



## Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero<sup>1</sup>

Ginebra, 24-28 de enero de 2022

### ► Conclusiones

La Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero,

Habiéndose celebrado en Ginebra de manera virtual, del 24 al 28 de enero de 2022,

Adopta las conclusiones siguientes:

### Retos y oportunidades en materia de trabajo decente en el contexto de la digitalización y otros motores principales del cambio

1. El sector de los servicios financieros desempeña un papel primordial en el funcionamiento de las economías y las sociedades; puede favorecer asimismo la reducción de las desigualdades, cuando está en consonancia con un programa de desarrollo sostenible más en general, y reducir las brechas en el acceso a la financiación.
2. El sector proporciona un gran número de empleos directos. En muchos países en desarrollo y emergentes, ello beneficia en particular a los jóvenes y las mujeres. Los servicios financieros desempeñan también un papel central en la creación de empleo en todos los sectores a través del acceso a la financiación. Asimismo, el sector ha sido —y seguirá siendo— fundamental para la continuidad de la actividad empresarial y para la recuperación económica de la pandemia de COVID-19, al reducir las repercusiones negativas de esta en los grupos más vulnerables.
3. La digitalización masiva del sector ha sido transformadora. Gracias a la digitalización, el sector puede impulsar más aún la innovación y la iniciativa empresarial, y apoyar la transición justa a una economía con bajas emisiones de carbono. Los servicios financieros digitalizados prestados por todos los trabajadores tienen el potencial de llegar a millones de personas y empresas en las zonas rurales y remotas, en particular las microempresas y las pequeñas empresas, y de facilitar la transición de la economía informal a la economía formal. Con este fin, deberíamos cerrar la brecha digital.
4. Al mismo tiempo, la digitalización y las nuevas tecnologías pueden ser perturbadoras, y están cambiando los modelos y procesos empresariales, así como los requisitos de los

<sup>1</sup> De conformidad con los procedimientos establecidos, estas conclusiones se someterán a la consideración del Consejo de Administración de la OIT, en su 346.ª reunión (octubre-noviembre de 2022).

puestos de trabajo y las necesidades de competencias en el sector. Los cambios en la organización del trabajo —incluido el creciente recurso al trabajo a distancia— pueden tener importantes repercusiones en las condiciones de trabajo y en la seguridad y salud en el trabajo, así como en la conciliación entre la vida profesional y la vida privada.

5. El diálogo social es una herramienta esencial para gestionar el impacto social de la digitalización y facilitar la introducción de nuevas tecnologías.
6. La pandemia de COVID-19 ha cambiado la forma en la que se prestan los servicios financieros y ha aumentado los servicios financieros digitalizados; además, ha acentuado los déficits de competencias digitales en los países y ha acelerado la digitalización de los procesos de trabajo, el recurso al trabajo a distancia y la automatización de las tareas. La pandemia también ha puesto de relieve la importancia del trabajo de primera línea, así como la importancia del sector para la recuperación económica en general y la continuidad de la actividad empresarial.
7. La digitalización ha conducido a la reestructuración del sector financiero, y en algunos casos a la pérdida de empleos en las ocupaciones tradicionales en el sector. El diálogo social en todas sus formas, incluidos los convenios colectivos, cuando existan, ha demostrado ser eficaz al gestionar el impacto de la reestructuración en el sector, inclusive en las condiciones de trabajo y en las nuevas modalidades de trabajo.
8. La digitalización también ha conducido a cambios en los perfiles laborales y ha creado nuevos tipos de empleos y ocupaciones, lo que exige una mayor inversión en la educación, el desarrollo de nuevas competencias, el perfeccionamiento de las competencias existentes y la readaptación profesional, a fin de responder a las necesidades actuales y futuras del mercado de trabajo, y de crear oportunidades de trabajo decente. Los desajustes de competencias pueden ser un obstáculo para que los trabajadores se incorporen al mercado de trabajo y conserven sus empleos, así como para el desarrollo y el crecimiento empresarial, y pueden conducir a la informalización del trabajo, en particular en los países en desarrollo y en los empleos poco calificados. Muchas personas siguen sin tener acceso a Internet y persisten brechas digitales considerables entre los países y dentro de los mismos, y con respecto a los grupos vulnerables.
9. Las nuevas tecnologías ayudan a las empresas financieras digitales a recopilar, procesar y utilizar una gran cantidad de datos relativos a los trabajadores y los clientes, a fin de cumplir con los reglamentos financieros, lo cual plantea retos al mismo tiempo en torno a la protección de datos y la privacidad, así como a la ciberseguridad y a la toma de decisiones en materia de algoritmos.

