

‘E-lancing’ en América Latina y el Caribe

¿Cómo conectar el talento digital con oportunidades globales?

Gabriela Aguerrevere
María Victoria Fazio

División de Mercados Laborales

NOTA TÉCNICA N°
IDB-TN-02278

‘E-lancing’ en América Latina y el Caribe

¿Cómo conectar el talento digital con oportunidades globales?

Gabriela Aguerrevere
María Victoria Fazio

Agosto 2021

Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo
Aguerrevere, Gabriela.

'E-lancing' en América Latina y el Caribe: ¿cómo conectar el talento digital con
oportunidades globales? / Gabriela Aguerrevere, María Victoria Fazio.

p. cm. — (Nota técnica del BID ; 2278)

Incluye referencias bibliográficas.

1. Telecommuting-El Salvador. 2. Self-employed-El Salvador. 3. Youth-Employment-
El Salvador. 4. Occupational training-El Salvador. 5. Information technology-El
Salvador. 6. Computer literacy-El Salvador. 7. Flexible work arrangements-El
Salvador. I. Fazio, María Victoria. II. Banco Interamericano de Desarrollo. División de
Mercados Laborales. III. Título. IV. Serie.

IDB-TN-2278

Códigos JEL: J01, J20, J24, O33

Palabras clave: plataformas digitales, mercados laborales, trabajo, empleo, trabajo
remoto, e-lancing, freelancing, generación de ingresos, jóvenes, empleo joven,
habilidades

<http://www.iadb.org>

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.





‘E-LANCING’ EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

¿Cómo conectar el talento digital
con oportunidades globales?



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Ministerio de Economía de El Salvador por su confianza y su gran apoyo en la implementación del piloto *E-lancers*, y a todos los jóvenes salvadoreños que participaron en esta experiencia pionera de formación. Agradecemos también al equipo de Wisar por su profesionalismo y su dedicación para hacer realidad este programa, y a la empresa Freelancer por facilitar el acceso de los participantes al universo de las oportunidades de *e-lancing*. Finalmente, agradecemos a nuestros colegas Verónica Alaimo, Nicole Amaral, Dulce Baptista, Carmen Castro, César Falconi, Elena Heredero, José Pablo Hernández, Irasema Infante Barbosa, David Kaplan, Roberto Miranda, Carmen Pagés, Fernando Pavón y Laura Ripani por sus valiosas contribuciones para hacer realidad el proyecto y esta publicación. Dedicamos estas notas a las personas y jóvenes en búsqueda de oportunidades que potencien su talento en la región.

CONTENIDO



| | |
|---|--------|
| RESUMEN EJECUTIVO | ... 4 |
| <i>E-LANCING</i> EN CIFRAS | ... 6 |
| INTRODUCCIÓN | ... 7 |
| LAS PLATAFORMAS DIGITALES: una fuente de trabajo remoto poco conocida en América Latina y el Caribe | ... 10 |
| PERFILES CON DEMANDA EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE <i>E-LANCING</i> | ... 12 |
| ¿QUÉ HABILIDADES SE REQUIEREN PARA SER <i>E-LANCER</i> ? | ... 14 |
| ¿CÓMO EXPANDIR EL ACCESO A LAS OPORTUNIDADES DE <i>E-LANCING</i> ? | ... 15 |
| LAS MUJERES EN LAS PLATAFORMAS DE <i>E-LANCING</i> | ... 19 |
| CONCLUSIONES Y ACCIONES CLAVE | ... 20 |
| REFERENCIAS | ... 23 |



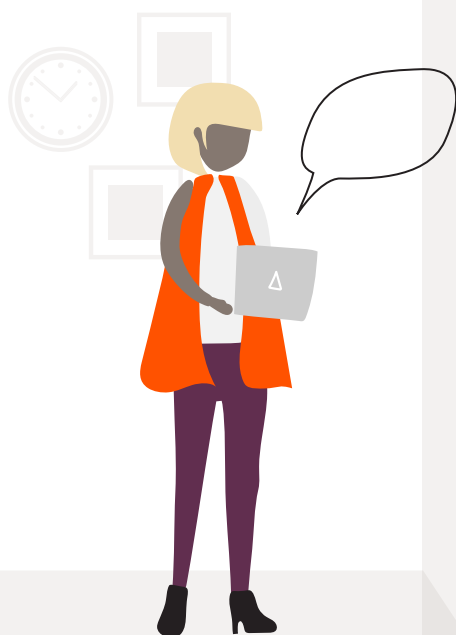
RESUMEN EJECUTIVO



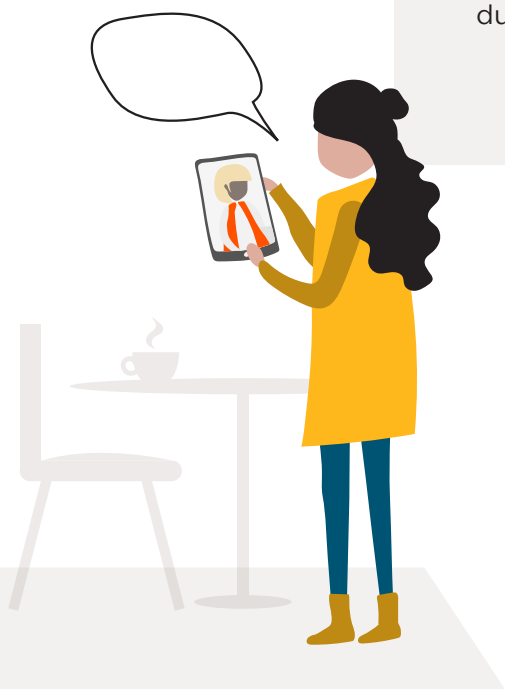
Las plataformas digitales han revolucionado los mercados laborales en todo el mundo, transformando la manera de trabajar y ofreciendo oportunidades para trabajadores con perfiles muy diversos. Las plataformas de trabajo remoto o plataformas de *e-lancing*, en particular, conectan a las personas con clientes que pueden estar en cualquier parte del mundo. Así, surgen nuevos mecanismos de generación de ingresos que pueden ser especialmente atractivos para grupos que suelen enfrentar barreras para encontrar un empleo tradicional, como las mujeres, los jóvenes, los migrantes y las personas con discapacidad. Entre los perfiles más buscados en estas plataformas están los relacionados con desarrollo web, diseño, mercadeo digital, idiomas y atención al cliente.

