no existan errores o no agregar artículos al menú.
Posicionamiento comercial	Uber Eats utiliza un listado de los más elegidos, destacados, recomendados o populares, esta categoría ayuda a tener más visibilidad. La aplicación selecciona parámetros para seleccionar el comercio.
Promociones y plan de lealtad	<ul style="list-style-type: none"> - Promociones de 2x1. - Descuentos. - Entregas gratis por la compra de un monto mínimo. - Programa de lealtad después de 5 o más compras.

Nota. Elaboración propia adaptada, "UBER EATS 101: la guía indispensable para los restaurantes" por Deliverect 2020. (<https://www.deliverect.com/es/blog/entrega-de-comida/uber-eats-101-la-gu%C3%ADa-indispensable-para-los-restaurantes>)2020, por Deliverect.

En cuanto a la accesibilidad y cobertura, este tipo de aplicaciones iniciaron en el país con Uber Eats, Glovo y recientemente, Rappi. La plataforma Uber Eats inició operaciones desde el 2017, proporcionando cobertura en el GAM únicamente, posteriormente en el 2019 expandió su cobertura a Liberia y Pérez Zeledón, como parte del auge y demanda actual, (más detalle en Tabla 5).

Tabla 5

Cobertura de la aplicación Uber Eats en Costa Rica



Nota. Elaboración propia adaptada de “Uber Eats llega a Liberia y a Pérez Zeledón” por Marta Aguilar. Revista San José Volando. <https://sanjosevolando.com/gastronomia/2019/3/4/uber-eats-llega-a-liberia-y-a-perez-zeledon>.

Cabe señalar que dentro de la cobertura se ofrecen los servicios exprés de lunes a domingo hasta las 10:00 pm como hora límite para solicitar órdenes, dependiendo de la aplicación móvil de servicio exprés utilizada.

Es importante destacar las principales categorías de servicios con alta recurrencia en aplicaciones web. En la Tabla 6 se destacan algunas de las necesidades emergentes durante la pandemia en las cuales se diversificó el mercado para suplir nuevas necesidades de compra con servicio exprés.

Tabla 6

Principales categorías de comercios utilizados por consumidores online/web con entrega a domicilio.

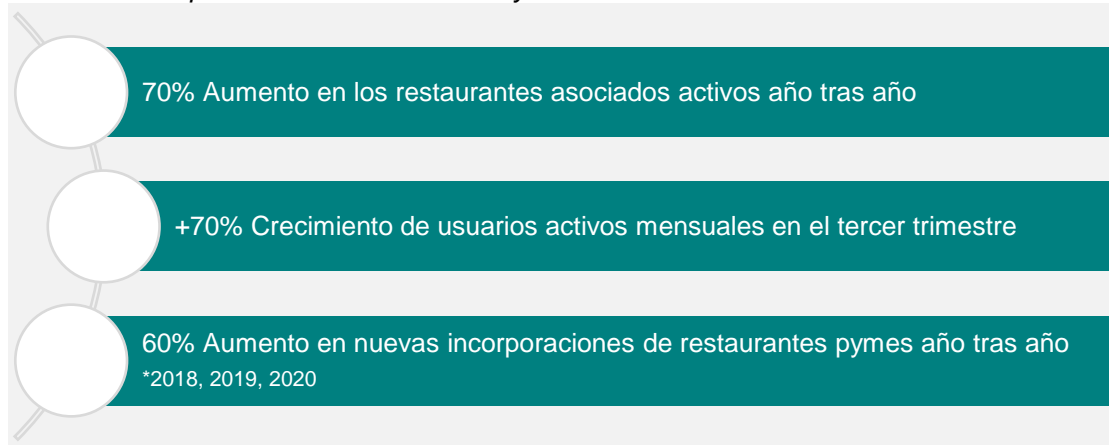
De consumo previo a Pandemia	Restaurantes a domicilio	Tiendas de ropa	Supermercado (Automercado)
	Farmacias	Ferreterías	
	Veterinarias		
Durante Pandemia	Supermercados (Automercado, Walmart, Pricemart)	Restaurantes a domicilio	Tecnología/ Electrónicos
		Belleza y Cuidado personal	Verdulerías
	Farmacias	Ferreterías	Veterinarias

Nota. Elaboración propia adaptada de “Requisitos para vender en Uber Eats y similares”, sección Despega tu Negocio por Yenisey Valles, 2020 (<https://www.expertopyme.com/requisitos-para-uber-eats/>) Copyright 2020 por Experto PYME.

Con respecto al comportamiento del comercio y del impacto en el sector laboral, así como el desarrollo de nuevas pymes, se pueden describir los siguientes logros de Uber Eats dentro Costa Rica en la Tabla 7 se muestra el impacto durante el 2019 y el 2020.

Tabla 7

Comportamiento del impacto local en la economía y sector laboral Costa Rica

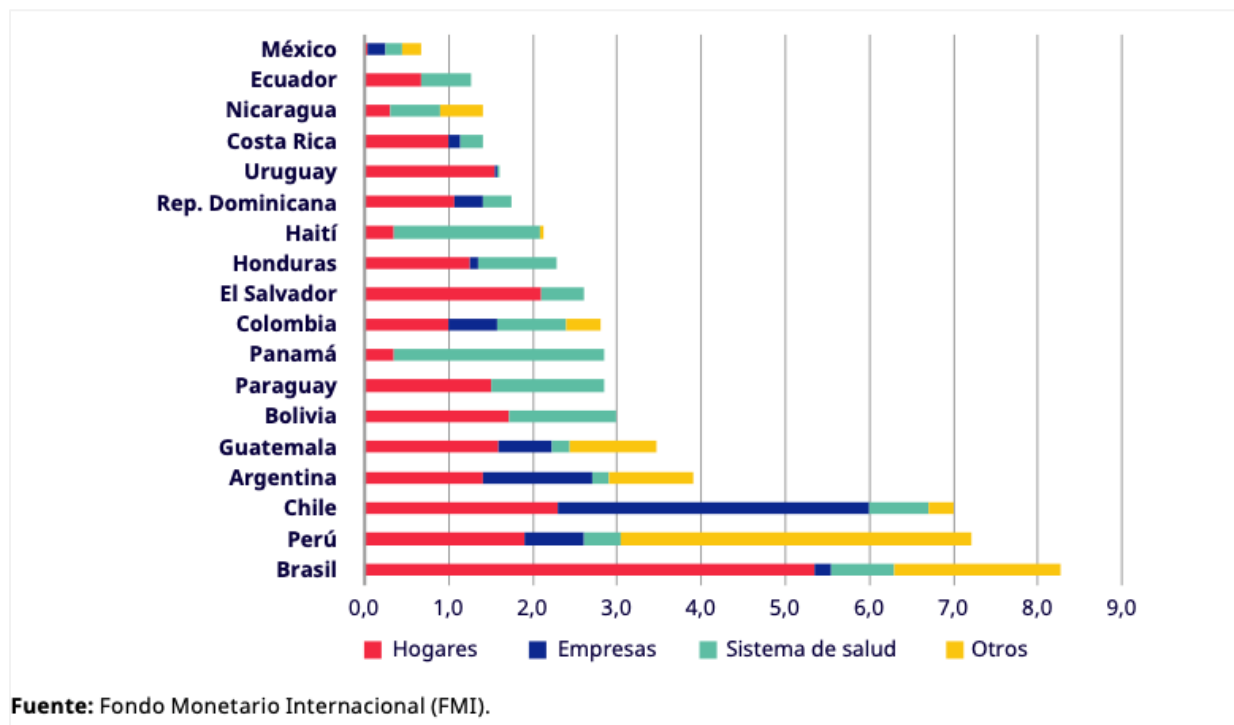


Nota. Elaboración propia adaptada de “Uber Eats cumple tres años en Costa Rica” por Rumbo Económico, 9 de diciembre 2020, (<https://rumboeconomico.net/uber-eats-cumple-tres-anos-en-costa-rica/>) por Rumbo económico, sección Negocios.

En Latinoamérica, el impacto en el sector laboral debido al COVID-19 tiene varias repercusiones. Algunos países dependen del turismo como uno de los principales motores de la economía, en otros casos, esto provocó el incremento al gasto público. En la Figura 1 se muestra la asistencia del Estado durante pandemia, por país.

Figura 1

América Latina y el Caribe. Impacto fiscal de la asistencia del Estado (porcentaje del PIB)

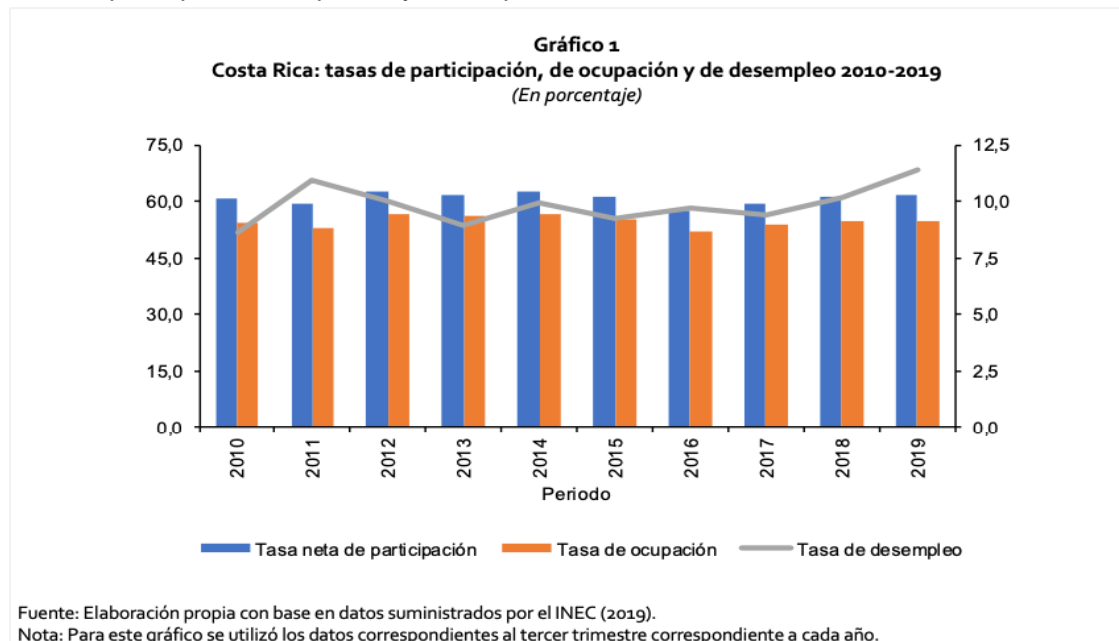


Nota. Tomado del estudio “Panorama Laboral 2020” realizado por la Organización Internacional del Trabajo, Oficina Regional de la OIT para América latina y el Caribe, julio 2020. Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020.

En cuanto al cambio tecnológico y el desarrollo de aplicaciones como soluciones emergentes en los últimos 3 años, se puede analizar también la tasa de ocupación y desempleo en Costa Rica (análisis en la Figura 2), donde se puede observar que entre el 2010 y 2019 existieron algunas oscilaciones, sin embargo, se mantuvo estable.

Figura 2

Tasa de participación, ocupación y desempleo en Costa Rica



Nota. Se utilizaron los datos del estudio “Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica” realizado por Keynor Ruiz Mejías, CEPAL, Julio 2020. Copyright © Naciones Unidas, 2020. Consultoría de la Unidad de Estudios del Empleo de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

En la publicación del estudio “Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica” realizado por CEPAL, se puede analizar la evolución de la fuerza de trabajos emergentes entre 2010 y 2019, además, es importante destacar las generalidades sobre las plataformas digitales en Costa Rica dentro de este incremento en el sector laboral, influenciado por su movilidad y dinamismo en los últimos 3 años: “El 2018 marca un punto de inflexión importante cuando las empresas Beego, fundada en Francia, InDriver, fundada en Rusia, ambas de transporte de personas, y Glovo, fundada en España, de servicios de entrega, inician sus operaciones en el mercado costarricense” (Ruiz,2020, pág. 40).