## **Aprovechar todo el potencial de la innovación tecnológica en el sector financiero para lograr el trabajo decente, el desarrollo empresarial sostenible y la inclusión financiera**

10. Con el fin de aprovechar todo el potencial del sector y de lograr el trabajo decente, deberían establecerse políticas y programas encaminados a cerrar las brechas digitales y financieras existentes, y a asegurar la distribución equitativa de los beneficios para todos, a través del diálogo social.
11. La financiación sostenible reviste particular importancia en este contexto a fin de garantizar la adaptación del sector a las necesidades de los trabajadores, los clientes y las empresas, y a los objetivos de la sociedad, incluido el programa para la acción climática y

los objetivos de desarrollo sostenible, así como la participación de todos los interlocutores sociales y otras partes interesadas en estos procesos.

- 12.** Los Gobiernos tienen una función primordial que desempeñar al establecer, y fortalecer, cuando exista, un marco normativo adecuado que cree condiciones equitativas para las empresas a fin de proporcionar trabajo decente y productivo en el sector, tanto para los bancos y las compañías de seguros tradicionales, como para los nuevos actores emergentes, por ejemplo, las empresas tecnológicas. Conjuntamente con los interlocutores sociales, pueden promover la creación de empleo y mejores condiciones de trabajo en el sector financiero digital a través de la inversión en la infraestructura digital, la alfabetización digital y el desarrollo de competencias, incluidas las competencias digitales y el aprendizaje permanente. Al mismo tiempo, las medidas que se adopten deben garantizar los derechos en el trabajo, la inclusión digital y la igualdad de acceso a los beneficios para todos.
- 13.** Se precisan políticas específicas para apoyar el desarrollo de competencias y el aprendizaje permanente para todos los trabajadores del sector financiero, en particular a través del diálogo social y de la creación de alianzas en los sectores de la educación y la formación, con objeto de aumentar la empleabilidad y la adaptabilidad para una transición justa en vista de la transformación digital, y de aumentar la capacidad de los trabajadores para aprovechar las oportunidades disponibles de trabajo decente.
- 14.** Deberían concebirse medidas para que el trabajo a distancia y otras modalidades de trabajo aumenten efectivamente la productividad, faciliten la conservación de los empleos, promuevan las oportunidades de trabajo decente y fomenten la inclusión. Las modalidades de trabajo a distancia deberían ser voluntarias y negociarse, y deberían garantizar los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Deberían garantizar el respeto de los acuerdos sobre el tiempo de trabajo, los derechos de los trabajadores a no participar en actividades relacionadas con el trabajo y a no mantener comunicaciones fuera del horario de trabajo, la conciliación entre la vida profesional y la vida privada, y el derecho a la vida privada y a la protección de datos, de conformidad con la legislación nacional.
- 15.** Deberían concebirse medidas que se inspiren en las normas internacionales del trabajo para responder a los nuevos riesgos en materia de seguridad y salud asociados con la digitalización, tales como la violencia y el acoso, los riesgos psicosociales y ergonómicos, y el uso inadecuado de los datos y los sistemas de vigilancia.
- 16.** Cuando está organizada y reglamentada debidamente, la digitalización puede facilitar el acceso de las mujeres a empleos en el sector financiero, así como a oportunidades profesionales, al propiciar la conciliación entre la vida profesional y la vida privada. Las políticas y estrategias deben asegurar un reparto equitativo de las responsabilidades familiares.
- 17.** La digitalización puede ser también una herramienta para ofrecer oportunidades de trabajo decente a la personas con discapacidad y favorecer su inclusión.
- 18.** El diálogo social tiene formas y niveles diferentes en función del contexto y las tradiciones de cada país, y el pilar central es la negociación colectiva. Las consultas, los intercambios de información y otras formas de diálogo entre los interlocutores sociales y con los Gobiernos pueden ayudar a determinar estrategias para hacer frente a las repercusiones de la digitalización. Los interlocutores sociales del sector han negociado acuerdos transnacionales que pueden asegurar un acceso más equitativo para todos al desarrollo de competencias y al aprendizaje permanente, y facilitar la previsión de las necesidades de competencias en el sector, en particular la inversión en competencias profesionales. El

