
Trabajo Fin de Grado

Peer-providers in sharing economy: looking inside loyalty

Kathrin Engel Sanz



Aquest treball està subjecte a la llicència [Reconeixement-
NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional \(CC BY-NC-
ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Este trabajo está sujeto a la licencia [Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0
Internacional \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

This end of degree project is licensed under the [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0
International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Universitat Internacional de Catalunya
Faculty of Economic and Social Sciences



Final Degree Project

Peer-providers in Sharing Economy: looking inside loyalty

Bachelor's Degree in Business Administration and Management



Author: [Kathrin Engel Sanz](#)

Supervisor: Anna Akhmedova, Marta Mas Machuca

Delivery date: [14/01/2022]

Final Degree Project

Contents

Abstract.....	1
Acknowledgements.....	2
1. Introduction	3
1.1. Origin and motivation	3
1.2. Aims and scope.....	4
1.3. Structure of the document.....	5
2. Literature review.....	6
3. Methodology	11
3.1. Qualitative analysis	12
3.2. Quantitative analysis	16
4. Results.....	22
4.1. Qualitative analysis	22
4.2. Quantitative analysis	29
5. Discussion.....	33
6. Conclusions	37
6.1. Final remarks and implications	37
6.2. Future research and limitations	39
References	40
Appendix.....	42

Final Degree Project

List of tables and figures

List of tables

Table 1: Peer providers interviewees' profile	13
Table 2: Interviewees' relationship with the SE platform	14
Table 3: Platform managers profile	15
Table 4: Quantitative analysis results.....	17
Table 5: Share of respondents for each sector	19
Table 6: Descriptive statistics of the survey results	29
Table 7: Data comparison between sectors.....	31

List of figures

Figure 1: Collaborative Consumption sections	6
Figure 2: Peer-to-peer platform ecosystem.....	7
Figure 3: Gender share survey respondents.....	20
Figure 4: Country share survey respondents	20
Figure 5: Education level share respondents.....	21
Figure 6: Gioia Classification diagram.....	23
Figure 7: Graphical comparison between sectors.....	32
Figure 8: Validation of qualitative dimensions with quantitative results.....	33
Figure 9: Factors that influence peer provider's loyalty towards SE platforms	36

Final Degree Project

Abstract

Sharing Economy allows peers to receive and provide, temporarily or permanently, tangible or intangible assets through direct interaction with other peers or involving an intermediary. The role of the peer-providers is key in this interaction but it is still understudied in the literature. So, this research focuses on understanding the peer providers' role in the Sharing Economy. Specifically, this investigation aims to analyze the peer providers' quality perception of the Sharing Economy platforms they use and how this can affect their loyalty and performance quality. Two analyses have been conducted, in the first place, qualitative analysis with semi-structured interviews to peer providers of different platforms and additional interviews with managers of these companies. Secondly, quantitative analysis was conducted to validate the results obtained previously.

The main results of this study demonstrate that there are four dimensions that determine loyalty from peer providers towards the Sharing Economy platforms. These are the general opinion about the Sharing Economy, the perceived quality of the platform in consideration, the satisfaction with the platform and with the role of providing, and finally the type of structure of the organization and the sense of belonging.

This study contributes to the academic literature by explaining the peer providers point of view in the Sharing Economy, a figure with an important role that has not been studied in depth. Additionally, the results obtained are of interest to the Sharing Economy platforms since they determine how providers feel inside the business structure and how this is reflected in the quality of the services offered and their loyalty.

Furthermore, this research contributes to the achievement of two Sustainable Development Goals established by the United Nations. It contributes to the goal to achieve decent work and economic growth and to ensure sustainable consumption and production patterns. The study analyzes an emerging economic model that has the potential of making idle assets more accessible to a wider demand and provides peers with an additional income. This means using the existing resources more efficiently and increasing the well-being of society.

Keywords: sharing economy, satisfaction, service quality, peer provider, loyalty

Final Degree Project

Acknowledgements

I would like to express my sincere gratitude to my thesis tutors, Marta Mas and Anna Akhmedova, for inspiring and leading me through this project. Moreover, I would like to thank them for providing constant assistance and support at every stage of this project, for encouraging me with their knowledge and experience to take my first steps in academic research.

My gratitude extends to Frederic Marimon for sharing his advice, participating in this project and sharing his valuable insights and experience in this field.

I would also like to thank all interviewees that have collaborated in this research for the time they have dedicated and the experiences and opinions they shared. I found all interviews really interesting and the outcomes were very useful for the analysis.

I am also grateful for my family, friends and partner that were always there during all these years studying. I know sometimes it has been tough to be around, but I really appreciate the support and encouragement.

Finally, I would like to thank the UIC, my university, and all the professors and colleagues I had the pleasure to meet during this degree, for everything I have learned. Especially for all the opportunities that I have had throughout these years to develop my knowledge and gain experience in different areas.

Final Degree Project

1. Introduction

1.1. Origin and motivation

The introduction of new technological advancements, in particular online platforms, has allowed the evolution of the nature of work creating new forms of employment. Sharing Economy (SE), also known as Peer-to-Peer (P2P) or Collaborative Consumption (CC), is a socioeconomic system that enabled the development of a different mode of production, governance and property. SE refers to those means that intend to enhance the most widespread participation by equipotential participants (Bauwens 2005). The growing predominance of commercial sharing services such as Airbnb indicates the significance of analyzing the perception, behavioral intention and satisfaction of P2P platform users (Tussyadiah & Pesonen, 2016).

Client satisfaction in the service sector and economic studies is one of the most relevant factors. It is positively related to the trust and loyalty towards the brand and, consequently, to their engagement. Therefore, we can find extensive research regarding consumer satisfaction and willingness to participate in SE. The provider's point of view is necessary to identify their position, loyalty and performance in the SE platforms. However, we cannot find as much research regarding this topic.

There are different reasons to why I decided to choose this research field. First, I was encouraged to join the research team of the university that is currently focused on this field. It seemed to me a great chance to learn and introduce myself to academic research.

Second, this topic is important to me since it influences the future of the economic models and therefore impacts also society and the way we distribute and use the resources available. I find it interesting to understand how the economic models evolve and what direction our society takes.

Finally, this research topic fits very well with the knowledge acquired during these years studying business administration. My goal is to be able to apply them in a more practical way and provide knowledge in this field.

Final Degree Project

1.2. Aims and scope

This research seeks to fulfill the literature gap and obtain an analysis of the provider's perspectives towards the SE. In particular, the study is focused on identifying the worker's quality perception of the platform they work with and how this affects their loyalty and satisfaction with the company and the SE in general. Therefore, the focus is on some specific aspects like determining the motives to engage with these platforms, whether the workers perceive a collaborative relationship among the community and how the platform responds to their demands.

To conduct this analysis three different types of SE platforms are studied. In the first place, Airbnb, which is one of the most important SE platforms, operates an online marketplace for accommodation, fundamentally for vacation rentals, and tourism activities and offers its services almost worldwide. The platform matches property owners with people that seek temporary accommodation.

Following, Glovo and UberEats, two companies with a similar business model. They are an on-demand courier service that purchases, picks up and delivers products ordered through an online platform, mostly food delivery. These platforms work in collaboration with contractors that fulfill the orders by their own means (vehicle, phone...).

Finally, this research studies Som Mobilitat, a cooperative with a different type of business model. It is a car-sharing platform where the vehicles can be either owned by the cooperative or by individuals, enterprises and public institutions. The company is organized in the territory in local groups and every member of the cooperative has equal decision-making power.

To accomplish the objective two analyses have been conducted. In the first place, a qualitative analysis conducts interviews with peer providers from these platforms in order to gather their point of view and the perceived quality. This is compared with the perspective of two managers of these companies that have been interviewed. Finally, the data collected is complemented with a quantitative analysis to validate the results from the qualitative analysis.

The study contributes to the academic literature on SE and the peer providers quality perspective, satisfaction and loyalty towards the platforms they work with. These factors might influence the quality of their performance as workers of these companies. It is considered that the main conclusions of this research represent value for both academic research since it fills a literature gap. Additionally, the conclusions might be also relevant for the SE platforms, they will be able to take the results into account and introduce the knowledge into their business politics and strategies to improve the overall quality of the services offered.

Final Degree Project

1.3. Structure of the document

The document is structured as follows. After this first brief introduction of the topic and the objectives and motivations of the investigation there are five more sections. The second is a deep study of what has been studied about the Sharing Economy, what it consists of, its structure, its impact and what motivates people to participate in it. Additionally, it has also been researched what the literature says about quality in Sharing Economy platforms. The aim of this part is to provide a theoretical framework to approach this topic.

Following, the third section focuses on explaining how data has been collected and the methodology used to conduct this study. Following, results are presented and compared between the different methodologies.

The discussion section organizes and examines the results obtained with the qualitative and quantitative analyses and compares them with the findings obtained from the literature review.

The last section, the conclusion, aims to summarize the findings of this research and the implications they have. In this part, some suggestions are made for organizations in the Sharing Economy in order to improve their relationship with peer providers. Following, the limitations of the present study are portrayed and direction for future research is proposed.

Final Degree Project

2. Literature review

Sharing economy (SE) can be defined from a consumer-behavior perspective by using the term Collaborative Consumption (CC) (Tussyadiah, 2016). The literature describes CC as people coordinating the allocation of resources in exchange for a fee or other types of compensation, which includes bartering, trading, swapping... that imply exchanging for a non-monetary remuneration. CC does not refer to sharing or gift-giving activities such as Couchsurfing, since it does not involve any type of reward. (Belk, 2014). CC is also defined as the different resource circulation systems that allow peers to receive and provide, switch roles, temporarily or permanently, tangible or intangible assets through direct interaction with other peers or involving an intermediary (Ertz, Durif, Arcand, 2018).

CC relies on two models: co-consumption and co-production (Wei, Lo, Jung, 2021). There is a consensus in the literature regarding the drivers of CC activities, however, the most analyzed topics are the impact on economic growth, social development, and environmental sustainability.

CC can be divided into three sections: (1) product-service systems, which provide collaborative (non-ownership) usage of assets like car-sharing; (2) redistribution markets, which provide redistribution and re-using of pre-owned products through bartering and trade; and (3) collaborative lifestyles, where people that share interests are able to exchange less tangible assets like their skills, time, and money such as in like P2P lending or crowdfunding as well as access to idle capacity (Botsman, Rogers, 2010). This classification has been illustrated in Figure 1.

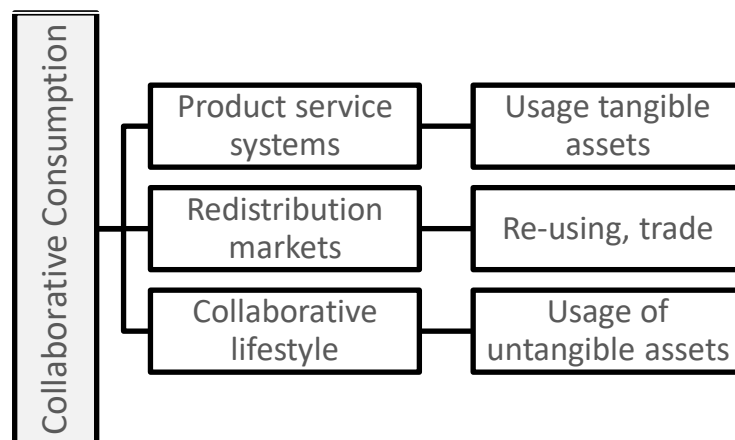


Figure 1: Collaborative consumption sections

Final Degree Project

The evolution of information technologies is powering the spread of this new economic model that enables society to monetize their underutilized personal assets like homes, resources, time and skills to obtain an extra income. This emerging trend is reconstructing communities and the way of doing business. Nowadays, those organizations based on SE principles do not own any of the assets that the final consumers receive but instead develop online platforms acting as intermediaries between peers, they connect providers and consumers of on-demand services (Tussyadiah & Pesonen, 2016).

The concept of ownership and the idea related to sharing has changed thanks to the SE. Historically, it was perceived as an inferior, precarious, transitory form of consumption, restricting individual freedom. However, SE gives more value to access (Binninger, Ourahmoune, Robert, 2015).

There are different structures for SE models, however the most common is the one where we identify 3 main actors: (1) the online platform that provides matching and trust-verified transactions between users; (2) a peer service provider offering their idle assets temporarily or permanently; and (3) a customer who seeks access or ownership of an asset and offers monetary or non-monetary compensation (Akhmedova et al., 2020). Additionally, we can define other stakeholders that co-create value in a peer-to-peer platform ecosystem, mainly complementors, regulators, society and incumbents (Writz, Kam Fung So, 2019). This classification has been illustrated in Figure 2.

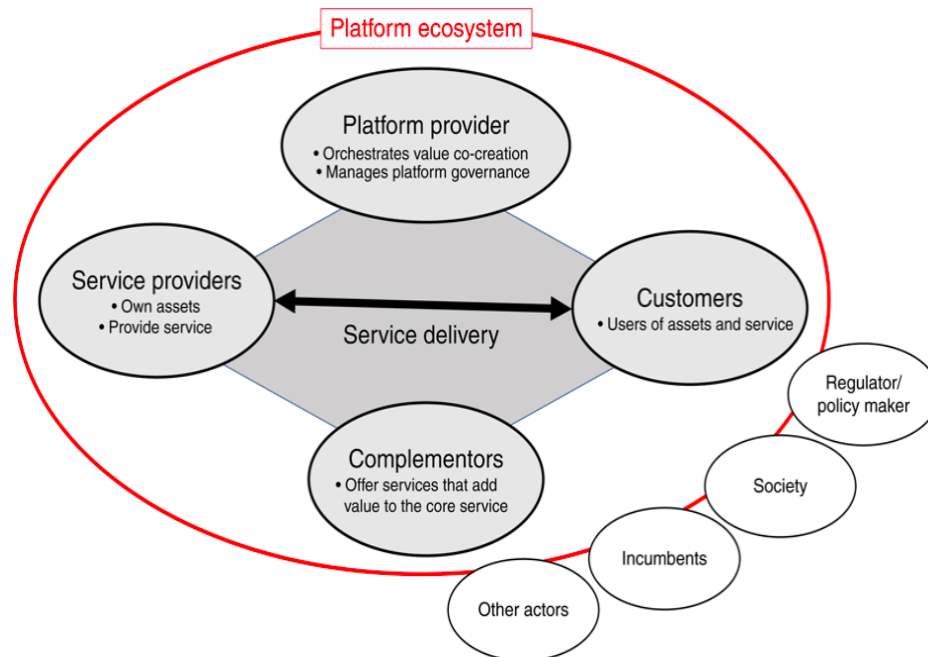


Figure 2: Peer-to-peer platform ecosystem

Source: (Writz, Kam Fung So, 2019)

Final Degree Project

Trust towards a brand and platform is one of the most desired factors by organizations since it is difficult to replicate and reduces competitive intensity. However, it is hard to achieve and it is a long process. We can see that Airbnb implemented trust-building mechanisms that turned into tangible economic value by increasing the demand and allowing it to raise prices (Teubner et al. 2017). Stakeholders' perceptions of effective governance and resulting trust in a platform can be an essential source of competitive advantage (Writz, Kam Fung So, 2019). Moreover, it is considered that trust is one of the most important factors to influence the sustainable development of SE. Trust can be classified into two categories: towards the platform and the customers. Sensed personal safety, property safety and evaluation mechanisms are positively correlated to a provider's trust in the platform, which is positively associated with trust in the consumer (Li & Wang, 2020).

The main reasons why users engage in SE are the competitive prices, the convenience and that it is more enjoyable. Though, it presents some risks such as privacy and security that discourages them. For instance, participating in the SE often demands users to share personal information that can be used for non-intended commercial activities (Dillahunt, Malone, 2015).

Some factors determine the probability of using a sharing alternative. On the one hand, cost savings, familiarity, service quality, trust, and utility have a positive impact on consumer's satisfaction. On the other hand, community belonging, utility and familiarity have a positive effect on the probability of choosing a sharing option again. However, contrary to previous literature, environmental impact, internet capability, smartphone capability, and trend affinity have no impact on CC consumers (Möhlmann, 2015).

Nevertheless, according to another study by Reza Habibi, that analyzes the motivations for participating in SE, factors like perceived sustainability, generosity, trust, materialism, possessiveness, risk-seeking, and risk propensity will positively influence user's choices. Furthermore, lower-income users prefer sharing-based options and higher-income users rather exchange (Habibi, 2019). In particular, Airbnb's peer providers recognize five benefits from participating with this platform: financial gain, social connection, cultural learning, personal growth, and feelings of achievement. Additionally, they also perceive some negative outcomes such as risk, lack of privacy, and emotional stress due to guest evaluations (Zhang, Bufquin, Lu, 2019).

According to the literature, there are some social needs that CC fulfills, such as the desire for socialization and a sense of belonging, which are extrinsic motivations (Botsman & Rogers, 2010 and Möhlmann, 2015).

Final Degree Project

Still, it has been identified that even though SE has many positive consequences and provides empowering business opportunities, it also presents some difficulties and inconsistencies. Peer providers find themselves in a vulnerable situation and are not as independent as thought due to sudden changes in platform design, service offerings and algorithms. Additionally, some peer providers recognize engaging in SE just for the money and not because of the social benefits (Ranevell, 2017).

In the context of carsharing, platforms are organized by norms of negative reciprocity and an authoritarian type of governance. Final consumers tend to adopt an opportunistic behavior towards the organization and other peers looking only for their particular interests because of the characteristics that this type of business model presents, such as market-mediated, anonymous, limited duration of use, and self-service access consumption capes. This is contrary to the ideal concept of SE, where platforms should be more social, less anonymous, and provide more not-for-profit types of access, such as toy libraries, as well as a less tangible type of access like digital file-sharing. Consumers lack the feeling of being part of the community and the responsibility towards the platform. When individuals fully own an asset they also develop a sense of obligation (emotional, social and property) that sometimes is missed when accessing it through shared ownership (Bardhi, Eckhardt, 2012).

Another relevant topic to mention is the labor agency, defined as "both the intention and practice of taking action for one's self-interests and those of others". The gig economy is an extension of the intermediary platforms, but this presents a hyper-precarious form of work. Food-delivery platforms like Uber, Deliveroo, and Glovo, engage workers as contractors rather than employees. Platforms no longer provide neutral intermediation but perform a decisive position in the organization of product and labor markets; they can be described as active "job-creators". Food-delivery workers (riders) agency potential is constrained by their precarious labor conditions and it is revealed in their will of working in a more formal and socially protected labor market. Most of the workers that engage in this kind of work model have no other choice because of their social background and/or their citizenship status, they are forced to accept the flexible employment characteristic of the gig economy. The increase of this business model results in the domination and exploitation of workers, characterized by their vulnerability and uncertainty (Barratt, 2020 and Bieber 2020).

Finally, it is also important to mention that there is existing investigation about the quality of services provided through sharing economy models. Marimon et al. (2019) developed a scale of 21 items to measure the perceived quality independently of the sector where the service is provided. With this study it has been demonstrated that in SE, the perceived quality is a multifactor construct. This scale is based in five dimensions, three of them related to the customers relationship with the website, which is an online aspect, and the

Final Degree Project

other two related to the interaction with other peers, that can be both: online and offline. Cheng et al. (2018) also identified these two approaches to analyze the service quality in SE. Particularly, they state that there are three key factors for the online dimension: information congruity, competence, and empathy. The offline service quality includes structural assurance and platform responsiveness. Additionally, their study also determines that attitude towards the sharing economy is correlated to service quality and loyalty regardless of online service or offline service.

It has been identified that most of the academic research on SE is related to the social benefits, the consumer's point of view (trust and satisfaction), the structure and stakeholders of this new economic model. However, the peer providers perception of the SE platforms is still in its infancy. Further investigation is required to comprehend their point of view, how it can affect their role in this business model and the quality of the services they provide. Additionally, it can be also useful for SE platforms to understand providers' position in their community to ensure a better quality of their services and consequently higher customer satisfaction. This study aims to address this gap by analyzing peer providers' quality perception and loyalty towards the platform. The methodological procedure applied in this study is described in the following section.

Final Degree Project

3. Methodology

The method applied is twofold. First, a qualitative study was conducted with 12 interviews with peer providers from selected platforms in order to identify the antecedents of perceived quality. The data collected is triangulated with the perspective of two managers of these companies that have been interviewed. Second, a quantitative analysis was performed to validate the findings that affect peer-provider loyalty in digital platforms of SE.

For the qualitative study, three companies have been chosen. These represent distinct business structures in SE and offer diverse products in order to have a wider overview of the different kinds of platforms that work with a SE structure.

In the first place, information from Airbnb has been collected. It consists on an online marketplace that works as an intermediary matching people wanting to exploit their homes renting them to those who are seeking housing. The company started in 2008 offering short-term accommodation and breakfast as an alternative to hotels since the market was overbooked. Nowadays, the organization has expanded extraordinarily and covers more than 100.000 cities in 220 countries around the world, the corporation has become the leader in the sector and continues its growth, it went public at the end of 2020. Additionally, they expanded their offerings and included online and in presence experiences like cooking lessons, improvisation exercises or even sign language courses.

Secondly, two very similar companies Glovo and UberEats have been chosen. The first offers product delivery, mainly food, by means of a mobile application that connects users, businesses and couriers. The company aims to provide customers with a new form of acquiring products, faster and more accessible, and businesses with a chance to digitalize and benefit from a new sales channel. Theoretically, for couriers, they attempt to provide them with a different work form, more flexible and easier to complement their other activities. UberEats, from Uber, has a similar business model, however, they only offer food delivery. They are direct competitors and are both present in many different countries worldwide.

Finally, this study focuses on a third kind of business model by analyzing Som Mobilitat, a non-profit consumer cooperative offering mobility products and services to accelerate the shift towards more sustainable mobility. Their service consists on a rental service of electric cars owned by the cooperative, individuals, enterprises and public institutions. Again, the product is accessed through a digital platform. Particularly, this company is organized by local groups in each territory where they are present and each member of the cooperative has the same decision-making power.

Final Degree Project

For this study, a qualitative analysis has been performed collecting primary data in order to understand the providers' point of view regarding the service quality. Following, a quantitative analysis was carried out to contrast the results obtained qualitatively.

3.1. Qualitative analysis

Semi-structured interviews with peer providers of the different SE companies were conducted and the results were compared with interviews with managers of these enterprises. This methodology was used to obtain real-time and retrospective accounts from people that have the role of providing in the SE.

This procedure is appropriate for understanding the point of view of workers in this new socio-economic system and producing contextual real-world knowledge about their behavior and shared beliefs.

The qualitative data was collected in an interval of 5 months, from December 2020 to April 2021. A total of 12 interviews were conducted. Out of these, 10 were with peer providers of Airbnb, Glovo and UberEats. The remaining 2 were with one of the founders of Som Mobilitat and a category manager from Glovo. The interviews with the providers yield 5:16h of taped-recorded interviews and were transcribed into 70 pages (see appendix 1 for the interview transcripts), those with the company managers yield 1:48h and transcription of 20 pages. (See appendix 2 for the interview transcripts).

The peer provider interviews started with questions about their profile to gather descriptive information like age, studies, family... but also about the proportion of income the platform provided them and their dedication. After that, they were asked about their perception of the SE in general and the motives that drove them to start working in it, followed by more specific questions about their relationship with the particular platform they used. In this part, the aim was to understand their perception of the platform in terms of quality, loyalty and satisfaction. Finally, they were also asked about their relationship with the customers and with other peer providers. An interview script was defined in order to conduct similar interviews with all participants (see appendix 3).

The qualitative analysis was focused in Spain, therefore all interviewees worked with the SE platform in the Spanish territory. Tables 1 and 2 summarize the profile information of each interviewee and the relationship they have with the platform. This data was collected during the first part of each interview.

Final Degree Project

Name	Working area SE	Age	Occupation	Studies level	Children	Other SE platforms used
Francesca	Sant Antoni de Vilamajor, Catalunya	50	Operations manager (company owner)	Degree in journalism	4	Airbnb
Pau	Calella, Catalunya	42	Ice-cream shop owner and garbage man	2 Professional courses in Commerce + Marketing and Administration + Finance	2	Airbnb
Dionisio	Llinars del Vallès, Catalunya	55	HHRR, freelance and trainer	Degree in psychology	2	Airbnb, Wallapop
Josep C	Gisclareny, Catalunya	59	Technician of degrees and masters in UVic	Degree in education	1	Airbnb
Patricia	Caldes d'Estrac, Catalunya	50	Journalist	Degree in journalism	0	Airbnb
Josep S	Menorca, Illes Balears	52	Bank employee	Degree	1	Airbnb, Wallapop
Mila	Costa Dorada, Catalunya	40	IT in a multinational	2 degrees	2	Airbnb, Wallapop
Ramón	Sabadell, Catalunya	29	Dentist	Degree in dentistry	0	Wallapop
Anthony	Valencia	30	Gaming/Streaming + commercial studies	Degree	1	-
Kevin	Ciudad Real	23	-	Degree	0	-

Table 1: Peer providers interviewees' profile

Final Degree Project

Name	Platform	Starting with the platform	Income proportion	Dedication	Evaluation 1-10	Date interview	Duration interview
Francesca	Airbnb	4 years	10%	3h per reservation	9 - 10	28/12/2020	35:50:00
Pau	Airbnb	3 years	10-15%	3-4h weekly	8	08/01/2021	25:34:00
Dionisio	Airbnb		30 - 40%	6h weekly (Summer)	8 - 9	08/01/2021	23:29:00
Josep C	Airbnb	5 months	30%	6 - 7h weekly	9	12/01/2021	48:55:00
Patricia	Airbnb	3 years	50% (only in summer)	1h day (Summer)	10	12/01/2021	35:25:00
Josep S	Airbnb	10 years	10%	30min weekly (Summer)	10	14/01/2021	25:24:00
Mila	Airbnb	4 years	5%	2h weekly (Summer) 1h every 2 weeks (winter)	8	16/01/2021	31:28:00
Ramón	Glovo	March 2020 (only lockdown)	-	2-3h daily	8	04/03/2021	27:19:00
Anthony	UberEats	January 2021	100%	8-9h daily	9	15/04/2021	32:51:00
Kevin	Glovo	January 2020	100%	5-6h daily	9-10	19/04/2021	30:24:00

Table 2: Interviewees' relationship with the SE platform

Final Degree Project

Different things can be highlighted from these tables. From the interviewees' profile, all of them have at least one university degree, except for one participant that has non-high university courses. Another thing that stands out is the age range of the peer-providers of each platform, for Airbnb peer providers it is between 40 and 59, and Glovo/UberEats is much younger, from 23 to 30. Finally, the only SE platform mentioned when asked if they use any other than the one they work with is Wallapop, a second-hand trade platform.

Regarding the information about their relationship with the platform, it can be highlighted that they are all very satisfied since they give it a valuation between 8 and 10. It can also be seen that there is again a difference between Airbnb and Glovo/UberEats, when it comes to the income proportion riders depend 100% on the revenue made with the platforms and for Airbnb hosts it is less than 40%. This also leads to a difference in dedication, for the riders it is at least 3 hours a day when for hosts it is much less.

Table 3 recaps the interviews conducted with the managers of two of the platforms, Glovo and Som Mobilitat.

Name	Interview date	Interview duration	Platform	Job position
M	18/02/2021	48:40:00	Glovo	Category Manager
A	04/03/2021	59:32:00	Som Mobilitat	Founder partner
Total - minutes		108:12:00		
Total - hours		1:48:12		

Table 3: Platform managers profile

All interviews were transcribed (appendix 1 and 2) and thematic analysis was conducted. This study explores a new area, the perspective of peer providers in SE, hence, it needs an exploratory methodology. Therefore, the Gioia Methodology (Gioia, 2012) was adopted since it allows to bring qualitative rigor to the study.

This methodology consists of developing a data structure in three standard processes, first and second-order and the aggregate dimensions. This enables to examine the data more uniformly. The three-step process graphically represents the procedure of data transformation, starting with the selection of the inputs given by the interviewees and then these are grouped into 2nd order themes. Finally, these are classified into dimensions.

Final Degree Project

To carry on this procedure some previous steps were taken to first classify the information given by the interviewees. After transcribing all provider's interviews (see appendix 1), the citations where the subjects gave their opinion about the different themes asked were subtracted. Afterwards, these were classified according to a general theme (opinion about the SE in general, about the specific platform, their relationship with consumers and with other providers) since these are the different parts of the interviews. Following, a label was given to each citation and they were grouped according to their content, whether they had a positive or negative opinion about a subject for example (see appendix 4). All citations with the same label and content were summarized into a quote that was used to determine the different first order concepts for the Gioia classification. In most of them it was specified how many interviewees had the same opinion. Finally, these concepts were grouped into second order themes and those into 4 dimensions.

Finally, the interviews with the managers of the platforms were transcribed (see appendix 2) and analyzed. The main ideas (see appendix 5) were compared with the results obtained previously.

3.2. Quantitative analysis

For the quantitative part of this research, it has been analyzed the database from a study I was able to collaborate with. The dataset is based on the research project titled 'Improvement of quality in collaborative consumption companies: model, scale and loyalty (CC-Qual)' funded by the Ministry of Science, Innovation and Universities of Spain within the aid program for R&D 'Retos de Investigación' project (01/01/2019 to 30/09/2022). This study was realized by F.Marimon and J.Llach.

This research project aimed to provide tools that help CC companies evaluate and improve their service quality. Therefore, this study focuses on three objectives. First, establish a quality model for CC companies and consequently determine how service quality is defined. The second objective was to define a universal scale to assess the quality of the CC configuration. For this, it has to be considered how consumers set their expectations and their reliability. The third objective was to understand the different key success factors to achieve customer's loyalty.

A quantitative analysis was conducted collecting peer opinions from both perspectives, customers and providers. Two sectors have been chosen, accommodation and mobility platforms. The analysis conducted two different surveys, one with consumers of services in both sectors and another one with providers.

This study analyzes the data regarding the peer providers perspective in order to validate the results obtained from the previous qualitative analysis.

Final Degree Project

The questionnaire was designed taking variables from various studies. First, five dimensions construct peers' perceived quality: site organization, platform responsiveness, legal protection, social interaction and trust, these were adapted from Marimon et al. (2019). Second, two dimensions regard peer satisfaction: as a peer provider, that was adapted from Chi and Gursoy (2009), and with the platform, that was assessed from Möhlmann (2015). Following, there is the loyalty dimension, a dependent variable, it was evaluated using the scale by Llach et al. (2013). Finally, the last one about fulfillment of expectations was adapted from Pappas, N. (2019). At the end, from these dimensions, 23 questions were selected to build the questionnaire (see Table 4).

Dimension	Nº	Descriptive
Site organization	1	The information on the platform's site/ app is well organized.
	2	This platform's site/ app is easy to use.
	3	The platform's site/ app makes it easy to find what I need.
Platform responsiveness	4	The platform is always quick to respond to my inquiries.
	5	The platform resolves my complaints quickly.
	6	The platform offers fair compensation for its mistakes.
Legal protection	7	I feel comfortable about the privacy of my personal information on the platform.
	8	I feel assured that legal structures adequately protect me from problems on the platform.
	9	I feel safe during my transactions with the platform.
Social interaction	10	I value that the transaction is from peer-to-peer.
	11	I value that the customer is friendly and polite.
	12	I value that this service offers good social opportunities with customers.
Trust	13	This peer-to-peer transportation/accommodation platform can generally be trusted.
	14	I feel peer-to-peer transportation/accommodation services are generally reliable.
	15	I believe that customers are generally trustworthy.

Final Degree Project

Loyalty	16	I encourage friends and relatives to do business with this platform.
	17	I say positive things about this platform to other people.
	18	I will do more business with this site in the next few years.
Satisfaction as an employee	19	Overall, I am satisfied with my work as a peer transportation/accommodation provider.
	20	I intend to keep working as a peer transportation/accommodation provider long into the future.
	21	I enjoy doing peer-to-peer business.
Satisfaction with the platform	22	Overall, I am satisfied with this peer-to-peer transportation/accommodation platform.
Fulfillment of expectations	23	My experience of providing peer-to-peer transportation/accommodation was as good as I expected.

Table 4: Quantitative analysis questionnaire.

The questionnaire was structured with two parts. First, some profile questions concerning age, children, gender and the platform used, and the second part contained the questions regarding the field of the study, see Appendix 6 for the complete questionnaire. Afterwards, it was translated by a professional translator into four languages (Spanish, Italian, French and Portuguese) in order to reach a wider sample. The survey included a five-point Likert scale to answer the questions, where 1 means “strongly disagree” and 5 “strongly agree”.

The survey was conducted in four countries, Spain, France, Portugal and Italy. The interval was two weeks in 2020, from 11/2 to 25/2.

As a result, an international sample of 205 SEP users was obtained (Table 5). For accommodation platforms, the majority responded on behalf of AirBnb (31%) and a smaller percentage on behalf of Homeaway (7%), the other platforms representing 9% combined. Regarding transportation platforms, the majority of respondents used BlaBlaCar (27%) and Uber (19%), the rest representing 7% combined.

Final Degree Project

Accommodation			Transportation		
Platform	Respondents	Share	Platform	Respondents	Share
AirBnb	64	31,2%	BlaBlaCar	55	26,8%
HomeAway	14	6,8%	Uber	39	19,0%
Housetrip	6	2,9%	Cabify	5	2,4%
SocialCar	4	2,0%	Bolt	3	1,5%
VRBO	3	1,5%	Grab	1	0,5%
Amovens	3	1,5%	Lyft	1	0,5%
Hostmaker	2	1,0%	NA	4	2,0%
Homestay	1	0,5%			
TOTAL	97	47%	TOTAL	108	53%
					TOTAL
					205

Table 5: Share of respondents for each sector

The sample was distributed quite proportionately in terms of gender, age, and country of residence. In terms of gender, 50.2% were female, while 49.8% were male, as shown in Figure 3. In terms of age, the minimal age was 18, and the maximum was 72; the mean age was 41.34 years, with a standard deviation of 14.26 years. In terms of residence, roughly 25% of the respondents came from Spain, 24.4% from France, 26.8% from Italy, and 24% from Portugal, as shown in Figure 4.

Final Degree Project

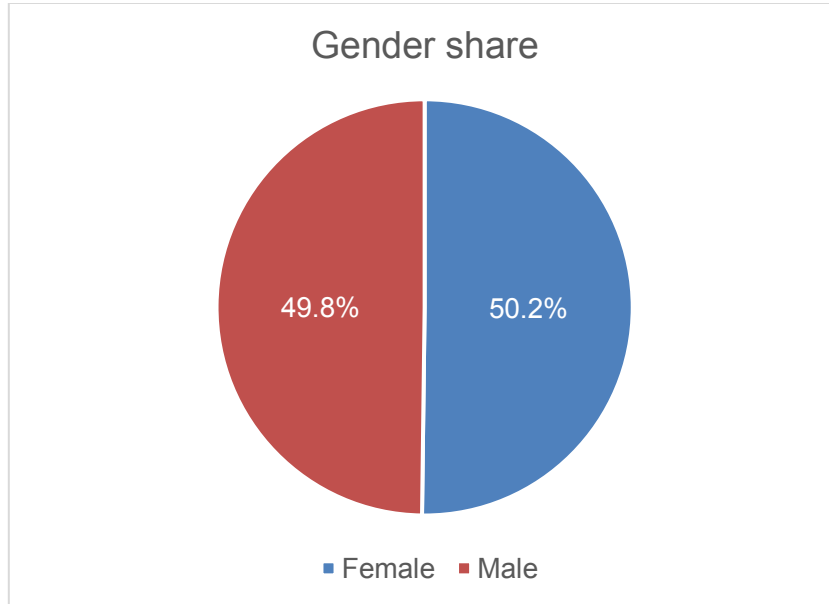


Figure 3: Gender share survey respondents

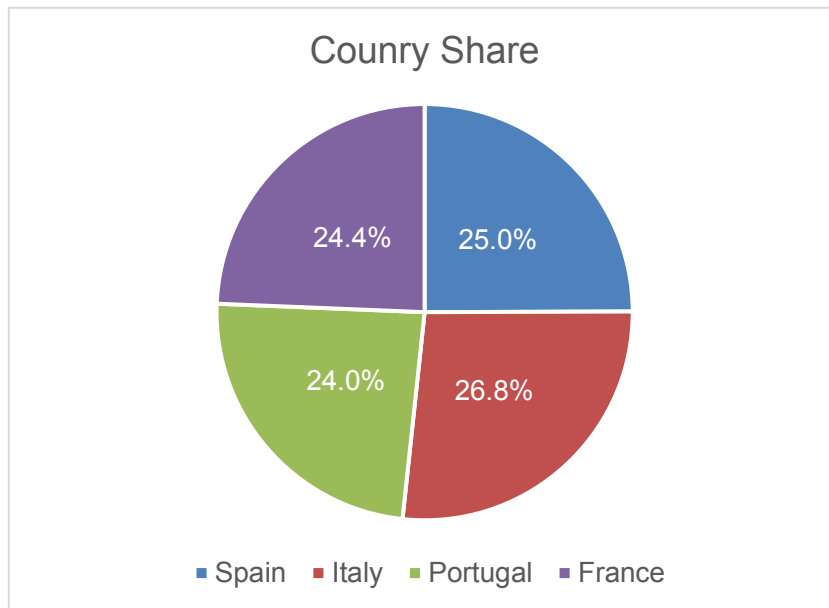


Figure 4: Country share survey respondents

In terms of education, half of the respondents finished their studies in secondary education (27.3%) or college degree (22.9%). Following, the next most selected answers were post-graduate (18.5%) or master's degree (17.1%). Finally, the least common answers were primary school (10.2%) and professional degree (3.9%). This data is also graphically represented in Figure 5.

Final Degree Project

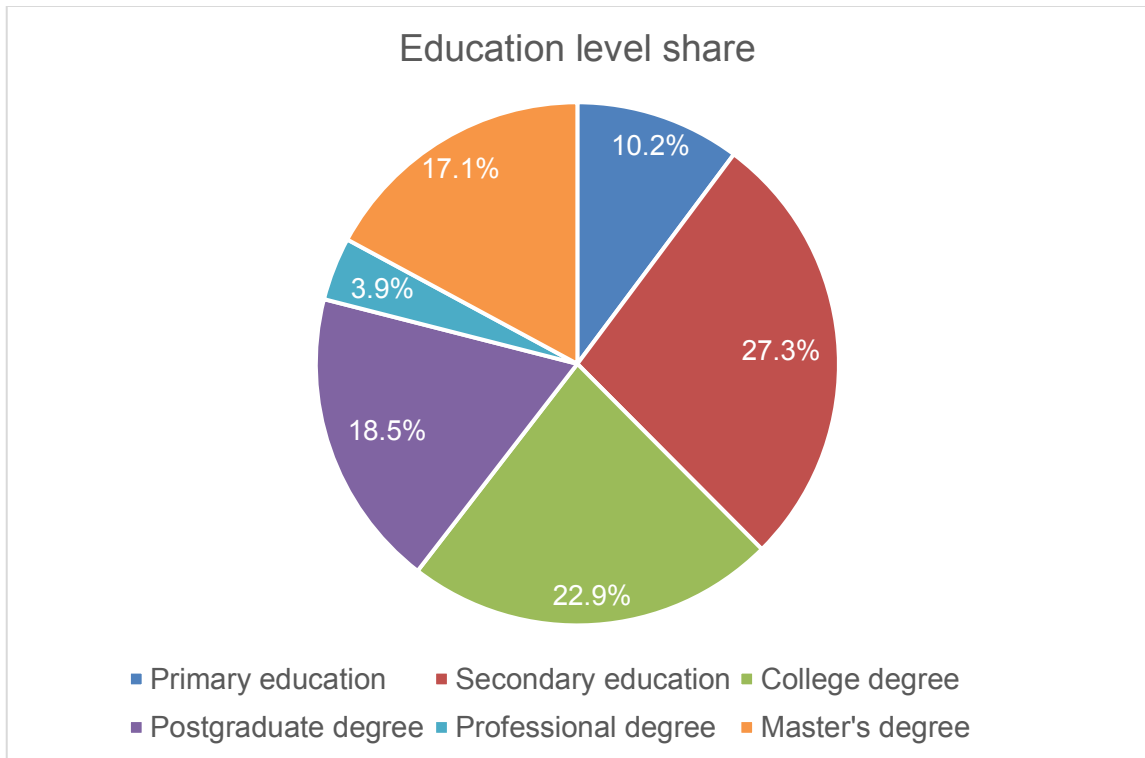


Figure 5: Education level share survey respondents

Final Degree Project

4. Results

This section aims to present the results obtained by the analysis of the data collected qualitatively and quantitatively.

4.1. Qualitative analysis

A diagram (see Figure 6) was made to represent the Gioia classification. The main opinions expressed by the interviewees found in common were grouped into 20 first order concepts. These were then classified into 10 second order themes and these into 4 dimensions, two of them were also grouped into one, therefore the outcome is 3 dimensions.

In the first place, there is the dimension about the general opinion of the interviewees about the SE. What was mostly repeated by them is that their main motivation to engage in this type of economic model was to make an additional income or to recover an investment. However, some of them also enjoyed the work and liked to meet and receive new people. Additionally, they said that in general, more regulation is required in terms of coexisting with the neighborhood *“It generates some problems of coexistence. There is pressure from the neighbors. As a liberal ideology, it seems to me that everyone should have opportunities and earn money. However, the issue of coexistence and inconvenience must be articulated very well”* (Patricia, Airbnb). Additionally, some of them think that the platforms should be more regulated in terms of economic legislation, *“I understand that they see unfair competition. It surely should be professionalized so that we are on equal conditions. To some extent, it seems like very wild speculation to me. It would require intense regulation, even if it goes against me”* (Patricia, Airbnb).

Final Degree Project

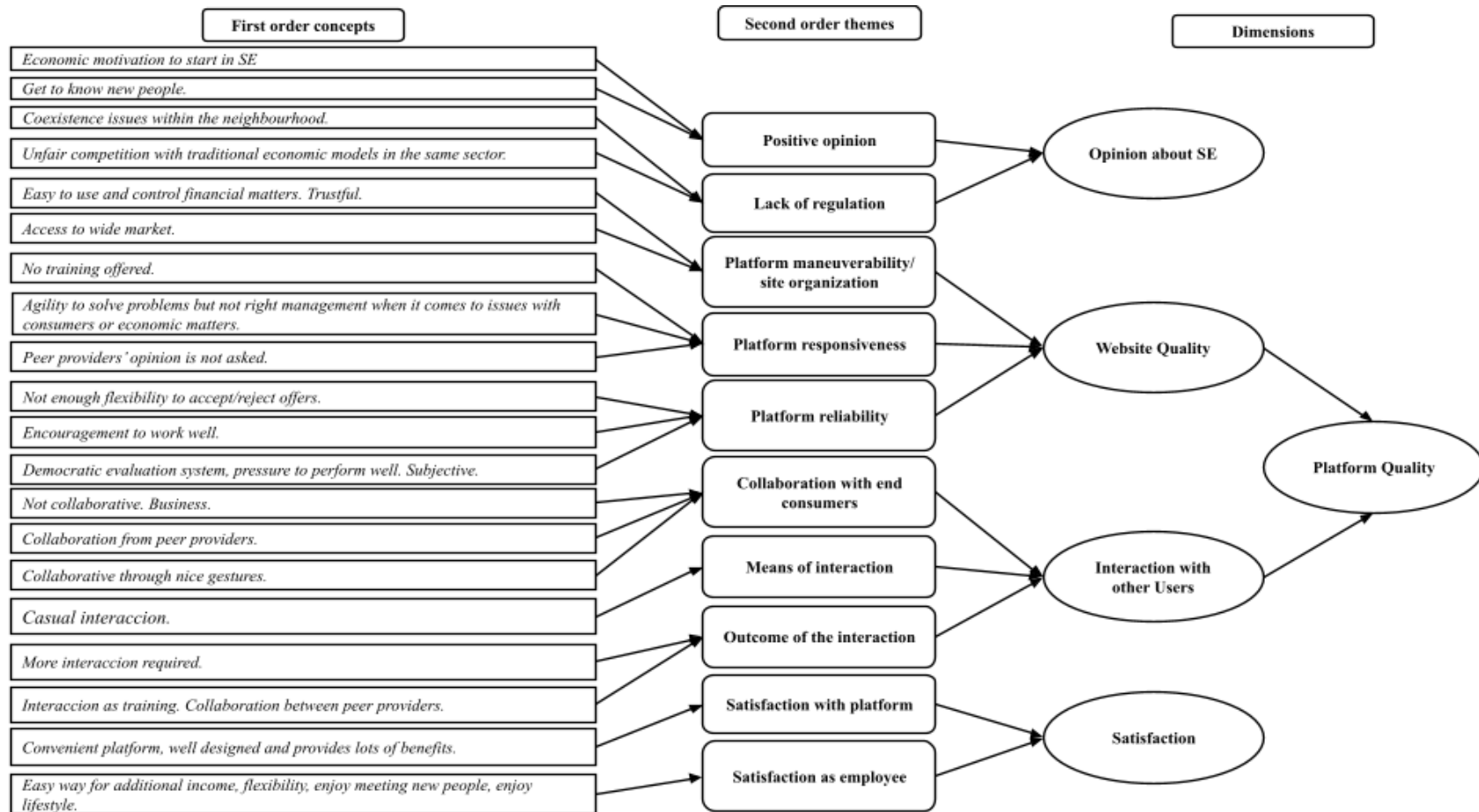


Figure 6: Gioia classification diagram

Final Degree Project

Following, there is the platform quality dimension that is defined by two others, the website quality and the interaction with other peers. The first represents the relationship the peer providers have with the platform, in terms of maneuverability they agreed that the site is very intuitive, easy to use and especially uncomplicated when it comes to receiving payments and controlling the finances. These aspects make the users trust the company: *"The payment method leaves you calmer because it is the platform that pays you"* (Josep S., Airbnb). Most of them also value that the platform reaches a very wide market.

On the other hand, when it comes to platform responsiveness, their general opinion is slightly negative. They agree that their opinion towards the platform or community has never been asked: *"Airbnb has done so well so far that they didn't need to ask for our feedback/ratings"* (Patricia, Airbnb). When interviewees were asked about the support system, they agreed that usually, it is agile but when it comes to solving problems with the consumers or economic issues, the response is not as successful. *"They are effective for what they want, that is the orders to be delivered quickly. It is more difficult to be paid attention to economic issues. It is you alone and if anything happens to you, you have to manage it, what matters to them is the order."* (Ramon, Glovo). *"Sometimes I would say that they care more about the guests than about the hosts."* (Josep C., Airbnb).

Finally, in this dimension, we can include platform reliability. The general perception of the participants is that the platform stimulates them to work well by offering them benefits like more orders, visibility, better qualifications or even vouchers. The platform lets the peer providers decide whether to accept or reject a guest/order, and they value it, however, it should be more flexible and not penalize. Lastly, to evaluate the peer providers performance quality, consumers have the opportunity to leave a review after benefiting from their services. This is considered a positive feature, *"Quality of service is measured by opinions, there is nothing more democratic than a person who does not know you give an opinion about you after leaving. There has to be an evaluation to achieve a pressure point that forces the hosts to do things well and that the guests benefit from it. It is very positive."* (Pau, Airbnb). However, even though all find it necessary to have an evaluation system to rate the quality, some think it is too subjective and rigid, *"I have not always agreed because we depend a lot on the guest."* (Mila, Airbnb) *"When an opinion is very subjective they should give the other party a chance to defend themselves. It is very complicated to prove anything."* (Patricia, Airbnb).

The second dimension that defines platform quality is the social interaction with other peers. On one hand we find that the relation with the consumers is usually positive and collaborative in the sense that most providers offer them help, nice gestures, favors and generally care for the wellbeing of the consumers. *"It seems to me a collaborative relationship because sometimes they have asked me for opinions about where they can rent a car, where they can go to a restaurant, what they can visit and I send them information*

Final Degree Project

about the interesting things in the place. They value it very much because they see it as a recommendation from a local, not a tourist guide.” (Dionisio, Airbnb). Yet, they describe it as a business relationship, not collaborative in both directions. “I would not say that it is collaborative, it is obvious that it is a business. (Pau, Airbnb). “Collaborative relationship when it comes to small operators. It is corrupted in the sense that there are people who are big investors. They have an intermediary who is going to give the keys and everything, but the relationship is distorted, it is a money-making machine, it becomes a mere business.” (Patricia, Airbnb).

