

# MESA DE DIÁLOGO TRIPARTITO SECTOR COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO

## PROPUESTA DE HOJA DE RUTA SOBRE LA RECONVERSIÓN DE LA EMPRESA Y EL TRABAJO EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN



- Durante el año 2018 se iniciaron encuentros y conversaciones formales e informales entre la Cámara Nacional de Comercio, CNC; la Central Unitaria de Trabajadores, CUT, a través de su Secretaría de Comercio; y la Subsecretaría del Trabajo[1].
- Este proceso de diálogo ha sido acompañado técnicamente por la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina, en concordancia con su misión de contribuir a la promoción de las oportunidades para que mujeres y hombres consigan un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Asimismo, la OIT ha iluminado este diálogo tripartito a partir de las conclusiones del Informe de la Comisión Mundial sobre el futuro del trabajo, entregado en el mes de enero de 2019, que ha sido foco principal del Centenario de la organización.
- El contexto de dicho diálogo es una preocupación compartida en torno al rápido proceso de transformación tecnológica que se observa en el mundo, que se ha llamado era de la digitalización o revolución 4.0, y los efectos que ya muestra y seguirá teniendo en la empresa y el empleo, en particular, en el sector del comercio, servicios y turismo.
- Algunas de sus manifestaciones son la pérdida de puestos de trabajo y la creación de otros (dos tercios de los puestos de trabajo de los países en desarrollo podrían ser automatizados. Banco Mundial, 2016), la automatización de actividades (se estima que alrededor del 60 por ciento de todos los puestos de trabajo tienen al menos un 30 por ciento de actividades que pueden ser automatizadas. McKinsey Global Institute, 2017), cambios en los patrones de consumo de los clientes (el comercio electrónico creció a tasas sobre el 35% anual, mientras el presencial no crece. CNC, 2019).

[1] Los primeros dos encuentros formales fueron bipartitos (CNC y CUT) y se realizaron el 19 de enero y 22 de mayo 2018, respectivamente.

- Según datos del INE, del total de personas ocupadas del país (más de 8 millones), más de 1,5 millones de personas se desempeñan en el sector comercio, lo que lo transforma en el sector con mayor nivel de empleo a nivel nacional (18% de los ocupados trabajan en este sector). A su vez, este sector es uno de los mayores empleadores de mujeres (cerca de un 50% de sus trabajadores son mujeres), jóvenes (24% de sus trabajadores son menores de 30 años), adultos mayores (17% de sus trabajadores son mayores de 60 años) e inmigrantes. Por lo tanto, los efectos en el empleo del proceso de automatización y digitalización en este sector tendrán un fuerte impacto social en la vida de miles de personas y familias de nuestro país.
- Esto conlleva una enorme responsabilidad para los actores de generar espacios de diálogo que permitan construir una visión común sobre el escenario de cambio que vive el mundo laboral y buscar estrategias que aminoren sus efectos negativos en los trabajadores y trabajadoras y sus familias.
- En estas conversaciones, han surgido conceptos como “transformación”, “reconversión laboral”, “diálogo social”; “capacitación”, “certificación de competencias”, “nuevas competencias y perfiles laborales” como ideas matrices que expresan los desafíos principales que es necesario enfrentar.
- La expresión concreta de este proceso fue la constitución de una **MESA DE DIÁLOGO TRIPARTITA EN TORNO A LA RECONVERSIÓN DE LA EMPRESA Y EL TRABAJO EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN, EN EL SECTOR COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO**.
- En el marco del trabajo de la mesa se han desarrollado 4 Encuentros de Diálogo Tripartito a nivel nacional, cuyos objetivos han sido:
  - Lograr una **VISIÓN y CONCIENCIA COMPARTIDA** sobre cómo se está manifestando la automatización y digitalización en el sector del comercio, servicios y turismo, cuáles son sus características principales y qué efectos ya está teniendo o se prevé tendrá en el empleo en cada una de las regiones.
  - Visualizar la importancia de **HACER JUNTOS ESTA TRANSICIÓN** a través del diálogo y la colaboración.
  - Identificar **ACCIONES CONCRETAS** que se pueden implementar, desde el rol de cada uno de los actores, para abordar este escenario de cambio, maximizando sus impactos positivos.
- Los cuatro Encuentros se realizaron en las regiones **Metropolitana** (Santiago, 12 de septiembre 2018); **Tarapacá** (Iquique, 15 de marzo 2019); **Los Lagos** (Puerto Montt, 22 de marzo 2019) y de **Valparaíso** (Valparaíso, 29 de marzo 2019)