Teniendo esto en cuenta, en 2020 el BID impulsó un programa piloto en El Salvador para entender cómo conectar a los jóvenes de la región con este tipo de oportunidades. El programa fue totalmente virtual y tuvo una duración de cuatro semanas en las que los participantes tuvieron acceso a contenidos teóricos y ejercicios prácticos diseñados para desarrollar las habilidades requeridas para trabajar en estas plataformas, incluyendo la creación de perfiles, preparación de propuestas y gerencia de proyectos. También tuvieron acceso a tutores que monitoreaban su progreso y les apoyaban con la preparación de las propuestas, lo que resultó ser un elemento clave para el éxito del programa. En total, los participantes presentaron más de mil propuestas entre todos, trabajando con clientes en países como Alemania, Estados Unidos y Vietnam.

Una motivación importante para realizar el piloto fue desarrollar soluciones que permitan que el conocimiento migre, pero que el talento humano pueda seguir creciendo en la región, sin dejar sus países en América Latina y el Caribe. La experiencia piloto en El Salvador demostró que la tecnología puede ser una aliada para conectar a las personas con nuevas oportunidades de generación de ingresos. En esta publicación compartimos las lecciones aprendidas de este programa, que fue totalmente virtual a raíz de la pandemia del COVID-19. Aunque este formato restringió el alcance a personas que dispusieran de un computador con acceso internet y que tuvieran un nivel avanzado de inglés y habilidades digitales, permitió validar que se trata de una opción fácilmente replicable y expandible para alcanzar un grupo más amplio y diverso de beneficiarios.



Aunque la pandemia de COVID-19 aceleró la transformación digital y potenció la expansión de estas nuevas modalidades de trabajo, la región recién empieza a incursionar en este universo. A excepción de algunos países como Argentina y Brasil, la región no está capitalizando el crecimiento de estas plataformas. Para mejorar las oportunidades de los trabajadores en este ecosistema, los gobiernos deben incrementar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y expandir la formación en habilidades digitales. Además, es necesario implementar estrategias de posicionamiento para que individuos y empresas conozcan las potencialidades de estas plataformas. A su vez, estas estrategias deben estar acompañadas de programas de capacitación que ayuden a que las personas desarrollen las habilidades requeridas para triunfar en este universo. También es importante aumentar la inclusión financiera, modernizar las regulaciones laborales para asegurar que protegen a los *e-lancers*, e incentivar investigaciones que permitan seguir entendiendo el impacto de estas plataformas de cara al futuro del desarrollo productivo en la región.



E-LANCING // EN CIFRAS

EN EL MUNDO

+230 plataformas digitales para profesionales independientes

ESTADOS UNIDOS

Freelancers a tiempo completo:

17% en 2014 vs. 28% en 2019

En el 2019-2020 los *freelancers* representaron:

35% de la fuerza laboral = \$1.2 billones para la economía

52% será o habrá sido *freelancer* para el 2023

66% encuentran su trabajo en plataformas digitales

60% hace más dinero que en sus empleos tradicionales

JAMAICA es el país con mayor oferta de *e-lancers* por habitante en América Latina y el Caribe

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

30% incremento de las descargas de aplicaciones de *e-lancing* entre enero y marzo de 2020

ARGENTINA Y BRASIL son los países de la región más conectados con clientes de Estados Unidos en Upwork

BRASIL, MÉXICO, COLOMBIA, ARGENTINA Y VENEZUELA son los países con mayor número de *e-lancers* en América Latina y el Caribe

ELABORACIÓN PROPIA CON DATOS DE:

Azuara, y otros, 2020; Hilbert y Lu, 2020; Horton, Kerr, y Stanton, 2017; MBO Partners, 2018; OIT, 2021; y UpWork, 2019

INTRODUCCIÓN



La tecnología ha transformado el mundo del trabajo tal y como lo conocíamos. La cuarta revolución industrial ha generado nuevas ocupaciones que hace un par de meses serían inimaginables, y la tendencia es que las innovaciones en el mercado laboral seguirán acelerándose (Bosch, Ripani, y Pagés, 2018). Un ejemplo de estas nuevas oportunidades habilitadas por la tecnología se da en las plataformas digitales de trabajo remoto bajo demanda. Estos sistemas facilitan la intermediación entre demandantes (clientes) y oferentes (*e-lancers*) que pueden estar en la misma ciudad o del otro lado del mundo, generando valor agregado e ingresos de manera virtual. Claramente la pandemia de COVID-19 aceleró esa digitalización del trabajo y la demanda en plataformas digitales se multiplicó aún más durante 2020.

“Darse cuenta cómo la tecnología ayuda a disminuir la brecha entre tanta distancia me parece algo súper increíble, es reconfortante saber que personas que están en países tan diferentes al nuestro pueden utilizar nuestros servicios y estar contentos con ellos. El hecho de que seamos de El Salvador y no estemos en Suiza no quiere decir que no podamos entregar un trabajo de calidad”

A lo largo de la publicación, los textos en este formato representan testimonios de los participantes del piloto desarrollado en El Salvador en 2020.

Sin embargo, al ser una modalidad de trabajo incipiente en América Latina y el Caribe, no existen muchas experiencias para entender si las personas de la región están preparadas para generar ingresos a través de plataformas digitales. Tampoco hay evidencia de qué tipo de oportunidades se presentan en este contexto. Por otra parte, la necesidad de habilitar nuevas vías para generar ingresos en los países de la región es imperante, sobre todo para las economías pequeñas y poco diversificadas en Centroamérica y el Caribe. Al monitorear esta creciente demanda a nivel global, y en busca de identificar oportunidades para la región, nos preguntamos: ¿es posible capitalizar en la creciente demanda de plataformas digitales a nivel global, generando habilidades para el trabajo remoto en los trabajadores latinoamericanos y caribeños? Con esa pregunta, desde el BID apoyamos en 2020 la implementación de un programa piloto en El Salvador para capacitar a jóvenes en habilidades para el trabajo en plataformas digitales. En esta publicación compartimos las lecciones aprendidas a considerar en futuras iniciativas que busquen escalar este tipo de intervenciones.