Al destacar este auge de servicios y su impacto en el sector laboral en Costa Rica, Uber Eats desarrolla fuentes de trabajo especializado en el país (detalle en la Tabla 8).

En Costa Rica, existen 24 centros de excelencia (CoE)² que brindan empleo directo a un aproximado de 750 personas, de las cuales el 54% son mujeres. De acuerdo a la directora de operaciones de los CoE, consultada por el periódico La República en mayo de 2019³, el país alberga el segundo CoE más grande de Uber, y brinda soporte a los proveedores de servicio para América Latina (Ruiz,2020, pág. 40).

Estos 700 colaboradores velan por la calidad del servicio y atienden las consultas de millones de usuarios de Uber en Latinoamérica. Este el segundo Centro de Excelencia (CoE) más grande de la firma estadounidense y está ubicado en la zona franca UltraPark 1 en Heredia (Castro, 2019, párr. 1).

Tabla 8

Fuentes de empleo por plataformas digitales que operan en Costa Rica

Plataforma	Servicio	País de Origen	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicio	Usuarios activos en la plataforma
Uber	Transporte de personas	Estados Unidos	750	22 000	783 000
Uber Eats	Entrega de productos	Estados Unidos	Los colaboradores de Uber también brindan el servicio de Uber Eats	10 000	No Disponible
Glovo	Entrega de productos	España	25	1 000	50 000
Onux	Entrega de productos y reparaciones en sitio	Costa Rica	4	18 000	45 000

Nota. Elaboración propia adaptada del estudio “Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica” realizado por Keynor Ruiz Mejías, CEPAL, Julio 2020. Copyright © Naciones Unidas, 2020. Consultoría de la Unidad de Estudios del Empleo de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Es importante analizar, desde la perspectiva del consumidor, cuáles son esos comercios y plataformas más utilizados en Costa Rica. Dentro del estudio del “*Monitoreo de Precios de servicios express*” realizado por Damaris Cerdas Jiménez, Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Cerdas, 2020, pág.11.) se puede identificar en la Figura 3, el resultado de la distribución de 52 empresas que promocionan el servicio exprés.

Se revisó un total de 52 empresas formales que publican sus productos y servicios en las redes sociales o en sus propias páginas en internet como medio de publicidad, siendo los

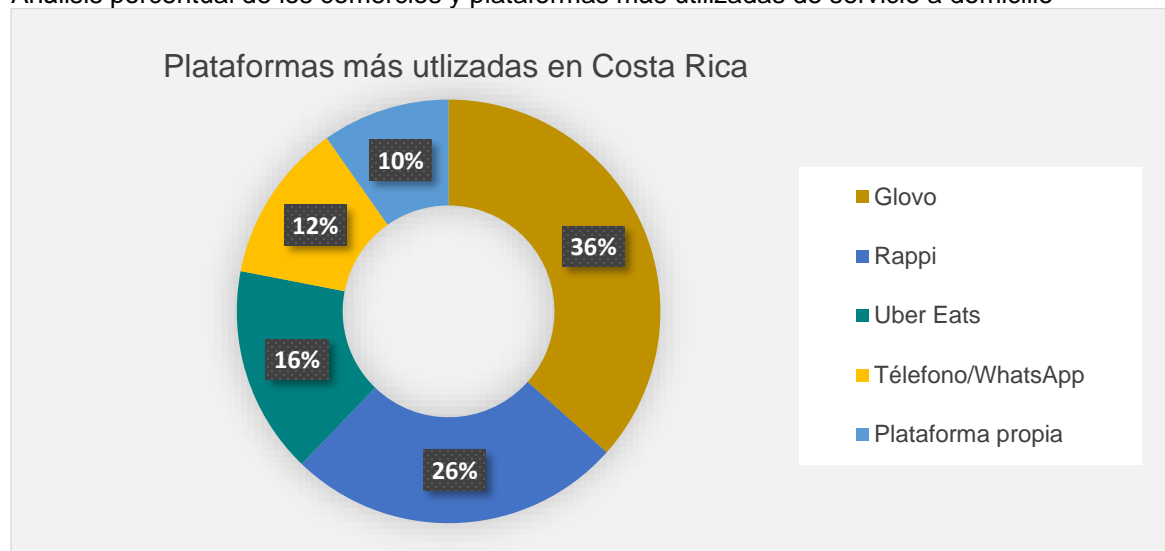
² El Centro de Excelencia de Uber en Costa Rica ha sido diseñado para proveer soporte especializado a los usuarios de la plataforma de movilidad Uber y de entrega de alimentos Uber-Eats, de los países de Latinoamérica. Estos brindan soporte, resuelven consultas y dan seguimiento a casos especiales de los usuarios-consumidores o usuarios-proveedores.

³ Castro (2019) <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-alberga-el-segundo-centro-de-excelencia-mas-grande-de-uber>.

sitios virtuales más utilizados y visitados por los compradores para obtener los productos a través del servicio exprés. (Cerdas, 2020, pág. 11).

Figura 3

Análisis porcentual de los comercios y plataformas más utilizadas de servicio a domicilio

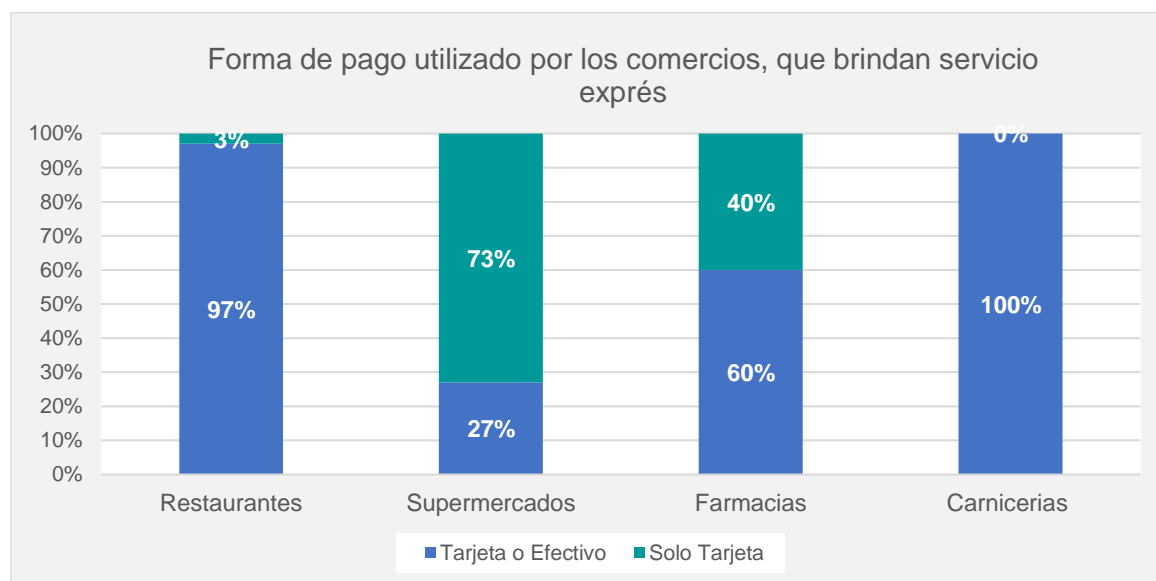


Nota. Tomado del estudio "Monitoreo de Precios de servicios express" realizado por Damaris Ceras Jiménez, MEIC, julio 2020. Copyright 2020 por Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Dirección de Calidad.

Con respecto a la preferencia de pago por el consumidor, se analiza en el estudio "Monitoreo de Precios de servicios express" (Cerdas, 2020, pág.12), los comercios que ofrecen el servicio exprés bajo las modalidades de pago en tarjeta y efectivo, mostrados en la Figura 4.

Figura 4

Forma de pago utilizada por los comercios para sus clientes



Nota. Tomado del estudio "Monitoreo de Precios de servicios express" realizado por Damaris Ceras Jiménez, MEIC, Julio 2020. Copyright 2020 por Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Dirección de Calidad.

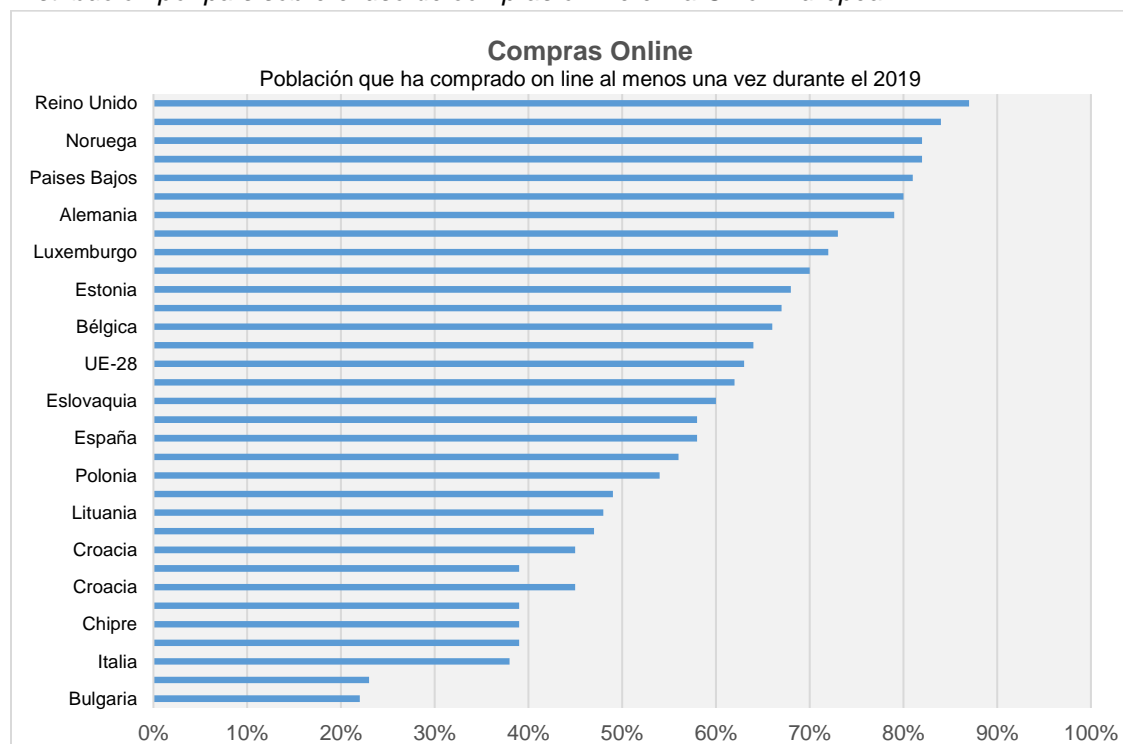
La tendencia del auge en otros países para contratar servicios exprés ha estado disponible para múltiples comercios en los últimos 3 años, sin embargo, en el 2019 los sectores de alimentación y moda han duplicado sus actividades, como lo describe el diario La Vanguardia.

El comercio electrónico está madurando de forma exprés durante la pandemia del coronavirus. El consumidor ha aumentado las compras por internet durante las semanas de confinamiento, las empresas se han visto obligadas a potenciar la venta *online* y los distribuidores están haciendo todo lo posible para responder a un ritmo de actividad similar al Black Friday (Gispert, 2020, párr. 1).

Es de alto interés para la investigación analizar cómo se ha manifestado este auge de consumo digital, donde el servicio a domicilio se utiliza con alta frecuencia. En la Figura 5 se observan los resultados del comportamiento del consumo en los países de la Unión Europea.

Figura 5

Distribución por país sobre el uso de compras online en la Unión Europea



Nota. Tomado de "El comercio electrónico vive una maduración exprés con la pandemia" por Blanca Gispert, 2020 (<https://www.lavanguardia.com/economia/20200525/481374074471/comercio-electronico-e-commerce-online-alimentacion-moda-restauracion.html>). Periódico La Vanguardia. Fuente: Eurostat.

