



JORGE
GRÜNBERG

¿El fin de la proximidad?

SEGUIR

JORGE GRÜNBERG
Domingo, 11 Abril 2021 04:00

Compartir esta noticia



En este momento de la pandemia todos nuestros esfuerzos se focalizan en la contención del problema. Sin embargo, es importante también evaluar escenarios posibles de recuperación.

La pandemia obligó a cambiar la conducta humana en muchos aspectos y es importante evaluar cuáles de esos cambios pueden ser permanentes y cómo pueden afectar la actividad económica y el empleo.

Desde hace varios años la globalización, la conectividad, la digitalización y la automatización han venido impactando en los empleos. Estos cambios tecnológicos llevaron a lo que se llama “el fin de la distancia”. Si se puede brindar asistencia técnica a un usuario, vender una póliza de seguro o realizar gestiones bancarias de la misma manera y a la misma velocidad desde la India que desde Montevideo, el empleador lo contratará donde sea más eficiente. Empleos administrativos, secretaría-les, de supervisión, de confección o montaje de rutina se han reducido en gran escala en los últimos años, desplazados a otros países con menores costos o sustituidos por máquinas.

Hasta ahora las ocupaciones que requieren alta proximidad con otras personas eran inmunes al “fin de la distancia”. No se puede por ahora recibir fisioterapia, cortarse el pelo u operarse de cataratas desde la India. Sin embargo la pandemia aceleró la transformación digital de algunas tareas de alta proximidad (riesgosas durante la pandemia) para que puedan ser realizadas por robots o a distancia. Muchas de estas innovaciones han resultado costo efectivas, y por lo tanto, las empresas las conservarán. Estos cambios, en especial el comercio electrónico y el teletrabajo, permitirán brindar muchos servicios que requerían una alta proximidad con el cliente, sin humanos presentes, por lo tanto afectando cientos de ocupaciones y millones de puestos de trabajo.

El comercio electrónico abarca proporciones cada vez mayores de las compras. Esto ha llevado a la reducción de puestos necesarios para las compras en tiendas físicas como vendedores, cajeros, reponedores, limpiadores, interioristas comerciales o guardias de seguridad, por ejemplo. Por otro lado, ha aumentado la demanda para vendedores o asesores online (aunque los bots automáticos son cada vez más comunes), empaquetadores, choferes de delivery, diseñadores de sitios web y analistas de datos, pero el aumento de los últimos es mucho menor que la reducción de los primeros.

El teletrabajo es una de las transformaciones más trascendentes. La pandemia obligó a la reconversión súbita al teletrabajo de miles de ocupaciones. Esta prueba obligada permitió mostrar que en las condiciones adecuadas de entrenamiento, conectividad y equipamiento el teletrabajo permite un rendimiento adecuado. En poco tiempo, dudas y tabúes históricos fueron superados, y actividades con alto impacto social pasaron a realizarse online como la educación online, la telemedicina, las terapias psicológicas, los servicios bancarios y en algunos países, las audiencias judiciales. Por ejemplo, el Servicio Nacional de Salud británico atendía el 1% de sus consultas por videoconferencia en 2019. A fines de 2020 atendía más del 90% de las consultas por videoconferencia.

La mayor parte de las empresas no querrán o no podrán transformarse a un modelo de trabajo enteramente remoto, pero una gran cantidad probarán modelos híbridos en los que requerirán menos espacio físico. La menor demanda de propiedades de uso comercial reducirá su valor. Por ejemplo, Pinterest acaba de pagar casi 100 millones de dólares para devolver su edificio de oficinas en San Francisco.

Menos oficinas llevarán a una menor necesidad de porteros, recepcionistas, limpiadores, secretarías, guardias de seguridad, personal de mantenimiento, auxiliares administrativos, supervisores entre otros muchos puestos que posiblemente no se recuperen totalmente. El trabajo remoto afectará también la industria del transporte, los parkings y otros comercios cercanos a las zonas de oficinas como bares o restaurantes. Los bancos requerirán menos sucursales con la cada vez mayor cantidad de servicios brindados a través de aplicaciones, y los hospitales menos policlíni- cas de atención primaria a medida.

El traslado en gran escala a formas de teletrabajo puede por supuesto significar una gran oportunidad para países como el nuestro, en donde la mitad de la población vive lejos de los mejores trabajos y centros de estudio. Nos daría la oportunidad de superar el centralismo montevideano y la escasez de oportunidades educativas y laborales en el resto del país. Puede ser una gran oportunidad para nuestro país para cultivar el talento de una importante fracción de la población que no quiere o no puede vivir en Montevideo. Pero que funcione a nuestro favor requiere visión estratégica y ejecución rápida, acompañada a la recuperación pos-pandemia.

Por su trascendencia y escala estas transiciones laborales requerirán un trabajo conjunto del Estado, las empresas y el sistema educativo, para ofrecer acceso rápido y efectivo al reentrenamiento que necesitarán muchas personas para su sostenibilidad laboral pospandemia. Por ejemplo, el reciente trabajo de Comisión de Expertos sobre seguridad social no abordó estas necesidades de reentrenamiento que serán esenciales para el financiamiento de cualquier sistema de retiro. Debemos estar prontos para brindar estos servicios como palanca de apoyo para la etapa pospandemia. Si no lo hacemos, corremos el riesgo de comprometer la esperada recuperación económica y las posibilidades de progreso personal de muchos compatriotas cuyos empleos se verán afectados.