UN PROGRAMA PRECURSOR DE *E-LANCING* PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

El programa, diseñado con el Gobierno de El Salvador y la empresa Wisar, tuvo una duración de cuatro semanas y estuvo dirigido a personas entre 18 y 29 años con buen dominio de inglés y formación académica y/o experiencia comprobada en las áreas de sistemas y computación, mercadeo digital o diseño gráfico. Ante las precauciones requeridas para hacer frente a la pandemia de COVID-19, el programa fue totalmente virtual y asincrónico. Este formato limitó el alcance a personas que tuvieran un computador con acceso

“Son varias cosas las que considero que aprendí. Una de las principales es explicar cómo visualizo yo un proyecto y cómo visualizo su solución”

a internet, pero también permitió validar que se trata de una opción más fácil de replicar si se quiere expandir el programa a un grupo más amplio y diverso de beneficiarios. El contenido principal de la capacitación teórica y práctica incluyó una orientación sobre las tareas específicas requeridas para desarrollar trabajos de *e-lancing* (como creación de perfiles en las plataformas, preparación de propuestas, gerencia de proyectos, determinación de tarifas, e interacción con clientes). Asimismo, la capacitación incluyó un conjunto de habilidades socioemocionales o transversales requeridas para ser *e-lancer*.

Un elemento importante del programa fue que los participantes contaron con el apoyo de tutores, algo que fue muy valorado en las encuestas de seguimiento y los grupos focales realizados con los beneficiarios. Estos tutores monitoreaban su progreso en todo momento, les brindaban retroalimentación, y les acompañaban en la preparación de las propuestas.

En el marco de la capacitación práctica, los participantes presentaron más de mil propuestas de proyectos a clientes en países tan diversos como Alemania, Estados Unidos y Vietnam. De esta forma, tuvieron la oportunidad de ir más allá del contenido teórico y poner en práctica los conocimientos aprendidos. En el grupo focal, una de las participantes destacó algo muy importante del trabajo remoto en las plataformas: “El hecho de que seamos de El Salvador y no

“Lo que más me llama la atención de ser e-lancer es la libertad financiera, es no tener que depender de un empleo directamente, sino tener mis propios proyectos”

estemos en Suiza no quiere decir que no podamos entregar un trabajo de calidad”. Esta es, precisamente, la motivación detrás de este tipo de iniciativas para conectar a jóvenes con oportunidades globales. A raíz de esta experiencia, el Gobierno de El Salvador está explorando alternativas para continuar promoviendo el trabajo a través de plataformas digitales en el marco de su Agenda Digital 2020-2030.

En esta publicación analizamos oportunidades y consideraciones para conectar al talento humano de América Latina y el Caribe con este universo, destacando conclusiones, buenas prácticas y lecciones de este programa piloto de formación en El Salvador. Se incluyen también testimonios de los participantes del piloto para ilustrar al lector en relación con sus motivaciones e impresiones acerca de esta experiencia. Estos aprendizajes pueden ser útiles para gobiernos y especialistas que busquen potenciar futuras iniciativas de conexión de talento con plataformas digitales, propiciando mayores oportunidades laborales en nuestra región.

FREELANCING VS. E-LANCING

Modalidad de trabajo no convencional en la que una persona trabaja de manera independiente o autónoma para distintos clientes a la vez, ya sean individuos o empresas. Puede darse de manera presencial o de manera remota. Los contratos con clientes se realizan por trabajo o por tarea, generalmente a corto plazo.

Modalidad de *freelancing* que se caracteriza por realizarse de manera remota, a través de la intermediación de plataformas digitales que conectan a los trabajadores con clientes que pueden estar en la misma ciudad o del otro lado del mundo. Toda la comunicación entre clientes y trabajadores se maneja a través de las plataformas, así como los pagos por trabajo realizado y la publicación y entrega de proyectos. Las personas que trabajan bajo esta modalidad se conocen como *e-lancers* u *online freelancers*.



LAS PLATAFORMAS DIGITALES:

una fuente de
trabajo remoto poco
conocida en
América Latina
y el Caribe



Las plataformas digitales están en pleno crecimiento, y aquellas conocidas como plataformas de *e-lancing* son especialmente relevantes para la región. Estas plataformas son una alternativa versátil de trabajo remoto, que permite tener acceso al mercado global y que ofrece un modelo laboral más flexible para personas que tienen múltiples responsabilidades (como estudiar y/o cuidar de su familia). Además, contribuye a acortar el tiempo que pasan desempleadas y a mejorar sus oportunidades de generar ingresos adicionales (McKinsey Global Institute, 2015)¹. De hecho, estos trabajos han sido resilientes a la inestabilidad económica causada por la pandemia de COVID-19, experimentando un crecimiento exponencial debido a la digitalización de los servicios. Entre enero y marzo de 2020, las descargas de este tipo de plataformas se incrementaron un 30% en América Latina y el Caribe, y se podría decir que esta fuente de ingreso ha funcionado como una especie de seguro de desempleo para que las personas que perdieron su trabajo en la crisis puedan continuar generando ingresos (Azuara, y otros, 2020). Para enero de 2021 existían al menos 237 plataformas de distintos tipos para profesionales independientes (OIT, 2021).

El universo de las plataformas digitales genera una demanda creciente de talento a nivel global, y ofrece amplias oportunidades de trabajo remoto. Conectarse con trabajos en plataformas digitales no solo es una opción viable para generar ingresos en países con dificultades para crear empleos, sino que tiene potencial para fomentar la inclusión laboral de jóvenes, mujeres, migrantes, personas con discapacidad y otros grupos que tradicionalmente enfrentan barreras para encontrar trabajo.