On the other hand, the relationship between peer providers is not enabled by the platform but all participants agreed that they have had some interaction with others through their own means. *“I have met hosts when I went to another accommodation as a customer, we exchanged opinions and it was very pleasant because we all have the same problems more or less” (Francesca, Airbnb). “The only time was when two Airbnb hosts who also have a rental house came. They gave me some advice, which is subjective” (Josep C., Airbnb). When it comes to food delivery platforms, they meet during the waiting for the orders, “When you wait for the food to be taken from the restaurants, what you do is talk to the other riders. They explain tricks of the application or what they do” (Ramon, Glovo). They all agreed that it is very positive to talk to other providers, most of them see it as a training as they exchange information and tips. “We collaborate a lot. When I started with the applications, I had to ask some riders for guidance. When we see that someone is new we try to encourage them. We give each other information” (Kevin, Glovo and UberEats). “Sometimes you can feel a little lonely. The best help is that of someone who has gone through the same” (Patricia, Airbnb). There are participants that do not consider it necessary to have the option to contact with other peers through the platform and others that find it very positive. “I don’t really need it, it’s not that complicated. If I had an Airbnb with a very bad score and I wanted to learn, that’s fine, but the most I can do is teach others” (Francesca, Airbnb). “It would be good to be connected in events or something in a group where you can clarify doubts, share experiences, talk ...” (Mila, Airbnb).*

The last dimension that has been identified is satisfaction. This englobes two aspects, the first one is the satisfaction with the platform that is very positive since it is well organized, convenient and furnishes the providers with lots of benefits. The second one is the satisfaction as an employee, some participants stated that they are happy to work with this platform and feel proud of it. *“Yes, I’m proud. I like to feel that I work and that every € 3 that I can earn driving 3km, I do it healthily.” (Anthony, UberEats). Some of the participants, aside from working for the money, they like what they do. “I like it because you meet people, you build relationships and from time to time we talk. It is one more contribution and a way to enjoy meeting people.” (Francesca, Airbnb). They also value the flexibility that this kind of work offers them. “It has something very good and that is that you can organize yourself*

Final Degree Project

however you want. If you want to have a job and earn some more money, it is an option. (Ramon, Glovo).

Following, the two interviews with the platform managers have been analyzed with the aim of comparing the peer providers beliefs and the company's points of view. First, we have analyzed the interview with the category manager at Glovo. We can highlight that according to him, the company cares about the peer providers satisfaction, it is important to them that they feel comfortable. They develop some projects in order to motivate them and compensate for their work. This coincides with the providers point of view, since they agreed that there are campaigns that incentivize them to work better or more regularly. On the other hand, he states that the company cares about the provider's opinion by conducting surveys and through their support system, *"Every month we send the couriers a survey and they respond to effectively see what opinion they have. There is also the possibility to write personal feedback, give opinions to improve."* (M, Glovo). However, peer providers stated that the platform tends to care more about the final customer's satisfaction rather than the workers. They never heard about any questionnaire asking them about their opinion or problems they might have. In fact, as it has been argued before, there is a general feeling that platforms care more about the customers rather than about the providers.

Another relevant topic in this interview is how the company values the provider's loyalty. It has been said that riders choose the platform in which they work according to the different contracts and conditions offered, these can be based on the time worked, orders achieved... For the company it is very important that the riders are loyal since it translates into better quality of performance. *"A rider who is loyal to Glovo does a better job than one who is constantly changing. Delivers in less time, is more satisfied with the platform, has fewer problems, there are no complaints from customers, partners or riders. (M, Glovo)"*. However, this is difficult to achieve. *"Loyalty in a rider is important but it is difficult because people are not always motivated to work to be a rider."* (M, Glovo). This corresponds with the conclusions made by the providers. When asked whether they would still work in this sector if they could choose, they responded that they would rather do something else, *"I have studied something different and I work in something else"* (Ramón, Glovo). *"If I had another job with another company with a contract and contributing to social security, I would stop delivering"* (Kevin, Glovo). Another participant stated that the reason for taking this job was because it is the easiest way for migrant people to work. *"I have the documents but I have not had the opportunity to work. The fastest way for us migrants who want to work is delivery"* (Anthony, UberEats). Nonetheless, they also agreed that they feel proud of their jobs or like the work, which influences loyalty. *"Many of the workers I interacted with were somehow proud to be glovers. Sometimes they even showed off what they earned by being glovers"* (Ramon, Glovo). *"It's not that I'm proud, but I'm fine, comfortable, and happy. I do not harm anyone and I am providing a service to the community and to the people"* (Kevin, Glovo). However, this feeling is towards the job position, not to the company itself. It can be

Final Degree Project

seen that some providers work with different platforms and choose one over the other according to the contract conditions and the service demand in the area.

Further, another controversy has been identified. The company manager declared that there is a process to become an employee in their company. *“Some permits are needed and a one-week course is done so that they learn how to do it, how to deal with the customer and with the partners” (M. Glovo)*. This was corroborated by one of the riders. *“They send you some videos and give you this training. But it is basically so that you know how the application works and what its way of doing it is, how you take the hours and how to manage it” (Ramon, Glovo)*. Instead, the other riders mentioned that there is no previous training. This might be due to the fact that most riders are not the actual owners of the profiles they use, they are illegally subcontracted by someone else since most of them are not able to legally work in this country due to immigration policies. This is another significant issue in this sector, the legislation and workers protection. After a fatal incident, the company took some actions to prevent this to happen: *“In the application there is a check, when the end user when he receives the order he/she has to put a rating on the courier and the photo of the courier appears, if it is not the same person who gave it to them, they point it out and after X signs you we study what is happening” (M, Glovo)*.

In order to understand how providers feel, Glovo established an action where “office” employees put themselves in the riders position and delivered some orders. This helps to identify some issues they might have. *“There is Glovo Care that we do with employees, Glovo gives €15 for each delivery that we make as employees and there are competitions between departments. It also helps us to put ourselves in the role of a rider and we understand many things” (M, Glovo)*. However, it has been identified that the social impact is achieved through external actions, not with the actual nature of their business model.

Instead, Som Mobilitat, the other company analyzed, has a very different structure and mission. According to the manager interviewed, their platform is governed by a cooperative decision-making process where every member/peer has an equal vote and right to express their opinion. All members are owners of the cooperative and of course there are employees that work in the administration and development of the platform, but they do not have a higher decision power. The company has a horizontal structure. They distinguish themselves from other kind of SE platforms by their goals, they describe themselves as a platform that helps people to get together and organize themselves in a territorial way to achieve shared mobility, *“We offer flexible and adapted technology, building a participatory tool that is resilient and capable of incorporating more things. We work with the community, with the people of the territory, so that they are empowered within the organization and they go through” (A, Som Mobilitat)*. They believe that sharing economy is also about sharing knowledge so that it is extended and every community is able to replicate their mobility model in the way that fits them best. *“Collaborative logic is born, for me, from the hackers*

Final Degree Project

of the 70s, a group of people who worldwide began to work on the same language and the development of technology. This changed the world and for me it is the origin of the entire sharing economy. They begin to collaborate in technology to move, thanks to some visionaries, to services” (A, Som Mobilitat).

In this last interview it has been also identified that the interviewee considers that this kind of economic model is not legalized enough. In the case of Som Mobilitat, for example, when one of the cars needs some maintenance, cleaning... The cooperative member that is available brings the car to the workshop. The member is rewarded with hours of car usage, so he/she is compensated for their time. There is a trade not only with cars, but with time, knowledge... and the exchange currency is time. However, this implies some fiscal issues that need to be taken into account, “legality in this sense does not favor barter. It is born as an exchange and adapts to the legality by the logic of the discount” (A, Som Mobilitat).

Final Degree Project

4.2. Quantitative analysis

In order to analyze the quantitative results, the answers to the survey have been classified in the following Table 6, that shows the sample size, the minimum and maximum values, the mean and standard deviation to each question from the survey.

Descriptive Statistics					
Question nr.	N	Min.	Max.	Mean	Standard deviation
1	205	1,00	5,00	3,8537	0,92781
2	205	1,00	5,00	4,0049	0,88283
3	205	1,00	5,00	3,9561	0,88175
4	205	1,00	5,00	3,7220	1,00282
5	205	1,00	5,00	3,6146	0,95115
6	205	1,00	5,00	3,5951	0,91661
7	205	1,00	5,00	3,7415	0,94790
8	205	1,00	5,00	3,8049	0,85805
9	205	1,00	5,00	3,9122	0,88123
10	205	1,00	5,00	3,8537	0,87897
11	205	1,00	5,00	4,1951	0,91875
12	205	1,00	5,00	3,9415	0,87810
13	205	1,00	5,00	3,9610	0,87360
14	205	1,00	5,00	3,8488	0,87535
15	205	1,00	5,00	3,8244	0,86794
16	205	1,00	5,00	3,9317	0,92101
17	205	1,00	5,00	3,9122	0,86438
18	205	1,00	5,00	3,9073	0,94256
19	205	1,00	5,00	3,9463	0,81773
20	205	1,00	5,00	3,6634	1,04735
21	205	1,00	5,00	3,7902	0,92879
22	205	1,00	5,00	3,9317	0,92101
23	205	1,00	5,00	3,8244	0,96426

Table 6: Descriptive statistics of the survey results

After analyzing the survey results, there are some things that can be highlighted. All questions were answered with an average range from 3.59 and 4.19, in a scale from 1 to 5, which is a relatively homogeneous result. However, some conclusions can still be made. It can be interpreted that participants mostly agree with the survey statements. The least agreed statement, but with a small difference is “The platform offers fair compensation for

Final Degree Project

its mistakes”, followed by the other two statements that belong to the platform responsiveness aspect. This result reflects the opinion collected from the interviewees in the qualitative analysis, most of them agree that the platform support system is agile and quick but are not completely satisfied with it, especially when it comes to economic matters or issues related to customers.

Another dimension that received a lower punctuation is the satisfaction as an employee. Even though participants are quite satisfied with their work as providers (avg. 3.95), they give a slightly lower rate to enjoying the platform (avg. 3.79) and their willingness to keep this job in the future (avg. 3.66). Again, this validates the results obtained from the interviews since most of the participants stated that they are happy with their actual work with SE platforms, especially with the flexibility it provides them. However, they are looking to recover an investment for the accommodation sector, or they would rather take a different job if they had the opportunity in the delivery sector.

Regarding quality perception of the platform, participants have a positive opinion (avg. 3.94), especially when it comes to rating the ease of use of the site or application. As it can be seen in Table 7, there is a slight difference between accommodation and transportation platforms, the first sector tends to have a lower evaluation in this dimension. According to the qualitative analysis, this dimension is positively valued. It has been also identified that providers trust the SE platforms, according to the qualitative analysis, in particular when it comes to financial matters. Another aspect related to the website quality, is the platform reliability, to which interviewees stated to have positive but also negative objections. This is also shown in the quantitative analysis, since respondents do not value it too low, but it could be higher compared to other results (3.83).

According to the survey, peer providers value the good relationship with consumers and confirm they are polite and friendly. In fact, on average, this is the highest rated question (avg. 4.19), slightly more in transportation platforms rather than accommodation. On the other side, they do not give as much importance to the fact that the relationship is peer-to-peer (avg. 3.85). This validates the interview results about this dimension, respondents stated that the relationship was great and positive, however, they see it more as business rather than collaborative.

Regarding the dimension about the opinion of the SE in general, the part related to the social interaction could be validated. According to the qualitative analysis, interviewees mainly join these platforms due to economic reasons, but still value and enjoy the social interaction between peers. This is validated with the survey question regarding the how peers value that they have the opportunity to socialize with guests (3.94).

Final Degree Project

Descriptive statistics									
Question		N	Mean	Standard Deviation	Dev. Error	95% confidence interval for the mean		Min.	Max.
						Lower limit	Upper limit		
1	Acc.	93	3,7312	0,99061	0,10272	3,5272	3,9352	1,00	5,00
	Trans.	112	3,9554	0,86356	0,08160	3,7937	4,1171	1,00	5,00
	Total	205	3,8537	0,92781	0,06480	3,7259	3,9814	1,00	5,00
2	Acc.	93	3,8817	0,96515	0,10008	3,6830	4,0805	1,00	5,00
	Trans.	112	4,1071	0,79816	0,07542	3,9577	4,2566	1,00	5,00
	Total	205	4,0049	0,88283	0,06166	3,8833	4,1264	1,00	5,00
3	Acc.	93	3,8387	0,97010	0,10059	3,6389	4,0385	1,00	5,00
	Trans.	112	4,0536	0,79230	0,07487	3,9052	4,2019	1,00	5,00
	Total	205	3,9561	0,88175	0,06158	3,8347	4,0775	1,00	5,00
11	Acc.	93	4,0753	1,03458	0,10728	3,8622	4,2883	1,00	5,00
	Trans.	112	4,2946	0,80133	0,07572	4,1446	4,4447	1,00	5,00
	Total	205	4,1951	0,91875	0,06417	4,0686	4,3216	1,00	5,00
17	Acc.	93	3,7849	0,94235	0,09772	3,5909	3,9790	1,00	5,00
	Trans.	112	4,0179	0,78249	0,07394	3,8713	4,1644	1,00	5,00
	Total	205	3,9122	0,86438	0,06037	3,7932	4,0312	1,00	5,00
23	Acc.	93	3,6989	1,10123	0,11419	3,4721	3,9257	1,00	5,00
	Trans.	112	3,9286	0,82434	0,07789	3,7742	4,0829	1,00	5,00
	Total	205	3,8244	0,96426	0,06735	3,6916	3,9572	1,00	5,00

Table 7: Data comparison between sectors

Regarding loyalty towards the platform, it can be identified that peer providers answer questions about this dimension in a positive way. Nonetheless, as it can be seen in Table 7, there are differences between sectors. When asking about their predisposition to say positive things related to the platform, for the accommodation sector the average is 3.78 while for the transportation sector it is 0.23 points above. Additionally, we can see a similar outcome with the peer providers fulfillment of expectations about their experience working with the platform. The result is lower than the loyalty dimension, but the same happens, in the transportation sector the respondents evaluate it 0.23 points higher than for the accommodation sector. As shown in Figure 7, it can be interpreted that providers in the transportation sector have generally a slightly better relationship with the platform.

Final Degree Project



Figure 7: Graphical comparison between sectors

Final Degree Project

5. Discussion

This research analyzes the peer provider’s quality perception towards the SE platforms, more specifically how this is related to their satisfaction and loyalty with the company they work with. This section aims to organize and examine the findings of the qualitative and quantitative analyses and compare them with previous literature.

As explained previously, from the interviews with the peer providers, 10 different themes were identified and classified in 3 dimensions. These dimensions are reflected and validated with the quantitative results. The following Figure 8 illustrates the relationship between both analyses, on the left side there are the qualitative dimensions and themes that construct each of them, and on the right side the quantitative dimensions and questions that corroborate the findings.

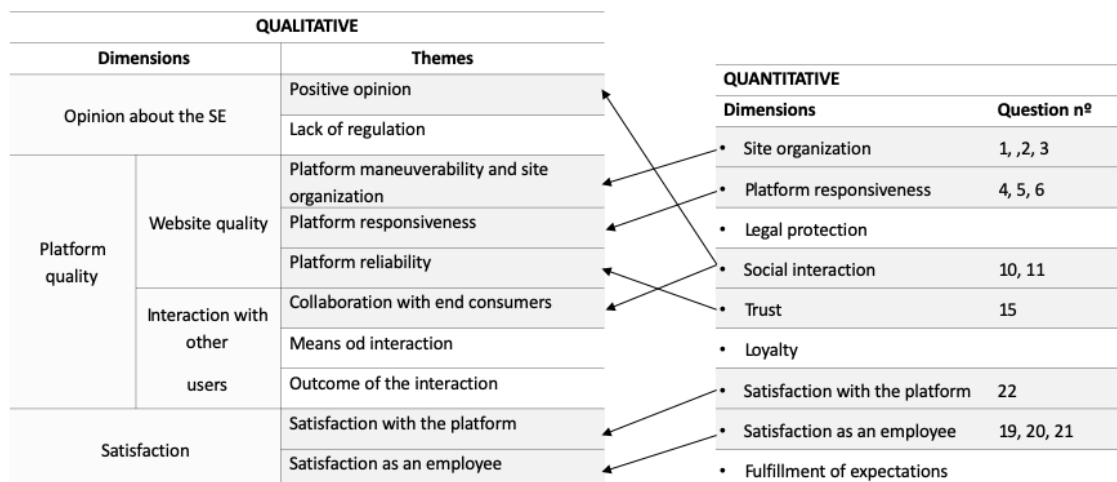


Figure 8: Validation of qualitative dimensions with quantitative results

As mentioned in the previous section, the qualitative analysis led to determine that loyalty from peer providers towards the SE platforms is influenced by three dimensions. First, we have the general opinion from peers about the SE in general and their motivations to work with platforms in this new economic model. According to Zhang, Bufquin and Lu (2019) study, there are four main motivations for peer providers to join the SE, however, in this research only financial gain and social connection can be corroborated with both quantitative and qualitative analyses. Most of the participants join the SE for financial reasons. But apart from the economic incentive they end up enjoying the interaction with other peers and value the social benefits from this activity. Möhlmann (2015) also mentions another extrinsic motivation, the sense of belonging. Even though peer providers do not join the SE for this reason, they value this aspect positively and feel part of a community with the other providers. However, usually, this is not enabled by SE platforms,

Final Degree Project

it arises from the occasional interaction between providers. The relationship with the consumers tends to be good but not collaborative in both directions, it is mostly described as a business relationship.

Another factor that should attract providers to join the SE is the flexibility of work these platforms offer, however, as previously determined by Ranevell (2017) and confirmed with this study, depending on the sector they work in, some of them find themselves in a vulnerable situation and are not as independent. Providers rely on the income made with these platforms and sometimes it is the only alternative they have to work due to their situation.

The second dimension defined is the perceived platform quality. On one hand, there is the website quality where different findings from the literature have been confirmed. As stated by Zhang, Bufquin and Lu (2019), peer providers find the evaluation system too subjective and, in some cases, this causes them pressure and disappointment. Another negative aspect is the platform responsiveness, providers feel that the platforms lack the ability to ask for their opinion, do not offer any training and should improve their support system when it comes to matters related with providers issues, this has been validated with both analyses.

There are some other platform aspects mentioned by Marimon et al. (2019) and others, that construct peers' perceived quality. From those, in this study it can be confirmed that providers value the site organization positively and trust the SE platform. According to Teubner et al. (2017), trust towards the platform is one of the most difficult to gain but relevant elements for companies since it provides competitiveness. It can be divided into trust towards the platform and towards the customers, in this research it has been identified that providers trust both.

On the other hand, perceived platform quality is also constructed by the interaction with other users. According to the interviewees, they trust and value the good relationship with consumers. However, it is mostly not considered collaborative in both directions, it is seen as a business relationship. On the other side, the relationship with other peers is collaborative and they share tips and solutions to similar problems they used to have.

The third dimension, in line with the provider's perspective, is the satisfaction providers have with the platform and their job. Mainly, peers feel comfortable working with the platform and like the work they do, in particular meeting new people and some of them even feel proud of working. However, some of them would probably choose working in something else if they had the opportunity.

Final Degree Project

All three dimensions have been verified with the quantitative analysis, as it has been illustrated in Figure 8. The surveys showed that most of the factors mentioned in the Gioia classification are also identified by the survey respondents with very similar results.

According to the organization managers interviewed, provider's satisfaction and loyalty are some of the most valued elements since they translate into better quality of performance, but it is difficult to achieve since the motivations to work in the SE are not intrinsic. The quantitative and qualitative analysis show that that providers' satisfaction, quality perception and opinion over the SE is positively related with their loyalty, but there are more aspects that influence it. Respondents mostly value positively all three dimensions, however the loyalty towards the platform is not as solid as expected. There is another factor identified through the interviews with the platform managers and the literature review that determine loyalty from providers towards the SE platforms.

Bardhi & Eckhardt (2012) stated that SE platforms are usually governed by authoritarian norms that lead to negative reciprocity and opportunistic behaviors from the users. This is due to the fact that peers do not fully own the assets that are available to them and the lack of feeling part of a community that does not potentiate the sense of responsibility towards them. Möhlmann (2015) also mentioned that sense of belonging inside the SE platform is one of the motivations to join. Som Mobilitat has proven to be a success by implementing a different way of governing the organization. They focus on helping organize people in different territories to improve the mobility in their area without imposing norms or targeting economic benefits. This particular organization structure is a cooperative, and it shares the norms and values that govern it with those from the SE, where relationships between peers are collaborative. The goal of this organization is not to expand as much as possible and take over the market. Instead, the intention is improving an important aspect of societies everyday life, mobility, and helping develop solutions that fit each community better. With more cooperative decision-making processes, giving voice to the platform participants, having a horizontal organization structure, and making everyone owner of the cooperative and its assets leads users to develop a positive and loyal behavior towards the platform and avoid self-interest actions. Therefore, it can be determined that there is a fourth dimension that builds loyalty from the peer providers towards the SE platforms.

Final Degree Project

In the following Figure 9, the main results and contributions obtained from this research are summarized. Provider's loyalty towards the SE platforms is constructed from four factors. There are three that have been identified with the peer provider's interviews and validated with the quantitative analysis, these are the general opinion about the SE, the satisfactions and the perceived platform quality. Additionally, it has been identified through the interviews with the platform managers and previous literature, that there is an added dimension that influences the loyalty. The structure of the platform and the values that govern it that lead to determine the sense of belonging and involvement of the providers, therefore, it influences the loyalty towards the platform.

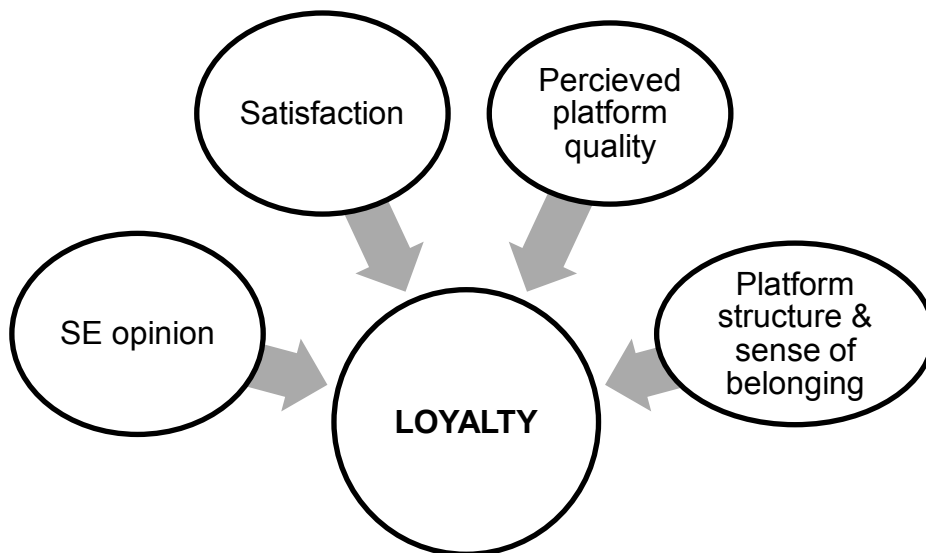


Figure 9: Factors that influence peer provider's loyalty towards SE platforms

Final Degree Project

6. Conclusions

6.1. Final remarks and implications

The objective of this study was to understand the role of peer providers in the SE. The literature in this field mainly analyzes the motivations that make users engage in SE, the social benefits, the trust and satisfaction consumers have towards the platforms and the structure and stakeholders of this new economic model. Therefore, this research focuses on the peer's point of view and the different components that build loyalty towards the SE platforms.

This research intended to address the importance of the peer provider's perspective about the SE, how it is influenced by their satisfaction and trust towards the platforms and analyze if these shape their quality of performance and loyalty towards the companies they work with. To achieve this investigation's purpose, several interviews with peers and managers of SE platforms were conducted. Afterwards, the results were validated with the data collected from a previous quantitative analysis that focused on developing tools to evaluate the service quality in SE platforms.

The results of this study pointed at three main dimensions that define the provider's perception of the SE. First, their general opinion and motivations to work in SE platforms tend to be positive, but the main reason to join, instead of being the social benefits, that influence as well, it is the economic profits obtained from this activity.

Following, the platform quality perception is defined by the quality of the platform and the social interaction with other peers, both have a positive and a negative part. Mainly, providers perceive that the platform responsiveness is not sufficient and that interaction with other peers is positive but not coordinated enough from the platform. Regardless, they value the maneuverability and the relationship within the community. The last dimension is about the provider's satisfaction, which is evaluated positively by them.

According to the managers of SE platforms and previous literature, loyalty influences the providers performance quality which is difficult for them to achieve but necessary. Through the quantitative analysis it has been validated that there are different factors that shape the provider's loyalty, the most important are their satisfaction, trust and quality perception of the platform. However, they are not sufficient. Loyalty is also influenced by the type of governance of the organization. Giving more responsibility, sharing the company's assets equally and building horizontal decision-making processes enhances the sense of belonging of the providers and therefore their loyalty.

Final Degree Project

It can be concluded that companies should take some steps to improve how providers feel about their role in the organization. First, they should revise their responsiveness through their support system and not only focus on customer satisfaction but also on the wellbeing of the providers. This also leads to taking more into account their opinion and offering more training.

Peers agreed that interacting with other peers was good training since they shared their own experiences and helped each other since they usually have similar problems. SE platforms should consider the benefits from enabling the communication and collaboration between peers through the platform and organizing a system to strengthen the community. This would make them increase their sense of belonging and it would probably have a positive impact on the quality of their performance.

Finally, it should be considered the new ways to structure SE organizations and contemplate the benefits from involving peers in the decision making of the organization. Additionally, it should also be considered if a change of goals focusing in the wellbeing of the community and less in the economic profit would increase the satisfaction and sense of belonging of the peer providers leading to an improvement in loyalty.

Final Degree Project

6.2. Future research and limitations

This study contributes to academic literature identifying how loyalty in SE providers is built and how it affects their quality of performance. It also provides an analysis of how peer providers perceive the SE platform they use and the satisfaction in their jobs. However, there are some limitations that need to be addressed when interpreting the results of this study. First of all, regarding the qualitative analysis, all of the participants were from Spain and their services were provided in this territory, however, the quantitative analysis was conducted in four different countries: Spain, France, Italy and Portugal. Therefore, the validation of the qualitative results with the quantitative analysis might not be accurate enough. Also, the results might not be generalizable to other countries with different cultures. Further research is needed to have a more complete understanding about the perception of peer providers in the SE around the world.

Additionally, the qualitative analysis was based on three different SE sectors, mobility, accommodation and delivery, this could be another limitation since there are more sectors that should be taken into consideration when concluding in a general level. Therefore, further investigation is needed to generalize for other SE sectors.

Finally, the influence of the fourth dimension, the organizational structure and the sense of belonging, on the provider's loyalty towards the SE platform. This factor has been identified through the interviews with the managers of the SE companies, but has not been validated with the quantitative analysis. Therefore, additional investigation is suggested to prove the importance and influence of this last dimension.

Final Degree Project

References

- Akhmedova, A., Marimon, F., & Mas-Machuca, M. (2020). Winning strategies for customer loyalty in the sharing economy: A mixed-methods study. *Journal of Business Research*, 112.
- Bardhi, F., & Eckhardt, G. M. (2012). Access-based consumption: The case of car sharing. *Journal of Consumer Research*, 39(4).
- Barratt, T., Goods, C., & Veen, A. (2020). 'I'm my own boss...': Active intermediation and 'entrepreneurial' worker agency in the Australian gig-economy. *Environment and Planning A*, 52(8).
- Bauwens, M. (2006). The Political Economy of Peer Production. *CTheory*, October 2, 2006.
- Belk, R. (2014). You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online. *Journal of Business Research*, 67(8).
- Bieber, F., & Moggia, J. (2021). Risk Shifts in the Gig Economy: The Normative Case for an Insurance Scheme against the Effects of Precarious Work*. *Journal of Political Philosophy*, 29(3).
- Binninger, A. S., Ourahmoune, N., & Robert, I. (2015). Collaborative consumption and sustainability: A discursive analysis of consumer representations and collaborative website narratives. *Journal of Applied Business Research*, 31(3).
- Cheng, X., Fu, S., & de Vreede, G. J. (2018). A mixed method investigation of sharing economy driven car-hailing services: Online and offline perspectives. *International Journal of Information Management*, 41, 57–64.
- Dillahunt, T. R., & Malone, A. R. (2015). The promise of the sharing economy among disadvantaged communities. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 2015-April*.
- Ertz, M., Durif, F., & Arcand, M. (2019). A conceptual perspective on collaborative consumption. *AMS Review*, 9(1–2).
- Habibi, M. R. (2019). The Progression and Impact of the Sharing Economy; a Preface. In *Journal of Marketing Theory and Practice* (Vol. 27, Issue 4).
- Li, L., & Wang, W. (2020). The effects of online trust-building mechanisms on trust in the sharing economy: The perspective of providers. *Sustainability (Switzerland)*, 12(5).

Final Degree Project

- Marimon, F., Llach, J., Alonso-Almeida, M., & Mas-Machuca, M. (2019). CC-Qual: A holistic scale to assess customer perceptions of service quality of collaborative consumption services. *International Journal of Information Management*, 49, 130–141.
- Möhlmann, M. (2015). Collaborative consumption: Determinants of satisfaction and the likelihood of using a sharing economy option again. *Journal of Consumer Behaviour*, 14(3).
- Pappas, N. (2019). The complexity of consumer experience formulation in the sharing economy. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 415–424.
- Ravenelle, A. J. (2017). Sharing economy workers: Selling, not sharing. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10(2).
- Taubener, T., Hawlitschek, F., & Dann, D. (2017). Price determinants on Airbnb: How reputation pays off in the sharing economy. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 5(4), 53–80. <https://doi.org/10.22381/jsme5420173>
- Tussyadiah, I. P. (2016). Factors of satisfaction and intention to use peer-to-peer accommodation. *International Journal of Hospitality Management*, 55.
- Tussyadiah, I. P., & Pesonen, J. (2016). Impacts of Peer-to-Peer Accommodation Use on Travel Patterns. *JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH*.
- Wei, X., Lo, C. K. Y., Jung, S., & Choi, T. M. (2021). From co-consumption to co-production: A systematic review and research synthesis of collaborative consumption practices. *Journal of Business Research*, 129, 282–294.
- Wirtz, J., So, K. K. F., Mody, M. A., Liu, S. Q., & Chun, H. E. H. (2019). Platforms in the peer-to-peer sharing economy. *Journal of Service Management*, 30(4).
- Zhang, T., Bufquin, D., & Lu, C. (2019). A qualitative investigation of micro entrepreneurship in the sharing economy. *International Journal of Hospitality Management*, 79.

Final Degree Project

Appendix

Appendix 1

Transcripts of interviews with peer providers of Airbnb, Glovo and UberEats.

- Interviewees
- Kathrin Engel
- **Marta Mas**
- Anna Akhmedova
- Frederic Marimon

TRANSCRIPTS AIRBNB INTERVIEWS

1. Francesca (Sant Antoni de Vilamajor) 28.12.20

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Cuál es tu ocupación aparte de Airbnb? *Tengo mi propia empresa y trabajo desde casa. Es de venta mecánica y herramientas y puedo trabajar desde casa.*

¿En cuántas empresas has trabajado anteriormente, que no sean de EC? *4, 5 o 6. Dos escuelas de idiomas... unas 5 o 6 empresas.*

Actualmente, ¿con cuántas plataformas de EC estás trabajando? *Solamente con Airbnb* **¿Anteriormente has probado alguna otra?** *No, siempre Airbnb.*

Aproximadamente, ¿Cuántas horas dedicas trabajando en esta plataforma? *La verdad es que solo cuando recibo... a nivel de contacto con el cliente solamente cuando recibo los mensajes, que es un momento contestarlos y luego la preparación del apartamento, la presentación y nada más. Depende, si tengo muchos clientes en un mes pues tendré mucho más trabajo. Si no hay clientes pues será simplemente estar atenta a la página web. Fluctúa un poco dependiendo de la demanda. **Pero más o menos podríamos decir que para cada reserva ¿te lleva quizá una hora?** *No más, para cada reserva me lleva unas dos horas y media de preparación del apartamento y media horita que puedas pasar concretando cosas con los clientes, si es que es necesario. **¿Y más o menos, tienes reservas cada semana?** *Sí, normalmente sí. A veces hay suerte y viene gente que viene por un mes y eso siempre son alegrías porque tengo menos trabajo.***

Final Degree Project

¿Qué proporción de tu entrada de dinero representa lo que ganas con Airbnb? ¿De mi entrada o de la entrada de dinero de la familia? De la familia, porque representa algo destinado para toda la familia ¿no? Pues una décima parte.

El trabajo que te conlleva la gestión de la plataforma, ¿lo haces sola o la compartes con otros miembros? A veces algún miembro de la familia colabora en la limpieza del apartamento o recibiendo a los clientes. Por ejemplo, si algún día tengo un viaje o cualquier cosa y he concretado con el cliente a tal día y a tal hora y al final no puedo estar, pues está algún miembro de la familia y funciona a la perfección. Siempre hay alguien, somos familia numerosa así que...

¿Cómo evaluarías la plataforma del 1 al 10? Pues le doy un 9 por no decir un 10. Estoy muy contenta la verdad.

Preguntas así de tu perfil, tu edad, ¿nivel de educación y cuántos hijos tienes? Tengo 50. ¡50 hijos no, 50 años! Tengo 4 hijas, todas mayores de edad. Tengo formación universitaria, tengo la carrera de periodismo y publicidad, hace muchos años, y algún curso de comercio internacional, idiomas etc.

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Por qué empezaste a trabajar con este tipo de economía, y por qué sigues trabajando en ello? Empecé porque teníamos un apartamento, hicimos unas obras en la casa, que estaba dirigido para mis padres, que pensábamos que vendrían a vivir con nosotros, pero en su momento dijeron que no venían y quedó el apartamento para invitados, amigos, para fiestas... En un momento dado hicimos una compra de otro inmueble y por el desembolso de dinero que supuso, dijimos que ese verano no hacíamos vacaciones porque tampoco había para tanto. Entonces mis hijas fueron las que dijeron, “oye, ¿por qué no lo ponemos por Airbnb y lo que ganemos de alquiler nos lo gastamos en las vacaciones de ese año?” Que no estaban dentro del presupuesto familiar. Y así lo hicieron, lo pusieron bonito, bien coquetón, hicieron cuatro fotos y a la semana ya empezamos a funcionar súper bien. Una semana tras otra gente que venía, todo eran buenas reseñas y bueno, la verdad es que le cogimos el gustillo y así estamos, que disfrutamos de ofrecer un apartamento y encima nos permite tener un aporte en la economía familiar. **Aparte de esta motivación, un poco más monetaria, ¿crees que hay otra motivación? Por ejemplo, ¿crees que ayudas al medio ambiente, crees que haces una labor social, alguna otra motivación intrínseca o extrínseca...? Bueno, cuando vienen personas para una semana, que alguna vez hemos tenido, una, dos, tres o incluso un mes, noto que hago un bien a la persona porque es difícil encontrar un lugar amueblado, con todas las comodidades, cerca del tren... para solo un mes o un par de**

Final Degree Project

semanas, si tienen que hacer un trabajo específico, es difícil encontrar y si van a un hotel es caro. Lo que ofrecemos sale bastante mejor de precio si miras que tienen todas las comodidades y encima tienen a alguien que puede ayudarles a hacer cualquier gestión que tengan que hacer, a nivel administrativo o si viene de fuera y no saben algo, pues estoy ahí para echar una mano. Me gusta porque conoces gente, te encariñas y luego pues tengo clientes que hace dos años estuvieron en casa y todavía nos enviamos felicitaciones por navidad y de vez en cuando hablamos por Whatsapp, y es bonito. A nivel de ecología, bueno pues quizá sí, porque como tengo mis manías en el apartamento se hace selección de residuos, les digo que hay un aparato para el agua y es para poder beber agua sin tener que comprar botellas de plástico. Y más o menos, a lo mejor ya son como tú, pero a lo mejor son personas que en su vida han pensado en eso, y el hecho de haber estado aquí una semana bebiendo agua del grifo sin tener que comprar plástico porque tenemos este aparatito, pues quizá dicen “me lo voy a comprar”. Eso sería lo único que podríamos decir que estoy aportando a nivel ecológico, no creo que haya más aportación que esa, de momento.

En general, ¿Cuál es tu opinión sobre la EC? *A mi me parece perfectísimo. En nuestro caso es un aporte más y una manera de disfrutar conociendo gente. Pero hay familias que han tenido una crisis y han decidido poner un Airbnb en su domicilio, pues ha sido un aporte de dinero que a lo mejor les ha salvado de la situación. Yo creo que si tú te dedicas a comprar una casa, tienes un esfuerzo y en un momento dado te van mal las cosas, pero puedes sacar provecho de tu casa, pues es tu casa, puedes hacer lo que quieras allí. Yo creo que está muy bien, la verdad.*

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

Ahora ya pasamos a la tercera parte de la entrevista, tu relación con la plataforma, en concreto Airbnb.

¿Cómo se gestiona la compensación y qué te parece este método? *La compensación se gestiona súper bien porque yo no veo el dinero hasta que Airbnb lo ingresa en mi cuenta, yo no recibo nada de los clientes, no hablo de nada, ellos ven el precio en la plataforma y es lo que hay. No tengo que hacer rebajas ni ninguna negociación con ellos, se encargan ellos de hablar con Airbnb, reservar las noches, ellos pagan y yo recibo el dinero, creo que es a la segunda noche o después de haber dormido una noche, se me ingresa el dinero en la cuenta. Airbnb se queda, creo, un tanto por ciento muy bajo, no se si es un 2% o 3%, la verdad es que no recuerdo lo que se queda, pero no me representa... al contrario, utilizo yo más su plataforma que lo que puedan representar lo que se quedan ellos. Lo bonito es que yo no tengo que tocar dinero delante de los clientes ni preocuparme por el cambio ni nada, es todo a través de Airbnb y a través de las cuentas bancarias, súper bien.*

Final Degree Project

El proceso de aceptar y rechazar huéspedes, ¿cómo es? y ¿qué te parece? *Me parece muy bien porque hemos tenido suerte y normalmente los perfiles que hemos tenido de inquilinos que han venido a casa, han sido gente muy agradable, pero me parece un sistema muy bueno porque tú puedes ver el perfil del inquilino. Yo he tenido la suerte de que no ha habido personas que hubieran destrozado apartamentos ni nada, pero es bueno que puedas leer las opiniones, tanto las del propietario como las del inquilino. Hay gente que habla de los lugares donde ha ido, y hay propietarios que hablan de si el inquilino ha sido ruidoso, si ha dejado todo sucio o ha hecho las mil y una en su apartamento. Eso es bueno, porque si alguien quiere alquilar tu apartamento, que le tienes un cariño especial porque es tuyo, y lees opiniones de propietarios que dicen que esta persona es rara porque fuma donde no debe fumar, o que lo deja todo hecho un cisco, pues ya no tienes ganas de alquilarle el apartamento. A mí de momento no me ha ocurrido. Si que he tenido un cliente que no ha sido lo más agradable que tenía que ser ni lo más respetuoso, pero en general todo bien.*

En caso de que haya alguna información incierta, dudas, sospechas... ¿puedes contactar con la plataforma? ¿Has tenido que utilizar alguna vez algún tipo de servicio de soporte? *En alguna ocasión he contactado con ellos y la verdad no sé cómo fue, era por un tema de declarar, tema de Hacienda. No tenía claro si tenía que declarar los ingresos que tenía con Airbnb o no, porque como en Barcelona, la ciudad, hubo todo este problema de que se prohibiría y tal... Me quise informar y enseguida contacté con ellos. No recuerdo cuál fue el camino, pero sí recuerdo que a través de la web conseguí que me contactaran y hablé con un señor, me atendió súper bien y sin ningún problema, muy fácil. ¿Crees que es importante tener este tipo de servicio? Es imprescindible saber que están, no tienes por qué utilizarlo, pero saber que hay alguien detrás de la plataforma es importante.*

¿Cómo te informa la plataforma sobre los cambios? Si hay algún cambio en la política de privacidad, o algún cambio en la plataforma... ¿Se ofrece algún tipo de formación para los anfitriones? *Formación no sé si la ofrecen, yo no me he enterado. A lo mejor han enviado algún mail o algo, pero la verdad que no tengo constancia de cambios ni cosas. A lo mejor si hacen algún cambio enviarán algún mail o algo... No tengo ni idea la verdad. No recuerdo haber recibido cambios de políticas de privacidad o cosas de esas, no lo sé.*

¿Cómo se mide o controla la productividad y calidad del servicio? Lo que tú ofreces, ¿cómo se controla, ¿cómo se evalúa? *Cuando el inquilino se va tienes que hacer una valoración sobre él, si has estado contento con él, si ha habido entendimiento a la hora de la llegada, de la partida, de cómo ha dejado el apartamento, si ha sido una buena experiencia. Haces un comentario que se publica y todo el mundo puede leerlo, todos los*

Final Degree Project

*demás propietarios. También le puedes enviar por privado algún consejo, agradecimiento especial o cualquier cosa. Tu comentario no puede leerlo nadie hasta que la otra persona, que viene a ser el inquilino, también haya publicado su opinión. Es decir, los dos lo vamos a leer a la misma vez, en cuanto los dos hayan hecho el comentario del uno y del otro, podremos tener acceso a lo que piensa el otro de uno mismo. Yo no puedo escribir una vez ya haya leído lo que él opina de mí. **No estás influida por su opinión ni él por la tuya.** Me parece bien este sistema porque si tienes que ser sincero lo eres y punto, no te da pena decirle algo si él te ha dicho cosas bonitas. Si tienes que decirlo lo dices, está muy bien. A nivel particular es como si fuera un mensaje corto, a veces tienes especial cariño a alguien que ha estado en casa, o decirle “oye, me has dejado el grifo abierto”, que no ha sido el caso, pero podrías decirselo, no lo voy a decir en público, pero le avisas de que se fije en las cosas, tienes la oportunidad también de decirle cosas en privado, y está bien. La persona te evalúa, a parte de comentar, tiene que hacer una pequeña encuesta diciendo “¿recomendarías tal, te ha parecido limpio, te ha parecido tal...?” y va poniendo las estrellas típicas y a partir de ahí Airbnb te pone una nota y puedes llegar a ser superhost, que significa que eres de los favoritos. Cuando eres superhost durante un tiempo, Airbnb además te recompensa con un bono para cuando tú te vas de vacaciones y tienes pues 100€ o 50€ para tu próxima reserva de Airbnb, y eso está muy bien.*

¿Te sientes presionada por cumplir estos objetivos, para siempre estar en superhost o siempre estar a la altura? *Para mí el tema de superhost es muy agradable y me gusta mucho porque significa que estás haciendo las cosas bien. ¿Presión? Sí, pero no por parte de Airbnb, es auto exigencia. Si yo sé que la gente sale contenta y soy superhost significa que estoy haciendo bien mi trabajo y sobretodo que el que ha vivido en mi casa, por esos días, ha disfrutado y además lo puede recomendar, ya no tanto para hacer negocio, si no para contribuir en que alguien se haya encontrado bien en mi casa. A mí me encanta ir por el mundo y cuando entro en una casa de Airbnb o un hotel, me gusta que esté limpio, que hayan tenido detalles... y eso a mí me gusta poder ofrecerlo también a los inquilinos. Cuando soy superhost pues ya no hace falta nada más, ya se ha dicho todo, estoy contenta, es por mi auto exigencia no por la presión que pueda haber de Airbnb.*

En este aspecto, ¿ha cambiado alguna cosa con el Covid? *Pues sí, ha cambiado que no viene la gente porque no pueden salir de su casa. Si viviéramos de esto sería un problema, pero por suerte no vivimos de esto.*

Ya lo has explicado un poco, pero ¿cómo te recompensa la plataforma por el buen desempeño? Como esto del superhost... ¿Algún otro tipo de recompensa? *Bueno si eres superhost, te dan la recompensa de vez en cuando, un vale para la próxima reserva. Creo que además cuando eres superhost eres de los primeros en salir cuando alguien busca, eres de los primeros que salen en la pantalla cuando buscas por localización, si*

Final Degree Project

eres de los buenos, de los mejores cualificados sales primero en la pantalla. Esto también es de agradecer, te ven más fácilmente.

¿Hay alguna forma para interactuar con la plataforma para dar tu opinión sobre ella? *No lo he planteado nunca, supongo que interactuar pues sí... Si contacto con la misma persona que contacté cuando tenía una consulta, también podría decirles que no me gusta algo o preferiría esta otra cosa, pero como no ha sido el caso no te sabría decir exactamente. **¿Alguna vez la plataforma te ha contactado para que des su opinión?** **¿Tipo un cuestionario o alguna cosa por el estilo?** *No, a parte de lo que me consultan de cada inquilino, no he tenido encuestas.**

¿Tienes constancia de si hay algunos eventos para la comunidad de Airbnb que puedas atender? *Creo que hay cositas, pero tendría que estar al tanto de la web y no estoy tan al tanto como para eso. Sé que hay actividades, gente que va a lugares, a veces he pensado que me lo tendría que mirar porque alomejor yo podría participar también como host, como propietaria podría hacer alguna cosa. Pero no te sabría decir ni qué hay, porque no me da tiempo de mirar la web. **No has ido a ninguno, entonces.** No he participado, y creo que sí que hay, pero solamente lo puedo afirmar.*

¿Qué aspectos son los que más te gustan y más te disgustan de la plataforma? Alguna cosa más en concreto que puedas destacar que te guste más y que te guste menos. *Es una cosa que no me gusta, pero que la entiendo, es que cuando tienes que concretar con los clientes no puedes escribir tu número de teléfono en el chat de los mensajes que envías con el otro, para poder hablar más fácilmente por teléfono. No me gusta, pero lo entiendo y lo defiendo, además, porque si no la gente se aprovecharía de la plataforma para hacer negocios aparte de Airbnb seguramente. Pero muchas veces dices "¡Qué pesado esto de tener que estar escribiendo cuando podría estar hablando por teléfono!". **Claro, lo quisieras llamar o algo más rápido.** A mi me gustaría, pero no tiene que ser. No estoy exigiendo ni quejándome ni nada, si no que a mi me gustaría, pero no creo que se tenga que hacer por el bien de Airbnb y de cómo está funcionando. **¿Algún aspecto que te guste en concreto?** *Me encanta conocer gente, normalmente con la gente que viene hemos tenido muy buenas experiencias y me ha gustado la verdad. Me gusta conocer gente, que estén contentos, que se marchen contentísimos y algunos de los clientes que he tenido todavía somos amigos después de un montón de tiempo, nos mandamos mensajes felicitando las Navidades o incluso algún cumpleaños o alguna cosa de estas.**

¿Crees que la plataforma ha mejorado con el tiempo? ¿Ha habido algún tipo de cambio que creas que haya sido positivo? *Pues no me he dado cuenta, porque no estoy muy al tanto, la verdad tampoco. No estoy muy al tanto del tema así que no sabría qué*

Final Degree Project

decirte. Ahora hace más o menos unos 4 años que utilizas la plataforma, ¿no? Sí, hará unos 4 años.