Al analizar la usabilidad de aplicaciones web en Europa, se evidencia que muchos otros países, han aumentado exponencialmente sus compras en línea, durante los confinamientos por pandemia.

El incremento de demanda ha sido el más acusado de los últimos 30 años. Hemos duplicado la actividad en cuestión de semanas. Trabajamos con la misma tensión que en un "black friday" y con el añadido de todas las precauciones sanitarias que hay que tomar.

Comentario de Francisco Aranda, Patrono de la empresa de logística UNO, España (Gispert, 2020, párr. 7).

Metodología de la investigación

Esta investigación se desarrolla bajo el enfoque cualitativo utilizando textos, discursos, gráficos y datos para construir el conocimiento en el proceso de la investigación, y posteriormente, se preparan los resultados para presentar el tema.

La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas. (Mata,2019, pág. 365.)

El tipo de investigación es exploratorio, ya que analiza un fenómeno relativamente nuevo en el país, que enfrenta un hito mundial y obtiene información sobre últimas tendencias, cobertura, mercados y sus formas de adaptación, este reúne todos los conceptos para incrementar el conocimiento de un tema en específico que se considera poco conocido o nuevo.

El tipo de muestra que se utiliza es *no probabilístico o dirigida*, esta requiere de un subgrupo de la población que será seleccionado para el estudio. El tamaño de la muestra será de 50 personas, mayores de edad, habitantes principalmente del GAM y que utilicen servicio exprés para compra de productos por medio de aplicaciones móviles. A esta muestra se le aplicará una encuesta con preguntas estructuradas bajo los objetivos de la investigación.

Por consiguiente, como hipótesis de este proyecto de investigación se utilizarán los resultados de la encuesta para analizar la información recolectada, como el factor demográfico, preferencias de comercios, usabilidad y frecuencia de la aplicación, y de esta forma, brindar información relevante sobre el auge de estos servicios exprés que anteriormente no existían en Costa Rica, además de que se podrían analizar futuros servicios dentro de las mismas plataformas estudiadas. Estos datos se recopilarán por los encuestados utilizando preguntas estructuradas y de forma abierta para brindar el espacio para verificar esos mercados nuevos para el país. Como se indica “estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios” (Hernández, 2016, pág. 278).

El modelo de las encuestas utilizadas se expone en la sección de Anexos, estas se desarrollaron, con la herramienta Google Forms, sitio de referencia: <https://www.google.com/forms/about/>, utilizando la versión personal que está a disposición de cualquier usuario de Gmail o Google, estas encuestas se publicaron durante 12 días y se distribuyó el URL de acceso a través de los siguientes canales: WhatsApp y mensaje vía correo electrónico, de la comunidad estudiantil de la Universidad ULACIT. Las encuestas cuentan con preguntas cerradas, de selección múltiple y algunas abiertas para conocer la opinión propia de los encuestados, además, brindan un espacio abierto de expresión. Bajo el indicador Anexo 1 describe la encuesta enfocada en el usuario final de las aplicaciones que brindan servicio exprés, además, el Anexo 2, expone la encuesta relacionada con el impacto económico y laboral además proveerá información de personas que trabajen para estas aplicaciones para complementar el

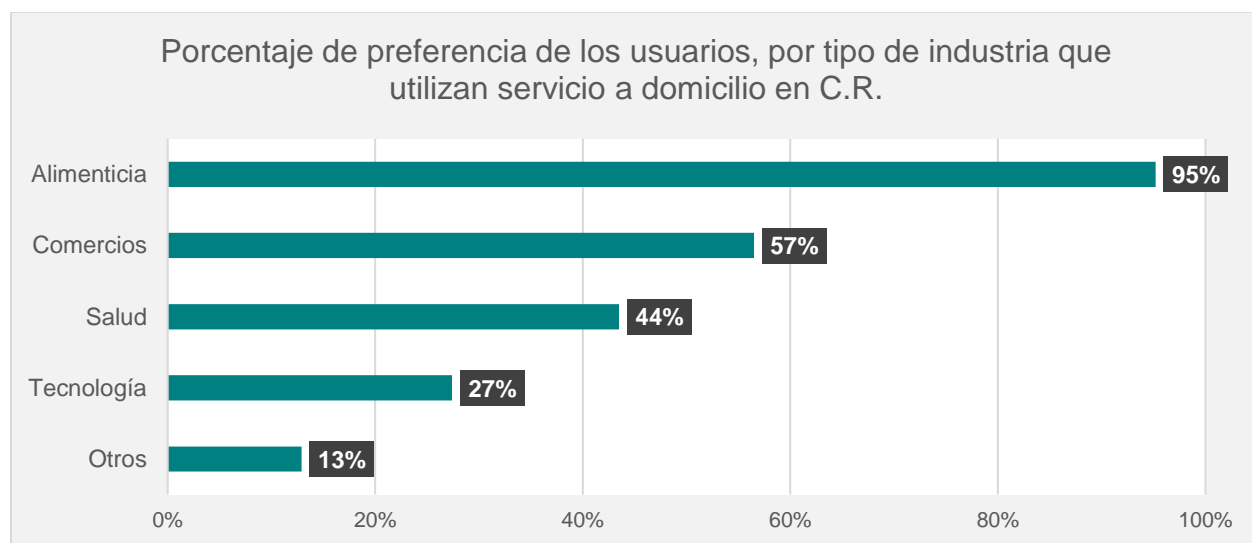
tema de forma integral. Ambas encuestas se sometieron a pruebas, previo al lanzamiento de la encuesta, para cubrir los objetivos del proyecto.

Análisis de resultados

Según los resultados de la Encuesta el 96,8 % de los participantes habitan en la GAM, de los cuales el 93,5 % realizan compras con entrega a domicilio de forma frecuente. A continuación 4 áreas de preferencia comercial a la hora de realizar una compra con servicio exprés por los encuestados (ver Figura 7).

Figura 7

Principales áreas comerciales de consumo a domicilio en Costa Rica

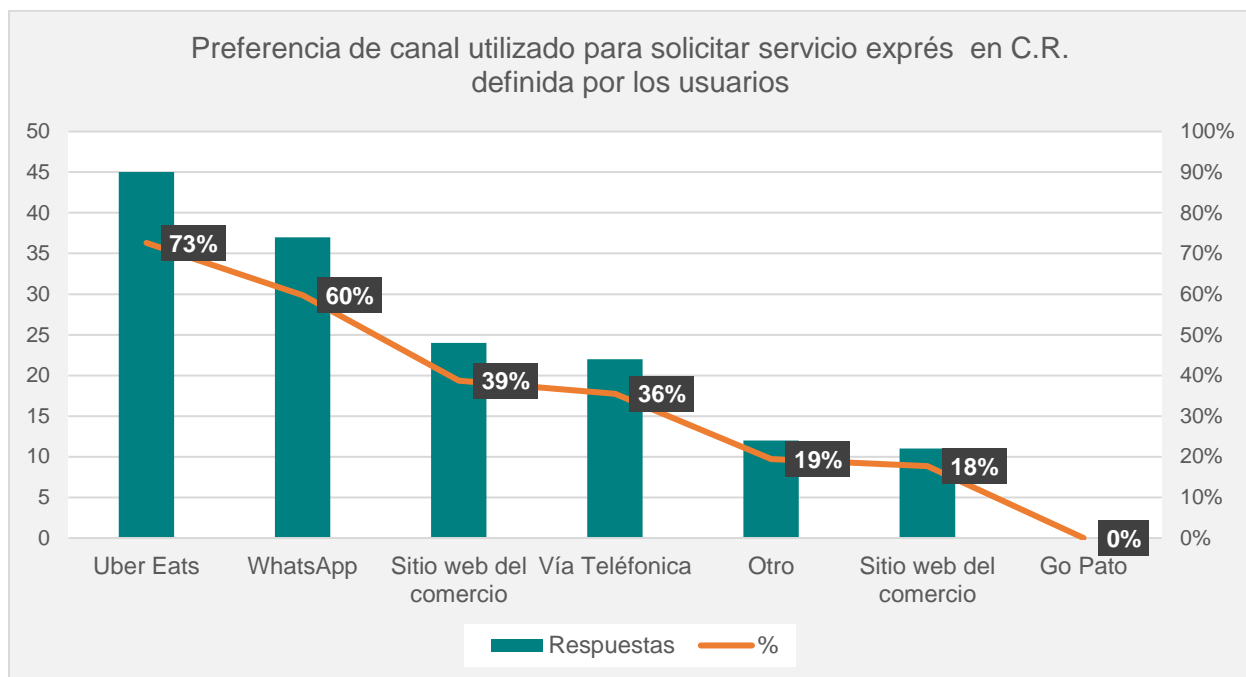


Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a usuarios finales de aplicaciones de servicio exprés.

Al consultar a los participantes sobre cuáles son las plataformas que utilizan de forma frecuente para realizar compras, se pueden evidenciar las seleccionadas en la Figura 8, donde el 73% de la muestra utiliza Uber Eats; la vía telefónica para solicitar servicio exprés sigue siendo utilizada por un 36 %.

Figura 8

Canal de preferencia por los usuarios para solicitar servicio de entrega a domicilio.

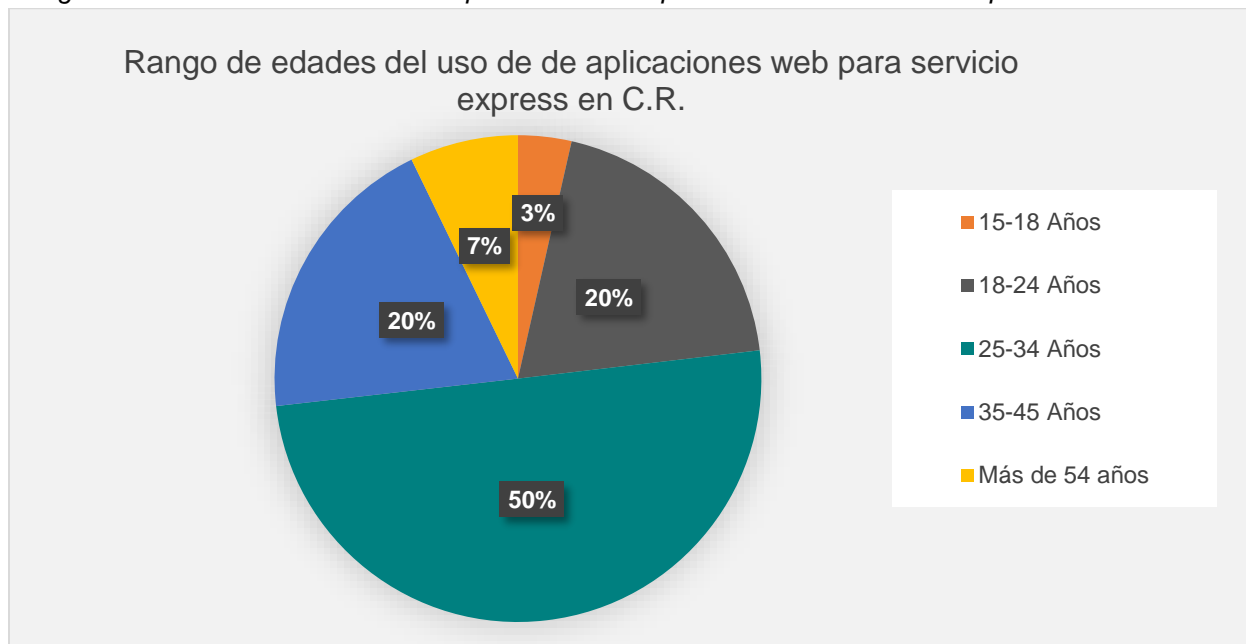


Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a usuarios finales de aplicaciones de servicio exprés.

En cuanto a la usabilidad de las aplicaciones de servicio exprés, el 61,3 % de los participantes las utilizan previamente a la pandemia y de uso regular, sin embargo, el 38,7 % incursionó en este servicio debido a la pandemia COVID-19. La diversidad de usuarios es amplia, ya que los participantes utilizan estas aplicaciones en un rango de edad variado. (detalle en la Figura 9).