“En este momento en que estoy terminando mi carrera, veo el e-lancing como algo que puedo hacer después de las clases que me va a ayudar a generar ingresos y tener experiencia para que cuando consiga un proyecto ya tenga un portafolio”

Para el caso de los jóvenes, las oportunidades son aún más relevantes, considerando que muchos de ellos son nativos digitales y tienen mayor facilidad para manejar este tipo de herramientas. Al mismo tiempo, las plataformas pueden ayudarles a adquirir sus primeras experiencias en el mundo laboral, algo que suele ser complejo en el mercado laboral tradicional.

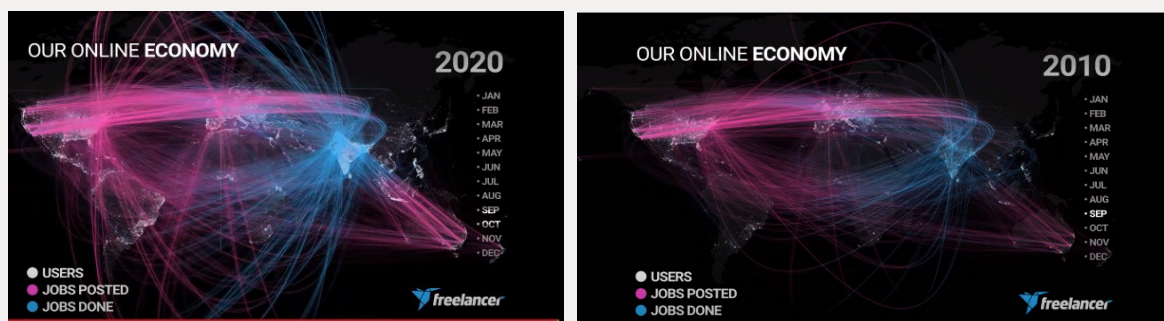
A pesar del crecimiento de las plataformas de *e-lancing*, América Latina y el Caribe es una de las regiones menos conectadas con este ecosistema. El gráfico 1 muestra la evolución del mercado de

¹ Una razón por la cual las personas enfrentan dificultades para encontrar empleo en el mercado laboral tradicional es la falta de información sobre las ocupaciones y habilidades más demandadas. Las plataformas digitales reducen esta barrera, ya que cualquier persona puede tener acceso a este tipo de datos. De esta forma, se facilita la intermediación entre empleadores (que en este caso son los clientes) y buscadores de empleo (que serían los *e-lancers*). Además, se generan insumos para facilitar el análisis de los mercados laborales.

e-lancing entre 2010 y 2020, evidenciando que la región aún no participa activamente en esta economía. En general, las estadísticas sobre el número de *e-lancers* en América Latina y el Caribe son difíciles de obtener, en parte dado que muchos *e-lancers* trabajan para más de una plataforma, generando duplicidades. Entre las tendencias conocidas, para 2017 Argentina y Brasil eran los únicos representantes de la región entre los 20 países con más *e-lancers* trabajando para empleadores en Estados Unidos en Upwork; una de las plataformas de trabajo remoto más conocidas (Horton, Kerr, y Stanton, 2017). Datos más recientes muestran que Jamaica es el país con mayor oferta de *e-lancers* por habitante, mientras que en términos absolutos, Brasil, México, Colombia, Argentina y Venezuela son los países con mayor número de *e-lancers* (Hilbert y Lu, 2020).

GRÁFICO 1

EVOLUCIÓN DE LA OFERTA Y LA DEMANDA EN EL MERCADO DE E-LANCING ENTRE 2010 Y 2020



Fuente: Freelancer.com

PERFILES CON DEMANDA EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE E-LANCING



Las plataformas digitales de trabajo remoto ofrecen oportunidades para personas con perfiles muy diversos (ver gráfico 2). En un extremo están las plataformas que se asocian con tareas de menor complejidad, como las plataformas de microtareas. En este ámbito se incluyen trabajos que en general son simples, rápidos y mecánicos y no requieren capacitación específica, como categorizar palabras o imágenes, descargar e instalar aplicaciones, o ver videos. En el otro extremo se encuentran las plataformas que se asocian con habilidades que normalmente se desarrollan a través de formación vocacional o universitaria. En este ámbito se incluyen las plataformas de *e-lancing*, el foco de esta publicación (Kuek, Paradi-Guilford, Fayomi, Imaizumi, & Ipeirotis, 2015).

GRÁFICO 2

EL UNIVERSO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES: DE MICROTAREAS A E-LANCING

PLATAFORMAS DE MICROTAREAS → PLATAFORMAS DE E-LANCING

| MENOR COMPLEJIDAD | COMPLEJIDAD MEDIA | MAYOR COMPLEJIDAD |
|---|-------------------|-------------------------------------|
| Registro en sitios web | | |
| Buscar y hacer clic | | |
| Guardar sitios web | | |
| Ver videos | | |
| Votar | | |
| Descargar e instalar apps | | |
| Publicar tuits | | |
| Comentar en blogs, sitios webs o foros | | |
| Escribir reseñas | | |
| Cargar datos y brindar soporte administrativo | | |
| Escribir artículos | | |
| Ventas y mercadeo | | |
| Diseño y multimedia | | |
| Redacción de contenidos | | |
| Traducción e idiomas | | |
| Abastecimiento de productos y manufactura | | |
| Atención al cliente | | |
| | | Desarrollo de <i>software</i> y web |
| | | Sistemas de red e información |
| | | Ingeniería y ciencia |
| | | Negocios y contabilidad |
| | | Recursos humanos |
| | | Servicios legales |

En las plataformas de *e-lancing*, la gran mayoría de la demanda está relacionada con el desarrollo web y la creatividad. Otras ocupaciones con alta demanda son las vinculadas con la escritura y traducción, ventas, y mercadeo (OIT, 2021). En términos de habilidades, las más demandadas tienen que ver con el desarrollo web y diseño, seguidas del dominio de idiomas y aquellas relacionadas con atención al cliente (Hilbert y Lu, 2020). Las tendencias del primer trimestre de 2021 indican incrementos en la demanda de profesionales en tecnología *blockchain*, inteligencia artificial, desarrollo de aplicaciones móviles y sitios web. Asimismo, se observa un repunte de áreas que se habían visto afectadas por la pandemia de COVID-19, como atención al cliente y *call centers* (Freelancer, 2021)².



