

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

Nota sobre las labores

Reunión tripartita sobre las consecuencias sociales
y laborales de una mayor utilización de las tecnologías
avanzadas destinadas a minoristas

Ginebra, 18-20 de septiembre de 2006

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2006

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de una traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, solicitudes que serán bien acogidas.

ISBN: 92-2-319326-5 & 978-92-2-319326-3 (print)
92-2-319327-3 & 978-92-2-319327-0 (web PDF)

Primera edición 2006

Cubierta: METRO Group

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org.

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

Impreso por la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza

Indice

	<i>Página</i>
Introducción	1
Parte 1. Examen del punto inscrito en el orden del día	5
Informe del debate.....	7
Introducción	7
Composición del Grupo de Trabajo	7
Presentación del informe y debate general.....	8
Presentación del informe	8
Debate general	9
Puntos propuestos para debate.....	12
Examen y adopción del proyecto de conclusiones.....	29
Conclusiones sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas en el comercio minorista.....	31
Factores que impulsan el cambio tecnológico y estructural en el sector del comercio minorista y sus efectos en el empleo	31
Equilibrio entre flexibilidad de la empresa, seguridad laboral y empleabilidad de los trabajadores al introducirse las tecnologías avanzadas en el comercio minorista	33
Diálogo social y relaciones laborales armoniosas en aras de un crecimiento de la productividad y mejores condiciones de empleo a largo plazo	34
Acción futura de la OIT	36
Parte 2. Otros asuntos.....	39
Ponencia sobre la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) y el código electrónico de producto (EPC)	41
Discursos de clausura	47
Cuestionario de evaluación	49
Lista de participantes.....	53

Introducción

La Reunión tripartita sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas se celebró en la sede de la OIT, Ginebra, del 18 al 20 de septiembre de 2006. La Oficina había preparado un informe¹ destinado a orientar el curso de las deliberaciones. En dicho informe se presentaba un panorama de las características, tendencias y perspectivas del comercio minorista y se examinaban las consecuencias sociales y laborales de la introducción de la nueva tecnología, en particular la identificación por radiofrecuencia (RFID, según su sigla en inglés) y el papel que desempeñaba el diálogo social a la hora de abordar el cambio tecnológico.

El Consejo de Administración había designado a la Sra. P. Velasco, miembro gubernamental de Filipinas, como su representante en la Reunión y para que presidiera sus sesiones. Los tres Vicepresidentes elegidos por la Reunión fueron: el Sr. J. Blakely (Canadá) por el Grupo Gubernamental; el Sr. I. Balde (Guinea) por el Grupo de los Empleadores, y la Sra. Knezevic (Croacia) por el Grupo de los Trabajadores.

Asistieron a la Reunión representantes de los siguientes países: Argelia, Bélgica, Burkina Faso, Canadá, Chile, China, Colombia, Ecuador, Emiratos Arabes Unidos, España, Francia, Gabón, Grecia, Guatemala, Guinea, Indonesia, Japón, Jamahiriya Arabe Libia, Luxemburgo, Madagascar, Malasia, Mauricio, Portugal, Qatar, Reino Unido, Rumania, Federación de Rusia, Sudáfrica, República Unida de Tanzania y Venezuela. Asistieron igualmente 15 representantes de los empleadores y 13 representantes de los trabajadores.

Se contó asimismo con la presencia de observadores en representación de las siguientes organizaciones: Eurocomercio (EC), Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL), Federación Internacional de Mujeres Universitarias (IFUW), Organización Internacional de Empleadores (OIE) y Union Network International (UNI).

Las Mesas de los Grupos quedaron constituidas respectivamente como sigue:

Grupo gubernamental

Presidente: Sr. J. Thullen (Ecuador)

Grupo de los Empleadores

Presidente: Sr. P. Woolford

Secretario: Sr. J. Dejardin (OIE)

Grupo de los Trabajadores

Presidente: Sr. A. Spaulding

Secretario: Sr. J. Furstenborg (UNI)

¹ *Consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas*, Ginebra, 2006, 61 págs.

La Secretaria General de la Reunión fue la Sra. J. Walgrave, Directora del Departamento de Diálogo Social, Legislación y Administración del Trabajo y Actividades Sectoriales, y funcionaria responsable del Sector de Diálogo Social de la OIT. La Secretaria General Adjunta fue la Sra. E. Tinoco, Jefa del Servicio de Actividades Sectoriales; su Secretario Ejecutivo fue el Sr. Sendanyoye, funcionario de este último Servicio.

La Presidenta, Sra. Velasco, dio comienzo a la Reunión. En su intervención inicial destacó que su objetivo apuntaba a que se comprendieran mejor las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas en el comercio minorista, con vistas a conseguir consenso respecto de unas modalidades adecuadas para abordar esta cuestión, tanto a escala de la empresa como en los planos nacional e internacional. En todo el mundo el comercio minorista era una de las principales fuentes de empleo. Aunque las pequeñas empresas seguían predominando en él en términos numéricos, la tendencia observada a escala mundial apuntaba hacia una consolidación y una racionalización que conllevaban el desarrollo y la expansión de un menor número de empresas, pero de gran tamaño. En gran medida la globalización era el factor que estaba impulsando una mayor competencia entre las empresas, la cual se traducían en un ofrecimiento de productos convenientes, a mejores precios, de un tamaño adecuado y rápidamente accesibles para el consumidor. Tanto en las empresas pequeñas como en las grandes la innovación tecnológica había llegado a ser un requisito básico para su supervivencia. Una tecnología apropiada y puesta a disposición con acierto haría posible que los trabajadores generaran enormes beneficios, en particular a través de un mejor servicio al cliente y gracias al establecimiento de relaciones que permitieran a las empresas aumentar su capacidad y radio de acción. El principal reto que se tenía ante sí era asociar a los trabajadores en la elaboración de un enfoque positivo de gestión del cambio en un sector muy competitivo y dinámico, sujeto a una transformación constante impulsada por la tecnología.

La Secretaria General de la Reunión, Sra. Walgrave, señaló que en el sector del comercio minorista la introducción de las tecnologías avanzadas, en particular la identificación por radiofrecuencia tendría importantes efectos en la organización del trabajo, el empleo y las condiciones de trabajo, tanto en el sector del comercio minorista como en una variedad de otros sectores, entre otros, el del envasado y empaquetado de productos, la fabricación de equipos y la logística. Era evidente que las conclusiones de la Reunión incorporarían principios referentes a las consecuencias sociales y laborales de una amplia gama de innovaciones tecnológicas y no se limitarían a la tecnología de la identificación por radiofrecuencia. A lo largo de la historia, los cambios tecnológicos habían conducido a la generación y a la aplicación práctica de nuevos conocimientos. Los trabajadores necesitaban adquirir nuevas calificaciones; a su vez, las empresas necesitaban concebir nuevas formas de organizar el trabajo que les permitieran sacar partido de los nuevos conocimientos y calificaciones. Los resultados de la reestructuración de las empresas se traducirían, cuando menos, en una reasignación de funciones a una parte del personal, despidos a otra parte o una jubilación anticipada para el resto, en particular los trabajadores con ninguna o escasas calificaciones, entre los que se contaba el grueso de las mujeres. No obstante, cuando las reestructuraciones resultaran inevitables era necesario conseguir un equilibrio adecuado entre las consideraciones de orden social y las de orden económico. A los interlocutores sociales les interesaba contar con unos mercados de trabajo estables y sostenibles, capaces de ofrecer la mano de obra productiva y calificada que se requería. Entre otras medidas destinadas a aumentar la empleabilidad y crear mejores oportunidades de empleo para la fuerza de trabajo cabía mencionar las siguientes: mejores salarios, mejores condiciones de trabajo, formación y desarrollo de los recursos humanos. El diálogo social se reconocía cada vez más como un medio eficaz para gestionar los efectos de los cambios y para conseguir un equilibrio entre los intereses de los empleadores y los intereses de los trabajadores. Para que lo anterior fuera posible era preciso contar con interlocutores sociales fuertes, capaces de actuar con independencia y

responsabilidad; era también necesario contar con una voluntad política y con un marco jurídico y social adecuado. La oradora se refirió luego a reuniones sectoriales anteriores en las que se habían abordado cuestiones como la productividad, el empleo y los cambios estructurales y tecnológicos en el sector del comercio ². Por último, expresó su deseo de que en el curso de las deliberaciones emergieran los elementos esenciales de un programa de trabajo decente en un sector en rápida evolución, que permitiera equilibrar adecuadamente la flexibilidad requerida por las empresas con la seguridad laboral necesaria para los trabajadores.

² Reunión tripartita sobre la productividad y el empleo en el comercio y las oficinas, octubre, 1994; Seminario regional sobre Diálogo social y cambio tecnológico en el comercio minorista de Asia, Bangkok, noviembre – diciembre de 2005.

Parte 1

Examen del punto inscrito en el orden del día

Informe del debate

Introducción

1. La Reunión se congregó para examinar el punto inscrito en su orden del día. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del *Reglamento de las reuniones sectoriales*, los Vicepresidentes se alternaron en la presidencia de las sesiones y del debate.
2. El Vicepresidente empleador fue el Dr. J. Pfister (Alemania) y el Vicepresidente trabajador el Sr. A. Spaulding (Estados Unidos). La Reunión celebró tres sesiones, en las que se abordó el punto inscrito en el orden del día.

Composición del Grupo de Trabajo

3. En su segunda sesión, en virtud de las disposiciones del párrafo 2 del artículo 13 del Reglamento, la Reunión estableció un Grupo de Trabajo encargado de elaborar un proyecto de conclusiones que reflejaran las opiniones expresadas en el curso de los debates del informe examinado. Dicho Grupo de Trabajo fue presidido por el Vicepresidente gubernamental, Sr. Blakely y quedó constituido como sigue:

Miembros gubernamentales:

Bélgica: Sra. Mollet

Ecuador: Sr. Thullen

Guinea: Sr. Toure

Japón: Sr. Hayashi

República Unida de Tanzania: Sr. Ngoi

Miembros empleadores:

Sr. de Gannes

Sra. Mabuza

Sr. Nader

Sr. Pfister

Sr. Woolford

Miembros trabajadores:

Sra. Aro

Sr. Douglas

Sr. Fernandes

Sra. Knezevic

Sr. Spaulding

Presentación del informe y debate general

Presentación del informe

4. El Secretario Ejecutivo presentó el informe preparado por la Oficina ¹. Luego de referirse brevemente a los antecedentes de la Reunión señaló a la atención las tendencias observadas en el sector y destacó las principales ideas que se podían extraer del informe. El moderno comercio minorista ya estaba utilizando intensivamente la tecnología. Se esperaba que las más avanzadas, entre ellas, la identificación por radiofrecuencia (RFID), tuvieran consecuencias de peso en el empleo, la organización del trabajo y las condiciones del mismo a lo largo de toda la cadena de distribución, puesto que se combinaban cada vez más con estrategias de recorte de personal. El diálogo social constituía un elemento crítico para conciliar los objetivos comerciales con los objetivos sociales y de empleo. Si una mayor competitividad y unos beneficios sustanciales se consiguieran a expensas de una pérdida importante de puestos de trabajo, y una merma de los salarios y de las condiciones de trabajo en general, no sería raro que estallaran conflictos sociales y laborales. El comercio minorista se consolidaba y racionalizaba en la medida en que la competencia se intensificaba. La tecnología había llegado a ser uno de los principales elementos que conformaban las ventajas relativas. En los mercados actuales, muy globalizados, las cadenas de suministro rebasaban las fronteras de los mercados nacionales y el comercio minorista multinacional se estaba expandiendo en un número importante de países en desarrollo. Así, tanto a los países desarrollados como a los países en desarrollo les concernían las actuales tendencias de la tecnología. Esta última proporcionaba instrumentos para automatizar los procesos, analizar el rendimiento y gestionar las relaciones con los consumidores y los proveedores. El informe explicaba el funcionamiento, la capacidad, el ámbito de aplicación, las limitaciones y los beneficios que anticipaba la utilización de la identificación por radiofrecuencia. Las mejoras previstas se relacionaban con ahorros por concepto de salarios a raíz de una mayor automatización, procesos nuevos y más eficientes, mejor serialización de los artículos, y una mayor colaboración conseguida gracias a procesos de intercambio de datos electrónicos. El núcleo del informe lo constituía el análisis de las consecuencias sociales y laborales de la tecnología de identificación por radiofrecuencia. Entre los aspectos examinados cabía señalar los efectos de dicha tecnología en el empleo, en los puestos de trabajo futuros, en las relaciones laborales, en los ajustes de la fuerza de trabajo, consideraciones específicas sobre el trabajo de las mujeres, la seguridad y la salud en el trabajo y cuestiones relativas a la protección de la vida privada. El informe concluía con un examen del diálogo social, de su importancia en la gestión del cambio en el mercado de trabajo y otras cuestiones relativas a la reestructuración y la organización del trabajo. Se proponía en el informe una serie de puntos sobre un programa de diálogo social en relación con la utilización de la identificación por radiofrecuencia en el sector del comercio minorista, entre otros puntos, exámenes oportunos de la situación, realizados conjuntamente por empleadores y trabajadores acerca de: la naturaleza del cambio previsto y sus consecuencias; unas estrategias de formación permanente destinadas a reducir al mínimo la pérdida de puestos de trabajo, y mecanismos para evitar una reducción de los ingresos. Se consideraba necesaria la cooperación tripartita a los efectos de concebir y aplicar programas de formación y de seguridad social apropiados, en apoyo de una difusión de las nuevas tecnologías. El orador señaló además que era importante examinar la identificación por radiofrecuencia en el marco más amplio de la innovación y de los procesos de reestructuración en el sector del comercio minorista. Era probable que los efectos en el empleo de la introducción de esta tecnología no se sintieran plenamente sino al cabo de 12 ó 15 años; en cambio, los efectos de la racionalización asociados a otras tecnologías se

¹ TMART/2006.

harían sentir mucho antes, probablemente dentro de unos tres años. Al analizarse los efectos de la tecnología con vistas a elaborar estrategias apropiadas para gestionar el cambio se deberían considerar las tendencias demográficas, la dinámica de la estructura y disponibilidad de trabajadores, así como las cualificaciones de la fuerza de trabajo. La Reunión podría desear examinar los efectos de las tecnologías avanzadas en el comercio minorista en el volumen del empleo a corto, mediano y largo plazo, así como las políticas y las estrategias destinadas a gestionar el cambio previsto, incluido el aprendizaje permanente. La Declaración de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, de la OIT era especialmente pertinente para tenerla en cuenta en el curso del debate. Por último el orador terminó su intervención citando las palabras del Director General de la OIT, Sr. Juan Somavia: «en el trabajo y en la sociedad, el desarrollo no es sólo producto de fuerzas incontrolables como la mundialización, una intensificación de la competencia y la evolución tecnológica, sino también y ante todo fruto de decisiones políticas, económicas y sociales».

Debate general

5. El portavoz de los empleadores subrayó que el sector del comercio minorista era dinámico y activo. Sin embargo, la rapidez con la que estaban avanzando la tecnología y la globalización era cada vez mayor, y la presión para adoptar formas de venta alternativas, como el comercio electrónico, afectaría las futuras tasas de crecimiento. Por lo tanto, el desafío clave del sector era aprovechar al máximo las sinergias potenciales para aumentar la competitividad, atender mejor a los consumidores y asegurar el empleo. La tecnología de la RFID no era una medida aislada, sino parte de una ofensiva tecnológica mucho más amplia. Otras tecnologías a nivel de comercios incluían las siguientes: asistentes personales para las compras, publicidad digital, básculas inteligentes, sistemas de autopago, pago futuro sin necesidad de contacto humano, separación entre los procesos de escaneo y de pago, sistemas relacionados con los quioscos para el comercio minorista multicanal, sistemas de relación con el cliente y sistemas de colaboración para mejorar los contactos. Para adoptar con éxito estas tecnologías, era necesario tener en cuenta cuatro elementos. En primer lugar, era importante que la adopción de las nuevas tecnologías fuera transparente. La «tienda futura», en la que la empresa estaba probando estas nuevas tecnologías, recibía a un gran número de clientes y a 150 visitantes todos los días. En segundo lugar, era necesario considerar el factor del tiempo. Varias tecnologías eran incipientes, mientras que otras ya estaban utilizándose o a punto de introducirse. El mayor impacto de la RFID en los niveles de empleo no tendría lugar en los próximos 12 a 15 años; en cambio, se preveía que las innovaciones en el área de pago tendrían lugar en los próximos tres años. Por lo tanto, el orador pidió a la Reunión que considerara los efectos de la nueva tecnología — y no sólo de la RFID — dentro de varios plazos de tiempo: a corto plazo (0-4 años), a medio plazo (5-10 años) y a largo plazo (11-15 años). En tercer lugar, las tendencias demográficas se reflejarían en la estructura cambiante y la disponibilidad de la fuerza de trabajo. Aunque las tendencias podrían diferir en los países en desarrollo, en los países industrializados estaba reduciéndose y envejeciendo cada vez más la fuerza de trabajo, cada vez más diversa. Además de examinar las cualificaciones de la fuerza de trabajo, era preciso considerar asimismo estos cambios demográficos al elaborar estrategias para hacer frente a este fenómeno. En cuarto lugar, las tecnologías avanzadas tendrían grandes efectos en la mano de obra poco cualificada y no cualificada. Los conocimientos en materia de TI adquirirían cada vez más importancia, lo que constituía una presión para los trabajadores poco cualificados, en particular para aquellos que probablemente no pudieran adquirir los conocimientos y cualificaciones necesarias. Por consiguiente, la cuestión que se planteaba era si habría suficientes oportunidades de empleo en el comercio minorista para trabajadores poco cualificados o si el desempleo estructural de los trabajadores poco cualificados alcanzaría niveles sumamente inaceptables. Esta cuestión exigiría que los empleadores y trabajadores adoptaran medidas comunes, al igual que los gobiernos. Desde la perspectiva de los empleadores, había tres

motivos principales de preocupación. En primer lugar, los empleadores estaban dispuestos a contribuir a la formación profesional y en el trabajo de los trabajadores, si los trabajadores tenían los conocimientos básicos adecuados y se mostraban dispuestos a aumentar constantemente sus conocimientos. Los empleadores, los sindicalistas y los representantes de los trabajadores deberían ayudarles en este empeño. En segundo lugar, la negociación colectiva no debería centrarse únicamente en los salarios. En el futuro, los acuerdos en lo que respecta al salario deberían girar en torno a la empleabilidad de los trabajadores. Era preciso entablar un diálogo constructivo y abierto antes de la aplicación de las nuevas tecnologías, para que éstas fueran mutuamente beneficiosas. Por último, la adopción de nuevas tecnologías exigía la participación de los trabajadores. Los empleadores sólo podrían adoptar las medidas estructurales necesarias para obtener beneficios estables si los trabajadores participaban activamente en el proceso de cambio. Las empresas del comercio minoristas no podrían permitirse pasar por alto la contribución de los trabajadores en los procesos laborales.