diálogo social puede también contribuir a desarrollar productos financieros responsables y a concebir normativas y políticas que respondan a las necesidades del sector, favoreciendo así la creación de un entorno propicio para la inversión privada, la innovación, el desarrollo empresarial sostenible y el trabajo decente. Por ejemplo, en Europa, los interlocutores sociales han firmado una serie de declaraciones conjuntas en la materia, entre ellas la «Declaración conjunta sobre el trabajo a distancia y las nuevas tecnologías» en el sector de la banca, en 2021, y la «Declaración conjunta sobre los efectos sociales de la digitalización» en el sector de los seguros, en 2016 y 2018 (seguimiento).

## Recomendaciones relativas a las actividades futuras de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros

19. Los Gobiernos, en colaboración con las organizaciones de empleadores y de trabajadores, deberían:
  - a. participar en un diálogo social eficaz en el sector de los servicios financieros, en particular sobre las repercusiones de la digitalización, con miras a garantizar el trabajo decente para todos y un enfoque del futuro del trabajo centrado en las personas en el sector;
  - b. establecer un entorno de políticas y medidas para promover la creación, el atractivo y la retención de empleos decentes y sostenibles, aprovechar todo el potencial de la digitalización, desarrollar medidas de protección adecuadas para todos los trabajadores, inclusive con respecto a las modalidades de trabajo a distancia, impulsar el crecimiento de la productividad y mejorar las condiciones de trabajo;
  - c. promover las inversiones públicas en infraestructura digital, así como las inversiones en el aprendizaje permanente y el desarrollo de competencias, incluidas las competencias profesionales y la educación y formación técnica y profesional, con miras a garantizar empleos decentes y sostenibles para la fuerza de trabajo actual y futura en el sector de los servicios financieros, que evoluciona con rapidez;
  - d. crear un entorno propicio para la iniciativa empresarial y las empresas sostenibles, apoyar la función del sector privado como principal fuente de crecimiento económico y creación de empleo, en particular a través de inversiones y de la innovación, y promover la inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas;
  - e. garantizar condiciones de trabajo adecuadas y la seguridad y salud en el trabajo, inclusive en relación con la prevención y la gestión de los riesgos psicosociales para todos los trabajadores de los servicios financieros, y protegerlos de la violencia y el acoso, independientemente de la naturaleza de su situación en el empleo o de sus modalidades de trabajo;
  - f. garantizar a todos los trabajadores de los servicios financieros el acceso a la protección social universal, completa, adecuada y sostenible;
  - g. estudiar políticas y estrategias que promuevan el respeto de los acuerdos sobre el tiempo de trabajo, el derecho de los trabajadores a no participar en actividades relacionadas con el trabajo y a no mantener comunicaciones fuera del horario de trabajo, y la conciliación entre la vida profesional y la vida privada, y que aborden cuestiones relativas a la privacidad, la ciberseguridad, la protección de datos, la adopción de decisiones en materia de algoritmos y la protección de los denunciantes;
  - h. estudiar medidas que combinen la promoción de la presencia de las mujeres en el ámbito de la tecnología, en puestos de liderazgo y a nivel de la gobernanza con políticas

que fomenten una mayor igualdad de género, inclusive la igualdad de oportunidades, salarial, de participación y de trato, y una distribución equilibrada de las responsabilidades familiares, e

- i. establecer estrategias y políticas para promover la adquisición de conocimientos financieros básicos, en particular entre las mujeres, los jóvenes y los microempresarios de las zonas rurales, así como las personas vulnerables a la discriminación.