² Adicionalmente, ante el confinamiento causado por la pandemia, ocupaciones que generalmente se desarrollan en modo presencial, como dictar clases de idiomas o de música, también comenzaron a darse de manera virtual por medio de estas plataformas, ampliando el potencial de demanda internacional para ocupaciones que no requieren un nivel avanzado de habilidades digitales.

¿QUÉ HABILIDADES SE REQUIEREN PARA SER E-LANCER?



Más allá del dominio de las habilidades técnicas y digitales necesarias para crear un perfil de *e-lancer* y conseguir y completar un contrato con clientes de manera remota, los *e-lancers* deben tener un dominio avanzado de un conjunto de habilidades transversales del siglo XXI³ que son indispensables para tener éxito en las plataformas digitales. El piloto de formación en El Salvador también demostró que es importante que los *e-lancers* tengan las siguientes habilidades transversales:

- **Emprendimiento** para buscar oportunidades y preparar propuestas por iniciativa propia.
- **Perseverancia** para mantener la motivación en un entorno competitivo en donde las tasas de aceptación de propuestas son bajas.
- **Comunicación** para sostener interacciones profesionales con potenciales clientes y empleadores.
- **Resolución de problemas** para solucionar cualquier imprevisto que pueda surgir durante la ejecución de un proyecto.
- **Manejo del tiempo** para balancear proyectos de *e-lancing* con diversas fechas de entrega.
- **Compromiso y responsabilidad** para cumplir con todos los términos del proyecto y potenciar así su reputación digital⁴.
- **Aprendizaje continuo** para mantenerse relevante profesionalmente, dominando las habilidades que demanda el mercado.

“Me di cuenta que hay que ser paciente y perseverante para poder lograr un proyecto”

A pesar de que estas habilidades transversales son un factor crítico para tener éxito en el mundo del *e-lancing* y que se requiere un proceso de actualización continua de habilidades para seguir los cambios en la demanda, las plataformas digitales no ofrecen suficientes recursos para que las personas puedan desarrollarlas adecuadamente.

Si bien las plataformas cuentan con material informativo y tutoriales sobre cómo completar tareas básicas, como crear un perfil, no brindan cursos en profundidad para desarrollar estas habilidades. En este sentido, nuestro piloto de capacitación y mentoría en El Salvador fue innovador y de gran valor para los jóvenes que querían incursionar en el *e-lancing*, tal y como lo expresaron en las encuestas de seguimiento.

³ Para más información sobre las habilidades del siglo XXI, se recomienda consultar *El futuro ya está aquí: Habilidades transversales en América Latina y el Caribe en el siglo XXI* (Mateo Díaz, M., y Rucci, G., Eds., 2019, BID).

⁴ El término 'reputación digital' hace referencia al posicionamiento de un sujeto (en este caso los trabajadores de plataforma) en el ecosistema digital. Se construye combinando las valoraciones de los clientes (que pueden ser en forma de puntuaciones y/o de reseñas), a través de algoritmos que varían de una plataforma a otra y que tienen en cuenta distintos criterios. En general hay poca transparencia respecto al funcionamiento de estos algoritmos (OIT, 2021).

¿CÓMO EXPANDIR EL ACCESO A LAS OPORTUNIDADES DE E-LANCING?



América Latina y el Caribe recién empieza a abrirse paso en las plataformas de *e-lancing*, y si el trabajo remoto a través de ellas puede abrir nuevas fuentes de ingresos laborales, es importante explorar cómo expandir esas oportunidades a más personas en la región. Con base en la experiencia piloto en El Salvador, realizamos un estudio de factibilidad para analizar una serie de elementos clave para diseñar e implementar programas de conexión con plataformas digitales. Del estudio surgen una serie de elementos a considerar en el diseño de proyectos de *e-lancing* en la región, que podrán desarrollarse a través de alianzas multisectoriales:

ACCESO A UN COMPUTADOR CON INTERNET Y DOMINIO DE HABILIDADES DIGITALES

Por definición, las plataformas digitales requieren que los trabajadores tengan acceso a un computador con conexión segura a internet de banda ancha. Es ideal que las personas puedan disponer de esta tecnología en su domicilio, ya que este tipo de trabajo se caracteriza por tener un horario variable (aunque los *e-lancers* son dueños de su tiempo, su nivel de ingreso es directamente proporcional a la cantidad de horas que le dedican a su trabajo). La falta de acceso a conectividad de calidad en la región, sobre todo en zonas remotas, puede dificultar la posibilidad de realizar este tipo de trabajos, por lo que es importante encontrar vías para expandir la conectividad⁵.

DOMINIO DE HABILIDADES TÉCNICAS

Como se menciona antes, las oportunidades mejor remuneradas requieren de un dominio avanzado de habilidades técnicas como desarrollo web, diseño gráfico y mercadeo digital. Cualquier programa que busque incentivar el trabajo a través de plataformas debe partir de analizar la intersección entre el talento humano disponible en el país y los perfiles con más demanda. En el caso del piloto de El Salvador, realizamos un ejercicio de simulación de encaje oferta-demanda utilizando inteligencia artificial para determinar los perfiles con más oportunidades en las plataformas digitales.

DOMINIO DEL INGLÉS

Tener un buen nivel de inglés es esencial para triunfar en las plataformas de *e-lancing*. El volumen de ofertas a nivel internacional en inglés no solo es considerablemente superior al de las ofertas en español, sino que las tarifas de los contratos también son mayores.

⁵ Un 71% de la población urbana de América Latina y el Caribe cuenta con opciones de conectividad, frente a menos de un 36,8% entre la población rural. Esta brecha de 34 puntos porcentuales impacta negativamente el inmenso potencial social, económico y productivo de los países. Los índices son más favorables para el uso de equipos (especialmente de teléfonos inteligentes) y el acceso a tecnologías 4G, con niveles promedio de penetración en las poblaciones rurales de 71% y 37%, respectivamente (IICA; BID; Microsoft, 2020).

