

Plataformas digitales y teletrabajo en la nueva normalidad

El crecimiento de las plataformas digitales y sus implicaciones ofrecen a los gobiernos de América Latina la oportunidad de profundizar en alternativas para asegurar que su legislación abarca las nuevas relaciones laborales que promueve la economía *gig*¹.

[ILUSTRACIÓN: [DANIEL TORNERO](#)]

La pandemia COVID-19 ha tenido efectos económicos sin precedentes en América Latina y es muy probable que tenga efectos permanentes en el funcionamiento de los mercados laborales. Aunque en 2020 el producto de la región se redujo más de cuatro por ciento, también se aceleró la transformación digital y la adopción de tecnología, lo que podría incrementar la productividad de forma importante durante los siguientes años.

La tecnología ha sido un gran aliado para adaptarse a las necesidades de distanciamiento físico y evitar cadenas de contagios.

Una parte de la fuerza laboral se ha podido mantener activa gracias a ella durante los confinamientos, con cada vez más personas realizando teletrabajo y usando plataformas digitales de trabajo bajo demanda. La tecnología ha facilitado la logística para la entrega de bienes y servicios que cumplen con protocolos de sanidad, a la vez que para muchos ha sido una manera de seguir generando ingresos. En suma, ha hecho evidente que los mercados laborales han evolucionado, planteando una oportunidad para fomentar la inclusión y, a la vez, adecuar las instituciones de seguridad social para lograr una mejor y mayor cobertura de la población.

Las plataformas digitales tuvieron un crecimiento sostenido durante la década previa a la pandemia. La innovación tecnológica y la mejora de la conectividad a Internet ampliaron el alcance de las plataformas de intermediación en línea, tanto en términos geográficos como en la variedad de bienes y servicios que intermedian. En general, se hace énfasis en las plataformas de transporte y logística, pero las posibilidades para el empleo son mucho mayores: un grupo cada vez más importante de plataformas digitales son las llamadas plataformas laborales, que conectan a los trabajadores con solicitudes de trabajo para desarrollar tareas específicas como traducir un texto o desarrollar un sitio web.

Es importante legislar para reconciliar las diferencias entre las diversas

formas de trabajo y los perfiles de trabajadores y aprovechar la tecnología para mejorar las instituciones públicas que ejercen roles reguladores

Las plataformas laborales son una opción de empleo atractiva para muchos trabajadores, ya que proporcionan empleos a los que es relativamente fácil acceder y ofrecen un alto grado de flexibilidad. Por ello, las plataformas, junto con los programas orientados a mejorar el acceso y el uso de la tecnología, pueden ser la puerta de entrada al mundo laboral para grupos con dificultades para encontrar empleo, como migrantes, mujeres, jóvenes y adultos mayores.

De hecho, muchos de ellos han podido generar algún tipo de ingreso durante los últimos meses gracias a las plataformas.

Además, en la sexta entrega de la serie *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe*² del BID comentábamos que, en una región como la nuestra, que carece de mecanismos universales de protección contra el desempleo, las plataformas pueden fungir como un “seguro de desempleo alternativo”, brindando fuentes de trabajo e ingreso a múltiples trabajadores que se han quedado desempleados a causa de la crisis económica generada por la pandemia. Y, con sistemas de seguridad social modernizados, este mecanismo de generación de ingresos puede además contribuir al ahorro previsional: en Perú, una intervención de nuestro Laboratorio de Ahorro para el Retiro³, sirvió para incrementar el ahorro entre los conductores de la plataforma de transporte Cabify.

El uso de tecnologías por más personas y trabajadores en más mercados no solo incluye a las plataformas. Muchos trabajadores han podido mantener sus empleos durante la pandemia gracias a la facilidad para teletrabajar desde su lugar de confinamiento.

Ahora bien, esta forma de empleo no es reciente. Desde hace un tiempo se venía desarrollando el trabajo inteligente —que incluye el teletrabajo—, en el que las conexiones en línea y en tiempo real permiten que los empleados puedan trabajar casi en cualquier lugar y en cualquier momento. Frente a la necesidad de reducir el desplazamiento de las personas, la pandemia expandió como nunca esta forma de trabajo.



Ante la necesidad de contar con un marco legal para ejercerlo, varios países aceleraron su regulación: aunque solo seis países de América Latina y el Caribe tenían regulado el teletrabajo por ley para fines de febrero de 2020, cinco países aprobaron nuevas leyes de teletrabajo durante 2020 y dos más lo hicieron en el marco de las leyes de emergencia por la pandemia. Estos marcos buscan otorgar beneficios a los trabajadores y a las propias empresas, al mantener el vínculo laboral.

En el caso de Chile, donde la carga de cuidado y doméstica aún recae mayoritariamente en las mujeres, el porcentaje de mujeres que teletrabajan se triplicó durante el segundo trimestre de 2020 y llegó a ser casi un treinta por ciento del total, a diferencia de los hombres, que aumentó un quince por ciento. Sin embargo, a partir del segundo semestre de 2020 y en coincidencia con el levantamiento de los confinamientos, la

proporción de la fuerza laboral que realiza teletrabajo ha disminuido. Aún así, es de esperar que esta forma de trabajo sea una opción viable para una fracción importante de la fuerza laboral.