¿La pandemia ha cambiado algunos aspectos de la plataforma? *Pues sí... Ah no, ¿de la plataforma? No. La pandemia ha cambiado que casi no hemos tenido inquilinos, pero es lo más normal del mundo, tampoco apetece mucho.*

¿Crees que (la plataforma) podría haber reaccionado de alguna forma? ¿Qué opinas de cómo ha actuado Airbnb en ese sentido? *Bueno, Airbnb, con la pandemia, no ha sido mi objetivo principal, ni estar pendiente de Airbnb ni de los alquileres. Ha habido otras cosas que me han preocupado más y no he estado muy pendiente, pero sí que sé que Airbnb informaba de temas sobre la pandemia, pero no le he prestado mucha atención. Sé que había emails diciendo que tenemos que tener cuidado, que hay que tenerlo todo desinfectado... Pero como yo con la pandemia tampoco he estado pendiente de alquilar el apartamento... Me he preocupado por otras cosas. Lo de Airbnb ha sido lo de menos. La verdad es que, si viviéramos del alquiler, como hay algunas familias que tienen que tirar de Airbnb para subsistir pues seguramente me lo leería todo. Pero para mi es como un hobby también, pues no le presto tantísima atención.*

ANFITRIÓN - HUÉSPEDES

¿Cómo es esta interacción con ellos? ¿Crees que este tipo de interacción le da un valor añadido a Airbnb? *Yo creo que sí, la interacción es total, es decir siempre somos muy serviciales todos los de la familia cuando atendemos a los clientes, algunos necesitan que los vayas a buscar al tren porque no quieren alquilar coche, o tienen que ir a comprar y el primer día pues les acompañas, les das consejos... Cuando tienen cualquier cuestión pues estamos ahí para ellos, para ayudarles. Además, si sé que una pareja de señores mayores hace este viaje porque quieren celebrar sus bodas de plata o algo así, pues les dejamos unos bombones, una botella de cava... Son añadidos para que se sientan especiales. A mi me gusta sentirme especial cuando voy a algún sitio, que soy la clienta. Pues aquí me gusta que mis clientes se sientan bien también y bien tratados. La relación es buenísima, la verdad. Menos en un caso que tuvimos, que había un inquilino que no respetaba el tema del fumar y del ruido... ¡Pero ya no el ruido, si no que era escandaloso! El resto todo muy bien. **A parte de este caso en especial, en general ¿crees que es una relación colaborativa?** ¿Colaborativa? *Por nuestra parte sí, por la parte del cliente pues él colabora alquilando el apartamento, pero bueno es un servicio. ¡No sé qué decir!**

El feedback del anfitrión al huésped y del huésped al anfitrión, ¿como es? ¿Te parece bien? *Bueno, me has comentado antes que los puedes evaluar mediante la plataforma, ¿te parece bien? A mi me parece muy bien, los dos comentarios salen al*

Final Degree Project

mismo momento. Cuando el segundo ha escrito, se publican. Está muy bien que puedas hacer una réplica a nivel privado. El feedback muchas veces ya sabes cual va a ser cuando se van los clientes, si se van contentos ya lo notas. Si que recuerdo unos que marcharon muy contentos, habían estado como señores con la piscina, todo súper bien, pero pusieron que había mucho polvo en el apartamento... Y me dio rabia porque claro estamos en la montaña. Si tu te lo encuentras limpio, pero luego dejas las ventanas abiertas pues claro, pinos, polen... se llena de polvo, pero eso no significa que lo encuentres sucio, si no que la persona en sí tenía alergia y le daba, pero eso lo tendría que preguntar antes. Esto molesta que lo digan en público, pero ha sido la única vez que he tenido una mala... No mala porque la puntuación fue buena a pesar de eso, pero no sería un comentario que yo haría públicamente, porque puede perjudicar.

¿Cómo crees que ha afectado la pandemia a las expectativas de los huéspedes?
¿Crees que ha cambiado alguna cosa? *¿A nivel de sus expectativas y sus reacciones, crees que ha habido algún cambio en ese sentido? En mi caso, como no hemos alquilado por el tema de las restricciones, pues no sabría qué decirte. Yo si que he ido como cliente a algún apartamento de Airbnb, y si que he esperado que estuviera todo impoluto. Te lo miras todo con cuatro ojos más, miras que la cama esté bien... Me da angustia saber que a lo mejor ha dormido alguien la noche anterior. Miras las reservas y si no ha estado reservado... Son tonterías que a lo mejor no mirarías otro día. Pero me pasaría igual en un hotel, entrar en una habitación en que horas antes ha estado una persona que no sabes si está infectada, pues te va a hacer pensar, al menos se te pasa el pensamiento por la cabeza, sí que supongo que a la gente le pasa. En un hotel entras en la habitación y ya no ves a nadie. En un Airbnb que forma parte de una casa, das por entendido que vas a tener relación con personas que son extrañas al principio, me imagino que eso... ¡Es que la pandemia es la pandemia eh! No es una broma.*

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

¿Hay alguna relación o interacción con otros anfitriones iguales que tú? *A los lugares donde yo voy como clienta, les explico que yo también tengo este Airbnb, que me gusta muchísimo el sistema, intercambiamos opiniones. En alguna ocasión, la última vez que he estado de Airbnb, hace menos de un mes, pues aparte de hablar de la plataforma cuando nos marchamos pues le día mis cuatro consejitos: "mira yo me pasaba esto y veo que te está pasando a ti también, tendrías que poner una madera ahí porque se te van a cargar la cocina, que los inquilinos son como son y tal", me dio las gracias y le comenté que para las humedades tenía que comprar un deshumidificador porque el que tenía daba risa, fue muy agradable tener esta conversación de anfitrión a anfitrión, porque todos tenemos más*

Final Degree Project

o menos los mismos problemas al final. A parte de la relación con otros anfitriones cuando tu eres huésped, a parte de en esta ocasión, ¿hay algún otro tipo de interacción con anfitriones? ¿Tienes la oportunidad de poder interactuar con ellos? Supongo que a través de la plataforma debe haber algún sistema para interactuar con otros, pero no me he dedicado a investigarlo ni a mirarlo, no tengo ni idea. Solo conozco anfitriones donde yo he ido, les he explicado y les he dicho que me gusta esto y lo otro. Solo como huésped. Contactar con extraños, anfitriones que no conozco, no. ¿Crees que sería algo importante? ¿O crees que te podría ser de ayuda poder contactar con otros anfitriones? Para dar consejos, hablar de algún tema, lo que sea. No lo necesito la verdad, no es tan complicado. Si tuviera un Airbnb con muy mala puntuación y quisiera aprender pues vale, pero lo máximo que puedo es enseñarles a otros.

2. Pau (Calella, Cataluña) 08.01.21

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

A parte de Airbnb, ¿te dedicas a alguna otra cosa? *Sí, mi perfil es muy peculiar. Tengo una heladería en Calella desde hace muchos años y además trabajo en el Ayuntamiento, llevo un camión de la basura desde hace muchos años. Estas son las tres cosas que hago. Ahora mismo he terminado de trabajar.*

¿A parte de estos dos trabajos, has estado en otras empresas anteriormente que no sean de Economía Colaborativa? *No.*

¿Actualmente solo trabajas con Airbnb o con otras plataformas? Ya sea de vivienda, transporte... *No, solo trabajo con Airbnb. Lo que es el alquiler turístico solo con Airbnb. ¿Y no utilizas ninguna otra plataforma?, por ejemplo, BlaBlacar que también es un modelo de EC. No, ya se a que te refieres. No lo utilizo.*

¿Anteriormente has utilizado alguna? *No*

Con Airbnb, ¿Cuántas horas le dedicas aproximadamente a la semana?

Actualmente debido al Covid no estoy haciendo alquiler turístico. Sí que lo he hecho durante los últimos 2-3 años. Estando en Calella los dos pisos, no hay mucho turismo en invierno, pero ambos siempre han estado llenos. Teniendo los pisos siempre llenos, en total le dedico unas 3 horas a la semana contándolo todo. ¿Durante la temporada de verano que es quizá la más alta no? De hecho, yo en verano o invierno siempre lo tenía

Final Degree Project

lleno, menos ahora debido a la situación. Aproximadamente entre las entradas, salidas, tratar con el cliente y todo, 3-4 horas a la semana.

¿Tienes dos pisos, cierto? Sí, dos pisos.

Entonces, ¿aproximadamente qué proporción de dinero representa Airbnb sobre tu sueldo o sobre el sueldo del núcleo familiar? ¿Contando el sueldo de mi mujer? Sí, sí lo repartís entre los dos lo podrías contar así. En mi caso sería un 10 - 15% quizá.

¿El trabajo lo repartís entre más de uno o lo haces todo tú? Prácticamente lo hago todo yo, salvo la limpieza que la tengo contratada, me echa una mano la señora de la limpieza. Todo el check-in y la gestión de la aplicación lo hago yo.

¿Del 1 al 10 cómo evaluarías la plataforma? Un ocho.

Más encarado a tu perfil, ¿qué edad tienes, nivel de educación y tienes hijos? Tengo 42 años. He estudiado dos ciclos superiores de grado superior en comercio y marketing, administración y finanzas. Y tengo dos hijas.

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Por qué empezaste a trabajar en EC y porque sigues trabajando en ello? Creo que siempre he tenido este sentido emprendedor, ya lo ves tengo mi trabajo, una heladería desde hace 14 años... Compré estos pisos y daban licencias turísticas. Pero no lo hago solo por el dinero, también me gusta recibir a la gente, que estén a gusto... Por eso también tengo la puntuación que tengo, debo ser el primero en Calella. Me gusta que estén cómodos, que vengan a mi pueblo, les hago un seguimiento... Empecé por esto también, no solo por lo económico. Es una cosa en la que me siento a gusto.

En general sobre la EC, ya no solo de Airbnb, si no por ejemplo Uber, BlaBlaCar... ¿Cuál es tu opinión sobre este modelo de negocio? Ya no solo a nivel de colaborativa, si no a nivel de negocio, tengo una muy buena opinión. A día de hoy, todo está muy digitalizado y todo funciona rápido. Que funcione rápido no significa que tenga que funcionar mal. Recuerdo que le hicieron una entrevista al director de Cabify, creo que es español. Dijo una cosa que puede no agradar, "la gente nos critica, pero nosotros pagamos más impuestos que el taxi convencional, porque todo va por cuenta corriente". En el momento que contratas un Uber, eso genera un ingreso y se pagan unos gastos. Qué quieres que te diga, tengo una muy buena opinión sobre la economía colaborativa.

Final Degree Project

No solo creo en la economía colaborativa, si no que las personas deberíamos juntarnos más. Te pondré un ejemplo, ahora me quiero comprar una moto. Yo le diría a un amigo si quiere comprarla a medias, porque yo no la utilizo cada día. Es absurdo no pagarla a medias. Como esto, también alquileres de segundas residencias. Hay tantas cosas que se pueden partir incluso con los amigos que cuando tu no las utilizas, las puede utilizar otro.

Exacto, yo creo que eso también es una cosa que veremos en el futuro. Cada vez los modelos serán diferentes. Más que tener cosas en propiedad, compartiremos.

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

¿Cómo ves la manera en que se gestiona la compensación? ¿Te parece bien? El modelo en que tu no cobras directamente de los huéspedes, si no que lo gestiona la plataforma. La manera de gestionarlo en general, ¿qué te parece? *En general, estoy muy contento con Airbnb. Creo que son gente muy profesional, tienen una buena manera de trabajar, te cogen el teléfono cuando tienes algún problema... Incluso cuando pasó esto del Covid, a los que somos superhost, para las reservas canceladas nos pagaron un 25% de las reservas. Trabajo con ellos desde hace 3 años y solo puedo decir cosas buenas. Son profesionales y serios, que es la única manera que las cosas funcionen a la hora de trabajar.*

En cuanto a aceptar y rechazar huéspedes, la manera que tiene la plataforma, ¿qué te parece? *Me parece que es la única manera que puede funcionar. Con esto lo tengo clarísimo, piensa que en tres años solo he tenido un problema. Yo soy muy cauto con la gente que entra en mi casa, a menudo no acepto a menores de 28 años, si me escriben que vendrán con su pareja entonces ningún problema, pero no acepto grupos de jóvenes. Además, no es cuestión de género ni de ser homófobo, no acepto hombres, cuando vienen dos o tres hombres tampoco, porque la experiencia me ha mostrado que cuando viene hombres solos pasa lo que pasa. Yo estoy exento de problemas, te puedo decir que prácticamente con el 90% de los huéspedes que recibo en casa tengo una gran relación, porque filtro mucho. Por eso no trabajo con Booking o con otras plataformas, porque quiero saber antes quién viene a mi casa y tener contacto con él para no tener problemas, ni yo ni los vecinos, sobre todo. Tengo una vecina holandesa que cuando le dijeron que se hacía un piso turístico pensó que se le acababa la vida, porque eso es lo que la gente vende, pero me felicitó. No quiero problemas ni para mi, ni para ellos ni para la gente que vive en los pisos.*

Si ves que hay información incierta o alguna cosa que te hace dudar, ¿puedes contactar con la plataforma? Sí, rápidamente mediante mensajes o llamándolos a su número. Al ser superhost te cogen el teléfono muy rápido. Ningún problema. ¿Alguna vez

Final Degree Project

lo has tenido que utilizar? *Muchas veces, para alguien que llega tarde... ¿Crees que es importante que exista este servicio de soporte?* *Me parece primordial, surgen cosas y tiene que haber alguien intermedio que le puedas contar lo que te pasa. Es básico, por eso trabajo con ellos.*

A nivel de si hay cambios en la plataforma, en las políticas de privacidad, cualquier cambio, ¿crees que Airbnb te informa? *A menudo me han enviado algún mail, que ha habido pequeños cambios. Pero te voy a ser sincero, acepto todo y para adelante... No tengo ningún problema con ellos. Es más, tengo que decir a favor de ellos, con todo el movimiento más progresista de hoy en día, cuando rechazas a alguien te preguntan los motivos, si es de género... Pero en mi caso no es ese el problema, solo que no quiero a hombres solos porque vienen con muchas ganas de fiesta y yo no quiero problemas. ¿Crees que la plataforma te ofrece algún tipo de formación para los anfitriones? *Sé que lo hacen, han hecho algunos cursos online y te envían mucha información. Pero en mi caso, ya soy una persona social, domino el inglés y un poco el francés y ya ves que tengo una puntuación muy alta, entonces yo no lo sigo. Pero si que continuamente están enviando información de cómo cuidar los huéspedes...**

En este aspecto, ¿Puedes interactuar con la plataforma para dar tu opinión sobre ella? Por ejemplo, les puedes decir que algo te parece bien o mal, o sugerir algún cambio. *Yo no lo he hecho, pero creo que sí. Continualmente están mandando cosas de si quieres enviar sugerencias... También hablan de la historia de los tres fundadores y preguntan nuestra opinión sobre los cambios que quieren hacer.*

¿Hay algunos eventos para los anfitriones de AIRBNB que puedas atender? Por ejemplo, encuentros, formaciones... *Creo que sí, encuentros online e incluso ponencias para la formación de los anfitriones. ¿Pero tú no has ido a ninguno, cierto?* *Como creo que es un tema que domino, me gusta, he estudiado comercio y marketing, tengo un buen trato con el cliente y se me da bien, por eso no voy. Como siempre te ha ido bien con Airbnb no has visto la necesidad, ¿no?* *Sí, sí.*

¿Cómo se mide la productividad y calidad del servicio que tu ofreces? *Se mide con las opiniones, no hay nada más democrático que una persona que no te conoce opine sobre ti tras marcharse. La gente, cuando ya se ha marchado, opina libremente sobre su experiencia en tu casa, ahí está todo. ¿Te sientes presionado por cumplir algunos objetivos? *Un poco sí, no te voy a decir que no. Más al inicio, con el tiempo te das cuenta que si haces las cosas mínimamente bien y tienes un seguimiento, todos opinan positivamente porque es el resultado del trabajo bien hecho. De cada 100, 94 opinarán positivamente si haces bien las cosas, por lo tanto, al principio sí. Pero ahora hago lo que tengo que hacer y todas las opiniones son buenas. ¡Qué bien! Se trata de tener las cosas**

Final Degree Project

y el piso bien. De los dos pisos, tengo uno que lo reformé en diciembre de 2019, pero anteriormente estuve trabajando un año y medio en Airbnb con el piso que era del año 78, la cocina no estaba reformada... pero estaba todo muy, muy limpio. Incluso así éramos ya superhost con 5 estrellas porque ofrecíamos un buen servicio. **También se trata de ofrecer lo que tienes y no añadir cosas en las fotos y que las expectativas sean otras.** Nunca, de hecho, la gente cuando entra en el piso me dice que se ve más grande de lo que parece en las fotos. Se trata de tener las cosas bien y nunca engañar a nadie. **¿A raíz del Covid, crees que ha cambiado alguna cosa en relación a cómo se mide la productividad, el servicio, tus objetivos... te has sentido más presionado?** Actualmente no estoy haciendo Airbnb, para verano sí que tengo reservas. En mi caso esto de los pisos es un añadido, yo miro muchísimo quién entra. En mi caso sí que han disminuido las reservas, pero no me importa. Siempre hay público, incluso ahora con la pandemia me llegan mensajes, por ejemplo, de gente de Alemania que quiere el piso para un par de meses, pero yo filtro mucho. Incluso con la situación actual siempre hay solicitudes.

¿La plataforma ha cambiado con el tiempo? Por ejemplo, de la página web... Sí, están en constante cambio. Pero de alguna manera continúa siendo lo mismo que el primer día. Todo funciona bien, sinceramente, yo estoy muy contento con Airbnb. Son gente seria y competente, estoy contento de trabajar con ellos y siempre se lo digo. Lo más importante es que yo filtro quién viene a mi casa, de lo contrario me dedicaría a otra cosa. No quiero problemas y es algo que tengo clarísimo. Antes de que venga alguien, hablo con ellos. De hecho, hay una cosa que es la reserva directa, pero yo no la tengo, solo con la gente que tiene buenas opiniones, gente que igual tiene unas 5 opiniones positivas. Si no ni pensarlo. **Siempre quieres comprobar quién es el huésped, poder hablar un poco...** Sí, lo que quiero es tranquilidad.

ANFITRIÓN – HUÉSPED

¿Cómo es la interacción con los huéspedes? Cada anfitrión, aparte de la aplicación, tiene su propia relación con los huéspedes. Yo automáticamente cuando han hecho la reserva, les hablo por Whatsapp, les doy las gracias y la bienvenida, les comento que me pregunten todas sus dudas y dos días antes de su llegada les indico donde pueden ir, qué pueden hacer y una vez llegan les comento lo que hay en el pueblo (mercado, fiesta mayor...) **¿Crees que este formato de interacción con los huéspedes le da un valor añadido a la plataforma? ¿Crees que es algo que te hace escoger Airbnb? ¿Es algo distintivo de la plataforma? ¿Es positivo?** Para mí es esencial. Me estuve planteando trabajar con booking, pero unos vecinos han tenido unos problemas ahora para fin de año y para mí es impensable que me llamen los vecinos porque están dando una fiesta. **¿Crees que es una relación colaborativa?** No, no diría que es colaborativa. Supongo que

Final Degree Project

depende del anfitrión, yo soy una persona sociable. Para mí es importante que cuando vengan aquí tengan unas buenas vacaciones. Hay gente que se pasa un año ahorrando para venir aquí y me gusta que se vayan contentos. Para mí es una satisfacción personal. Si les puedo hacer un favor, se lo hago. Si un huésped me dice que tiene que ir al pueblo de al lado y yo también voy, lo llevo. Pero la idea de colaborativa, no. Es obvio que es un negocio. Pero sí que es verdad que cada anfitrión, como individuo, tiene un tipo de relación y los huéspedes pueden querer más o menos interacción.

Antes hemos hablado un poco de esto, la manera en cómo está organizado el feedback, la manera en que te evalúan los huéspedes o cómo pueden dar su opinión. ¿Qué te parece? *Está organizado de manera que una vez ya se ha acabado la relación anfitrión-huésped y ellos marchan, al cabo de dos días cuando los dos hayan hecho la evaluación, entonces se hace pública. A mí me parece bien, porque de alguna manera esto obliga a hacer bien las cosas para tener una buena posición. Tiene que haber un poco de competitividad para que la gente haga bien las cosas y eso se traduce en que todo funcione mejor. Tiene que haber una evaluación para conseguir un punto de presión que haga que los anfitriones se obliguen a hacer bien las cosas y que los huéspedes se beneficien de ello. Es muy positivo. Tiene que haber una evaluación.*

A raíz del Covid, ¿crees que las expectativas de los huéspedes han cambiado? ¿Son más altas? Quizá no lo hayas visto tanto, dado que no estás utilizando mucho Airbnb en estos momentos. *Sí, en verano sí que estuve haciendo alquiler turístico, lo hice durante cuatro meses. Entonces, ¿Crees que las expectativas han cambiado? No, siempre hay algún huésped un poco más maniático que tiene algún comentario, pero en general no. Continúa siendo todo exactamente lo mismo. ¿Las reacciones han sido siempre las mismas o con el Covid han cambiado? Todo igual, de hecho, con esto de las evaluaciones tengo un caso particular. Yo antes de tener mis dos pisos en Airbnb, gestionaba el piso de un primo mío. Lo tenía en una cuenta diferente, tenía un piso en la suya y dos en la mía. Y los tres primeros pisos en Calella eran los nuestros, es decir, si se hacen las cosas bien, las evaluaciones son positivas.*

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

¿Crees que hay alguna forma de relacionarse, interactuar con otros anfitriones? *Yo hablo con un anfitrión de aquí Calella que conozco, intercambiamos puntos de vista. Pero no tengo relación con otros anfitriones. No es una opción que te haya dado la plataforma, ha sido casualidad, ¿no? Exacto ¿Crees que es una cosa relevante? ¿Crees que sería importante que hubiera una opción para poder interactuar con otros anfitriones? Evidentemente, es una gran formación, hablar con gente que hace lo mismo que tú y aprender. Sería muy positivo. Con este anfitrión que hablas, ¿qué es lo*

Final Degree Project

que te aporta? *Yo conozco tres anfitriones que de alguna manera los formé yo. Empecé con Airbnb y todo lo positivo que les puedo explicar se lo transmito. Les comento que pongan una botella de vino, algún detalle que todo esto luego vuelve. Siempre se lo digo, si lo hacen solo por el dinero, no les saldrá bien, la gente que viene se la tiene que tratar bien y ser anfitrión. Tener detalles y que la gente vea que estás contento que están aquí. Hay gente que lleva tiempo planeando este viaje y es bonito, que más que se vayan contentos también.*

3. Dionisio (Llinars del Vallès, Cataluña) 08.01.21

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Cuál es tu ocupación a parte de Airbnb? *Yo trabajo en el departamento de recursos humanos, también soy freelance y hago formaciones siempre relacionadas con el área de recursos humanos. ¿Anteriormente en cuántas empresas has trabajado que no sean de EC?* *Diría que en 4 o 5 empresas más o menos.*

¿Actualmente trabajas solo con Airbnb o utilizas otras plataformas? *Ya sea de hospitalidad, transporte... Por ejemplo, BlaBlaCar también utiliza un modelo de EC, Uber, Cabify... Incluso Wallapop podría considerarse. ¿Utilizas alguna de ellas?* *Sí, Wallapop lo utilizo para comprar algunas cosas. Ninguna más. Uber lo he utilizado en Estados Unidos, pero aquí en España no. Pero más como cliente, ¿no?* *Sí, exacto.*

¿Anteriormente has trabajado con alguna otra o solo con estas? *A nivel de gestión de la casa que tengo y alquilo para tener unos ingresos complementarios, también trabajo con Homeaway y con Booking. Son las tres plataformas que diría que son más importantes a nivel de alquiler vacacional.*

¿Aproximadamente cuántas horas dedicas trabajando en Airbnb? *Depende del momento del año. Es estacional, a partir del mes de marzo o abril, salvo que ocurra algo como lo que ha ocurrido este año que hemos tenido el Covid, que todo se ha ido un poco al carajo... Puede ser un sábado completo para preparar la casa, adecuarla, preparar el welcome pack, hacer la bienvenida, el check in... Y luego durante la semana dos o tres días para mantener las instalaciones en perfectas condiciones, la piscina... En total dos o tres días, dos o tres horas. **Seguramente lo alquiláis más por semanas, ¿no?** *Correcto**

¿Compartes el trabajo de Airbnb con alguien? *No, es un negocio particular.*

Final Degree Project

¿Qué proporción de dinero supone Airbnb para ti? Más o menos, dependiendo del año, entre un 30-40%

¿Cómo evaluarías la plataforma del 1 al 10? *Yo creo que es una plataforma que está bastante bien diseñada. Nos permite tener acceso, si no fuese por esta plataforma o por Homeaway que es la otra plataforma que mejor nos funciona, sería imposible llegar al mercado internacional. Es decir, al americano o al europeo. Podemos tener clientes de fuera de Cataluña y España. ¿Del 1 al 10 qué le pondrías a Airbnb?* *Un 8 o un 9.*

Más de tu perfil en concreto, ¿podrías decirme tu edad, nivel de estudios y si tienes hijos? *Tengo 55 años, soy licenciado en Psicología y tengo 2 niños.*

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Por qué empezaste a trabajar con este modelo de negocio y por qué sigues trabajando en ello, qué te impulsó? *Hace unos años decidí cambiar de actividad, no dedicarme full-time al tema de los recursos humanos por la situación de la crisis y eso me volcó a buscar otras alternativas de trabajo, empezar a ser un poco más independiente y autónomo. Esto hizo que pensara en alquilar la casa. Viajando por Europa vi gente que tiene unos ingresos complementarios o que les ayudaba a llegar a final de mes. Cruzando Airbnb en el pasado en Inglaterra, pensé porqué no hacerlo aquí también en España. A partir de ahí empecé a trabajar un poco más, a conocer Airbnb y Homeaway y vi que es algo que te puede ayudar en momentos complicados. Eso me permite en este caso no tener la necesidad de tener que trabajar full-time en una empresa y poder hacer cosas que a mi me gustan y que van un poco más con lo que me agrada de los recursos humanos.*

¿En general cuál es tu opinión sobre la economía colaborativa? Ya no solo de Airbnb, si no también Cabify o otras plataformas. ¿Este modelo de economía, qué te parece? *Creo que es un poco el futuro. Bien trabajada y bien gestionada y bien entendida también, porque a veces se llega a confundir también. Es decir, llega a ser un negocio puro y duro capitalista en algunos casos. Yo creo que es el futuro para mantener la estructura y el estatus económico de muchos territorios que, si no difícilmente podríamos tener acceso a los mercados internacionales, locales o provinciales, dependiendo de lo que hagamos.*

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

¿Qué te parece cómo se gestiona la compensación desde Airbnb? ¿Qué quiere decir compensación? **La compensación económica, cómo está organizado que los clientes dan el dinero a Airbnb y luego se quedan una comisión y te dan tu parte a ti. Es una forma en la que el cliente no te paga directamente el dinero a ti, si no que hay la plataforma entremedio. ¿Qué te parece eso?** *A mi me parece bien porque es una*

Final Degree Project

*garantía de que hay una empresa que realmente está detrás y te da esa confianza de que vas a percibir esos ingresos. Lo que, al ser casi casi un monopolio en algunos casos, te encuentras que los porcentajes, a mi entender, son muy abusivos. Llegar a pagar entre un 20-25% de tus ingresos a Airbnb solo por la gestión de una página web es un poco exagerado, por no decir bastante exagerado. Eso es algo que todos los anfitriones pues... Pero bueno, no podemos hacer otra cosa. Si fuésemos por otro lado, difícilmente podríamos hacer una página web que tuviese esa capacidad de poder traerte a un cliente escandinavo. **Exacto, la repercusión que tiene. Correcto.***

¿El proceso de aceptar y rechazar huéspedes, qué te parece? ¿Cómo está organizado en la plataforma? *Me parece correcto. Lo que ocurre es que a veces la gente no suele leer las cosas. Entonces se llevan una sorpresa cuando rechazas una solicitud, por la edad o porque van a dar fiestas, ese es un poco el problema que podemos tener. Te encuentras con un grupo grande de jóvenes y sabes que al final habrá alguna fiesta nocturna y ese siempre es un problema para los vecinos. Si los rechazas por no cumplir esos requisitos a veces no es bien entendido.*

Desde Airbnb, cuando hay alguna información incierta, tienes alguna duda o cualquier cosa, ¿puedes contactar con la plataforma? *Sí, no hay problema. ¿Has tenido que utilizar alguna vez este servicio de soporte?* *Si, el servicio de atención al cliente en ambas plataformas es correcto y bueno. Son ágiles y rápidos. Bastante más fácil que si llamas a otra empresa telefónica, directamente te atienden. **Es algo rápido y cómodo, ¿no?** Si, si.*

Cuando ha habido cambios dentro de la plataforma, por ejemplo, de sus políticas, cualquier cosa, algún protocolo o alguna otra cosa, ¿te ha informado la plataforma? **¿Crees que ha ofrecido algún tipo de formación para los anfitriones?** *No, de eso no. De hecho, los cambios, las políticas o las condiciones son una de las cosas que se generalizan en internet. Si quieres pasar a la siguiente pantalla tienes que aceptar. Como en una cuenta bancaria, hay tanta letrilla pequeña que es complicado saber la repercusión que pueden tener incluso esos 20 folios.*

¿Cómo se mide la productividad y la calidad del servicio, qué te parece? **Lo que tu ofreces, tiene estrellas o lo miden de alguna forma. ¿Te parece bien?** *Lo que miden en este caso los usuarios... Lo que ocurre es que a veces depende mucho del cliente que tenemos, esa es una de las cosas que vemos, el cliente extranjero es menos exigente en el sentido que viene más a pasarlo bien y están más acostumbrados a este tipo de mercado. El cliente interno español piensa que llega a un hotel, quiere que todo sea de calidad, y esto no lo es. Esta es una casa que está preparada y es cómoda, pero que no tiene los estándares de calidad de un hotel. Si buscas un hotel, pues no es esto. Tienes tu*

Final Degree Project

cocina, tienes tus espacios, tienes tu terraza que son para ti solo, cosa que en un hotel no lo tienes. Tienes unas cosas, pero no tienes otras. Pero ellos quieren todo que sea con los estándares de un hotel y eso a veces da problemas. ¿Te sientes presionado para cumplir los objetivos? La presión es la presión interna que uno puede tener. Si, correcto. Intentar hacerlo bien, sí. Con el Covid, ¿ha cambiado alguna cosa respecto a estos objetivos o llegar a un nivel para que se vea bien en tu página? ¿Te sientes presionado a partir del Covid? Si, tienes que trabajar para tener la casa todavía mucho más limpia, más en condiciones. Tema del covid corner, que es como lo llamo yo, donde pongo ahí todos los productos para que los clientes lo puedan utilizar. Intentas hacerlo e intentas dar una imagen de que realmente estás preocupado, cuando realmente todos lo estamos. A veces cuando en fin de año intentaban venir grupos de dos burbujas diferentes, o más de dos, y es complicado decirles que no.

¿Crees que la plataforma te recompensa de alguna manera por el buen desempeño?
No, no. Yo diría que no.

¿Con la plataforma puedes interactuar de alguna manera para dar tu opinión, por ejemplo, para dar alguna sugerencia...? ¿Crees que hay alguna opción? *Si, puedes hablar con el operador sin problemas. Puedes transmitirle lo que tu entiendes que no se está haciendo bien o alguna cosa de mejora.*

¿Hay algunos eventos para la comunidad de Airbnb que puedas atender? De anfitriones, formaciones... *Si, las convocan y las hacen en Barcelona. Habré asistido a un par de ellas en estos 3, 4 o 5 años. Igual que Booking, también hacen alguna cosita. De las entrevistas que he hecho eres la primera que me ha dicho que había asistido a alguna. Si, sí que las organizan. Booking también realiza alguna.*

¿Qué aspecto te gusta y te disgusta en especial de la plataforma? ¿Hay alguna cosa que dirías que te gusta mucho o tendría que cambiarse ya? *Hay cosas como el tema de los precios, buscas un sistema que sea flexible y a veces es un pelín rígido para lo que nosotros queremos. En el sentido de que a veces no te deja hacer ofertas una semana y la siguiente no. Tienes que poner precios fijos o estándares o hacer limitaciones, o hacer días de entrada y de salida. Hay cosas que te deja y otras que cuando te pones a hacerlo, es complicado. Luego calcular alomejor el precio final cuando quitas el margen, cuánto le va a repercutir al cliente. Lo que tendría que pagar directamente, a veces no es del todo claro, cuesta un poco. ¿Alguna cosa que te guste en especial? ¿Alguna cosa de la página? Sí. Lo que vivo como usuario, es que es fácil de utilizar. Puedes hacer un request en cualquier momento. Puedes solicitar información, puedes ver varias casas al mismo tiempo. Es fácil y ágil, entiendo.*

Final Degree Project

*¿Crees que la plataforma ha mejorado con el tiempo? No mucho, Airbnb hasta la imagen no creo que haya cambiado mucho. Homeaway sí que creo que ha cambiado, pero Airbnb no ha cambiado. **Nosotros también lo utilizamos desde hace tiempo y no hemos visto mucho cambio. ¿A raíz de la pandemia ha cambiado alguna cosa de la plataforma? ¿Crees que han reaccionado de alguna manera en especial?** La verdad es que ahora como la utilizo tan poquito, la tengo tan aparcada... Esperaba que, en navidad, si hubiese sido el tema un poco diferente, empezar a actualizar, poner los precios, abrir calendarios... pero la verdad es que como está el tema, lo tengo un pelín aparcado ahora. Cuando vea que la cosa vuelva a remontar en dos o tres meses, y esperamos que con la vacuna cambie, pues empezar a trabajar un poquito más. Pero la verdad es que desde hace 3, 4 o 5 meses he trabajado muy poquito con la página web.*

ANFITRIÓN – HUÉSPED

***¿Dentro de la plataforma, cómo es la interacción con los huéspedes? ¿Crees que esta forma le da un valor añadido a la plataforma?** Sí, yo creo que a los huéspedes les da seguridad que esté Airbnb detrás. Les da seguridad que existe una casa física, de que realmente está ahí, el que puedan ver la review de la casa es importante, de que está ahí. Luego la comunicación vía chat creo que es correcta y que en el momento que realizan la reserva ya puedes hablar por teléfono con ellos. Eso a ellos les da mucha seguridad, cuando te viene, por ejemplo, yo he tenido clientes de China, y te alquila la casa. Uno piensa, ¿alquilaríamos esta casa si no estuviéramos en Airbnb? Sería complicado ¿no? **Sí, eso seguro. ¿Crees que la relación que hay entre anfitriones y huéspedes es una relación colaborativa?** Depende mucho. Yo tengo bastante queja del cliente nacional. El cliente nacional no llega a entenderlo del todo. El cliente extranjero sí, el alemán y otros, como ya están acostumbrados entienden que es un precio diferente a un hotel, no son 100€ por persona y noche, es muchísimo menos, no tiene nada que ver. Entiende una relación precio calidad y entienden una situación muy diferente a la que entiende el cliente nacional que no está acostumbrado a pagar 100€ una habitación una noche, si no que pagando 15 o 20€. Pero claro es que está pagando un poco más que lo que sería ir a un camping, que cuando vas con el coche, montas la tienda y todo eso pues al final gastas 30 o 40€. Aquí estás pagando 100€, efectivamente es el doble, pero esto es una casa, tiene unas cosas, duermes en una cama confortable, no es la de un hotel o sí depende.*

***¿Cómo está organizado el feedback entre el anfitrión y el huésped?** El sitio de origen es el check-in, que le dedico todo el tiempo del mundo para explicarles la zona, las cosas que se pueden hacer, actividades, donde ir a comer, donde comprar, muchos extranjeros compran jamón, sitios económicos donde puedan ir, restaurantes con buena relación precio-calidad, informarles de masías donde puedan probar un día la cocina catalana que está muy buena, o restaurantes indios en Barcelona... Luego tener siempre todo a su*

Final Degree Project

disposición, me paso cada dos días para hablar un poco con ellos, para ver cómo están. Luego el día del check-out, para ver cómo ha ido, qué cosas hay que mejorar o cambiar. Siempre muy presencial y por teléfono cuando ellos tengan alguna urgencia, que a veces puede ocurrir que necesiten algo. A la hora de evaluarte, ¿crees que está bien organizado el formato de evaluación que tienen ellos para ti y tu para ellos? Sí, es correcto.

¿Con el Covid, crees que ha afectado a las expectativas de los huéspedes? Más que afectar, es que todo se ha cancelado. Entonces, ¿tú con el Covid no has tenido prácticamente actividad? He tenido a principio de año tres días, pero desde el mes de agosto no he tenido nada, todo se ha cancelado. Vale, hay algunos Airbnb que al estar en la playa sí que han tenido más actividad. Un poco con el Covid sí que han podido rescatar. Pero bueno, si no has tenido actividad, esta pregunta no...

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

¿Crees que hay algún tipo de interacción con otros anfitriones? *Yo solo tengo relación con otro compañero que también lo hace en un pueblo de alado. Le pregunto como va, como está, a veces si tenemos un grupo grande les podemos ofrecer también la otra casa y entonces si son muchos poder hacer un pack conjunto. Pero esta opción, es decir, este contacto no es algo te haya ofrecido Airbnb, es algo que has encontrado tú. Lo hacemos nosotros, yo creo que Airbnb no lo ofrece. ¿Crees que sería una cosa interesante o algo de importancia que le podría dar un valor añadido a la plataforma? Yo entiendo que sería muy interesante, porque nos podría ayudar. Cuando ocurre eso, yo me encontrado que estaría bien que hubiese otra casa cerca u otro propietario que podamos trabajar juntos para ofrecer servicios. Des de sitios para comer comida catalana típica que sea takeaway para que puedan comer en casa o servicios de cocinero, que a veces te piden que quisieran un cocinero... A lo mejor tienes un cocinero que es bueno y si puede trabajar otro día u otra noche con otro anfitrión pues perfecto. Lo tienes clichado para cuando tú lo necesitas y sigue trabajando. O por ejemplo alquiler de bicicletas, que a veces piden u otros servicios que ves que funcionan. Para compartir experiencias también un poco, ¿no? Si, correcto. Eso siempre es positivo. Cuanto más contento esté el cliente más posibilidades hay de que vuelva y que vuelvan otros a la zona. A tu casa y a la del vecino.*

Final Degree Project

4. Josep C (Gisclareny, Cataluña) 12.01.2021

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Cuál es tu ocupación a parte de Airbnb? Trabajo en el sector de la enseñanza, soy técnico de tres grados de magisterio, soy técnico también del grado de educación social y técnico de dos o tres masters de la Universidad de Vic. **Anteriormente, ¿has trabajado en otras empresas que no sean de EC?** No, empecé la carrera haciendo de maestro, luego estuve 15 años haciendo de jefe de producción de diseño gráfico que estaba ligada a la UVic y con la crisis de 2007 la empresa se fue a pique porque teníamos empresas del sector público y la crisis los envió para casa. En mi caso, como era una empresa que pertenecía a la UVic, me recogieron aquí, para entendernos. Estoy trabajando en el sector de la enseñanza porque también empecé ahí.

¿A parte de Airbnb, trabajas con otras plataformas de economía colaborativa? No, de momento solo estoy en Airbnb. Me estoy planteando trabajar en booking, no sé si estaría dentro de la EC como dices tú. Creo que es una plataforma que puede dar negocio.

Aparte del sector de la vivienda, también podríamos considerar Wallapop, Uber, Cabify, otras plataformas como por ejemplo también BlaBlaCar, ¿has usado alguna vez alguna de estas? No, por qué mi negocio no lo necesita, en principio. Wallapop entiendo que recoge un sector de mercado, el tema de la distribución de alimentos también. El tema de la EC de los coches es otro sector, más para la ciudad, la casa o el negocio que tengo yo está en el municipio más pequeño de Cataluña. **Claro, entonces difícilmente.** El Uber está en el más grande (municipio) para entendernos.

¿A Airbnb cuántas horas le dedicas aproximadamente semanalmente? Depende de las temporadas, pero para echar un promedio, ponle que pueden ser 6, 7 u 8 horas a la semana, tampoco mucho. Es una plataforma que funciona muy bien, puedes recibir los mensajes cuando hay alguna reserva o cuando hay alguna consulta a través del móvil, con lo cual siempre estás conectado y puedes resolverlo inmediatamente estés donde estés. No hay un momento específico del día que me dedique a Airbnb, solo me ocupo cuando veo que hay una reserva o alguien pide algo. Donde hay más gestión quizás es cuando los huéspedes tienen que llegar a casa, porque en mi caso no recibo a los clientes, de hecho, no vivo allí. Tengo un sistema, hay una llave que funciona con una caja digital donde tienen que poner unos dígitos. El día que llegan los clientes y el anterior es cuando "trabajo un poco más". **¿Para hacer la limpieza y todo eso, supongo?** Para hacer la limpieza, lo tengo contratado. Hago puramente la gestión "administrativa", me encargo de que el cliente llegue a casa, que esté bien atendido y me encargo de que la empresa que limpia vaya cuando tenga que ir y si hay algún problema que necesite ... pues también claro. Yo podría

Final Degree Project

estar viviendo en Washington y gestionando esta casa que tengo. ¡No me interesa ir a Washington, ya estoy bien donde estoy!

El trabajo que haces en Airbnb, ¿lo divides con más gente o es solamente tuyo? No, solo lo llevo yo.

Más o menos, ¿qué proporción crees que supone Airbnb sobre tus ingresos mensuales o anuales? *Una tercera parte, un poco más alta, no es la mitad, pero está acercándose. Pero hay que distinguir entre el volumen de facturación bruto y lo que te queda al final. Yo dispongo de una casa que arreglé, que recuperé para entendernos, porque no estaba preparada para vivir. Decidí invertir, pero como invertí demasiado sin tener dinero me tuve que poner a recuperarlo para poder pagarlo y una solución fue alquilarla. Primero la alquilaba a través de mi web, que la sigo teniendo, pero hasta que no me puse en Airbnb no empecé a recibir un volumen mucho mayor de reservas. En ese sentido me ha ido muy bien para darte a conocer. **¿Podrías decir que supone un 30-40% de tus ingresos?** Limpios ponle un 30%, pero no lo he calculado. Bueno, más o menos. Lo de Airbnb y alquilar la casa no es... Todo el dinero que gano lo invierto en la casa porque al final soy yo el que va a ir a vivir ahí.*

¿Cómo evaluarías la plataforma del 1 al 10? *Un 9 tranquilamente. Es muy fácil de usar, tiene muchas ventajas porque te gestiona todo el tema de los pagos. A nivel de gerencia no te tienes que ocupar de mucho porque te da las facturas y te lo da todo. Normalmente cuando tienes problemas y llamas suelen reaccionar bien y siempre encuentras a alguien.*

Ahora ya más de tu perfil, si me podrías decir qué edad tienes, nivel de educación y si tienes hijos. *Tengo 59, un hijo de 7 años y estudios superiores, soy graduado en magisterio.*

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Por qué empezaste a trabajar con este tipo de modelo de economía y por qué sigues trabajando en ello? *Lo que pasa es que no sé si estamos de acuerdo en eso, para responder de alguna manera coherente, cuando tu dices que trabajo en economía colaborativa yo no sé si lo hago. ¿A qué te refieres? Nosotros, para hacerlo de un modo sencillo, consideramos economía colaborativa este modelo en el que hay tres factores, o tres personajes. Uno sería el que tiene un bien, o un servicio, tiene algo que ofrecer. Luego también hay el consumidor, pero que también podría estar ofreciendo este mismo servicio si lo tuviera y luego estaría la plataforma, que sería la conexión entre estos dos, obviamente también se lleva una parte, pero es una plataforma que conecta el consumidor con el proveedor, pero que a la vez el proveedor puede ser consumidor y el consumidor proveedor, es un peer to peer.*

Final Degree Project

¿Me puedes hacer otra vez la pregunta? Si, claro. ¿Por qué empezaste a trabajar en este tipo de modelo y por qué sigues trabajando en ello? La respuesta es obvia, empecé a trabajar con este tipo de economía porque tenía que recuperar el dinero invertido y segundo, si ponemos el ejemplo de Airbnb, es una plataforma que usa mucha gente y supongo que la usan más que otras por la facilidad de manejo, porque es fiable, porque en teoría tanto el anfitrión como el huésped se sienten seguros a nivel económico, en el sentido de que en teoría no te están engañando. Yo la uso porque me da trabajo. La cuestión es económica. Yo como entiendo más la EC es con los dos conceptos, en que hay dos partes pero que es más como un intercambio, entonces no sé si la respuesta es la adecuada. Si, claro que sí. Todas son válidas. Si, ya lo entiendo. Es más que nada saber qué opinabas. No sé si se adecua tanto a lo que preguntas. Si, si que se adecua.

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

¿Cómo se gestiona la compensación y qué te parece el modelo que usa Airbnb? ¿Qué quieres decir, el modelo de negocio? El modelo que tiene de compensarte Airbnb por el servicio que haces y ofreces. Pienso que el anfitrión se tiene que adecuar un poco si queremos que entren reservas, a veces los precios que tenemos que poner no serían los adecuados, los tenemos que bajar un poco. Si no con lo que carga Airbnb, que debe ser alrededor de un 15% más o menos, claro si yo cobro 100 y para el otro son 115... Pero claro 100 es un número pequeño... si pones 1000 y te vale 1150... bueno luego tu tienes que poner para que el consumidor final, el huésped, no lo vea tan caro pues tengo que rebajar un 10% de mi precio original o una cosa así. Airbnb funciona bien, es una buena plataforma, para el huésped y para el anfitrión siempre está encima, aunque no siempre que he tenido un problema con ellos me han respondido en caso de que el otro, ¿cómo lo has dicho, peer to peer? Sí, exacto. El peer to peer es el que ofrece un servicio a la otra persona que también ofrece otro servicio. Si, es la frase en inglés. A veces he tenido un problema con la otra parte, con un huésped, y no siempre han estado encima. Una reserva para dos y viene cuatro... Cuando ellos tienen problemas con los huéspedes intentan cuidarlos, y a veces cuidan diría yo más al huésped que al anfitrión. Pero bueno, me ha pasado en dos ocasiones en poco tiempo. ¿Has tenido que utilizar el servicio de soporte en algún caso? Sí, el soporte siempre lo tienes, pero cuando hay un problema así, donde tú le reclamas a Airbnb los costes de alguna cosa. Una vez tuve un problema, dejaron todo abierto en invierno, se congelaron los radiadores y los tuve que cambiar. La plataforma siempre dice que para estos casos tiene un fondo, y al final del fondo no hemos visto nada. Es la única pega que tengo de Airbnb. En general estoy contento más que nada porque me da negocio y porque es una plataforma muy clara, a nivel gráfico funciona bien, es lo mejor que hay en el mercado ahora para este tipo de negocio de economía colaborativa. ¿Crees que el servicio de soporte podría haber sido más fuerte o que te podría haber ayudado más? Sí, las personas que dan soporte en Airbnb pueden estar

Final Degree Project

viviendo en Rusia, son freelance. Supongo que cobran por servicio prestado, no sé exactamente cómo les pagan a sus colaboradores en este sentido. Pero hay cosas que no pueden resolver y cuando tienes que llamar más arriba, en mi caso que reclamaba si tenían un fondo, tuve que hacer emails y buscarme la vida, pero no fui a parar a ningún lado porque la respuesta, aunque no era mecánica, era siempre una negativa y de ahí no salía. Tienes que demostrarlo muy bien, aunque podía demostrarlo. Porque si el huésped dice que no, ahí ya no cobras nada. Yo con esta broma perdí 2000€ o 3000€ que tuve que poner de mi bolsillo por una negligencia de un cliente. Para mi el cliente no es mío, es de Airbnb porque son ellos los que me lo traen. Por eso lo de “colaborativa” en un intercambio, no lo es porque la plataforma está en medio, pero ellos me traen una persona que es su cliente y no siempre responden por él.

Más centrado en el proceso de aceptar y rechazar huéspedes, la manera que tiene de gestionar Airbnb ¿qué te parece? ¿Aceptar y rechazar? Bien, siempre preguntan. A última instancia soy yo el que rechaza. Lo que pasa es que si rechazas a alguien y no tienes un motivo justificado, te penalizan. Básicamente como no conoce... Esto sería como un hotel, decirle a alguien que te lo reserva que no porque ni lo conozco ni sé nada de él. Las únicas gestiones son cambios de fechas, que tienes que decir si te va bien o no y si rechazas a alguien que ha hecho una reserva inmediata porque no tienes un filtro para decidir y analizar antes si me interesa o no, pero si rechazo a una persona porque se me ha solapado con entradas de la página web (alternativa a Airbnb) o otras vías. A veces si te olvidas de bloquear unas fechas y te hacen una reserva directa te ves obligado a rechazar y Airbnb entiende que no lo puedes hacer y te penaliza. En ese caso te penaliza y no puedes ser superhost hasta el año que viene, tienes que estar atento, vamos. **¿Podría ser un poco más flexible, crees? Sí, podría ser un poco más flexible. A mi, afortunadamente no me ha pasado, sí que se me han solapado, pero lo he podido solucionar por otras vías, pero no por Airbnb. Buscando algún amigo que tenga una casa rural en el mismo pueblo o intentando hablar directamente con el huésped y explicar la problemática y si este acepta ofrecer alguna ventaja, cambiando de fecha... Tu puedes rechazar si no te entiendes con el huésped, le dices que como no lo puedo alojar porque ya la tenía apalabrada con otras personas: te tengo que rechazar. Por suerte no he llegado ahí, pero sé que si lo haces pues te penalizan en el sentido que te digo.**

Cuando hay algún cambio en la plataforma, ¿te informan? ¿Te ofrecen algún tipo de formación directamente de la plataforma? Formación para los anfitriones, me refiero. Siempre que hay cambios te informan. Si hacen cursos, no lo sé. No me he interesado mucho porque como el funcionamiento lo tengo controlado, para entendernos, miro que Airbnb tampoco ocupe mucho espacio de mi vida en ese sentido.