**20.** Los Gobiernos tienen el deber de adoptar, aplicar y hacer cumplir de manera efectiva la legislación nacional para velar por que los principios y derechos fundamentales en el trabajo y los convenios internacionales del trabajo ratificados brinden protección y se apliquen a todos los trabajadores del sector de los servicios financieros, tomando en consideración sus obligaciones con respecto a otras normas internacionales del trabajo. Los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores deberían respetar la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT.

**21.** La Oficina, sobre la base de su mandato, revitalizado por la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo, debería:

- a. promover la ratificación y la aplicación efectiva de las normas internacionales del trabajo y reforzar la capacidad de los mandantes para respetar, promover y materializar los principios y derechos fundamentales en el trabajo;
- b. desarrollar la capacidad de los mandantes para crear estrategias y participar en un diálogo social constructivo, con el fin de garantizar el trabajo decente y una transición justa en beneficio de la fuerza de trabajo actual y futura, y participar eficazmente en el diseño y el establecimiento de programas de aprendizaje permanente y de desarrollo de competencias, inclusive en el ámbito de la formación y el desarrollo de competencias digitales;
- c. realizar estudios, recopilar y divulgar regularmente información acerca de las buenas prácticas y datos sobre la digitalización y sobre su impacto en las relaciones de trabajo en el sector financiero, así como sobre los nuevos problemas relativos a la seguridad y salud en el trabajo, el desarrollo de competencias y el aprendizaje permanente, las tendencias y evoluciones del empleo y otros aspectos en el ámbito de la innovación tecnológica y la digitalización, y las metodologías con perspectiva de género para prever las futuras necesidades de competencias;
- d. aportar orientaciones, dirigidas especialmente a las microempresas y a las pequeñas y medianas empresas, sobre la elaboración de políticas eficaces a fin de sacar el máximo provecho del potencial de los avances tecnológicos y la digitalización en el sector;
- e. organizar reuniones y talleres regionales con miras a velar por que la transformación digital, y en particular la evolución en la organización del trabajo, asegure el trabajo decente en el sector, y para examinar otras cuestiones en la materia, según se estime pertinente;
- f. diseñar y poner en marcha proyectos de cooperación para el desarrollo con la finalidad de promover el trabajo decente y la inclusión financiera digital en el sector, teniendo en cuenta la diversidad de circunstancias, necesidades, prioridades y niveles de desarrollo de los Estados Miembros, y
- g. reforzar la cooperación con las organizaciones multilaterales pertinentes, en especial con el Grupo del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), así

como con organizaciones regionales, en especial Eurofound, para promover el trabajo decente en los servicios financieros con miras a impulsar la recuperación centrada en las personas, el desarrollo a largo plazo y el crecimiento del sector que sean inclusivos, sostenibles y resilientes.

## Anexo

### Lista no exhaustiva de declaraciones, instrumentos y herramientas de la OIT mencionadas en la Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero

#### Lista de instrumentos y herramientas

##### Declaraciones:

Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998)

Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008)

Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (2017)

Declaración del Centenario para el Futuro del Trabajo (2019)

##### Normas internacionales del trabajo:

###### *Convenios fundamentales:*

Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)

Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98)

Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29) (y su Protocolo de 2014)

Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105)

Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100)

Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)

Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138)

Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182)

###### *Convenios de gobernanza (prioritarios)*

Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122)

Recomendación sobre la política del empleo (disposiciones complementarias), 1984 (núm. 169)

Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976 (núm. 144)

###### *Convenios técnicos y recomendaciones*

Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)

Recomendación sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 197)

Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (P155)

- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (número. 155)
- Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (número. 164)
- Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (número. 190)
- Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (número. 206)
- Convenio sobre el desarrollo de los recursos humanos, 1975 (número. 142)
- Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos, 2004 (número. 195)
- Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996 (número. 177)
- Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (número. 202)
- Convenio sobre las cláusulas de trabajo (contratos celebrados por las autoridades públicas), 1949 (número. 94)
- Recomendación sobre las cláusulas de trabajo (contratos celebrados por las autoridades públicas), 1949 (número. 84)
- Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (número. 198)

**Otros instrumentos y herramientas de la OIT:**

- Llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas de la crisis causada por la COVID-19 que sea inclusiva, sostenible y resiliente (2001)
- Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos (2015)
- Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla (2003)
- Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la protección de los datos personales de los trabajadores (1997)