

# Impactos que importan

---

cómo el ecosistema de Mercado Libre  
genera valor en Latinoamérica

## INTRODUCCIÓN

Desde hace 22 años, apoyados en la tecnología y la innovación permanente, perseguimos el propósito de democratizar el comercio electrónico y los servicios financieros digitales para transformar la vida de millones de personas en América Latina. Cada una de nuestras acciones están fundadas en esa misión y, cada día, asumimos riesgos para ser disruptivos, lograr escalar y **generar un impacto transversal positivo y transformador.**

Queremos contribuir a la **prosperidad sostenible de nuestra región.** Tenemos la decisión de ser la empresa tecnológica latinoamericana con mayor impacto positivo en la sociedad. Es un objetivo que orienta nuestros planes y que periódicamente medimos para dimensionar esta huella a partir de resultados concretos y tangibles.

Para ello, solicitamos a Euromonitor un estudio de impacto socioeconómico que nos permita entender y dimensionar cómo nuestro ecosistema de soluciones genera valor e impulsa el desarrollo de los países de la región.

Con el propósito de reforzar los impactos que importan, durante la pandemia profundizamos nuestra colaboración con nuestros socios estratégicos, nuestros clientes y grupos de interés, logrando un efecto multiplicador en la generación de valor que nos enorgullece. Pudimos ayudar a cientos de miles de PyMEs a recuperarse ante la adversidad, poniendo a disposición tecnologías y soluciones que facilitaron su rápida adaptación al nuevo contexto.

El **impacto positivo** de nuestro ecosistema se canaliza a través de la transformación digital, la generación de empleo, la inclusión financiera y el crecimiento económico, vectores que dinamizan nuestro propósito con sentido colectivo.

Hoy, cerca de 900.000 familias de la región encuentran su principal sustento económico en nuestra plataforma, que genera a la vez un promedio de **6 empleos por hora.**

Este efecto multiplicador se amplifica a través de las PyMEs con las que nos vinculamos: 6 de cada 10 son proyectos familiares y generan en promedio entre 4 y 11 nuevos puestos de trabajo. Además, una de cada 4 es liderada por una mujer.

Estos **impactos** son los que verdaderamente nos importan, los que **confirman nuestra misión** y los que queremos seguir impulsando con nuestro crecimiento.

# OBJETIVOS

El estudio se estructuró en capítulos para abarcar todo el ecosistema de Mercado Libre con el objeto de:

- Dimensionar el aporte de Mercado Libre en la **economía** de los países analizados.
- Entender qué sucede con las **PyMEs** que se suman al ecosistema de Mercado Libre.
- Medir el impacto del **e-commerce** en la cadena logística del país.
- Cuantificar el aporte de Mercado Pago en la **inclusión financiera**.
- Describir y mensurar las externalidades positivas en otros actores de la **cadena de valor** de Mercado Libre.

---

# DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El estudio se realizó entre marzo y septiembre de 2021 sobre datos de los dos años anteriores. Si bien Mercado Libre está presente en 18 países, la investigación se centró únicamente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México e incluyó diversas metodologías y tipos de fuentes:

- **+4.000 encuestas** a vendedores de Mercado Libre y usuarios de Mercado Pago, individuos y comerciantes.
- **+50 entrevistas** en profundidad a operadores logísticos de la cadena de valor y referentes del sistema envíos en la Región.
- Análisis y triangulación de **370** declaraciones que reafirman el **impacto** de Mercado Libre en el desarrollo económico de los países bajo estudio.
- Información secundaria de variables **macro y microeconómicas** de los países en análisis.

# Las 5 dimensiones de nuestro impacto



El ecosistema de Mercado Libre transforma la vida de millones de personas en Latinoamérica a partir de dinamizar e impulsar la democratización del comercio electrónico y los servicios financieros digitales.

- Mercado Libre es la principal fuente de ingresos de casi

# 900 MIL FAMILIAS

en la región





y facilita el comercio de cerca de

# 500 MIL PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

- En 2020 se sumaron **175 mil** nuevas empresas al marketplace. Hoy somos la principal fuente de ingresos de casi **900 mil familias** en la región.
- Más de **480 mil PyMEs** (el **4,3%** de las PyMEs de la región) obtienen ingresos a partir de su operación en Mercado Libre.
- El **65% de las PyMEs** que venden en nuestro marketplace son empresas familiares que, en promedio, generan entre 4 y 11 puestos de trabajo cada una.
- El volumen total de dinero transaccionado en el marketplace de Mercado Libre **aumentó 1.4 veces** respecto del consumo privado en la región.
- El aporte de Mercado Libre a la **recaudación impositiva** en los países analizados se **triplicó** respecto al año anterior.