Final Degree Project

La manera que tiene Airbnb de controlar y medir la calidad del servicio que ofreces, ¿qué te parece? ¿Te sientes presionado para cumplir algunos objetivos? No, al principio si que te van enviando mensajes automáticos según el índice que tienes. Te falta un poco más, o tienes que mejorar algún aspecto de tu relación con la casa, limpieza... en base a los comentarios que hacen los huéspedes. En ese sentido sí te presiona, pero para mi no es presión, a mi me interesa que la casa esté bien y sobre todo tener buenas críticas de los huéspedes porque la gente que busca en este tipo de portales lo mira bastante, yo creo. La casa en teoría está bien, es una casa que yo creo que es bonita. El entorno es impagable y la gente que viene, como es mucho de entornos urbanos, **¿Alucinan no? ¡Flipa pepinos! Sí, alucinan. Básicamente, y eso ya lo tienes para entendernos, lo único que hace falta es... Tienes que trabajar con clientes, tienes que trabajar con proveedores... Hay que tratar a la gente bien, el cliente siempre tiene razón más o menos. Me ofrezco voluntario, intento no ser muy insidioso en el sentido de estar muy encima, pero sí que no quiero problemas cuando llegan y si tienen o tienen algún problema miro de resolverlo rápido y eso a la gente le gusta. Creo que son por un lado la casa y el paisaje que ya hablan por sí solos, y por el otro lo que intento hacer yo: dar un buen servicio de ayuda o de consejos. Lo importante creo yo es que se sienta bien atendido y es lo que intento hacer, lo otro por sí solo funciona. También estar encima, siempre si hay cosas del tipo de limpieza y eso, y tengo que estar encima de la empresa que hace ese mantenimiento.**

¿Cómo te recompensa la plataforma por el buen desempeño, por el buen rendimiento que haces? Bueno, creo que dice "felicidades". A nivel económico no compensa nada. Si tienes buenas críticas y valoraciones y la gente realmente te pone 5 estrellas en vez de tres y cosas así, subes de nivel y me imagino, no lo sé seguro eso, que es más fácil que estés presente delante de otras casas. Te hace lo del superhost, ¿no? Si no, no me lo explico por qué viene tanta gente.

¿Puedes interactuar de alguna forma con la plataforma directamente, para dar tu opinión, hacer alguna sugerencia, alguna vez te lo han pedido los de Airbnb? No, pero creo que puedes sugerir cosas, pero no me suena. Al menos, yo no lo he hecho. Ya te digo, intento que no me ocupe mucho y solo me dedico a la gestión. Seguramente hay cosas de Airbnb que conoces tú más que yo. ¡Ya puede ser!

¿Has oído o visto alguna vez si hay algún evento para la comunidad de Airbnb que puedas atender? ¿Algún evento para anfitriones? Sí, por ejemplo. No me suena, pero tampoco hagas caso de la respuesta porque, enserio, que lo que te digo... No, no si ya esta bien. Todo lo que no tiene que ver con una reserva, yo no lo veo. Te fijas más en el negocio, no tanto en el aspecto este de la comunidad. No hay ningún problema, no te sientas... ¡No, no! Es mi manera de gestionarlo, para mi Airbnb es una plataforma que

Final Degree Project

*me da eso, se queda su parte y punto. Con la experiencia, sé que me resuelven cosas cuando llamo y tal, si no son económicas. Si son de ayuda, en el sentido de que no veo cómo hacer la gestión en el back end del portal para que, si me reservan en un sitio, se me bloquee automáticamente el otro. Para ese tipo de ayudas están. Tema de solventar problemas económicos a causa de un huésped, como te he dicho, no es tan fácil o al menos yo no lo he conseguido. Te pongo un ejemplo muy claro, una vez vino un huésped que, en mi casa caben 6, y dijeron que eran 2 y vinieron 4. Claro, yo llamé a Airbnb para no echarlos fuera y les dije que pasa esto porque estos tíos han pedido para dos y el precio es uno, pero para cuatro es otro. **Si, claro.** Y al final hablaron con ellos, ellos no querían saber nada y me dijeron mira te damos 50€, yo les dije que eran 100€ y me dijeron que me daban la mitad y les dije que ya se lo podían quedar. A mi 50€ no me sacan de ningún apuro y al final me dieron 100€ cuando les dije que se lo podían quedar y que no quería saber nada más me los dieron. Pero bueno, hablamos de una cantidad pequeña, para entendernos. **Pero bueno, llega a ser más...** Si hasta así tienes que pelearte por una cosa que en teoría tienes razón, porque hablaron con el huésped y les dijeron que sí, pero que la casa es de noseque... pues nosotros no vamos a pagar nada más. No tenían el método o la suficiente fuerza como para exigirle al otro que pagara lo que tocaba. Eso son fallos.*

¿Qué destacarías que te gusta más de la plataforma, y qué te disgusta más? ¿Qué destacaría más? Sí. En positivo y negativo. Automáticamente si hacen una reserva tú la recibes, por lo tanto, estás enterado y es fácil comunicarse a partir de que han hecho la reserva con el huésped porque hasta que no han hecho ellos un pago, no tienen acceso ni a mi correo ni a mi teléfono ni nada, y yo tampoco. Ese interfaz que te permite saber al momento que tienes una reserva y te llega de inmediato, lo encuentro bien. Gráficamente también es un portal que está muy bien, es claro, fácil y sencillo para dar de alta una casa y es cómodo. Está bien, es bastante intuitivo. **¿Luego me has preguntado lo que no me gusta? Sí, exacto. Lo que menos te gusta de la plataforma.** Lo que menos me gusta también es lo que les gusta a ellos, que no tengo acceso a los huéspedes. A veces para explicar cosas necesitaría hablar en directo y es complicado porque hasta que no reservan no... Pero bueno, claro, se tiene que hacer así porque si no seguramente perderían mucho negocio. **Si, claro.**

¿Crees que la plataforma ha mejorado con el tiempo? ¿Hay algún aspecto que hayas visto que ha cambiado o alguna cosa en particular? Tampoco lo sé, porque hace poco que estoy. En el tiempo que yo estoy, hace 4 o 5 meses pocos cambios he visto.

¿Entonces tampoco sabes como era antes de la pandemia? Sé como era, pero no estaba metido. Entonces dejo estas preguntas. ¿En qué sentido lo dices? Es más que nada por si has visto algún cambio a raíz de la pandemia. Si te has visto más presionado para conseguir los objetivos, cosas así. Pero si no la has usado como

Final Degree Project

anfitrión anteriormente, no tiene mucho sentido. Bueno, tenía un apartamento diferente en otro pueblo. En época de pandemia, como todas las empresas, dieron unas directrices para poder estar en línea, en el sentido de mantener el alojamiento limpio. Pero no daban directrices tampoco de seguridad en el sentido que te hacían a ti responsable un poco. Tu sabes, cuando llegó la pandemia en teoría no podrías enlazar unos huéspedes con otros cuando se abrió un poco el tema del confinamiento y la plataforma lo permitía. Por muchas directrices que den, no se atrevieron a poner una restricción, porque si al final el problema recae en el anfitrión seguro... Dicen claro, tu limpiaste, pero no tuviste 48 h de margen... **De ventilación etc.** Eran las directrices del gobierno catalán, imagino. **Podrían haber hecho más en ese sentido.** Cuando se abrió el confinamiento para el verano, tuvimos muchas solicitudes porque la gente que vivía en Barcelona o en ciudades grandes que no pudieron salir de sus pisos o de su casa en pocas ocasiones, me imagino, esa sensación de salir a un sitio y sentirse un poco libres pues... Había mucha gente que se tiró para los entornos rurales. Tanto a nivel de casas rurales como allí mismo, lo nunca visto, la cantidad de campers o roulotte aparcadas en cualquier lado. Por esa necesidad que tenía la gente. Claro, si ellos no te prohíben en el sentido de decir no hay 48h de margen, que sería lo lógico, tú que ibas a decir. También intentabas hacer negocio. **Si, si, claro, al final...** Intenté siempre tenerlo limpio y en principio no hemos tenido ningún caso de Covid, por suerte. ¡Por suerte!

ANFITRIÓN - HUÉSPED

¿Qué te parece la interacción, el método que te proporciona Airbnb para interactuar con los huéspedes? ¿Crees que le aporta un valor añadido a la plataforma esta manera de interactuar? Desconozco las otras. Como no sé cómo son las demás porque no estoy en ninguna otra, ya te digo empezaré a mirar lo de booking porque me han llamado y me interesa tener más de una al final. Yo pienso que está bien porque una vez ellos han hecho su transacción, el huésped ha reservado, para entendernos, ya tratas con el huésped como si viniera directamente de tu portal o de tu página web. Por tanto, la plataforma está muy bien porque es una manera fácil de comunicarse porque el huésped si también tiene la aplicación pues recibe al instante si yo le escribo algo o al revés. Lo que pasa es que yo una vez ya hemos hecho esta interacción, osea, yo cuando recibo la reserva de un huésped le doy las gracias le digo que si le parece nos ponemos en contacto un poco antes de su llegada, un día o dos antes, le doy las indicaciones de cómo llegar, abrir la casa y eso, le doy alguna información para hacer rutas por la montaña etc., pero a partir de ese momento seguimos por WhatsApp siempre con la mayoría de gente. Utilizo otra vía que me es más directa que Airbnb, al final WhatsApp funciona muy bien porque lo tiene todo el mundo, a partir de ahora que estará con Facebook no lo sé, por qué se está yendo mucha gente. Pero en principio la uso un día o dos solo. Luego me paso a WhatsApp porque me interesa mucho controlar el tema de la llegada y que no tengan problemas... Si,

Final Degree Project

*porque al estar a distancia... porque al ser una casa aislada y a veces la gente por lo que sea... es fácil eh, casi nunca tengo problemas, pero hasta que no está dentro de la casa con la calefacción encendida y todo está en orden no me quedo tranquilo y el WhatsApp es un medio que pienso que es más efectivo porque es más inmediato. ¿Crees que la relación que tienes con los huéspedes es una relación colaborativa? No, es una relación comercial en el cual es la plataforma quién hace las gestiones. Si no tuviera la plataforma y solo con mi web tuviera, pongamos por caso, una cantidad similar de huéspedes sin tener la plataforma, ya no la llamarías colaborativa, entiendo yo. **Sí, seguramente.** Pues eso, yo pienso que si lo miras de la manera de que yo doy un servicio y ellos a cambio vienen a mi casa, pero siempre es a cambio de dinero, no es a cambio de nada más, ¿sabes? **Si, si. Osea, lo ves más una cosa de negocio.** Yo entiendo más lo de colaborativa por ejemplo decir, mira yo tengo una bodega de vino y tu tienes una casa, yo te doy 10 cajas de vino y tu me dejas estar un fin de semana en tu casa, o algún rollo así. Pero tampoco estoy muy metido en ello. **Sí, pero por ejemplo si viene un huésped y esta persona también tiene un Airbnb, ¿tu sientes que es una relación colaborativa el que vayas después o también lo ves como un mero negocio?** No, en ese sentido sí que podría ser. Si él viene a mi casa... Yo creo que de anfitriones me ha venido uno o dos, pero tampoco hay... me lo podría plantear en el sentido de que es lo típico, de cómo empezó este negocio sí que era un poco más así como dices tu, yo tengo un piso en Londres y tu tienes una casita en Gisclareny, a mi me gustaría ir un día a ver el parque natural del Cadí en Moixeró, que es donde estoy yo y bueno pues a mí me gustaría ir un día al centro de Londres y para no tener que buscar alojamiento me dejas tu casa. Bueno, este tipo de economía ya existe, no nos estamos inventando nada simplemente que es Airbnb el intercambio de casas, pero claro eso ya es más un intercambio y no hay dinero por medio.*

La manera que tiene organizada Airbnb el feedback, cuando los huéspedes marchan y te evalúan, ¿Qué te parece este sistema? *Bien, yo pienso que está bien. Creo que, si te preocupa que no hablen mal de ti, para entendernos, intentas hacerlo bien porque sabes que eso te hace subir las reservas y eso para Airbnb es un punto de seguridad y confianza de que las cosas van a salir bien. Porque claro si Airbnb estuviera lleno de huéspedes, como aquel que tuve yo que me chafó la casa, para mi el negocio ya sería un desastre. La posibilidad de que tanto tú como el huésped pueda valorar, porque yo también puedo valorar si es una persona comunicativa o da problemas, o si es una persona que solo hace que quejarse, pues dices bueno, porque lo encontraba todo mal y yo no entiendo porqué... Y al revés, esta persona dice que tiene una casa modelo A y es una caca, las fotos no hacen justicia, se lo puede haber inventado, ¡o las habrá retocado con el Photoshop! Que se pueda valorar en resumen es eso, es ventajoso en el sentido que obliga en cierta manera tanto al huésped como al anfitrión que no le hagan críticas negativas.*

Final Degree Project

¿Crees que el Covid ha afectado en algún modo a las expectativas de los huéspedes? Exactamente... ¿Me la formulas de otra manera, a ver si te entiendo? ¿Qué tipo de expectativas? Por ejemplo, que estuviera todo más limpio. ¿Si estaría limpio y seguro? Sí, por ejemplo. Si, yo creo que sí. Seguro. También era relativo porque las directrices que te daba Airbnb solo tenían que contestar que sí y andando, y si esa era la seguridad que podría tener el huésped era poco fiable. Otra cosa sería si contestara que sí a conciencia, y en mi caso lo hice así y otra es que digas que sí y andando. No era un filtro muy efectivo que ponía la plataforma para dar seguridad al huésped porque no había ningún control más. Si tenía que espaciarse el tiempo de reserva, no estaba. Si tú rellenabas era bajo tu no-juramento, pero era tu palabra que decías que sí, que cumplías los requisitos, y por tanto creo que te ponían algo como “este anfitrión cumple con las normas de limpieza Covid” y ya está. Pero no tenía por qué ser cierto, evidentemente. Lo que creo que sí que la gente se miraba mucho, bueno hasta yo me lo miraba. A mi me gusta ir a mi casa, ya vivo en una masía, pero cuando puedo con mi familia, mi mujer y mi hijo, nos vamos ahí arriba, pero, por ejemplo, si quedaba libre un fin de semana justo el día después no íbamos, tenían que pasar tres o cuatro días al menos dejaba yo de margen por qué bueno... Sí claro, ¡nunca se sabe! Claro, con los datos que llegaban de infección no queríamos arriesgar, podíamos esperar algunos días. Pero había reservas que eran inmediatas y la plataforma lo permitía. Lo permitía la plataforma y yo también, claro.

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

El último aspecto sería la relación que tienes con otros anfitriones. ¿Has tenido la oportunidad de contactar o tener relación con otros anfitriones? No, la única vez fue cuando vinieron dos anfitriones de Airbnb que tiene también casa de alquiler, los dos de Cataluña, y yo lo supe porque ellos me dijeron que eran anfitriones. Alguno me dio algún consejo, que son puntos de vista subjetivos o opinables. Es la única relación que he tenido, tampoco me he preocupado. Yo usar la plataforma para ir a algún sitio no lo he hecho nunca porque siempre que viajo busco alternativas a que haya una plataforma por medio que me cobra por esa gestión. Sí que es cómodo, y hay mucha gente que lo usa, pero se buscarme la vida para encontrar un sitio que está en una plataforma sin tener que usarla y poder contactar directamente o encontrarlo por otras vías y hacer el trato directo. ¿Crees que, para el tema de los consejos y todo lo que has dicho de la interacción con los huéspedes, crees que sería importante o relevante que hubiera una opción desde la plataforma que te permita poder hablar con ellos, preguntar, hacer algún tipo de intercambio de ideas? Sí, esto está una vez han hecho la reserva puedes hacer lo que quieras, ya tienes su contacto. Por ejemplo, tú tienes la opción como anfitrión de poner el correo y el teléfono para poder contactar luego directamente con ellos. Hasta que no haya la reserva eso no es posible, eso está claro. Si dieran esa opción antes de hacer la reserva y la gente haría lo que hago yo sin necesidad de tener que buscar nada. Dirían “¿Tú me cobras menos?” Sí claro, de

Final Degree Project

100 que te piden yo cobro 75” Y dirían “pues lo hacemos directamente”. Yo creo que la gente busca en Airbnb sin preocuparse, por la facilidad que tienen. Tú te pones, en un mundo que todo va súper rápido, y dices somos siete amigos y vamos a buscar una casa en el Valle de Arán, para poner un sitio, y que quepamos 8 y que tenga unas condiciones determinadas. Tú buscas en la plataforma, la encuentras, miras que las fechas estén libres y ya puedes reservar, y ya la tienes. Puedes hacer esta gestión en minutos, media hora, si estás de suerte, que no son épocas que estén muy buscadas como fin de año o agosto. Quiero decir que a la gente creo que no le importa pagar un plus por esa facilidad que tienen. Igual que si buscas en Booking o en otros sitios. Digamos que Airbnb ahora ha superado supongo a Booking, pero antes era Booking. Sobre todo, cuando vas a sitios que te quedan lejanos o que no conoces, pues vas al grano. Si puedes resolver el tema este en media hora, ¿por qué vas a perder todo un día? si ya te sale a cuenta. Yo por ejemplo viajo mucho en bici, hago travesías por Europa y el problema de buscar alojamiento cada final de etapa es una gestión que te lleva tiempo. Alomejor si lo haces a través de una plataforma de estas pues resuelvo esto rápido.

5. Patricia (Caldetas, Cataluña) 12.01.21

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Cuál es tu ocupación a parte de Airbnb? *Soy periodista y por casualidades de la vida me toca escribir mucho sobre ellos también porque ha sido un boom en esta ciudad y entonces me he visto metida de pleno como usuaria y como testigo. **¿En cuantas empresas has trabajado anteriormente a parte de Airbnb y a lo que te dedicas ahora?** Con Airbnb solo he trabajado desde que tengo el piso turístico, con ellos y con booking, pero ya no es lo mismo, es simplemente un portal para anunciarte y para captar, no tiene nada que ver. En el ámbito turístico, algo así no lo había hecho nunca. Empecé hace 3 años con el piso turístico.*

¿Has trabajado con otro tipo de plataformas de EC? Podrían ser, por ejemplo, BlaBlaCar, Uber, Cabify... *Como usuaria solo, como cliente. Como cliente, nunca para trabajar.*

¿Cuántas horas dedicas más o menos para Airbnb ahora mismo? *En este momento solo tenemos un piso turístico y está en una zona muy estival, entonces durante el año no tenemos movimiento porque es una localidad de playa y entonces cuando funcionamos es de junio a septiembre normalmente, esos cuatro meses, antes de la pandemia, claro. Este año ha sido un desastre. El verano, entonces, es intenso porque si lo personalizas y lo gestionas tú directamente, como es nuestro caso, pues tienes que relacionarte con el*

Final Degree Project

huésped continuamente porque te cose a preguntas. Hay gente que delega y hace que su propiedad la gestione una agencia o una persona. Nosotros como está cerca de nuestro piso y le teníamos mucho cariño al proyecto en su momento pues intentábamos sabiendo que solo era en verano. Pero realmente, cada vez se hace más complicado porque, aunque sea un solo piso y la gente alomejor esté una semana, en verano interactúan muchísimo contigo, si eres un buen anfitrión tienes que estar contestando. Entonces, son momentos puntuales, no estás una hora delante del ordenador porque no has de gestionar, pero sí que estás pendiente del huésped, que si ahora quiere un taxi y le puedes explicar dónde irías si no seque, los trenes tal, que si las mejores playas... Son muy demandantes de información, normalmente, hay quién es un poco más autista, pero en general son muy exigentes. Nosotros tenemos que darle cancha a esto, en nuestro caso no hay más remedio, porque el piso es mono, pero lo que vemos en las valoraciones, que siempre sale muy arriba, es nuestro trato. Vemos que nuestro trato personal al final cuenta mucho. Ahora, al día, pues no lo sé. A lo mejor en verano me paso una hora al día contestando WhatsApp del que ha de venir, el que ha de irse y tal... No te lo podría promediar porque para mí es una actividad complementaria a mi trabajo.

¿Compartes el trabajo de Airbnb con alguien? ¿O lo haces tú sola? *Mi marido me ayuda un poco, pero como yo soy la que habla francés y nuestro huésped suele ser francés sobretodo, pues él hace a lo mejor gestión de llaves, bienvenida y tal. Pero la interacción de información está personalizada conmigo en mi móvil, sí. **Perfecto.***

¿Qué proporción dirías que supone, de tu entrada de dinero o del núcleo familiar, lo que ganas de Airbnb sobre tu sueldo? *En verano, claro es que nosotros solo funcionamos en verano. **Si, si pues anual podríamos hacerlo.** Un buen agosto, un buen julio pues lo que obtenemos de ese piso es comparable a mi sueldo o al sueldo de mi marido. **Durante el verano sería el 50%, ¿no?** Sería el 100% de mi sueldo, sería lo mismo. Si sumamos los ingresos de la pareja, sería la mitad. Sería equiparable a cada uno de nuestros sueldos. Si lo promediamos anualmente, entonces la cosa no tiene sentido. Pero yo te hablo de los meses que centramos nosotros el trabajo.*

¿Del 1 al 10, cómo evaluarías la plataforma? *En general, hablando como anfitriona siempre, ¿no? Porque yo también he viajado y he sido huésped. **Sí.** En general te diría que para una persona que de repente quiere generar ingresos y evidentemente anunciarse y gestionarlo tú con Milanuncios u otras historias que había hasta ahora es un coñazo... El hecho de que te generen el cobro y se ocupen de la reserva, de penalizar al tío si te planta, eso está súper bien. A nivel financiero, digamos, está muy bien llevado. Es la única manera de que ellos puedan pasar la VISA y yo como independiente nunca podría hacer una gestión de cobro con tarjeta de crédito y todo este rollo, a mi se me escaparía. Sí que realmente es colaborativo, porque nos abre una puerta que nadie podría tener. A Airbnb le*

Final Degree Project

daría un 10 en este sentido de gestión. Ahora en otros aspectos nosotros hemos tenido solamente un problema con un grupo, el otro verano, antes de la pandemia. Cuando ha habido un problema, no estoy contenta de cómo ha respondido la plataforma. Por cualquier cosa son muy proteccionistas del huésped y cualquier cosa que suponga cobrarle la fianza o penalizarlo se lo miran con lupa. Muchas veces en la EC, no todo lo puedes demostrar, en una foto no puedes ver que la pintura nosequé, tuvimos que pintar una pared que habían dejado destrozada y la pintamos nosotros, yo perdí una tarde ahí, no puedo cuantificar esto en dinero. Tampoco puedes presentar facturas ni nada. No había manera, la gente que te limpia estos pisos normalmente está en negro, porque no somos profesionales y no somos una “SL”, una señora del pueblo limpia la casa. Le tuve que pagar 100€ para limpiarla, pero no me podía acreditar la factura de cómo dejaron todo. No hubo manera de recuperar nada pese a las fotos que les envié, son muy ortodoxos. En este sentido, me he sentido indefensa, que no me había sucedido nunca hasta que tuve un problema. Mientras las cosas van bien, todo como la seda.

Más encarado a tu perfil, qué edad tienes, nivel de educación y si tienes hijos. Soy periodista, tengo 50 años, no tengo hijos y estoy casada.

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Por qué empezaste a trabajar con este modelo de economía y por qué sigues trabajando en ello? ¿Qué te impulsó? *Todo el mundo piensa en un ingreso extra, moderadamente fácil. Yo lo quería hacer en Barcelona porque como periodista había seguido muchísimo desde el principio el avance de los pisos turísticos de la ciudad. Veía gente ganar muchísimo dinero en mi entorno, de una forma sencilla, había una demanda brutal, eran los años de expansión total del turismo y nos pareció que era una buena vía. Cuando nos decidimos a comprar un piso fue justo, yo ya lo veía venir, cuando la Colau cambió las normas y prohibió los pisos y las licencias se extinguieron. Pero me hacía ilusión probarlo y dijimos, venga lo haremos en un pueblo cercano a Barcelona. Por eso está tan acotado al verano, porque al ser playa es otro perfil etc... Nos parecía una vía “sencilla” de generar estos ingresos y más segura que el alquiler habitual. Porque en el alquiler habitual siempre tienes un riesgo de impago, aquí tienes un riesgo de que la gente se porte mal, pero pagar todo el mundo paga, pasa por caja porque ya ha pagado antes de la llegada. Esto era una garantía importante cuando tienes la hipoteca y necesitas estar seguro de rentabilizarla. Así fue como empezamos. Nos limitó la zona el hecho de que dieran o no se dieran licencias.*

En general, sobre la EC ¿cuál es tu opinión? *Yo hasta he participado en debates de esto, porque ha sido tan controvertido, sobre todo en las ciudades donde ha generado malestar y problemas de convivencia. Yo siempre he sido defensora porque creo que es*

Final Degree Project

una vía para... Conozco a muchísima gente, de hecho, hice reportajes de estos, que está viviendo de la habitación que alquila de vez en cuando a algún turista o cuando se va de vacaciones de poder sacar algo de dinero para poder seguir pagando alquiler. En este sentido lo veo muy bien pero sí que veo que genera ciertos problemas de convivencia, porque no es fácil, no todos los turistas son cívicos. Cuando uno está de vacaciones tiene muchas ganas de cachondeo. Yo no he tenido problemas, pero es normal que uno, de noche, quiera tomarse un par de cervezas y regrese en un rato, aunque no esté haciendo una orgía y sin embargo los vecinos son muy receptivos a las molestias en algunas fincas. Con el tiempo parece que el modelo Barcelona es que los pisos turísticos, la EC, solo se den en fincas completas para no generar estos usos conflictivos. Esto es una cosa un poco endemoniada porque en el momento que quieres controlar esto, se pasa a ¿quién puede comprar un edificio entero? ¿Un hotelero? Lo que está sucediendo ahora es que los grandes hoteleros están ganando más dinero montando edificios de apartamentos que no con sus propios hoteles, porque hay una gran demanda de esto. Por un lado, como ideología liberal me parece que todo el mundo debe tener oportunidades y ha de ganar dinero, también entiendo que hay que articular súper bien el tema de la convivencia y las molestias. Hoy en día, si yo volviera a empezar no creo ni siquiera que cogiese un piso, cogería unos bajos o algo que me deje muy independiente de un vecindario. Realmente es muy difícil, cada ciudad lo hace como puede, mejor o peor, pero es muy difícil. Yo entiendo que eres un vecino y te toque las narices estar viendo un tío con la maletita arriba y abajo, posibles incivismos o, aunque se porten bien, te puede dar desconfianza ver caras diferentes cada día. Y al revés, también veo que el hotelero que tiene una pensión o lo que sea, paga un montón de impuestos, seguridad, emergencias, seguros y los particulares en realidad pagamos la tasa turística y luego evidentemente lo de hacienda, pero no tenemos que pasar por todos los filtros y las inspecciones que tiene un tío que tiene un hotel. Entiendo que vean una competencia desleal. Entiendo que seguramente habría que profesionalizarlo un pelo para que estuviéramos en igualdad de condiciones, porque había llegado un momento en Barcelona que daba más dinero tener el pisito de tu abuela, que lo ponías turístico, que abrir una tienda con todo el esfuerzo que supone para un emprendedor. Hasta cierto punto me parece una especulación muy salvaje. Ahora creo, realmente, que requeriría una regulación intensa, aunque tire piedras a mi lado.

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

¿Qué te parece la manera que tiene de gestionar la compensación? ¿La compensación quieres decir esto de las quejas o la compensación simplemente de alojarse? La compensación económica, la compensación de alojarse, ¿qué te parece la manera que tiene montada Airbnb? Bien, ya te digo que me parece bien porque te da a ti la opción de elegir si reservas con penalización por cancelación, cada uno es gestor de sus tiempos. Cuantas más facilidades das, más fácil es que te reserven con antelación.

Final Degree Project

Pero también más te expones a que te anulen. Esto te da una autonomía. Pero el pago, es lo que hablábamos antes, te lo garantiza y te lo ingresa el primer día que el tío se mete en tu casa. Eso es muy fluido y eso es de agradecer porque da mucha seguridad como anfitrión. En este sentido, sí, muy bien.

El proceso que tiene Airbnb de aceptar y rechazar huéspedes, ¿qué te parece? Desde el punto de vista del anfitrión. *Esto me parece más delicado, porque te deja filtrar e interactuar para que tú decidas cuando la persona te contacta así o asá en sus perfiles, pero en el fondo está muy abierto al engaño. El único problema que os comentaba que tuve hace dos años, yo solo acepto familias y parejas. Porque nos dimos cuenta que un perfil de amigos de vacaciones, o dos parejas o tres pues estás con ganas de cachondeo y cuando estás en un entorno de una zona densa con apartamentos uno al lado del otro y balcones, pues molesta. Me di cuenta que el perfil ideal era la pareja con dos niños, la pareja sola o así. Claro, tú tienes un filtro y puedes decir, familias. Pero a mí se me colaron 3 hermanos, que no mintieron claro, porque eran 3 hermanos. Pero tenían entre 18 y 22 años más un amigo para celebrar su 18 cumpleaños, vino la policía 2 veces. Claro, no mintieron y yo no podía decir que habían mentido porque eran familia, pero era una perversión de la palabra familia. No hay muchas garantías en ese momento para decir "oiga señores, estos tíos no son de mi perfil" y no los puedes echar si no hacían algo muy gordo. Yo estuve una semana enferma de saber los psicópatas que tenía en casa, porque cada día la liaban. Claro y no los puedes echar tampoco... Hay poca protección. Ellos son muy atentos al teléfono, pero claro tú acabas hablando con un señor que está a lo mejor en Viena o en Uruguay, es todo a súper distancia. Entonces el que se siente un rey es el que está en tu casa en ese momento, porque además si te ha dejado 200€ de fianza, eso no cubre nada, como me sucedió a mí.*

¿Has tenido que utilizar alguna vez el servicio de soporte? *Sí, en esta ocasión por un tema de convivencia e incivismo y luego otra vez por una discrepancia que llegó una gente de EEUU que era súper maniática y vio dos migas de pan y le parecía que el piso no se había limpiado. Entonces ellos hacen una mediación, intentan que lo resuelvas o que los compenses o lleguéis a un acuerdo. Eso lo veo bien, lo que pasa es que al final estás en manos del huésped que tengas. **¿Tienes la sensación de que te han ayudado, con este servicio de soporte?** *Sí, me han ayudado, pero ellos siempre tienen las de ganar porque tienen su comisión por las dos partes, además ahora, y les interesa que llegues a entenderte como sea. Pero normalmente tú has de sufrir la tiranía del huésped porque para eso están las valoraciones, sabes que te pueden machacar. Tu tienes ahí una mala puntuación de pronto y eso puede hacer que no te venga nadie si hay una mala crítica, y ahí se aprovecha mucho la gente realmente. En esa situación, tuvimos una extorsión clara, lo que querían eran noches gratis. Como en los hoteles, hay gente que es experta en eso. Aquí Airbnb tendría que ser más crítico y tendría que darse cuenta de que un perfil así no**

Final Degree Project

pueden dejar que esta gente valore porque lo dejan en sus manos, al final te están comprando. Les teníamos que enviar cada día un regalo o algo para tenerlos contentos, era absurdo.

Ahora ya, otro tema. Cuando hay algún cambio en la plataforma ¿sientes que te informan? Cambio quieres decir cosas legales, requisitos... Por ejemplo, sí. Algún tipo de proceso que haya cambiado o alguna cosa. Sí, te envían mails y te lo comunican claro. Es tu problema si los abres y los lees. Dan por hecho que si te lo han enviado estás comunicado. ¿Ofrecen algún tipo de formación para los anfitriones? Dan consejos, es muy interactivo al principio. Sobre todo, lo que querían hacerte ellos las fotos profesionales y sí, son ayudas pero que tenían coste. Y luego hay una serie de consejos que siempre les favorecen a ellos, cuantas más facilidades des para antelaciones, descuentos para una semana... Te dan muchos consejos que comercialmente funcionan, pero claro porque les funcionan a ellos, obviamente.

La manera que tiene Airbnb de controlar y medir la productividad y calidad del servicio que has ofrecido, ¿qué te parece? Está bien, pero es que claro de alguna manera hay que hacerlo. Tal vez, cuando una opinión es muy subjetiva deberían dar una oportunidad a la otra parte de defenderse o algo así, antes de que eso salga publicado. Nosotros hemos tenido alguna vez, esporádicamente, algún comentario un poco raro y que dices, esta persona no... Por ejemplo, una tontería, una puso una crítica que era muy incómodo el baño por qué faltaba algo para colgar la toalla, ¡pues no lo vio porque estaba detrás de la puerta! Quiero decir que lo lanzan al vacío, la acusación, y esto no está contrastado. A lo mejor deberían dar la oportunidad de que antes que se publique una opinión, tu la puedas sellar, aunque no la censuren, pero al menos aclarar cosas que son erróneas y esto no lo tienen. Para demostrar cualquier cosa es complicadísimo.

¿Crees que ha cambiado alguna cosa con el Covid a nivel de controlar la productividad o medir la calidad del servicio? ¿Crees que ha cambiado alguna cosa? Pues mira la verdad es que después de todo esto, nosotros el año pasado teníamos reservado todo junio, julio, agosto y septiembre y todo dios lo anuló. Solo tuvimos dos turistas en toda la temporada. Para los días previos te llegaban los mails de consejos. Pero claro, además, esto es muy subjetivo porque en cada país... aquí por ejemplo la respetas y los ingleses es que no respetan nada. Al final queda un poco a criterio del que te encuentres. Si, te dan los consejos. No es que se maten tampoco, ni tampoco te garantizan que el tío que a ti te venga... Te recomiendan que limpies tu casa, pero no sabes qué personaje te va a venir. A lo mejor te viene alguien que ya está contagiado y aquí no me dio la sensación... Tampoco en aquel momento no estaba tan desarrollado como ahora el asunto de viajar con la PCR... No lo sé, no sé qué pasará este verano... Sí, claro. Las cosas van cambiando también.

Final Degree Project

¿A nivel de la plataforma, crees que te recompensa de algún modo el buen desempeño y el buen rendimiento? *Bueno sí, por qué te conviertes en esto del superhost y en cuanto tienes X valoraciones, que eso es algo que muchísima gente, sobretodo los americanos lo valoran un montón lo de los superhost. Es útil y es un estímulo para que hagas las cosas bien. Cuando les llamas te atienden enseguida, si ven que eres un miembro que cumple... bien.*

¿Alguna vez la plataforma ha contactado contigo para saber tu opinión sobre la plataforma o has podido interactuar con ellos para dar tu opinión, alguna queja, alguna sugerencia? *No, yo creo que les ha ido tan bien hasta ahora que no necesitaban ni hacerlo. Tenían tanto éxito que se daba por sentado que todo el mundo estaba contento y si no tienes el buzón este de sugerencias que puedes enviar. Pero de forma espontánea ellos a mi nunca se me han dirigido para preguntarme si hay algo que pueda mejorar, ni nada.*

¿Alguna vez te han ofrecido ir a algún evento para la comunidad o para los anfitriones? *No, a mi nunca.*

¿Qué aspecto te gusta más y te disgusta más de la plataforma? *Me gusta lo que comentábamos de la gestión de la reserva, la parte administrativa, tengas muy fácil control de los ingresos, salidas... Son como tus secretarios, digamos, y eso está muy bien resuelto. También cuando es el momento de hacer la declaración de la renta, todo esto está bien. La parte más negativa es esta sensación un poco de que es un ente tan gigantesco y remoto, cuando empezó si que era como más próximo, pero ahora ya... el éxito es tan apoteósico que los procesos son complicados. Cuando hice aquella reclamación, te generaban una conversación con un individuo online pero, claro, está en un país lejano que sabes que nunca nadie va a venir a comprobar cómo ha quedado tu piso y te hacen a ti ser detective de ti mismo, haciendo fotos, mostrando como estaba antes y después, si tienes credibilidad... entiendo que en un mundo digital deberían tener algún tipo de inspector de zona para cuando hay conflictos que en Barcelona se desplazara alguien personalmente, que no lo dejaran todo como un instrumento digital, pero claro... Es complicado, pero sí, ya veo por dónde vas.*

¿La plataforma has visto que cambie con el tiempo? ¿Ha habido alguna mejora? *Tengo que decir que yo soy un poco perezosa, hay gente que utiliza todas las herramientas y las fórmulas de comunicación que le ofrece e innova, pero yo desde que cree en mi día el anuncio y mi perfil y tal la verdad que yo misma debería mejorar las indicaciones de como llegar, como esto... enriquecer mi producto, pero cómo funcionaba bien, de forma fácil y sola y tampoco me apasiona todo el tema tecnológico, no he profundizado mucho. Es posible que haya mejorado, pero a mi con las herramientas básicas ya me era fácil.*

Final Degree Project

Supongo que sería diferente si fuera multi-propietaria y tuviera 4 productos o los gestionara otra persona. Pero el estilo casero así nuestro pues, suficiente.

¿Has visto algún cambio durante la pandemia? ¿Ha reaccionado de alguna forma en particular la plataforma? *Bueno, cambiaron las formas de hacer las reservas. Ellos intentaban que tú las flexibilices para dar garantías al otro y confianza, pero al final tú sales perdiendo porque hay un margen que dependes de la fuerza mayor y yo tuve algún conflicto con alguna reserva que el país de origen consideraba que sí era una fuerza mayor, pero yo consideraba que no por qué había plena libertad de movimientos y ellos de su país podían salir y fue muy ambiguo el papel de Airbnb en aquel momento. Te comías tu un poco el marrón de discutir con el otro y dejaban en tu pelota, “oye le devolverías el dinero, la compensación por la cancelación in extremis” y tenías tú que plantarte y enfrentarte a la otra persona pero tendrían que haber sido ellos que dijeran que “usted puede viajar aquí perfectamente”, pero claro fue cuando empezaba a haber el pequeño repunte de verano y seguramente no se lo esperaba nadie y no tenían ni protocolos porque cada país era un mundo.*

ANFITRIÓN - HUÉSPED

¿Cómo es la interacción con los huéspedes? ¿Crees que la manera que tiene organizada Airbnb le da un valor añadido a la plataforma? *A mi una de las cosas que más me gustaban de todo este proceso era la interacción cuando es buena, cuando es gente que es amable y da muy poco trabajo también es fantástico, pero hay veces que has llegado a tener una relación muy cercana con alguno, por afinidad o por gustos o porque es gente súper encantadora, hay quién nos ha llegado a dejar un regalo cuando se ha ido, también una familia nos lo trajo de entrada por toda la brasa que me habían dado previa. Luego intercambiamos teléfonos, más allá de Airbnb y del lazo que te hacen para hablar con ellos pero como siempre es un poco coñazo, siempre es mejor intentar hablar por Whatsapp y comunicarte que es más ágil. Habiendo vuelto a su país, dos semanas después, “¿Cómo estás?”, nosequé... en algunos sitios en Francia e Inglaterra estamos invitadísimos cuando queramos. Eso es bonito, ver que al final eso es lo que gusta en realidad a un turista, así nació esto. La idea no era ahorrar, no debería ser más barato que un hotel o si voy en familia me sale a menos por persona. Si no que la esencia era vivir como se vive en el sitio. No con el filtro que te hace siempre un hotel que estás un poco en un limbo respecto a la realidad. Es súper enriquecedor ver cómo es un piso, cómo es la normalidad ahí, como es cualquier cosa. Esto debería ser lo que habría que potenciar y lo que a veces se desvirtúa un poco porque la relación con los huéspedes si son majos es muy guay. Es una de las cosas que más destacaría también.*

Final Degree Project

¿Crees que la relación entre los huéspedes y los anfitriones es una relación colaborativa? *Creo que en el caso de pequeños operadores sí, porque para nosotros es un ingreso extra. De hecho, el año pasado, por ejemplo, como al final pasó todo el lío del cierre de fronteras y se torció la cosa, si no si de la pareja hay uno que está en un ERTE pues hubiera sido un balón de oxígeno clarísimo ese verano. No salió, pero realmente en esencia debería funcionar así cuando eres un pequeño operador. Otra cosa es un poco como está prostituido en el sentido de que hay gente que son inversores, compran cinco pisos, se los dan a un fulano para que los mueva y los explote. Entonces ahí se ha perdido todo. Ahí en medio tienes a un secretario que va a dar llaves y todo lo que quieras, pero la relación es desvirtuada, es una máquina de hacer dinero, es un mero negocio, a veces tienes hasta un código de entrada, no llegas a ver la cara a nadie. Yo lo he vivido en algún sitio que he ido en Europa, un código y tal y no he visto ni a Dios ahí. No le he visto la cara a nadie y no sabía si realmente tenía a alguien detrás cuando tenía un problema. Esto se ha diluido un poco cuando se ha convertido en un súper negocio, en esencia no lo era y no debería ser.*

La manera en que los huéspedes te dan feedback y tú les das feedback a ellos, ¿qué te parece? *A través de la plataforma, a parte de la valoración final abierta, tienes la cerrada: “¿quieres hacer algún comentario a tal?”, esto se agradece por que si te encuentras con alguien majo... pues a nosotros una vez una chica nos pues “oye, te lo digo a parte, pero creo que le falta equitación de tal y de cual. No he querido perjudicarte porque hemos estado muy bien pero que sepas...”, o el propio Whatsapp que intercambies, son buenas herramientas. Siempre y cuando no te pase, que dependerá del personaje, lo que hablábamos antes, que de pronto encontrarte una crítica que no viene a cuento porque es alguien que no ha sabido darse cuenta de algo o que no ha encontrado algo que sí estaba en la casa, que eso pasa. Pero también cambia mucho según las nacionalidades, hay algunos que son más exigentes, otros que menos, países que están más acostumbrados al servicio. Ahí tiene que ver mucho la lengua también, si te comunicas bien es mucho más fácil que no tengas conflictos, por ejemplo, los franceses agradecen mucho que hables francés y que no les hables en inglés, al final estos detalles hacen que tenga más que ver la cosa personal, a veces, que en sí la calidad de lo que tú ofrezcas para alojarte.*

¿Crees que las expectativas de los huéspedes han cambiado a raíz del Covid? *Uf, pues yo creo que sí porque para este verano por ejemplo no tenemos ni una reserva, cuando normalmente en enero ya estaría súper movido el asunto. Se nota que la gente está con miedo. Pero yo me pongo en su lugar y creo que más que la exigencia al sitio donde fuera a alojarme, la haría al entorno, ver cómo están las ratios de contagios en ese momento y claro, esto es tan cambiante que yo creo que a lo que ha desembocado es al last minute absoluto. Este va a ser un año de reservas al final, cuando lo que había primado siempre en esta plataforma era que te daba seguridad porque con meses ya sabías si*

Final Degree Project

*tenías ocupación y ahora vamos estar con el agua en el cuello, seguro. De hecho, conozco a infinidad de gente que ha dado de baja los pisos para este año ya. **Sí, eso es verdad también.***

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

***¿Has tenido la oportunidad de interactuar con otros?** Sí, en el pueblo había un par de personas que lo hacían y nos aconsejamos a veces. O si tú lo tenías lleno se lo pasabas una a fulano, o al revés. Está bien porque incluso te permite que cuando viene un grupito familiar pues organizarles entre ambas, un piso está muy cerca del otro. Esto es muy útil. Por qué si no a veces te puedes sentir un poco solo, por lo que te decía antes, porque es como un ente, como un Dios Airbnb, un señor que te lo imaginas en Marte casi, ni tangible. Lo que hagan otros operadores al final es tu mejor ayuda, incluso cuando empiezas a perfilar como te quieres mover, como quieres que se dirijan a ti, al final la mejor ayuda es la de alguien que haya pasado por lo mismo. Esta relación que encontraste tú con estos anfitriones, fue algo casual, los encontraste tú. No fue a través de la plataforma. Sí exacto, no porque la plataforma te ponga en contacto con alguien, en absoluto. **¿Crees que sería algo positivo que tuvieras la opción de interactuar con otros anfitriones?** Sí, hacer reuniones de anfitriones, creo que ellos alguna vez organizan algún encuentro. Me parece que una vez se montó un encuentro de anfitriones en París, a mi me invitaron como prensa, pero no como anfitriona, nunca me han convocado ni he sabido nada. Lo único que he sabido yo de convocatorias así común fue cuando en Barcelona hubo la crisis está por la convivencia y las denuncias contra Airbnb, que la plataforma alentó que se creara una plataforma, a su vez de anfitriones que salieran a hablar para que pareciera que se defendían ellos mismos y no Airbnb. Pero, de hecho, lo habían orquestado ellos su creación, esa gente no se hubiera conocido nunca si no los hubiera unido Airbnb por un interés de todos, pero al final Airbnb era el primer interesado. **¿Crees que es algo relevante que estuviera esto?** Si, estaría bien porque hay muchas dudas que a uno se le plantean y hay muchas dudas, sobretodo, legales. Yo tengo un vecino dos pisos arriba que es un pesado y es un extorsionador, cuando sale alguien ya está “¡¿Qué, la pensión?!”, comentarios desagradables. Si yo tengo licencia y la actividad está permitida en la escalera pues deberías poder hacerlo sin sentirte fatal, porque además no genera ningún problema. Hay una presión de los vecinos “tiquismiquis” y a veces no sabes si puedes contestar, si puede ser que te denuncien, y esto al final quien te lo acaba resolviendo es gente que lo haya vivido, iría muy bien. No solo por esto si no a nivel de estrategia y marketing, “¿cómo haces tú para tal, ¿cómo tratas tú a este público, es mejor tal?”. Vas muy solo, dependes de ti. Se podría mejorar, claramente.*

Hasta aquí sería todo, si tu quieres añadir alguna cosa más, pero por mi parte ya estaría. Nada, añadir solamente que creo que la pandemia va a marcar una forma

Final Degree Project

totalmente diferente de funcionar, se lo van a tener pensar y van a tener que mejorar claramente. Una parte es el tema sanitario, porque mucha gente no se va a fiar ni un pelo, van a confiar más en un hotel porque tendrá un protocolo clarísimo que en la buena voluntad de una señora de Barcelona. Creo que esto va a ser un hándicap para la subida brutal que tenía esto. También ha demostrado el peso que tenía este negocio, que se le suponía colaborativo, tenía un peso descomunal en Barcelona. En Barcelona eran 9.000 legales, pero trepoientos mil ilegales... A las pruebas me remito que hay un mercado de alquiler inmenso que viene de ahí. Es decir, esto es un gigante y no se le ha tratado como tal, es muy seguro que hay que hacer una regulación y a partir de ahora va a cambiar un montón. No va a ser el mismo Airbnb que era antes, ni ellos ni otros, porque hay otros que no son tan conocidos, pero están ahí.