6. El portavoz de los trabajadores señaló que las perspectivas para la aplicación de nuevas tecnologías del comercio minorista eran interesantes y que debía reflexionarse sobre las mismas. Las ventajas potenciales para los empleadores y consumidores, y posiblemente para los trabajadores, eran numerosas, pero se desconocían muchas cosas. En particular, revestían importancia para este grupo cuestiones como los efectos de la competitividad en las empresas pequeñas y medianas y sus trabajadores, la reducción prevista de los niveles de empleo en el comercio minorista, los efectos probablemente desproporcionados en ciertos grupos demográficos (como las mujeres y los trabajadores con discapacidades), las cuestiones relativas a la privacidad relacionadas con la supervisión y vigilancia de los trabajadores, la necesidad de readaptación profesional y desarrollo de las cualificaciones, y las cuestiones relativas a la seguridad (como el estrés). El Grupo de los Trabajadores coincidió en que la Reunión podría establecer las bases para un diálogo constructivo entre los interlocutores sociales, con miras a abordar los efectos de estas nuevas tecnologías en los trabajadores del sector. Las conclusiones de la Reunión podrían servir como marco de referencia para futuras discusiones, por lo que debería ser lo más amplio y no limitarse a la tecnología de la RFID. El Grupo de los Trabajadores esperaba con interés colaborar con los empleadores y los gobiernos en los próximos días para alcanzar un consenso sobre este tema tan importante.
7. Un miembro trabajador del Brasil añadió que, con frecuencia, la práctica de aplicar nuevas tecnologías sin comprender sus consecuencias para todas las partes interesadas era destructiva y creaba dificultades entre los empleadores y los trabajadores. Asimismo, la digitalización, la convergencia de las tecnologías de voz, vídeo e informática, y la abundante información almacenada en diversas bases de datos suscitaban preocupación en lo que respecta a la privacidad. Los sistemas concebidos para supervisar los sistemas de seguridad utilizados en los bancos podrían utilizarse hoy en día para supervisar a los consumidores y los trabajadores. Era importante recordar que la dignidad era parte integrante del concepto de trabajo decente.
8. El representante gubernamental del Reino Unido comentó que si bien las nuevas tecnologías, como la RFID, podrían aumentar la productividad, se había expresado inquietud con respecto a las necesidades de formación de los trabajadores, y las cuestiones relativas a la privacidad y la seguridad de los mismos. En su país, se había establecido el Retail Innovation Group, integrado por representantes del Gobierno, del sector, de los sindicatos y del ámbito académico, así como un subgrupo de expertos sobre la RFID, para estudiar el uso eficaz de la nueva tecnología. El orador expresó su vivo interés por conocer las medidas que otros gobiernos estaban adoptando en este ámbito.
9. El representante gubernamental de Guinea describió las reformas institucionales, financieras, legales y normativas llevadas a cabo en su país al objeto de crear un entorno habilitador para el sector privado y promover el desarrollo económico y social. En la

actualidad, el sector privado generaba el 85 por ciento del PIB, aproximadamente, y en este sector la mayoría del empleo afectaba a miembros de la familia, la aldea o el grupo étnico de una persona. Para modernizar la economía, era necesario que mejorara la calidad de los trabajos, lo que exigiría mejorar asimismo las cualificaciones de los trabajadores a través de la formación, especialmente en materia de tecnología de la información. Se necesitaban normas y procedimientos equitativos, políticas activas del mercado de trabajo y la democratización del empleo a los fines de combatir la discriminación y la exclusión y de mejorar el acceso a la nueva tecnología. Como conclusión, el orador subrayó la necesidad de mejorar la infraestructura, la política fiscal, la protección social, la cobertura del sector informal, la formación y educación de los trabajadores y el acceso a la nueva tecnología.

- 10.** El representante gubernamental de la República Bolivariana de Venezuela afirmó que en la Constitución de su país se reconocía que la ciencia y la tecnología eran fundamentales para el desarrollo económico, social y político. Un objetivo del plan nacional de su país para la ciencia y la tecnología era garantizar los conocimientos tecnológicos, para que los trabajadores y ciudadanos pudieran adquirir las cualificaciones necesarias para desempeñar nuevos trabajos. Los cambios en la tecnología y en el empleo estaban estrechamente relacionados.

- 11.** El representante de Union Network International (UNI) expresó su agradecimiento a la Oficina por un informe revolucionario sobre las consecuencias sociales y laborales de la tecnología de la RFID. Las nuevas tecnologías brindaban grandes oportunidades para el sector del comercio minorista, pero también planteaban serias amenazas al empleo y las condiciones de trabajo de millones de trabajadores que ya estaban desfavorecidos. Era necesario que los empleadores, sindicalistas y gobiernos hallaran soluciones que establecieran un equilibrio entre los intereses económicos y sociales, y entre las expectativas de los empresarios e inversores y las necesidades de los trabajadores y sus familias, asegurando al mismo tiempo un futuro sostenible para el competitivo sector del comercio minorista. La introducción de nuevas tecnologías probablemente tuviera tres grandes efectos en la vida laboral en este sector. En primer lugar, se reducirían los niveles de empleo en los comercios, ya que las tareas se automatizaban o se transferían a los consumidores. En segundo lugar, disminuiría notablemente los niveles de empleo en los centros de distribución a consecuencia del etiquetado mediante la RFID, o de la automatización de las funciones de almacenamiento e inventario y de los envíos dirigidos por voz. Era probable que muchos centros de distribución cerraran a consecuencia del incremento de la eficacia y de la menor necesidad de almacenamiento. En tercer lugar, diversas plataformas automatizadas para realizar las operaciones comerciales en las cadenas de distribución conducirían a la reorganización y automatización parcial del trabajo de búsqueda de proveedores y de compra. La reducción más importante, visible y directa del empleo se previó en relación con el autoescaneado y el sistema de autopago. Si bien podrían entenderse las fluctuaciones en los niveles de empleo con el tiempo, no era aceptable que los trabajadores tuvieran que sufrir las consecuencias de la introducción de una tecnología que aumenta la productividad por medio de despidos, de la disminución de la categoría de los trabajos o de otras medidas. La pérdida de empleos relacionada con la tecnología debería compensarse mediante la rotación normal del personal, y no mediante despidos. Debería recompensarse a los trabajadores asignándoles la parte de los beneficios que les corresponde derivados del aumento de la productividad a través de mejoras en los salarios y las condiciones de empleo. La tecnología brindaba la oportunidad de abordar cuestiones como el empleo precario, la subcontratación, el uso generalizado del trabajo a tiempo parcial y la baja remuneración, que no sólo eran importantes para los trabajadores y sus familias, sino también para todo el sector. El orador señaló que la introducción de la nueva tecnología no debería conducir a los despidos, sino más bien a la readaptación profesional y a la asignación de nuevas funciones a los trabajadores. Las nuevas funciones y tareas deberían ser desempeñadas por el personal existente, en lugar de recurrir a la subcontratación y, cuando sea posible, debería incrementarse el número de trabajadores empleados de forma permanente a tiempo completo. Asimismo, era preciso entablar un

diálogo abierto sobre la integridad y la privacidad de los trabajadores a la luz de la vigilancia y supervisión electrónica a las que se sometía a los mismos. Por último, la introducción de nuevas tecnologías debería ser objeto de consultas, el diálogo social y la negociación colectiva. La UNI estaba dispuesta a entablar un diálogo y a negociar con importantes empresas comerciales con miras a alcanzar un acuerdo sobre la introducción de nuevas tecnologías. Como conclusión, el orador pidió encarecidamente que se activara el foro permanente para el diálogo social mundial en el sector del comercio previsto en la resolución, aprobado unánimemente en la reunión tripartita de 1999, para que se ocupara del seguimiento de esta reunión.

Puntos propuestos para debate

Tema 1: Los principales motores del cambio tecnológico y estructural en el sector del comercio minorista y sus efectos en el empleo. Elementos que deben integrarse en un Programa de Trabajo Decente para el sector del comercio minorista

12. El portavoz de los empleadores señaló las tres tendencias principales en el sector del comercio minorista que estaban impulsando el cambio. En primer lugar, el consumidor estaba cambiando, el comportamiento a la hora de efectuar las compras era cada vez más híbrido, y las demandas eran cada vez más individualizadas. En segundo lugar, en vista de la exacerbada competencia y de la guerra de los precios, el servicio al cliente había pasado a segundo plano, pero se preveía que volvería a adquirir importancia y que se necesitaría mejorar la calidad del servicio de atención al cliente para atraer a las empresas. En tercer lugar, los mercados saturados ofrecían pocas o ninguna oportunidad de crecimiento, y la consolidación del sector conduciría a la pérdida de puestos de trabajo con independencia del cambio tecnológico. Los minoristas no tenían otra alternativa que introducir una tecnología avanzada en el sector para optimizar las cadenas de suministro, crear sinergias y mejorar el servicio de atención al cliente, aumentando de este modo su competitividad. Aunque no podían predecir todos los efectos de la nueva tecnología en la mano de obra y el empleo, no podían esperar, sino que debían actuar en una situación de incertidumbre. Por lo tanto, era importante proponerse mejorar el diálogo y reforzar la confianza de los trabajadores. El cambio tecnológico lo experimentarían, en primer lugar, los minoristas más grandes e importantes, y luego los minoristas restantes. A corto plazo (0-4 años), los efectos serían en las áreas de pago, ya que la RFID se aplicaba al nivel de las paletas. A medio plazo (5-10 años), la RFID se utilizaría a nivel de cajas, con la llegada de básculas inteligentes, por ejemplo. A largo plazo (11-15 años), con la introducción de la RFID a nivel de artículos, se introducirían el pago y el escaneo de productos que no requieren contacto humano. Todos estos cambios eran procesos evolutivos: habría tiempo para aprender a hacer frente a los mismos y a fomentar la participación de los trabajadores en la aplicación de las nuevas tecnologías, que pasarían del laboratorio a los comercios individuales y a los multicomercios, y por último al sector en su conjunto.
13. En lo que respecta a los elementos de un Programa de Trabajo Decente, el orador señaló que, en Europa Occidental, el sector del comercio minorista se caracterizaba por el empleo a tiempo parcial, que representaba entre el 50 y el 70 por ciento de los trabajos, una fuerza de trabajo fundamentalmente femenina y una fuerza de trabajo cada vez más envejecida. Era importante mantener la empleabilidad de esta fuerza de trabajo tanto en términos de salud como de readaptación profesional. En su país, Alemania, la fuerza de trabajo estaba relativamente cualificada, gracias a una amplia formación profesional que establecía las bases de la empleabilidad. Su empresa ofrecía más formación y exportaba su sistema de formación a otros países, ya que redundaba en beneficio de la empresa contar con un personal competente, lo que resultaría aún más importante en el futuro. Este énfasis en la formación y la readaptación profesional podría citarse como ejemplo de buena práctica. Aunque todavía era demasiado pronto para cuantificar la probable disminución de la

demanda de mano de obra poco cualificada o no cualificada, los empleadores estaban preocupados por la difícil situación de los trabajadores no cualificados a los que no podrían impartir formación, y reconocían que el apoyo de los sindicatos y de los gobiernos sería esencial para hacer frente a su situación.

- 14.** Con respecto a los efectos cualitativos del cambio tecnológico, el objetivo era transformar los beneficios derivados del aumento de la eficacia en un mejor servicio de atención al cliente. La introducción de sistemas tecnológicos avanzados no podría tener lugar sin la coordinación, la supervisión y el control llevados a cabo por un personal cualificado. Habría menos empleo, pero los trabajos exigirían definitivamente más cualificaciones. Las nuevas tecnologías también se traducirían en la necesidad de contar con unas mejores competencias sociales. La formación de los trabajadores se centraría más en potenciar las competencias sociales que conducirían a aumentar la satisfacción y la fidelidad de los consumidores. En resumen, los trabajadores tendrían que trabajar haciendo uso de la nueva tecnología, por lo que necesitarían tener una cierta aptitud tecnológica para poder seguir desempeñando sus funciones. En el ámbito de la logística, la nueva tecnología como «envío por voz», podría crear oportunidades de trabajo para los trabajadores con pocos conocimientos, pero también habría trabajos muy especializados que requerirían supervisar procesos complejos, lo que exigiría más conocimientos sobre los procesos y la tecnología de la información. En el ámbito de la administración, se reducirían muchas tareas sencillas y repetitivas. En el ámbito de las ventas, se esperaría que los trabajadores tuvieran más conocimientos sobre los productos, y que fueran flexibles al mismo tiempo y capaces de trabajar en diferentes áreas de productos. Por lo general, los trabajadores deberían estar dispuestos a adquirir constantemente nuevas competencias. Los conocimientos sobre la tecnología de la información serían un requisito fundamental para el empleo. Como conclusión, el orador señaló que si bien sus observaciones se habían centrado en el comercio minorista, estas mismas tendencias eran manifiestas en el conjunto del sector comercio.
- 15.** El portavoz de los trabajadores dijo que las tendencias en el empleo derivadas de los efectos del cambio tecnológico se habían observado durante más de 25 años. Sin embargo, otros factores determinaban la competitividad de las empresas. Algunas empresas, como Wal-Mart, preferían competir partiendo de salarios bajos y de pocos beneficios, para vender más barato que las cadenas sindicadas. Cuando los comercios establecidos empezaron a seguir las mismas prácticas, se enfrentaron a la dificultad de mantener una fuerza de trabajo estable. No todas las empresas eran conscientes de la protección social de sus trabajadores. La RFID ofrecía una ventaja competitiva, pero la cuestión que debería plantearse era si la RFID podía mejorar la calidad del empleo. El orador apreciaba el alto grado de responsabilidad social que mostraban algunos empleadores, pero lo comparaba con la mentalidad común en otros empleadores, para quienes unos salarios bajos y la elevada rotación de una fuerza de trabajo «desechable» eran simplemente una ventaja a la hora de fijar los precios. Era necesario establecer puntos de referencia para prácticas de empleo socialmente responsables.
- 16.** El miembro trabajador de Francia proporcionó algunas ideas extraídas del trabajo realizado por el grupo de trabajo a nivel europeo, que se había establecido para supervisar experiencias con los cambios tecnológicos en el sector del comercio minorista en los últimos años. Las operaciones de autopago se limitaban actualmente al 20 por ciento o menos de las cajas destinadas a las operaciones de autopago, por lo que hasta ahora no se había observado ningún efecto negativo. Sin embargo, si este sistema afectaba a una mayor proporción de cajas de cobro, podría haber efectos negativos en el empleo, por lo que sería necesario entablar un diálogo sobre la tasa de automatización. Era necesaria la transparencia en lo que respecta a las consecuencias de la introducción de la nueva tecnología. Por lo general, se observaba que el número de puestos de trabajo que exigían grandes cualificaciones estaba incrementándose y que se mantenían algunos trabajos destinados a trabajadores poco cualificados, pero que muchos trabajos de nivel medio estaban desapareciendo. Sin embargo, el macroanálisis no era útil a la hora de identificar

los efectos específicos en el empleo. Lo que se necesitaba era un análisis detallado, función por función, al objeto de determinar las medidas que podían adoptarse para orientar el proceso de cambio hacia la mejora de las cualificaciones y el contenido del trabajo. El orador señaló, por ejemplo, que si bien la introducción del sistema de autopago había reducido la carga de trabajo física de los cajeros, su tensión psicológica había aumentado. Los cajeros que se ocupaban de las estaciones de autopago se enfrentaban a muchos clientes frustrados o insatisfechos, por lo que la proporción de un cajero por cuatro estaciones de autopago muchas veces era demasiado baja. En función del tipo de cliente, una proporción de uno o dos podría ser apropiada. Asimismo, el significado del servicio de atención al cliente difería en las diversas ramas del comercio minorista. En el sector de distribución de los alimentos, la mayoría de los consumidores conocían los alimentos que querían comprar, mientras que cuando se trataba de productos electrónicos muchos necesitaban asesoramiento del personal de ventas. Se ha hablado mucho de la productividad y la rentabilidad de las empresas, pero los trabajadores consideran que los beneficios deberían repartirse con la fuerza de trabajo bajo la forma de un incremento del salario, la reducción de las condiciones precarias y de la subcontratación, el aumento del empleo a tiempo completo, y la conclusión acuerdos con respecto al incremento de las competencias y cualificaciones de los trabajadores. Las mujeres no deberían concentrarse en los trabajos que exigían menos cualificaciones. Según estudios realizados en Francia, la mayoría de los cajeros estaban excesivamente cualificados para los trabajos que desempeñaban, ya que, en su mayor parte, habían cursado al menos dos años de educación terciaria tras el bachillerato. El diálogo social y la negociación de acuerdos colectivos ofrecían la posibilidad de hallar soluciones prácticas y realistas a los problemas específicos que surgirían con la introducción de la nueva tecnología. Era preciso entablar debates intensos sobre funciones y trabajos específicos, y sobre las posibilidades que se ofrecían para el desarrollo profesional y la promoción.

17. La miembro gubernamental de Alemania indicó que en vista de que un porcentaje tan elevado de mujeres trabajaba en el sector del comercio minorista, tanto la RFID como otras tecnologías representaban una amenaza para el empleo femenino. Destacó que se necesitaban trabajadores cualificados para optimizar los beneficios y que los salarios de los trabajadores deberían reflejar su importancia en el éxito de la empresa.
18. El miembro trabajador de Irlanda dijo que unas grandes empresas que generaban jugosos beneficios lideraban la situación en el comercio minorista. Se necesitaba que los trabajadores agregaran mayor valor a los productos. En las consultas a los trabajadores acerca de la nueva tecnología se les debería informar acerca de todas sus consecuencias, antes de que ésta se implantara. Revestían gran importancia a este respecto la formación y el perfeccionamiento profesionales, particularmente en el caso de las trabajadoras. Era necesario promover la seguridad en el empleo, unos contratos garantizados y una remuneración justa. Se deberían realizar esfuerzos para reducir el estrés laboral y mejorar la seguridad y la salud en el trabajo, especialmente en el caso del personal que trabajaba aislado o en turnos de veinticuatro horas. Era necesario que se compartieran los beneficios derivados de una mayor productividad. Unas tasas de beneficio elevadas no debían obtenerse a expensas de trabajadores que recibían bajos salarios. La meta que debería fijarse el sector del comercio minorista debería apuntar a que el sector empezara a considerarse como un lugar donde hacer carrera y no como una fuente de trabajo precario que no exige mayores cualificaciones.
19. El representante gubernamental de España señaló que las consecuencias sociales de la introducción de las tecnologías avanzadas en el comercio minorista afectaría tanto a los trabajadores como a los consumidores. Aunque la fidelidad del cliente y su satisfacción contribuían a la viabilidad económica de la empresa, persistía la cuestión de determinar si los trabajadores compartirían los beneficios obtenidos y si ello se traduciría en mejores salarios y mejores condiciones de trabajo, o si, por el contrario, tendrían que trabajar más horas, en régimen de turnos y en situación de mayor estrés. Aunque el objetivo de la

innovación tecnológica apuntaba a mejorar la calidad de vida de las personas, se observaba que la introducción de la nueva tecnología conllevaba una disminución del empleo en la medida en que empresas ya bien establecidas estaban reduciendo su personal. La creación de nuevas empresas podría ser una solución para que aumentara el número de nuevos puestos de trabajo. La provisión de oportunidades de educación y de formación permanentes que permita satisfacer las exigencias del cambio tecnológico constituía un desafío. El diálogo social y una amplia difusión de la labor de la OIT podrían contribuir a una mayor sensibilización de los interlocutores sociales acerca de las consecuencias y la magnitud del cambio tecnológico.