Figura 9

Rango de edades de los usuarios de aplicaciones web para solicitud de servicio exprés en Costa Rica

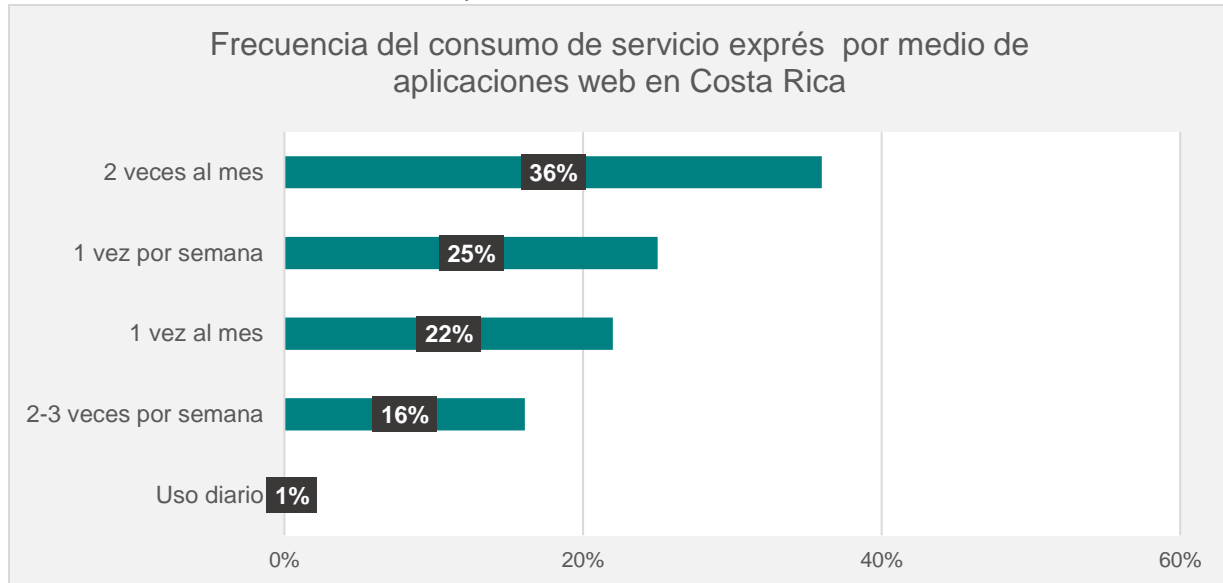


Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a usuarios finales de aplicaciones de servicio exprés.

En la Figura 10 se expone la frecuencia del consumo de productos con entrega exprés por medio de esas aplicaciones.

Figura 10

Frecuencia de solicitud de servicios exprés

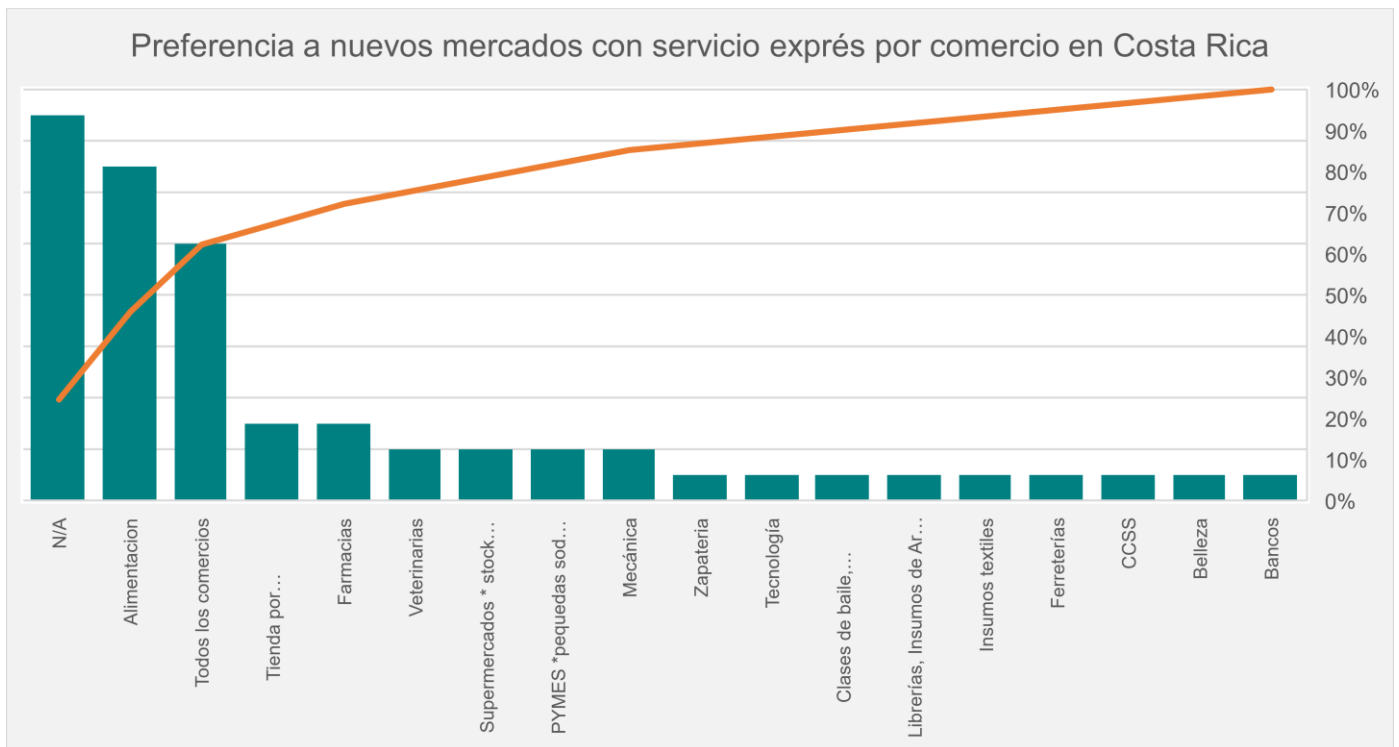


Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a usuarios finales de aplicaciones de servicio exprés.

En cuanto al desarrollo de nuevos mercados que a los usuarios les gustaría contar y con los que actualmente cuenta con servicio exprés se detallan en la Figura 11.

Figura 11

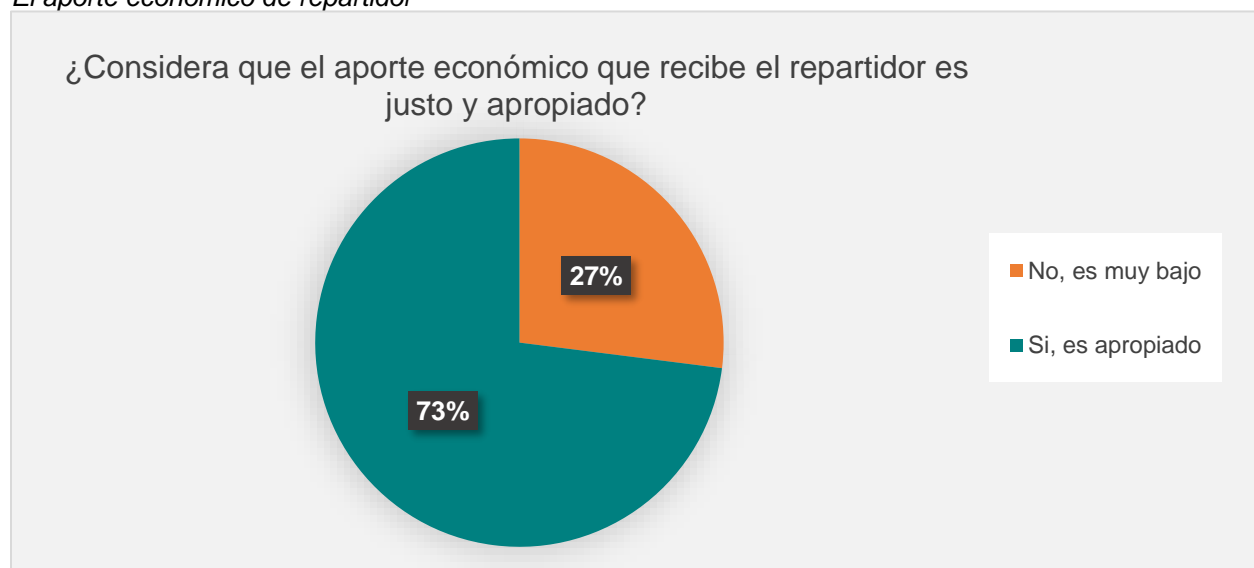
Preferencia de nuevos comercios con servicio exprés



Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a usuarios finales de aplicaciones de servicio exprés.

Con respecto al impacto laboral en el país, un 73 % de los participantes de la encuesta consideran que las aplicaciones de servicio exprés generan empleo en el país, en relación con la remuneración económica que recibe el o la repartidora de productos exprés, el 73 % de la muestra indica que sí es justo y apropiado, mientras que el 27 % considera que no es apropiado o muy bajo (ver detalle en la Figura 12).

Figura 12
El aporte económico de repartidor

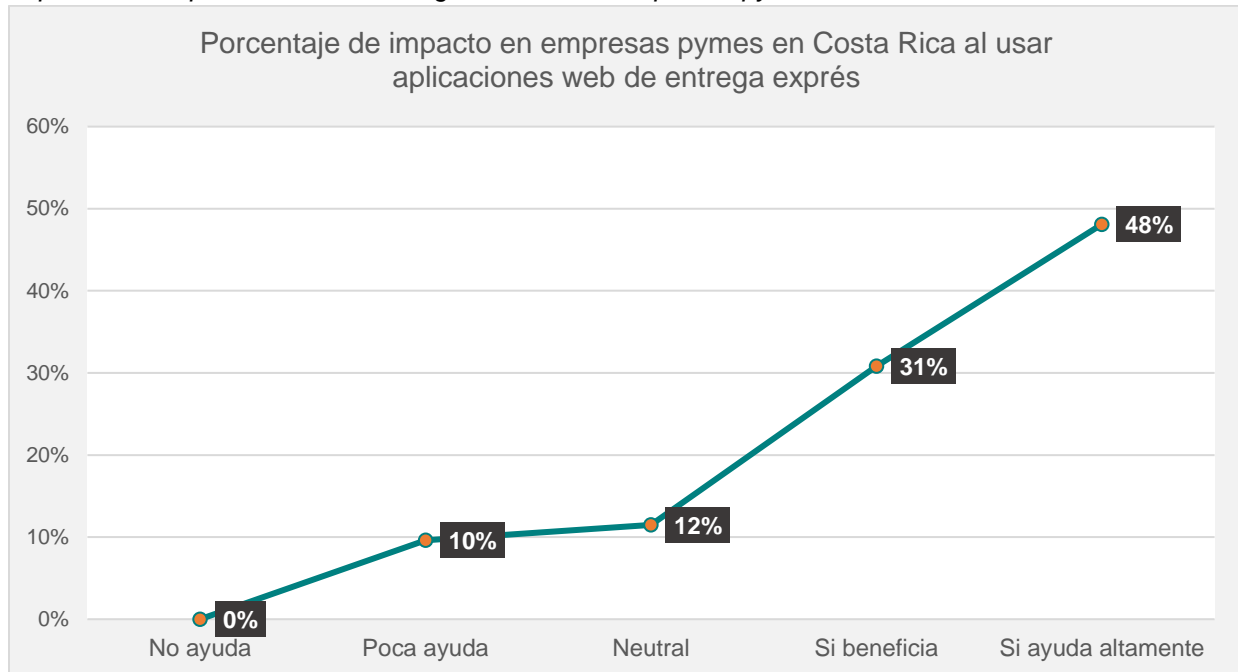


Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a repartidores de aplicaciones de servicio exprés e impacto laboral.