6. Josep S (Menorca, Illes Balears) 14.01.21

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Actualmente a qué te dedicas a parte de Airbnb? *Mi profesión es empleado de banca, tema de gestión de un banco. ¿Anteriormente en cuantas empresas has trabajado que no sean de EC?* *Mi empresa no es de colaborativa, es un banco. Llevo toda la vida haciendo lo mismo.*

¿Actualmente solo trabajas con Airbnb o utilizas algún otro tipo de plataforma de EC? *No, con Airbnb, es la única. ¿Consideras Wallapop como EC también? Sí, lo podríamos considerar. Pues también, alguna cosa hacemos en Wallapop, comprando, vendiendo, lo que sea.*

¿Más o menos cuantas horas le dedicas a trabajar en EC? Ya sería tanto con Wallapop como con Airbnb, todo junto. ¿Más o menos qué proporción de tiempo le dedicas? *Básicamente como lo que tenemos es un alquiler de Airbnb de temporada, solo en verano, que está en Menorca, tampoco es mucho tiempo. Además, vivo en la península y tengo una chica que me ayuda entregando la llave, haciendo la limpieza y todo, hace ella el mantenimiento. Básicamente el tiempo de dedicación es muy corto. Además, solo en verano, si lo haces con un mínimo de 5 días de estada, igual le dedicas media hora y cada 15 días media hora o una hora como mucho. Tu solo gestionas lo que sería el contacto con el cliente a través de internet y luego la recibida y el check-out lo hace otra persona. Exacto. A través de la aplicación de Airbnb se gestiona todo.*

Aproximadamente podrías decirme ¿qué proporción representa tu entrada de dinero con Airbnb respecto a tus otros ingresos? *Igual sería un 5%.*

Final Degree Project

Del 1 al 10, ¿Cómo evaluarías la plataforma? *Yo le doy una 10 por que es una plataforma fácil de utilizar, no hay ningún problema y si hay alguno se resuelve muy fácilmente. Es una buena plataforma, anteriormente había estado en otra que se llamaba Homelidays y no daba buen resultado, era muy difícil todo, el sistema de pago lo tenías que llevar tú mismo, te hacían la transferencia o te pagaban en efectivo y claro el sistema de pago de Airbnb está muy bien montado.*

Perdona, ¿esta plataforma también era de Peer to Peer? Si, si. ¿También era de particular a particular? Si, si. Pero bueno, en Airbnb también hay empresas ya. Está lleno de hoteles y plataformas turísticas que se encargan de alquileres. Ya no es casi particular, es de todo ya. Sí, empezó quizá siendo más de particular a particular y luego ha evolucionado y ha empezado a profesionalizarse. Sí, sí. Lo veo porque yo, además, lo he utilizado para viajar. A veces vas a hoteles que son hoteles normales, de toda la vida que están ahí publicitados.

Ahora ya una cosa más encarada a tu perfil, ¿Podrías decir tu edad, nivel de educación y si tienes hijos? Sí, tengo 52 años, estoy casado y tengo una hija. ¿Y el nivel de educación? Universitarios.

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

Pues ahora ya nos centraremos más en la parte de tu relación con la EC. Queríamos saber porqué empezaste a trabajar con este modelo de negocio y por qué sigues trabajando en ello. ¿Qué es lo que te motivó? *Básicamente yo tenía apartamento allí, que es un apartamento que se utilizaba poco y más que nada para rentabilizarlo. Lo tienes ahí muerto de asco casi medio año, que realmente se alquila solo 3 meses en este caso porque en Menorca, en un sitio turístico y es junio, julio, agosto y septiembre ya cuesta y octubre ya nada. Es cosa de 4 meses al año. Y bueno, pues así se rentabiliza, si no lo tienes ahí parado y vacío.*

En general, ¿Qué opinión tienes sobre la EC? Ya sea de Airbnb o de otras plataformas. Yo creo que está bien. ... ¿Perdón dónde estábamos? Sí, te preguntaba qué opinas en general sobre la EC como modelo. Sí, está bien como modelo, para todas las partes, para quién lo utiliza como para el anfitrión o como cliente. Yo he viajado y está muy bien de precio, de Airbnb estoy hablando, te pones en el centro de la ciudad por mucho más barato que en un hotel. En este caso, si uno quiere rentabilizar sus recursos pues ahí está. En todos los modelos, tanto este como los que se ve que hay de ropa, vestidos y todo. Está bien.

Final Degree Project

¿Has utilizado personalmente algún otro modelo o sector, como coches, por ejemplo, ropa...? Sí, he alquilado también, ahora no me acuerdo como se llamaba la aplicación, pero he alquilado algún coche alguna vez. De alquiler de coches, que así de particular a particular, es que no me acuerdo del nombre de la aplicación. Déjame mirar, igual la tengo aquí en el móvil. **¿Algo de Carsharing?** Sí, sí era carsharing pero no me acuerdo de la aplicación exacta, pero está muy bien porque llegas al sitio donde está el señor que te espera con un coche. ¡Getaround!, no se si te suena. Alquilas un coche mucho más barato que los alquileres tradicionales de las grandes compañías como AVIDOS, CARS... Así que muy bien, muy bien, no he tenido ningún problema.

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

Ahora ya pasaríamos a tu relación directamente con Airbnb, con la plataforma en sí. Queríamos saber ¿qué te parece la manera en que se gestiona la compensación? Está bien, al cabo de dos días de que te han entrado los inquilinos, Airbnb te hace una transferencia. Está bien, no tienes que esperar al final, a los dos días siempre. Estás más tranquilo por si piensas “a ver si no me van a pagar”. Y ellos también se aseguran porqué al hacer la reserva también se lo cobran al cliente. Es un buen sistema. No te lo juntan todo, por ejemplo, a final de temporada o a final de mes. Si no que a partir de que vienen los inquilinos, está bien, es un buen sistema.

El formato que tienen de aceptar y rechazar huéspedes, ¿qué te parece? Está bien, pero lo que pasa es que esto es muy fácil, si te dan una mala puntuación te das de baja el perfil y vuelves a hacerlo de nuevo, osea, que esto es una tontería creo. Es fácil, te haces un perfil nuevo con el mismo alquiler, las mismas fotos y ya está. No me ha pasado, pero supongo que puede pasar. Yo no he tenido ningún problema, pero supongo que si vas a una casa que no es la tuya y la maltratas o la destrozas, el otro no paga nada el que lo ha destrozado, no ha dejado una fianza y el anfitrión puede tener problemas. Yo no he tenido ningún problema, ya te digo, los huéspedes que he tenido han sido respetuosos con el material y con todo. Por mi parte no tengo malas experiencias. **¿Te fijas a la hora de aceptar rechazar? ¿Te fijas en el perfil, en las opiniones?** No, yo lo acepto directamente, quién se mete ya lo acepta. Hay la opción de la reserva inmediata que no hace falta pasar ningún filtro y lo acepto y ya está. Me es más fácil porque si es gente de fuera y tengo que hablar idiomas y tal, pues lo acepto al momento, y si tienen la reserva del avión y tal, solo apretando lo reservan todo a la vez y no hay problemas luego. Yo lo hago así, reserva inmediata y fuera.

¿Alguna vez has tenido que utilizar el servicio de soporte? Alguna vez si lo he tenido que utilizar. Básicamente en el verano anterior por el tema de... más que yo los inquilinos, los huéspedes lo utilizan porque debido al Covid tenían que darse de baja. Estaban

Final Degree Project

asustados, les daba miedo viajar... sobre todo a los franceses. Pero no había ningún problema. Pero si tengo algún problema es a través del Twitter, les mando un privado y ya está, un mensaje directo en Twitter y ya está. Les sirve de comunicación con Airbnb.

Quando ha habido algunos cambios dentro de la plataforma, ¿has sentido que te informan directamente desde Airbnb? *Si, informan mucho. Mandan muchos correos informativos. Hacen reuniones de anfitriones para que la gente pueda expresar sus opiniones, está bien eso. Yo no he ido a ninguna. **No has ido a ninguna, vale.** Pero hay personas que son encargadas de unas zonas, seguro que en Barcelona igual hay más porque hay el tema de los alquileres turísticos y es un tema delicado también. Pero bueno, yo no he ido. Pero te informan de todo.*

El formato que tienen de evaluar la productividad y la calidad del servicio que ofreces, ¿qué te parece? ¿Cómo lo hacen? Valoras del 1 al 5. A partir de que consigues superhost, si pasas de una puntuación exacta, pero bueno no me ha preocupado. Normalmente la gente, si están a gusto, te pone buena nota y no hay ningún problema. Supongo que si tienes un cuchitril igual si que te puntúan mal y después no te viene nadie. ¿No te sientes presionado para cumplir algunos objetivos? *En mi caso no. Pero entiendo que pueda haber gente... porque claro, yo también he sido huésped, cuando miro un alojamiento intento mirar también que tenga buenas puntuaciones y buenas opiniones. Pero en principio... y alguno me ha dado mala opinión, pero también está dentro del juego, no todo el mundo está a gusto en los mismos sitios. Pero bueno... Está bien el sistema, es lo que hay. Pasa que podrían ponerlo del 1 al 10 para dar más maniobrabilidad, pero bueno, está bien, es normal del 1 al 5 las puntuaciones.*

*¿Cómo crees que te recompensa la plataforma por el buen desempeño? Si tu lo haces todo bien, ¿crees que te recompensa de alguna manera? Recompensa dando más visibilidad al anuncio cuando estás en la plataforma o en la página web. Te da más visibilidad, estás más arriba en la lista. **¿Te parece bien, te parece que es una cosa justa a nivel de la comunidad?** ¿Esto de las puntuaciones? **Sí.** Si, claro. Yo digo que a menor puntuación menos visibilidad. Porque también de cara a Airbnb, si estás en un mal sitio, se comenta y no les va bien a ellos.*

¿Alguna vez la plataforma te ha pedido que des tu opinión sobre ella? *No, no me lo ha pedido nunca.*

¿Alguna cosa que te guste en especial de Airbnb? Lo que más te gusta de Airbnb, ¿qué podrías decir que es? *La facilidad de encontrar un alojamiento en un sitio determinado. A través del mapa, si vas a París buscas la Torre Eiffel y la localizas, es la facilidad de encontrar la zona donde tú quieres alojarte, como huésped no como anfitrión.*

Final Degree Project

*Como anfitrión la facilidad que tienes para desenvolverte para los alquileres. Lo que menos te gusta de la plataforma como anfitrión, ¿qué sería? No tengo nada en contra. No tengo ninguna cosa que me disguste. Todo está bien, no tiene puntos en contra. **Vale, bueno eso es muy positivo.** A través de mi experiencia, te digo. No se si alguno ha tenido mala experiencia, o cualquier cosa... Igual si alguno te maltrata la vivienda que tu estas dando como anfitrión, igual si algún huésped te la maltrata, igual sí. No sé si Airbnb se puede hacer responsable... claro si dan una fiesta y te lo destrozan... En este caso, por suerte, no lo he podido ver. No sé qué pasaría si alguien te lo destrozara, o rompiese cosas...*

Perdón porque quizá lo has dicho Josep, pero ¿cuántos años hace que estás con Airbnb? *Pues igual hace 10 años. Siempre ha ido todo muy bien como anfitrión. Todo correcto. **Plazos, respuestas, calidad...** Sí, sí, no le veo ningún problema. Antes se lo alquilaba a compañeros de trabajo y alguna vez había tenido algún problema con alguna persona que era muy marranota y lo dejaban todo muy sucio. Y dices, “por favor, ¿Cómo pueden ser así?”. En cambio, en Airbnb la gente es muy respetuosa, no sé si eso es norma general o lo que sea. Pero también te digo que el tipo de huésped que viene, a menudo, son extranjeros que tienen otra cultura más de respeto a las propiedades de los otros. Igual si fueran gente de aquí... igual no tenemos tanto respeto... dejarlo todo más sucio, más maltratado, roto... Sí, sí, ya puede ser.*

¿La plataforma ha cambiado con el tiempo? ¿Crees que ha mejorado? Ya que llevas 10 años, quizá has podido ver más, tienes más perspectiva... *Yo siempre lo he visto igual, desde el principio que dan facilidad a todo. Te hacen llevar métodos ahora con el Covid, que tengas Wifi mayoritariamente, que con el Covid lo tengas limpio y desinfectado, te dan unos protocolos de limpieza y desinfección entre un huésped y otro.*

ANFITRIÓN - HUÉSPEDES

¿Cómo crees que es la interacción? ¿El formato que tiene Airbnb crees que le da un valor añadido a la plataforma? *Sí, yo personalmente no los veo nunca, pero me comunico a través de mensajes SMS, correo electrónico y en la misma aplicación. Hay tres maneras, el mensaje lo recibo tres veces, por tres maneras distintas. El contacto siempre se tiene.*
¿Crees que la relación que tienes con los huéspedes es una relación colaborativa? *Sí, porque a veces también me han pedido opiniones sobre dónde pueden alquilar el coche, dónde pueden ir por ejemplo a un restaurante, qué pueden visitar y yo les mando la información de las cosas interesantes del lugar y igual se lo mando 15 días antes, que ya lo tengo en un PDF con las cuatro cosas que hacer, las más interesantes, dónde alquilar coches y lo que van a hacer, les pongo el teléfono de la policía, del ayuntamiento, de los bomberos, de la ambulancia, de los centros de salud, que no se sientan desatendidos que no lleguen y digan “¿Y ahora qué hago yo?”, “me encuentro mal, ¿qué hago?”. Se lo mando*

Final Degree Project

15 días antes de la llegada y la manera de entrar, de las llaves, de quién estará ahí, a quién pueden llamar, los teléfonos de contacto, de la señora que me ayuda con el mantenimiento y todo... ¿Le agradecen mucho esta interacción social? Está información de dónde comer... Estas recomendaciones caseras. Sí, sí, lo valoran mucho porque piensa que es la recomendación de un local, no de una persona que es guía turística. Les gusta más interactuar con la gente del pueblo que con la de los sitios turísticos, esto sí que lo veo y lo agradecen.

La manera como está organizado el feedback, la manera de evaluarte, ¿te parece bien? Sí, lo que decíamos antes, te evalúan del 1 al 5, valoran la limpieza, la comunicación, y ¿qué más? ahora no lo recuerdo. Pero, sí, es correcta, es la que hacen todas las colaboraciones. Sí, pero más específico, el tema que tú puedes dejar un comentario y ellos también y se desvela en cuanto los dos habéis hecho el comentario, ¿Crees que es algo positivo? Sí, porque él te hace un comentario y queda oculto, tú haces el otro y después es cuando se ven. Después puedes interactuar y preguntar el porqué, no me ha pasado, pero puedes llegar a hablar lo que ha sido incorrecto porque igual ha sido una mala percepción que tiene o lo que sea, igual aquel día estaba enfermo o lo que sea... Pero yo creo que la manera es correcta, que no la primera opinión es la que vale. Si no que puedes relacionarte para cambiar la opinión en este caso.

¿Durante el Covid, ahora en verano has tenido temporada? ¿Has tenido clientes? Sí, el año pasado tuve en verano. Alguna baja, pero después de lleno. Sobre todo con gente más de la península, de extranjeros nada, no vinieron. Era todo más local. Antes venía mucho francés, algún alemán... pero estos no, seguramente estos hayan tenido miedo y han venido muchos catalanes básicamente. Y no ha habido ningún problema, Menorca en verano era como si no hubiese pasado nada.

¿Crees que de alguna manera el Covid ha afectado a las expectativas de los huéspedes? Ya sea a nivel de limpieza... ¿Crees que han reaccionado de una manera diferente? A la hora de evaluarte, por ejemplo, ¿han tenido otras reacciones? Ellos no saben si realmente lo has desinfectado siguiendo los protocolos de Covid, con gel desinfectante o con algo parecido. Si lo ven bien limpio a nivel estético, ya es mucho. La señora lo limpiaba siguiendo los protocolos, bueno ella se dedica a eso y sabe como limpiar y cuales son los productos que debe utilizar. Nadie me ha dicho nada.

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

Ahora ya pasamos a la última parte de la entrevista, ¿Tu tienes relación con otros anfitriones? ¿Conoces a alguien que esté haciendo lo mismo en Airbnb? Conocía a alguien pero lo ha dejado, porque no lo podía ofrecer porque no lo estaba disfrutando él.

Final Degree Project

Lo hacían dos vecinos de la comunidad donde lo tengo yo, una comunidad donde hay varios apartamentos. No por desagrado o por disgusto con la aplicación si no porque lo disfrutaban ellos. Pero estos contactos los hiciste tú a nivel personal, no es una opción que te dio Airbnb. Sí, son los vecinos. Pero yo lo miro y veo que en la zona que estoy hay muchos apartamentos que se ofrecen. ¿Crees que sería positivo que Airbnb tuviera una opción para poder conectar con otros anfitriones? Ya sea para compartir experiencias, daros consejos... Yo creo que lo hacen, sobre todo en Barcelona, porque hay esto del community manager que hacen cosas, reuniones... yo creo que sí, se ponen en contacto y ahí comparten experiencias, ayudas... básicamente esto, para compartir experiencias y mirar como uno lo puede hacer para mejorar. Yo diría que en Barcelona lo hacen, en Menorca yo creo que community manager no hay. Pero yo recibo muchos correos que hacen las reuniones.

7. Mila (Costa Dorada, Cataluña) 16.01.2021

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Cuál es tu ocupación a parte de Airbnb? Trabajo en IT, en una empresa de IT, una multinacional. ¿En cuantas empresas has trabajado anteriormente? ¿En toda mi vida? Sí, más o menos. Diría que es la cuarta.

Actualmente, ¿con cuántas plataformas de EC trabajas? ¿Trabajo o utilizo? Bueno, ambas cosas. Trabajo con Airbnb pero utilizo, si considero bien las plataformas de EC, por ejemplo Wallapop, ¿no? Si. Pues a veces compro en Wallapop y a veces vendo. ¿Qué más plataformas hay? Podríamos considerar BlaBlaCar, Uber, Cabify... Vale, pues Cabify, Bicing ¿alomejor, también? Si... Bueno, quizá no tanto porque es una empresa que ofrece directamente las bicicletas, no son personas que tienen bicicletas que la ponen a su disposición. Pero bueno, es considerable. Bueno, pues Cabify, lo utilizo bastante. Pero para trabajar solo sería Wallapop y... Para trabajar solo sería Airbnb, Wallapop que lo utilizo más para vender que comprar.

¿Cuántas horas dedicas a trabajar más o menos en este tipo de economía? ¿En qué periodo de tiempo? Pues pon por ejemplo una semana o mensual. En Airbnb, por ejemplo, si tu alojamiento es más por semana pues puedes poner semanal, si es más por meses pon anual, como quieras. Pues en Wallapop es ocasional, obviamente, cuando hay una cosa que quiero vender. Airbnb depende de la temporada, diría que en verano trabajo más, una hora o dos a la semana. En invierno, no se, una hora en dos semanas más o menos. ¿Tienes un alojamiento de Airbnb? Sí, bueno ahora está todo

Final Degree Project

un poco paradito con el Covid, pero si lo apartamos pues sería eso. ¿Cuánto tiempo hace que trabajas más o menos con Airbnb? Estaba mirando ahora, es el cuarto año.

Aproximadamente, ¿qué proporción de dinero representa lo que ganas con Airbnb sobre tu sueldo? Sobre tus entradas de dinero, ¿qué proporción representaría? Exactamente lo que gano, ¿no? Porque hay costes también. Exacto, sí. Si quieres te digo... Un momento que hago un cálculo. Aproximado, tampoco hace falta que sea exacto. Bueno para mi también es curioso. Es poco, para mi es un 5% comparado con mis ganancias normales.

¿El trabajo que te supone Airbnb lo repartes con otros miembros de la familia, o tienes más gente que trabaje en tu alojamiento? No, tampoco es mucho trabajo porque Airbnb te proporciona la plataforma. Lo que tienes que hacer es mantenerlo en buenas condiciones en tu anuncio y organizar temas de limpieza, la llegada de los huéspedes y arreglar cualquier problema que haya, pero no es tanto trabajo así que lo hago sola y tengo las personas encargadas para cuando hace falta, una mujer de limpieza que me ayuda, si un día no puedo entregar las llaves tengo otra persona de confianza que lo hace pero no son de la familia, son personas a quienes pago para que me lo hagan.

Del 1 al 10, ¿cómo evaluarías la plataforma? ¿En qué sentido? En general, si tu le pusieras una nota a Airbnb, como plataforma, lo primero que se te venga a la mente. ¿Como anfitrión? Sí, como anfitrión, eso sí. Diría 8.

Algo más encarado a tu perfil, si me podrías decir tu edad, nivel de educación y si tienes hijos. Tengo 40 años, tengo 2 hijos pequeños y tengo estudios universitarios, bachelor degree, bueno dos de hecho.

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Por qué empezaste a trabajar en este modelo, en EC? ¿Qué es lo que te impulsó y por qué sigues trabajando en ello? Si te soy sincera, porque tenía un poco de dinero, lo quería invertir y la mejor manera para invertir se me ocurrió es comprar un piso y hacer un alojamiento a través de Airbnb. Sigues trabajando en ellos para recuperar la inversión y ¿alguna otra cosa que hayas visto? Por ejemplo, podría ser una labor social, podría ser que te impulsase el medio ambiente, ¿consideras alguna otra? No, en mi caso es solamente recuperar la inversión y un poco más por encima, a parte de esto, hay un toque personal, que es que me gusta. Siempre he querido trabajar en turismo y, bueno, no trabajo en turismo, trabajo totalmente en otra cosa. Tengo un trabajo principal y luego tengo esto como un hobby.

Final Degree Project

En general, ¿Cuál es tu opinión sobre la EC? *Pues está muy bien porque desde que llegó que nos ha cambiado la vida en muchos sentidos, podemos aprovechar más las cosas, lo revendemos, reutilizamos. Para mucha gente Airbnb, por ejemplo, es una posibilidad de ganar dinero, porque hay personas sin trabajo y para ellos es obviamente una vía para salir adelante. Está muy bien que tengamos este método de ganar dinero o reutilizar lo que tenemos, en otro sentido. Pero lo que le falta, que lo están arreglando ahora, es la legislación. Sobre esto creo que hay muchos artículos, protestas... Cuando llegó no había ninguna legislación y parecía todo bonito y bueno, pero luego aparecieron los problemas, por ejemplo, Airbnb en Barcelona que había fiestas en pisos que alquilaban y claro los vecinos... Mucho turismo y muchos problemas. Problemas de impuestos, pero es lo mismo que en Wallapop, tu vendes, pero no pagas ningún impuesto. Entonces, ahora lo están arreglando, pero yo no sé si lo están arreglando de manera correcta. Todavía no tenemos esta base de experiencia para organizarlo bien, entonces este es el problema.*

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

¿Qué te parece la manera en que se gestiona la compensación desde Airbnb? *Bueno, ¡ellos cobran donde pueden! Les cobran a los anfitriones, a los huéspedes, por los huéspedes muchas veces no lo saben, se piensan que solo ellos pagan una parte, un porcentaje, pero en realidad los anfitriones también lo pagamos. Está muy muy regulado, Airbnb no te da mucha flexibilidad en hacer algo, lo que quieras tu, tiene sus reglas, o las cumples o estás fuera. No hay flexibilidad para conseguir algo, hay varias situaciones en que no estaba de acuerdo, pero al final, después de discutir no podía hacer nada. **¿No estabas de acuerdo con el cliente o con la plataforma?** Bueno, temas con los huéspedes. Una vez el huésped lo quería cancelar, estábamos hablando y al final lo cancele yo porque él me lo había pedido. Luego Airbnb me puso una nota por la cancelación y aunque les estuve explicando, les enseñé las conversaciones, que él me lo había pedido y que no era por mi voluntad, pues nada, no había manera de lograr algo. Es un sistema, es una empresa muy grande ahora, que tiene su backoffice, tiene sus procesos de trabajo y no se desvían de su proceso para nada, esto es lo malo. Por otro lado, lo bueno, ya que es una empresa grande, es que está todo muy bien organizado, la plataforma tiene acceso a muchos usuarios. Así que tú pones tu anuncio y sale prácticamente en todo el mundo. Casi ninguna otra plataforma hoy en día, te proporciona esto. Además, el tema de registrarse, colgar el anuncio... todo es bastante fácil, no es difícil de usar a nivel de cómo está todo puesto, por ejemplo, yo sé que ahora se puede hacer en Booking también y otras plataformas, alguna española, Rentalia, por ejemplo, pero yo he intentado poner el anuncio el año pasado, pero es muy complicado todo. En ese momento empiezas a apreciar lo que te da Airbnb porque todo es mucho más fácil, está muy bien organizado. **Eso sería el punto más positivo que le darías a Airbnb, es algo que resalta en esta plataforma ¿no?** Sí. El año pasado, en tiempos de pandemia, los de Airbnb*

Final Degree Project

*salieron con un plan de rescate para algunos anfitriones. Ofrecieron varias opciones sobre cómo podían ayudar, sonaba muy bonito, pero en el momento de... yo les pregunté porqué a mi se me canceló todo y al final no estás seleccionado para nada. Es como en las compañías de seguros. **Ya, te lo venden todo pero al final no hay nada...** Al principio muy bonito pero luego ni esto, ni lo otro, ni nada... Por otro lado, el año pasado tuve una situación con un huésped que me dañó un poco el amueblado del piso y él no lo quería pagar, lo reclamé a Airbnb y en una semana me lo compensaron. Ellos tienen un seguro para los huéspedes, para situaciones así. **Tuviste que utilizar el servicio de soporte de Airbnb, ¿verdad?** Sí, exactamente. Les escribí, les mandé fotos y demás, les puse en situación, ellos hablaron con el huésped y como tiene un seguro ellos, hicieron una valoración de lo que se dañó y en una semana ya tenía el dinero en mi cuenta. **Fue una cosa ágil, ¿no? Estás contenta entonces con el soporte.** Sí, totalmente. Un proceso muy ágil que con otras empresas no pasa.*

El proceso de aceptar y rechazar huéspedes ¿qué te parece? ¿Lo usas bastante el tema este de aceptar, rechazar, seleccionar, filtrar...? Sí, solo ha habido pocas veces que he rechazado, pero sí que hay la posibilidad. Aunque ahora lo han restringido, antes podías ver más información sobre el huésped, ahora es menos. Creo que ni siquiera puedes ver la foto ni nada, pero al menos los comentarios y tal. Está bien que puedas valorar antes de aceptar, está muy bien por que miré y tenían revisiones muy muy malas, me puse en contacto con otros anfitriones que les habían escrito, para preguntar qué había pasado y me contaron cosas y al final yo también rechacé la reserva. **Te parece bien entonces este sistema.** Sí, no sé qué les parece a los huéspedes... **Ya, pero bueno yo estoy preguntando el punto de vista de los anfitriones, así que ya me sirve.**

¿Alguna vez has visto que la plataforma te informe de cambios que se produzcan en ella? Sí, de vez en cuando, pero son esos mails muy generales donde dice: "los términos y condiciones han cambiado, accede a este link para aceptarlo" y lo abres y han un texto y ¿qué ha cambiado? ¡Ni idea! Si es algo gordo, ya lo verás en las próximas reservas. Sí que han empezado a hacer de vez en cuando algunos webinars explicando algunas cosas, pero muy muy pocos, estaría bien que hicieran más. **Más formaciones para los anfitriones, ¿te refieres?** Sí, supongo que en cada país es diferente, pero siempre hay temas actuales que a los anfitriones quieren preguntar o estaría bien explicarlos, cómo aprovechar mejor, varias cosas. Ese tipo de webinars estarían bien. Hasta ahora solo he visto dos o tres, a los cuales he podido asistir a uno y también si lo hacen, estaría bien grabarlo para los que no pueden acceder. **Tener un poco más de formación para los anfitriones.** Sí, y también formación sobre legislación, que sí que lo hacen. Pero, por ejemplo, cuando empezó esto hace un año y medio en España hubo un cambio en que Airbnb empezó a proporcionar los datos de reservas a la Agencia Tributaria. Entonces se hizo un webinar para los anfitriones para explicarles esto y que a partir de entonces

Final Degree Project

*tendríamos que declarar las ganancias... Pero realmente no dieron ninguna formación, era muy general. Al final salió, que si teníamos preguntas acudiéramos a una empresa local donde podíamos llamar y nos ayudarían. Pues yo llamé, y la consulta en esta empresa, el gestor que me podía ayudar, valía 300 y pico euros... Luego dices “ya entiendo para qué han hecho el webinar, es una forma de vender servicios”. **Sí, vender un servicio adicional... Porque luego mi gestor me hizo lo mismo por 60€. En ese sentido, te dan opciones pero quizá no son las mejores o a su beneficio. Es otro anuncio al final.***

La forma en que se mide la productividad y la calidad del servicio que tú ofreces, la forma de medirlo y cómo se presenta en Airbnb, ¿qué te parece? *En general bien. Este es otro punto en el que no siempre he estado de acuerdo porque dependes mucho del huésped. Al final se le antoja y te escribe una mala nota no la puedes quitar. A mi me pasó, des del principio soy superhost y tengo 4,8 o 4,9 de valoración, hace un año y medio tuve a un huésped que vino en marzo con su familia, entraron en la vivienda, que está en la Costa Dorada en un pueblito, casi no había nadie porque en esa época la gente no viene va por ahí, tan solo la gente local. Entonces cuando llegaron preguntaron cómo alquilaba a través de Airbnb, preguntaron cómo funciona el sistema y les expliqué mucho, parecían muy majos. Tres días después se iban y luego me escribieron una nota muy mala diciendo que no habían podido dormir, que les molestaban los vecinos, un texto muy, muy... Yo les escribí preguntando que si estaba pasando algo, ¿por qué no me habían contactado? Porque yo siempre estoy disponible... **Además, ya habíais tenido mucha conversa y habíais entablado un poco una relación.** Sí, sí y de repente sale esto... Y por otro lado, en esta época no había nadie, es un pueblo en la costa y la gente va a veranear, el edificio estaba todo vacío y no había nadie ahí. Entonces me pusieron una nota muy mala y claro, contacté con Airbnb y les expliqué la situación, que siempre he tenido notas muy buenas y nunca he tenido ningún problema y que me han puesto esto y no sé de dónde viene, básicamente que me habían bajado muchísimo la valoración. Les pregunté si podíamos mirar algo, pero ellos me dijeron que no, que eso es lo que había puesto el huésped. No me arreglaron nada y perdí mi valoración de superhost por medio año, que lo recuperé luego. Pero me ha afectado mucho por un tema que realmente no entiendo, no he hecho nada mal yo, en el piso no había nada mal y el huésped en ningún momento ha manifestado que lo estaba pasando mal o que tenía algún problema. **¿No has sabido nunca por qué te ha valorado tan mal?** No, no me dijo nada más. **¡Qué extraño...!** Pero ya puede ser. **En ese sentido el sistema es un poco rígido, porque si se inventan cualquier cosa o no es del todo cierto, pues ya tienes tú la mala valoración.** Sí, dependes mucho de la valoración. Por otro lado, siempre estás dudando porque los anfitriones también dejamos nota y a veces no lo dejan todo perfecto, pero yo tampoco quiero darles mala nota y entonces no lo escribo, pero a veces dudo si debería escribir todo. Ya... **Nosotros también tenemos un Airbnb y a veces es un poco...** “Bueno, eso no lo diremos pero...” A*

Final Degree Project

veces lo escribo en las notas privadas diciendo: “No lo he escrito, pero para la próxima podríais mejorar esto, esto y esto...”

Con el Covid, ¿crees que ha cambiado alguna cosa en relación a cómo se evalúa la calidad del servicio? Por ejemplo, se mira más la limpieza, se miran más cosas así... ¿Has visto algún cambio en eso? *No he tenido muchos huéspedes, para empezar, pero en verano sí que vinieron. Con el Covid nos han hecho una formación automática, tú accedías a un training que explicaba cómo se tiene que desinfectar todo, la limpieza y tal. Entonces cuando ya habías hecho ese training, te conformabas a respetar las normas de limpieza sobre el covid y te ponían una medalla (en el perfil) diciendo “ahora en este apartamento ya están entrenados para este tema”. Cuando venían los huéspedes les explicaba que antes de que vinieran habíamos desinfectado todos los pomos, todas las cosas adicionales que habíamos hecho. Pero nunca me habían preguntado los huéspedes directamente si lo había hecho. Sus expectativas podríamos decir que no han cambiado, en ese sentido y tampoco te han valorado diferente. Por ejemplo, no se han centrado más en destacar alguna cosa de la limpieza ni gestión. No, no. Más era ya que les explicaba yo quién les explicaba que habíamos hecho cosas adicionales por el tema del Covid.*

¿Crees que la plataforma te recompensa por el buen desempeño o el buen rendimiento? *Sí, lo hace. Por ejemplo, yo he estado superhost por un cierto periodo de tiempo y me dieron un vale de 100\$ que puedo gastar en Airbnb viajando o en alguna experiencia. Así que de esta forma lo hacen, sí.*

¿Alguna vez has podido interactuar con la plataforma para dar tu opinión? ¿O alguna vez te han contactado para que des tu opinión, hagas alguna sugerencia, para que los evalúes...? *Es lo que les falta diría. A veces dicen que han hablado con los anfitriones, pero en estos años yo nunca he visto que me hayan contactado o preguntado algo para saber nuestra opinión, no sé con quién hablan o cómo eligen a la gente si lo hacen. Lo podrían hacer más.*

¿Alguna vez, antes me has hablado de los webinars, pero alguna vez has visto algún evento, que ya sea más físico, para la comunidad de Airbnb? No tanto para formar los anfitriones, si no más para establecer contacto... ¿Algún evento relacionado con los anfitriones? *Tienen como fóruns, pero están bastante inactivos, de hecho, es una cosa que me falta también. Estaría bien estar conectada en eventos o algo en grupo, pero activo. Con otros anfitriones donde poder aclarar dudas, compartir experiencias, hablar, estaría bien. Oficialmente lo tienen, pero no lo veo muy activo. Tú no has ido a ningún evento de estos. No, no he visto ningún evento.*

Final Degree Project

Antes me has dicho que lo que más te gustaba es que es una buena plataforma, que llega a mucha gente, que está bien organizada... Y ¿qué es lo que más te disgusta de la plataforma? Bueno, ¡pagar las comisiones! Entiendo que ellos también tienen que vivir de algo. Está correcto, no hay ninguna cosa así grave que me disguste, por eso la sigo utilizando.

¿Con el tiempo, has visto alguna mejora de la plataforma? Porque tu ya llevas 4 años, ¿has visto que ha evolucionado, ha cambiado algún aspecto a mejor? Van cambiando su layout de la página, pero a parte de eso no he visto ningún cambio grande. Con la pandemia tan solo has visto este tema de la formación extra para la limpieza y desinfección, pero nada más. Sí, algunas cosas salieron, como esto de las ayudas a los anfitriones, que en realidad creo que muy pocas personas eran elegibles.

ANFITRIÓN - HUÉSPED

¿Cómo crees que es la interacción con los huéspedes? ¿Qué te parece el formato de Airbnb? Pues no sé, bastante buena. Bueno Airbnb lo que te intenta prevenir siempre es que te reservan directamente. Entonces la comunicación que tienes, te van tapando, antes de que hagan la reserva, no puedes enviar ni número de teléfono, ni si tienes una página web, nada, todo se tapa, se bloquea. Pero entiendo el porqué, a parte de esto pues bien, funciona bastante bien. ¿Crees que le da un valor añadido a la plataforma este formato? Pienso que todas las plataformas tienen algún formato de comunicación con los huéspedes. Osea, no es algo a destacar de la plataforma. Yo solo puedo comparar con Rentalia, que también está el anuncio y creo que en Airbnb funciona mejor. ¿Tu crees que la relación que tienes con los huéspedes es una relación colaborativa? ¿Colaborativa en qué sentido? Podríamos decir, por ejemplo, dentro de la economía colaborativa el anfitrión y el huésped pueden intercambiarse, una vez eres huésped y luego eres anfitrión porque tienes este alojamiento, ¿ves algún tipo de colaboración en el sentido de que, para mí por ejemplo sería que te dan algo a cambio, que hay un intercambio de bienes, alguna cosa? Bueno, en general sí, pero hay muy pocas veces que sería el mismo huésped y anfitrión, normalmente no pasa, pero en general sí todos somos anfitriones o huéspedes en algún momento. Yo también utilizo la plataforma. Luego hay un aspecto privado, por ejemplo, yo he tenido con muchos huéspedes que cuando se iban o cuando llegan yo siempre les dejo una botella de vino, fruta y tal, y ellos cuando se van también me dejan a veces una caja de bombones, algún regalito. Más cortesía que colaboración ¿quizá? Sí, sí.

Ya me has explicado antes que tuviste una mala experiencia con el tema del feedback, pero en general ¿el sistema de feedback te parece bien, o es demasiado rígido en ese sentido? La idea me parece bien, porque te ayuda si hay algún problema

Final Degree Project

pues puedes rechazar la reserva si ves un mal feedback, pero claro es muy rígido en el sentido de que una persona si se le antoja puede destruirte la valoración y no puedes hacer nada. Quizá dependes mucho de esa persona, igual que ellos de nosotros, supongo.

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

Ahora pasamos a la última parte, que sería la relación con otros anfitriones. ¿Has tenido la oportunidad de interactuar con otros anfitriones? Solo un par de veces, cuando preguntaba sobre las evaluaciones malas de los huéspedes. ¿Y cómo has contactado con ellos, a través de la plataforma? Sí, a través de la plataforma tu ves que han puesto una mala revisión y puedes enviarles un mensaje a los anfitriones y preguntar, les digo que tengo una reserva y que he visto su comentario y que si me podrían comentar algo más y qué había pasado. Normalmente contestaban, estaba muy bien. Entonces podemos decir que sí que hay una opción para interactuar con anfitriones. ¿Crees que debería haber más interacción o más opciones? ¿Te gustaría? Sí, lo que te dije antes, tienen los fóruns de interacción, pero no son muy activos. Para mí estaría bien que hubiera más vida. ¿Con qué objetivo, por un lado tenemos que te expliquen cómo ha sido el anfitrión, pero crees que también sería interesante para compartir experiencias, para dar recomendaciones...? Sí, exactamente. Para compartir experiencias, dudas, preguntas o consejos. Porque muchas veces que tienes preguntas el único sitio para preguntar es atención al cliente de Airbnb, pero a mi a veces me gustaría preguntar a otros anfitriones. ¿Te gustaría que fuesen de tu zona o podría ser de cualquier parte del mundo? ¿Crees que es algo a destacar? No, de la zona porque la mayoría de preguntas las tienes sobre cosas que son de la zona. Una cosa sencilla, por ejemplo, yo tengo una persona que me ayuda con la limpieza, en la zona donde tengo el apartamento, imagínate que esta persona se va, hay muchos apartamentos de Airbnb, ¿por qué no podemos organizarnos todos y mirar algunas personas que nos puedan ayudar haciéndonos la limpieza a todos?, o alguien que me pueda recomendar una persona nueva. Cosas así estarían muy bien.

TRANSCRIPTS GLOVO - UBEREATS INTERVIEWS

8. Ramón (Sabadell, Cataluña) 04.03.21

Para empezar, queríamos preguntarte un poco sobre la información básica de tu perfil. ¿Cuál es tu ocupación actualmente? ¿A qué te dedicas? Soy dentista, odontólogo.

Final Degree Project

¿Anteriormente, a parte de con Glovo, has trabajado con otro tipo de plataformas de EC, P2P...? ¿Alguna cosa así? Por ejemplo, Airbnb, Wallapop... No, bueno Wallapop sí lo he utilizado, pero no. Vale, pero no te has dedicado a ello.

Quando estuviste trabajando con Glovo, ¿cuántas horas le dedicabas al día o a la semana? Depende, porque al principio cuando entras te dejan solo unos horarios en concreto. Entonces al principio quizá eran 2 horas al día y realmente al final quizá 3, pero no mucho más.

Quando estabas trabajando, ¿Cuánto dirías que era tu entrada de dinero? ¿Te dedicabas a alguna otra cosa durante ese tiempo? ¿Qué proporción representaría? Yo sólo trabajé de Glover durante el confinamiento. Si, el primero. Cuando estábamos encerrados. La historia es que un amigo mío justamente trabaja en Glovo y me dijo que si era autónomo tengo la posibilidad de pedir el material y puedes salir a la calle cuando todo el mundo quería salir. En realidad, yo lo utilicé para poder salir un poco de casa porque soy bastante hiperactivo y entonces me movía. En realidad, utilizaba eso para moverme por la ciudad y bueno, si ganaba algo de dinero bien, pero en realidad no era mi primera necesidad. Vale, osea no suponía una gran entrada de dinero para ti. No, no, realmente trabajaba dos horas al día y quizá ganaba... la hora quizá no llegaba a 10€.

¿Pero alguna cosa más? Si fuese no solo por el confinamiento, ¿tú harías algún tipo de trabajo así? Simplemente por el hecho que es una EC o cosas de éstas. A ver, sí que tiene algo muy bueno y es que tú puedes organizarte como quieras. Yo sé que es un tipo de economía y un tipo de trabajo que desde fuera se ve y se critica mucho, pero también encuentro que tiene unas cosas buenas, que trabajas cuando quieres y te organizas como quieras, depende de cada persona cómo se lo organiza. Yo en mi caso tenía el 100% de las horas libres, pero si quieres tener un trabajo y ganar algo más de dinero, es una opción. **Realmente si no hubiese sido por el confinamiento tu no lo hubieses hecho.** No lo creo, yo he estudiado otra cosa y me dedico a lo otro.

¿Cómo evaluarías la plataforma del 1 al 10? ¿Qué nota le pondrías según tu experiencia? ¿La aplicación o la empresa en general? Bueno, ambas cosas. La aplicación, supongo que ya lo sabéis que está organizada para que los que llevan más tiempo ahí tengan muchas más facilidades que los que acaban de entrar. Mi caso fue que de golpe entré, entonces solo podía trabajar de 8 a 10 de la noche, que era cuando había más servicio de comida a domicilio. En este caso mi valoración de la aplicación sería un 8, del 1 al 10, porque está bien organizada y te avisa de cómo lo tienes que hacer y es muy intuitiva. **¿Y a nivel de empresa?** A nivel de empresa la verdad es que visto desde fuera explota un poquito al trabajador y hace que tengas un poco el concepto de que cuanto más trabajos y más trabajos con nosotros y más te lo curres, a peores horas trabajos tendrás

Final Degree Project

*mejores horarios. Además si llueve cuando nadie quiere trabajar, pues si tú trabajas aún te pagan más. Es una manera de intentar engancharte para que intentes trabajar mucho y si dejas de trabajar pierdes como alguna reputación que había o algo así. Es una bola para que nunca lo dejes cuando has llegado a unos puntos altos. **Es un poco recompensar según el sacrificio la visión ésta.** Sí, que no puedes llegar y de golpe trabajar 10h al día, la aplicación no te deja. **¿Crees que eso de enganchar al empleado es como su sistema de lealtad para los riders? ¿Para que le sean fieles un poco, para que sigan en la empresa? ¿Crees que es un poco su sistema?** Bueno yo creo que es más para que quien es experto y hace las cosas fáciles y rápido, pues sí engancharlo. Lo que pasa es que luego la gente que se dedica a esto normalmente, o por lo que me decía la gente, trabajan en una, dos o tres incluso a la vez. Con tres cuentas diferentes, no sé hasta qué punto para la empresa esto es bueno porque entiendo que los envíos son más lentos si trabajas para dos a la vez. **¿Para dos a la vez te refieres a la misma plataforma?** Trabajaban para Glovo y para JustEat a la vez, o a veces tenían dos móviles con dos cuentas de Glovo a la vez. Incluso un día conocí a uno que trabajaba con 4 diferentes, porque durante los tiempos de espera se iba de un sitio al otro. Esto en Barcelona es imposible. Yo que soy de Sabadell, quizá es un poquito más pequeño e ir de un sitio a otro en principio no es tan largo.*

¿El tema de la compensación, a nivel de la plataforma, crees que está bien hecho?
*¿Compensación económica? Si. Hombre, no. La verdad es que pagan muy poco y muchas veces la aplicación y la empresa ratea en según qué cosas. Por ejemplo, una vez un Glover me contaba... porque yo como era una experiencia nueva le preguntaba a todo el mundo por su situación, y me decía que un día trabajó bajo la lluvia durante dos horas para que le pagaran un plus de lluvia y hasta le ratearon eso y no se lo pagaron. En ese caso, yo creo que sí, está mal pagado. En estas situaciones tipo ésta, que no pagaron... **¿Crees que hay un sistema para contactar con la plataforma?** Sí, sí lo hay, para lo que quieren, que es para que los pedidos sean rápidos, responden muy rápido y son muy efectivos. Para esto de la lluvia y tema de pagos realmente no llegué a ponerme en contacto con ellos, pero por lo que me habían contado pues sí que cuesta un poco que te hagan caso por el tema económico.*

Entonces, la sensación de que estás protegido por una empresa tampoco está. No hay un vínculo. *No, no, para nada. Eres tú solo y si te pasa cualquier cosa ya te las arreglarás. A ellos lo que les importa es el pedido, si llega de un punto a otro, da igual lo que te pase.*

A nivel de las entregas, ¿tú puedes decidir si aceptar o rechazar un pedido? Uno que no quieras hacer porque está muy lejos, por que no te convence... *Sí, que puedes. No lo recuerdo bien, pero sé que si cancelas dos en poco tiempo te penalizan, y la manera*

Final Degree Project

muchas veces es no dándote pedidos. Si te has portado mal, otros van por delante de ti y tienes menos reputación por lo que vas a poder elegir menos franjas horarias donde inscribirse para trabajar. Es como que el rechazo está castigado, por así decirlo. ¿El buen desempeño también está recompensado? Sí, de hecho, no lo recuerdo bien, pero creo que había 3 o 4 puntos en los que tú tenías una valoración. Uno era la amabilidad con el cliente, otro era la amabilidad con el establecimiento, si no les ponías prisas, si los tratabas bien, y otro era la velocidad de entrega y había otro más que no me acuerdo. Todo tenía unas notas y con éstas se hacía como una media y te daba tu nota. A partir de ahí, el número de pedidos que habías hecho sumaban una puntuación. No sabría decirte cuál era, pero era como hasta 100 y creo que tenía 90 porque no tenía nada negativo en todo lo otro, pero del 90 al 100 son cantidad de pedidos que tienes que hacer y ya está.

¿Es fácil entrar en la plataforma? ¿No te piden muchas cosas? Es muy sencillo, de hecho, yo aluciné. Claro, yo ya soy autónomo de por sí, por eso lo hice. Creo que llamé un jueves y el lunes ya tenía la bolsa de Glovo, un cargador y un soporte para el móvil para la bicicleta. Pero la bicicleta es tuya. Sí, la bicicleta es tuya. De hecho, este amigo mío que trabaja en Glovo, justamente trabaja en la organización de la distribución de pedidos según si vas en bicicleta, en moto, en coche o como vayas. Se ve que hay mucha gente que pone que va en moto, pero en realidad va en bici para que le den pedidos más lejos o al revés, para que se los den más cerca. Dependiendo del vehículo que lleves, te llevan a un sitio u otro, y al rider le conviene una cosa o la otra. En realidad, lo que conviene es hacer muchos pedidos muy cerca, por lo que la gente que va en moto pone en la aplicación que van en bici. ¿Entendéis? Claro, así van mucho más rápido. Claro, tu a lo mejor cobras 3€ de base del pedido y luego pues 15 céntimos cada km, me lo invento, no lo sé seguro. Está mucho más pagado solo el cogerlo y dejarlo que no que te hagas toda la ciudad en bici. Quizá te puedes estar en Barcelona media hora de una punta a la otra. De hecho, cuando estuve viviendo en Italia, me fijé que había muchos riders que cogían el metro o el tren para salir a las afueras. No sé si eso formaba parte de su ruta o no, pero es algo que me pareció muy curioso. No sé si en Barcelona también pasa. En Barcelona, la otra cosa que se tiene que tener en cuenta es que a ti se te asigna un pedido dependiendo del sitio donde estés ahora. Yo aquí en Sabadell por ejemplo, sí que es verdad que vivo en el centro, entonces todos los establecimientos, bares y restaurantes los tengo relativamente cerca. Pero si viviera en las afueras, como aquí están todos los bares y restaurantes y normalmente la gente que lo pide es cercana a los bares y restaurantes, pues la gente si trabaja a las 21.00h, pues a las 20.30h coge y se va hacia allí y a la hora que empieza a trabajar, le detecta la aplicación que está en el centro, de esta manera tienes "pedidos de mayor calidad". Es interesante. Alguna vez también me habían explicado que hay gente, por ejemplo de Barcelona, que va a trabajar a otras ciudades porque Barcelona hace una cuesta muy grande entonces si vas en bici... cuenta por km pero no realmente que te estás subiendo hasta el Tibidabo, por ejemplo.