- 20.** El representante gubernamental de Chile refrendó lo dicho por el representante de España acerca de que sólo mediante la creación de nuevas empresas se conseguiría crear nuevos puestos de trabajo. Añadió que para las economías pequeñas, el elevado grado de concentración observado en el sector del comercio minorista constituía uno de los desafíos del futuro.
- 21.** El representante gubernamental del Reino Unido indicó que en su país el mercado de trabajo era dinámico y las tasas de empleo eran altas. El aumento de la competencia derivado de la globalización, el gran interés que existe en obtener rápido acceso a la información y la necesidad de aumentar la productividad son factores que impulsan el cambio tecnológico que está transformando el sector del comercio minorista. La ciudadanía estaba preparada para hacer frente al cambio tecnológico y solía cambiar de trabajo a medida que la industria manufacturera declinaba y se expandía el sector servicios. Su Gobierno favorecía la desreglamentación y alentaba el diálogo social, que consideraba como una de las mejores vías de seguir avanzando. Cuando los interlocutores sociales no conseguían ponerse de acuerdo sobre una cuestión, el Gobierno estaba dispuesto a introducir códigos de conducta, recurriendo, en última instancia, a la reglamentación. El Reino Unido promueve políticas activas de mercado de trabajo destinadas a recompensar debidamente el trabajo. En su país se había entronizado el salario mínimo nacional, sujeto a revisión periódica, salario que los empleadores estaban obligados a pagar.
- 22.** El portavoz de los empleadores recordó a los asistentes que las empresas privadas eran establecimientos que tenían la obligación de asegurar un rendimiento a las inversiones de los accionistas. En el sector del comercio minorista el costo del factor trabajo representaba el 70 por ciento de los costos de operación. El trabajo decente y la buena marcha de los negocios no tenían por qué ir separados. En una situación de competencia exacerbada unos trabajadores competentes y motivados eran elementos muy importantes para el éxito de la empresa. Los trabajadores necesitaban una buena formación, un trato adecuado y unas remuneraciones justas. Si las empresas no conseguían salir adelante no habría puestos de trabajo para nadie, de modo que los interlocutores sociales debían entender lo que entrañaba operar en un entorno tan competitivo como el entorno en que estaban inmersas, y apoyarlas en sus esfuerzos por seguir siendo viables. Era preciso que la acción de las empresas fueran lo más transparente posible, pero cabía tener en cuenta que se hallaban en una situación con muchos imponderables y que en un mundo en perpetuo y rápido cambio nada estaba garantizado. Las tendencias demostraban, sin embargo, que las cualificaciones eran un factor clave para el éxito y que a las tres partes en juego les cabía desempeñar un papel en este ámbito. A los gobiernos les incumbía proporcionar una educación básica de calidad. Los empleadores deberían proporcionar formación profesional. Los sindicatos ocuparse de la readaptación profesional y de la empleabilidad. Por último, cabía señalar que las nuevas tecnologías no debían considerarse únicamente como una amenaza para el empleo puesto que habían llegado a ser un requisito básico del empleo futuro en el sector del comercio minorista. Cada parte debería contribuir a elevar las cualificaciones de los trabajadores con vistas a promover su empleabilidad.
- 23.** El miembro empleador de Canadá señaló que había que distinguir entre los rasgos fundamentales del sector del comercio minorista por una parte y la introducción de las

nuevas tecnologías por la otra. El sector se caracterizaba por un predominio del trabajo a tiempo parcial, bajos salarios, cambios acelerados y un mercado de trabajo muy dinámico. No era ilimitada la capacidad de la nueva tecnología para cambiar dichas características. Existían límites en cuanto al modo en que la tecnología podía modificar estos factores. La clave radicaba en que los interlocutores sociales examinaran, en el lugar de trabajo, las consecuencias del cambio tecnológico.

24. El portavoz de los trabajadores subrayó que era importante tener en cuenta las preocupaciones y los puntos de vista de los trabajadores al dar forma al entorno, antes de que las consecuencias negativas del cambio tecnológico se hicieran presentes. En lo que respecta a los costos salariales, pese a que la tendencia indicaba que los puestos de trabajo exigirían mayores cualificaciones, no era seguro que se pagaran mejores salarios a los trabajadores, en particular en un contexto de despidos generalizados. De hecho, era previsible que se vieran obligados a aceptar trabajos menos remunerados. Era importante crear un marco para el debate porque sólo un diálogo entablado con anterioridad a los cambios podía evitar la espiral descendente que muchos pronosticaban. Era mejor discutir acerca de los efectos del cambio tecnológico antes de que éste ocurriera que después de ocurrido.

Tema 2: Equilibrio entre la flexibilidad de la empresa y la seguridad laboral y la empleabilidad de los trabajadores en el contexto de las tecnologías avanzadas en el sector del comercio minorista. Colaboración entre empleadores y trabajadores para apoyar las innovaciones tecnológicas mutuamente beneficiosas en el sector del comercio minorista

25. El portavoz de los empleadores resumió la postura de su Grupo sobre las recientes tendencias tecnológicas y en el empleo, y sobre las medidas que podrían adoptarse para responder a estos cambios. Los cambios tecnológicos, como la introducción y la utilización de teléfonos móviles e Internet, cuyos efectos iban más allá del ámbito del lugar de trabajo, eran inevitables y necesarios para hacer frente a los desafíos económicos. La globalización de los mercados en el comercio minorista aumentaba la competencia, lo que se traducía en la pérdida de puestos de trabajo, pero dicha pérdida se debía fundamentalmente a la saturación del mercado en zonas desarrolladas del mundo, y no a la introducción de nuevas tecnologías. La utilización de nuevas tecnologías era la única opción para seguir siendo productivos y competitivos. Las tendencias demográficas también definían los eventos recientes que habían tenido lugar recientemente en el sector: la población en edad de trabajar estaba disminuyendo y los clientes estaban envejeciendo, por lo que la producción y el comercio minorista tenían que adaptarse a esta tendencia. Las nuevas tecnologías tenían efectos en el contenido del trabajo y, por consiguiente, en el empleo, ya que transformaban los trabajos existentes en trabajos más cualificados que exigían más cualificaciones a los trabajadores.
26. Cómo hacer frente a estos cambios competitivos, tecnológicos y demográficos, incluida la combinación de cualificaciones exigida para el desempeño de los trabajos, y la exigida a los trabajadores muy cualificados y poco cualificados, se ha convertido en un importante desafío para los directores de las empresas. La competencia para obtener a trabajadores cualificados ya era una realidad en el lugar de trabajo, incluido el comercio minorista, y los directores de las empresas tenían que velar por que sus trabajadores fueran más cualificados, ofreciéndoles, para ello, la oportunidad de recibir formación profesional adecuada que redundaría asimismo en beneficio de los propios trabajadores; se citaron ejemplos del enfoque de esta empresa. Los trabajadores debían tomar conciencia de que ellos mismos se beneficiarían si mantuvieran su empleabilidad mediante la adquisición de nuevas cualificaciones a través de la formación. El desafío de los directores de empresa incluía asimismo ayudar a los trabajadores a mantener su empleabilidad a largo plazo, formándoles a medida que cambian los requisitos en materia de cualificaciones. A tales fines, los empleadores y los trabajadores deberían elaborar estrategias comunes para que su

empresa siguiera siendo competitiva. Dado que la gran mayoría de los futuros trabajos estarían relacionados de algún modo con los dispositivos tecnológicos, la empleabilidad futura exigiría más conocimientos en materia de tecnología de la información (TI) con consecuencias en la formación escolar. Sin embargo, esto no sería suficiente en el sector del comercio minorista, que exigía que una gran parte del trabajo estuviera orientada al consumidor, por lo que la capacidad de los trabajadores de gestionar debidamente el servicio de atención al cliente también sería esencial. El objetivo de la introducción de nuevas tecnologías en el comercio minorista era servir mejor a los clientes, y los empleadores se esforzaban cada vez más por reorientar sus ahorros generados por la tecnología hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes. Las ventajas de las tiendas tradicionales en comparación con el comercio minorista basado en Internet residían precisamente en su capacidad de atender físicamente a los clientes. Por lo tanto, lograr la total satisfacción de estos últimos era un desafío clave tanto para los empleadores como para los trabajadores. En el pasado, las estrategias de competitividad basadas fundamentalmente en la fijación de precios también podían acabar arruinando a los comercios, por lo que el entorno competitivo que impera en la actualidad se ha orientado hacia la satisfacción del cliente; de ahí que sea necesario que los trabajadores estén orientados hacia los mismos.

- 27.** Estas preocupaciones planteaban una serie de preguntas, fundamentalmente, cómo deberíamos hacer frente a estos cambios y mantener motivados a los trabajadores para que participen en el proceso de cambio. El aumento del salario era un factor de motivación, pero no el único. Los empleadores creían que la clave residía en fomentar la activa participación de los trabajadores en el desafío conjunto de mejorar el servicio de atención al cliente en el comercio minorista; los empleadores no podían permitirse malgastar este recurso potencial. Por lo tanto, los empleadores y los trabajadores deben entablar un diálogo sobre los cambios que afectarían a los requisitos en materia de cualificaciones y al empleo. Los empleadores del sector deben interesarse en contribuir a aumentar las competencias de su fuerza de trabajo, mientras que los trabajadores deben tener una serie de cualificaciones que sirvan de base sobre las que apoyar la formación ulterior, y la voluntad de recibirla en su propio beneficio y en el de la empresa, ya que éste es el único modo de asegurar la empleabilidad a largo plazo.
- 28.** El portavoz de los trabajadores subrayó que las consecuencias a largo plazo de la nueva tecnología, incluida la RFID, seguían sin conocerse, pero que ahora era el momento de abordar las cuestiones clave. Se prestaba excesiva atención a los debates sobre los trabajadores y las empresas en detrimento de las consecuencias generales de orden social y económico de los cambios tecnológicos. La utilización de la RFID en las empresas medianas y pequeñas (PYME) no era tan importante como en las grandes empresas, pero debían sopesarse las consecuencias de introducir tecnologías nuevas en las primeras, y en la sociedad en general. Esta misma relación se aplicaba a los países en desarrollo versus los países desarrollados, en los que el ritmo del cambio tecnológico era más acelerado. La RFID tardaría algunos años en extenderse a los países más pobres, pero debían evaluarse los efectos potenciales, y la OIT estaba bien situada para llevar a cabo dichas evaluaciones. Asimismo, en el informe de la OIT a la reunión se señalaba que los puestos de trabajo habían ido disminuyendo en los países desarrollados a consecuencia de la subcontratación. Los trabajos a los que se accedía inicialmente en el sector del comercio minorista eran actualmente de poca calidad y mal pagados, como los que existían en muchos centros comerciales de Norteamérica, tendencia que se agravaba por la aceleración del cambio tecnológico. Los gobiernos deben evaluar dichas tendencias más allá de la esfera de las grandes empresas del comercio minorista y con mucha antelación.
- 29.** El Grupo de los Trabajadores acogió con agrado el énfasis que los empleadores ponían en la formación y la readaptación profesionales. Los empleadores responsables debían asumir dichas responsabilidades para contrarrestar la disminución del empleo, porque redundaba

en su propio beneficio. Los principios que debían aplicarse en las decisiones sobre el empleo y la formación a nivel de la empresa incluían los siguientes:

- asignar a los trabajadores actuales cargos nuevos y distintos, en lugar de recurrir a la subcontratación, incluidas nuevas prácticas como el «almacenaje nocturno»: contratar a empresas externas para reaprovisionar los establecimientos de comercio minorista;
- aplicar nuevas tecnologías para incrementar la proporción de empleo regular y a tiempo completo, en lugar de aumentar el empleo precario y a tiempo parcial como sucedía, por ejemplo, en algunos establecimientos de comercio minorista de los Estados Unidos en los que los trabajadores sólo trabajaban quince horas a la semana y se veían obligados a desempeñar otro trabajo a tiempo parcial, lo que creaba más conflictos laborales y familiares, y
- utilizar el cambio tecnológico para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, prestando atención a las preocupaciones ergonómicas y reduciendo el estrés mental.

30. En el proceso, los empleadores no debían olvidar las condiciones de los trabajadores de grandes centros de distribución que también se interesaban por la introducción de nuevas tecnologías.

31. Subrayó la importancia que revestía la colaboración entre los empleadores y los trabajadores con respecto a estas cuestiones, pero señaló que muchos empleadores rechazaban radicalmente los sindicatos. Los empleadores con sentido común entendían que los sindicatos eran la voz eficaz de los trabajadores, y citó una huelga reciente en los Estados Unidos como ejemplo de apoyo de los consumidores a los trabajadores que ejercían sus derechos de libertad de asociación. El diálogo social en diversos niveles era importante, pero en el plano de la empresa, lo que contaba era la negociación colectiva, por lo que los empleadores tenían que tratar con los sindicatos.

32. El miembro empleador del Japón señaló que la industria del comercio al por menor también se enfrentaba a una fuerte competencia debido a la saturación excesiva del mercado japonés (el mercado se veía especialmente afectado por el envejecimiento gradual de la población, la cada vez más baja tasa de natalidad y la disminución de la población). Las estadísticas elaboradas por la Asociación de Grandes Almacenes del Japón sobre el volumen de negocios total de sus miembros, la superficie de los almacenes y el empleo mostraban que 1991 fue el mejor año para las ventas. Desde entonces las ventas no habían dejado de disminuir, a pesar de haber aumentado la superficie total de venta. El número total de empleados había experimentado un descenso análogo, mientras que el número de días de apertura de los almacenes había aumentado. Para lograr una mayor competitividad en estas difícilísimas condiciones, los grandes almacenes procedieron a una reestructuración a fin de mejorar sus operaciones, centrándose para ello en la obtención de un mayor grado de satisfacción de los clientes. Los empleados habían desempeñado una importante función a dicho efecto. Además, la Asociación de Grandes Almacenes, su empresa y su sindicato habían emprendido iniciativas conjuntas para introducir «cursos de aptitud optativos para el personal de ventas profesional» a fin de mejorar los conocimientos de los empleados en el campo de la venta. Si bien su empresa había introducido la RFID, en la actualidad ésta se centraba sobre todo en la gestión de los inventarios, más que en las operaciones de caja de los almacenes u otras operaciones comerciales. Ahora bien, ello había reducido el tiempo de espera de los consumidores y había contribuido a crear una atmósfera de compra más distendida, ya que el personal de ventas podía concentrarse en ofrecer servicios más personalizados, lo que era fundamental para la satisfacción de los clientes.

33. El miembro trabajador de España apoyó la opinión de los empleadores acerca de que el cambio tecnológico y la productividad no podrían llevarse a cabo sin trabajadores

debidamente formados. Asimismo, se precisaban unas condiciones de trabajo decentes y los derechos de los trabajadores debían respetarse. Los trabajadores aceptaban la necesidad de nuevas tecnologías, pero la flexibilidad en el lugar de trabajo debía equilibrarse con la seguridad del empleo. Cuando se negociaban estas cuestiones aumentaba la eficacia económica. En el informe de la OIT se señalaba que la pérdida de puestos de trabajo ocasionada por la introducción de nuevas tecnologías podía evitarse, ya que podrían desaparecer algunos puestos de trabajo, pero otros no. La seguridad del empleo en términos concretos significaba suficientes horas de trabajo, un horario bien estudiado que permitiera a los trabajadores organizar sus vidas, unos salarios adecuados, y la presentación de un preaviso mucho antes de la introducción de nuevas tecnologías (los tres días de preaviso anteriores a la introducción del autoescaneo en un gran establecimiento de comercio minorista español no eran suficientes). Los sindicatos querían prever el futuro conjuntamente con los empleadores y entablar un debate sobre la introducción de tecnologías nuevas. Esto ayudaría a evitar conflictos y redundaría en beneficio de todos.

- 34.** El miembro trabajador de la Argentina se refirió a las inquietudes que en materia de política social suscitaba el cambio tecnológico, el cual al afectar el empleo de las personas afectaba también a la comunidad. En vista de ello debían considerarse sus efectos e informarse de ellos a las personas cuyas vidas se verían afectadas. Los trabajadores estaban preparados para examinar estas cuestiones con los empleadores y los gobiernos. Más aún teniendo en cuenta que aunque ya se conocían muchas de estas cuestiones cabía esperar un período de incertidumbre antes de que se detectaran los efectos de la utilización de las nuevas tecnologías. La mayor productividad derivada del cambio tecnológico y la mayor competencia creaban problemas y generaban costos tanto para los consumidores como para los trabajadores; cabía considerar que estos últimos, en su doble calidad de consumidores y de trabajadores pagaban un doble precio a este respecto. Era necesario considerar las consecuencias sociales y económicas del cambio mediante el diálogo. Por ejemplo, la globalización del comercio se había traducido en que entre un 40 y un 50 por ciento de las empresas operaban ahora fuera de sus fronteras nacionales. En cambio, los trabajadores no gozaban de esa movilidad ni tenían poder para negociar. El hecho de que los trabajadores pudieran hacer oír su voz con respecto a estos temas a través del diálogo social debería considerarse no tan sólo por su efecto armonizador de las relaciones con los empleadores sino como un instrumento de colaboración para mejorar las condiciones y alcanzar buenos resultados en beneficio de todos, teniendo en cuenta las diversas realidades sociales y económicas. La negociación colectiva constituía la forma más concreta de diálogo social y exigía un gran esfuerzo de todas las partes para conseguir el éxito buscado.
- 35.** El representante gubernamental del Canadá llamó la atención sobre la diversidad de papeles que podían desempeñar los gobiernos a la hora de conseguir un equilibrio entre flexibilidad y seguridad laboral al aplicarse las tecnologías de vanguardia en el comercio minorista. El punto de partida era el establecimiento de un buen sistema de educación básica que permitiera cultivar el conocimiento y las habilidades que deben ponerse en acción cuando se utilice la nueva tecnología. El papel de los gobiernos podría abarcar: la inversión directa en formación profesional; un apoyo al aprendizaje permanente; la facilitación de la negociación colectiva y, en aquellos países en que no se haya avanzado mucho en este ámbito, como Norteamérica, facilitación de mecanismos alternativos de diálogo social; la aplicación de políticas de ajuste estructural, incluida la introducción del requisito de anuncio de la terminación de la relación de trabajo y la provisión de información sobre las oportunidades de empleo, como elementos de intervención activa en el mercado de trabajo. Los gobiernos también podrían ejercer una influencia a través de medidas de orden fiscal y la concesión de incentivos y subsidios, y mediante la promulgación de leyes sobre derechos humanos, equidad en el empleo y protección de la vida privada. Pese a la amplitud de la gama de intervenciones posibles, los gobiernos hasta la fecha se habían autolimitado, descansando en los empleadores, y en los trabajadores y sus representantes, en espera de que éstos colaboraran para encontrar soluciones que

redundaran en beneficio de todos. La capacidad de los gobiernos difería de un país a otro, según el nivel socioeconómico del país, por lo que las conclusiones y las recomendaciones de esta Reunión deberían reflejar la diversidad a este respecto.