Por tanto, las personas con un dominio más avanzado de este idioma tendrán acceso a más y mejores oportunidades. Algunas tareas, como aquellas relacionadas con desarrollo web y diseño gráfico, no necesariamente requieren hablar inglés, pero la interacción con los clientes sí suele darse en este idioma. Existen alternativas que podrían beneficiar a aquellos que no lo manejan, como la figura de la agencia (ver recuadro 2).

RECUADRO 2

LA OPCIÓN DE TRABAJO *E-LANCING* EN COLABORACIÓN

Las plataformas digitales ofrecen un mecanismo para que varios *e-lancers* se unan para presentar propuestas, conocido como ‘agencia’. A través de las agencias, que pueden o no constituirse como empresas formales, personas con diversos perfiles pueden trabajar juntas para potenciar sus oportunidades. Este mecanismo es especialmente relevante para que aquellos que no hablan inglés puedan acceder al universo de las plataformas, al permitirles colaborar con *e-lancers* que sí manejan el idioma y que pueden encargarse de la búsqueda de proyectos e interacción con clientes.

También puede darse el caso de que sea una universidad, una ONG u otro tipo de organización quien

asuma el liderazgo de la agencia. Si la organización cuenta con equipos de computación, puede ser una alternativa para facilitar la inserción de quienes no tienen acceso a las TIC en su domicilio. Por otro lado, es un ambiente ideal para que las personas desarrollen su experiencia como *e-lancers* de la mano de expertos y tutores y estén mejor preparados para luego empezar a construir su reputación digital de manera independiente.

Las plataformas también ofrecen alternativas para quienes quieran presentar propuestas en conjunto sin formar una agencia, propiciando la colaboración entre personas con distintos perfiles.



TASA DE CONVERSIÓN DE PROPUESTAS

Dada la amplia demanda y oferta para algunos tipos de proyectos de *e-lancing*, no todas las propuestas realizadas a clientes se convierten en contratos. La tasa de conversión de propuestas en contratos varía mucho en función del tipo de tarea y plataformas. Esto puede deberse a la alta competencia que se da en este tipo de plataformas o, simplemente, a que muchas personas crean perfiles pero luego no los utilizan. Por otro lado, algunas plataformas tienen un número fijo de propuestas que los *e-lancers* pueden enviar sin costo y, cuando se supera este número, se cobra una tarifa por propuesta presentada. En este sentido, los *e-lancers* deben ser sumamente asertivos al momento de presentar propuestas para asegurar que aplican a los trabajos en los que tienen más oportunidades. Servicios pagos como Wisar.pro utilizan algoritmos de inteligencia artificial para enviar recomendaciones a los *e-lancers* sobre ofertas publicadas recientemente en las que tienen más oportunidades de concretar un contrato.

“El tutor tiene mucho que ver. Al inicio yo me sentía motivada y después vi que me iba atrasando, pero mi tutora me ayudó a seguir”

APOYO DE TUTORES O MENTORES

La información recolectada en la capacitación de *e-lancing* en El Salvador reveló que el apoyo de tutores fue clave para mantener la motivación y mejorar el aprendizaje y el desarrollo teórico y práctico de los participantes.

Este elemento es especialmente relevante cuando la capacitación se desarrolla de manera virtual: la posibilidad de aprender con tutores con experiencia en el mundo de *e-lancing* y el acompañamiento en la presentación de primeras propuestas con clientes son cruciales para poder asegurar buenos primeros pasos como *e-lancer*. Este tipo de elementos pueden generar una diferencia en las tasas de participación y finalización de la capacitación, y también en la trayectoria laboral de los *e-lancers*.

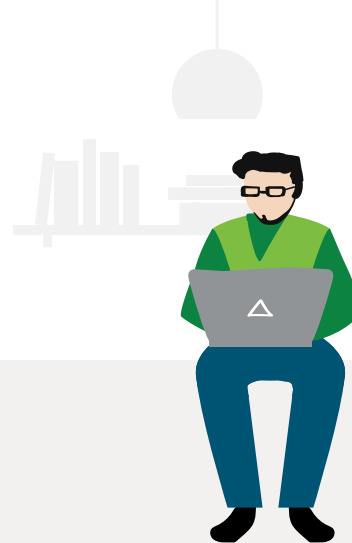
“Realmente encontré algo complicada la parte de los impuestos. Esa parte me confunde un poco y me da miedo hasta qué punto voy a estar incumpliendo la ley o hasta qué punto estoy bien”

ENTORNO LEGAL, FISCAL Y REGULATORIO

A pesar de que muchos países decidieron modernizar sus regulaciones para hacer frente a la creciente digitalización a raíz de la crisis del COVID-19, todavía no es común encontrar referencias específicas al *e-lancing*. Una de las particularidades más notorias de este universo, que dificulta su regulación, es que a menudo el trabajador, el cliente y la plataforma se encuentran en países diferentes. Sin embargo, en líneas generales puede decirse que los *e-lancers* entran en la categoría de trabajadores autónomos, lo cual conlleva distintas obligaciones fiscales según el nivel de ingresos percibidos. En términos de protección laboral y seguridad social, los trabajadores autónomos no tienen acceso a beneficios como salario mínimo, vacaciones remuneradas, o indemnización por despido, entre otros, lo que los sitúa en una situación más precaria que la de los trabajadores asalariados formales (Alaimo, Chaves, y Soler, 2019). En el recuadro 3 se resume una de las estrategias que han surgido para extender los beneficios de la seguridad social a trabajadores de plataformas.

RECUADRO 3

WORKERTECH: soluciones adaptadas a las necesidades de los trabajadores de plataforma



El mercado laboral tradicional no siempre tiene respuestas para las personas que trabajan en plataformas digitales. Al desempeñarse en su mayoría como trabajadores independientes, los *e-lancers* encuentran desafíos para cubrir sus derechos laborales básicos, optimizar su productividad y desarrollo profesional, y organizarse colectivamente. En este contexto surgen los servicios WorkerTech, que ofrecen beneficios, prestaciones, y acceso a sistemas de protección y/o defensa de derechos. En principio están pensados para los trabajadores de plataforma, pero en realidad presentan ventajas para trabajadores de todo tipo. Algunos ejemplos de WorkerTech son Heru, en México, o MyAlia, en Estados Unidos, que ofrecen servicios financieros, seguros y gestión administrativa. También están los centros de vendedores de Mercado Libre o los cursos de Domestika, que brindan formación, y las herramientas AppSindical en Argentina o Acua en Chile, que facilitan la representación y acción colectiva.