En relación con el beneficio directo para empresas pymes al utilizar este tipo de aplicaciones (detalle en Figura 13).

Figura 13

Impacto de las plataformas de entrega al sector de empresas pymes.



Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a repartidores de aplicaciones de servicio exprés e impacto laboral.

Resultados sobre existencia de limitación o dificultad para trabajar como repartidor (detalle en Figura 14).

Figura 14

Dificultad y limitaciones para trabajar como repartidor



Nota. Elaboración propia (2021) basada en los datos de la entrevista realizada a repartidores de aplicaciones de servicio exprés e impacto laboral.

Discusión de Resultados

En el desarrollo de esta investigación se comprobó que el uso de aplicaciones web para solicitar productos a domicilio se utiliza en el país desde antes de la pandemia por COVID-19, y además es alta frecuencia, estos datos reflejan concordancia con los encuestados y el estudio “Monitorio de precios de servicios express” elaborado por el MEIC.

Asimismo, se identifica que el uso de estas aplicaciones, si aporta a la economía del país, en este sentido se evidencia para los países latinoamericanos que existe una tendencia de segregación ocupacional y el mercado laboral digital toma fuerza en los últimos 3 años, estos datos considerados con las entrevistas a los repartidores así como a los usuarios se muestra que existe relación con la información recolectada de la publicación “Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica” por CEPAL donde si existe un auge de preferencia por estos servicios de entrega a comida a domicilio como una ocupación emergente dada a la situación de ocupación del país.

También los encuestados mencionaron, como la aplicación de mayor preferencia a Uber Eats dato de interés, ya que con respecto a la publicación de MEIC acerca del “Monitorio de precios de servicios express” publicada en julio del 2020 los usuarios identificaban Glovo con mayor utilización, esto brinda la visibilidad de la existencia de cambio en el patrón de consumo por aplicaciones siendo actualmente Glovo la de menor uso. (preferencias en la Figura 8).

Con respecto a la facilidad y accesibilidad que estas aplicaciones ofrecen Uber Eats es la de amplio su cobertura extendiéndose a Liberia y Jacó recientemente. El detalle de la cobertura se analiza en la Tabla 5. Otro factor importante es la diversidad de sus usuarios; dada la amplitud de rangos de edad, esto amplía la audiencia. El primer rango de mayor usabilidad corresponde a los mayores de 25 a 34 años de edad, dato interesante obtenido de los entrevistados donde los de menor uso de la aplicación son los menores de edad, quienes representan la minoría de la muestra. (ver Figura 9)

Además, los participantes indicaron que la mayoría de los comercios actualmente cuentan con servicio exprés en la mayoría de los comercios de los cuales tienen necesidades, sin embargo, siempre se identifican áreas de mejora, por ejemplo, en la pregunta número 11, de respuesta libre se describe en reiteradas ocasiones, que como usuarios les gustaría contar con el inventario del negocio, o restaurante 100% disponible, ya en algunas ocasiones no se encuentran todos los artículos que el comercio físico ofrece. A nivel general, en cuanto a la variabilidad de comercios, se observa en la Figura 11 que los encuestados consideran a la industria alimenticia como el principal comercio para este servicio de alta necesidad la cual esta cubierta actualmente.

Con el fin de obtener un indicador de calidad en la experiencia del uso de estas aplicaciones para servicio exprés, se consultó a los participantes mediante una escala del 1 al 10, siendo 10 el punto más alto descrito como excelente, y 1 como malo o deficiente, y los resultados muestran que la mayoría de la población cuenta con una experiencia positiva, esto coincide con la lectura de la publicación del monitorio de precios donde la necesidad ha sido alta apoyada en el buen servicio del funcionamiento y dinamismo de estas aplicaciones que obtienen los usuarios de este servicio en Costa Rica.

Con respecto al impacto durante tiempos de pandemia, se analizó en la Figura 6, que existe un incremento a nivel mundial de consumo digital durante el confinamiento, donde hay mayor tendencia al consumo simple, digital, con cada vez menores interacciones; este aumentó con el distanciamiento social, este consumo digital también se destaca en Costa Rica y se expone el auge según la cantidad de usuarios por aplicaciones web de entrega de productos a domicilio. Con base en el estudio del *Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica*, por CEPAL, Uber cuenta con 783 000 usuarios activos, Glovo con 50 000 y Onux con 45 000 usuarios (detalle en la Tabla 8), donde se muestra que existe un total de más 878 000 mil usuarios activos en el país, solo estas 3 plataformas conforman una sexta parte de la población del país.

En relación con el aporte de este impacto en el sector laboral en Costa Rica se vincula un el de aumento de restaurantes y comercios asociados a Uber Eats por año, además del de aumento en nuevas incorporaciones de restaurantes y negocios pymes en los últimos 3 años; este dato se integra con la información de la Figura 12, donde los participantes de la encuesta destacan un apoyo importante para el sector pymes por medio de las aplicaciones de servicio exprés.

Si bien las aplicaciones de servicio exprés pagan un monto o incentivo económico a los repartidores, mayoría de los encuestados considera que el aporte es justo para las y los repartidores, además, dentro de la investigación se cubrió si existía algún tipo de limitación para trabajar como repartidor(a) (ver Figura 14), y una minoría indicó que sí existían limitaciones o dificultades, como por ejemplo, algunos citaron que necesitaban ayuda de familiares para registrarse, y otros tuvieron que invertir en guantes, alcohol en gel; este dato se alinea a los protocolos impuestos por el Ministerio de Salud; analizados anteriormente debido a la pandemia por COVID-19, sin embargo una alta cantidad de encuestados definidos como la mayoría indicó que no tuvieron ningún tipo de dificultad o limitación relacionada para el empleo, esto es un indicador de la facilidad para ingresar dentro de la aplicación y su procedimiento.

En relación con el impacto laboral se identificó en la encuesta que el género de las personas que trabajan como repartidores es equilibrado y existe equidad entre hombres y mujeres. Sobre de este detalle, la aplicación Uber Eats cuenta con un Centro de excelencia de asistencia al servicio al cliente el cual brinda empleo a 750 personas, donde la mitad de los colaboradores corresponde a mujeres, de acuerdo con la directora de operaciones de los CoE” (Ruiz,2020, pág. 40). Esta relación se refleja también en la publicación por medio de CEPAL donde muestra el auge de empleos emergentes apoyan la equidad de género en el país.

Es importante indicar que este auge del uso de aplicaciones web que brindan servicio exprés en los últimos 3 años en Costa Rica, sí se ve relacionado con ese incremento en el sector comercial electrónico o digital mundial: “El comercio electrónico está madurando de forma exprés

durante la pandemia del coronavirus. El consumidor ha aumentado las compras por internet durante las semanas de confinamiento, las empresas se han visto obligadas a potenciar la venta online” (Gispert, 2020, párr.1). Los entrevistados señalaron que el uso de aplicaciones como Uber Eats es muy frecuente en nuestro país al remarcar en la necesidad que existe al usarlo semanalmente al igual que otros países de Europa esta tendencia de consumo digital es palpable.

Conclusiones y Recomendaciones

Al finalizar la investigación y completar las encuestas tomando en cuenta la perspectiva de los usuarios y repartidores, así como el análisis y lectura sobre el tema en el país y en el extranjero, se concluye que sí existe un auge en el país de este tipo de aplicaciones web que ofrecen este tipo de servicio, el cual no contaba anteriormente con el nivel de exposición como el actual, así como con la aceptación y el consumo de los costarricenses tan elevado.

En cuanto a la diversidad de mercados en los cuales se puede adquirir este servicio a domicilio en Costa Rica, se encuentran:

- Alimenticio
- Comercial
- Salud
- Tecnológico/eléctrico
- Construcción

Con respecto al impacto en el sector laboral, después del análisis de los resultados en las encuestas, reportajes sobre el tema, así como la publicación “Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica” por la CEPAL, se puede comprobar que sí existe un impacto directo en el sector laboral en el país; empresas como Uber Eats registran más de 350 negocios de comida, estos restaurantes cuentan con el apoyo de Uber Eats para realizar ventas y pedidos, además de esto, esta aplicación genera 750 empleados en los centros de excelencia de servicio al cliente que les brinda oportunidades laborales en el país.

Entre los principales impactados para fuentes de empleo se pueden citar: negocios comerciales, restaurantes, empresas pymes, restaurantes o negocios que no cuentan con un local comercial físico, empleados profesionales de servicio al cliente y repartidores.

En cuanto a las técnicas de innovación y recomendaciones para pymes se pueden citar las siguientes, brindadas por Uber Eats:

- Módulo de optimización de pedidos y rutas.
- Posicionamiento comercial, recomendación de los restaurantes locales a los usuarios, esto ayuda a dar a conocer comercios emergentes.
- Planes de lealtad y promociones, en los cuales el negocio puede participar para promover productos específicos para mayor retribución al cliente.
- Centraliza costos operativos, un negocio puede manejarse 100% virtual, de esta manera, se evita el riesgo de inversión en local, además gestiona tendencias como los pedidos más frecuentes y sus capacidades operativas.

Acerca de los requisitos y recursos para ofrecer servicios de entrega a domicilio, el negocio debe contar con los siguientes:

1. Internet.
2. Emitir facturas.
3. Vender productos como alimentos y bebidas.
 - Fotografías para gestionar un menú digital
 - Cumplir con las políticas del Ministerio de Salud en cuanto a la preparación y manipulación de alimentos
4. Registrarse en la aplicación.
 - Incluir datos necesarios
5. Estar dentro del área de cobertura.
6. Recibir el Kit de bienvenida

Referente a la usabilidad y la diversidad con la que el usuario final cuenta, esta es muy amplia ya que brinda cobertura en el GAM, Liberia, y Jacó, además se encuentran registrados más de 350 negocios a disposición, en un horario de lunes a domingo hasta 11:00 p.m. sujeto al negocio.

Sobre el futuro de las entregas a domicilio en el país se puede hipotetizar acerca de la incursión de grandes empresas como Amazon y donde se cuente con su centro de distribución en Costa Rica, sin embargo, no se ve como algo factible a corto o mediano plazo post-pandemia, ya que en el país actualmente se cuenta con la mayoría de sectores comerciales que brindan y suplen las necesidades de los costarricenses, por otro lado, también existe consumo de forma digital en el extranjero a través de otros intermediarios de importación de productos.








El modelo de negocio de Amazon es rentable con países, como se refleja en las tasas de consumo en la Figura 5; en ese modelo el cual opera actualmente es viable, por consiguiente, en Costa Rica no abarcaría la capacidad y rentabilidad para ofrecer servicios como “entrega de 1 día”, ya que requiere de la construcción de centros de distribución en el país para Costa Rica e inclusive América Latina.