- 36.** El representante del Gobierno de Argelia explicó que en su país, como en la mayoría de las economías en desarrollo, el sector del comercio minorista todavía no estaba muy desarrollado y, por consiguiente, no pensaba que la introducción de las tecnologías más modernas en el comercio minorista fuese a tener grandes repercusiones a corto o medio plazo. Sin embargo, expresó temor e inquietud por las consecuencias que podría tener la introducción de la RFID en el empleo y la actividad económica de los sectores activos en las fases iniciales del proceso de producción y exportación de productos alimenticios y manufactureros. También era importante que se conocieran las vías y medios que adoptarían las grandes empresas internacionales de distribución (comercio minorista) para lograr que esos productores y exportadores locales se adhirieran a la nueva tecnología así como la ayuda que les podrían aportar en cuanto a:
- asistencia técnica para la aplicación de la RFID;
 - formación, perfeccionamiento y readaptación de los trabajadores.
- 37.** El representante gubernamental del Reino Unido dijo que la cifra sin precedentes que registraba el empleo en su país se debía principalmente al sector del comercio minorista. Su Gobierno estaba empeñado en aplicar políticas dinámicas de mercado de trabajo que abarcaban los siguientes aspectos: un salario mínimo adecuado; condiciones de trabajo seguras y saludables gracias a la actuación de la Comisión de Salud y Seguridad; facilitación del ingreso y del reingreso al mercado de trabajo, por ejemplo a través de la provisión de mejores servicios de cuidado infantil, y estrategias de formación y perfeccionamiento profesionales con la participación de los empleadores encaminada a lograr que los trabajadores lleguen a tener el nivel de formación apropiado que requieren las condiciones actuales del mercado laboral. El potencial que encerraba la introducción de la identificación por radiofrecuencia era enorme en lo que respecta a la logística de la cadena de suministro, el seguimiento y la seguridad de los materiales de transporte, aunque cabía señalar que también podía utilizarse para seguir y determinar el perfil de los trabajadores y que podía tener efectos negativos a raíz de los radicales cambios en la organización del trabajo que impulsaba. La Comisión Europea, que realiza intensas consultas al público respecto de la tecnología de identificación por radiofrecuencia, preveía publicar a fines de 2006 un texto sobre la materia. La Reunión debería prestar especial atención a procedimientos que permitan aunar esfuerzos para facilitar la adopción juiciosa y proporcionada y la puesta en práctica de tecnologías avanzadas en el comercio minorista.
- 38.** El representante gubernamental de la Federación de Rusia se refirió a la importancia que revestía el diálogo y la comunicación, en apoyo de lo expresado por el miembro trabajador de España. En su país la introducción de las nuevas tecnologías se abordaba principalmente mediante la negociación colectiva y el diálogo social en las comisiones gubernamentales en las que participaban los empleadores y los sindicatos. El comercio minorista, fundamentalmente en las grandes empresas del sector, estaba considerando su introducción y calibrando sus efectos en cuanto a la fiscalidad, la inspección del trabajo y el empleo de los trabajadores migrantes. Al Gobierno le incumbía asegurar que la introducción de las nuevas tecnologías se abordara en los convenios colectivos o en las comisiones estatales.
- 39.** El miembro empleador del Líbano indicó que los empleadores y los trabajadores compartían la meta común de avanzar en pos de una mayor empleabilidad y productividad, de la generación de mayores beneficios, mejores salarios y un mayor rendimiento de la inversión de los accionistas. A estos efectos, eran necesarios el diálogo y la comunicación que permitían a los empleadores y a los trabajadores considerarse como socios que

perseguían una misma meta de hacer avanzar las economías nacionales y por esta vía generar prosperidad en un marco en que todos se viesan beneficiados. Una respuesta apropiada consistía en que los empleadores impartiesen formación a sus trabajadores de todas las categorías, en particular a los menos calificados, promoviendo así la capacidad de conservar el empleo y de mejorar el entorno laboral, aprovechando el proceso para evitar fenómenos como el dumping social.

40. El miembro empleador del Canadá se refirió al papel central que le cabía desempeñar al consumidor en su calidad de parte en esta cuestión al ser, en último término, el que decide respecto del éxito o el fracaso de una empresa. El cambio tecnológico ayudaba a las empresas a conservar la fidelidad del cliente. La Reunión tenía ante sí el desafío de identificar los modos que permitirían que la adaptación a la tecnología se consiguiese con rapidez y sin contratiempos, y de un modo que resultara aceptable para los consumidores.
41. El portavoz de los empleadores indicó que las elevadas tasas de desempleo en las economías desarrolladas tenían su origen en la pérdida del puesto de trabajo y la escasa empleabilidad de los trabajadores, que era la cuestión clave que debía discutirse en la Reunión. Los empleadores se consideraban responsables de prestar ayuda a sus trabajadores para que conservasen su empleabilidad, pero para ello necesitaban el apoyo de los gobiernos y de los representantes de los trabajadores. La Reunión debía prestar una atención particular a los trabajadores con escasas cualificaciones, ya que las cualificaciones y la formación eran claves para conservar la empleabilidad. Además, la Reunión debería ocuparse no sólo de la tecnología de identificación por radiofrecuencia sino de toda la gama de innovaciones tecnológicas que se introducían en el sector del comercio minorista, y reconocer que era necesario que los trabajadores y sus representantes participaran activamente en la toma de decisiones a este respecto, insertando este debate en el marco del Programa de Trabajo Decente. Los empleadores estimaban que la formación y la readaptación profesionales, así como la formación en el lugar de trabajo permitían a los trabajadores hacer frente a la introducción de las nuevas tecnologías y la sostenían, así como sostenían el diálogo con los gobiernos y los representantes de los trabajadores en aras de un aumento de la empleabilidad.
42. El miembro gubernamental de Francia dijo que a muchos trabajadores les preocupaba la seguridad laboral y que, tal como se consignaba en el informe de la Oficina, la introducción de nuevas tecnologías podría traducirse en pérdida de puestos de trabajo. A partir de lo expresado por algunos oradores parecía sugerirse que tal pérdida no tendría lugar como resultado de una mayor movilidad de la fuerza de trabajo y de ciertos cambios demográficos. No obstante, cabía señalar que en su país la movilidad laboral era considerable en las principales zonas urbanas pero era mucho menor en los pueblos pequeños. Por lo tanto era esencial que, como respuesta al cambio, se centrasen los esfuerzos en la reclasificación interna, en las empresas, en lugar de recurrir a la subcontratación o a la contratación de personal al exterior de la empresa. A los trabajadores también les inquietaba el abuso posible de la utilización de las nuevas tecnologías, entre ellas, la vídeo vigilancia. Al respecto citó el caso llevado ante los tribunales en su país, a raíz de una denuncia motivada porque esta tecnología se había introducido sin consultar con el comité de empresa. Ese tipo de prácticas aumentaba la resistencia al cambio. Por lo tanto, era esencial que los derechos de las personas y los derechos sindicales se respetasen y, a través del diálogo social y de la negociación colectiva, se determinasen el ritmo del cambio, sus consecuencias y la descripción de las funciones laborales. Respecto de la asignación de recursos a la formación, era importante reconocer que ciertos puestos de trabajo eran específicos al comercio minorista. Cabía también tener en cuenta los efectos de las nuevas tecnologías en la seguridad y la salud en el trabajo, así como en las condiciones de trabajo, en particular reconocer que una disminución de la carga física de trabajo podía incrementar el estrés laboral, en especial si se carecía de una formación adecuada.

-
43. El portavoz de los trabajadores acogió con beneplácito las declaraciones de los miembros gubernamentales y de los miembros empleadores y aseguró a la Reunión que los trabajadores estaban muy bien dispuestos para colaborar con ellos.

Tema 3: Diálogo social y relaciones laborales armoniosas para el crecimiento de la productividad a largo plazo y unas mejores condiciones de empleo. Formación y adquisición de competencias: el papel de los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones. Acción futura de la OIT

44. El portavoz de los empleadores señaló la atención sobre diversos grados de incertidumbre con respecto a los efectos en las empresas y la fuerza de trabajo de la introducción de las tecnologías avanzadas en el sector del comercio minorista. Por lo tanto, era muy útil que la OIT hubiera decidido celebrar esta Reunión Tripartita, que permitía examinar los efectos de las tecnologías en los planos nacional, local y empresarial. Algunas cuestiones clave incluían las siguientes: *a)* cómo mantener la empleabilidad, formación, educación y salud de los trabajadores a largo plazo; *b)* cómo utilizar las tecnologías para mejorar el servicio prestado a los consumidores y aumentar la rentabilidad y la eficacia a través de la reinversión y la reconversión del personal para que desempeñe cargos que conllevan nuevas calificaciones y para aumentar el grado de satisfacción del cliente, y *c)* cómo el personal poco cualificado podría mantener su empleo y recibir un salario apropiado.
45. Con respecto a medidas de política laboral, las personas poco cualificadas tendrían más dificultades a la hora de encontrar o mantener un trabajo, en particular si habían limitado su potencial a seguir formándose o aprendiendo. Los niveles salariales insuficientes para motivar al personal constituían un problema en algunos países industrializados, y los empleadores necesitaban proporcionar incentivos para trabajar, en lugar de recabar prestaciones por desempleo. En los debates celebrados actualmente sobre este tema en Alemania se estaba examinando la posibilidad de reducir los impuestos para los trabajadores con bajos salarios, para contrarrestar su frustración y falta de motivación — los gobiernos podrían ayudar a resolver este problema, dialogando con las organizaciones de los empleadores y de los trabajadores, ya que los desafíos muchas veces superaban la capacidad incluso de las grandes empresas de hacer frente a los mismos.
46. El principal desafío era formular políticas apropiadas en materia de educación y formación. Algunos de los problemas estaban relacionados con la educación primaria y secundaria (al igual que con la educación preescolar); el estudio PISA (Programa de la OCDE para la Evaluación Internacional del Estudiante) que consiste en evaluaciones trienales mundiales del rendimiento de los escolares de 15 años, concebido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ha demostrado que entre el 18 y el 20 por ciento de los alumnos que abandonaban la escuela no tenían calificaciones básicas en materia de lectura, escritura y cálculo. El sistema educativo revestía una gran importancia para la empleabilidad, ya que constituía el fundamento y el marco básicos para la formación en el trabajo. Las personas que tenían pocas calificaciones básicas podrían encontrar un trabajo a corto plazo, pero no podía esperarse que disfrutaran de un empleo sostenible o de empleabilidad. La formación y la readaptación profesional tenían efectos multiplicadores en los trabajadores, no sólo derivados de sus competencias, sino también de su motivación, de su grado de satisfacción en el trabajo, sus ingresos y su bienestar. Los factores democráticos y la debilidad del sistema de seguridad social significaban que en muchos países industrializados los trabajadores tendrían que trabajar en el futuro hasta mucho después de su edad de jubilación. Por lo tanto, era probable que el trabajo manual se reestructurara, con miras a asegurar la reducción del esfuerzo físico, que se protegiera la seguridad y salud de los trabajadores a través de medidas para asegurar una mejor distribución de este trabajo en relación con su edad y capacidad. Los empleadores tenían la

responsabilidad de asegurar el acceso a la formación continua, mientras que los trabajadores tenían la responsabilidad de aprovechar la formación que se les ofrecía.

47. El miembro empleador de Trinidad y Tabago ofreció una perspectiva de los países en desarrollo. Su país era una nación rica en recursos, que en los últimos años se había orientado hacia la mayor participación en el comercio mundial. Para aumentar la competitividad cuando su país abrió el sector del comercio minorista a minoristas extranjeros, a finales del decenio de 1990, los empleadores habían subrayado la necesidad de dejar de centrar el programa de diálogo social en la seguridad del empleo y de poner énfasis en la empleabilidad. Antes de la entrada de grupos minoristas extranjeros, se habían entablado largos debates sobre los efectos negativos previstos en los puestos de trabajo; sin embargo, la liberalización del sector había incrementado los niveles de eficacia, aumentado la competencia de los precios y los programas de fidelidad a las marcas, y mejorado el grado de satisfacción de los clientes. El mercado se había beneficiado de la aplicación de normas tanto internacionales como locales, y los propios comerciantes minoristas habían encontrado nuevas oportunidades comerciales en el extranjero. La pérdida de puestos de trabajo que se había previsto no había tenido lugar, y el sector del comercio minorista se había fortalecido. Este cambio reflejaba que en el sector de las telecomunicaciones, antiguamente dominaba el operador estatal pertinente. Con el incremento de la competencia, sus precios eran un 70 por ciento inferiores a su antiguo nivel, mientras que el empleo en dicho sector había aumentado.
48. El miembro empleador de Sudáfrica señaló que había diversas fases de preparación para las RFID en el mundo y en los países. Era necesario iniciar una cooperación sobre el proceso de desarrollo, consulta, intercambio de información e introducción de las tecnologías. Sin embargo, el seguimiento de la aplicación de tecnologías avanzadas en el comercio minorista era parte del papel de los empleadores, y no se precisaban nuevos organismos normativos. Era fundamental sensibilizar al personal acerca de la tecnología, facilitar el proceso y mejorar el entendimiento. Era evidente que existían diversas actitudes hacia las nuevas tecnologías en el plano individual, que variaban desde el entusiasmo hasta el miedo o la incapacidad de hacer frente a las mismas. Era fundamental reunir a los gobiernos, los empleadores y los trabajadores para sensibilizar a las personas y facilitar el proceso, pero no con el propósito de realizar un seguimiento.
49. El portavoz de los trabajadores observó que en los debates se discutía parte de los temas que ya se habían tratado en la Reunión. La incertidumbre acerca de los efectos de los cambios que estaban produciéndose sería sin duda una cuestión clave en los próximos 10 a 15 años, ya que las consecuencias no podían preverse. La empleabilidad parecía un término neutral, pero al basarse en experiencias para determinar el significado que tenía la empleabilidad para las personas que se incorporaban a la fuerza de trabajo hace cuarenta años y el que tiene para ellas actualmente, poco antes de jubilarse, se ponían de relieve los cambios que habían provocado la tecnología y otros factores. Asimismo, la empleabilidad hoy en día (en términos de educación, cualificaciones, etc.) y dentro de cuarenta años serían conceptos muy diferentes. Era muy difícil estimar las necesidades en materia de formación, asegurar la capacidad de una persona para mantener su empleabilidad y que las personas puedan recibir formación, lo que aumentaría sus posibilidades de encontrar un trabajo.
50. Los trabajadores también se enfrentaban al problema de la incertidumbre, en relación con su inversión en tiempo y dinero para obtener cualificaciones. La educación y la formación eran una responsabilidad para la sociedad en su conjunto, y para los gobiernos, las personas y los empleadores. Los sistemas de seguridad social en los países industrializados estaban experimentando problemas, y era evidente que una forma de asegurar la empleabilidad era mantener un buen estado de salud. Cuarenta y seis millones de estadounidenses carecían de un seguro de enfermedad, y muchos empleadores no podían proporcionar cobertura a trabajadores potenciales pertenecientes a este grupo. Esto era un problema social importante que podría afectar a otros países industrializados. Con

frecuencia, ciertas categorías de trabajadores (migrantes, jóvenes, personas con discapacidades, trabajadores más mayores y aquellos pertenecientes a grupos minoritarios) tenían grandes problemas para adaptarse a las nuevas tecnologías, lo que constituía un argumento para que las empresas contribuyeran a la formación destinada a todas las categorías de trabajadores.

- 51.** Era importante que estas cuestiones no sólo se abordaran en Ginebra y a nivel internacional, sino también a nivel nacional y en la negociación colectiva en un plano más local, para evitar un enfoque demasiado general. La OIT debería ayudar a informar a todas las partes del sector sobre la utilización de estas tecnologías avanzadas en el comercio minorista, y seguir desplegando esfuerzos para estudiar y difundir las consecuencias de las RFID. Sería conveniente que se celebraran más reuniones globales para el sector del comercio, y centrarlas en las mujeres que trabajan en el sector del comercio minorista, que constituían el grueso de la fuerza de trabajo.
- 52.** La miembro trabajadora de Sudáfrica puso de relieve la dimensión del género del sector del comercio minorista. Todas las partes coincidían en que las mujeres constituían la mayor parte de la fuerza de trabajo en este sector; en particular, ocupaban los cargos peor remunerados y era más probable que este cambio les afectara en mayor medida. Por lo tanto, era necesario establecer contingentes de mujeres en los programas de formación y adoptar medidas especiales en su nombre para mitigar los efectos del cambio tecnológico. En su país, había una Ley sobre el Desarrollo de las Cualificaciones (*Skills Development Act*), una Ley sobre la Igualdad de Oportunidades (*Equal Opportunities Act*), y el Gobierno tenía un papel de supervisión en estos ámbitos. Era muy importante que los empleadores cumplieran estas leyes. La OIT había estado de acuerdo en general en que sabía poco sobre los efectos de los cambios tecnológicos actuales en las mujeres, por lo que debería realizar un estudio sobre este tema que fuera más allá de un estudio teórico, con miras a obtener datos de primera mano sobre las consecuencias de dichos cambios en el trabajo, los ingresos, las necesidades en materia de formación y la vida familiar de las mujeres, entre otros aspectos.
- 53.** El miembro trabajador del Brasil insistió en que los conceptos de empleabilidad y de seguridad del empleo tenían que abordarse de diferente manera en los países en desarrollo. Reconociendo que la introducción de nuevas tecnologías, como el autopago automático entre grandes empresas del sector minorista en el Brasil, habría conducido a la pérdida de 50.000 puestos de trabajo solamente en la ciudad de Sao Paulo, se había adoptado una legislación para prohibir la introducción de dichas tecnologías, al menos durante un período de transición. Esta pérdida de puestos de trabajo no era sostenible en los países en desarrollo. Tenían que considerarse los efectos del cambio en la sociedad; la sustitución de la seguridad del empleo por el concepto de empleabilidad no era posible en todos los países en desarrollo. La readaptación profesional de los trabajadores llevaba tiempo, ya que las nuevas cualificaciones no podían adquirirse de la noche a la mañana. En el Brasil, donde el sistema de educación básica era precario, y más en general en los países en desarrollo, era necesario estudiar la ventaja comparativa de introducir nuevas tecnologías en relación con la capacidad de proporcionar la readaptación profesional exigida para los trabajadores desplazados. Estos factores ponían de relieve la necesidad de establecer ciertos límites a la introducción de nuevas tecnologías.
- 54.** El miembro trabajador de España señaló que algunas nuevas tecnologías se utilizaban para controlar a los trabajadores. Cuando los empleadores utilizaban instrumentos de vigilancia de los trabajadores, como las cámaras, tenían que respetar la privacidad de los trabajadores y otros derechos humanos. No eran aceptables prácticas como vigilar a los trabajadores migrantes mediante relojes de pulsera. En lo que respecta a la formación, las PYME, que constituían el grueso de las empresas en el sector del comercio minorista, estaban en una situación de desventaja por lo que respecta a su capacidad de proporcionar formación adecuada sobre el uso de las nuevas tecnologías. Los gobiernos tenían un importante papel

que desempeñar; deberían ayudar a las PYME y los trabajadores, facilitando la transición hacia la aplicación de dichas tecnologías y facilitar la formación exigida.