- Se contó con un total de 169 participantes, representantes de 36 empresas y 24 organizaciones públicas y privadas (60 en total):
  - Cámara Nacional de Comercio y Cámaras Regionales de Comercio Iquique, Puerto Montt y Valparaíso.
  - CUT Nacional y CUT Provinciales de Iquique, Puerto Montt, Chiloé y Valparaíso
  - Subsecretaría del Trabajo
  - Seremis del Trabajo Región de Tarapacá, Los Lagos y Valparaíso.
  - Dirección del Trabajo de Tarapacá, Los Lagos y Valparaíso
  - Direcciones Regionales de Sence de Tarapacá, Los Lagos y Valparaíso
  - Instituto de Seguridad Laboral (ISL)
  - Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)
  - OIT
  - Inacap
  - Universidad Finis Terra
  - Municipalidad de Puerto Montt , Parlamentario y Concejal Puerto Montt
  - Dirigentes sindicales y/o ejecutivos de: Lider Walmart, Jumbo, Cencosud, Falabella, Ripley, Tottus, Sodimac, Almacenes París, Unilever, Acuenta, Unimarc, Johnson, Zara Inditex, Corona, Chilquinta, Esval, Puerto Ventana, TPS, Casino Dreams, Mall Plaza, Zofri, Hotel Cavanha, Restaurant Puerto Chino, Agro Llanquihue, Dimarsa, Inia, Anpromop, Maderas Orellana, Hippocampus, ZEAL, Aspillaga y Hornauer, Demaría, Bogarín, Xurros Café, Southern Nature, y Cosemar.
  
- El proceso de diálogo entre los participantes se realizó a través de una metodología de trabajo participativa que facilitó una reflexión horizontal entre los asistentes, enfocada en tres preguntas sobre el tema de la automatización y digitalización y sus efectos en el mundo del trabajo, a partir de las visiones de cada uno de los actores del Tripartismo, sin forzar el consenso.
  
- Las tres preguntas trabajadas fueron las siguientes:
  - 1) ¿Cómo se está manifestando el proceso de automatización y cuáles son sus efectos sobre el empleo?
  - 2) ¿Cómo se debería enfrentar este proceso para orientarlo positivamente?
  - 3) Qué rol y acciones concretas le cabe en este proceso a cada uno de los actores del diálogo social (empleadores, trabajadores y gobierno)?
  
- Como actividad complementaria al trabajo de la Mesa Tripartita, se realizaron **4 Talleres o Reuniones con un total de 56 dirigentes sindicales** en el marco del trabajo de la Secretaría de Comercio de la CUT, con el apoyo de la OIT (Santiago (18/12), Iquique (14/03), Puerto Montt (21/03) y Valparaíso (28/03)). El objetivo de dichos encuentros fue reflexionar con los dirigentes sobre la situación general del sector en el contexto de la digitalización, conocer sus preocupaciones y expectativas, identificar líneas de acción que pueden impulsarse desde la Secretaría de Comercio y alinear criterios y expectativas respecto de la participación en las actividades de la Mesa Tripartita constituida con la CNC y el Ministerio del Trabajo.

## 2. HOJA DE RUTA TRIPARTITA PARA ABORDAR EL PROCESO DE RECONVERSIÓN DE LA EMPRESA Y EL TRABAJO EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO.

El propósito de la Hoja de Ruta es potenciar los efectos positivos y minimizar los negativos, que el proceso de automatización y digitalización puede tener sobre el empleo, cautelando el trabajo decente y la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y la competitividad de las empresas, a través de la acción coordinada y el diálogo social entre los actores sociales tripartitos (empleadores, trabajadores y gobierno).

A continuación, se describen los principales acuerdos del diálogo social entre los actores participantes, en tres ámbitos:

2.1. La mirada común sobre el diagnóstico del proceso de automatización y sus efectos sobre el empleo.

2.2. Elementos principales que deben estar presentes en una hoja de ruta común para enfrentar positivamente el proceso de automatización y digitalización; y

2.3. Propuesta de acciones concretas para cada uno de los actores del del diálogo social.



## 2.1. LA MIRADA COMÚN SOBRE EL DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN Y SUS EFECTOS SOBRE EL EMPLEO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES

Se observa un amplio consenso en los participantes de los tres sectores (trabajadores, empleadores y gobierno) y regiones, respecto de cuáles son las principales características del proceso de automatización y digitalización y los efectos que ya está teniendo sobre el empleo o se proyecta puede tener en el futuro.

- Se le describe como un proceso de cambio rápido, inevitable e invasivo que se expresa en la automatización y robotización de procesos clave de cara a los clientes y otros de soporte o administrativo, todos los cuales han empezado a reemplazar trabajadores en sus funciones tradicionales. Algunas manifestaciones de este proceso son las cajas de autoatención, el aumento del comercio electrónico (nacional e internacional), la aparición de nuevas plataformas de servicio, y la disminución de ventas en las tiendas físicas.
- Los trabajadores tienen incertidumbre e inseguridad por la pérdida de empleos formales que no se reemplazan, que ya se está observando y se prevé aumentará hacia el futuro, a raíz del remplazo de trabajadores por la automatización de funciones y actividades y la prevalencia del comercio electrónico por sobre el presencial.
- Las empresas, por su parte, están sometidas a una exigente competencia entre ellas por el avance tecnológico y la necesidad de satisfacer al consumidor y sus necesidades y, en algunas, existe temor frente a este proceso.
- Preocupa, en particular, el impacto que la tecnología tendrá en las empresas de menor tamaño, en tanto no logren incorporarla oportunamente y no puedan competir en este nuevo escenario, lo que puede implicar que algunas desaparezcan. Se observa que el pequeño comercio está ingresando gradualmente al mundo electrónico.
- Se le caracteriza como un proceso que trae efectos positivos en productividad, calidad, reducción de tiempos, optimización de procesos, nuevos empleos, innovación y nuevas oportunidades. Se agiliza la venta hacia los clientes y hay una mayor facilidad de acceso a bienes y servicios. La tecnología mejora el bienestar y la calidad de vida de las personas, y amplía el tiempo para destinar a la vida personal y familiar y a la recreación al reducir los tiempos destinados al consumo.
- En términos de consecuencias negativas en las condiciones laborales, la preocupación mayoritaria son los efectos en la pérdida de empleos formales y el aumento de la cesantía, que podría afectar en este sector principalmente a las personas de baja calificación y adultos mayores, que estarían menos preparados para reconvertirse hacia los nuevos empleos y competencias.