Referencias

- Álvarez, P. E. (22 de Julio 2019). Del restaurante tradicional a la 'black kitchen': el impacto de las plataformas de comida a domicilio. Sección: Retina, Revista: El País Economía. https://retina.elpais.com/retina/2019/07/19/innovacion/1563527378_562365.html.
- Aguilar, M. (4 de marzo de 2019). Uber Eats llega a Liberia y a Pérez Zeledón. Revista San José Volando. <https://sanjosevolando.com/gastronomia/2019/3/4/uber-eats-llega-a-liberia-y-a-prez-zeledn>.
- Castro, J. (22 de mayo 2019). Costa Rica alberga el segundo Centro de Excelencia más grande de Uber. Periódico LaRepublica.Net. <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-alberga-el-segundo-centro-de-excelencia-mas-grande-de-uber>
- Central América Data. (12 de agosto 2020). Apps de delivery: Propuesta para regular comisiones. https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Apps_de_delivery_Propuesta_para_regurar_comisiones
- Cerdas, J. D. (1 de Julio 2020). Monitoreo de Precios de servicios exprés. . Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Dirección de Calidad.
- Chacón, J. K. (5 de diciembre, 2017). Uber Eats arrancará en Costa Rica con 250 restaurantes y entregas gratis. Tecnología. El Financierocr.com. <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/ubereats-arrancara-en-costa-rica-con-25/ZYO6NNBXHNC6BKPB2GWXKJGXJM/story/>
- Deliverct. (2 de abril, 2020). Entrega de comida. UBER EATS 101: la guía indispensable para los restaurantes. Deliverct. <https://www.deliverect.com/es/blog/entrega-de-comida/uber-eats-101-la-gu%C3%ADa-indispensable-para-los-restaurantes>
- EAE Business School. (13 de mayo de 2020). Un 30% de los consumidores comprará más por internet a raíz de la crisis del COVID-19. Noticias - Sala de prensa. <https://www.eae.es/actualidad/noticias/un-30-de-los-consumidores-comprara-mas-por-internet-raiz-de-la-cri-sis-del-covid-19>
- El Financierocr.com (30 de Julio 2020). Restaurantes y Apps de delivery: Una relación complicada. Artículo en Central América Data, información de negocios. https://centralamericadata.com/es/article/home/Restaurantes_delivery_y_los_costos_de_operacin
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). Metodología de la Investigación (6ta ed.). McGraw Hill Education.
- OIT. (1 de enero,2020). Panorama Laboral 2020.Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe. Equipo Panorama Laboral 2020. <https://www.ilo.org/americas/lang-es/index.htm>

- Gispert, B. (25 de mayo de 2020). El comercio electrónico vive una maduración exprés con la pandemia, Periódico La Vanguardia, sección: Economía.
<https://www.lavanguardia.com/economia/20200525/481374074471/comercio-electronico-e-commerce-online-alimentacion-moda-restauracion.html>
- Mata, S. L. (28 de mayo 2019). El enfoque cualitativo de investigación. Foro Investigalia.cr. Investigación.
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Ministerio de Salud Costa Rica. (16 de mayo de 2020). Nuevas medidas de restricción regirán del 16 al 31 de mayo. Centro de Prensa, Sitio web Ministerio de Salud Costa Rica.
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1657-nuevas-medidas-de-restriccion-regiran-del-16-al-31-de-mayo>
- Ministerio de Salud Costa Rica. (13 de julio de 2020). Alerta naranja se extiende a más cantones del país. Centro de Prensa, Sitio web Ministerio de Salud Costa Rica.
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1753-alerta-naranja-se-extiende-a-mas-cantones-del-pais>
- Prieto, Enric. (29 de mayo 2020) Análisis: El food delivery tras el Covid-19, Corporate Strategy del Grupo MOX. <https://grupomox.com/analisis-el-food-delivery-tras-el-covid-19/>
- Rumbo Económico. (9 de diciembre,2020). Uber Eats cumple tres años en Costa Rica. Sección Negocios, Sitio web Rumbo Económico, <https://rumboeconomico.net/uber-eats-cumple-tres-anos-en-costa-rica/>
- Uber Technologies Inc. (1 de enero 2021). Realiza entregas con la app de Uber. Requisitos para realizar entregas. <https://www.uber.com/us/en/deliver/>
- Uber Technologies Inc. (1 de enero 2021). Tus opciones de entrega Uber. Sección: Lo que ofrecemos realizar entregas. <https://restaurants.ubereats.com/us/es/what-we-offer/delivery/>
- Valles, Y. (29 de abril, 2020). Experto en PYME, Sección Despega tu Negocio. Requisitos para vender en Uber Eats y similares. <https://www.expertopyme.com/requisitos-para-uber-eats/>

Pregunta 9: ¿Qué canal utiliza para solicitar servicio a domicilio en C.R.? * *Seleccione todas las que aplique*

		<input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Uber Eats	<input type="checkbox"/> Rappi	
		
<input type="checkbox"/> Utilizo WhatsApp	<input type="checkbox"/> Go Pato	
		
<input type="checkbox"/> Solicito servicio express vía telefónica	<input type="checkbox"/> Utilizo el sitio web del comercio	

Pregunta 10: ¿Con cuál frecuencia solicita un servicio a domicilio? *

- Diariamente
- 1 vez por semana
- 2- 3 veces por semana
- 1 vez al mes
- 2 veces al mes

Pregunta 11: ¿Cuáles comercios le gustaría que contaran con servicio a domicilio en C.R.? *

Pregunta 12: ¿Utilizaba servicio a domicilio como preferencia, durante la pandemia?

- A partir de la Pandemia
- Desde antes de la Pandemia

Fuente: Elaboración propia (2021).

Anexo 1.1 Lista de personas encuestadas como usuarios finales de las aplicaciones

Nombre:	¿Cuál es tu edad?	¿Con qué género te identificas?	Lugar de Residencia:	¿Cuál es tu situación laboral actual?
Abraham Madrigal	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Adolfo Rodríguez	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Adriana Rodríguez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Ana Fernández Quirós	15 - 18 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Estudiante
Ana Paula Hernández	15 - 18 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Estudiante
Anthony	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Beiy	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Braulio Sánchez Rodríguez	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Bryan	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Carlos Rivera	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Claudio Sánchez Rodríguez	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Dahiana Bravo Arley	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Darío Rodríguez Obando	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
David Palacios	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Dayana	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Dayana solano	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Edgardo Soto Ramírez	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Eduardo	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Emanuel	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Guiselle Rodríguez Villalobos	Más de 54 años	Femenino	No vivo en Costa Rica	Retirado/ Pensionado
Harold	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Estudiante
Ignacio	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Ileana Alfaro Ortiz	Más de 54 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Isabel Zúñiga Gómez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Janelle G	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Jennifer Rivera Sánchez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Jerson Quirós Arce	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Joaquín González	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Jonathan	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Josué	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Juan Gómez	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Karen Murillo	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo

Katherine	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Lady Vargas Jiménez	25 - 34 años	Femenino	Guanacaste	Empleo activo
Lenin Palacios	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Ligia Villalobos Ramírez	Más de 54 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Retirado/ Pensionado
Lucía Sánchez Bonilla	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Luis Guillermo	Más de 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Retirado/ Pensionado
Luis Herrera	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Manuel	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Estudiante
Marcial Rivera Rodríguez	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Marcos Arroyo	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
María	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
María José	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Mario Valverde Madrigal	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Marlene Rodríguez Villalobos	Más de 54 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Marlon	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Marta Coto	Más de 54 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Retirado/ Pensionado
Melissa Bonilla Hernández	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Merlín	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Michael Suarez	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Mitzi Rodríguez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Mónica	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Nikole Navarro	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Desempleado
Oscar Villalobos Palacios	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Estudiante
Raquel Montoya Rivera	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Roberth	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Roberto	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Saylín	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Trabajador por cuenta propia
Silvia Lira	35 - 45 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Empleo activo
Silvia Sánchez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia)	Desempleado

Anexo 2. Encuesta enfocada en el impacto laboral en Costa Rica

¿Son las aplicaciones móviles de entrega de productos una fuente de empleo emergente en Costa Rica?: *Uber Eats/Glovo/Rappi u otros servicios exprés

1. ¿Cuál es su nombre? *

2. ¿Cuál es su edad? *
 - 15 - 18 años
 - 18 - 24 años
 - 25 - 34 años
 - 35 - 45 años
 - 45 - 54 años
 - Más de 54 años
3. ¿Con qué género se identifica? *
 - Masculino
 - Femenino
 - Otro
 - Prefiero no decir
4. Lugar de Residencia: *
 - GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona rural y urbana.
 - Puntarenas
 - Guanacaste
 - Limón
 - No vivo en Costa Rica
5. ¿Cuál es su situación laboral actual? *
 - Estudiante
 - Empleo activo
 - Trabajador por cuenta propia
 - Desempleado
 - Retirado/ Pensionado
6. ¿Cuenta usted con varios empleos? *
 - Si, 2 empleos de medio tiempo
 - No, solo tengo 1 empleo tiempo completo
 - Trabajo horas extras como repartidor
 - Tengo un segundo empleo los fines de semana como repartidor
 - Soy estudiante
 - No trabajo
7. ¿Trabaja o ha trabajado para Uber/ Uber Eats/ Glovo/ Rappi u otras aplicaciones? *
 - Si
 - No
8. ¿Cuántas horas trabaja en el sector de entregas a domicilio? * Uber Eats /Glovo/ Rappi *
 - 8 horas al día
 - 8 - 16 horas semanales
 - 20 - 25 horas a la semana
 - 40 horas o más a la semana
 - 0 horas, No trabajo en Uber Eats / Glovo/ Rappi
9. Cómo le ha ayudado el contar con la flexibilidad de trabajo de Uber Eats/Glovo u otro servicio exprés? *

10. ¿Contó con alguna limitación o dificultad para trabajar como repartidor en Uber Eats/ Rappi, Glovo? *

Impacto Laboral en CR

11. ¿Considera que las aplicaciones de servicios de entrega a domicilio generan empleo en Costa Rica?

	1	2	3	4	5	
No	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si, muchas oportunidades

12. ¿Considera que estas plataformas de entrega express benefician al comercio PYMES en Costa Rica?

	1	2	3	4	5	
No ayuda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si, ayuda a pequeñas empresas

13. ¿Considera que el aporte económico que recibe el repartidor, es justo y apropiado?
 *De la entrega de productos por medio de aplicaciones como Uber Eats/Glovo/Rappi y otros?
 Sí
 No

Fuente: Elaboración propia (2021).

Anexo 2.1 Lista de personas encuestadas, repartidores de productos exprés

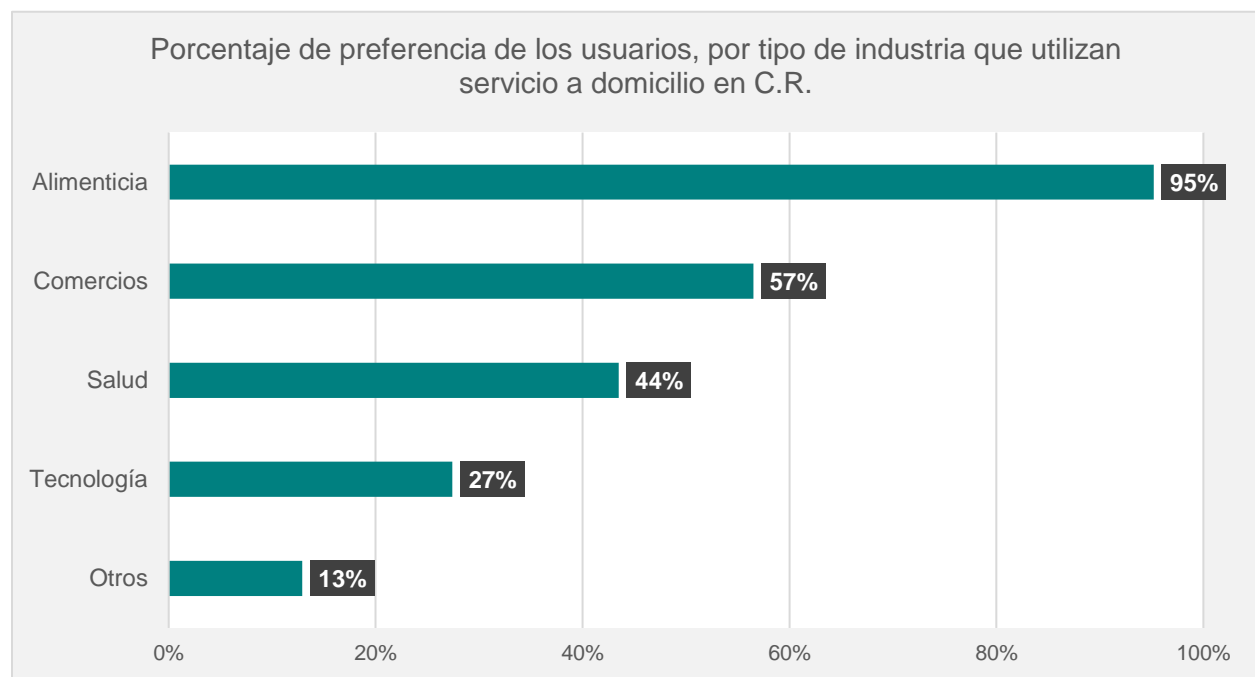
¿Cuál es su nombre?	¿Cuál es tu edad?	¿Con qué género te identificas?	Lugar de Residencia:	¿Cuál es tu situación laboral actual?
Adrián Alvarado	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Adriana	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Allan Jiménez	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Álvaro Álvarez	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Andrea Salas	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Andrés Peña Vindas	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Angelica Calderón	35 - 45 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Braulio Sánchez Rodríguez	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Carlos Guevara	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Dany	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Dylan Céspedes	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Fabián Sánchez Rodríguez	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo

Gerardo Ruiz	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Grease Villalobos	35 - 45 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Hugo Torres	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Janelle Gutiérrez	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Javier	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Jonathan	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Karla Núñez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Keylor Torres	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Lady	25 - 34 años	Femenino	Guanacaste	Empleo activo
Laura Villalobos	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Lucía Sánchez Bonilla	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Luis	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Luis Armando	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Luis Guillermo Sánchez Solís	Más de 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Retirado/ Pensionado
Luis Guzmán	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Luis Solís	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Estudiante
Luisa Rodríguez	35 - 45 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Manuel Sánchez	Más de 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Retirado/ Pensionado
Marcos A.	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
María	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
María Durán Jiménez	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Mario Martínez	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Marlon Sequeira	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Marta Coto	Más de 54 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Retirado/ Pensionado
Marta Salguero	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Desempleado
Marta Solís	35 - 45 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Marta Suarez	35 - 45 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Mery	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Michael	Más de 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Michael Alberto	35 - 45 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Michael Ramos	Más de 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Miguel Quesada Hidalgo	25 - 34 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo

Mónica	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Nayid Cruz Arce	18 - 24 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Estudiante
Rodrigo Calderón	45 - 54 años	Masculino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Sandra Salas	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Desempleado
Saylin	25 - 34 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia
Silvia Gómez	35 - 45 años	Femenino	Puntarenas	Trabajador por cuenta propia
Susana Zamora	45 - 54 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Empleo activo
Verónica	18 - 24 años	Femenino	GAM (San José, Alajuela, Cartago y Heredia) *incluida zona Rural y Urbana	Trabajador por cuenta propia

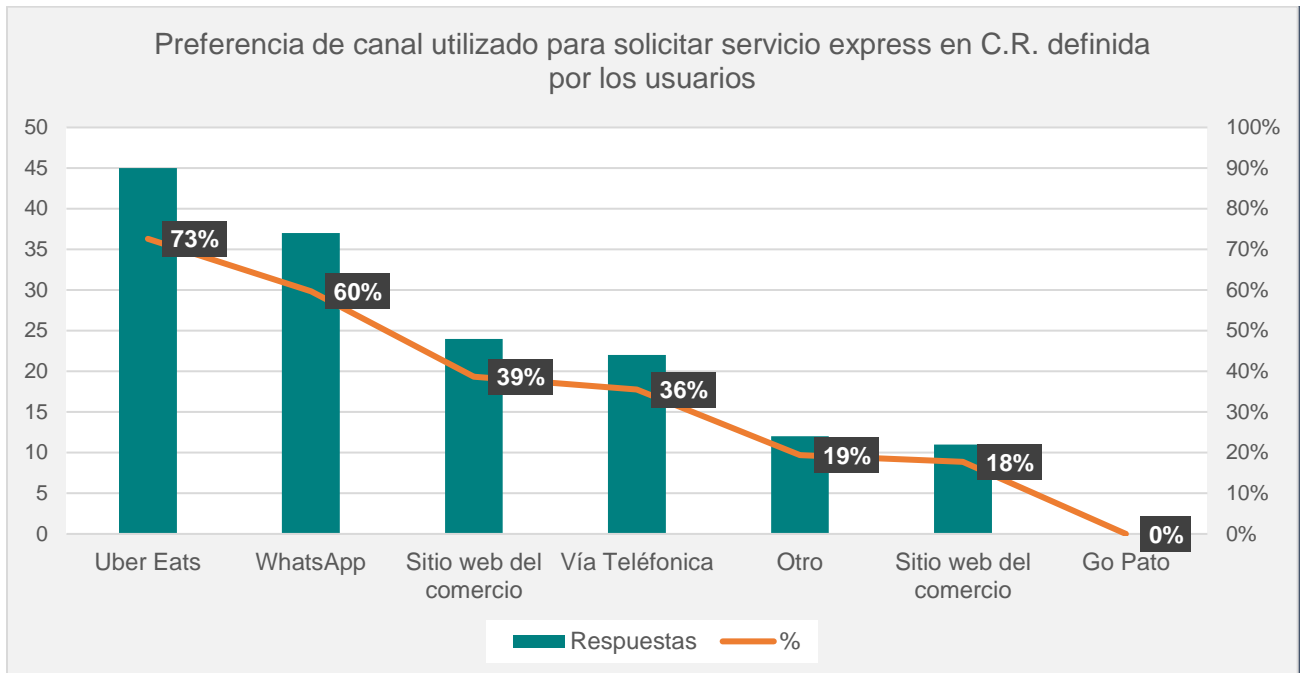
Anexo 3. Gráficos acerca de la información recolectada en las entrevistas

Principales áreas comerciales de consumo, con servicio exprés en Costa Rica



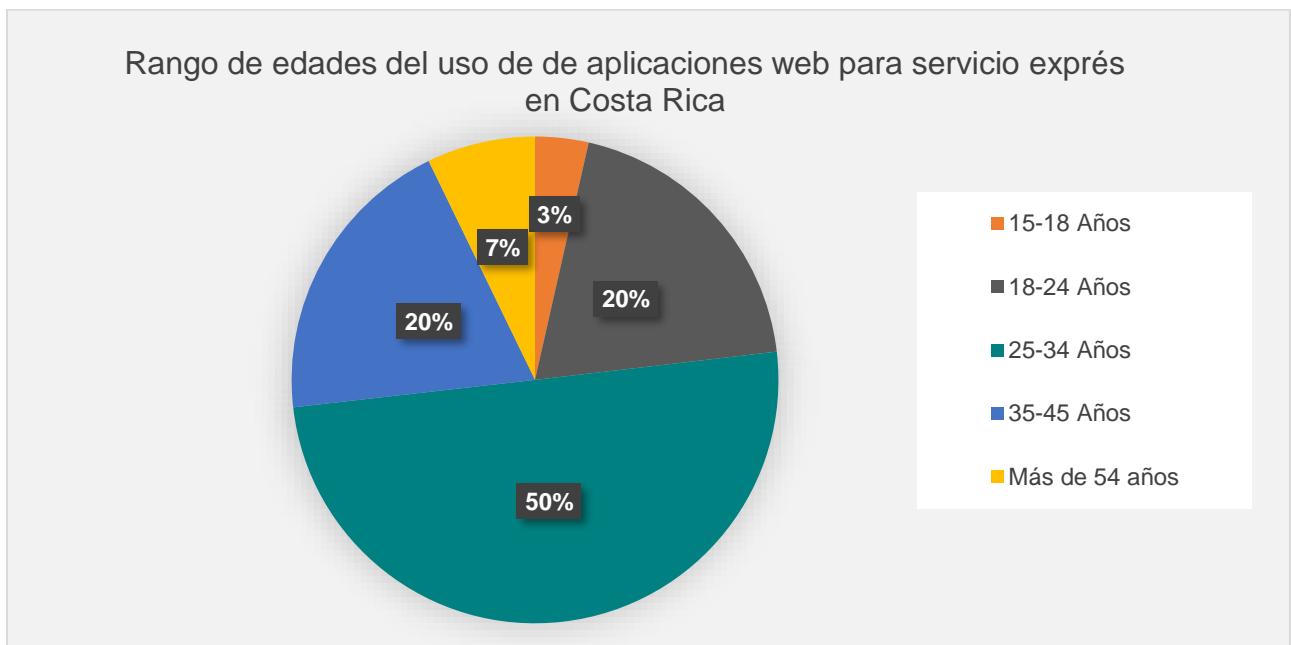
Fuente: elaboración propia (2021).

Preferencia de los usuarios para solicitar servicio de entrega a domicilio



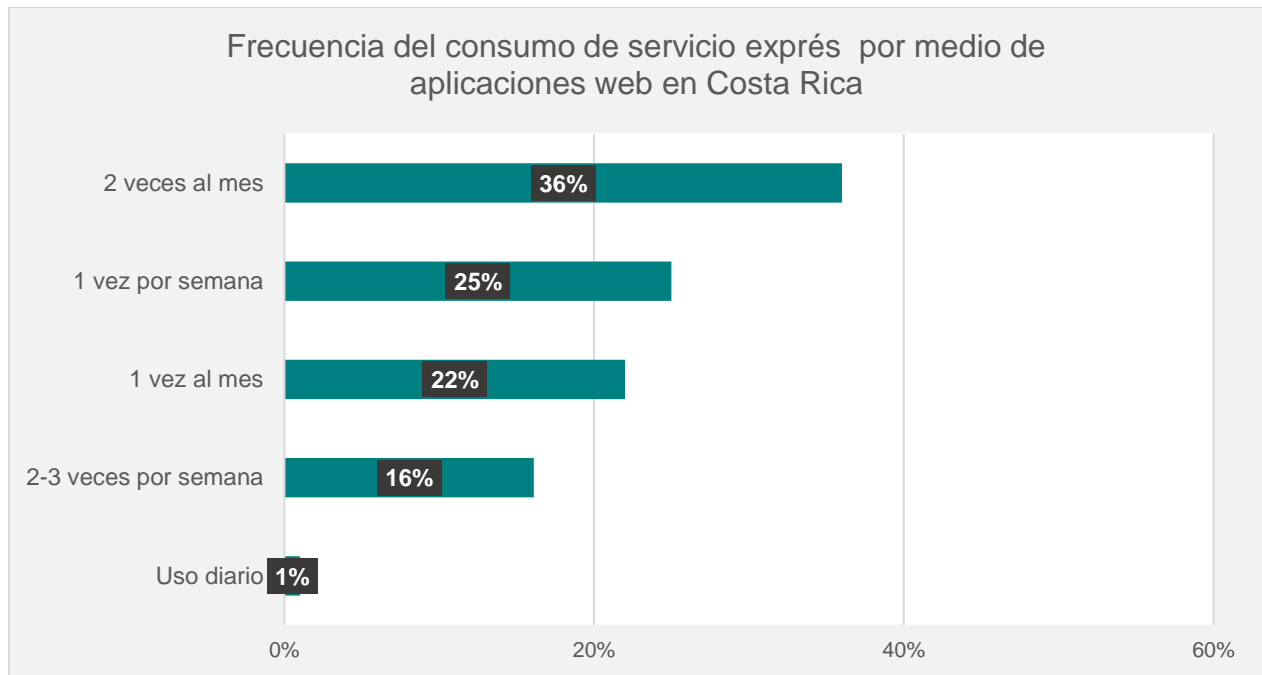
Fuente: elaboración propia (2021).