Final Degree Project

Yo entiendo que los riders tienen un poco de compañerismo entre ellos, porque has dicho que uno te ha contado una cosa, el otro otra... Parece que no hay tanta conexión con el cliente, pero entre riders sí, hablan un poco, al menos hay un poco de comunidad. Sí, la verdad es que a mi me hacía mucha gracia y realmente me mantenía un poco activo porque cuando te esperas a que saquen las comidas de los restaurantes, lo que haces es hablar con los otros riders. Ellos te explican trucos de la aplicación o lo que hacen ellos. Mucha gente no es ni autónoma, si no que mi primo es autónomo y cojo su cuenta de autónomo y me doy de alta yo. Varias veces sí que sé que la aplicación o la policía había pillado a gente que no era autónoma y estaba trabajando en nombre de otro. De hecho, creo que JustEat o Deliveroo, una de éstas, hubo una época, me contó un amigo, que cuando entrabas a la aplicación o según en qué momentos hacía hacerte una foto automáticamente para comprobar que eras tu y no otra persona. Realmente esto de que lo lleve otra persona es algo que hacen mucho, pero cuesta de evitar para las empresas. ¿En Glovo hay algún sistema? Cuando yo estaba no. Lo único es que solo lo puedes tener en un móvil, no puedo tener la aplicación con mi cuenta y mi hermano, por ejemplo, la aplicación con su cuenta. No nos podríamos dividir el trabajo, pero seguro que hay alguna manera informática, no tengo ni idea.

Para trabajar allí necesitas ser autónomo, entonces ¿cómo lo cobras? Para ser autónomo aquí en España, al principio es relativamente barato, son 50€ al mes, pero a la que pasa un año y dos años... Yo que hace ya como tres años que soy autónomo, creo que pagas como 300€ al mes, al principio sale a cuenta porque pagas muy poco, pero después tienes que realmente trabajar muchas horas. Darse de alta como autónomo es relativamente sencillo, no tiene ninguna complicación, lo que pasa es que tienes que ir pagando y no puedes ir dándote de alta y de baja cuando quieras.

Cuando empezaste en Glovo, a parte del material y todo eso para trabajar, ¿te dieron alguna formación? Sí, te envían unos vídeos y te dan esta formación. Pero es básicamente para que sepas cómo funciona la aplicación y cómo es su manera de hacer, cómo coges las horas y cómo gestionarla. El tema del dinero, ahora que me acuerdo, te cobran por el material que te han regalado, te lo cobran quitándotelo de los primeros pedidos. Creo recordar que eran como 60€ todo el pack. Entonces tú tenías que trabajar 60€ que te los quitaban del primer pago, o algo así. ¿Y luego te lo devuelven si lo devuelves? Yo no he llegado a devolverlo nunca, lo tengo aquí en casa. Pero que sí que se puede devolver y te dan un dinero, pero no lo he hecho.

Como decía Anna antes, a nivel de comunidad dices que os hablabais y demás cuando estabais esperando los pedidos. Pero desde Glovo ¿os ofrecen algún tipo de network, algún evento, algo para conoceros? ¿Crees que sería importante que hubiese un poco de comunidad establecida entre los riders? Pues no ofrecen nada y

Final Degree Project

*la verdad es que a diferencia de otros trabajos, no creo que sea muy importante que te conozcas con los otros. Justamente este trabajo te da libertad y es muy autónomo, estás tú solo con el pedido y vas de un sitio a otro. Normalmente en las ciudades, yo creo que coincides con la misma gente. Por ejemplo, aquí en Sabadell siempre me encontraba a la misma gente, no se en Barcelona o ciudades más grandes, quizá no te conoces. De hecho, conocer a otra gente, para la empresa solo sirve para que hagan triquiñuelas para jugar con la aplicación o conseguir cosas mejores. No sé si les conviene. Como trabajador tampoco creo que sea algo... Osea, ya te los encuentras tú mismo porque al final toda la gente acaba yendo a los mismos restaurantes. **Si quieres comentar alguna cosa de tu experiencia, quieres saber alguna opinión de tus compañeros... ya sale solo, no hace falta una red.** Si, si.*

¿Alguna vez has podido contactar con la plataforma, o ellos te han contactado a ti, para que les des tu opinión? *Sí, pero justo cuando dejé de hacerlo porque ya nos desconfiaban, se pusieron en contacto y me preguntaron por qué lo dejaba y que habían detectado inactividad en mi cuenta, pero ya está. No se preocupaban por mí, si no por los pedidos que yo hacía. **Ni por tu opinión en general.** No, nadie me preguntó nada. Solo mi amigo que justo trabaja en eso y me preguntó qué hacen los riders que yo pueda evitar, porque al final ese es su trabajo: desarrollar la aplicación para intentar conseguir estas cosas.*

A nivel de los clientes, ¿cómo es la interacción con ellos? ¿Cómo es la relación? *Depende mucho, yo justamente tuve la relación al principio de la ola del Covid y la gente estaba muy asustada por lo que el protocolo que tenía Glovo era que llamaras, dejaras la bolsa dentro del ascensor y ellos llamaban el ascensor y ya está. Entonces al cliente casi casi ya no lo veías nunca, solo si era una casa o un bloque de pisos un poco diferente, pero casi no le veías nunca. En principio, antes de que yo entrara cuando no había el Covid, sí que el cliente tenía que firmar que había recibido el producto y aquí (cuando yo trabajaba) apretabas que lo habías enviado y ya está, lo dejabas y apretabas. A veces no había ni interacción con el cliente. **Entonces no hay ningún tipo de relación colaborativa ni nada por el estilo.** No, como en todo hay gente más agradecida que otros.*

Antes has dicho que ellos te dejan un feedback, los clientes. Una vez han recibido su pedido te dejan un feedback. *Sí, no te lo dicen a ti. Creo que no recibes exactamente de qué pedido hay mala nota pero hay un apartado que es la puntuación que te ha dado el comprador. No lo sé porque nunca tuve una mala valoración, siempre fue todo bien y nunca me pusieron mala nota. **¿Pero crees que sería algo interesante que tú pudieras saber exactamente qué te ha puesto cada persona?** Sobre todo, creo que al principio, que es todo más nuevo y quizá no sabes qué has hecho mal o qué has hecho bien. Sí, la verdad es que como en todo, se agradece saber la opinión de tu cliente. Al final si tu cliente*

Final Degree Project

*está contento con lo que le has llevado o lo rápido que has ido pues bien. Lo que pasa es que aquí entra mucho el trabajo del establecimiento que te sirve la comida. Yo por ejemplo a veces el cliente lo pide a las 21.00h y lo recibe a las 22.30h, una hora y media más tarde, quizá porque el establecimiento ha tardado en dártelo, tu trabajo puede haber sido bueno y el cliente solo ve que se lo has llevado tarde. **Sí, al final está cansado o cabreado... ¿Tu le das una valoración al cliente o al establecimiento?** No, esto realmente es un problema porque le dan toda la importancia al cliente, al trabajador no le preguntan si está a gusto. Si hay un cliente que te ha tratado mal o ha dicho algo mal, tu no tienes la opción de valorarlo a él, que se debería.*

Parece que es un trabajo que no tiene ningún atractivo. *El único atractivo es que lo puedes hacer cuando quieras, puedes salir de casa y hacerlo. Realmente muchos de los trabajadores con los que yo interaccionaba estaban muy orgullosos de ser glovers. Incluso a veces, para mi era todo un mundo nuevo, pero hasta me “chuleaban” de lo que ganaban siendo glovers. Yo no decía nada, me callaba mi situación, pero es como que entre ellos hay unos niveles, quien trabaja más y gana más está muy bien valorado. Tienen ellos mismos su jerarquía. **Es un mundo.** Sí, sí.*

No sé si quieres comentar algo más pero por nuestra parte ya estaría. *No, mi experiencia es corta, pero creo que ya lo he explicado todo.*

9. Anthony (Valencia, Spain) 15.04.21

Para empezar, queríamos saber un poco sobre tu perfil, estás trabajando en UberEats, cierto? *Sí, trabajo para UberEats. **¿Aparte de esto, te dedicas a alguna otra cosa?** También estudio comercio, hago un curso de formación y me dedico a lo que son los videojuegos, gaming, streaming básicamente. Es por eso que tengo las luces led y todo esto. **Sí, ya lo he visto y he pensado que seguramente hacías alguna cosa de streaming. ¿Con esto también ganas dinero? Aparte de ser un hobby, seguramente, ¿también tienes ingresos de esto?** Claro, recién lo estoy haciendo de manera profesional ya esto, como para poder financiar aquí. Siempre me he dedicado a videojuegos y cosas así. Así que ahora lo estoy haciendo con más acceso aquí en España. **Anteriormente, ¿has trabajado en alguna otra empresa?** Aquí en España no, no he tenido la oportunidad de trabajar. Tengo los documentos, pero no he tenido la oportunidad de trabajar en algo. La manera más rápida para nosotros, los emigrantes, que queremos trabajar es el del delivery. **Porque, ¿dónde vives ahora?** Actualmente vivo en Valencia. **Allí es donde estás trabajando para UberEats, ¿no?** Sí, trabajo en UberEats desde hace un par de meses. **¿De dónde vienes?** Yo soy peruano-venezolano y aquí en España llevo 16 meses.*

Final Degree Project

¿Ahí trabajaste de alguna otra cosa? Yo tengo estudios de administración, trabajé 3 años de recepcionista en un Hotel y por el tema de migrar pues... **Ahora mismo solo estás trabajando con UberEats, ¿verdad?** Sí, al principio estaba trabajando en limpieza, obras... Pero tengo un problema lumbar y se me dificulta un poco. UberEats ha sido la manera más rápida para poder costear algunos gastos. **Más o menos, ¿cuántas horas le dedicas a trabajar en UberEats?** Al comienzo, tenía mucha ilusión y le dedicaba muchas horas, de las 12 a las 22.30, hasta el último pedido que pueda haber que a veces puede ser hasta a las 23. Pero luego he ido bajando, cuando vas viendo a qué horas hay más movimiento y te lo vas distribuyendo. Pero de 8-9 horas no baja. **También me has dicho que te dedicas al streaming y alguna otra cosilla, entonces lo que ganas de UberEats, más o menos ¿cuánto representa sobre tu total de ingresos?** Yo he tenido que mudarme porque cuando llegué sí que podía más o menos costear. Ahora con todo esto de la pandemia me ha costado mudarme a un lugar donde pago muy poco y con los ingresos de UberEats puedo sobrevivir y costear algunas cosas. **Casi dirías que representa el 100% de tus ingresos, es con lo que más ganas, ¿no?** Sí, es mi ingreso, porque realmente con lo que es el streaming no. Para poder recibir pagos con lo que vienen a ser las colaboraciones y todo eso necesitas mucho más apoyo, lo mío ha comenzado recientemente y no tengo acceso. **Osea, que ahora mismo es el 100%.** Sí, ahora mismo es mi único ingreso. **La plataforma, ¿cómo la evaluarías del 1 al 10? 10 que la valoras muy bien y 1 que la valoras poco.** Yo creo que la valoraría con un 9 en realidad. Tengo problemas básicamente con lo que es el GPS, a veces no es la ubicación exacta, no es que nosotros nos tengamos que fijar en la dirección para ponerlo en Google Maps, si no que tenemos un Mapa y a veces el punto no es exacto. **Entonces seguramente llegas bien, pero luego tienes que encontrar el piso...** Sí... Entonces si te manda la ubicación de la aplicación, es la que ellos escogen o ponen, la entrega es entonces en ese lugar, pero en realidad está mal y son dos puertas al lado y cuando te mueves la aplicación te registra como que te estás yendo. Si llegas a la puerta del cliente pero resulta que es una calle más abajo y me muevo, la aplicación me dice que estoy fuera del rango y algunas veces le he dicho al cliente que se tiene que acercar al punto porque es el que me manda UberEats. Si yo avanzo hasta la puerta del cliente y entrego el pedido, sale en la aplicación que el pedido no ha sido entregado en la puerta de la casa. Entonces hay un problema en el GPS. **¿Eso te penaliza?** Sí, muchas veces hay que estar justificando por qué motivo no se entregó en la dirección exacta, escribir o incluso tomar una foto a veces. **¿Hay algún sistema para medir la productividad y la calidad de vuestro servicio?** Recibimos como un porcentaje más si llegamos mucho antes de lo calculado, entonces algunos sí que le echan más caña para llegar más rápido. Si llegas antes tienes una mejor calificación del mismo cliente y del centro donde recoges el pedido. Si tu calificación va bajando por demoras, etc... pues los pedidos también van bajando. Entonces ya no recibes lo mismo.

Final Degree Project

Te quería preguntar un par de cosas sobre tu perfil, para poder comparar luego. ¿Me podrías decir tu edad, nivel de estudios y si tienes hijos? Sí, tengo una niña de 3 años, tengo 30 años y tengo estudios universitarios de administración. Perfecto, gracias.

Ahora ya pasaremos a ver tu opinión sobre la economía colaborativa en general, no tanto de UberEats, si no también de otras plataformas como serían Glovo, Airbnb, Wallapop... todas estas plataformas digitales. Lo primero sería, ¿por qué empezaste a trabajar en este tipo de modelo de negocio?, ¿qué es lo que te impulsó? Básicamente porque es lo más rápido. Para abrir una cuenta en Glovo o UberEats hay que darse de alta en los autónomos, pero la mayoría de nosotros, los migrantes, no tenemos la facilidad de tener la mayoría de residencia. Yo tengo permiso de trabajo por el tema del asilo, pero no puedo darme de alta en los autónomos, que es lo que hubiera hecho si tuviera residencia. Así que lo que normalmente hacemos es alquilar cuentas de personas que sí que son autónomos. Nosotros pagamos su seguro social y ganamos el porcentaje. Yo por ejemplo pago por semana 50€, lo que yo trabajo en la semana le descuento 50€ y le pago al chico. Normalmente es el 30 o 40% de lo que puedas ganar en general. ¿Eso crees que lo hace la mayoría de gente que trabaja en este sector? Creo que tranquilamente podría hablar de un 90%, este tema se ve tanto porque casi todos los que estamos metidos somos migrantes, la gente joven española es el mínimo. Me junto con tantos por que la mayoría esperamos en el mismo lugar de concentración y somos muchísimos. Casi todos somos extranjeros y todos alquilamos cuentas, no creo que ninguno sea autónomo. Quizá me salgo un poco del tema, pero la mayoría entonces debéis estar en contra de la reforma que quieren hacer en este sector. Se habla que mucha gente quiere ser empleado de la empresa, no autónomo. Entonces la mayoría de la gente migrante que está alquilando cuentas preferiría seguir con el modelo actual, ¿no? Lo que pasa es que depende de lo que nos soliciten, obviamente me gustaría ser parte de UberEats. Por ejemplo, yo me he accidentado y he estado una semana fuera de UberEats descansando y no me costaron nada. No tengo una seguridad si me pasa algo. Por ese lado me gustaría, pero para ser empleado de UberEats me van a pedir algunas cosas que no vamos a poder tener. Yo tengo permiso de trabajo, pero de la gente que conozco la mayoría no tiene. Algunos están irregulares, otros a la espera... Es la manera más fácil para tener un tipo de ingreso.

Ahora te voy a preguntar sobre la plataforma.

¿Qué te parece la compensación económica y la manera que tiene UberEats de gestionarlo? En la app puedes pedir la manera en que quieres hacer el delivery, ya sea en coche, moto o bicicleta. La mayoría se ponen en bicicleta por que el margen máximo son 5km, si pones en moto te pueden poner 10km y es mucho más. Pero es el mismo margen el que ganas, 4-5€. Me pasó muchas veces al inicio cuando no sabía cancelar

Final Degree Project

*pedidos o tenía miedo de tener menos calificación, porque al rechazar un pedido te va en contra. Entra el pedido y está muy lejos, pero claro si lo rechazo voy a tener mala calificación y no me van a entrar muchos pedidos... Entonces a veces he tenido que manejar 4 km o 6 km y no son los que me corresponden porque en bicicleta son menos de 5km. Pero hay gente que va en moto y pone que va en bicicleta para tener la facilidad y ganar lo mismo. **Así que tú puedes decidir si hacer una entrega o no.** Sí, pero nos pasa muchas veces que cancelamos un pedido por la distancia y después ya no te entran más y te preguntan por qué, no sabes si es por la reacción de la app o la decisión que ellos toman...*

***¿Alguna vez has tenido que contactar con la empresa por que has tenido algún problema? Al ser una cuenta alquilada, quizá no tanto, no lo sé. Pero, ¿alguna vez has tenido un problema con la plataforma y has podido contactar con ellos? Sí,** actualmente la cuenta que yo tengo es de un chico y nos parecemos, y para entrar en la app tienes que tomarte una foto para abrirla. El chico con mascarilla y yo somos muy similares, entonces lo abro. Pero en problemas en que el celular se me apaga o reinicia y ya no sale el pedido, entonces cuando llamo al registro para que te puedan ayudar son horas y el celular suena y suena, pero nunca te atienden. No hay una buena comunicación con ellos. Ir a la oficina es demasiado para un pedido. **Claro, entonces te baja la calificación etc...** A mi me ha pasado dos veces y el cliente, si tiene el tiempo, llama al número que sale en la cuenta, pero al no ser mía, la otra persona me llama a mi... así estamos. El mismo propietario cuando ha ido a buscar al soporte no ha recibido una atención rápida. **Eso es un aspecto que podrían mejorar.** Sí, porque nosotros no tenemos mucho tiempo. Tenemos pedidos en espera... El tiempo cuesta bastante. **Así como dices que hay este tipo de penalización si rechazas pedidos, si vas tarde... ¿Hay también una forma para premiar el buen desempeño? ¿Hay alguna fórmula? ¿Siente que te están valorando el buen trabajo cuando lo haces bien?** Hay campañas, más en los fines de semana te ponen como desafíos y recompensas. Por hacer 5 viajes te dan 10€ más y cosas así. Pero es lo mínimo, solo los fines de semana. Una pequeña motivación. Pero no, como la cuenta no es mía, no recibo nada personal que yo sepa, seguramente el propietario reciba algo... desconocemos mucho sobre ese tema.*

***¿Cuántos meses dices que llevas en la plataforma?** Ya hace 4-5 meses. **¿Has visto que haya habido cambios o mejoras?** Mejoras no, y cambios tampoco. Es lo mismo.*

***Lo dudo, pero, ¿la plataforma organiza algún tipo de evento para los riders? ¿Hay algún tipo de encuentro o formación en los que hayas podido conocer otros riders a través de la empresa? No tanto con el contacto que puedas tener al coincidir todos en el mismo McDonalds o en el mismo punto, si no más a través de la plataforma. ¿Os han organizado alguna cosa?** No hay nada, ni siquiera una formación sobre el tema.*

Final Degree Project

*No te piden ni siquiera experiencia. Te mandan a la cancha y te dicen que leas unas cosas. **Realmente cuando tu te descargas la app no hay nada para formarte.** No, como mucho te explican lo que vas a tener que pagar y lo que supuestamente vas a ganar. Después no hay una formación y mucho menos una interacción entre empresa y cliente. **¿El tema de la bolsa te la tienes que comprar tu?** Sí, cuando te das de autónomo, bueno el propietario, y tienes que buscar tu bolsa. Hay gente que tiene varias cuentas. Lo recomendado para la gente que se dedica al 100% a esto, es tener 2 o 3 cuentas, de UberEats, Glovo o las demás.*

***¿Cómo es la interacción con los clientes?** Es una sorpresa en realidad. Siempre que he trabajado en atención al cliente me he encontrado con personas muy diferentes. No te voy a negar que al ser joven me han pasado muchas cosas y me han hecho algunas propuestas. Por lo general me ha ido bien, respeto que es mi trabajo. Voy, dejo mis cosas y ya, pero hay muchas personas que tienen fantasías o cariño con la gente que hacen delivery. Me he llevado alguna que otra sorpresa. **Interesante...** **¿Crees que la relación con los clientes llega a ser colaborativa?** Sí, yo por lo menos trabajo en la misma zona y me ha pasado muchas veces que me los he encontrado fuera y se ha hecho una buena amistad. **Respecto al Covid, aunque no has trabajado antes del Covid, ¿crees que la gente tiene unas expectativas diferentes en cuanto a tu servicio?** Yo trato de tener un poco de distancia, sin ser descortés. Yo creo que para ellos es más seguro. Me ha pasado muchas veces que el cliente me ha dicho que no entre ni suba porque ha dado positivo y que les deje el pedido en un sitio. Igual uno toma precaución, pero cuando te dicen eso es como que vas con más cuidado, lo dejas en el ascensor y ya. **A nivel de feedback, ¿los clientes tienen la oportunidad de decirte que les ha gustado algo, dejar una evaluación?** **¿Puedes ver el feedback que te dejan?** Sí, te dejan propinas. Creo que recibo una buena cantidad de propinas, mi cuenta está sobre 99% en aprobación. De hecho, cuando me dieron la cuenta estaba muy baja y me ha subido la calificación, hay buenos pedidos y es por eso que me he puesto un margen de horario y no me mato todo el día porque ya no lo veo necesario. Pero me dejan propinas. A veces las propinas son más de lo que puedas hacer en el viaje. Puede ser que el viaje sea 3€ y la propina sea 5€. **¿Te lo dan a través de la plataforma?** Sí, te llega una aplicación de que te ha llegado una propina y les puedes agradecer, les mandas un mensaje. **¿Nunca te dan en metálico?** Sí, algunas veces me han dado monedas o botellas de agua. Algunos están un poquito preparados. Básicamente algunos que trabajan y piden delivery te dicen que no subas con la bicicleta, te dejan una botella de agua... Por lo general la gente que escogemos trabajar en UberEats no lo hacemos porque nos gusta, si no porque es lo único que tenemos de alguna manera. Simplemente con una bicicleta podemos trabajar. **Claro, es lo más ágil y fácil de encontrar al principio.** Sí, es lo más rápido.*

Final Degree Project

Con los otros riders, has dicho que la interacción se da porque os juntáis todos en los mismos puntos de recogida. Exacto. ¿Cómo es la relación? Es grata, tratamos mucho del tema y siempre cuando vemos que alguien es nuevo tratamos de darle ánimos. Por lo menos yo cuando he entrado he recibido bastante información, porque yo no sabía mucho de esto. Entre nosotros nos damos información. A veces, nos damos los puntos exactos de los restaurantes a los que tenemos que ir, entre nosotros nos ayudamos. Esto que dices de los tips, que te ayuda bastante a formarte al principio, ¿crees que sería interesante que la empresa creara algún tipo de evento o algo para que ya desde el principio pudieras quedar con ellos, hablar, que te formen...? Una formación así más de trabajador a trabajador. ¿Crees que sería interesante? Claro, yo creo que sí. Hasta para los mismos propietarios que sacan una cuenta, les haría más ganas de trabajar ellos mismo. Como nosotros no somos propietarios no sé si nos permitirían ser parte de tales eventos, nosotros nos sentimos súper excluidos en ese tema. Todo lo que pueda salir de manera legal para los socios (propietarios), a nosotros nos tienen excluidos. Si salen premios o así, no va a llegar a nosotros, va a llegar a los propietarios. A mi lo único que me notifica la app son el ingreso del pedido, cancelarlo, las propinas... pero cosas directamente de UberEats no va la app, va quizá a su correo de mail. Siempre que tiene que completar alguna cosa les llega directamente a ellos. Nosotros no vemos el beneficio. Es como que al final no formáis parte de la comunidad a nivel legal, sois vosotros la comunidad pero claro... Claro, la mayoría trata de que nos hagamos pasar por ellos, como si fuéramos los propietarios pero en realidad no es así. Hay gente que trabaja de otra forma.

Por mi parte esto sería todo, no se si Anna tienes alguna otra pregunta. Sí, tengo una duda. Dices que está bastante satisfecho y das un 9 a UberEats, pero luego cuentas estas historias que realmente es complicado ganarse la vida, hay otras cosas, luego la empresa no se encarga de los accidentes... ¿En qué estás satisfecho realmente de trabajar con la plataforma? El formato de la app y el método de poder trabajar yo le pongo un 9 porque con lo que me es necesario poder trabajar me funciona. Al tema del GPS no le pongo un 10 porque muchas veces está mal y el hecho que el pedido se entregue y encima el cliente lo notifique como entregado pues yo creo cumple sin la necesidad de que sea exactamente en el punto que la app lo seleccione. Pero claro, al no ser el propietario no tengo muchos beneficios. Si al dueño le preguntan seguramente calificaría con un 10 porque él es el que recibe todo. Yo califico así por que se que, en mi posición, alguien que alquila una cuenta, y es consciente de que si se accidenta no va a tener derecho a pedir un Seguro Social que cubra todos los daños... Pues se tiene que ser consciente de que es un trabajo riesgoso, por más que vayas con cuidado no puedes ir tan lento. La necesidad te pide hacer esto, me beneficia poder trabajar y tener algún tipo de ingreso, pero a la vez no puedo hablar tan mal de la app porque al final me rinde para lo necesario.

Final Degree Project

Otra cosa que te quería preguntar es si realmente ¿piensas que eres un Uber, tienes esta identidad por trabajar en UberEats? ¿O te da lo mismo trabajar en UberEats como en cualquier otra? ¿En qué sentido? ¿Tienes alguna relación emocional con la plataforma? Podrías decir que te gusta UberEats porque es una compañía estupenda, que crece... ¿Tienes algún tipo de lealtad en la empresa? ¿O te daría igual estar en otra empresa de riders? Seguramente me gustaría trabajar de manera autónoma, seguramente en moto o con una ecléctica... Me gusta el hecho de poder pertenecer a una empresa y crecer ahí, me gustaría. Siempre que me preguntan a qué me dedico les digo que estoy con UberEats y de alguna manera siento que me gusta un poco todo esto también. ¿Podrías decir que estás orgulloso de trabajar y de la empresa en sí? Sí, me gusta sentir que trabajo y que me cuestan cada 3€ que pueda ganar manejando 3km, lo hago sanamente. ¿Crees que está bien remunerado? ¿Crees que es justo lo que ganáis con el trabajo que hacéis? Es justo lo que comentaba, por parte de la app y las exactitudes de los límites que nos manda. Dice que en bicicleta son máximo 5 km, pero muchas veces me ha ocurrido que son más o ves que te marca 3 y no lo son. ¿Entonces qué vas a hacer? Tienes que ir, la exactitud falla. A veces si pones la misma dirección en Google Maps te das cuenta que son más km. Nosotros no tenemos muchas opciones.

10. Kevin (Ciudad Real) 19.04.21

Si te parece, empezamos primero con información descriptiva sobre tu perfil. ¿Me podrías decir tu edad, nivel de estudios y si tienes hijos? Tengo 23 años, soy fisioterapeuta y no tengo hijos. ¿Has estudiado la carrera universitaria? Sí, estudié la carrera. Estás en Glovo, ¿verdad? Sí, he trabajado con las dos aplicaciones, con Glovo y UberEats. ¿Actualmente estás con las dos? Estoy con Glovo. ¿A parte de Glovo te dedicas a alguna otra cosa ahora? Si, reparo patinetes también. ¿Los patinetes eléctricos? Sí, así es. Perfecto, ¿Y dónde vives? En Ciudad Real. ¿Anteriormente te has dedicado a alguna otra cosa a parte de Glovo, el tema de los patinetes...? ¿Has podido ejercer de fisioterapeuta? De fisioterapeuta no he podido ejercer porque me han puesto algunas trabas para homologar el título, entonces no puedo trabajar en mi profesión desde que llegué aquí a España. ¿Y en alguna otra cosa has podido trabajar? Sí, he trabajado haciendo currículums, en obras de construcción... buscándome la vida. Más o menos ¿cuántas horas le dedicas al tema de Glovo? La aplicación de Glovo funciona por horas, te dan por ejemplo 3-4 horas y ya depende si quieres trabajarlas todas pues lo haces. Por lo general si la aplicación suelta 2 horas la gente se coge las dos para trabajar. Y tú más o menos haces 4 horas al día. Unas 5-6 horas al día hago. Respecto a todos los ingresos que tienes, ya sea de Glovo, el tema de los patinetes... ¿Qué proporción podrías decir que supone lo que ganas con Glovo? Por ejemplo, si en total ganas unos 1.000€ al mes, ¿cuánto podrías decir que es de Glovo? Un porcentaje

Final Degree Project

aproximado. Más o menos, al mes unos 600€. Me refiero a una proporción, no hace falta que me digas cuánto ganas. Unos 600€ o 700€ aproximadamente. Del 1 al 10, ¿cómo evaluarías a la plataforma desde tu punto de vista como rider? ¿Te es fácil utilizarla, te gusta la aplicación? Sí, es muy fácil de manejar. La aplicación es muy básica. ¿Del 1 al 10 qué le pondrías? En cuanto al manejo un 10. A nivel de satisfacción, ya no solo con la plataforma a nivel tecnológico, si no a nivel de empresa, ¿cómo te sientes dentro de la empresa del 1 al 10? Es una aplicación que genera empleo, tiene muchas cosas cuando uno ya está trabajando, hay entregas de pedidos, toda la diligencia y la logística. Le pongo un 9.

En general de la EC ¿qué opinión tienes? ¿Por qué empezaste a trabajar con este modelo de negocio? ¿Por qué empezaste con Glovo y UberEats? Empecé con Glovo y UberEats porque no tenía empleo, entonces tenía algunos amigos que trabajaban con la aplicación y me alquilaron una. Entonces la cuenta no es tuya, es de otra persona. Exacto, es de otra persona. Por lo general, es lo que hace todo el mundo, ¿verdad? Sí, por lo general es lo que hace todo el mundo que no puede darse de alta en los autónomos por los papeles y toda esa cuestión.

¿La compensación económica cómo se gestiona? ¿Y qué te parece? ¿Cómo se gestiona en cuanto al pago? Sí, qué te parece cuánto te pagan, cómo se gestiona, si te motiva de alguna forma a seguir con ellos, si crees que te compensan bien por el trabajo que haces. En este momento UberEats paga un poco más que Glovo, en cuanto al pago y la compensación es para sobrevivir, pagar la habitación de alquiler, los servicios, la alimentación... para cubrir las necesidades básicas. No sobra para comprarse cosas, es simplemente para sobrevivir. ¿Crees que por lo que haces te deberían pagar más o ya es justo? Sí, yo creo que deberían pagar más, pero esto es lo que hay.

En cuanto a las entregas, dentro de la plataforma puedes decidir si quieres hacer una o no la quieres hacer? ¿Cómo está organizado este tema? Sí, cuando sale el pedido yo puedo decidir si aceptarlo o no. Entonces esto te penaliza, ¿no? No, no penaliza. Osea si tu consideras que está lejos o no lo quieres hacer por lo que sea, puedes decir que no y no pasa nada. Si, no pasa nada. Un poco por curiosidad, ¿tu rechazas algunos? Y si lo haces, ¿por qué es? Sí, he rechazado varios. Por ejemplo, cuando estaba en Cataluña, en Tarragona, a veces el pedido salía a las 23.30 y estaba a 2km y ya era tarde, estaba cansado... entonces lo rechazaba. Más que nada porque era el final de la jornada y no salía a cuenta. Ya era tarde y era muy de noche.

Así como dices que no te penalizan, ¿crees que te dan algún premio por el buen desempeño? ¿Hay alguna medida que tome la empresa para motivarte a hacer las cosas bien? Sí, hay promociones. Por ejemplo, por 10 viajes que hagas, 15 o 20 durante

Final Degree Project

dos o tres días te dan 15€ de más, eso con UberEats, independientemente de lo que se cobra por viaje. Es un incentivo. **Para seguir trabajando, ¿no? Sí. ¿Los tienes que hacer dentro de la misma jornada o los puedes solapar en diferentes días?** Como te digo, a veces la promoción es de dos días y en esos días tienes que hacer la cantidad de viajes que te piden. **¿Alguna vez has tenido que contactar con el servicio de soporte? ¿Hay alguna forma de contactar con la plataforma? Para que te ayuden en cualquier cosa, o incluso poderles dar tu opinión sobre alguna cosa que no te parezca bien.** Sí, claro se puede contactar con el soporte. A veces cuando hay un pedido y no se puede comunicar con el cliente, pues se contacta con el soporte para ver qué se hace con el pedido, si llaman ellos directamente al cliente... **¿Es ágil? ¿Te parece un buen sistema?** Sí, son inteligentes. **Podrías decir que estás contento con esta parte de la plataforma.** Sí, el soporte da una respuesta muy rápida.

En cuanto a la interacción con los clientes, ¿tienen alguna forma de que te den un feedback y te evalúen por tu servicio? La aplicación tiene un apartado para decir si el servicio fue bueno, regular, malo creo. El cliente te puede evaluar. **¿Tu luego puedes ver cuál ha sido el cliente que te ha dejado esa nota o es más a nivel general?** No, creo que eso es confidencial. Pero hay veces que cuando uno ya tiene mucho conocimiento de la ciudad y las direcciones, entrega el pedido muy rápido, que es lo que le gusta al cliente, que el pedido llegue rápido y caliente.

¿Para ti es importante que te dejen una buena evaluación? No solo para que te den seguramente más pedidos, o pedidos de más calidad si tienes una buena puntuación. ¿Pero para ti es importante saber cómo haces tu trabajo? Yo creo que uno ya sabe como hace el trabajo. Aquí no hay muchos puntos que evaluar, un repartidor lo que tiene que hacer es simplemente tener buen conocimiento de las direcciones de la ciudad, entregar el pedido lo más pronto posible y ya, el cliente queda satisfecho. Y claro, buena actitud al entregarlo, hay veces que dan hasta propina. **¿Y cómo está gestionado el tema de las propinas?** Eso lo da el cliente, a veces directamente y otras que lo dan dentro del pedido, incluyen la propina en el pedido. **Osea que a veces te dan la cantidad que sea en efectivo y otras a través de la plataforma.** Sí, cuando llegamos a entregar el pedido nos dan 1,50€ o así.

¿Cuánto hace que trabajas con Glovo? Trabajo desde que llegué a España, un año y 3 meses. **¿Antes de la pandemia entonces?** Sí. **¿Has visto algún cambio en la plataforma y en las expectativas del cliente? Si ha habido cambios en la plataforma, si han puesto algunas restricciones, pasos a seguir... Si los clientes han pedido más, menos... Se han comunicado diferente contigo. ¿Has visto algún cambio en este sentido?** Sí, la aplicación tiene algunos parámetros. Uno de ellos es la entrega del pedido con la mascarilla puesta. Te piden foto para abrir la aplicación para comprobar si estás

Final Degree Project

trabajando con la mascarilla y ese tipo de cosas. ¿Los clientes han reaccionado de alguna forma al iniciar la pandemia? ¿Crees que las expectativas son otras? Sí, al principio los clientes se mostraban muy a la distancia. Hay veces cuando empezó que los clientes nos escribían a través de la aplicación, porque ellos esto lo pueden hacer, que les dejásemos lo que habían pedido en el ascensor o en la puerta del portal. Entonces bajaban ellos y no tenían contacto con nosotros.

Respecto a la plataforma, ¿qué aspectos te gustan más y cuáles menos de ella? *Lo que menos me gusta es que nos pagan muy poco por el pedido, depende de la distancia también. Se puede decir que es un aspecto que no nos gusta en general a los riders. Lo que nos gusta es que hay oferta de trabajo y eso está bien. ¿Crees que te da estabilidad en tu vida?* *Bueno, no es que me de estabilidad, pero me hace generar ingresos y trabajar.*

¿Con los otros riders tienes la oportunidad de contactar con ellos y conoces algunos? ¿Cómo es la comunidad de los riders? *Tenemos puntos estratégicos, por lo general siempre nos estacionamos en puntos donde haya muchos restaurantes o en puntos donde los restaurantes trabajen con la aplicación. Miramos de estar en un punto central donde queden todos los restaurantes más o menos cerca. Entonces coincidís todos, ¿no?* *Exacto, para cuando salga el pedido ir para allá. La relación con los otros riders, ¿podrías decir que es una relación colaborativa?* *Sí, colaboramos mucho. Cuando empecé con las aplicaciones, tenía que preguntarles a algunos riders que me orientaran. Cuando llegas a una ciudad nueva no conoces algunas calles y lugares, como ir más rápido y ese tipo de cosas. La relación es muy colaborativa y nos ayudamos. ¿Con los clientes también es colaborativa la relación?* *No, como te he dicho al cliente hay que entregarle el pedido lo más pronto posible y ya, entregar con buena educación. Creo que esa es la parte colaborativa que tenemos nosotros hacia ellos. A veces el cliente no está en casa y te dice que está en otro sitio, entonces si el rider quiere va hasta el sitio donde se encuentra o a veces están fuera de sus casas y te escriben que no están en el piso si no justo en la esquina, en la calle o en el coche... eso requiere comunicación.*

Con los riders me has dicho que es una relación más colaborativa, sobre todo al principio para darte consejos y saber cómo manejar el tema. Pero a nivel de la empresa, de Glovo, ¿ellos te ofrecen algún tipo de formación o alguna manera de contactar con los riders, tus compañeros de trabajo? *No, nosotros no tenemos ninguna capacitación para esto. Que yo sepa desde que he entrado a trabajar no me han llamado para ninguna capacitación ni ese tipo de cosas. ¿Crees que eso puede ser porque la cuenta no es tuya, si no alquilada, y la formación se la han dado a otro? ¿O crees que no se la dan a nadie? Osea, la cuenta no es tuya, se la has alquilado a otra persona. ¿Crees que quizás a esa persona sí que le han dado una formación inicial?* *La verdad es que no, no he escuchado ese tipo de cosas de que a un rider lo forme la*

Final Degree Project

empresa. He escuchado que hay sucursales y oficinas de Glovo y Uber y dan elementos como los cascos y la mochila, la mochila hay que comprarla. **¿Sabes como se hace para alquilar la mochila?** A mi la persona que me alquiló la cuenta me alquiló la mochila también. No tuve que comprarlo. Entonces ya te venía con el pack de la cuenta.

Si el día de mañana tienes papeles y puedes trabajar en otra empresa, ¿seguirías trabajando en Glovo o te gustaría dedicarte a otra cosa? No, si tuviera otro trabajo con otra empresa con contrato y cotizando en la seguridad social, dejaría de repartir.

¿Te sientes orgulloso de ser Glover? ¿Te crea alguna sensación emocional con la empresa formar parte de una comunidad rider? Buena pregunta, no es que me sienta orgulloso, pero estoy bien, cómodo y feliz. No le hago daño a nadie y estoy brindando un servicio a la comunidad y a la gente.

Ha sido muy interesante Kevin, he entrado un poco tarde, pero muy interesante. ¿Decías que también estás trabajando para alguna otra aplicación aparte de Glovo o ahora estás todo el tiempo con Glovo? Estoy con Glovo y también tengo números de restaurante que ellos a veces me llaman para hacer entregas particulares. Si no tengo nada de Glovo en la aplicación, yo voy al restaurante y les hago la entrega de la comida.

Yo quería saber por qué dejaste de trabajar con UberEats y empezaste con Glovo. ¿Qué te hizo cambiar? Empecé con UberEats y bloquearon la cuenta con la que trabajaba, entonces me alquilaron una de Glovo. **¿Sabes el motivo porque bloquearon la cuenta de Glovo?** Sí, porque no estuvo un tiempo en la ciudad y se la dieron a un compañero, no se si este hizo las entregas o se demoraba mucho y al final la bloquearon. **Entonces se te hizo más fácil en ese momento encontrar otra cuenta que fuera de Glovo, ¿no?** Sí, me dieron otra de alquiler y era de Glovo. **Si te hubiesen alquilado otra de UberEats, ¿te hubiera dado igual? ¿Prefieres una que otra? ¿Sientes algún vínculo con las empresas?** Me gusta trabajar con UberEats, no tienes que coger las horas como en Glovo. Ahí tienes que estar muy pendiente de coger las horas de trabajo, si no, no puedes trabajar. Con Uber no es así. **Pero algún vínculo de lealtad con la empresa no tienes, ¿no?** Si te dieran un trabajo con cotización en la SS, ¿lo harías? Con cualquiera lo haría, con UberEats o con Glovo. **Vale, estás bien trabajando en esto, pero si pudieras de un día para el otro cambiar lo harías, no tienes ningún vínculo.** Sí, sin problema.

¿Quieres que te diga una pregunta que no me hiciste? Sí, claro. Como me dijiste que estás haciendo un trabajo de la universidad, la tesis ¿no? **Sí, correcto.** A mi también me tocó hacer eso. Yo he trabajado en varias ciudades, en Tarragona, Barcelona, Madrid y ahora mismo estoy en Ciudad Real y las ciudades son todas diferentes. Puede ser que en una

Final Degree Project

*haya más demanda que la otra, eso varía. Otra cosa es que aquí donde yo estoy, se trabaja más con Glovo que con Uber, la aplicación no es tan conocida o famosa y casi todos los restaurantes trabajan con Glovo, con UberEats muy poco. En Barcelona y Madrid es con las dos, en Tarragona más con UberEats. Depende de la ciudad, hay que estar muy atentos con cual trabajan más para poder alquilar la aplicación. **En las diferentes ciudades que has estado, ¿te has encontrado más a gusto con la plataforma en una que en otras? Por ejemplo, quizá en Tarragona hay menos demanda y te dan más horas para trabajar o ganas más. En Tarragona hay mucha oferta porque hay mucha hostelería. Supongo que la gente entonces quiere más delivery y hay menos gente que quiera trabajar de esto, ¿quizá? Sí, pero es mejor en la ciudad que estoy ahora porque no hay tanto restaurante, ahí hay mucho rider y para todos alcanza. La oferta y demanda depende de la ciudad.***

Muchas gracias, ha sido un placer.

Final Degree Project

Appendix 2

Transcripts of interviews with platform managers of Glovo and Som Mobilitat.

- Interviewees
- Kathrin Engel
- Marta Mas
- Anna Akhmedova
- Frederic Marimon
- Alejandra

M. 18.02.21 (Glovo)

Con M no nos conocemos, me tocaría preguntar un poco sobre tu background, qué haces en la compañía, si puedes decir un par de palabras sobre la compañía, tu situación... un poco para romper el hielo. Me llamo M, estaba en el doble grado de Ingeniería + ADE del convenio entre la Universidad de Torino y la UIC, he acabado el 4º año, que en realidad sería el 5º para los españoles. En la UIC busqué una práctica para el último año y la encontré en Glovo. Es una compañía bastante joven en realidad, nació en 2015 y es una plataforma de delivery basada en una APP y se distingue con las demás por que es multicategory, significa que no incluye solo el food que queda por ahora, como el core de la empresa, si no también por otras cosas. La value proposition es más “deliver anything in the range of your city in less than half an hour”. Me incorporé especialmente en el departamento de Q-Commerce, que en 2019 se llamaba “groceries” solo, reúne un poco toda esta idea de multicategory porque hay una parte de la empresa que se dedica al food y después se creó en 2018 un departamento solo, se llama Q-Commerce, que incluye todo lo que no es food, entonces todo lo que es groceries, la parte de retail, la parte de health con pharmacy. Me incorporé como Category Manager interno y después junior, porque después de las prácticas me pidieron de seguir, pero tenía que acabar mis estudios así que volví el año pasado, en marzo de 2020, justo cuando estaba a punto de cerrarse todo. Llegué, hice las dos primeras semanas confinado en cuarentena y el primer día de oficina cerraron toda España. Empecé así, y seguí hasta diciembre como Global Category Manager Junior, “Category Manager” pueden ser palabras que no se han oído nunca, yo antes de este rol nunca lo había escuchado. Fundamentalmente (Category Manager) es curar todo el contenido a nivel global, significa mirar todo el contenido. Significa que todos los países, ahora estamos en 21-22 países, no me acuerdo, solo con Q-Commerce, después Glovo está en 26-27, entonces tengo que coordinar que todos los equipos locales sigan la misma estrategia de contenido, estrategias para que la user experience sea más agradable. Hemos visto que dar cariño a estos detalles, curar estos detalles lleva a un incremento de dos métricas clave para nosotros, los category managers, fundamentalmente son el Average Order Value que es el pedido medio y el conversion rate que es del número de personas que entra en la tienda cuántas finalizan la compra. Hemos

Final Degree Project

visto que aporta un valor por ejemplo ordenar en distintas secciones de la APP, que todo esté ordenado, proporcionar una facilidad para encontrar compras, que la función de search funcione... Todo aporta para que el cliente final añada productos a su cesta y finalice su compra. Esto lo hice hasta diciembre, como he dicho antes, y después... En Q-Commerce somos pocos, cuando entré yo éramos 10, en diciembre éramos 40 y ahora estamos buscando para 100 puestos más porque nos estamos desarrollando mucho, especialmente ahora. Ahora me dedico a Dark Storing stock operations que sería el business model de Glovo, lo he dicho antes que es el delivery, pero en particular el Q-Commerce. El business model se puede dividir en tres diferentes modelos fundamentalmente. Hay el modelo de fakes, nosotros incorporamos en la APP listas de tiendas con las cuales nosotros no tenemos ninguna colaboración, por ejemplo Mercadona, lo ponemos en la APP y entonces nuestro rider cuando recibe el pedido va directo a Mercadona, hace toda la compra, tiene que buscar todos los productos individualmente, tiene que ir a la caja, hacer toda la cola y pagar, después puede por fin entregar. Esto claramente fue nuestro comienzo, se dejó completamente o casi porque estábamos perdiendo mucho tiempo, eso no funcionaba. Era muy bueno para testear y ver si efectivamente el usuario estaba interesado, pero se dejó al poco tiempo. Después de eso pasamos a dos otros modelos que son los que tenemos ahora: Partners y Dark Stores. Partners: tenemos colaboraciones con muchos partners en España como Carrefour, supermercados Dia, Caprabo, Alcampo... Con ellos ya tenemos una colaboración, significa que ellos dentro de sus tiendas ya tienen un picker, alguien de Alcampo o Mercadona que hace la cesta cuando llega el pedido y así se agiliza todo en el sentido de que cuando llega el courier el pedido está listo para entregar como si fuera un restaurante. Los Dark Stores son nuestros almacenes virtuales, son almacenes que están en el medio de la ciudad en Barcelona tenemos 5, en Madrid 4, en Lisboa y Milán otros, y estábamos también con almacenes en LATAM pero se cerró LATAM y se vendió porque era muy difícil mantener la cuota de mercado. El objetivo, ahora estamos en 11-13, es tener para final de año 10 veces más. Hicimos también un trato con una holding de inmuebles que está haciendo rondas de inversiones para nosotros y con eso intentamos aumentar al máximo nuestra expansión de Dark Stores. Entonces me dedico a eso, estamos fundamentalmente desarrollando y mejorando nuestros modelos de forecast, con cosas que aprendí en logística y estadística, son cosas que no las utilizas hasta el momento que tienes que hacerlo sí o sí. Estamos desarrollando eso para que siempre tengamos nuestros productos en los Dark Stores, eso es fundamental.

Tengo una pregunta, lo que estabas haciendo hasta diciembre, que dices que estabais cuidando los pequeños detalles para que la gente siga con la compra, que no abandone la compra y vuelva a repetir... Entonces, me imagino que es una cosa del online que estabais cuidando, también de offline... ¿A qué detalles te referías? Para poner unos ejemplos, que todas las imágenes del producto estén bien. Para eso

Final Degree Project

tenemos unas métricas para medir si están bien o no en un partner más que en otro, que los nombres estén bien porque si no es un nombre real del producto o muestras un nombre equivocado el cliente cuando reciba el producto se va a quejar y puede que no vuelva más. Tener un cliente que ya se ha ido tiene un coste más alto que encontrar uno nuevo. El orden de los productos, se pueden ordenar por orden, que faciliten más o menos la compra, un usuario por definición no tiene mucha paciencia en la APP, entonces si no encuentra rápidamente el producto que estaba buscando deja de hacer la compra o compra menos. La función de search tiene que funcionar, te enseña los productos más cerca de lo que estaba buscando. Estábamos con esto, por ejemplo, pero hay muchos más (detalles).