## EJEMPLOS LOCALES

 En promedio **2 de cada 3 de las empresas** que forman parte del ecosistema Mercado Libre son familiares y llevan  entre **4-6 años** vendiendo a través del marketplace.

 **5 de cada 10 PyMEs** afirman que no hubieran subsistido durante la pandemia sin las ventas que concretaron a través del marketplace de Mercado Libre.

### CONTEXTO

- En el 2020 el crecimiento del e-commerce en Brasil fue de **13,4%**, y se espera que, en promedio, continúe creciendo un **11,6%** en los próximos 5 años.
- En promedio, las empresas que venden a través de Mercado Libre tienen una **antigüedad de 10 años**, de los cuales llevan 4 vendiendo en el marketplace.
- En 2020 se enviaron casi **650 millones de paquetes** por Mercado Libre.

El aumento de la cantidad de transacciones a través del e-commerce en general y de Mercado Libre en particular trajo consigo beneficios de generación de empleo directo e indirecto y de estabilidad laboral en tiempos de incertidumbre.

- En 2020 se generaron

# 6 NUEVOS EMPLEOS POR HORA



en Latinoamérica gracias a las operaciones de Mercado Libre.

- Si Mercado Libre crece es porque lo hacen también las empresas que impulsan su desarrollo con las soluciones de nuestro ecosistema. La industria logística en general creó **200 mil puestos de trabajo** en 2020: de ellos, el **13%** fue gracias a Mercado Libre.
- **Más del 85%** de las PyMEs que venden a través de Mercado Libre mantuvieron o aumentaron el número de empleados a pesar de la pandemia.
- En 2020, Mercado Libre sumó casi **6 mil nuevos puestos de trabajo**. La mitad fue para el área de Envíos.
- En términos de empleo indirecto, el ecosistema de soluciones logísticas que atiende nuestras operaciones generó más de **27 mil puestos de trabajo** a lo largo de la cadena de distribución.
- Se estima que el **crecimiento de la industria logística** en 2020 equivale a lo que estaba planeado para los próximos 5 años.

## EJEMPLOS LOCALES

 **1 de cada 10 paquetes** que llega a los hogares es de Mercado Libre.

 Gracias al aumento de envíos a través de Mercado Libre se han generado aproximadamente **4 mil nuevos puestos de trabajo**, nutriendo la cadena de valor logística.

### CONTEXTO

- Toda la **industria de logística, transporte y distribución** experimentó un **fuerte crecimiento en 2020**, generando nuevos puestos de trabajo, desde transporte de mercancías, consolidación, desconsolidación, centros logísticos, primera y última milla, entre otros.
- En un año marcado por la pandemia y la retracción económica en la región, **el e-commerce y la logística** sobresalen como dos de los **sectores más dinámicos** de la economía, confirmando su capacidad de sostener e incrementar el empleo privado.

El efecto dinamizador de Mercado Libre es contundente: cuando un emprendedor o una PyME se sube a nuestro ecosistema su transformación digital se acelera y se abre un nuevo universo de posibilidades.

- En 2020, el

# 84% DE LAS PYMES

de la región lograron expandirse fuera de su ciudad gracias al comercio electrónico, sumando clientes y aumentando el nivel de ventas.



- Hoy, el **14% de las PyMEs** que comercializan en Mercado Libre generan el total de sus ingresos a través de la plataforma, y más de 1 de cada 4 generan entre el 51-90%.
- Del total de las PyMEs de Mercado Libre, **4 de cada 10** venden exclusivamente a través del comercio electrónico.
- En promedio, en 2020 el **63% de las ventas** de las PyMEs se originaron en el **canal online** versus un **37%** que se generaron en el **canal físico**.

## EJEMPLOS LOCALES

 **Casi la totalidad de las PyMEs** de Brasil pudieron expandirse geográficamente y atraer nuevos clientes.

 El **46% de las PyMEs** de Mercado Libre venden exclusivamente a través de la plataforma.

 El **90% de las PyMEs** de Colombia sumaron nuevos clientes a través de Mercado Libre.

### CONTEXTO

- Las PyMEs que venden en Mercado Libre llevan **6 años** vendiendo en el ecosistema digital, en promedio.
- El aporte impositivo directo y recaudado por Mercado Libre **creció 219%** respecto al año anterior. Esto refleja el crecimiento exponencial de la actividad de las PyMEs y el rol cada vez más relevante del e-commerce y los servicios financieros digitales en la formalización de la economía.