Rango de edades de los usuarios de aplicaciones web para solicitud de servicio exprés en Costa Rica



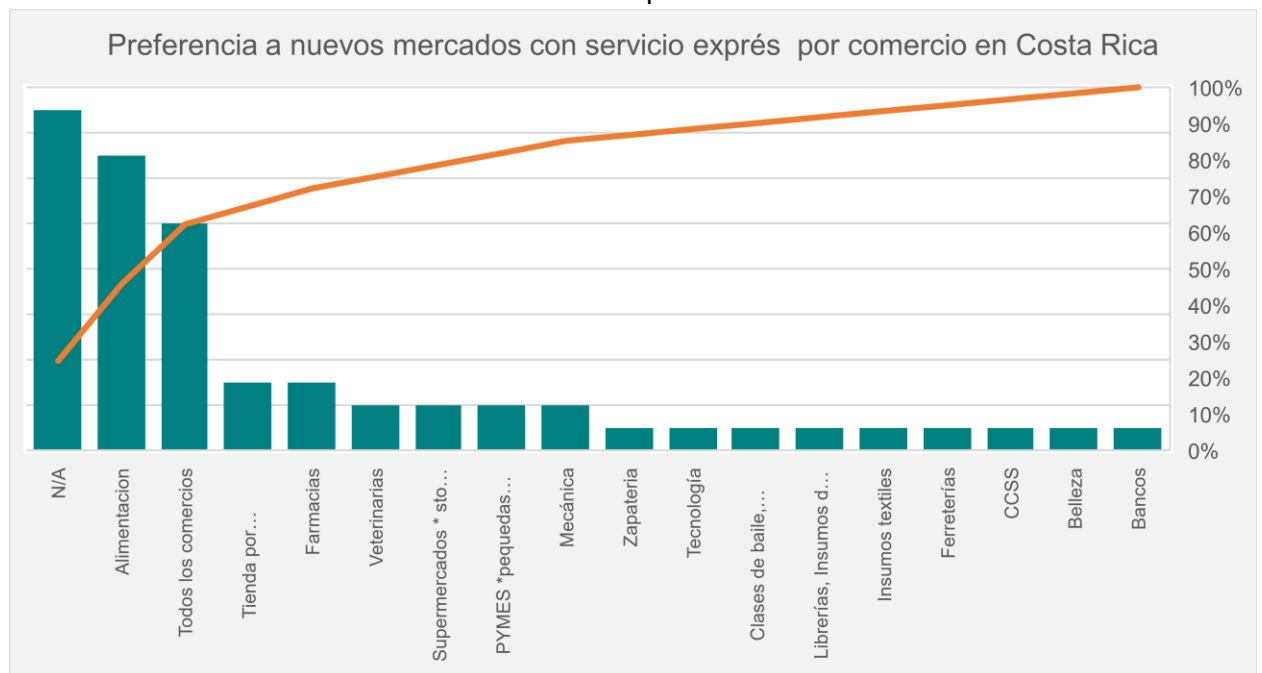
Fuente: elaboración propia (2021).

Frecuencia de utilización de servicios exprés



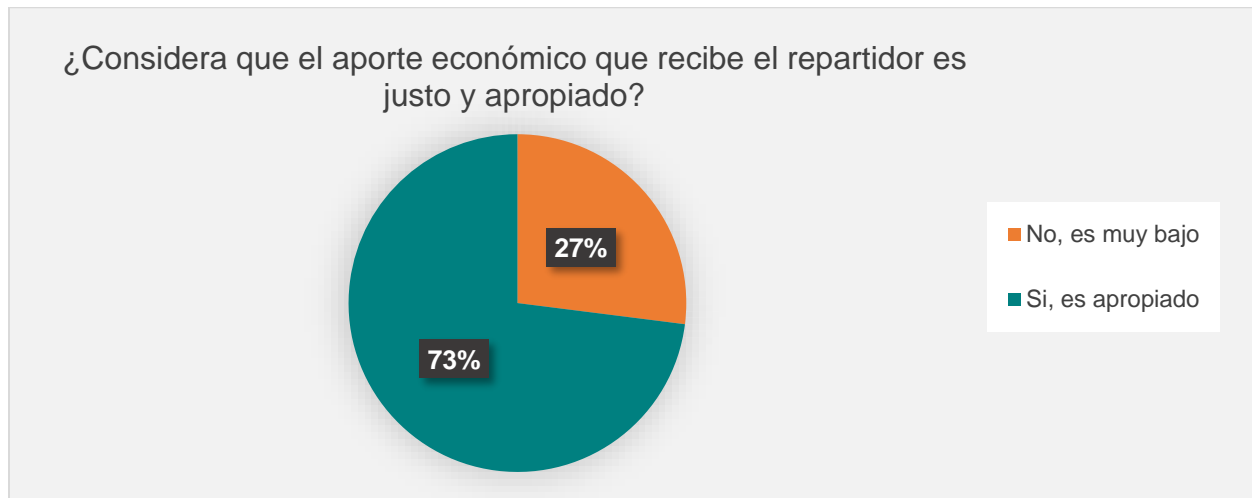
Fuente: elaboración propia (2021)

Preferencia de nuevos comercios con servicio exprés:



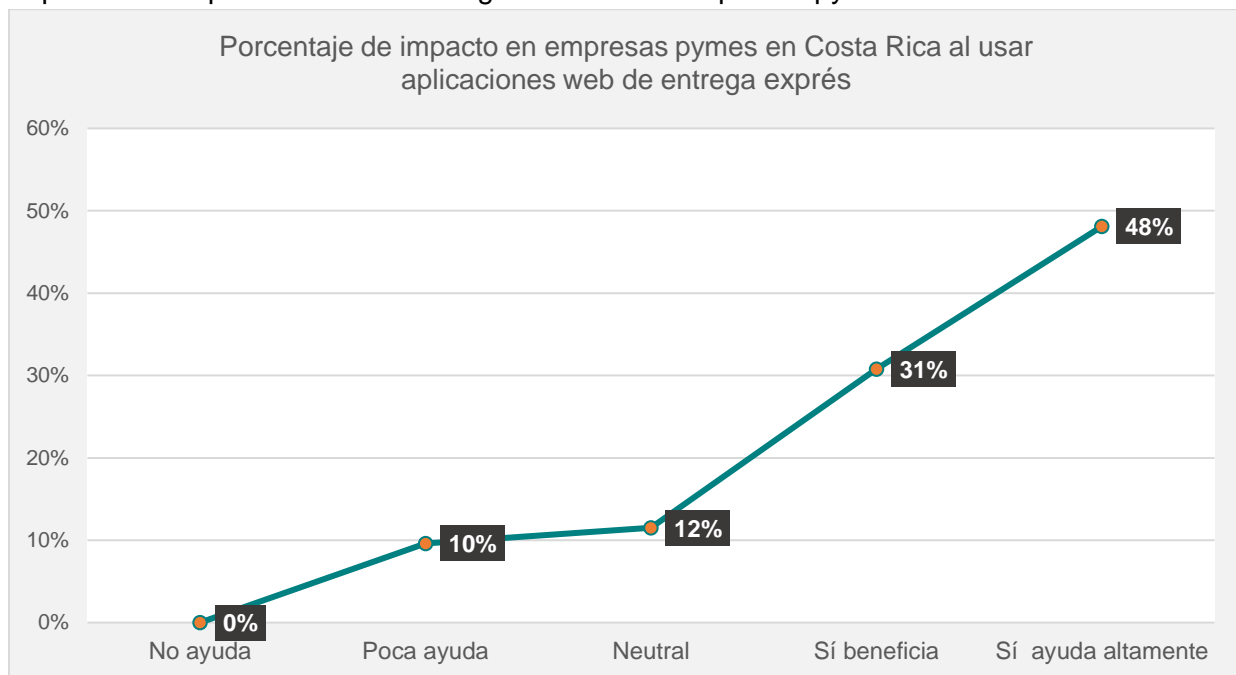
Fuente: elaboración propia (2021).

El aporte económico que recibe el repartidor



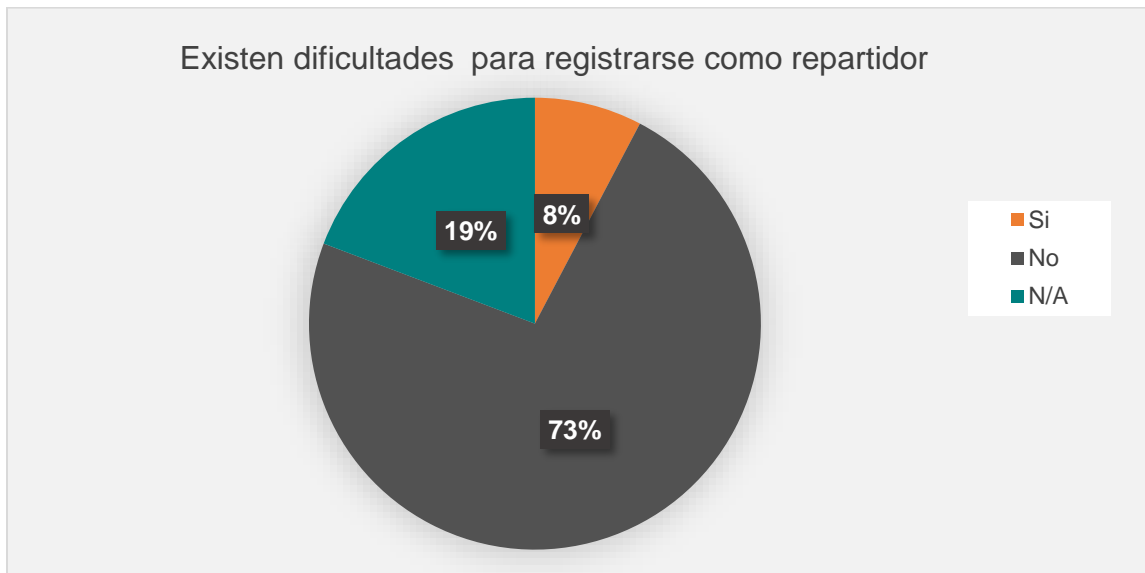
Nota. Elaboración propia (2021).

Impacto de las plataformas de entrega al sector de empresas pymes



Nota. Elaboración propia (2021).

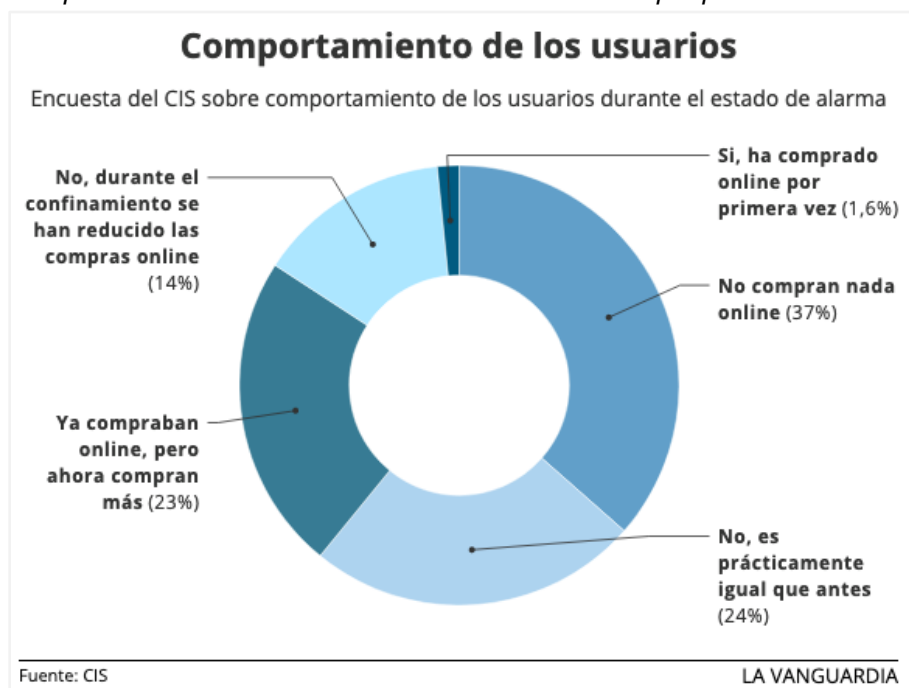
Existencia de dificultad y limitaciones para trabajar como repartidor



Nota. Elaboración propia (2021).

Anexo 4 Otros datos relevantes al consumo digital durante tiempo de pandemia.

Comportamiento de usuarios durante el confinamiento por pandemia.



Nota. Tomado de "El comercio electrónico vive una maduración exprés con la pandemia" por Blanca Gispert, 2020 (<https://www.lavanguardia.com/economia/20200525/481374074471/comercio-electronico-e-commerce-online-alimentacion-moda-restauracion.html>). Periódico La Vanguardia.