BID Lab, el laboratorio de innovación del Grupo BID, está impulsando los servicios WorkerTech en países como Argentina, El Salvador y Guatemala, reconociendo su gran potencial para impulsar la formalización y protección de los trabajadores de plataforma. Las líneas principales de la agenda de WorkerTech de BID Lab contemplan la ejecución de proyectos piloto con empresas, emprendedores y gobiernos, la creación de un observatorio del trabajo contemporáneo para entender los desafíos de los distintos colectivos de trabajadores, y la articulación público-privada para fomentar el desarrollo del ecosistema WorkerTech. Como parte de esta agenda, BID Lab aprobó en 2018 una inversión directa en Zolvers, una plataforma que promueve la formalización laboral e inclusión financiera de las trabajadoras del hogar. Entre otros servicios, la compañía les ofrece automatización del pago del sueldo y los aportes a la seguridad social, apertura de cuentas bancarias y líneas de créditos personales, al tiempo que les conecta con clientes potenciales (Cañigüeral, Heredero, Molina, Okumura, y Ripani, 2021).

LAS MUJERES EN LAS PLATAFORMAS DE E-LANCING



Las plataformas digitales ofrecen diversas oportunidades para potenciar el empleo femenino. La flexibilidad horaria que caracteriza al *e-lancing* permite que las mujeres que tienen a su cargo responsabilidades domésticas y de cuidado puedan generar ingresos sin salir de casa y a su propio ritmo. Asimismo, el formato competitivo de las plataformas de *e-lancing* podría contribuir a superar estereotipos y prejuicios que limitan la inserción laboral de las mujeres. Otras razones que motivan a las mujeres a trabajar en las plataformas digitales incluyen obtener experiencia laboral, generar ingresos extra y compensar la falta de oportunidades en el mercado laboral tradicional (Bustelo, Suaya, y Viollaz, 2019).

A pesar del potencial que presentan las plataformas digitales para cerrar la brecha de género, todavía persisten barreras importantes para las mujeres. Aunque trabajan más horas que los hombres, las tarifas de las mujeres *e-lancers* son inferiores aunque se controle por variables como puntuación, experiencia, ocupación y nivel educativo (Barzilay y Ben-David, 2017). Es posible que los sesgos y prejuicios de los empleadores expliquen esta diferencia, pero también es importante mencionar que son los propios *e-lancers* quienes fijan sus tarifas y, por tanto, las mujeres pueden estar tomando como referencia sus salarios previos en trabajos tradicionales, que ya eran más bajos que los de los hombres.

Por otro lado, el rezago de las mujeres en términos de habilidades digitales afecta su capacidad para aprovechar las ventajas de las TIC. Aunque las brechas de acceso a internet y teléfono móvil entre hombres y mujeres en América Latina y el Caribe son bajas en comparación con otras regiones, los hombres hacen un mayor uso de internet para actividades de trabajo y aprovechan mejor las funcionalidades de los teléfonos inteligentes. Además, las mujeres están subrepresentadas en las carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y computación, que son las que mejor pagan en las plataformas digitales de *e-lancing* (Bustelo, Suaya, y Viollaz, 2019).



CONCLUSIONES Y ACCIONES CLAVE



Las plataformas de *e-lancing* han revolucionado el mundo del trabajo. Cada vez más empresas están evaluando sus necesidades de talento humano para identificar si la distribución del trabajo tiene sentido desde un punto de vista de negocio, para enfocarse en su área de experticia y determinar qué tareas que se pueden tercerizar o, incluso, digitalizar. Asimismo, desde el punto de vista de los trabajadores, las nuevas generaciones tienen preferencias marcadas por romper con el paradigma de los trabajos que ofrecen poca flexibilidad en cuanto a horarios y ubicación. Además, buscan entornos laborales con mayor desarrollo de carrera, más innovación y mejor balance vida-trabajo, lo que en inglés se conoce como *NextGen Work*) (Manpower Group, 2020). La pandemia de COVID-19, y la consecuente aceleración de la transformación digital, solo intensificó esta tendencia. Así, las plataformas han encontrado una vía rápida para continuar su expansión.

Un aspecto positivo del trabajo en las plataformas de *e-lancing* es que todas las transacciones quedan registradas. Esta huella digital puede aumentar el registro de personas en los sistemas de seguridad social y reducir la alta informalidad que caracteriza a América Latina y el Caribe. Sin embargo, para evitar que las nuevas maneras de trabajar incrementen la precarización del mercado laboral, es importante que los países promuevan innovaciones en la regulación. Por un lado, es necesario evitar distorsiones en la regulación que incidan en las contrataciones de los trabajadores, y por otro, es imperante proteger a las personas frente a riesgos sin importar si son *e-lancers*, trabajadores de cualquier otro tipo de plataforma, autónomos, asalariados o desocupados.

ACCIONES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE EN LAS PLATAFORMAS DE E-LANCING

Cómo se posicionará la región en esta nueva dinámica de oportunidades laborales depende de las políticas que se tomen en torno al trabajo en estas plataformas de *e-lancing*. A continuación, compartimos algunas acciones que se pueden tomar en este ámbito:



1. Expandir la **formación en habilidades digitales**. Un currículo digital básico con experiencia práctica debe inculcarse desde la más temprana edad y debe ser prioritario a lo largo de todas las etapas de la vida, incluyendo la educación básica y la formación profesional.



2. Incrementar el **acceso a las TIC**, tanto a nivel de infraestructura para potenciar la conectividad como del uso de herramientas digitales. El acceso a conectividad ha probado ser esencial para conectar y reinventar trabajos que se digitalizaron durante la pandemia y que seguirán siendo digitales.