Una pregunta rápida a modo de paréntesis, ¿cómo defines vuestro modelo de negocio? ¿En qué etiqueta lo definirías? ¿Es una economía de plataforma, economía colaborativa, gig economy? *Por como lo veo diría economía de plataforma, porque al final damos un marketplace en muchos sentidos, solo que le añadimos Glovo. Eso influye porque ellos ven un valor, al final se tiene que diferenciar eso. En food o en Q-Commerce no es solo estar en la plataforma, pagar una comisión, pagar una cuota inicial... si no también ser parte de experimentos. Por ejemplo, en food tenemos un departamento que se llama food innovation y empezaron con experimentos de Virtual Brands, que son marcas virtuales. Vimos cosas parecidas en tres estilos de cocina diferentes, por ejemplo uno muy evidente es el Sushi Poke, es una moda que empezó hace un par de años y el sushi tiene muchas cosas parecidas con el otro estilo de cocina, el salmón, el aguacate, el edamame... los mismos ingredientes, entonces lo que hacemos a parte de vender el sitio en la APP o que salgan más arriba o más abajo, vendemos también estos conceptos. Entonces la misma tienda, un ejemplo en España es Yume que lo podéis encontrar en la APP como sushi y como Poke, pero Yume no existía antes como Poke, les vendimos nosotros este concepto y ahora vende casi más el Yume Poke que el Yume Sushi. Eso también es añadir valor al producto del cliente para que esté con nosotros, para que a veces firme una exclusividad, para que a veces pueda tener más ventas. Eso nos hace líderes en los países en los que se hace más, como en España y en Italia.*

Dentro de los agentes de la empresa, de los stakeholders podríamos decir, los partners son una parte importante. *Sí, porque sin partners no tenemos contenido. Perfecto, ¿y los riders, los glovers?* *También, los couriers tienen que sentirse cómodos, tenemos que hacer que se sientan bien dentro de la empresa. Está claro que hay dos líneas diferentes de pensamiento, existen dos movimientos dentro de los riders, unos son los que se quieren incorporar, pero aún está todo en los tribunales y no hay nada cierto, yo creo que hasta final de año no habrá nada que cambiar. Hay estos dos movimientos, unos que quieren incorporarse como empleado de la empresa y los otros que quieren quedarse como autónomos porque quieren mantener su autonomía, como dice la palabra, y poder trabajar en diferentes cosas. Algunos couriers de Glovo a veces te entregan un pedido en una bolsa*

Final Degree Project

de Deliveroo porque trabajan también con Deliveroo o en otras cosas, y eso en el momento que eres empleado fijo no se puede hacer claramente. Lo interesante es que hacen ambos strikes, hace una semana había el strike de los glovers que querían quedarse como autónomos y hace dos semanas había el strike de los glovers que querían llegar a ser empleados fijos. En este momento se está debatiendo mucho, lo que se ve en la prensa está muy lejos de la realidad, lo he aprendido trabajando el Glovo. En noviembre La Vanguardia sacó un artículo, como cualquier prensa, que decía que Glovo debía 40 millones a la Seguridad Social y eso no pasó nunca, y ahora se está diciendo que ya hay una sentencia pero en realidad hasta final de año no creo que veamos nada, es un proceso muy largo, está claro que llegará un punto que se tendrán que cambiar las cosas porque hay gente que se queja tanto en España como en Italia principalmente, pero de momento aún sigue así.

Estás diciendo que el principal motivo por el que trabajan los riders es porque tienen por un lado esta flexibilidad, los que quieren estar en nómina entiendo que su motivo es que les gusta trabajar como repartidores... ¿Cuál sería alguna otra motivación que podrían tener los riders? *No soy un rider y no puedo decir que les pueda gustar repartir comida o groceries. Lo que se hace son pequeños proyectos, pequeñas cosas que intentamos desarrollar para que estén bien, por ejemplo hay una APP totalmente dedicada a los glovers y desde ahí estamos intentando desarrollar como un roadmap para recompensar los buenos trabajos, me refiero por ejemplo a cada 5 pedidos son X bonus, o intentamos siempre recoger a medida de lo posible el feedback, si los couriers se quejan todos por la misma razón intentamos averiguarla, hay muchas de estas encuestas que se intentan hacer por los couriers, para intentar ver qué se puede hacer para mejorar, está claro que con todo el tema de la cuarentena se ha visto que son necesarios e intentamos hacer que no les falte algo. Después de esto está claro que hay muchos más problemas a nivel de tener una nómina fija, no ir por pedidos o horas y no tener que ir cuando te dice la empresa, porque los couriers tienen autonomía en eso, pero no totalmente. Los couriers están en un ranking que se calcula en base a los ratings de los usuarios, los tiempos... Cuanto más alto están en el ranking, más libertad tienen para escoger los slots y pueden decidir cuándo repartir. Entonces los que entraron antes y tienen más evaluaciones pues perfecto, ellos pueden elegir el martes por la mañana en vez del viernes por la tarde. Los últimos que han entrado estarán claramente bajos en el ranking y tendrán menos oportunidad de elegir y se les asignarán más turnos con mayor demanda, como el viernes por la tarde o sábado.*

Eligen los slots, ¿pueden elegir también los viajes que hacen? ¿Los viajes en qué sentido? Pues los clientes que atienden, los repartos que van a hacer. *No, pero el sistema se basa fundamentalmente en la posición del rider, entonces si estás en Sarrià con una bicicleta es difícil que te envíen a Poblenou por el hecho que tienes una bicicleta,*

Final Degree Project

si tienes un moto te va repartiendo, pero sobre eso no. Se puede elegir la zona donde empezar, la APP te sugiere también la zona donde hay más demanda, como un Dark Store, pero no, sobre eso no, no pueden elegirlo.

Antes has explicado, pero ¿pueden escoger el horario que quieren hacer? *Dependiendo del ranking, por ejemplo, los que han entrado ahora no tienen ranking y se les dará los momentos que tienen más demanda, como el viernes por la tarde o comida, los sábados... En esos momentos hay necesidad de más glovers. Después de eso si suben en el ranking pueden elegir directamente ellos. Por ejemplo, nosotros tenemos nuestro programa que se llama Glovo Care, los empleados pueden ir repartiendo y se dan 15€ a una ONG elegida cada mes para cada pedido que hacemos. Yo por ejemplo cuando entro en la APP de los glovers, no puedo elegir directamente tengo que desbloquearlos porque si no me asignaría directamente el viernes por la tarde porque soy nuevo.*

¿Tenéis alguna herramienta para recoger las opiniones de los riders, para poder mejorar el tipo de servicio, para recabar ideas de ellos? ¿Ellos tienen esta posibilidad y realmente están en ello? *Sí, cada mes o cada quarter, creo que cada mes enviamos a los couriers una survey y ellos responden para ver efectivamente qué opinión tienen. Después de eso en la APP de couriers está también hay la posibilidad de escribir feedback personal, dar opiniones para mejorar. Por ejemplo, en la APP me gustaría tener un mapa diferente porque me facilitaría la entrega, para eso tienen la oportunidad en la APP de couriers.*

Comparando con otras plataformas, por ejemplo UberEats, ¿por qué os eligen a vosotros los riders y los partners? *Es un juego muy difícil. ¿Por qué lo ganamos en Italia y España? Para los partners, especialmente los de Q-Commerce, partners como groceries, health o retail, porque ya estamos mucho más desarrollados. Deliveroo durante la cuarentena se inventó repartir pan, leche y huevos desde las gasolineras porque no tenían ningún trato con ningún partner. Nosotros ya estamos más desarrollados en esta categoría. En cambio en Food, como he comentado antes, porque también hacemos experimentos directamente con el producto del cliente, las virtual brands. Eso pues si decimos por qué elegir una plataforma así, por que así pueden aumentar enormemente las ganancias y eso significa que una pizzería desconocida que está en Poblenou nunca va a entregar algo en Sarrià, pero con Glovo tiene la posibilidad de estar en la APP y que se pida. Para decidirse por Glovo en particular yo creo que es eso, el hecho de ofrecer estos experimentos que pueden ayudar muchísimo. Al final, eso no lo he dicho antes, pero Yume abrió directamente otro punto cuando vio todo el éxito y ahora hay un restaurante que solo es Yume Poke porque estaban subiendo muchísimo las ventas. Entonces diría la oportunidad del Q-Commerce y los experimentos para Food.*

Final Degree Project

¿Los riders tienen relación entre ellos? ¿Hay comunidad de ellos? A parte, Fede te preguntaba si recogéis su opinión a nivel cuantitativo, ¿a nivel cualitativo hay reuniones también con la plataforma de Glovo directamente? Como decía hay dos movimientos principales, es casi política, pero efectivamente los que quieren ser autónomos y los que quieren ser empleados, estos son los dos grupos principales. Aparte de esto, no hay, que yo sepa, reuniones con los glovers porque sería bastante difícil organizarlo a nivel ciudad. Pero ya tienen maneras para expresarse. Si no a través de la survey que se hace cada mes o a través de la APP de couriers pueden decir o quejarse de cosas que pasan, si está muy mal la bolsa, pues hacemos un proyecto para mejorar la bolsa de Glovo y todo eso.

Para entender un poco todo esto, podríamos decir que Glovo está en medio y habría tres patas, os relacionáis con los partners que serían las groceries... estarían los clientes finales que son a los que se le entrega algo y entran a través de la plataforma y luego estarían los riders. No se si hay algún otro más, pero eso serían los tres elementos. Anna te preguntaba por qué alguien elige Glovo, entonces has empezado por los partners, pero quizá también podríamos hacer el mismo análisis respecto a los clientes finales y los riders. Es un poco buscar la loyalty entre los tres partners. ¿Qué ofrece Glovo a los tres niveles: partners, clientes, riders? Por que riders a lo mejor también hay algunos que les interesa incluso trabajar con dos o tres plataformas más al mismo tiempo, quieren ser autónomos. **También parte de esta pregunta es si os interesa que sean leales los riders.** Empezamos ¿por qué elegir? Por las condiciones fundamentalmente. En las plataformas de UberEats y Glovo hay condiciones para los riders diferentes, hay contratos diferentes, en una se paga en horas, en otra por entregas...Nosotros por ejemplo trabajamos por entregas y hacemos bonos en función de la distancia, tiempo de espera y esas cosas. Pero una motivación fundamentalmente si sería las condiciones de la plataforma, al final muchos riders quieren trabajar en diferentes, al principio cuando no tiene la loyalty quieren trabajar y puede ser que empiecen trabajando en una o dos plataformas tranquilamente. Hacen el turno de la mañana para Glovo y por la tarde para Deliveroo. Si tuviera que definir la loyalty a nivel de customer, sería por el contenido por que Glovo es multicategory entonces tienen de todo, si entran a la APP encontrarán cosas para la casa, en Rumanía se lanzó IKEA, no es solo la comida. Una vez te has fidelizado porque quieres una cosa o la otra utilizarás siempre la misma APP por que estarás acostumbrado a utilizarla, un cliente que empieza por que está su restaurante favorito en Glovo, seguirá por que encontrará groceries, IKEA... Es eso, el contenido y luego siempre hay el juego de precios y promociones entre plataformas, pero eso está muy al límite diría para comparar.

Final Degree Project

Entonces no os importa que la gente que trabaja como riders se úna a la plataforma y luego se vayan a otros. *En realidad sí, un rider que sea leal con Glovo hace mejor trabajo que uno que está cambiando constantemente, eso es porque si está acostumbrado entregará en menos tiempo, está más satisfecho con la plataforma y hay menos problemas, no hay quejas de los clientes, los partners ni de los riders. Claramente es difícil retener a los riders, pero se hacen proyectos para ellos también como decía antes, es como un videojuego en que cada X pedidos que hacen tiene un bono, cada X pedidos que entregan sin quejas tiene un bono... Estoy de acuerdo que la loyalty en un rider es importante, pero es difícil porque no siempre son gente motivada a trabajar para ser rider.*

Al principio, antes de que sean riders o mientras lo son, ¿les tenéis que ofrecer algún tipo de formación o alguna cosa para que puedan empezar a trabajar? ¿O directamente cualquiera lo puede hacer? *No, no, hay todo un proceso. Especialmente hay que tener todos los permisos de trabajo y se hace un curso de una semana me parece, o una semana y media para que así aprendan cómo se hace, el trato con el customer, el trato con el partner y todo eso, es un curso de formación. Claramente no siempre se pueden aceptar, hay listas para aceptar a los riders. No se puede trabajar como autónomo si no tienes todos los documentos y pasaron también cosas hace un par de años, un incidente con un rider que no estaba inscrito en la APP, estaba subcontratado, un señor que le daba el móvil con la APP y así hacía la subcontratación de las entregas. Este tuvo un accidente y murió desafortunadamente, eso fue un drama y se descubrió la vulnerabilidad de eso. Se intentó poner steps para que eso no pueda pasar.*

Otra pregunta, ya me acuerdo de esto que dices del accidente, salió en la prensa y hubo todo un debate sobre esto. Lo que no sabía es eso que dices, que realmente era una subcontratación. ¿Eso ocurre que haya un rider que tenga un equipo de sub riders que trabajen para él? *Eso pasó en este caso y fue más evidente porque tuvo un accidente. Puede pasar, de hecho, en la aplicación hay un check, el usuario final cuando recibe el pedido le tiene que poner un rating al courier y sale la foto del courier y si no es la misma persona quien te lo ha entregado lo señalas y después de X señalizaciones se mira qué está pasando por que eso no puede pasar, por temas de ley y por si pasa algo.*

Matteo, ¿Cuál es una causa que molesta profundamente a un cliente? ¿Qué es lo que más molesta hasta un punto que dicen “paso de estos”? ¿Para un cliente, para un rider o para un partner? Dentro de los tres, ¿cuál es la cosa donde no puedes fallar? ¿Qué causa un perjuicio terrible y una bajada de imagen? *Bueno, me he dado cuenta durante este año y medio, hay muchísimas cosas, no hay una cosa principal. Puede ser cualquier pequeña cosa que hace que un cliente se queje. Una pequeña cosa como que la hamburguesa llegue fría, que el producto esté en mal estado, mala calidad, un producto errado o que un producto falte, por ejemplo, porque hubo un error a la hora de preparar el*

Final Degree Project

*pedido y alguien se olvidó o porque un courier lo ha robado, eso pasaba mucho al principio y ahora ya no. Pero hay muchísimas cosas que pueden pasar y al final sabemos que muchas de estas son cosas espontáneas, normales, pero lo que hacemos es reducirlas al máximo posible. **Eso para el cliente, ¿el partner?** El partner que salga mal el surtido, que tenga errores, salgan productos equivocados en el surtido, que no se enseñe todo, que haya retrasos, que se cierre la aplicación cuando quiere... En este caso es más difícil porque el usuario final no tiene un contrato con nosotros mientras que el partner sí, entonces hay unos checks a seguir, pero que se quejen puede pasar. Para que los riders se quejen por un pedido... que lo hagan esperar demasiado y que no pueda realizar más pedidos, porque al final les pagan por número de pedidos y el tiempo de espera, que se recompensa también con un bono, pero no es suficiente para compensar esta pérdida de tiempo. **Entonces, por ejemplo, el cliente nunca se queja por cosas de la APP, de que la información no esté bien, que sea difícil de buscar...** Sí, pero es más difícil porque normalmente cuando utiliza la APP va directamente a donde quería y entonces es más difícil quejarse por cosas específicas de la APP, al final tiene una interfaz que ya está probada y se utiliza desde hace mucho, casi 6 años. Si no encuentra un producto se queja porque no está en la APP. En cambio en el momento de la entrega como ya ha pagado, hay un mecanismo psicológico, yo diría, y se queja más claramente porque siente que le han quitado algo.*

Para mi es súper interesante todo lo que estás contando, me está abriendo bastantes cosas. No sé si del cuestionario inicial habíamos tocado muchos temas de satisfacción, motivación, lealtad... Sí, lo tengo delante, hemos hablado bastante de todo.

Una pregunta, me gustaría saber si realmente alguno de los pilares de Glovo, los riders, los customers, los partners... si realmente tienen una sensibilidad para el P2P, que es un poco colaborativo, algo nuevo, quizá un poco mejor para el medio ambiente porque van en bici y el reparto no es en coche, por que es más social... Si bien, ahora además tenemos un proyecto nuevo sobre eso. Todas las emisiones que se causen con los riders que van en moto, los coches... se están contrarrestando con plantas en el Amazonas por ejemplo. Eso no muchos lo ven creo, pero es un valor añadido que da Glovo. Tenemos un departamento entero de social impact donde llevamos proyectos sobre eso, al final es una empresa muy joven que se puede permitir pensar en eso. Con el social impact, estoy pensando también con el Glovo Care que hacemos con los empleados, Glovo da 15€ por cada entrega que hacemos nosotros como empleados y hay competiciones entre departamentos, con el Covid mucho menos pero lo hacíamos muy a menudo. También nos sirve para ponernos en el rol de un rider y entendemos muchísimas cosas, por ejemplo si una cosa que hemos implementado funciona para los riders, los usuarios finales, para los partners también. Como couriers tenemos que ir a una Dark Store, a un

Final Degree Project

restaurante... y ver estas cosas en persona es mucho más precioso que verlas solamente simulandolo. ¡He empezado a hablar de otras cosas, perdón!

Ahora que has dicho el tema Covid, ¿cómo os ha afectado a vuestra empresa?
¡Hemos explotado! No, no... hahaha. Con el Covid han empezado a salir mucho más las noticias de reglamentación porque se ha visto el valor añadido de las delivery. Nosotros estábamos ya en Q-Commerce, pero con el Covid hemos empezado a ver muchas más oportunidades, muchos más partners y los resultados han sido súper positivos. Los supermercados Dia hace dos años en 2019 estaba cerrando en muchísimos puntos de venta porque no estaba funcionando, estaban cayendo sus ventas, a partir de su entrada en Glovo en dos o tres meses hizo más ventas que en todo el año anterior, eso salió en la prensa también, en los dos o tres meses de Covid estando en Glovo. Se ha visto una oportunidad, el Covid ha sido como una incubadora para nosotros y también para otras startups, ahora casi cada semana se lee sobre una startup en una ciudad de Europa que está lanzando groceries por ejemplo, es muy divertido. Creo que se llamaba, hay Gorilas en Alemania, hay otra en Londres... Ha abierto un poco los ojos sobre las oportunidades de este sector.

Al principio has dicho que empezasteis con un modelo de negocio, que ya lo estáis abandonando, era que el rider hacía de picker a la vez. Exacto, hacía las dos cosas. Por ejemplo, había un surtido muy restringido de Mercadona, iba directamente allí y hacía toda la compra. Osea, vete al Mercadona y cómprame esto, hacía el picking... Sí, más o menos era eso, totalmente. Y esto ya no lo hacéis, ¿o todavía queda algo? No, era muy difícil. Aumentaba muchísimo los tiempos. Ver como ha evolucionado, de una idea inicial y luego... Marta que sabe sobre drift of mission y todo esto, digamos que se ha cambiado un poco el servicio inicial, está súper bien. Bueno Glovo tiene también la función, bueno era la primera función que había: el quiero. Es un botón, una textbox en la cual se puede poner todo lo que quieras, des de tabaco... Una lista de deseos vamos. Sí, exacto. Entonces el rider hace de picker, entra directamente en la tienda. Con esto nació Glovo, para empezar a testear el Q-Commerce se hizo eso, se puso el surtido de Mercadona, porque no estábamos con Mercadona y a testear. Muchas cosas de Glovo nacieron por testear fundamentalmente.

Si nosotros queremos acceder a preguntar a riders, ¿cómo podemos acceder a preguntar a ellos? Pedir un Glovo y cuando te llegue hacerle la pregunta. ¡Exacto! ¡Vamos a empezar a pedir Glovo! Porque esas informaciones no son públicas, son privadas. Pero no les va a gustar que les hagamos esperar, no sé si estarán muy contentos. No, pero quizá por linkedin había alguna plataforma, algún chat, algún foro... Puede que existan, pero no tengo idea de esos foros.

Final Degree Project

¿Y los retos y desafíos a los que se enfrenta Glovo? *Ahora que hemos empezado nuestra expansión totalmente, mantener el leadership en los mercados en los cuales estamos, por ejemplo, en LATAM. Estábamos en casi todo LATAM y Centroamérica, Argentina, Brasil, Costa Rica, Panamá... En estos países lo que pasó es que nos hemos dado cuenta que era muy difícil estar en estos mercados cuando había ya 3 o 4 competidores que tenían el mismo mercado y la misma cuota de mercado. Se decidió vender esa parte a uno de los inversores de Glovo, Deliverat, y entonces se dejó toda esa parte. Después de eso el reto era potenciar todos los mercados en los que estábamos, Europa y el Norte de África, el Este y Oeste de Europa.*

Antes has hablado en algún momento de la investigación que estáis haciendo que era importante, pero ¿a qué te refieres? Estabas diciendo que estáis creando marcas virtuales, que esto está creando valor para los partners... ¿Qué es? ¿Ver el valor que pueden tener estas marcas? *Sí, bueno eso es más del departamento de food innovation, pero sí. Es ver como una marca virtual puede funcionar. También hay otros proyectos como por ejemplo las Dark Kitchens, que son como los Dark Stores pero para food. Serían como restaurantes virtuales donde se pueden probar marcas virtuales o alquilar directamente a un restaurante en particular para que no tenga todos esos otros gastos que tienen estando en un restaurante de verdad, entonces funciona solo el delivery. Un ejemplo de restaurante virtual que se lanzó hace poco es el GOXO, es una colaboración con Dabiz Muñoz el chef de Madrid, y funciona perfectamente, han alquilado una cocina donde no se puede entrar físicamente, vende solo virtualmente. Son todas estas investigaciones para ver qué modelos funcionan, qué modelos el cliente recibe bien y cuáles no porque claramente un experimento, por eso se llama así, puede fallar también.*

¿Nada más? Pues muchísimas gracias. Quizá cuando analicemos un poco todo esto, hagamos todas las entrevistas que estamos haciendo pues igual volvemos otra vez. Nos has dado mucho material para trabajar. Ha sido muy interesante.

Final Degree Project

A. 04.03.21

Muy interesante, tanto para la economía colaborativa como para los autónomos, como evoluciona la industria automovilística...

Tenemos varias preguntas, estamos haciendo investigación sobre la economía colaborativa y las plataformas digitales y nos ha interesado mucho Som Mobilitat, yo no lo conocía mucho, pero me lo he estado mirando y me parece muy interesante. Nos podrías explicar un poco de qué trata vuestra cooperativa y qué sistema tenéis para la organización de la empresa. *Somos una cooperativa de consumidores y usuarios y usuarias por tanto estamos regulados por las leyes de cooperativas y básicamente los consumidores son los propietarios de la cooperativa y participan en todos los órganos de decisión. Una persona un voto y por lo tanto a partir de aquí se puede establecer una aportación obligatoria al capital social para acceder, que en el caso de Som Mobilitat ya la pusimos baja y es de 10 €, por tanto con poco puedes ser propietario o participar con la cooperativa. Todos los socios se reúnen en asamblea con un consejo rector y de alguna manera la cooperativa contrata unos trabajadores que son los que ejecutan, pero la condición de trabajador no aporta nada, es trabajador por un lado y socio por la otra, no son socios-trabajadores como lo serían en una cooperativa de trabajo donde el sólo hecho de trabajar implica directamente ser socio. En nuestro caso no es así, está en manos totalmente de los consumidores de la cooperativa. Es verdad que cualquier organización, y aquí ya entramos en temas de organización interna, entre el consejo rector y el equipo técnico establecemos muchos mecanismos de trabajo conjunto, ya que sobre todo en casos como el nuestro, donde el modelo de negocio está cambiando constantemente y todo el sector se está moviendo mucho, el conocimiento está en el equipo técnico y el consejo rector no está al día si no hay contacto. Por lo tanto, nos podemos encontrar con desajustes, por eso hemos establecido mecanismos constantes para el flujo de información. Tanto el equipo técnico como el consejo rector hemos construido un modelo muy horizontal.*

Mira, te presento Alejandra, ella está haciendo una tesis también en el sector de la movilidad y en sharing economy y está interesada en conocer vuestra propuesta.

Entonces, podríamos decir que hay dos tipos de agentes, por un lado los socios y luego tendríamos a los empleados que en este caso se dedican a cosas más técnicas, gestión y administración de la cooperativa y los socios se dedican solo a tomar decisiones. *Sí, en la asamblea se aprueba el cierre y contabilidad anual, presupuesto y un plan de trabajo que previamente se ha elaborado con toda aquella gente de la cooperativa que haya participado. Por lo tanto, al final la asamblea lo que hace es concretar. Por ejemplo, en la última asamblea hubo un tema muy concreto, se detectó que*

Final Degree Project

*en la cooperativa, aunque el modelo de compartir es muy equitativo a nivel de género, cosa que en la movilidad privada en el sector de la combustión es muy masculina, a nivel de socios solo hay un 30% de mujeres, a nivel de uso de los coches baja al 20% y a nivel de participación en los órganos del consejo rector ahora mismo no tenemos ninguna. **Sí, eso lo vi en la página web.** Todos somos hombres y saltaron las alarmas y en un grupo de trabajo salió la voluntad de crear una comisión que la llamamos... no me acuerdo... pero la cuestión es que no hay mujeres, pero tampoco hay inmigrantes, géneros sexuales diferentes, no hay presencia y no se visualiza. Tenemos una realidad, se hace una reflexión, se pasa en asamblea y se habla de crear una comisión que está ejecutada por un equipo de trabajo con supervisión y colaboración con el consejo rector. El primer elemento que se ha aprobado recientemente son los temas de género y vinculados a la violencia de género, ¿cómo una organización tan distributiva, con tanta gente del territorio que forma parte de Som Mobilitat, podemos abordar la violencia y todo el tema del género de una forma distributiva? Es un reto que tenemos, ¿Es un tema policial? ¿Nos vamos controlando nosotros? ¿Cómo lo hacemos? Si alguien está incumpliendo valores y peligra la seguridad... Estamos abordando temas de género en relación al trabajo, a los proveedores y ahora estamos viendo cómo gestionarlo a nivel de todos nosotros como colectivo.*

Antes en la presentación, has explicado que había tres fuentes de ingresos, que está el P2P, el carsharing por minutos y horas y el sistema de cuotas, una empresa que alquila coches los lunes y martes, por ejemplo, en el modelo P2P supongo que es de particular a particular, cuando alguien ofrece su coche que lo utiliza los fines de semana y lo pone a disposición cuando no se utiliza, eso sería el Peer to Peer en sentido puro. Correcto. Así es como nació Uber y Cabify. ¿Qué tenéis en común y en diferencias con Uber y Cabify? *Nosotros, por ejemplo, siempre tenemos las mismas tarifas, cosa que en el P2P muchas veces es el propietario quien establece la retribución. Nosotros aquí no entramos, en todos los coches de Som Mobilitat las tarifas y el intercambio se hacen bajo unas reglas que son homogéneas para todo el mundo para evitar tentaciones, tanto hacia arriba como hacia abajo. Sabemos que en el P2P en muchos casos se genera unos ingresos sobre unos ingresos sobre un bien que se va devaluando, pero hay la necesidad de ponerlo en el mercado y al final no hay suficiente capacidad para reemplazarlo cuando se estropea, esto yo creo que está estudiado el P2P y cómo genera al borde de la desigualdad aún más, puede ser una herramienta o un salvavidas puntual pero al final puede llevarte a una situación peor. Creo que hay unos estudios en LA sobre el P2P que cogían esta idea que se ponía de manifiesto. Nosotros el P2P salvaje no lo entendemos, nosotros lo tenemos regulado, los socios y consumidores son los mismos, nuestros mecanismos están consensuados entre todos y yo creo que esta es la diferencia entre el P2P y lo que ofrecemos. **Y que vosotros sois un modelo cooperativo y lo otro son empresas más orientadas al profit.** Exacto, para entrar en Som Mobilitat tienes que*

Final Degree Project

ser socio, al final es una cooperativa de consumidores y usuarios y el intercambio se realiza entre socio y socio, y luego hay grandes diferencias organizativas. Con lo cual una economía de plataforma donde los peers se tienen que fidelizar porque son los que proveen un servicio, en nuestro caso son socios y no hace falta fidelizarlos porque ya comulgan con los valores e ideales. Entonces ¿qué hacéis para que participen en los órganos de gobiernos y en las asambleas? Al final el modelo colaborativo de Som Mobilitat refleja muy claramente el modelo de los sombreros porque no es solamente un P2P, hay el financiamiento que al final es colectivo también dado que hay unos socios que ponen dinero en la cooperativa a cambio de una retribución, ¿es un P2P económico esto? No lo sé. Hay socios que solo son socios y no conducen, otros que conducen, otros que dejan sus coches, otros que dejan sus coches y conducen otros coches, otros que aparte de todo eso, o solo, participan en comisiones y en órganos de gobierno, pero también hay socios que participan en la limpieza de los coches a cambio de horas de movilidad. Hay un intercambio en la gestión de algunos coches. Hay socios que ponen dinero a cambio de una retribución. Al final, Son Mobilitat es una herramienta de intercambio que se basa en una comunidad que está organizada con muchos intercambios, no solamente es movilidad. Si yo tengo tiempo por las tardes y por el grupo de WhatsApp en el que estoy me dicen que se ha detectado que un coche se tiene que llevar al mecánico, pues yo lo hago y me dan dos horas de movilidad, por lo tanto, dentro de la cooperativa hay una comunidad social. ¿Dónde está la clave de un modelo cooperativo? No solo en los procesos de intercambio, si no en la gente, en una comunidad que se sustente en unos valores y un sistema organizativo democrático y participativo que también organiza des de la propiedad, por que al final yo tengo 40 coches por aquí y todos son míos pero ninguno lo es. Para mi es capacidad, participación y objetivos, al final es esto lo que da sentido a la comunidad y lo que da la fuerza. Por eso tenemos varios modelos de movilidad que están conviviendo, ¿que todos prevalecerán en el tiempo? No lo sabemos, hay algunas distinciones entre ellos. La plataforma, el P2P clásico no incorpora el sistema de comunicación de incidencias, por lo tanto el socio puede estar confuso, por ejemplo si le han rayado el coche y no lo tiene del todo claro... todo esto implica que como hay 3 modelos tenemos que esperar a ver cómo la tecnología responde. El P2P no es solo sobre el servicio, no es solo el dar si no la lógica que impregna todos los aspectos de Som Mobilitat. ¿Otra diferencia podría ser que está muy arrelado al territorio? Es decir, en la anterior entrevista has comentado que es de abajo arriba, no es un modelo que se quiere implantar, si no que crece desde abajo a arriba. Exacto, hay dos enfoques para hablar del territorio. Nosotros como somos socios ayudamos a que la gente se junte y hable entre ella a nivel territorial y municipal, tenemos la lógica de comunidad y grupo local que son aquellos que impulsan los servicios y hablan con los ayuntamientos para que afloren servicios de movilidad en el territorio. Nosotros invertimos la lógica ya desde el principio, una empresa de carsharing clásica a partir de la oferta genera demanda, nosotros ordenamos la demanda en el territorio, de forma colaborativa, para generar la oferta que es el coche, por

Final Degree Project

lo tanto ya estamos cambiando desde abajo. Este grupo de personas no solamente puede coger un coche, pueden coger lo que sea, podemos incorporar en la flota bicicletas, cargo bicis, furgonetas y coches. ¿Habéis incorporado patinetes y scooters? Aún no, con la Universidad de Vic, que es socia de Som Mobilitat, tenemos un proyecto piloto para conectar 6 patinetes para los trabajadores. Por lo tanto, ¿Quién decide qué? No seremos nosotros, es la gente del territorio que decide qué conectar y qué modelo, aquí se suma el P2P, la flota propia y el carsharing clásico, en función de cada territorio se genera. Por lo tanto, esto viene de abajo. La tecnología que tenemos lógicamente tiene que permitir todo esto. La tecnología no se plantea como un elemento homogeneizador, que es un elemento súper clásico de la EC, es decir, en un mundo globalizado la movilidad es la misma en Singapur que en Canadá y Uber opera igual en todas partes, el mismo modelo... con la problemática que al final el Ayuntamiento de Barcelona quiere hablar con la organización de Airbnb, por ejemplo, para resolver la problemática de la vivienda y se encuentra un modelo mundial que la especificidad de Barcelona le da igual. Esto es una realidad en todo el mundo, las plataformas colaborativas tienen esta visión aplastante. ¿Qué conseguimos nosotros? La flexibilidad que nos permite hacer aflorar. Es una plataforma que tenemos organizada con una cooperativa de segundo grado con sede en Bruselas, que gestionamos desde aquí y se llama Mobility Factor, es una cooperativa que agrupa cooperativas para gestionar algo conjunto, en este caso la tecnología, tiene que permitir que cada una de estas cooperativas pueda implementar la tecnología para compartir coches en su territorio, respetando sus modelos, no solamente de negocio si no también de movilidad. No es lo mismo Barcelona que Amsterdam, pueden parecer lo mismo, pero no lo son. Una ciudad es caótica, coches por todos sitios, aparcamientos subterráneos, sin puntos de carga... a nivel de movilidad es otra realidad, pero la tecnología tiene que estar en las dos y dar servicio. Estamos dando capacidad de adaptación de la tecnología en cada territorio.

¿Hay algún debate entre vosotros para fijar más valores o esta visión? ¿Cómo va evolucionando esto? *Ahora mismo los retos son tan grandes que la cooperativa, en esta definición que comentaba, en 2016 la movilidad era una cosa, yo llegaba a hablar con un ayuntamiento sobre los vehículos eléctricos y no sabían muy bien lo que era. En 2017 yo tenía la sensación de que el vehículo eléctrico era más conocido, pero era un follón el tema de los puntos de carga, la energía... Hablar de compartir era ya lo más extraño. En una situación como ésta, los valores más generales y la visión de futuro de qué queremos, yo creo que nos está ayudando mucho. ¿Nosotros qué queremos? Una ciudad sin coches, que se compartan, espacios públicos, sin contaminación... todo esto es muy genérico, el cambio climático... esta visión nos está ayudando, no son solamente valores, si no que es una visión. Qué queremos en el futuro. Esto nos permite, desde 2016 hasta ahora, que el modelo se vaya moviendo, porque si fuese rígido pues en 2016 hubiésemos empezado con lo que había, que era solamente P2P, un renting clásico o un P2P de combustión. Empezar con un P2P de combustión hubiera sido mucho más fácil, o comprar una flota de*

Final Degree Project

coche eléctrico, en el 2016 costaba 25.000€ y el mismo de combustión 6.000€, podríamos haber conseguido una flota. Pero la visión de no querer contaminación, respirar bien, aire limpio, sabemos que el cambio climático existe... fue la visión lo que nos ha permitido movernos. **¿Cómo ves que sigue esto? Porque es un sector muy movido, por lo que has dicho. En 5 o 4 años, ¿cómo sigue esto?** El vehículo autónomo. Ya en 2016 dijimos que nuestro objetivo sería que la movilidad sostenible llegue a toda la gente y barrios de Cataluña, por igual y en las mismas condiciones, sabiendo que hay transición de la combustión al eléctrico y luego al autónomo. Para garantizar esto debemos implementar una tecnología flexible y adaptada, construir una herramienta participativa que sea resiliente y capaz de incorporar más cosas. Con 14 cooperativas nos vemos más cerca de poderlo hacer. Si somos 40 pues seríamos más capaces. Lo otro es trabajar con la comunidad, con la gente del territorio, para que se empoderen dentro de la organización y ellos mismos vayan transitando. Si esto lo completamos en un aparcamiento de barrio nos podemos encontrar que dentro de 5 años haya un coche eléctrico y al lado un coche autónomo. ¿Dan cobertura a las necesidades de la comunidad? Sí, porque los dos responden a la demanda existente de la comunidad. No generamos ofertas, si no respondemos a las necesidades de la demanda y esto nos permite hacer compatible esta transición hacia la visión. Tecnológicamente está aquí, por eso desde el primer día empezamos a crear alianzas para construir esta cooperativa de segundo grado porque sabíamos que sin ellas Son Mobilitat no llegaría. Paréntesis: en 2020, en plena crisis donde los ingresos bajaban, lo que ha permitido incorporar muchas mejoras en la App es la red, la que sustenta el desarrollo. Si hubiéramos estado solos con nuestra App... imaginaros el 2020... lo último hubiera sido pensar en moldear la App. Suficientes líos hemos tenido para garantizar el servicio, que todos tengan coche, que se limpie... Es mucho más resiliente pensar en esto. Pero al final los retos son esto, el vehículo eléctrico autónomo y retos más específicos a nivel de territorio, la frontera del coche con 2-3 personas y el autobús... Al final el transporte público y la movilidad autónoma tiene una tendencia de alguna forma a un modelo diferente, no veremos pasar toneladas de hierro con gente dentro, 30-40-50 personas, o puede ser que sí, pero convivirá con coches más pequeños, furgonetas grandes, se generarán rutas. **Sí, rutas inteligentes de cargas.** Esto lo tenemos, la hoja de ruta está compartida y sabemos qué, pero al final de todo está la comodidad, el trabajo, el empoderamiento, la participación y democracia, una persona un voto, propiedad colectiva, decisiones colectivas y objetivos comunes de mejorar nuestra calidad de vida. Esto nos permite ir muy alineados. **¿Cómo gestionáis la innovación, los cambios y las nuevas oportunidades? ¿Tenéis procesos estandarizados? ¿Tenéis gente dedicada a la innovación? ¿Hacéis experimentos para ver si una nueva oportunidad os puede funcionar o no?** Tenemos una estructura muy pequeña, somos 8 personas trabajando y que aguanten los servicios son 4. Se ocupan del socio, el usuario, mantenimiento, facturación... todo esto es el core del servicio. Son Mobilitat tiene 4 personas más porque al final nuestra informática trabaja en dos redes, una persona es el CEO, que des de Mataró

Final Degree Project

se lleva esta cooperativa de 2o grado con sede en Bruselas y él es quien canaliza las inquietudes de todas las cooperativas para ir mejorando, hay procesos democráticos de participación para decidir colectivamente qué es prioritario y qué no, hay un plan de trabajo anual... pero no es fijo, la tecnología nos permite a la cooperativa de segundo grado cambiar las prioridades en función de cómo va evolucionando todo. Esto es interesante porque a veces se ve la participación como una cosa extremadamente monolítica, si se decide ir para un lado pues se tiene que ir para allá, si hay un río de lava todos adentro por qué es lo que habíamos dicho... Pero no, no es así. A nivel tecnológico hay grupos, se organizan y participan diferentes informáticos en relación, se construyen y van mejorando constantemente. El mismo informático participa en el proyecto que estamos haciendo con Som Energia y Som Connexió, dos cooperativas como nosotros, todo lo que es el sistema IRP como el lenguaje open source. Nos dimos cuenta que los tres utilizamos las mismas herramientas. Nuestros informáticos trabajan en modelos que no son solamente para Som Mobilitat, si no en generar tecnología que Son Mobilitat utiliza, pero también lo hacen Som Energia y SomConnexio. Esto es cambio también, puede ser que haga más lenta la evolución tecnológica pero también que sea mucho más resiliente porque se trabaja conjuntamente con las diferentes cooperativas y nos alineamos para que esto evolucione. Imagínate, tenemos el IRP trabajando de esta manera con las cooperativas catalanas y tienen gobernanzas diferentes, pero todas son cooperativas y tienen una lógica totalmente colaborativa. La lógica colaborativa nace, para mí, de una previa que son los hackers de los años 70, un grupo de personas que a nivel mundial empiezan a trabajar sobre un mismo lenguaje el desarrollo de la tecnología. Esto cambió el mundo y para mí es el origen de toda la economía colaborativa. Se empieza a colaborar en tecnología para pasar, gracias a algunos visionarios, a los servicios. Esto que vemos tan raro, está muy consolidado en el mundo informático, la codificación correcta, los comentarios... todo esto está muy trabajado desde hace 40 años. Tanto la App como el IRP, se trabaja colaborativamente con esta lógica totalmente asentada en el tiempo. **Es verdad, por lo que hace referencia a los softwares hay muchos años de colaboración, muchos códigos disponibles para quien quiera...** Hay mucha experiencia a nivel de cómo organizar redes en lenguaje IRP, no sé cuantos hay, pero se habla de una comunidad de 50.000 informáticos trabajando alrededor de esto. Este conocimiento hay gente que lo coge y lo privatiza, porque al final lo que hacen es validar el lenguaje madre, por lo tanto es otra forma de comercialización muy clásica de la economía colaborativa. Por eso tenemos 4 personas más, para trabajar en esta lógica, porque sabemos todo esto, que la movilidad que nos viene es disruptiva, tecnológica y muchas otras cosas. Si no tenemos esto ordenado, si no somos capaces de sumar, no seremos nunca un Uber que tiene 400 programadores. Puede ser que llegemos a los 100, colaborando. Si somos inteligentes, algún día no tendremos 400 si no que seremos 5.000, pero ya estaremos a otra escala, con una lógica totalmente colaborativa a nivel informático. Bueno, a ver si llegamos. Pero por encima de todo nosotros nos dedicamos a trabajar con la gente. **Me has hecho reflexionar sobre Som Mobilitat y**

Final Degree Project

estos tres servicios, has ido describiendo que hay cantidad de cosas más que la gente puede compartir. No se me había ocurrido antes, pero podemos encontrar alguien que no le da uso a su garaje, luego hay uno que limpia, otro que alomejor es mecánico... osea que hay cantidad de cosas más que no simplemente el coche o el tiempo del conductor. Hay más tipos de "assets" que la gente tiene disponibles y los pone a disposición. Pero, ¿cuál es la moneda de cambio? Son las horas que pone Son Mobilitat, al final intercambiamos tiempo. **Oseas es trueque. Puede ser que uno conduce, otro lava coches...** a cambio de horas. Una hora por ejemplo de limpieza, ¿cuánto puede valer? La parte legal al final también influye, si pagas en horas acaba siendo una retribución. La lógica es esta, pero ¿cómo se concreta? con descuentos. Es un tema de legalidad, si yo recibo en un mes 20h de movilidad, tienen un coste por hora de 4,5€ y esto implica que tengo un sobresueldo de x dinero. Esto lo tengo que declarar. La legalidad en este sentido no favorece el trueque. Aquí tenemos que sumar imaginación. El tiempo nosotros lo convertimos en unas horas, esto en dinero y el dinero en un descuento. Esto es un proceso que hemos tenido que construir una vez la legalidad laboral nos ha hecho pim-pam-pum. Hemos sido un poco más listos, hemos ido por delante y nos dimos cuenta de esto. Que el intercambio de horas, que viene a ser la moneda social, aparte de que ya es otro proyecto en sí mismo, pues lo simplificamos de esta forma. Yo recibo horas que tienen un importe y base social que me parece que son 6€ la hora, y dos horas 12€ o 15€ y esto se me descuenta de mi factura al final. Nace como un intercambio y se adapta a la legalidad por la lógica del descuento.

A nivel de crecimiento, el desarrollo de Som Mobilitat en otros puntos, ¿cómo lo hacéis? Porque vi que lo podías pedir. Si vives en un pueblo y hay un poco de movimiento se puede como pedir que Som Mobilitat llegue a ese punto. ¿Cómo lo gestionáis todo esto? Principalmente hay dos estrategias, una a nivel estatal que ahora os la comentaré, y una a nivel de Cataluña que es el ámbito donde se mueve Son Mobilitat. Nosotros construimos una herramienta colaborativa que es un mapa, que estamos trabajando en él porque no nos funciona del todo, donde ubicamos puntos donde pensamos que podría haber un aparcamiento, no un coche y proponemos pre-comprarlo metiendo un compromiso en este aparcamiento de compra de horas por adelantado. Aunque pueda parecer una utopía, ahora mismo nos ha permitido tener unos 186 puntos, 290.000 comprometidos y de todo esto ya han salido 4 coches financiados. Por lo tanto, esto es un agregado territorial, permite a la gente del territorio agregar a sus vecinos, si quieren un coche se deben comprometer a comprar horas. Esto es una forma, la otra es mucho más clásica. Como cooperativa el socio le explica al socio, se monta una actividad, se puede compartir una presentación y puede ser que un socio de otro municipio vaya y se organice una actividad. A veces pasan cosas en un territorio que ni nosotros sabemos, pero eso ya está bien, que pasen cosas. Esto al final es mucho más tradicional y presencial, aplicamos la lógica mapa, que agrega y hace aflorar esta lógica de implantación más de tú

Final Degree Project

a tú. Tenemos tanto prescriptores como socios, si tenemos claro que hay prescriptores que también son ayuntamientos podemos llegar diferente, y si sumamos las empresas que son socios y sus trabajadores utilizan Son Mobilitat para moverse pues tenemos otro tipo. Esto nos hace llegar al territorio. A parte del discurso claro y con valores, el debate de hoy, un consejo rector... por ejemplo, el premio Naturgy ¿Nos presentamos o no nos presentamos? Seguramente será que no porque son 60.000€, no nos sacará de pobres ni nos hará ricos, pero es importante alinearnos a unos valores y Naturgy, puede estar haciendo mucho trabajo a nivel de energías renovables, pero su fundamento es quemar gas y a nivel de organización es que un señor cobra 15 millones de € porque puede, pues la decisión colectiva es de no presentarse en el concurso. Esto nos pasó con Repsol, ahí no era 60.000€ si no 250.000€ en 2018. Este es el reto, si no, no construyes nada colectivo. Un día haciendo una clase en el Tecnocampus dije esto del concurso y los 250.000€ y no lo entendían, yo les dije que con los socios hemos conseguido 800.000€, si hubiéramos entrado en lo de Repsol, ¿hubiéramos recibido la respuesta de 800.000€, de inversión tecnológica, compra de coches, estructura de los socios...? Es discutible, pero pensamos, o yo pienso, que no. Se hubiera roto algo, porque los socios se apuntan a Som Mobilitat para abandonar el petróleo y muchas otras cosas, pero no para sumarse a Repsol. Este es un tema importante. **Estos valores que digamos que son vuestros, pero que cada vez ganan más cuota dentro de la sociedad, cada vez está más asumido y estos objetivos de hacer algo sostenible se van difundiendo más en la sociedad.** Exacto, aquí vamos viendo, al final en algún momento cuando Uber estaba en Barcelona tu mirabas su página web y era casi la de Som Mobilitat. "Reduce coches, menos contaminación, más barato..." Estamos diciendo lo mismo. El trabajo que nos toca como sector es hablar y tener un discurso de equidad, integración, participación, democracia y todos esos elementos. Aquí también hay debate. Nosotros estamos diciendo desde hace mucho tiempo, pero esperamos que este debate también entre en la sociedad, no se trata de construir una entidad con un modelo comunista ni mucho menos, hay convivencia con las pequeñas empresas, locales... que forman parte también de Som Mobilitat, les da servicio, utilizan nuestros coches. Sí que pensamos que hay otras maneras de compartir. Un ejemplo en el que estamos trabajando, y yo creo que será un proyecto pionero a nivel estatal, como dijimos claramente en los estatutos Son Mobilitat da servicio y es una cooperativa catalana, la frontera está marcada y es Cataluña. Porque pensamos que ya tenemos suficiente trabajo en Cataluña con 7 millones de habitantes, y además hay otra lógica: yo no soy nadie para hablar y explicarle a un canario cómo se tiene que mover. Esta humildad es interesante que esté, que no nos engañen. Lógica también europea. Ahora veréis cómo se van encajando los proyectos. Si no somos nadie, ¿qué hacemos? El proyecto de Som Mobilitat, que ha recibido una subvención del Instituto de desarrollo de energías renovables, que de hecho es por eso que hay 4 personas más que piensan en cómo incorporar todo esto, para replicar Som Mobilitat. Estamos trabajando con grupos en Aragón, Navarra, País Vasco, Castilla y León, Galicia, Madrid que ya hay una cooperativa,

Final Degree Project

*País Valencià que también tiene una con la que estamos trabajando y en Canarias, para que todo nuestro conocimiento, RP, protocolos, manuales... todo, pueda ser replicado por estos grupos de personas. Para que de una forma más fácil puedan constituir una cooperativa de consumo e integrarse en la red de igual a igual en Som Mobilitat y el resto de cooperativas Europeas. Esto es equidad y entender que el modelo de negocio si se quiere incorporar esta nueva dimensión de valores que están en Som Mobilitat y que aún no están presentes en todo el mundo, como sí lo están los ambientales, hay que construir un modelo que genere riqueza en todos los territorios, la distribución de las rendas en todos los territorios, se paga impuestos en todos los territorios, y el conocimiento es compartido. Estamos en ello, tenemos grupos de personas, estamos haciendo formaciones y trabajando en esta lógica y uno de nosotros 8 se está dedicando a replicar nuestros conocimientos para que pueda ser utilizado. **Es interesante también que esta red de cooperativas tiene varias dimensiones, hay toda una serie de cosas que se pueden compartir con las otras. Igual tienes en la cabeza algunas más que podrían añadirse a esta red, no se cuales son. Se ve que es algo transversal. Principalmente, unos cooperativistas con unos ideales más o menos parecidos. Desde el punto de vista tecnológico también hay unas economías de escala, desarrollas una aplicación y luego puede servir para más. A nivel de una extensión de red de cooperativas, ¿qué estás pensando en distintos sectores de actividad? También estás pensando que esta extensión se puede hacer en distintos territorios. Osea que hay dos dimensiones. En todo caso, son interesantes estas cooperativas de segundo grado y cómo se van desarrollando. Sí, en el ámbito de la movilidad yo siempre pongo un ejemplo, que seguro que sabéis más vosotros que estudiáis esto, pero en la cuarta revolución industrial hay un elemento que es el tema de la biomedicina y la robótica en medicina. Yo cuando me imagino el futuro que nos viene en este ámbito, que es mucho más vivencial, pienso que yo viviré más cuando tenga mayor acceso a estas nuevas tecnologías biotecnológicas. Si yo quiero tener acceso a todo esto, en los próximos años hay muchas maneras de hacerlo. La primera es siendo millonario y lo compró, cosa que no me pasará porque hay pocos. La otra es entender el conocimiento de una manera diferente, para que no esté acumulado en una organización, si no que esté distribuida. Solamente de esta manera tendremos acceso a esta biotecnología que nos permitirá vivir más y mejor. Yo lo tengo clarísimo, simplemente leyendo periódicos. En movilidad pasa lo mismo, al final esta red a parte de compartir también es lobby, si nosotros estamos haciendo este esfuerzo es para hacer un lobby a nivel estatal también, si no pues vamos haciendo con la europea, pero también es nuestra voluntad. ¿Por qué no podemos influenciar las leyes para que se incorporen visiones diferentes? No solamente en movilidad, si no en otros. Aquí estamos también trabajando en esto. Es una cosa del conocimiento abierto, es tan importante que tenga acceso a la misma tecnología o similar y en el mismo estadio de desarrollo una cooperativa que una PYME, si esta segunda no la tiene se hunde porque habrá una multinacional que la sustituirá. No es un debate entre***

Final Degree Project

cooperativismo y economía general y empresas, estamos en el debate de: “o conseguimos que el conocimiento sea más accesible y más compartido, o ni Pymes ni nada”, quedarán servicios de grandes multinacionales que tendrán la capacidad de generar servicios súper innovadores y nos los venderán a través del móvil. Este es el gran reto mundial. En Som Mobilitat es nuestra lógica y nuestro granito de arena, compartir conocimiento para que éste esté lo más extendido posible y genere riqueza en toda España, construyendo más cooperativas. Que no haya solamente 20 trabajadores en Mataró gestionando un proyecto de toda España, si no que haya 8 en Mataró, 6 en Madrid... y generen riqueza en el territorio. Supongo que vosotros veis las tendencias de la población, cómo el conocimiento cada vez es más complejo, la capacidad de análisis del conocimiento también es más compleja, el big data...