El acceso a los medios de pago digitales y nuevos servicios financieros impulsados por Mercado Pago redujo el uso de efectivo y los niveles de informalidad

40%  
DE LAS PYMES



recibió  
su primera oferta  
de crédito a través  
de Mercado Pago.



#### COMERCIOS

- **Más del 60%** de los créditos otorgados a PyMEs en el período fueron utilizados para invertir en capital de trabajo (inventario, equipamiento, logística, empleo).
- Tras incorporar Mercado Pago, las PyMEs y comerciantes incrementaron casi un **30%** sus ventas. El **50%** considera que su base de clientes aumentó al diversificar las formas de pago utilizando los productos de Mercado Pago.
- **7 de cada 10 usuarios** que utiliza Mercado Pago considera que unirse a la plataforma le ha generado beneficios concretos para su negocio.
- Hasta diciembre de 2020, fueron otorgados **1,7 millones de créditos** a 550 mil vendedores de un monto promedio de USD 325.<sup>1</sup>
- El link de pago de Mercado Pago **creció más de 100%**, y permitió que muchas PyMEs sigan vendiendo durante las cuarentenas. El mismo crecimiento se experimentó en empresas que pasaron a vender desde webs propias con check out de Mercado Pago.<sup>1</sup>
- Los medios de cobro digitales permitieron que más mujeres emprendieran en contexto COVID-19. Se vio un crecimiento interanual de un **7%** en la cantidad de vendedoras mujeres vs. vendedores hombres.<sup>1</sup>
- En los últimos tres años se cuadruplicó la cantidad de mPOS activos en Argentina, Brasil y México. A marzo 2021 se llevaban distribuidos **10,5 millones de dispositivos**.<sup>1</sup>
- Los cobros con tarjetas aumentaron los ingresos del 62% de los emprendedores, de los cuales más del **40%** no tienen o usan cuenta bancaria. La mayoría de ellos cobran con tarjetas por primera vez.<sup>1</sup>









## USUARIOS

- Para **3 de cada 10 usuarios** de la región Mercado Pago fue el primer medio de pago fuera del efectivo.
- El **30%** de los usuarios afirmaron que gracias a Mercado Pago pudieron acceder a la contratación de servicios online (servicios de streaming de contenidos, por ejemplo) que antes no podían por carecer de tarjeta de crédito o medios de pagos digitales.
- A marzo de 2021, **1,5 millones de usuarios** de Mercado Crédito previamente no contaban con historial crediticio ni tarjeta de crédito, y **3,7M de usuarios** accedieron a la posibilidad de comprar en cuotas.<sup>1</sup>
- La cuarentena alentó a muchas personas a animarse a comprar online todo tipo de productos y servicios: **39 millones de personas** probaron la simplicidad de pagar online. (Marzo 2021 vs año anterior).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Datos en base a estudios propios de Mercado Pago

## EJEMPLOS LOCALES

-  **Bajó** en promedio un **23%** el uso de efectivo luego de incorporar Mercado Pago.
-  **7 de cada 10 PyMEs** aumentaron sus ventas gracias a Mercado Pago.
-  El **49% de las PyMEs** migró a Mercado Pago por ser más seguro que el efectivo.
-  **8 de cada 10 usuarios** de Mercado Pago usan efectivo menos de 1 vez a la semana.



## CONTEXTO

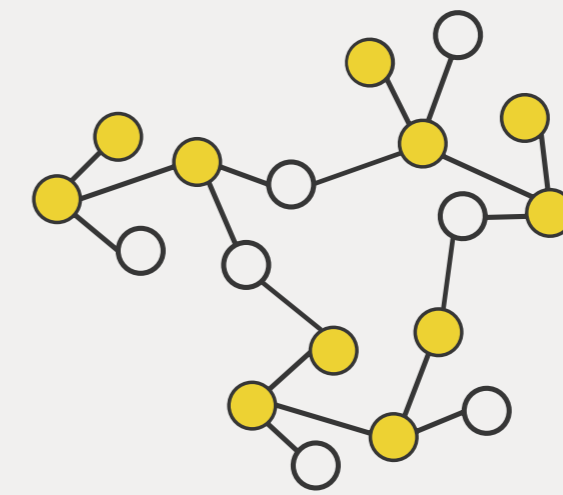
- En la mayoría de los países de la región, las compras en efectivo **disminuyeron un 22%** en promedio. En países como Argentina, México y Brasil, los pagos digitales son considerados cada vez más como una modalidad más segura que el efectivo.
- El **80%** de los encuestados declara que su educación financiera proviene de canales informales (redes sociales, revistas/diarios, familiares, blogs, etc).
- Al tener barreras más bajas que la banca tradicional, personas que antes no podían acceder a otros medios de pago más allá del efectivo hoy, gracias a Mercado Pago, pueden gozar de los mismos beneficios que las personas bancarizadas y suscribirse a plataformas digitales de educación, salud y entretenimiento.