3. Implementar **estrategias de disseminación**. Por un lado, estas estrategias pueden difundir el potencial de las plataformas digitales para expandir el conocimiento sobre las oportunidades de generación de ingresos para los trabajadores. Por otro, pueden promover la contratación de *e-lancers* de la región por parte de empresas latinoamericanas y caribeñas que demandan este tipo de trabajos; incentivando la economía nacional y las cadenas regionales de valor.



4. Desarrollar alianzas con instituciones de formación post-secundaria, *bootcamps* y otros aliados clave para promover **capacitaciones de e-lancing** que brinden una experiencia práctica a sus futuros egresados, con proyectos reales y clientes internacionales. Estas capacitaciones deben complementarse con el desarrollo de las habilidades técnicas demandadas en las plataformas (asegurando que los currículos se actualizan constantemente para alinearse con las necesidades de los empleadores) y formación en inglés.



5. Promover la **inclusión financiera** para asegurar que las personas tengan acceso a los mecanismos requeridos para poder cobrar por trabajos realizados en plataformas de *e-lancing*.



6. Modernizar las **regulaciones laborales** para fomentar el registro de todos los trabajadores ante la seguridad social para que cuenten con protección ante riesgos de enfermedad y desempleo. También es importante garantizar el acceso a una pensión en la vejez y promover beneficios adicionales como la portabilidad de sus evaluaciones de una plataforma a otra⁶.



7. Incentivar **investigaciones** que permitan continuar explorando el impacto de las nuevas modalidades de trabajo en los ingresos laborales y la estabilidad de los ingresos que reciben los trabajadores de plataforma, generando insumos para reforzar las estrategias de posicionamiento de las plataformas digitales.

⁶ El hecho de que las evaluaciones de los clientes sean propiedad de las plataformas limita las oportunidades de los *e-lancers*, puesto que las mismas son equivalentes a las referencias laborales del mercado de trabajo tradicional. A nivel mundial hay distintas iniciativas para cambiar esta realidad y permitir que la reputación digital de los *e-lancers* pueda transferirse de una plataforma a otra (Alaimo, Chaves, y Soler, 2019).

¿Cuál es la mejor forma de potenciar la generación de ingresos en las plataformas digitales? ¿Qué elementos facilitan la conexión de los jóvenes con los nuevos trabajos que habilita la tecnología? Con la experiencia piloto en El Salvador, encontramos que lo más importante es que exista un compromiso con la formación para las nuevas modalidades de trabajo, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología para llegar a más personas. Además, es necesario invertir en conectividad y digitalización de pagos, y en asegurar que las regulaciones laborales promuevan un entorno propicio a nuevas formas de trabajar con protección a los trabajadores⁷.

Los sistemas de seguridad social actuales aún no han logrado dar cobertura universal en trabajos tradicionales, y tampoco están preparados para garantizar la cobertura en los trabajos del futuro.

“Es emocionante saber que la calidad del trabajo y el conocimiento que uno tiene es internacional”

La pandemia de COVID-19 aceleró la transformación digital y generó efectos devastadores en el empleo, mostrando la vulnerabilidad de la región y evidenciando la desprotección de los trabajadores frente a los riesgos de pérdida de salud y empleo. Además exhibió la alta dependencia de sectores automatizables, poco diversificados, e informales. En este mundo cada vez más digitalizado, donde los empleos no relacionados con la tecnología son cada vez más escasos o precarios, los países deben desarrollar planes para potenciar las oportunidades para sus ciudadanos, vinculando la inversión en capacitación con la cuarta revolución industrial, y propiciando un nuevo ecosistema para impulsar el futuro del desarrollo productivo en la región.

⁷ El ritmo acelerado con el que la tecnología va creando nuevos trabajos es la oportunidad para replantear cómo debería ser el futuro del aseguramiento social para efectivamente dar protección a los trabajadores, a medida que surjan nuevas formas de trabajo.

REFERENCIAS



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?* Washington, DC: BID.

AND.CO. (2017). *The Slash Workers*. AND.CO.

Azuara, O., Fazio, M. V., Hand, A., Keller, L., Rodríguez, C., y Silva-Porto, M. 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?* Washington, DC: BID.

Barzilay, A. R., y Ben-David, A. (2017). *Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy*. *Setton Hall Law Review*, 47(2), 393-431.

Bosch, M., Ripani, L., y Pagés, C. (2018). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Una gran oportunidad para la región?* Washington, DC: BID.

Bustelo, M., Suaya, A., y Viollaz, M. (2019). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo será el mercado laboral para las mujeres?* Washington, DC: BID.

Cañigüeral, A., Heredero, E., Molina, E., Okumura, M., y Ripani, L. (2021). *WorkerTech: Cómo la tecnología puede mejorar los empleos emergentes en América Latina y el Caribe (Resumen)*. Washington, DC: BID.

Freelancer. (7 de April de 2021). *Bitcoin boom drives half a million jobs online - Freelancer.com fast 50 Q1 report*. Sydney, Australia.

Hilbert, M., y Lu, K. (2020). *The online job market trace in Latin America and the Caribbean*. Santiago: Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC).

Horton, J., Kerr, W. R., y Stanton, C. (2017 de April de 2017). *Digital Labor Markets and Global Talent Flows*. Cambridge: Harvard Business School.

IICA; BID; Microsoft. (2020). *Conectividad rural en América Latina y el Caribe: un puente al desarrollo sostenible en tiempos de pandemia*. San José: IICA.

Kuek, S. C., Paradi-Guilford, C. M., Fayomi, T., Imaizumi, S., y Ipeirotis, P. (2015). *The global opportunity in online outsourcing*. Washington, D.C.: World Bank Group.

Manpower Group. (2020). *#GigResponsibly The Rise of NextGen Work*. Manpower Group.

MBO Partners. (2018). *The state of independence in America*. MBO Partners, Inc.

McKinsey Global Institute. (2015). *A labor market that works: Connecting talent with opportunity in the digital age*. McKinsey & Company.

OIT. (2021). *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Ginebra: OIT.

UpWork. (2019). *Freelancing in America: 2019*. UpWork.



DISEÑO GRÁFICO:
FABIANA ANTONIOLI
Freelancer :)