La pandemia ha adelantado la discusión sobre cómo analizar legal y económicamente el trabajo a través de plataformas y teletrabajo, y ha puesto de manifiesto que la conectividad de los trabajadores trae consigo un nuevo paradigma en los mercados laborales. Ambas formas de empleo permiten la flexibilidad que necesitan muchos trabajadores, pero que la regulación vigente en muchos países no tiene contemplada o regula de forma incompleta.

Ahora bien, cualquier arreglo institucional que se quiera adoptar debe reconocer el funcionamiento de estas modalidades, entendiendo que los modelos de servicio y las implicaciones resultantes para los regímenes de seguridad social son diferentes.

La literatura ha identificado dos dimensiones relevantes para entender sus impactos diferenciados en el bienestar de los trabajadores y las posibles acciones regulatorias. La primera de estas dimensiones es la especificidad de ubicación del servicio ofrecido, que resulta en dos categorías amplias de trabajo intermediado en la plataforma. Por un lado, el trabajo en la nube o *cloud work* incluye actividades que se pueden realizar remotamente a través de plataforma en línea. Por otro lado, cuando la tarea en cuestión debe realizarse en un lugar físico específico, se denomina trabajo puntual o *gig work*.

La segunda dimensión es la vinculación de la persona. Esta dimensión explora si una tarea determinada puede ser realizada por muchas personas en paralelo o si se debe asignar a una persona.

Las plataformas, junto con programas orientados a mejorar el acceso y uso de tecnología, pueden ser la puerta de entrada al mundo laboral

En el caso del teletrabajo, la relación está basada en las tecnologías de la información y la comunicación. Algunos países mantienen una distinción entre trabajo a distancia y teletrabajo basada en un contrato donde se estipula el tipo (total, parcial, o móvil). También, en casi todos los casos, el teletrabajo es voluntario y reversible. Un elemento adicional es la definición de la interacción del trabajador con su empleador en cuanto a la provisión de bienes y servicios para cumplir su labor, incluyendo computador y otros equipos tecnológicos, *software* y acceso a Internet. Finalmente, otro elemento que es sujeto de definición es el esquema de capacitación para el trabajo, pues no está claro si la empresa tiene la responsabilidad de capacitar a los trabajadores para que puedan realizar su trabajo de manera remota.

Debido a todos estos elementos que influyen tanto en el funcionamiento de las plataformas digitales como del teletrabajo, su regulación representa un reto mayúsculo. Muchas veces es difícil encontrar la combinación de reglas que permitan aprovechar la flexibilidad que otorgan las nuevas tecnologías y que valoran mucho los trabajadores, con la necesidad de reformar esquemas de aseguramiento social que datan de mediados del siglo XX.

En la publicación *¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?*⁴, también de la serie *El*

futuro del trabajo en América Latina y el Caribe, se analizan distintas alternativas que tienen los países para modernizar su legislación laboral.

La opción menos radical es legislar para disminuir las zonas grises, minimizando las diferencias entre ser dependiente o autónomo. Una segunda opción es crear un bloque de derechos laborales básicos para todos los trabajadores sin distinguir entre dependientes y autónomos (por ejemplo, en lo referido a las pensiones), y luego ofrecer otros beneficios específicos a las distintas modalidades.

En el otro extremo, una tercera opción es otorgar protección universal a todos los ciudadanos, independientemente de si trabajan o no. Aquí el desafío es cómo financiar esta posibilidad y luego agregar otros bloques de beneficios con un financiamiento parecido al actual, a través de contribuciones de trabajadores, empleadores y Estado. Además, es importante legislar para reconciliar las diferencias entre las diversas formas de trabajo y perfiles de trabajadores, y aprovechar la tecnología para mejorar las instituciones públicas que ejercen roles reguladores.

Las regulaciones son lentas y tardan años o décadas en ajustarse a los cambios, pero el mercado laboral actual, y más aún el del futuro, no puede regirse por una regulación anclada en el pasado. Las nuevas formas de regulación deben ser procesos dinámicos y flexibles que se adapten a la velocidad de los cambios, combinando las oportunidades de la tecnología, la economía del comportamiento y los esquemas colaborativos para garantizar la protección de todos los trabajadores, independientemente de su calificación. Alcanzar una regulación que permita un mejor futuro del trabajo es un tema central y resulta ineludible para los países de América Latina y el Caribe si quieren aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos que trae consigo la cuarta Revolución Industrial.

Alaimo, V.; Chaves, M.N. y Soler, N. (2019): *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-deltrabajo-en-america-latina-y-el-caribecomo-garantizar-los-derechos-de-los-0>

Azuara, O.; Fazio, M.V.; Hand, A.; Keller, L.; Rodríguez, C.; Silva-Porto, T. (2020): *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo puede la tecnología facilitar la recuperación del empleo tras el COVID-19?* BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/el-futuro-deltrabajo-en-america-latina-y-el-caribecomo-puede-la-tecnologia-facilitar-la>

BID (2021). Laboratorio de Ahorro para el Retiro (s.f.) *Ahorro digital para los trabajadores de plataformas bajo demanda*. BID. Disponible en: iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=489183581-99