- 55.** El representante gubernamental de España insistió en que, en nuestra sociedad de la información, era fundamental la información relativa a la formación y la readaptación profesional en conexión con las nuevas tecnologías. Los gobiernos tenían la responsabilidad de prestar asistencia a este respecto y, en particular, en relación con la cuestión de la empleabilidad como un concepto del mercado laboral, con independencia de que se aplicara ahora o en el futuro. Los gobiernos también debían considerar las cuestiones de la calidad del trabajo y del grado de satisfacción de los consumidores. El lugar en el que tenía lugar la formación era igualmente importante en una economía globalizada en la que el capital era sumamente móvil, pero en el que los trabajadores no lo eran tanto, aun cuando las migraciones laborales estuvieran aumentando. No tardaría en hacerse un llamamiento a la OIT para que centrara sus esfuerzos en la formación en los países de origen de los trabajadores migrantes, incluida la formación sobre nuevas tecnologías, cuando procediera. Debería entablarse nuevamente un diálogo sobre tales cuestiones dentro del Marco Multilateral de la OIT para las Migraciones Laborales. Los ejemplos del uso de las nuevas tecnologías para vigilar a los trabajadores que había citado el miembro trabajador de España se habían prohibido en su país, como la voluntad de los empleadores de controlar la utilización del correo electrónico en relación con el derecho de los trabajadores a la privacidad. Deberían desaparecer las prácticas ilegales y esclarecerse las ambigüedades legales.
- 56.** El representante gubernamental de Sudáfrica dijo que en muchos países en desarrollo no se otorgaba al diálogo social mucho crédito en el sector del comercio minorista y que en lo que toca a la negociación colectiva en dicho sector ésta podía calificarse más bien de «súplica colectiva» que de «negociación colectiva». Los gobiernos, los empleadores y los sindicatos tenían un papel que desempeñar en el establecimiento de instituciones sólidas de diálogo social y en la práctica de la negociación colectiva.
- 57.** El representante gubernamental del Reino Unido consideró que el debate se estaba centrando en la cuestión de la necesaria colaboración entre los gobiernos y los interlocutores sociales en el comercio minorista para que, mediante el diálogo social, se promovieran las buenas prácticas, se elaboraran políticas apropiadas y se asegurara una formación adecuada que facilitara la utilización de las nuevas tecnologías. En el Reino Unido se habían emprendido varias iniciativas a este respecto sobre la base de una colaboración entre el Departamento de Comercio e Industria y los diversos sindicatos y asociaciones patronales del sector. Esta colaboración había abordado la promoción de la innovación y su regulación mediante grupos de trabajo gubernamentales especiales en las que participaban los minoristas. El Gobierno del Reino Unido, mediante su estrategia de fomento de capacidades ha instaurado un sistema de aprendizaje regido por la demanda. Estimula la adopción de políticas de formación apropiadas para los diversos componentes del mercado laboral mediante la colaboración de los Consejos de Competencias Sectoriales y en colaboración con la academia sindical del Congreso de Sindicatos. El mensaje de base apuntaba a que los gobiernos, los empleadores y los sindicatos deberían trabajar mancomunadamente al abordar estas materias.
- 58.** La representante gubernamental de Gabón señaló que el comercio minorista en muchos países no contaba con grandes establecimientos activos en el sector formal de la economía y que necesitaba la ayuda del gobierno para gestionar la introducción de las nuevas tecnologías, incluidos los servicios tradicionales de inspección del trabajo. Sobre la base de un diálogo constructivo y de una mezcla de racionalidad y de buena fe por parte de todos los interesados se podría conseguir un equilibrio, a fin de limitar los despidos impulsados por el cambio tecnológico, una vez sopesadas sus ventajas y desventajas. Los sindicatos en particular podrían desempeñar un papel importante en el proceso de diálogo social. Los empleadores por su parte deberían aceptar la idea de que los sindicatos tenían algo que

aportar y aceptar dicha aportación. La OIT debería continuar apoyando la consolidación de instituciones de diálogo social, tal como había ocurrido en Africa en el marco del programa PRODIAP.

- 59.** El representante gubernamental del Canadá recordó que la formación era un término general que involucraba muchos aspectos. Los papeles respectivos de los gobiernos y de los interlocutores sociales había que considerarlos en función de las necesidades de formación, de los objetivos perseguidos y de los diferentes tipos de formación. Los empleadores desempeñaban un papel preponderante en lo que respecta al ofrecimiento de formación profesional mediante la modalidad «observación directa del desempeño profesional» (*job shadowing*). El papel de los gobiernos apuntaba más bien a facilitar la adaptación y alentar la certificación de las competencias. Cabía considerar además que a los trabajadores se les presentaba la opción entre adquirir formación inmediata para un puesto de trabajo que ya existía o proseguir una formación más prolongada aumentando así el grado de empleabilidad. En su país (provincia de Columbia Británica) se estaban discutiendo estas cuestiones con las autoridades encargadas de la formación, en el marco de los programas de formación y de sus resultados. Era preciso entonces que se las reconsiderara a fin de satisfacer tanto las necesidades de corto plazo como las de largo plazo.
- 60.** El representante gubernamental de Chile señaló que precisamente en este período de incertidumbre en cuanto a los efectos del cambio tecnológico en el comercio minorista debería existir consenso en el sentido de que el diálogo social era uno de los instrumentos que permitiría elaborar políticas apropiadas. Dicho diálogo no sólo se debería promover en las grandes empresas sino también en aquellas donde aún no se practicaba, a saber en las PYME, las cuales se verían considerablemente afectadas por los cambios. Debían respetarse los derechos fundamentales, entre ellos, el respeto de la vida privada de los trabajadores. A la OIT le cabía un papel en lo tocante a la supervisión de su cumplimiento y su promoción.
- 61.** El miembro trabajador del Japón destacó que si bien la introducción de nuevas tecnologías permitían aumentar la eficiencia laboral y el servicio al consumidor, debería prestarse especial atención a sus efectos en el empleo y las condiciones de trabajo, así como a la brecha que separa cada día más las empresas más grandes de las de menor tamaño. En su país, una experiencia conjunta de la organización patronal y el sindicato de una tienda por departamentos que había introducido nuevos sistemas de cualificaciones, había demostrado que el establecimiento de vínculos entre las competencias de los vendedores cualificados y los niveles salariales basados en el contenido del trabajo podían ir acompañados de un aumento de la productividad y una mayor calidad del trabajo. Además, había demostrado que la dirección y los trabajadores podían colaborar para asegurar la aplicación sin tropiezos de las nuevas tecnologías. Los esfuerzos de los sindicatos para alcanzar condiciones de trabajo equivalentes para los trabajadores a tiempo parcial formarían parte de los planes de fomento del trabajo decente y contribuirían a aumentar la satisfacción de los empleados. La introducción de esas tecnologías ha sido más rápida en las empresas más grandes. En un contexto así revestía una importancia particular que los gobiernos tomaran la iniciativa para reducir el tiempo que medía para introducir las tecnologías en las PYME como, por ejemplo, reducción del costo de la RFID. Una colaboración de ese tipo entre gobiernos, empleadores y trabajadores conduciría a una sociedad más justa.
- 62.** El portavoz de los empleadores dijo que todos los oradores habían señalado que las nuevas tecnologías provocaban una cierta incertidumbre, entre otros aspectos en lo que se refiere a sus efectos en el empleo. Se habían escuchado diversas opiniones acerca del modo de hacer frente a dicha incertidumbre. Los empleadores entendían que los trabajadores pedían garantías en materia de seguridad laboral y el recurso a la negociación colectiva. A juicio de los empleadores no era ése un enfoque apropiado, porque en último término eran los consumidores quienes decidían cuáles empresas sobrevivirían — y su corolario de que desaparecerían aquellas que no sirvieran a los consumidores. De modo que, en un marco

de incertidumbre ¿cuál era la actitud que cabía adoptar frente a la creación de empleo? Históricamente se había probado que no era adecuado equiparar el miembro de la ecuación «nuevas tecnologías» con el miembro «pérdida de puestos de trabajo», idea que había entorpecido la innovación y consecuentemente la creación de empleo. Las empresas que no habían innovado habían terminado perdiendo clientes y despidiendo personal. A este respecto citó algunos ejemplos. La cuestión de la innovación tecnológica necesitaba considerarse con mayor amplitud de miras. Medidas como el establecimiento de contingentes y el recurso a la negociación colectiva eran de valor limitado. Se trataba de fórmulas que habían servido en el pasado pero que no representaban soluciones con vista al futuro. Era preciso idear y ensayar nuevas modalidades de carácter más informal para hacer frente a los desafíos, entre ellas, el establecimiento de redes abiertas, también llamadas «democráticas», el intercambio de buenas prácticas y la realización de proyectos piloto, algunas de las cuales ya se habían ensayado en su país.

- 63.** El portavoz de los trabajadores replicó que cabía tener en cuenta que la demanda determinaba el empleo. Considerando históricamente el proceso se podía decir que el cambio tecnológico generaría más empleo, pero en lo inmediato los sindicatos estaban enfrentados a una situación en la que sus miembros estaban siendo despedidos — en un proceso de innovación tecnológica siempre hay alguien que pierde su trabajo — y el estrés que ello provocaba lo vivía cada trabajador por separado. Los sindicatos estaban abiertos a las innovaciones tecnológicas, pero los empleadores también deberían adoptar una actitud abierta frente a la preocupación de los sindicatos y no había que olvidar que la negociación colectiva era un medio que permitía mejorar las condiciones. El marco de diálogo social proporcionado por la OIT, incluido el de sus actividades sectoriales, había demostrado su utilidad en el pasado. El Sindicato Union Network International (UNI) lo había utilizado para concluir varios acuerdos con las empresas multinacionales y la OIT no había abandonado su papel en este ámbito. El concepto de empleabilidad y sus componentes fundamentales entre los que cabe citar la formación profesional eran temas que se podían abordar adecuadamente mediante la negociación colectiva. El Grupo de los Trabajadores esperaba que las conclusiones de esta Reunión incluirían puntos consensuados sobre dichos temas.
- 64.** El miembro trabajador de Argentina volvió a referirse a la actitud abierta de los trabajadores frente al cambio e insistió en que a los trabajadores les inquietaba, con razón, la incertidumbre engendrada por la innovación tecnológica. Parecía que los empleadores no entendían bien en qué consistía la negociación colectiva. No se trataba de un mecanismo unilateral por el que los sindicatos imponían sus puntos de vista sino que constituía un mecanismo para alcanzar soluciones negociadas con los empleadores, los cuales podían aceptarlas o no; aun cuando cabía tener presente que el éxito de las negociaciones dependía de varios factores, entre ellos, la fuerza negociadora de los sindicatos. Era preciso reconocer que los sindicatos representaban a los trabajadores y a los consumidores al mismo tiempo. ¿Por qué, si esto era así, se aludía tanto a la confrontación entre estas dos facetas a la hora de tomar decisiones respecto del cambio? Las cuestiones abordadas debían analizarse seriamente y negociarse entre empleadores y representantes sindicales.
- 65.** El representante gubernamental de Sudáfrica no acababa de entender el punto de vista de los empleadores. En caso de que la incertidumbre no se disipara, o sea, si no se llegaba a conocer a la bestia, era precisamente una razón que hacía que el diálogo social y la negociación colectiva fueran tanto más importantes. Aceptaba como deseable o incluso necesario que se cambiara de enfoque para responder a los nuevos desafíos y para tomar mejores decisiones, pero estimaba que de ninguna manera se podía prescindir del diálogo social y de la negociación colectiva.
- 66.** La miembro trabajadora de la República de Corea centró su atención en el papel de las mujeres en cuanto consumidoras (el grueso de los consumidores) y en su papel de madres en unas sociedades donde la población envejecía y disminuía. Las mujeres necesitaban que

se las apoyara y se les proporcionaran más facilidades para el cuidado de sus hijos, lo que no necesariamente se podía satisfacer recurriendo al mercado. En la medida en que, en el futuro, las mujeres decidieran sobre el valor de las empresas se necesitaría prestar más atención a sus necesidades.

- 67.** El representante gubernamental del Reino Unido dijo que su Gobierno reconocía que los elevados índices de rotación del personal en el comercio minorista en un entorno en que se necesitaban cualificaciones transferibles y una mayor empleabilidad de las personas exigían nuevos enfoques en materia de políticas. En su país se había ideado una «tarjeta de competencias», es decir, un archivo personal con miras a facilitar la certificación, el reconocimiento y la transferibilidad, medida sencilla pero muy eficaz que permite a los empleados crear y mantener su perfil de competencias y cualificaciones profesionales. La información que figura en ese documento puede ser verificada por empleadores, agencias o institutos de enseñanza y es transferible entre empleadores. La tarjeta de competencias puede contribuir a reducir el enorme costo que suponen los cursos redundantes de formación profesional y permite simplificar la contratación. Permitiría también reducir la rotación del personal, aumentar la tasa de retención e incrementar la productividad. Ello podría también ser beneficioso para los empleados ayudándoles a trazar y seguir un programa de carrera profesional, representando un plan de desarrollo personal acompañado de una información sobre capacitación verificada que sea transferible cuando cambien empleadores. Lo anterior con miras a evitar una recalificación profesional redundante y a incitar a los empleadores a centrar con mayor precisión las necesidades en materia de perfeccionamiento de las cualificaciones.
- 68.** El representante gubernamental de la Federación de Rusia se refirió al papel del Gobierno de Rusia como proveedor de subsidios de formación, aunque los empleadores financiaban el 40 por ciento de los subsidios de formación del personal. Comisiones tripartitas tomaban las decisiones acerca de las políticas de formación y los empleadores contribuían a financiar la formación en materia de seguridad y salud en el trabajo mediante impuestos. Las PYME representaban un quebradero de cabeza en lo que respecta a la formación, en especial en lo que concierne al diálogo social. A ese respecto citó su caso personal. La OIT debería estudiar la organización del trabajo y la protección social en las empresas multinacionales que, en cierta medida, parecían escapar a la aplicación de la legislación laboral. Los gobiernos (en todo caso el suyo) y los empleadores deberían participar en tal estudio.
- 69.** El representante gubernamental de España puso en tela de juicio la utilización exclusiva del enfoque de mercado en lo que respecta al proceso de toma de decisiones. Aunque respetaba los principios de la economía de mercado, estimaba que una confianza excesiva en ellos era contradictoria con los principios básicos de la OIT, que habían resistido el embate del tiempo desde 1919. En España los instrumentos de diálogo, incluidos los mecanismos de consulta tripartita, que habían probado su enorme utilidad, no estaban obsoletos, pero había que consolidarlos, y ello no sólo en los países más desarrollados. Una cosa era cierta: la globalización conllevaba incertidumbre, y ésta era la razón por la cual otras organizaciones como la OMC habían tenido que establecer normas generales. Apoyaba la postura del representante gubernamental de Chile en el sentido de que la OIT debía cobrar protagonismo y asegurar el respeto de los derechos humanos mediante unas normas que fueran claras para todos.
- 70.** El portavoz de los empleadores aclaró la postura de su Grupo acerca de la distinción que hacían entre diálogo social tripartito y negociación colectiva, que era de carácter bipartito. Los empleadores no subestimaban ningún mecanismo sino que insistían en que los desafíos tan complejos que planteaba la innovación en el comercio minorista exigían recurrir a modalidades nuevas, de carácter más informal, para la toma de decisiones, tal como el establecimiento de redes, puesto que los viejos instrumentos ya no bastaban. Los empleadores insistían en que el actual período de incertidumbre exigía centrarse en la empleabilidad, sostenida en la formación y la readaptación profesionales. La Reunión

necesitaba alcanzar consenso sobre los medios de asegurar la conservación de la empleabilidad.

71. El portavoz de los trabajadores insistió en que la negociación colectiva era el mejor medio de abordar los temas que se debatían. Los consumidores no siempre determinaban la elección de la tecnología, tendían más bien a adaptarse a cambios decididos por otros, tal como ocurría con el paso por caja automatizado. Aunque era necesario tener en cuenta los puntos de vista de los consumidores, no debían desatenderse los puntos de vista de los trabajadores.

Examen y adopción del proyecto de conclusiones

72. El Sr. Blakely, Presidente del Grupo de Trabajo sobre las conclusiones presentó el proyecto de conclusiones para su consideración por la Reunión. Estas reflejaban el excelente espíritu de colaboración que había reinado en las reuniones del Grupo de Trabajo. Los intereses divergentes se habían dado a conocer y debatido abiertamente y se había alcanzado un consenso. Trabajadores y empleadores habían entablado un diálogo fructífero tras escuchar atentamente los argumentos de la parte contraria. Con ello habían demostrado que podían colaborar para encontrar terrenos de entendimiento. Al mismo tiempo, los puntos de vista de los gobiernos, en particular en lo que respecta al establecimiento de marcos regulatorios y otros puntos que les preocupaban se habían incluido en un texto del que todos los participantes podían sentirse orgullosos.
73. El portavoz de los trabajadores señaló que en el curso de los debates en el Grupo de Trabajo ellos habían aceptado la eliminación de una oración, con ánimo de preservar el espíritu de colaboración. No obstante, consultas posteriores habían indicado que dicha oración contaba con el apoyo general, por lo que propuso añadirla al final del párrafo 7, a saber: «Es evidente que debe respetarse la legislación y la práctica nacionales».
74. El portavoz de los empleadores aceptó la inclusión de dicha oración. Propuso también sustituir la expresión «para que puedan» por la expresión «que les ayude a» y el término «oferta» por el término «disponibilidad» en el párrafo 7. Esto último para evitar que el término «oferta» condujera a deshumanizar a los trabajadores, cuestión que su Grupo consideraba muy importante.
75. El portavoz de los trabajadores aceptó los cambios propuestos por los empleadores.
76. El representante gubernamental de la República Bolivariana de Venezuela destacó la importancia que revestía la labor de esta Reunión y explicó que su Gobierno no rechazaba las conclusiones. No obstante, la utilización del término «flexibilidad» a lo largo del documento obligaba a su delegación a formular una reserva de orden general. Dicho término era ambiguo y podía interpretarse en menoscabo del delicado equilibrio necesario en las relaciones laborales y permitir a los empleadores emprender acciones en detrimento de los derechos de los trabajadores. Su Gobierno se oponía enérgicamente a tales acciones; la tecnología debería promoverse para crear oportunidades y no para hacer recortes de personal. Los gobiernos debían alentar cambios positivos y promover la adquisición de conocimientos técnicos.
77. El representante gubernamental del Ecuador, en su calidad de presidente del Grupo Gubernamental, haciendo referencia a los comentarios del miembro gubernamental del Japón en el grupo de trabajo, planteó la cuestión de que la sigla OIT en español e ILO en inglés creaba confusión puesto que la letra O no permitía distinguir entre Oficina y Organización.
78. El Secretario del Grupo de los Trabajadores señaló que lo anterior sólo era pertinente a la versión francesa de las conclusiones. El texto inglés no debería modificarse puesto que del

contexto se podía desprender claramente si se estaba aludiendo a la Oficina o a la Organización.

- 79.** Después de que la Secretaria de Actas confirmara que volvería a examinar la traducción francesa y que el acrónimo «OIT» abarcaba tanto la Organización como la Oficina, el representante gubernamental de Ecuador estuvo de acuerdo en que no era necesario enmendar el texto.
- 80.** El representante gubernamental del Japón insistió en que debía modificarse la versión inglesa, utilizándose «la OIT» y «la Oficina», ya que consideraba importante realizar una clara distinción entre la Oficina y la Organización. Recordó asimismo que, en la Reunión Regional Asiática, tanto los mandantes como la Oficina habían estado de acuerdo con la propuesta del Comité de Redacción de utilizar pertinentemente «la OIT» y «la Oficina» para dejar claro a quien debería incumbir la responsabilidad.
- 81.** El Secretario del Grupo de los Empleadores estuvo de acuerdo en que ésta era una cuestión difícil y que sólo planteaba un problema en las versiones de lengua francesa. Por lo tanto, propuso que la Oficina utilizara en el futuro un lenguaje más claro al definir estos dos términos en los párrafos iniciales y se refiriera entonces explícitamente a la Oficina o a la Organización.
- 82.** El representante gubernamental de España propuso que no se enmendara el texto inglés. Sin embargo, señaló que la cuestión planteada revestía una gran importancia y que podría ser necesario que el Consejo de Administración la estudiara.
- 83.** La Reunión adoptó las conclusiones en su forma enmendada.