La aceleración digital genera un nuevo paradigma en todas las industrias. Desde Mercado Libre impulsamos nuevos modelos de negocio apoyados en el efecto multiplicador y el gran potencial inclusivo de la tecnología.

- La revolución del e-commerce involucra a



# +2000 PYMES

de la región que brindan servicios a mercado libre y a su ecosistema.



- Además de los proveedores que brindan sus productos y servicios de manera directa a Mercado Libre, se ha desarrollado un ecosistema de integradores y consultores que brindan servicios adicionales a los vendedores de Mercado Libre y **mejoran la experiencia de los usuarios.**
- Al igual que sucede con las empresas de la cadena logística, en este creciente ecosistema de proveedores se generan nuevos puestos de trabajo en múltiples industrias: este estudio identificó al menos **17** actividades económicas distintas que se ven beneficiadas indirectamente por el crecimiento de Mercado Libre.
- El potencial inclusivo de las nuevas tecnologías atraviesa muchas dimensiones y está impulsando un nuevo paradigma en términos de diversidad: la transformación digital no solo reduce brechas geográficas, económicas y financieras sino también educativas y de género. Del total de PyMEs encuestadas **1 de cada 4** es liderada por una **mujer.**

## EJEMPLOS LOCALES

-  Con un **34,5%**, Chile es el país con mayor participación de las mujeres como líderes de las empresas familiares.
-  Se experimentó la mayor aceleración del cambio de paradigma de la forma de comprar y vender: el crecimiento de envíos de Mercado Libre fue de un **432%** interanual.

### CONTEXTO

- En la región **7 de cada 10 hogares** tiene acceso a Internet. Chile lidera con un **90%** de penetración, seguido de Argentina (80%), y en tercer lugar está Brasil, con **70%**.
- En todos los mercados, el retail físico se contrajo en promedio un **17,5%** en 2020, mientras que el e-commerce crece un **19,0%**, impulsados por la pandemia.
- México y Brasil representan el **68,2%** de la industria del retail en la Región con **34,3%** y **33,9% de participación**, respectivamente.

La **revolución digital** aceleró procesos que ya estaban en marcha y puso de manifiesto el potencial de las empresas de la región para **cambiar paradigmas y mejorar la vida** de millones de personas en nuestra región. Estamos convencidos de que para amplificar y profundizar nuestro impacto positivo debemos abrir más caminos, elevar la vara y multiplicar oportunidades. Nuestra historia es la historia de miles de empresas y emprendedores comprometidos con el futuro de América Latina.

## GLOSARIO

- **PyMEs.** Pequeñas y medianas empresas. Para este estudio se consideran los siguientes rangos de ingresos anuales en moneda local y dólares:

PAÍS	MONEDA LOCAL (min.-max.)	USD (min.-max.)
MLA	97.500 - 169.165.100	1.380 - 2.394.919
MLB	3.960 - 19.800.000	768 - 3.839.442
MLC	504.000 - 203.490.000	636 - 256.696
MCO	2.520.000 - 5.385.503.203	682 - 1.457.569
MLM	15.540 - 18.500.000	723 - 860.545

- **Merchants.** Empresas dedicadas al comercio minorista con o sin tiendas físicas.
- **Marketplace.** El Marketplace es la plataforma de comercio electrónico de Mercado Libre, donde millones de usuarios se encuentran para concretar distintos tipos de transacciones.
- **Mercado Pago.** Unidad de negocio fintech de Mercado Libre que brinda el ecosistema de soluciones financieras más completo de la región para empresas, emprendimientos y personas físicas que desean gestionar su dinero de manera segura, simple y cómoda.
- **Empleo Directo.** Empleo que ha generado Mercado Libre a través de sus contrataciones directas y empleados de planta.
- **Empleo Indirecto.** Empleo generado por industrias que brindan productos y servicios a Mercado Libre.



**mercado  
libre**