¿Hay un máximo de socios? ¿Cómo lo gestionaréis si se apunta todo el mundo?
Pero claro, si comentas que se crean cooperativas diferentes acompañados de la primera, pues es interesante porque al fin y al cabo se tienen que adaptar a la necesidad de Madrid, a las necesidades de Zaragoza, y a las necesidades de donde sea. Si crecemos mucho en Cataluña, las bases ya las tenemos. Al final nosotros hablamos de comunidad de movilidad, que implica dos cosas una es cómo nos vemos dentro de dos años, con comunidades en todos los barrios, su movilidad y sus coches todos conectados a la misma plataforma para que uno pueda saltar de comunidad en comunidad utilizando los mismos servicios. Pero estas comunidades pueden tener ingresos, un grupo de personas que gestiona la complejidad alrededor de un aparcamiento y la comunidad genera unos servicios, ¿por qué no pueden de alguna forma participar de los beneficios que genera todo esto? Esto está hablado ya, una vez la cooperativa esté sentada, las comunidades pueden recibir el 80%-70% de los beneficios que pueda generar y que por lo tanto haya una reinversión. Al final, nos podemos encontrar que en cada comunidad haya una persona trabajando. Dentro de Som Mobilitat mismo, estamos distribuyendo la riqueza de una forma diferente. A nivel de estado con cooperativas, pero a nivel territorial nuestro paraguas nos puede permitir una cosa diferente. Si le sumas una comunidad de movilidad más comunidad energética, es un gran salto. Ya hablamos de placas, consumo, coches... todo esto estará integrado.

Final Degree Project

Appendix 3

Peer-providers interview script.

INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

¿Cual es tu ocupación (empleo) a parte de AIRBNB/GLOVO? ¿En cuantas empresas (no EC) has trabajado anteriormente?

¿Con cuántas plataformas EC trabajas actualmente?

¿Con cuántas plataformas has trabajado anteriormente?

¿Cuántas horas dedicas trabajando en EC? ¿Y concretamente para AIRBNB/GLOVO?

¿Qué proporción de tu entrada de dinero representa lo que ganas con AIRBNB/GLOVO?

¿Cómo evaluarías la plataforma del 1 al 10?

¿Edad, nivel de educación, tienes hijos?

ANFITRIÓN - ECONOMÍA COLABORATIVA

¿Porque empezaste a trabajar en EC y porque sigues trabajando en ello? Por ejemplo, ¿Crees que ayudas al medio ambiente, labor social, motivación intrínseca o extrínseca?

En general, ¿cuál es tu opinión sobre la economía colaborativa?

ANFITRIÓN - PLATAFORMA

¿Cómo se gestiona la compensación? ¿Qué te parece?

¿Cómo es el proceso de aceptar/rechazar huéspedes/entregas? ¿Qué te parece?

En caso de que haya información incierta, ¿puedes contactar con la plataforma? ¿Has tenido que utilizar el servicio de soporte? ¿Te ha ayudado? ¿Crees que es importante que haya servicio de soporte?

¿Cómo te informa la plataforma sobre los cambios? ¿La plataforma ofrece algún tipo de formación para los anfitriones/riders?

¿Se mide/controla la productividad o la calidad de servicio? Como? ¿Te sientes presionado por cumplir los objetivos? ¿Ha cambiado algo con el COVID?

¿Cómo te recompensa la plataforma por un buen desempeño(rendimiento)?

Final Degree Project

¿Puedes interactuar con la plataforma para dar tu opinión sobre ella? ¿Alguna vez te ha contactado la plataforma para que des tu opinión? ¿Hay algunos eventos para la comunidad de AIRBNB/GLOVO que puedas atender? ¿Has ido a alguno?

¿Qué aspecto te gusta y disgusta en especial de la plataforma? ¿Te gustaría añadir alguna cosa?

¿Crees que la plataforma mejora con el tiempo? ¿En qué aspectos? ¿Puedes poner algún ejemplo?

¿La pandemia ha cambiado algunos aspectos de la plataforma? ¿Cómo ha reaccionado? ¿Qué opinas?

ANFITRIÓN – HUÉSPED

¿Cómo es la interacción con los huéspedes/clientes? ¿Crees que le da un valor añadido?

¿Crees que es una relación colaborativa?

¿Cómo está organizado el feedback? ¿Te parece bien?

¿Cómo crees que ha afectado el Covid a las expectativas de los huéspedes? ¿Ha cambiado algo en sus reacciones?

ANFITRIÓN - ANFITRIÓN

¿Hay relación/interacción con otros anfitriones/riders? ¿Es relevante o importante para mí?

¿Qué me aporta?

Final Degree Project

Appendix 4

Classification of ideas subtracted from peer-provider's interviews.

Opinion EC

Motivación	Social	Sentido emprendedor. No lo hago solo por el dinero, también me gusta recibir a la gente. Esto de Airbnb es un añadido	Pau	Airbnb
EC	Positivo	Buena opinión	Pau	Airbnb
EC	Positivo	Las personas deberíamos juntarnos más	Pau	Airbnb
Motivación	Económica	Nos parecía una vía "sencilla" de generar estos ingresos y más segura que el alquiler habitual y evitar riesgo de impago	Patricia	Airbnb
EC	Falta regulación	Lo veo muy bien pero sí que veo que genera ciertos problemas de convivencia. Hay presión de los vecinos. Como ideología liberal me parece que todo el mundo debe tener oportunidades y ha de ganar dinero, también entiendo que hay que articular super bien el tema de la convivencia y las molestias.	Patricia	Airbnb
EC	Falta regulación	Entiendo que vean una competencia desleal. Se debería profesionalizar para estar en igualdad de condiciones. Especulación muy salvaje. Requeriría una regulación intensa	Patricia	Airbnb
Motivación	Económica	Empecé porque quería invertir. Tengo un trabajo principal y luego tengo esto como un hobby	Mila	Airbnb
EC	Positivo	La EC nos ha cambiado la vida en muchos sentidos, podemos aprovechar más las cosas, lo revendemos, reutilizamos.	Mila	Airbnb
EC	Falta regulación	falta, que lo están arreglando ahora, es la legislación	Mila	Airbnb
Motivación	Económica	un apartamento que se utilizaba poco y más que nada para rentabilizarlo	Josep S	Airbnb
EC	Positivo	Está bien como modelo, para todas las partes, para quién lo utiliza como para el anfitrión o como cliente. Está bien de precio. si uno quiere rentabilizar sus recursos pues ahí está	Josep S	Airbnb

Final Degree Project

EC	Falta regulación	los alquileres turísticos y es un tema delicado	Josep S	Airbnb
Motivación	Económica	Decidí invertir, pero como invertí demasiado sin tener dinero me tuve que poner a recuperarlo para poder pagarlo y una solución fue alquilarla. Primero la alquilaba a través de mi web, que la sigo teniendo, pero hasta que no me puse en Airbnb no empecé a recibir un volumen mucho mayor de reservas. Cuestión económica	Josep C	Airbnb
Motivación	Económica	teníamos un apartamento, hicimos unas obras en la casa, que estaba dirigido para mis padres, que pensábamos que vendrían a vivir con nosotros, pero en su momento dijeron que no venían, nos permite tener un aporte en la economía familiar.	Francesca	Airbnb
Motivación	Ecología	noto que hago un bien a la persona porque es difícil encontrar un lugar amueblado, con todas las comodidades, cerca del tren... A nivel de ecología, bueno pues quizá sí, porque como tengo mis manías en el apartamento se hace selección de residuos, les digo que hay un aparato para el agua y es para poder beber agua sin tener que comprar botellas de plástico	Francesca	Airbnb
Motivación	Social	Me gusta porque conoces gente, te encariñas y de vez en cuando hablamos. es un aporte más y una manera de disfrutar conociendo gente.	Francesca	Airbnb
Motivación	Económica	decidí cambiar de actividad, no dedicarme full-time al tema de los recursos humanos por la situación de la crisis y eso me volcó a buscar otras alternativas de trabajo, empezar a ser un poco más independiente y autónomo. Esto hizo que pensara en alquilar la casa. Ingresos complementarios.	Dionisio	Airbnb
EC	Positivo	Creo que es un poco el futuro para mantener la estructura y el estatus económico de muchos territorios. llega a ser un negocio puro y duro capitalista en algunos casos.	Dionisio	Airbnb
Motivación		Lo utilicé para poder salir un poco de casa durante el confinamiento porque soy bastante hiperactivo y entonces me movía. Si ganaba algo de dinero bien, pero en realidad no era mi primera necesidad.	Ramon	Glovo

Final Degree Project

EC	Flexibilidad	tiene algo muy bueno y es que tú puedes organizarte como quieras. Si quieres tener un trabajo y ganar algo más de dinero, es una opción.	Ramon	Glovo
Motivación	Económica	No puedo trabajar en mi profesión desde que llegué aquí, empecé con Glovo y UberEats porque no tenía empleo. me gusta sentir que trabajo	Kevin	Glovo i UberEats
Motivación	Económica	Si tuviera otro trabajo con otra empresa con contrato y cotizando en la seguridad social, dejaría de repartir.	Kevin	Glovo i UberEats
Motivación	Económica	En España no he tenido la oportunidad de trabajar. La manera más rápida para nosotros, los emigrantes, que queremos trabajar es el del delivery. UberEats ha sido la manera más rápida para poder costear algunos gastos. Al comienzo, tenía mucha ilusión y le dedicaba muchas horas,	Anthony	UberEats
EC	Falta regulación	se tiene que ser consciente de que es un trabajo riesgoso, por más que vayas con cuidado no puedes ir tan lento.	Anthony	UberEats
EC	Positivo	no es que me sienta orgulloso, pero estoy bien, cómodo y feliz. No le hago daño a nadie y estoy brindando un servicio a la comunidad y a la gente.	Kevin	Glovo i UberEats

Final Degree Project

Summary SE opinion

Motivación	Empecé con la EC para ganar un sueldo, recuperar una inversión o aportar un extra para complementar mis ingresos.	9
Motivación	No es solo ganar dinero, también me gusta conocer y recibir gente.	2
Opinion	Las personas deberíamos juntarnos más, tengo una opinión positiva sobre la EC. Podemos rentabilizar más recursos.	5
Regulación	Se debería regular un poco más la EC. - Todo el mundo debería tener oportunidades, pero veo una competencia desleal. Se debería profesionalizar para igualar las condiciones. - Falta legislación (riders, vecinos, fiscalidad)	

Platform opinion

Plataforma		profesionales y serios	Pau	Airbnb
Soporte		tiene que haber alguien intermedio que le puedas contar lo que te pasa	Pau	Airbnb
Plataforma	Positivo	estoy contento de trabajar con ellos	Pau	Airbnb
Evaluación	Democrático, presión	Calidad se mide con las opiniones, no hay nada más democrático que una persona que no te conoce opine sobre ti tras marcharse. Me parece bien, porque de alguna manera esto obliga a hacer bien las cosas para tener una buena posición. Punto de presión.	Pau	Airbnb
Soporte	Negativo, indefensa	Cuando ha habido un problema, no estoy contenta de cómo ha respondido la plataforma. Me he sentido indefensa	Patricia	Airbnb
Gestión	Seguridad	A nivel financiero, digamos, está muy bien llevado. Da mucha seguridad como anfitrión. Fácil control de los ingresos.	Patricia	Airbnb
Selección	Poca protección	No hay muchas garantías para seleccionar huéspedes y no los puedes echar si no hacían algo muy gordo. Hay poca protección.	Patricia	Airbnb

Final Degree Project

Evaluación	Subjetivo	Cuando una opinión es muy subjetiva deberían dar una oportunidad a la otra parte de defenderse. Para demostrar cualquier cosa es complicadísimo	Patricia	Airbnb
Recompensa	útil, estímulo	Superhost es una recompensa por hacer las cosas bien. Es útil y es un estímulo para que hagas las cosas bien	Patricia	Airbnb
Opinión	No les hace falta	A Airbnb le ha ido tan bien hasta ahora que no necesitaba pedir nuestra opinión/valoraciones	Patricia	Airbnb
Plataforma		Preferiría que no dejaran todo como un instrumento digital.	Patricia	Airbnb
Plataforma		La esencia era vivir como se vive en el sitio. No con el filtro que te hace siempre un hotel que estás un poco en un limbo respecto a la realidad.	Patricia	Airbnb
Pandemia		La pandemia va a marcar una forma totalmente diferente de funcionar, los huéspedes van a confiar menos. Se ha demostrado el peso que tenía este negocio, que se le suponía colaborativo.	Patricia	Airbnb
Plataforma		Está muy muy regulado, Airbnb no te da mucha flexibilidad en hacer algo, lo que quieras, tiene sus reglas, o las cumples o estás fuera. Es una empresa muy grande ahora	Mila	Airbnb
Plataforma		Está todo muy bien organizado, la plataforma tiene acceso a muchos usuarios. Todo es bastante fácil	Mila	Airbnb
Soporte	ágil	Servicio de soporte ágil	Mila	Airbnb
Selección	positivo	Está bien que puedas valorar los huéspedes antes de aceptar	Mila	Airbnb
Cambios	No lo sé, no me interesa	Hay algunos cambios, pero no me lo leo. Hacen webinars y estaría bien que hicieran más. También más formación sobre legislación.	Mila	Airbnb
Evaluación	positivo, subjetivo	Sistema de evaluación en general bien. Es otro punto en el que no siempre he estado de acuerdo porque dependes mucho del huésped y la valoración	Mila	Airbnb
Recompensa	positivo	La plataforma me recompensa por el buen desempeño, yo he estado superhost y me dieron un vale de 100\$ en Airbnb.	Mila	Airbnb

Final Degree Project

Opini3n	No	Nunca me han preguntado por la opini3n	Mila, Josep S	Airbnb
Plataforma	pagos	f3cil de utilizar, el sistema de pago est3 muy bien montado	Josep S	Airbnb
Plataforma		Est3 lleno de hoteles y plataformas turísticas que se encargan de alquileres. Ya no es casi particular, es de todo ya	Josep S	Airbnb
Plataforma	pagos	El m3todo de compensaci3n te deja m3s tranquilo porqu3 es la plataforma quien te paga.	Josep S	Airbnb
Formaci3n/eventos	Si	Mandan muchos correos informativos. Hacen reuniones de anfitriones para que la gente pueda expresar sus opiniones, est3 bien eso. Yo no he ido a ninguna.	Josep S	Airbnb
Evaluaci3n	positivo	Normalmente la gente, si est3n a gusto, te pone buena nota y no hay ning3n problema. Est3 bien el sistema, es lo que hay. Recompensa dando m3s visibilidad al anuncio	Josep S	Airbnb
Cambios	no	No hay cambios, siempre lo he visto igual, desde el principio que dan facilidad a todo	Josep S	Airbnb
Plataforma		plataforma que funciona muy bien. ha ido muy bien para darte a conocer. Gestiona todos los pagos	Josep C	Airbnb
Soporte		a veces cuidan diría yo m3s al hu3sped que al anfitri3n	Josep C	Airbnb
Plataforma		estoy contento m3s que nada porque me da negocio y porque es una plataforma muy clara, a nivel gr3fico funciona bien	Josep C	Airbnb
Soporte	negativo	tuve que poner de mi bolsillo por una negligencia de un cliente. Para mi el cliente no es mío, es de Airbnb porque son ellos los que me lo traen. Por eso lo de "colaborativa" en un intercambio, no lo es porque la plataforma est3 en medio pero ellos me traen una persona que es su cliente y no siempre responden por 3l	Josep C	Airbnb
Selecci3n	Rígido	si rechazas a alguien y no tienes un motivo justificado, te penalizan. podría ser un poco m3s flexible	Josep C	Airbnb
Cambios	Te informan	Siempre que hay cambios te informan. Si hacen cursos, no lo s3. No me he interesado mucho	Josep C	Airbnb
Evaluaci3n	presi3n	Presiona un poco el sistema de evaluaci3n y llegar a ser superhost	Josep C	Airbnb

Final Degree Project

Opini3n	No	Opini3n sobre la plataforma: No, pero creo que puedes sugerir cosas, pero no me suena.	Josep C	Airbnb
Eventos	no	No me suena que haya eventos para anfitriones lo que no tiene que ver con una reserva, yo no lo veo.	Josep C	Airbnb
Soporte	Negativo	No tenían el método o la suficiente fuerza como para exigirle al otro que pagara lo que tocaba. Eso son fallos.	Josep C	Airbnb
Plataforma	pago	Lo bonito es que yo no tengo que tocar dinero delante de los clientes ni preocuparme por el cambio ni nada, es todo a través de Airbnb y a través de las cuentas bancarias, super bien.	Francesca	Airbnb
Selecci3n	positivo	Me parece un sistema muy bueno porque tú puedes ver el perfil del inquilino.	Francesca	Airbnb
Soporte	positivo	Me quise informar sobre la declaraci3n y hacienda y enseguida contacté con ellos. me atendió super bien y sin ning3n problema, muy fácil. Es imprescindible, saber que est3n	Francesca	Airbnb
Formaci3n/eventos	No	Formaci3n no sé si la ofrecen, yo no me he enterado. Tampoco sobre cambios.	Francesca	Airbnb
Evaluaci3n	positivo	Me parece bien este sistema porque si tienes que ser sincero lo eres y punto, no te da pena decirle algo si él te ha dicho cosas bonitas. puedes llegar a ser superhost, que significa que eres de los favoritos. Airbnb además te recompensa con un bono. Est3 muy bien que puedas hacer una réplica a nivel privado. ¿Presi3n? Sí, pero no por parte de Airbnb, es autoexigencia. Significa que estoy haciendo bien mi trabajo	Francesca	Airbnb
Opini3n	No	Para dar la opini3n sobre la plataforma, como no ha sido el caso no te sabría decir exactamente	Francesca	Airbnb
Eventos	No	Eventos creo que hay, pero tendría que estar al tanto de la web y no estoy tan al tanto como para eso.	Francesca	Airbnb
Plataforma	comunicaci3n	cuando tienes que concretar con los clientes no puedes escribir tu número de tel3fono en el chat de los mensajes que envías con el otro, para poder hablar más fácilmente por tel3fono. No me gusta, pero lo entiendo y lo defiendo	Francesca	Airbnb
Plataforma	positivo	Es una plataforma que est3 bastante bien diseñada. Nos permite tener acceso, si no sería imposible llegar al mercado internacional.	Dionisio	Airbnb

Final Degree Project

Plataforma	Confianza	garantía de que hay una empresa que realmente está detrás y te da esa confianza de que vas a percibir esos ingresos.	Dionisio	Airbnb
Cambios	no	Los cambios, las políticas o las condiciones son una de las cosas que se generalizan	Dionisio	Airbnb
		depende mucho del cliente que tenemos, esa es una de las cosas que vemos, el cliente extranjero es menos exigente en el sentido que viene más a pasarlo bien y están más acostumbrados a este tipo de mercado. El cliente interno español piensa que, al llegar a un hotel, quiere que todo sea de calidad, y esto no lo es. La presión es la presión interna que uno puede tener, Intentar hacerlo bien	Dionisio	Airbnb
Recompensa	No	No diría que me recompensa por el buen desempeño.	Dionisio	Airbnb
eventos	Sí	Si, las convocan y las hacen en Barcelona. Habré asistido a un par de ellas en estos 3, 4 o 5 años.	Dionisio	Airbnb
Plataforma	rígida	el tema de los precios, buscas un sistema que sea flexible y a veces es un pelín rívido. a veces no es del todo claro	Dionisio	Airbnb
Plataforma	positivo	es fácil de utilizar como usuario	Dionisio	Airbnb
Cambios	No	No ha cambiado mucho	Dionisio	Airbnb
Plataforma	Negativo	A nivel de empresa la verdad es que visto desde fuera explota un poquito al trabajador. Intentar engancharte para que intentes trabajar mucho y si dejas de trabajar pierdes como alguna reputación que había	Ramon	Glovo
Recompensa	Poco	pagan muy poco y muchas veces la aplicación y la empresa ratea en según qué cosas	Ramon	Glovo
Soporte	Negativo	hay, para lo que quieren, que es para que los pedidos sean rápidos, responden muy rápido y son muy efectivos. por lo que me habían contado pues sí que cuesta un poco que te hagan caso por el tema económico. Eres tú solo y si te pasa cualquier cosa ya te las arreglarás, lo que les importa es el pedido.	Ramon	Glovo
Selección	Negativo	si cancelas dos pedidos en poco tiempo te penalizan, tienes menos reputación por lo que vas a poder elegir menos franjas horarias donde inscribirse para trabajar.	Ramon	Glovo
Plataforma	positivo	Es muy sencilla de usar la plataforma	Ramon	Glovo

Final Degree Project

Plataforma	Negativo	No se preocupaban por mí, si no por los pedidos que yo hacía.	Ramon	Glovo
Opinión	No	Nadie me preguntó nada sobre mi opinión, al trabajador no le preguntan si está a gusto. le dan toda la importancia al cliente.	Ramon	Glovo
Recompensa	Negativo	La compensación es para sobrevivir, pagar la habitación de alquiler, los servicios, la alimentación... para cubrir las necesidades básicas. No sobra para comprarse cosas, es simplemente para sobrevivir. Creo que deberían pagar más	Kevin	Glovo i UberEats
Recompensa	Incentivos	Hay incentivos para que trabajemos más	Kevin	Glovo i UberEats
Soporte	Positivo	Se puede contactar con el soporte, da una respuesta muy rápida.	Kevin	Glovo i UberEats
Plataforma	Positivo	Lo que nos gusta es que hay oferta de trabajo. no es que me de estabilidad, pero me hace generar ingresos.	Kevin	Glovo i UberEats
Formación	No	desde que he entrado a trabajar no me han llamado para ninguna capacitación	Kevin	Glovo i UberEats
Recompensa		Recibimos un porcentaje más si llegamos mucho antes de lo calculado. Si tu calificación va bajando por demoras, etc... pues los pedidos también van bajando	Anthony	UberEats
Selección	negativo	Rechazar un pedido te va en contra.	Anthony	UberEats
Soporte	negativo	Cuando llamo al registro para que te puedan ayudar son horas y el celular suena y suena pero nunca te atienden. No hay una buena comunicación con ellos. Ir a la oficina es demasiado para un pedido.	Anthony	UberEats
Recompensa		Hay campañas, más en los fines de semana te ponen como desafíos y recompensas. Una pequeña motivación	Anthony	UberEats
Cambios	no	Mejoras no, y cambios tampoco. Es lo mismo.	Anthony	UberEats
eventos/formación		No hay una formación y mucho menos una interacción entre empresa y cliente.	Anthony	UberEats

Final Degree Project

Summary platform opinion

Formación/eventos	No ofrecen mucha o ninguna formación, no es que sea muy complicado pero podría haber algo más. Hay algunos eventos, pero no he ido a ninguna. En general no me interesa.
plataforma	La plataforma es fácil de usar e intuitiva. La plataforma está muy bien organizada a nivel de gestión financiera, el control de ingresos es fácil. Da confianza. Tiene acceso a muchos usuarios.
evaluación	El sistema de evaluación es democrático, es un punto de presión para hacer las cosas bien y tener una buena reputación dentro de la plataforma. Pero a veces las opiniones son demasiado subjetivas y demostrar algo es complicado. Dependes bastante del consumidor.
soporte	Cuando hay algún problema con los consumidores o temas económicos, no me gusta cómo lo gestiona la plataforma. A veces cuidan más al consumidor que a los que trabajamos con la plataforma. Para otras cosas el sistema suele ser ágil.
opinión	A la plataforma no le hace falta saber nuestra opinión, nunca la han pedido. Se la podría compartir a través del servicio de soporte, pero no hay un espacio donde compartirla. Le dan más importancia a los consumidores.
Selección	Poca protección. Está bien que puedas decidir si coger o no una oportunidad (pedido/reserva), pero normalmente te penalizan, debería ser más flexible.
Recompensa	Si haces las cosas bien tienes mejores oportunidades, es un estímulo para que hagas las cosas bien.

Final Degree Project

Provider-consumer

Relación buena	huéspedes que recibo en casa tengo una gran relación, porque filtro mucho	Pau	Airbnb
No colaborativa	No diría que es colaborativa. Es obvio que es un negocio.	Pau	Airbnb
Relación buena	Una de las cosas que más me gustaban de todo este proceso era la interacción cuando es buena	Patricia	Airbnb
No colaborativa	Relación colaborativa cuando se trata de pequeños operadores. está prostituido en el sentido de que hay gente que son inversores	Patricia	Airbnb
	Para nosotros es un ingreso extra	Patricia	Airbnb
	El Covid ha desembocado es al last minute absoluto	Patricia	Airbnb
Colaborativa (detalles, información)	Hay un aspecto privado, cuando llegan los huéspedes les dejo una botella de vino, fruta... y ellos cuando se van también me dejan a veces una caja de bombones, algún regalito...	Mila	Airbnb
	Yo permito la reserva inmediata porque hay gente que es de fuera y tengo que hablar idiomas. Personalmente no los veo nunca, pero me comunico con ellos.	Josep S	Airbnb
Colaborativa (detalles, información)	Me parece una relación colaborativa porque a veces también me han pedido opiniones sobre dónde pueden alquilar el coche, dónde pueden ir por ejemplo a un restaurante, qué pueden visitar y yo les mando la información de las cosas interesantes del lugar. Lo tengo ya en un PDF. lo valoran mucho porque piensa que es la recomendación de un local, no de una persona que es guía turística.	Josep S	Airbnb
	Sistema de evaluación es correcto, puedes relacionarte después del primer comentario para cambiar la opinión	Josep S	Airbnb
Colaborativa (detalles, información)	Me ofrezco voluntario, intento no ser muy insidioso en el sentido de estar muy encima, pero si que no quiero problemas cuando llegan y si tienen o tienen algún problema miro de resolverlo rápido y eso a la gente le gusta.	Josep C	Airbnb
Colaborativa (detalles, información)	le doy alguna información para hacer rutas por la montaña etc	Josep C	Airbnb

Final Degree Project

Colaborativa (detalles, información)	estoy ahí para echar una mano	Francesca	Airbnb
Colaborativa (detalles, información)	La relación es buenísima, siempre somos muy serviciales. ¿Colaborativa? Por nuestra parte sí, por la parte del cliente pues él colabora alquilando el apartamento, pero bueno es un servicio.	Francesca	Airbnb
	Creo que a los huéspedes les da seguridad que esté Airbnb detrás.	Dionisio	Airbnb
Relación buena	la comunicación vía chat creo que es correcta y que en el momento que realizan la reserva ya puedes hablar por teléfono con ellos.	Dionisio	Airbnb
Colaborativa (detalles, información)	le dedico todo el tiempo del mundo para explicarles la zona, las cosas que se pueden hacer, actividades, donde ir a comer, donde comprar	Dionisio	Airbnb
No colaborativa	Con el Covid al cliente casi casi ya no lo veías nunca. La relación no es colaborativa, como en todo hay gente más agradecida que otros.	Ramon	Glovo
	Como en todo, se agradece saber la opinión de tu cliente.	Ramon	Glovo
No colaborativa	lo que le gusta al cliente, que el pedido llegue rápido y caliente y buena actitud al entregarlo, hay veces que dan hasta propina. La relación no es colaborativa. la parte colaborativa que tenemos nosotros hacia ellos, le hacemos favores cuando no está en casa...	Kevin	Glovo y UberEats
Colaborativa (detalles, información)	Si, yo por lo menos trabajo en la misma zona y me ha pasado muchas veces que me los he encontrado fuera y se ha hecho una buena amistad. algunas veces me han dado monedas o botellas de agua, dejan propinas	Anthony	UberEats

Final Degree Project

Summary Provider-consumer

No Colaborativa	No diría que es una relación colaborativa, al final es un negocio. Hay grandes inversores que han cambiado la esencia del modelo de EC. La parte colaborativa la ponemos nosotros hacia los consumidores, les hacemos favores, les damos información...
Colaborativa	La relación es colaborativa en el sentido que somos serviciales y la gente es agradable, les dejamos algún detalle y ellos a veces también nos dejan alguna cosa (pequeño regalo, propina...)
Relación	La relación suele ser buena.

Provider-Provider

Relación casual	Intercambiamos puntos de vista. Pero no tengo relación con otros anfitriones. Interacción es una gran formación	Pau	Airbnb
Positivo	Nos aconsejamos a veces. Si no, a veces, te puedes sentir un poco solo. la mejor ayuda es la de alguien que haya pasado por lo mismo	Patricia	Airbnb
Me gustaría	Estaría bien poder interactuar con otros anfitriones desde la plataforma, porque hay muchas dudas, sobre todo legales, para compartir experiencias, dudas, preguntas o consejos. Organizarnos para contratar a alguien que haga la limpieza.	Patricia	Airbnb
Me gustaría	Estaría bien estar conectada en eventos o algo en grupo donde poder aclarar dudas, compartir experiencias, hablar...	Mila	Airbnb
Relación por plataforma	He contactado con otros anfitriones a través de la plataforma para preguntar sobre huéspedes.	Mila	Airbnb

Final Degree Project

	creo que hacen reuniones, sobre todo en Barcelona, porque hay esto del community manager que hacen cosas, reuniones... se ponen en contacto y ahí comparten experiencias, ayudas... recibo muchos correos que hacen las reuniones	Josep S	Airbnb
Relación casual	La única vez fue cuando vinieron dos anfitriones de Airbnb que tiene también casa de alquiler. me dió algún consejo, que son puntos de vista subjetivos o opinables. Tampoco me he ocupado mucho de eso	Josep C	Airbnb
Relación casual Positivo	Cuando voy a algún Airbnb intercambiamos opiniones. fue muy agradable tener esta conversación de anfitrión a anfitrión, porque todos tenemos más o menos los mismos problemas	Francesca	Airbnb
No es necesario	Interacción desde Airbnb no la necesito la verdad, no es tan complicado. Si tuviera un Airbnb con muy mala puntuación y quisiera aprender pues vale	Francesca	Airbnb
Relación casual	Tengo relación con otro compañero que también lo hace en un pueblo de alado. podemos ofrecer también la otra casa. Airbnb no lo ofrece. Sería muy interesante, porque nos podría ayudar	Dionisio	Airbnb
Relación casual	como era una experiencia nueva le preguntaba a todo el mundo por su situación	Ramon	Glovo
Positivo	me hacía mucha gracia y realmente me mantenía un poco activo porque cuando te esperas a que saquen las comidas de los restaurantes, lo que haces es hablar con los otros riders. Ellos te explican trucos de la aplicación o lo que hacen ellos.	Ramon	Glovo
No es necesario	A diferencia de otros trabajos, no creo que sea muy importante que te conozcas con los otros. Justamente este trabajo te da libertad y es muy autónomo, estás tú solo con el pedido y vas de un sitio a otro. conocer a otra gente, para la empresa solo sirve para que hagan triquiñuelas, no sé si les conviene. te los encuentras tú mismo porque al final toda la gente acaba yendo a los mismos restaurantes.	Ramon	Glovo
Positivo	colaboramos mucho. Cuando empecé con las aplicaciones, tenía que preguntarles a algunos riders que me orientaran. cuando vemos que alguien es nuevo tratamos de darle ánimos. Entre nosotros nos damos información.	Kevin	Glovo y UberEats
Me gustaría	yo creo que sí. Hasta para los mismos propietarios que sacan una cuenta, les haría más ganas de trabajar ellos mismo. nosotros nos sentimos super excluidos en ese tema	Anthony	UberEats

Final Degree Project

Summary provider - provider

Medio interacción	La interacción es casual, la plataforma no ofrece ninguna opción para relacionarse con otros peers.	
Formación	Interacción es una gran formación. Nos ayudamos, aconsejamos e intercambiamos ideas. Colaboramos mucho	5
Formación	Estaría bien poder interactuar más con otros anfitriones para resolver dudas y organizarnos.	4

Final Degree Project

Appendix 5

Classification of ideas subtracted from the platform managers interviews.

Topic	Quote	Company
Economic model	economía de plataforma, porque al final damos un marketplace en muchos sentidos,	Glovo
Satisfaction	Los couriers tienen que sentirse cómodos, tenemos que hacer que se sientan bien dentro de la empresa.	Glovo
Satisfaction	Realizamos pequeños proyectos para que estén bien. Por ejemplo un roadmap para recompensar los buenos trabajos	Glovo
Satisfaction	Para que los riders se quejen por un pedido... que lo hagan esperar demasiado y que no pueda realizar más pedidos, porque al final les pagan por número de pedidos y el tiempo de espera, que se recompensa también con un bono, pero no es suficiente para compensar esta pérdida de tiempo.	Glovo
Flexibility	Existen dos movimientos dentro de los riders: unos que quieren incorporarse como empleado de la empresa y los otros que quieren quedarse como autónomos porque quieren mantener su autonomía, y poder trabajar en diferentes cosas. Algunos trabajan también con Deliveroo o en otras cosas, y eso en el momento que eres empleado fijo no se puede hacer claramente.	Glovo
Selection	Los couriers están en un ranking que se calcula en base a los ratings de los usuarios, los tiempos... Cuanto más alto están en el ranking, más libertad tienen para escoger los slots y pueden decidir cuándo repartir. El sistema se basa fundamentalmente en la posición del rider. La APP te sugiere también la zona donde hay más demanda, pero no pueden elegir si aceptar un pedido o no.	Glovo
Opinion	intentamos siempre recoger a medida de lo posible el feedback, en formato de encuestas. Cada mes enviamos a los couriers una encuesta y ellos responden para ver efectivamente qué opinión tienen. También hay la posibilidad de escribir feedback personal, dar opiniones para mejorar.	Glovo
Opinion	A nivel cualitativo no hay, que yo sepa, reuniones con los glovers porque sería bastante difícil organizarlo a nivel ciudad. Pero ya tienen maneras para expresarse.	Glovo

Final Degree Project

Loyalty	Los couriers nos eligen porque nosotros ya estamos más desarrollados en este sector, hacemos experimentos. Así pueden aumentar enormemente las ganancias. Cada plataforma tiene condiciones para los riders diferentes, hay contratos por horas, por pedidos etc.	Glovo
Loyalty	Una motivación fundamentalmente si sería las condiciones de la plataforma, al final muchos riders quieren trabajar en diferentes, al principio cuando no tiene la loyalty quieren trabajar y puede ser que empiecen trabajando en una o dos plataformas tranquilamente	Glovo
Loyalty	Un rider que sea leal con Glovo hace mejor trabajo que uno que está cambiando constantemente. Reparte en menos tiempo, está más satisfecho con la plataforma, hay menos problemas, no hay quejas de los clientes, los partners ni de los riders	Glovo
Loyalty	La loyalty en un rider es importante pero es difícil porque no siempre son gente motivada a trabajar para ser rider.	Glovo
Training	Para empezar a trabajar hay todo un proceso, se necesitan unos permisos y se hace un curso de una semana para que así aprendan cómo se hace, el trato con el customer, el trato con el partner.	Glovo
Evaluation	En la aplicación hay un check, el usuario final cuando recibe el pedido le tiene que poner un rating al courier y sale la foto del courier y si no es la misma persona quien te lo ha entregado lo señalas y después de X señalizaciones se mira qué está pasando	Glovo
Methods	Glovo Care que hacemos con los empleados, Glovo da 15€ por cada entrega que hacemos nosotros como empleados y hay competiciones entre departamentos. También nos sirve para ponernos en el rol de un rider y entendemos muchísimas cosas.	Glovo
Legislation	Existe la subcontratación de las entregas. Una vez hubo un accidente y murió desafortunadamente, eso fue un drama y se descubrió la vulnerabilidad de eso. Se intentó poner steps para que eso no pueda pasar.	Glovo
Legislation	Con el Covid han empezado a salir mucho más las noticias de reglamentación porque se ha visto el valor añadido de las delivery.	Glovo

Final Degree Project

Economic model	Cooperativa de consumidores y usuarios y usuarias por tanto estamos regulados por las leyes de cooperativas y básicamente los consumidores son los propietarios de la cooperativa y participan en todos los órganos de decisión. Con poco puedes ser propietario o participar con la cooperativa. Todos los socios se reúnen en asamblea con un consejo rector y de alguna manera la cooperativa contrata unos trabajadores que son los que ejecutan, pero la condición de trabajador no aporta nada, es trabajador por un lado y socio por la otra.	Som Mobilitat
Economic model	Tanto el equipo técnico como el consejo rector hemos construido un modelo muy horizontal	Som Mobilitat
Economic model	Tenemos las mismas tarifas, cosa que en el P2P muchas veces es el propietario quien establece la retribución.	Som Mobilitat
Economic model	Nosotros el P2P salvaje no lo entendemos, nosotros lo tenemos regulado, los socios y consumidores son los mismos, nuestros mecanismos están consensuados entre todos y yo creo que esta es la diferencia entre el P2P y lo que ofrecemos.	Som Mobilitat
Economic model	Para entrar en Som Mobilitat tienes que ser socio, al final es una cooperativa de consumidores y usuarios y el intercambio se realiza entre socio y socio, y luego hay grandes diferencias organizativas. Con lo cual una economía de plataforma donde los peers se tienen que fidelizar porque son los que proveen un servicio, en nuestro caso son socios y no hace falta fidelizarlos porque ya comulgan con los valores e ideales.	Som Mobilitat
Economic model	Financiamiento que al final es colectivo	Som Mobilitat
Economic model	Som Mobilitat es una herramienta de intercambio que se basa en una comunidad que está organizada con muchos intercambios, no solamente es movilidad, también en tiempo.	Som Mobilitat
Economic model	¿Cuál es la clave de un modelo cooperativo? No solo en los procesos de intercambio si no en la gente, en una comunidad que se sustente en unos valores y un sistema organizativo democrático y participativo que también organiza desde la propiedad. Comunidad es capacidad, participación y objetivos.	Som Mobilitat
Economic model	Ayudamos a que la gente se junte y hable entre ella a nivel territorial. Ordenamos la demanda y generamos la oferta.	Som Mobilitat

Final Degree Project

Economic model	Tecnología flexible y adaptada, construir una herramienta participativa que sea resiliente y capaz de incorporar más cosas. Trabajar con la comunidad, con la gente del territorio, para que se empoderen dentro de la organización y ellos mismos vayan transitando	Som Mobilitat
Economic model	Hay cantidad de cosas más que no simplemente el coche o el tiempo del conductor. Hay más tipos de "assets" que la gente tiene disponibles y los pone a disposición. Pero, ¿cuál es la moneda de cambio? Son las horas que pone Son Mobilitat, al final intercambiamos tiempo.	Som Mobilitat
Economic model	El trabajo que nos toca como sector es hablar y tener un discurso de equidad, integración, participación, democracia y todos esos elementos.	Som Mobilitat
Economic model	Al final esta red a parte de compartir también es lobby, si nosotros estamos haciendo este esfuerzo es para hacer un lobby a nivel estatal también, si no pues vamos haciendo con la europea, pero también es nuestra voluntad. Compartir conocimiento para que éste esté lo más extendido posible y genere riqueza en toda España, construyendo más cooperativas.	Som Mobilitat
SE	La lógica colaborativa nace, para mí, de una previa que son los hackers de los años 70, un grupo de personas que a nivel mundial empiezan a trabajar sobre un mismo lenguaje el desarrollo de la tecnología. Esto cambió el mundo y para mi es el origen de toda la economía colaborativa. Se empieza a colaborar en tecnología para pasar, gracias a algunos visionarios, a los servicios	Som Mobilitat
Legislation	La problemática que al final el Ayuntamiento de Barcelona quiere hablar con la organización de Airbnb, por ejemplo, para resolver la problemática de la vivienda y se encuentra un modelo mundial que la especificidad de Barcelona le da igual. Las plataformas colaborativas tienen esta visión aplastante. La flexibilidad que nos permite hacer aflorar.	Som Mobilitat
Legislation	La legalidad en este sentido no favorece el trueque. Nace como un intercambio y se adapta a la legalidad por la lógica del descuento.	Som Mobilitat

Final Degree Project

Appendix 6

Qualitative analysis questionnaire

Initial text (Peer provider)				
The goal of this questionnaire is to collect peer providers' opinions regarding their experience after providing a peer-to-peer transportation/accommodation service through a collaborative economy platform (such as Uber, Cabify, Lyft, Socialcar, Blablacar etc). In order to answer this questionnaire, the respondent should think of a service that was provided within the last year.				
Initial questions (Peer provider)				
Please specify which peer-to-peer transportation/accommodation company will you be considering for this questionnaire				
Age (Categories: 1 "Between 18 and 25 years old"; 2 "Between 26 and 35 years old"; 3 "Between 36 and 45 years old"; 4 "> 45 years old"				
Gender (Categories: 0 "Male"; 1 "Female")				
Education Level (Categories: 1 "N/A"; 2 "Primary education"; 3 "Secondary education"; 4 "College degree"; 5 "Postgraduate degree"; 6 "Professional degree"; 7 "Master's degree")				
Mobility (Peer provider)				
Dimension		Code	Descriptive	Adapted from
Site organization	1	MP-SOR1	The information on the platform's site/ app is well organized.	Marimon et al., 2019
	2	MP-SOR2	This platform's site/ app is easy to use.	Marimon et al., 2019
	3	MP-SOR3	The platform's site/ app makes it easy to find what I need.	Marimon et al., 2019
Platform responsiveness	4	MP-PRE1	The platform is always quick to respond to my inquiries.	Marimon et al., 2019
	5	MP-PRE2	The platform resolves my complaints quickly.	Marimon et al., 2019
	6	MP-PRE3	The platform offers fair compensation for its mistakes.	Marimon et al., 2019
Legal protection	7	MP-LPR1	I feel comfortable about the privacy of my personal information on the platform.	Marimon et al., 2019
	8	MP-LPR2	I feel assured that legal structures adequately protect me from problems on the platform.	Marimon et al., 2019
	9	MP-LPR3	I feel safe during my transactions with the platform.	Marimon et al., 2019

Final Degree Project

Social interaction	10	MP-SIN1	I value that the transaction is from peer-to-peer.	Marimon et al., 2019
	11	MP-SIN2	I value that the customer is friendly and polite.	Marimon et al., 2019
	12	MP-SIN3	I value that this service offers good social opportunities with customers.	Marimon et al., 2019
Trust	13	MP-TRU1	This peer-to-peer transportation platform can generally be trusted.	Marimon et al., 2019
	14	MP-TRU2	I feel peer-to-peer transportation services are generally reliable.	Marimon et al., 2019
	15	MP-TRU3	I believe that customers are generally trustworthy.	Marimon et al., 2019
Loyalty	16	MP-LOY1	I encourage friends and relatives to do business with this platform.	Llach et al., 2013
	17	MP-LOY2	I say positive things about this platform to other people.	Llach et al., 2013
	18	MP-LOY3	I will do more business with this site in the next few years.	Llach et al., 2013
Satisfaction as an employee	19	MP-SEM1	Overall, I am satisfied with my work as a peer transportation provider.	Chi and Gursoy, 2009
	20	MP-SEM2	I intend to keep working as a peer transportation provider long into the future.	Chi and Gursoy, 2010
	21	MP-SEM3	I enjoy doing peer-to-peer business.	Chi and Gursoy, 2011
Satisfaction with the platform	22	MP-SPL1	Overall, I am satisfied with this peer-to-peer transportation platform.	Möhlmann, 2015
Fulfillment of expectations	23	MP-PEX1	My experience of providing peer-to-peer transportation was as good as I expected.	Pappas, N. (2019)

Accommodation (Peer provider)

Site organization	1	AP-SOR1	The information on the platform's site/ app is well organized.	Marimon et al., 2019
	2	AP-SOR2	This platform's site/ app is easy to use.	Marimon et al., 2019
	3	AP-SOR3	The platform's site/ app makes it easy to find what I need.	Marimon et al., 2019
Platform responsiveness	4	AP-PRE1	The platform is always quick to respond to my inquiries.	Marimon et al., 2019

Final Degree Project

	5	AP-PRE2	The platform resolves my complaints quickly.	Marimon et al., 2019
	6	AP-PRE3	The platform offers fair compensation for its mistakes.	Marimon et al., 2019
Legal protection	7	AP-LPR1	I feel comfortable about the privacy of my personal information on the platform.	Marimon et al., 2019
	8	AP-LPR2	I feel assured that legal structures adequately protect me from problems on the platform.	Marimon et al., 2019
	9	AP-LPR3	I feel safe during my transactions with the platform.	Marimon et al., 2019
Social interaction	10	AP-SIN1	I value that the transaction is from peer-to-peer.	Marimon et al., 2019
	11	AP-SIN2	I value that the guest is friendly and polite.	Marimon et al., 2019
	12	AP-SIN3	I value that this service offers hosts good social opportunities with guests.	Marimon et al., 2019
Trust	13	AP-TRU1	This peer-to-peer accommodation platform can generally be trusted.	Marimon et al., 2019
	14	AP-TRU2	I feel peer-to-peer accommodation services are generally reliable.	Marimon et al., 2019
	15	AP-TRU3	I believe that guests are generally trustworthy.	Marimon et al., 2019
Loyalty	16	AP-LOY1	I encourage friends and relatives to do business with this platform.	Llach et al., 2013
	17	AP-LOY2	I say positive things about this platform to other people.	Llach et al., 2013
	18	AP-LOY3	I will do more business with this site in the next few years.	Llach et al., 2013
Satisfaction as an employee	19	AP-SEM1	Overall, I am satisfied with my work as a host.	Chi and Gursoy, 2009
	20	AP-SEM2	I intend to keep working as a host long into the future.	Chi and Gursoy, 2010
	21	AP-SEM3	I enjoy doing peer-to-peer business.	Chi and Gursoy, 2011
Satisfaction with the platform	22	AP-SPL1	Overall, I am satisfied with this peer-to-peer accommodation platform.	Möhlmann, 2015
Fulfillment of expectations	23	AP-PEX1	My experience of providing peer-to-peer accommodation was as good as I expected.	Pappas, N. (2019)