Ginebra, 20 de septiembre de 2006.

(Firmado) Sra. P. Velasco,
Presidenta.

Conclusiones sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas en el comercio minorista

La Reunión tripartita sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas,

Congregada en Ginebra del 18 al 20 de septiembre de 2006,

Adopta, el veinte de septiembre de 2006, las siguientes conclusiones:

Factores que impulsan el cambio tecnológico y estructural en el sector del comercio minorista y sus efectos en el empleo

1. El comercio minorista incorpora cada vez más la nueva tecnología en todas sus operaciones e introduce innovaciones para hacer frente a la encarnizada competencia que tiene lugar en el mercado. La tecnología permite a las empresas desarrollar sus cadenas de suministro a escala mundial, reducir los errores en la manipulación de los productos y mejorar el control de los inventarios. Las empresas recurren a instrumentos de vanguardia para cobrar a sus clientes, efectuar pedidos y gestionar sus inventarios. Actualmente, muchas mejoran su infraestructura tecnológica y aplican estrategias multicanal.
2. Entre los factores que explican estos cambios cabe citar la demanda de los consumidores en constante evolución; la saturación de los mercados en un número creciente de economías maduras; la mayor concentración de empresas que propician estrategias competitivas basadas en los precios; crecientes costos operacionales versus márgenes decrecientes, y la tendencia demográfica hacia el envejecimiento y la disminución de la población en muchos países desarrollados. Todos estos factores impulsan la innovación tecnológica. Con frecuencia, ante unos márgenes de beneficios reducidos y unos mercados cada vez más internacionalizados, el comercio minorista necesita mejorar permanentemente su capacidad para satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores. Estos exigen una atención más personalizada, productos adecuados a precios adecuados, una recompensa a su fidelidad, y una atmósfera agradable y sin problemas al efectuar sus compras. En las trastiendas de los almacenes, la confianza en la tecnología es aún mayor, al igual que en las sedes de las empresas, donde se recaba información sobre los consumidores, los productos, las tendencias en las ventas, la logística del transporte y la comercialización.
3. Las tecnologías más avanzadas utilizadas en el comercio minorista, incluida la identificación por radiofrecuencia (RFID); los asistentes personales para realizar compras; los dispositivos digitales para publicidad; las «básculas inteligentes» y los sistemas de cobro a los clientes a través del autoescaneado se encuentran en diferentes fases de desarrollo. En los próximos años, se prevé que la trayectoria de un producto desde el productor hasta el consumidor cambiará radicalmente a consecuencia de la introducción de estas nuevas tecnologías.
4. Debería considerarse plenamente la inquietud que suscita el hecho de que el desarrollo de las tecnologías avanzadas pueda traducirse en una profundización de las brechas económica y digital. En esta línea de pensamiento, deberían desplegarse esfuerzos para apoyar la transferencia de las tecnologías a los países en desarrollo. En los países en desarrollo, el acceso a la tecnología puede ser uno de los beneficios de la inversión extranjera directa. Del mismo modo, las PYME desempeñan un papel crucial en la

creación de empleo. En consecuencia, en los países en desarrollo se debería fomentar el establecimiento de vínculos entre las grandes empresas nacionales y las empresas multinacionales que despliegan allí su actividad comercial, por una parte, y las PYME, por otra, que también constituyen el grueso de las empresas, con miras a promover el empleo y el trabajo decente.

5. Aunque la situación aún no se ha evaluado con precisión, estos cambios tienen importantes consecuencias cuantitativas y cualitativas en el empleo, en las condiciones de trabajo en el sector del comercio en general y en las del comercio minorista en particular, tanto a corto como a largo plazo.
6. La introducción de la nueva tecnología puede tener más éxito si se fomenta desde un principio la participación de los trabajadores y de sus representantes ¹ en el proceso y si se les asegura un reparto equitativo de los beneficios obtenidos gracias al aumento de la productividad debida a la innovación tecnológica.
7. Los empleadores y los trabajadores tienen el mismo interés en un mercado laboral estable y sostenible que garantice la disponibilidad de mano de obra cualificada y productiva. Esto debe combinarse con una flexibilidad positiva y una seguridad del empleo. La introducción de nuevas tecnologías puede exigir que se asignen a los trabajadores nuevas funciones dentro de las empresas. Sin embargo, muchos de los trabajadores afectados pueden tener dificultades para adaptarse a estas nuevas funciones si no cuentan con la preparación adecuada. Los empleadores deberían ofrecer oportunidades de formación a los trabajadores que les ayude a conservar su empleo en el contexto del cambio tecnológico y a mejorar su empleabilidad. En el marco de la reorganización del trabajo relacionada con la introducción de la nueva tecnología, los despidos deberían ser el último recurso si se tienen debidamente en cuenta las consideraciones de orden social y comercial. En caso de despidos, deberían tenerse presente, en la medida de lo posible, los principios contenidos en los instrumentos pertinentes de la OIT ². Es evidente que debe respetarse la legislación y la práctica nacionales.
8. La educación, la formación profesional y el aprendizaje permanente contribuyen de manera significativa a promover los intereses de las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto. Los gobiernos deberían invertir y crear condiciones que permitan ampliar la educación y la formación en todos los niveles, centrándose en particular en el desarrollo de competencias verbales y numéricas.

¹ En todo el texto, la expresión «representantes de los trabajadores» se refiere a la definición del artículo 3 del Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135):

A los efectos de este Convenio, la expresión «representantes de los trabajadores» comprende las personas reconocidas como tales en virtud de la legislación o la práctica nacionales, ya se trate:

- a) de representantes sindicales, es decir, representantes nombrados o elegidos por los sindicatos o por los afiliados a ellos; o
- b) de representantes electos, es decir, representantes libremente elegidos por los trabajadores de la empresa, de conformidad con las disposiciones de la legislación nacional o de los contratos colectivos, y cuyas funciones no se extiendan a actividades que sean reconocidas en el país como prerrogativas exclusivas de los sindicatos.

² Convenio sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982 (núm. 158), Recomendación sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982 (núm. 166) y Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, de la OIT (adoptada por el Consejo de Administración en 1977 y enmendada por éste en 2000).

-
9. El comercio representa un importante punto de acceso al trabajo para las mujeres, que en muchos países constituyen la mayor parte de la fuerza de trabajo en el sector. Es muy importante que esta situación se mantenga y que se preste la debida atención a las consecuencias de la introducción de las nuevas tecnologías para la mujer, a fin de salvaguardar los progresos realizados en materia de políticas de equidad.
 10. El trabajo decente es un concepto amplio, enraizado en el mandato de la OIT y destinado a fomentar la justicia social. Se refiere a la necesidad de que mujeres y hombres sean capaces de obtener un trabajo decoroso y productivo, en condiciones de libertad, seguridad y dignidad. Abarca las seis dimensiones siguientes: oportunidades de trabajo; libertad para elegir un empleo; trabajo productivo, e igualdad, seguridad y dignidad en el trabajo. Es necesario tener en cuenta estas consideraciones al reorganizar el trabajo en el marco de la utilización de las nuevas tecnologías en el comercio minorista.

Equilibrio entre flexibilidad de la empresa, seguridad laboral y empleabilidad de los trabajadores al introducirse las tecnologías avanzadas en el comercio minorista

11. Se espera que las tecnologías avanzadas aumenten el potencial de las nuevas formas de organización del trabajo en los principales establecimientos del comercio minorista, lo que se traducirá en un ahorro global como resultado de una mayor eficiencia. Entre otras consecuencias, los minoristas no cejarán en su empeño de optimizar la dotación de personal recurriendo a prácticas laborales flexibles ya generalizadas en el sector. Para que eso ocurra, los empleadores y los trabajadores necesitarán aceptar y familiarizarse con los fundamentos de las diversas innovaciones. Los empleadores, los trabajadores y sus representantes aceptan que los puntos de vista de los trabajadores pueden resultar muy valiosos a la hora de anticipar los problemas y gestionar debidamente los cambios impulsados por la introducción de nuevas tecnologías. Se debe alentar un diálogo social transparente en el que se valore la contribución de los trabajadores y la de sus representantes.
12. En este contexto, se reconocen el trabajo decente y el fuerte vínculo que existe entre el compromiso de los trabajadores con la empresa y la fidelidad del cliente. No obstante, pueden surgir problemas cuando la consulta no está bien fundada o cuando el diálogo no es transparente. La inseguridad laboral puede socavar seriamente la calidad de las relaciones entre la dirección y los trabajadores y, a largo plazo, afectar incluso la supervivencia de la empresa.
13. La seguridad laboral podría afianzarse mediante programas de formación, centrados en la empleabilidad y en amplias cualificaciones profesionales, que permitan a los trabajadores adaptarse a la mayor flexibilidad que exige el funcionamiento de la empresa. Tales programas deberían concebirse mediante el diálogo social. La readaptación profesional desempeña un papel crucial para que los trabajadores acepten y apoyen la introducción de las nuevas tecnologías. Lo anterior suele conllevar un cambio de funciones, que dejan de ser manuales para ser numéricas o verbales — y que requieren competencias que puede adquirir la mayor parte del personal. La experiencia demuestra que, a través de un diálogo social de amplio alcance y de una formación permanente adecuada, de la formación profesional y de la formación en el lugar de trabajo, las empresas y los trabajadores pueden conseguir resultados mutuamente beneficiosos, acompañados de un incremento de la productividad, una mayor satisfacción del consumidor y mejores condiciones de trabajo.
14. Si bien hoy día las operaciones en los establecimientos de comercio minorista se centran fundamentalmente en el paso por caja, es probable que las nuevas aplicaciones faciliten otras opciones con respecto a la manera de finalizar las transacciones con los clientes, incluida la que requiere un contacto humano mínimo, en las que la transacción al término de la compra se limita a la lectura de una tarjeta de crédito o de débito. Sin embargo, puede

que los clientes prefieran un servicio más personalizado, inclusive información sobre los productos disponibles y asesoramiento a la hora de escoger dichos productos. Aunque los minoristas podrán optar por renunciar a la reducción de costos en un sistema que prescinde de la intervención humana, podrán también aprovechar la oportunidad que brinda el proceso de transacción final para consolidar la relación con el cliente. En este último caso, puede resultar necesario que los comerciantes minoristas velen por reforzar los conocimientos del personal sobre los productos en venta, así como las competencias necesarias en materia de comunicación y otras cualificaciones que exige el servicio de atención al cliente.

15. Otra consecuencia del uso generalizado de las tecnologías en el comercio minorista puede ser la necesidad de que los trabajadores tengan más conocimientos sobre las TI. Esto brinda más posibilidades de formación y mejores perspectivas profesionales de los trabajadores en cuestión, y aumenta tanto la transferibilidad de las cualificaciones como la empleabilidad de los trabajadores.
16. Los gobiernos tienen un importante papel que desempeñar en lo que respecta a facilitar y crear un clima que propicie el incremento de la productividad a través de la innovación y del uso de la nueva tecnología, cuyas consecuencias deberían abordarse. Esto debería incluir la colaboración con los interlocutores sociales, con miras a apoyar los programas de aprendizaje permanente para que los trabajadores puedan adquirir continuamente cualificaciones transferibles y para que los minoristas cuenten con una fuerza de trabajo muy competente. Podrían utilizarse ejemplos de buenas prácticas en materia de formación y desarrollo de los recursos humanos en muchos países al objeto de fomentar una capacidad proactiva frente a la empleabilidad de los trabajadores del comercio. Los programas de formación deberían elaborarse, en la medida de lo posible, previa consulta con los interlocutores sociales. Asimismo, debería alentarse a las organizaciones de empleadores y de trabajadores a que mancomunen sus esfuerzos para identificar las cuestiones de importancia para el sector, incluido el desarrollo de las cualificaciones y la determinación de las necesidades en materia de recursos humanos, con miras a compartir la responsabilidad que les incumbe abordar con ánimo de colaboración.
17. El sector del comercio en general y el del comercio minorista en particular constituyen un importante punto de acceso al mercado laboral para las mujeres, que en muchos países representan el grueso de los trabajadores. La introducción de tecnologías que suponen un ahorro de mano de obra siempre ha afectado más a las mujeres que a los hombres en el sector del comercio, en particular porque la consiguiente reorganización del trabajo puede afectar a funciones laborales en las que el número de mujeres es elevado. Es manifiesta la necesidad de emprender iniciativas para que las trabajadoras del sector minorista también puedan beneficiarse de las oportunidades de readaptación profesional encaminadas a apoyar los programas empresariales o sectoriales establecidos al objeto de adaptarse a la introducción de la nueva tecnología. Los interlocutores sociales en el sector del comercio, al igual que la mayoría de las autoridades públicas, son cada vez más conscientes de la necesidad de mejorar las perspectivas profesionales de las mujeres en todos los niveles del sector, teniendo en cuenta en particular que éste depende de las trabajadoras para asegurar la flexibilidad necesaria en los sistemas de comercio minorista que cuentan con poco personal.

Diálogo social y relaciones laborales armoniosas en aras de un crecimiento de la productividad y mejores condiciones de empleo a largo plazo

18. El diálogo social incluye todo tipo de intercambio de información, consulta, negociación y negociación colectiva entre representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores — también entre los interlocutores sociales como tales — sobre cuestiones de

interés común. El diálogo social puede entablarse a escala de la empresa, nacional, sectorial o incluso internacional.

19. Se reconoce actualmente que el diálogo social es un mecanismo crucial para promover y sostener soluciones eficaces con las que hacer frente a los desafíos de orden social y laboral vinculados con la gestión del cambio.
20. A los gobiernos, con la asistencia de los interlocutores sociales, les incumbe asegurar y apoyar la existencia de un marco jurídico e institucional que aliente un diálogo social efectivo. Las partes deberían desplegar esfuerzos para promover el diálogo social, intercambiar información y negociar de buena fe.
21. En la historia de la OIT el diálogo social sobre la tecnología vinculada con el cambio en el sector del comercio es de larga data. Las conclusiones de la Reunión tripartita que abordó la productividad y el empleo en el comercio y las oficinas reconocieron y destacaron que la formación y la readaptación profesionales eran indispensables en un marco de cambio estructural y tecnológico para satisfacer tanto las necesidades de la dirección como las de los trabajadores³. Las conclusiones de dicha Reunión señalaban además que en un marco de competencia creciente y de cambios a un ritmo acelerado — resultantes de la globalización y de los cambios estructurales y tecnológicos — el aumento de la productividad era una necesidad y no simplemente una elección, y que la salud de las empresas, el crecimiento económico, la seguridad laboral y la creación de empleo no podían sostenerse sin un incremento simultáneo de la productividad. Se recomendaba en dichas conclusiones, entre otras cosas, que el aumento de la productividad se consiguiera a través de la información, la participación de los trabajadores, su consulta en caso necesario y la negociación colectiva con las organizaciones de los trabajadores — cuando existan, mejores prácticas de gestión, el recurso a la nueva tecnología apropiada, inversiones acertadas en desarrollo de los recursos humanos y la organización de una formación pertinente. Estas conclusiones hoy en día siguen siendo plenamente válidas.
22. Las conclusiones del Seminario tripartito regional de la OIT sobre el diálogo social acerca de los cambios estructurales y tecnológicos en el comercio minorista asiático⁴, celebrado en Bangkok (Tailandia), en noviembre-diciembre de 2005, son igualmente válidas como modelo de diálogo social que podría adaptarse a diferentes regiones y países. En estas conclusiones se abordó la necesidad de promover un enfoque positivo de las cualificaciones y la formación; el mantenimiento de unas relaciones armoniosas entre la dirección y los trabajadores y la competitividad empresarial en el contexto del cambio tecnológico; la necesidad de informar oportunamente y consultar a los interlocutores sociales sobre dicho cambio; el papel fundamental del diálogo social en este proceso, y el papel de las autoridades públicas en lo que respecta a asegurar unas relaciones laborales armoniosas en el proceso del cambio tecnológico y estructural. Hubo acuerdo unánime acerca de que la aplicación de tecnologías avanzadas, tanto en la cadena de distribución como en las redes de tiendas, ayuda a los minoristas a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de los servicios al consumidor, lo cual permite que el sector del comercio minorista sea más competitivo y, al mismo tiempo, más capaz de ofrecer buenos empleos y oportunidades de carrera a un gran número de trabajadores con diferentes niveles de educación, formación y cualificaciones. Se instó a los gobiernos, y a las

³ OIT: Informe final, Reunión tripartita sobre la productividad y el empleo en el comercio y las oficinas, Ginebra, 19-25 de octubre de 1994, documento GB.262/STM.

⁴ Conclusiones del Seminario tripartito regional de la OIT sobre el diálogo social acerca de los cambios estructurales y tecnológicos en el comercio minorista asiático, Bangkok, noviembre-diciembre de 2005.

organizaciones de empleadores y de trabajadores a que recurran al diálogo social para asegurar la empleabilidad de los trabajadores a través de una mejora de sus cualificaciones, del aprendizaje permanente y de políticas activas de mercado de trabajo para apoyar la adaptación a la introducción de las nuevas tecnologías. En las conclusiones se pidió, entre otras cosas, que hubiera posibilidades de readaptación accesibles para todos y que éstas se ajustaran a las necesidades del mercado de trabajo.

23. Los gobiernos y las organizaciones de los empleadores y de los trabajadores coinciden en que, en el contexto del cambio tecnológico, el diálogo social sectorial debería abarcar lo siguiente: las necesidades de las empresas en materia de tecnología y sus efectos en el empleo; medidas para hacer frente a sus efectos en el empleo; las cualificaciones y la formación orientada a la empleabilidad; el mantenimiento de unas relaciones armoniosas entre la dirección y los trabajadores, y asuntos relativos al respeto de su vida privada. Asimismo, cabe señalar que si bien la tecnología muchas veces ayuda a reducir el esfuerzo físico puede aumentar el estrés mental. Por lo tanto, el programa de diálogo social debería abordar los aspectos relativos a la salud y la seguridad en el trabajo relacionados con el creciente uso de las nuevas tecnologías en el sector del comercio minorista.
24. Es importante disipar la inseguridad de los trabajadores en lo que respecta a la introducción de las tecnologías avanzadas en el sector del comercio minorista. A este respecto, los empleadores y sus organizaciones deberían iniciar un diálogo de amplio alcance con los trabajadores y sus representantes sobre la naturaleza del cambio previsto y sus probables consecuencias, antes de que éste se produzca. Los gobiernos y los interlocutores sociales deberían examinar conjuntamente las estrategias de readaptación profesional y de formación permanente que podrían adoptarse para minimizar la pérdida de puestos de trabajo. En los casos en que no pueda impartirse formación, todos los esfuerzos desplegados deberían encaminarse a velar por el establecimiento de mecanismos que eviten la pérdida de ingresos en la medida de lo posible, mediante políticas activas de mercado de trabajo.
25. Toda utilización de las tecnologías avanzadas para vigilar y supervisar el lugar de trabajo debería realizarse con arreglo a lo dispuesto en el Repertorio de recomendaciones prácticas sobre protección de datos personales de los trabajadores, de la OIT ⁵.

Acción futura de la OIT

26. La Reunión pidió a la OIT que realice estudios más detallados sobre *a)* las consecuencias de la introducción de las nuevas tecnologías en el comercio minorista, en particular respecto de las normas relativas a la identificación por radiofrecuencia, para las empresas y los trabajadores en los países en desarrollo proveedores, *b)* los efectos de las nuevas tecnologías en las perspectivas de empleo de las mujeres, los trabajadores jóvenes, los trabajadores mayores, los trabajadores migrantes, los trabajadores discapacitados y las minorías en un determinado número de países. Esta labor debería llevarse a cabo con los mandantes tripartitos en los sectores que corresponda.
27. La OIT también debería ayudar a los gobiernos y a los interlocutores sociales a elaborar instrumentos adaptados a sus situaciones específicas para apoyar el diálogo social sobre el cambio tecnológico. Dichos instrumentos podrían incluir ejemplos de buenas prácticas en otros Estados Miembros.

⁵ *Protección de datos personales de los trabajadores*. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Ginebra, OIT, 1997.

-
- 28.** Haciendo particular referencia a los países en desarrollo, la OIT debería colaborar estrechamente con las organizaciones de empleadores y de trabajadores en el plano local, con miras a:
- i) identificar sus circunstancias particulares y examinar los posibles modos de mitigar los efectos adversos potenciales de la introducción de las tecnologías avanzadas;
 - ii) facilitar el diálogo y la consulta con las PYME y los representantes de los trabajadores, reconociendo el papel fundamental que desempeñan las PYME en la oferta de empleo y de trabajo decente, y
 - iii) estudiar las oportunidades que puede brindar el continuo desarrollo de la tecnología en el sector del comercio minorista.
- 29.** El diálogo social internacional entablado en el marco de la OIT es muy valioso para los interlocutores sociales y en algunos casos ha conducido a la conclusión de acuerdos marco internacionales a escala de la empresa. El pequeño foro tripartito aprobado por unanimidad en una resolución adoptada en la Reunión tripartita de la OIT sobre las repercusiones de la mundialización y de la reestructuración del comercio en la esfera de los recursos humanos continúa siendo válido y debería actualizarse y mantenerse.
- 30.** La OIT debería promover activamente todas las formas de diálogo social, incluida la negociación colectiva, según proceda. La OIT debería apoyar las iniciativas emprendidas por sus mandantes con miras a elaborar enfoques innovadores con respecto al diálogo social.
- 31.** Los resultados de estudios anteriores y las conclusiones elaboradas en las reuniones de la OIT sobre este tema deberían difundirse ampliamente.
- 32.** La OIT, en el marco de la innovación tecnológica, debería promover la aplicación de los principios y derechos consagrados en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998) así como los contenidos en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, en su forma enmendada en 2000.

Parte 2

Otros asuntos

Ponencia sobre la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) y el código electrónico de producto (EPC)

El Presidente presentó al orador invitado, Sr. Philip Myers, Director de la Mesa redonda sobre comercio minorista europeo, con base en Bruselas y miembro del Comité Directivo sobre Política Pública de EPCglobal.

El Sr. Myers explicó que la Mesa redonda sobre comercio minorista europeo (*European Retail Round Table, ERRT*) era un foro de índole política destinado a examinar las cuestiones económicas y sociales más importantes que se plantean en el ámbito europeo y en el que participaban las principales empresas de comercio minorista europeas. Junto con Eurocomercio representaba a las empresas de comercio minorista en Bruselas.

La RFID era una tecnología de vanguardia que requería tiempo y un gran despliegue de esfuerzos antes de que pudiera convertirse en una realidad. Para contribuir a este proceso EPCglobal impulsaba la elaboración de normas multisectoriales — orientadas al usuario — relativas a un código electrónico de producto (EPC, según su sigla en inglés). En su calidad de organización abierta a las organizaciones de todo el mundo activas en los ámbitos del comercio minorista, la logística, la atención de la salud o la actividad aeroespacial, estaba particularmente habilitada para promover la elaboración de una norma uniforme. Las cuestiones relacionadas con la política pública revestían gran importancia para EPCglobal porque allí se entendía que se trataba de una norma destinada a todas las partes interesadas.

Sólo una norma global de tipo abierto podría asegurar la interoperabilidad y la libre elección de los proveedores de tecnología, con el consiguiente ahorro que ello representaba y con la garantía de que los primeros en invertir en su adopción no se encontrarían luego con una tecnología que muy pronto podría quedar obsoleta. Unas normas uniformes también contribuían a reducir los costos de integración y de puesta en práctica, y facilitaban la colaboración entre los socios comerciales.

El EPC permitía a las empresas identificar productos específicos, no solamente productos genéricos. En el marco de una red mundial de utilización del EPC será posible seguir el rastro de un producto específico. La tecnología utilizada actualmente no lo permite; los productores no pueden saber a ciencia cierta en qué lugar se encuentran sus productos en un momento determinado una vez que éstos ingresaron en la cadena de suministro. Desafortunadamente ello induce a recurrir a ciertas técnicas al objeto de paliar los contratiempos, entre ellas, efectuar pedidos en exceso, técnica que suele ser corriente. Entre otros de los beneficios que aporta la red se cuenta una reducción al mínimo de las pérdidas y una mejor gestión de los productos susceptibles de devolución (gracias al etiquetado de las paletas).

La visibilidad de la cadena de suministro es uno de los aspectos que interesan a los consumidores, los comerciantes minoristas y los productores en la medida en que permite que la oferta se ajuste convenientemente a la demanda (mediante sistemas de pedido automático); que las cadenas de suministro operen con mayor rapidez; que las etiquetas EPC puedan utilizarse como comprobante de compra; que la entrega de productos pueda comprobarse electrónicamente, y que se reduzca la piratería. Un seguimiento más preciso de la trayectoria de los productos facilitaría además el proceso de inventario.

Una mayor visibilidad mediante la utilización del EPC puede también conllevar mejoras ajenas a la cadena de suministro en relación con: la seguridad de los alimentos (pruebas de procedencia); seguridad del producto, en particular respecto de una garantía de

la autenticidad del mismo, o una mayor seguridad para el paciente. A este respecto cabe mencionar que el sistema ha resultado tan atractivo que la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos, FDA, de los Estados Unidos ya exigía a las empresas que garantizaran el historial de los medicamentos, proceso muy difícil de conseguir con sistemas basados en códigos de barras o en un sustrato de papel.

El EPC se probó en tiempo real con la introducción de una nueva maquinilla de afeitar. Razones de orden comercial habían impulsado a su productor a asegurar que dicho producto, de elevado precio, se encontraría disponible para los consumidores en un momento determinado (después dársele publicidad en el programa televisivo Super Bowl). Los resultados fueron muy alentadores ya que el lapso transcurrido hasta la puesta del producto a disposición de los clientes, que normalmente era de un mes, se redujo a tres días. Entre otros ejemplos cabía citar la utilización con éxito de esta tecnología por una gran empresa de comercio minorista que decidió equipar con ella a 12 tiendas y que había registrado un ahorro considerable en la confección de los inventarios y reducido el lapso de reposición de los productos, ejemplos del Departamento de Defensa de los Estados Unidos o el seguimiento de las valijas en los aeropuertos. En el curso de estas pruebas sólo en contadas ocasiones los clientes percibían de primera mano los códigos inscritos en las etiquetas de los productos puesto que no la llevaba cada producto sino las unidades de mayor tamaño tales como jabas y paletas. Muy pocos productos llevaban etiquetas individuales, entre otros, los trajes masculinos o los DVD.

Como respuesta a la pregunta de un miembro empleador de Sudáfrica, el Sr. Myers dijo que el EPC aún no se había generalizado plenamente y que se encontraba en etapa de prueba. Varias cuestiones referentes a la tecnología propiamente dicha, a sus aspectos jurídicos y a la aceptación por el consumidor necesitaban aún dilucidarse. Estaba seguro de que un día se introduciría el EPC, en un plazo que oscilaba entre cinco y 15 años.

Un miembro trabajador de la Argentina, teniendo en cuenta la ubicuidad de las empresas multinacionales, quiso saber cuál era la probabilidad de que la tecnología en cuestión — actualmente en período de prueba en ciertos países — se transfiriera a otros países y cuáles serían los plazos. Los factores culturales tenían peso y podrían presentarse problemas si los consumidores estimaban que dicha tecnología era inaceptable o entraba en conflicto con sus sistemas de valores.

El Sr. Myers respondió que las empresas utilizarían dicha tecnología en los diferentes países siempre que tuviera sentido desde un punto de vista comercial. Entre las condiciones que determinaban su introducción cabía señalar la voluntad de los consumidores de aceptarla, así como la posibilidad de modificar sustancialmente la configuración de toda la cadena de suministro. Tal como lo había demostrado la desgraciada idea de una gran empresa europea de introducir unilateralmente los alimentos genéticamente modificados, todas las partes interesadas necesitaban ser consultadas.

Con respecto a la estrategia de EPglobal para introducir esta tecnología, el Sr. Myers dijo que una introducción gradual parecía ser el enfoque más adecuado. La adopción gradual dependería de una propuesta de valor. A este respecto cabría distinguir tres categorías de productos, a saber: productos con elevada capacidad para generar valor, o sea, susceptibles de generar beneficios de inmediato — productos a los que el código electrónico incrementa su ventaja; productos que requieren ser sometidos a prueba, o sea, que tienen alguna capacidad para generar valor, pero que están sujetos a riesgos — productos con código electrónico que requieren ser probados, y productos con mínima capacidad para generar beneficios a corto plazo y que exigen estudios más prolongados — productos en los que código electrónico implica riesgos.

El orador señaló que EPCglobal se comprometía a destacar las consideraciones de interés público en lo que respecta al desarrollo de la nueva tecnología. Como la aceptación

de esta última era una cuestión clave para la aplicación de los sistemas de EPC, era fundamental asegurarse de que los que decidían las políticas comprendieran todas las cuestiones que estaban en juego al introducirse una tecnología. En EPCglobal, el Comité Directivo sobre Política Pública era el órgano interlocutor en los debates sobre política.

Entre las principales cuestiones de política pública figuraban los efectos de la innovación tecnológica en la fuerza de trabajo. El orador destacó que los principales motores económicos de la introducción de estas tecnologías era una mayor visibilidad de la cadena de suministro y una reducción de los costos. Los sistemas EPC no se introducían con la finalidad de reducir el empleo. Se preveían sin embargo efectos en el empleo en un lapso de diez a 15 años, una vez que el EPC se hubiera generalizado. A largo plazo, cabía esperar que la introducción del EPC se tradujera, para el personal, en una disminución del número de tareas repetitivas tales como el recuento de las existencias en las diferentes etapas de la cadena de suministro. A corto plazo esta tecnología fomentaría una reasignación de tareas y un desplazamiento del personal hacia tareas de «mayor valor añadido», orientadas hacia el servicio. A mediano plazo y a largo plazo la RFID se traduciría en una mayor eficiencia del personal en las empresas, lo que a su vez daría impulso al crecimiento económico. Una economía próspera crearía más puestos de trabajo y mejores niveles generales de empleo.

Puesto que la tecnología requeriría nuevas calificaciones por parte del personal, el desarrollo de los recursos humanos revestía la mayor importancia. Los empleadores necesitaban estar seguros de poder contar con un personal calificado, capaz de utilizar la nueva tecnología y de sentirse cómodo al ejecutar las nuevas tareas. Los gobiernos debían abordar la cuestión de las nuevas calificaciones requeridas por la nueva tecnología y comprometerse a mejorar las calificaciones generales de orden numérico y verbal, así como las que exigían las tecnologías de la información y la comunicación. Una mejor educación básica revestía una importancia particular para las PYME, las cuales no podían ofrecer formación en la misma medida en que lo hacían las grandes empresas. A los gobiernos les incumbía también proporcionar unos marcos normativos adecuados. La tecnología en cuestión planteaba una serie de interrogantes en materia de política pública tales como la protección de los datos y los efectos en el medio ambiente. En caso de resultar necesaria una revisión de la legislación, cabía señalar que la nueva legislación debía ser equilibrada y no imponer restricciones indebidas a la contribución potencial de los sistemas de EPC para la economía en su conjunto.

La inquietud suscitada por una eventual intrusión en la vida privada de las personas, posible mediante esta tecnología, era exagerada. Aunque el orador admitió que, tal como ocurría con cualquier otra tecnología, era posible el abuso, aclaró también que en el código electrónico del producto no figuraba ningún dato personal. En caso de que se añadieran datos personales correspondería hacer cumplir la amplia normativa existente relativa a la protección de estos datos. Lo anterior entrañaría la necesidad de informar explícitamente al consumidor que las etiquetas contienen información que le concierne, que se pida explícitamente su consentimiento por escrito y que se le permita acceder a ese tipo de datos. En la medida en que estas exigencias introducirían retrasos en el paso por caja era muy probable que las empresas desistieran de incluir datos personales.

En lo que respecta a la salud, el orador señaló que la RFID utilizaba la misma tecnología que la telefonía móvil, pero con niveles de potencia mucho menores. Las recomendaciones de la OMS a este respecto se basaban en las normas de seguridad elaboradas por la Comisión Internacional para la protección contra las radiaciones no ionizantes (ICNIRP, según su sigla en inglés). Todos los dispositivos de lectura de la RFID debían respetar dichas normas, muy estrictas si se considera que se elaboraron a partir de la configuración de escenarios bastante pesimistas. Cabía señalar a este respecto que se seguían realizando estudios sobre la acción de los campos electromagnéticos.

Otro ámbito en el que le cabía un papel a la política pública era la protección del medio ambiente. Actualmente entre los metales utilizados para confeccionar las etiquetas figuraba el cobre. Era probable que un incremento de las aplicaciones del EPC, pese a una mayor reutilización de las etiquetas, exigiera esfuerzos en materia de la gestión de los desechos. En vista de ello se estaban tomando medidas para que los efectos en el medio ambiente fueran mínimos. Cabía señalar que el mismo EPC podría utilizarse para mejorar los sistemas de reciclado. Las etiquetas podrían comunicar con otros sistemas de clasificación de productos, permitiendo con ello distinguir automáticamente entre diferentes grupos de productos.

Contestando a una pregunta del miembro trabajador de España, el Sr. Myers reconoció que el principal desafío que tenían ante sí se relacionaba con la gama de frecuencias que podría utilizarse para la comunicación entre una etiqueta y un dispositivo de lectura. No era fácil encontrar frecuencias disponibles, ya que la asignación de las mismas cambiaba en función de los países. Lo anterior ponía límites a la utilización de la RFID puesto que ésta exigía contar con dispositivos capaces de «escuchar» (en otras palabras, determinar si una misma frecuencia no era utilizada por otras entidades) antes de dar inicio a una comunicación entre etiquetas. Las restricciones particulares de los dispositivos de lectura del tipo «escuche antes de hablar» eran importantes ya que sólo un número limitado de dispositivos podía utilizarse en un lugar determinado. Las conversaciones en curso con los que decidían en materia de políticas revestían particular importancia en lo que respecta a la liberación de las frecuencias.

El representante gubernamental del Reino Unido estuvo de acuerdo con el Sr. Myers en el sentido de que la preocupación por la protección de los datos personales era exagerada. Una vez fuera de la tienda, el código inscrito en las etiquetas que llevaba el producto (por ejemplo un traje) ya no se leería más puesto que la frecuencia utilizada era de corto alcance. Otras tecnologías mucho más invasoras tales como los circuitos cerrados de televisión (CCTV) habían terminado siendo aceptadas por el público. Las preocupaciones relativas a los efectos de la utilización de la RFID en la salud tampoco eran pertinentes en vista del destino de esa tecnología. Sólo deberían considerarse en caso de que las personas tuviesen que llevar puesta una etiqueta (por ejemplo, para ingresar en un espectáculo o en un club nocturno). Al igual que los posibles efectos nocivos de la tecnología para el medio ambiente, por el momento la cuestión no parecía pertinente.

El representante gubernamental de Burkina Faso lamentó que la Reunión no hubiese examinado los efectos posibles de los componentes de las etiquetas de RFID en el medio ambiente o en la salud de las personas. Teniendo en cuenta que el ojo humano no podía percibir las radiaciones no ionizantes era imposible que las personas evaluaran los peligros (aunque existiesen) asociados con la utilización de la RFID y que a este respecto se necesitaba contar con más información.

El miembro trabajador de la Argentina destacó las inquietudes de su Grupo respecto de los efectos de esta tecnología en la salud de las personas y en el medio ambiente. ¿Cuáles eran las consecuencias en términos de seguridad y salud para los trabajadores que operaban los dispositivos de lectura o manipulaban los productos?

El orador invitado dijo estar de acuerdo con lo expresado por el representante gubernamental del Reino Unido. A su parecer, ningún supermercado tendría interés en «espíar» a sus clientes porque ello era ilegal. Aunque la distancia necesaria para la comunicación entre las etiquetas y los dispositivos de lectura era variable, cabía considerar que las etiquetas sólo llevarían números de identificación. Dichos números no eran evidentes en sí mismos en caso de que terceros quisieran identificar los productos etiquetados; para ello se necesitaba tener acceso a la base de datos que contenía dicha información. Actualmente las etiquetas sobre la ropa se quitaban en el momento del paso por caja y se reutilizaban. En el futuro, si se utilizaran las etiquetas con EPC en los

artículos de vestimenta se proporcionarían instrucciones sobre el modo de quitar las etiquetas o de desactivar las etiquetas que estuviesen cosidas en la ropa.

En respuesta a las declaraciones del miembro trabajador y del representante gubernamental de Burkina Faso, el orador invitado explicó que se estaban realizando estudios para determinar si la exposición a bajos niveles de radiación — como los asociados con el etiquetado de RFID — podía inducir cambios en la estructura del ADN de los productos, en vista de que en los Estados Unidos algunos medicamentos ya se estaban etiquetando con este sistema. Era importante saber que las etiquetas eran elementos pasivos, o sea, no emitían ondas sonoras si no estaban en comunicación con un dispositivo de lectura. La comunicación entre la etiqueta y el dispositivo de lectura no duraba más que una fracción de milésimo de segundo. No obstante, se estudiaban sus efectos en la seguridad y la salud en el trabajo.

El representante gubernamental de la Federación de Rusia se preguntaba si el elevado número de personas empleadas en su supermercado local, Moscú (comparado con el personal presente en supermercados comparables en Suiza o en Norteamérica) se reduciría cuando se introdujera la tecnología de la RFID y si el personal de gestión recibiría la formación requerida.

El miembro trabajador de España señaló que los principales aspectos técnicos que debían tenerse en cuenta para introducir con éxito la tecnología de RFID eran las limitaciones impuestas por las radiofrecuencias y por el costo de las etiquetas. No obstante, no eran los únicos aspectos que cabía considerar. Cada innovación tecnológica despertaba reticencias y éstas no deberían tildarse de cuentos de horror, carentes de sustancia. Por el contrario, era preciso abordarlas y tenerlas debidamente en cuenta. En vista de ello era importante que desde ahora se proporcionara información y se adoptaran y aplicaran medidas de autorregulación, tales como los códigos de conducta.

El Sr. Myers recordó a los participantes que la aplicación de la tecnología de la RFID requeriría entre cinco y 15 años y repitió sus anteriores palabras relativas a las tendencias en el empleo a corto, a mediano y a largo plazo. La cuestión del número de efectivos empleados en una tienda era un tema relacionado más bien con las técnicas de gestión o con la legislación laboral. En particular, las normas laborales que aumentaban el costo del factor trabajo se traducían en unos bajos niveles de empleo. En esta etapa, el personal de dirección solía desconocer los beneficios que podrían aportar los sistemas de EPC y de RFID. Una vez que pudieran utilizarse estos sistemas en la vida real el personal directivo reaccionaría adquiriendo la formación necesaria. El precio de algunas etiquetas ya era inferior a los 10 centavos. Hasta hace poco el precio se había considerado como la «barrera mágica» que impediría adoptar los mencionados sistemas. Sin embargo, la generalización del uso del etiquetado con EPC requería que los precios bajasen mucho más, dada la cantidad de etiquetas que se necesitarían. El orador estuvo de acuerdo con la evaluación hecha por el miembro trabajador y señaló que era fundamental que todas las partes interesadas estuvieran convencidas de que la nueva tecnología era algo positivo para el comercio y que era razonable contar con una política pública al respecto.

La Secretaria General de la Reunión dio las gracias al Sr. Myers por su ponencia pero dejó claro que lo dicho respecto de la legislación laboral en el sentido de que su aplicación se traduciría necesariamente en una disminución del empleo era una simplificación exagerada y por ello insostenible. La legislación laboral era tan sólo uno de los factores que explicaban las fluctuaciones del mercado laboral, el comportamiento de éste era complejo y por lo tanto la cuestión debía considerarse con cautela. Era importante que todas las partes interesadas estuvieran conscientes de los efectos de la introducción de la nueva tecnología para que se forjaran una opinión de conjunto sobre de la situación. Teniendo en cuenta el potencial, demostrado, que encerraba la tecnología en cuestión cabía esperar que se utilizara siempre de buena fe.

Discursos de clausura

El portavoz de los empleadores dio las gracias a la Presidenta y a los Vicepresidentes por el arduo esfuerzo desplegado. Destacó en particular la apertura de miras y el espíritu práctico que había caracterizado la actuación del Grupo de los Trabajadores, lo cual había redundado en que el ejercicio fuera placentero y rindiera frutos. Dio las gracias también a los representantes gubernamentales los cuales prestaron una cuidadosa atención a los argumentos de los interlocutores sociales y los tuvieron en cuenta, incluso en los casos en que no compartían plenamente algunas de sus posturas.

El portavoz de los trabajadores dio también las gracias a la Presidenta y a los Vicepresidentes. Los debates habían permitido dar respuestas a varias interrogantes. El Sr. Blakely, a cargo de la difícil tarea de presidir el Grupo de Trabajo sobre las conclusiones, había conseguido evitar que los participantes se alejaran del tema central en el curso de sus intervenciones. Los empleadores, por su parte, habían demostrado una preocupación genuina por la suerte de los trabajadores y tuvieron en cuenta los argumentos de sus representantes en la Reunión. El diálogo social así entablado había permitido abordar con éxito las cuestiones emergentes.

El representante gubernamental del Ecuador, en nombre del Grupo Gubernamental, agradeció a su Grupo por haberlo elegido como su representante, lo que consideraba un honor personal y para su país. Dio las gracias a los representantes gubernamentales por la paciencia y el apoyo prestados. Señaló con satisfacción que la participación de dicho Grupo en las actividades de la Organización era cada vez mayor. Dio asimismo las gracias a los portavoces de los Grupos por su apertura de miras y por su voluntad de tener en cuenta los argumentos de su Grupo.

La Secretaria General de la Reunión dijo que la actitud adoptada por todos los participantes le producía una gran satisfacción. Dicha actitud había tenido como resultado que se hubiera instaurado un diálogo social en el que había predominado el respeto mutuo. Lo anterior era tanto más importante cuanto que los temas abordados se referían a tendencias incipientes. Al contrario de lo ocurrido en la reunión celebrada con ocasión de la terminación del Acuerdo Multifibras, la presente Reunión había debatido tendencias que se perfilarían mejor en el futuro. Esta perspectiva de futuro, reflejo de una actitud previsor, permitiría a los tres interlocutores sociales prepararse para asumir sus papeles respectivos en su oportunidad. Los gobiernos necesitaban aplicar políticas de empleo dinámicas y facilitar el diálogo entre los interlocutores sociales; los empleadores y los trabajadores, por su parte, necesitaban entablar un diálogo social transparente y continuo a fin de discutir acerca de las consecuencias posibles para las empresas y para los trabajadores de la introducción de las nuevas tecnologías. A este respecto, las conclusiones de la Reunión podrían resultar de gran utilidad.

La Presidenta dio las gracias a todos los participantes por los esfuerzos desplegados y por su activa participación en las deliberaciones. Estas últimas habían reafirmado la importancia y la utilidad del diálogo social a la hora de negociar cualquier cuestión atinente al trabajo y al empleo que pueda presentarse entre empleadores y trabajadores. En el marco de los profundos cambios que experimentaba el sector del comercio minorista, era muy alentador observar el amplio apoyo que recibía el diálogo social para conseguir resultados equilibrados desde un punto de vista económico y laboral. Las conclusiones adoptadas serían de gran utilidad para la OIT y le permitirían a sus mandantes tripartitos hacer frente anticipadamente a los profundos cambios previstos. Presentaría las conclusiones de esta Reunión para su consideración por la Comisión de Reuniones Sectoriales y Técnicas del Consejo de Administración, a fin de garantizar a los mandantes de la OIT que ésta hará cuanto esté a su alcance por ponerlas en práctica.

Cuestionario de evaluación

Después de terminar la Reunión se distribuyó por correo electrónico un cuestionario solicitando las opiniones de los participantes sobre varios aspectos de la misma. En el cuadro siguiente, se muestra el número absoluto de personas que respondieron, las cuales asignaron su puntuación a cada tema, la puntuación media ponderada en cada asunto evaluado y algunas estadísticas sobre la participación.

1. ¿Cómo valora la Reunión en lo referente a los puntos siguientes?

	5 Notable	4 Buena	3 Satis- factoria	2 Deficiente	1 Insatis- factoria	Promedio
Elección del punto incluido en el orden del día (temas abordados)	7	3				4,70
Puntos propuestos para la discusión	3	7				4,30
Calidad de la discusión	3	7				4,30
Beneficio potencial para el sector	3	4	3			4,00
Conclusiones	3	7				4,30
Presentación sobre RFID	2	1	1	1		3,80
Posibilidad de crear redes	2	2	4			3,75

2. ¿Cómo valora la calidad del informe en los siguientes aspectos?

	Notable	Buena	Satis- factoria	Deficiente	Insatis- factoria	Promedio
Calidad de análisis	5	5				4,50
Objetividad	5	4	1			4,40
Amplitud temática	2	6	2			4,00
Presentación y legibilidad	4	5	1			4,30
Volumen y pertinencia de la información	2	5	3			3,90

3. ¿Qué opina del tiempo dedicado al debate?

	Demasiado	Suficiente	Escaso
Discusión del informe		9	1
Estudio de caso y presentación		7	3
Grupos	2	6	2
Grupo de Trabajo sobre las conclusiones		4	3

4. ¿Cómo valora los aspectos prácticos y administrativos (secretaría, servicios de documentación, traducción, interpretación)?

5 Notable	4 Buenos	3 Satisfactorios	2 Deficientes	1 Insatisfactorios	Promedio
3	7				4,30

5. Número de respuestas

Gobierno	Empleador	Trabajador	Observador	Total	% de respuestas
5	1	3	1	10	13,16

6. Participantes en la Reunión

Gobierno	Empleador	Trabajador	Consejeros técnicos	Observadores	Total
25	15	13	12	11	76

7. Delegados/Consejeros técnicos

	Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Promedio
Delegados	25	15	13	53
Consejeros técnicos	12	0	0	12

8. Participación femenina

	Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Promedio	% de mujeres
Delegados	8	4	5	17	32
Consejeros técnicos	6				50

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Representative of the Governing Body
of the International Labour Office

Représentant du Conseil d'administration
du Bureau international du Travail

Representante del Consejo de Administración
de la Oficina Internacional del Trabajo

Ms. Perlita Velasco, Commissioner, Department of Labor and Employment, National Labor Relations
Commission, Quezon City, Philippines

Members representing Governments
Membres représentant les gouvernements
Miembros representantes de los gobiernos

ALGERIA ALGÉRIE ARGELIA

M. Samir Hanouti, Sous-directeur, Direction des études et des systèmes d'informations, ministère du Travail et de
la Sécurité sociale, Alger

BELGIUM BELGIQUE BÉLGICA

M^{me} Béatrice Mollet, Attachée, Direction générale – relations collectives de travail, Service public fédéral emploi,
travail et concertation sociale, Bruxelles

BURKINA FASO

M. Moussa B. Nebie, Chargé d'affaires a.i., Mission permanente du Burkina Faso à Genève
Adviser/ Conseillère technique/Consejera técnica

M^{me} Elise Balima, Attachée d'ambassade, Mission permanente du Burkina Faso à Genève

CANADA CANADÁ

Mr. John Blakely, Executive Director, Policy and Skills Development, Ministry of Labour and Citizen Services,
Government of British Columbia, Victoria, British Columbia

CHILE CHILI

Sr. Sebastián Farías Inostroza, Asesor, Relaciones Internacionales, Ministro del Trabajo y Previsión Social,
Santiago

CHINA CHINE

Ms. Lu Xiaoping, Counsellor, Permanent Mission of China in Geneva

COLOMBIA COLOMBIE

Sra. Luz Stella Arango de Buitrago, Ministra Consejera, Misión Permanente de Colombia en Ginebra

ECUADOR EQUATEUR

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Jorge Thullen, Asesor, Ministerio de Trabajo y Empleo, Genthod

FRANCE FRANCIA

M. Thierry Mahler, Chef du Bureau de la politique sociale, ministère des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions libérales, Paris

GABON GABÓN

M^{me} Anasthasie Essola Assoumou, Inspectrice principale du travail, Inspectrice chargée des ports et rades, Libreville

GREECE GRÈCE GRECIA

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Despina Pantazidou, Official, Directorate of Working Terms, Ministry of Employment and Social Protection, Athens

GUATEMALA

Sra. Ingrid Martínez, Primera Secretaria, Misión Permanente de Guatemala en Ginebra

GUINEA GUINÉE

M. Sidi Yaya Toure, Chef de division emploi et statistique du travail, ministère de l'Emploi et de la Fonction publique, Conakry

INDONESIA INDONÉSIE

Ms. Isnarti Hasan, Deputy Director of Volunteer Development, Directorate of Employment and Expansion System Development, Ministry of Manpower and Transmigration, South Jakarta

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr. Masahiko Hayashi, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Kayo Rokumoto, Deputy Director, International Affairs Division, Minister's Secretariat, Ministry of Health, Labour and Welfare, Tokyo

**LIBYAN ARAB JAMAHIRIYA JAMAHIRIYA ARABE LIBYENNE
JAMAHIRIYA ARABE LIBIA**

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Khaled Mohamed Al Jamal, Head of the Department of International Organizations, General Authority for the Labour Force and Training

Ms. Ibtisam Saaite, Third Secretary, Permanent Mission of the Libyan Arab Jamahiriya in Geneva

LUXEMBOURG LUXEMBURGO

M. Gary Tunsch, Département droit du travail et relations professionnelles, ministère du Travail et de l'Emploi, Luxembourg

MADAGASCAR

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M. Jean-Michel Rasolonjatovo, Premier conseiller, Mission permanente de Madagascar à Genève

M^{me} Nelly Rakotobe, Magistrat à la Cour Suprême, Palais de justice, Antananarivo

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr. Wan Zulkfli Bin Wan Setapa, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva

MAURITIUS MAURICE MAURICIO

Mr. Umesh Kumar Sookmanee, Second Secretary, Permanent Mission of Mauritius in Geneva

PORTUGAL

M. José Sousa Fialho, Conseiller, Mission permanente du Portugal à Genève

QATAR

Mr. Mohammed Saad Al-Marrikhi, Head of International Relations Section, Ministry of Civil Service Affairs and Housing, Doha

Advisers/ Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Radi S. Al-Ajami, Senior Social Researcher, the Planning Council, Doha

Mr. Abdalhadi S. Al-Mari, Economic Researcher, the Planning Council, Doha

ROMANIA ROUMANIE RUMANIA

M^{me} Elena Ispas, Experte, Directorat des politiques d'emploi, ministère du Travail, Solidarité sociale et Famille, Bucarest

**RUSSIAN FEDERATION FÉDÉRATION DE RUSSIE
FEDERACIÓN DE RUSIA**

Mr. Konstantin Todradze, Expert, Working Conditions, Department of International Cooperation and Public Relations, Ministry of Health and Social Development, Moscow

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Mr. Thembinkosi Mkalipi, Senior Executive Manager Labour Relations, Ministry of Labour, Pretoria

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Francisco Arnau Navarro, Consejero de Trabajo y Asuntos Sociales, Misión Permanente de España en Ginebra

**UNITED ARAB EMIRATES EMIRATS ARABES UNIS
EMIRATOS ARABES UNIDOS**

Mr. Hamud Naji Hizam, Permanent Mission of the United Arab Emirates in Geneva

UNITED KINGDOM ROYAUME-UNI REINO UNIDO

Mr. Saeed Khan, Sector Policy Advisor, Department of Trade and Industry, London

UNITED REPUBLIC OF TANZANIA RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE
REPÚBLICA UNIDA DE TANZANÍA

Mr. Edris Mavura, Deputy Permanent Secretary, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms. Rose Teemba, Labour Commissioner, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

Mr. Gideon K. Ngoi, Assistant Director, Labour Market Information, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

Mr. Baraka H. Luvanda, Second Secretary, Permanent Mission of Tanzania in Geneva

BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA
RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Sr. Carlos E. Flores T., Agregado Laboral, Misión Permanente de Venezuela en Ginebra

Members representing the Employers
Membres représentant les employeurs
Miembros representantes de los empleadores

M. Issa Balde, Directeur général, Société commerciale de distribution et de services, SICODIS SARL, Conakry, Guinée

Ms. Stankica Beric, Member, Croatian Employers' Organization, Zagreb, Croatia

Mr. Ramez Bou Nader, General Manager/Board Member, Association of Lebanese Industrialists, Nader Distilleries Company, SIN EL FIL, Liban

Mr. Martin de Gannes, General Manager, Human Resources, Scotiabank Trinidad and Tobago Ltd., Port-of-Spain, Trinidad and Tobago

Mr. Rouben Halajian, Attorney, Personal and Soziales Internationale Personalpolitik, METRO AG, Düsseldorf, Germany

Mr. Hobby M. Kaputa, Director Human Resources, Bank of Zambia, Lusaka, Zambia

Mr. Willem Kruger, Manager HR, Technical Spoornet, Business Unity South Africa (BUSA) Braamfontein, Johannesburg, South Africa

Ms. Zodwa Mabuza, Chief Executive Officer, Federation of Swaziland Employers and Chamber of Commerce, Mbabane, Swaziland

Mr. Patrick McKendry, Executive Director, National Retail Association, Fortitude Valley, Australia

Ms. Vera Mulacova, Member of Board, South Bohemia Chamber, Ceske Budejovice, Czech Republic

Mr. Andrew William Pairman, CEO, Anbell Group, Kingston, Jamaica

Mr. Jürgen Pfister, Head of Corporate HR Management, Metro AG, Düsseldorf, Germany

M^{me} Christiane Quinio, Secrétaire générale, Confédération patronale gabonaise (CPG), Libreville, Gabon

Mr. Kiyoshi Tamai, Deputy General Manager, Personnel Division, Takashimaya Co. Ltd., Japan Business Federation, Tokyo, Japan

Mr. Peter Woolford, Vice-President, Policy Development and Research, Retail Council of Canada, Toronto, Canada

Members representing the Workers
Membres représentant les travailleurs
Miembros representantes de los trabajadores

- Ms. Liisa Aro, Servicefacket PAM, Helsinki, Finland
- Sr. Ruben Cortina, Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, Buenos Aires, Argentina
- Mr. John Douglas, the Union of Retail, Bar and Administrative Workers, Dublin, Ireland
- Sr. John Fernandes, International Department, Secretariado Profissional do Setor Comércio e Similares, SEPROSCOS, São Paulo, Brasil
- Ms. Regine Franz, Manageress/Secretary, Bildungswerk der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) im Lande Hessen e.V., Kassel, Germany
- Mr. Hyoung-Geun Kim, President, Korean Federation of Private Service Workers' Unions, Seoul, Republic of Korea
- Ms. Ana Knezevic, Commercial Trade Union of Croatia, Zagreb, Croatia
- Mr. Hitoshi Kobayashi, Director, Policy Department, Japan Federation of Service and Distributive Workers' Union, Tokyo, Japan
- Sr. Fernando Medina Gómez, Acción Sindical Internacional, Federación Estatal de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO., Madrid, España
- M. Rafaël Nedzynski, Secrétaire général, Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et allumettes et des services (FGTA-FO), Paris, France
- Ms. Patricia Nyman, South African Commercial Catering and Allied Workers, Union, Braamfontein, Johannesburg, South Africa
- M^{me} Daniela Rondinelli, International Officer, Federazione Italiana Sindacati, Addetti Servizi, Commerciali Affini e del Turismo, Roma, Italia
- Mr. Alan W. Spaulding, Director of Global Strategies, United Food and Commercial Workers, Washington, United States

**Representatives of the United Nations, specialized agencies
and other official international organizations**

**Représentants des Nations Unies, des institutions spécialisées
et d'autres organisations internationales officielles**

**Representantes de las Naciones Unidas, de los organismos especializados
y de otras organizaciones internacionales oficiales**

African Union

Union africaine

- Ms. Bhavanisha Naidoo, Social Affairs First Secretary, Permanent Delegation, Geneva

Representatives of non-governmental international organizations

Représentants d'organisations internationales non gouvernementales

Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

EuroCommerce (EC)

- Ms. Ilaria Savoini, Manager Social Affairs, Brussels, Belgium

International Confederation of Free Trade Unions

Confédération internationale des syndicats libres (CISL)

Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres

Ms. Raquel Gonzalez, Assistant Director, Geneva Office, Geneva

International Federation of University Women (IFUW)

Fédération internationale des femmes diplômées des universités

Federación Internacional de Mujeres Universitarias

Ms. Conchita Poncini, Troinex/Geneva

International Organization of Employers

Organisation internationale des employeurs (OIE)

Organización Internacional de Empleadores (OIE)

M. Jean Dejardin, Conseiller, Cointrin/Genève

Union Network International (UNI)

Mr. Philip J. Jennings, General Secretary, Nyon

Mr. Jan Furstenborg, Head of Commerce, Global Union, Nyon

Ms. Jay Jung-Sik Choi, UNI-APRO Korea Desk, c/o Korean Financial Industry Union, Seoul, Republic of Korea

Ms. Hanae Nakano, UI Zensen, Tokyo, Japan

Mr. Yoichi Chigami, Ui Zensen, UNI-APRO Tokyo Office, Tokyo, Japan

Ms. Saeko Honda, Assistant Director, International Affairs, Japan Federation of Service and Distributive Workers' Union, Tokyo, Japan