- También se destaca la necesidad de una política desde el Estado que, de manera sistemática, promueva los espacios de diálogo social tripartito para reflexionar y acordar estrategias que permitan enfrentar el proceso de transformación del mundo del trabajo con la colaboración y participación de todos.
- Respecto de la articulación entre el mundo del trabajo y el de la educación, se requiere de una estrategia que aborde las brechas de competencias en los jóvenes que les dificultan sus opciones de ingresar, mantenerse y desarrollarse en el mundo laboral. Asimismo, la falta de valoración social de las carreras técnico-profesionales inhibe a los jóvenes a elegirlos, siendo que existe un amplio déficit en este ámbito a nivel país. Falta un diálogo sistemático entre las empresas y las instituciones educativas que resta pertinencia a la oferta formativa.
- Necesidad de estudios que señalen cuáles son las competencias laborales que se requiere desarrollar, cuáles son los puestos de trabajo que se crearán y desaparecerán, qué impacto se prevé en el empleo, qué empresas se verán más afectadas, qué medidas preventivas se tomarán para minimizar sus efectos negativos en el empleo, entre otras.
- Ausencia de una efectiva coordinación entre las instituciones públicas vinculadas a los temas laborales (ministerios del trabajo, educación y economía y sus servicios relacionados) le resta fuerza y eficacia a las políticas y programas que podrían contribuir a enfrentar el proceso de transformación tecnológica.

## 2.2. ELEMENTOS PRINCIPALES QUE DEBEN ESTAR PRESENTES EN UNA HOJA DE RUTA COMÚN PARA ENFRENTAR POSITIVAMENTE EL PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Se establecen **SEIS ELEMENTOS PRINCIPALES** que deben formar parte de una Hoja de Ruta común para abordar el proceso de automatización y digitalización cautelando una transición justa con trabajo decente y, al mismo tiempo, cuidando la competitividad de las empresas:

- **PONER EL FOCO EN LAS PERSONAS, CUIDAR EL EMPLEO Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS.** Se requiere poner a las personas al centro de las decisiones que se tomen en el proceso de transformación, cuidando su bienestar y el de sus familias y cautelando condiciones de dignidad y trabajo decente. El riesgo de no hacerlo es generar un problema social con altas tasas de cesantía, aumento de la informalidad y vulnerabilidad social. Al mismo tiempo, es importante cautelar el desarrollo de las empresas y su competitividad.
- **DIÁLOGO SOCIAL TRIPARTITO:** Se requiere diálogo y comunicación efectiva entre gobierno, empleadores y trabajadores para enfrentar este proceso con la voluntad de todos los actores, a nivel nacional y en cada una de las empresas, anticipándose a los cambios y buscando acuerdos entre trabajadores y empresarios. Requiere como condición entregar la información necesaria a los trabajadores y generar instancias de participación dentro de la empresa.
- **CAPACITACIÓN, RECONVERSIÓN LABORAL Y FORMACIÓN PERMANENTE:** Se requiere implementar planes y oportunidades de capacitación y reconversión para las personas que verán afectados sus actuales puestos de trabajo de manera de disminuir los efectos negativos de este proceso y entregarles las herramientas necesarias para asumir las nuevas funciones y tareas que les serán encomendadas, o para emprender.
- **INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:** Informar a los trabajadores sobre los procesos de automatización de manera oportuna y hacerlos parte de la solución; Confianza y transparencia al interior de la empresa. Dar a conocer los beneficios de la transformación digital. Generar estudios e investigaciones que permitan conocer cuáles serán las competencias que se requerirán y los puestos de trabajo que desaparecerán y los que se crearán.
- **FORTALECIMIENTO SINDICAL:** Fortalecer los sindicatos e incentivar a los trabajadores a que sean parte de los sindicatos para así tener mayor representación y fuerza. Inclusión de este tema en la negociación colectiva. Promover el trabajo de los comités bipartitos de capacitación en las empresas.

- **NUEVAS REGULACIONES Y MARCOS NORMATIVOS PARA LAS NUEVAS MODALIDADES DE TRABAJO, CAUTELANDO DERECHOS LABORALES Y DISMINUYENDO LA INFORMALIDAD.** Nuevas disposiciones legales que permitan regular nuevas formas de trabajo cautelando los derechos laborales y sin precarizar el empleo. Nuevos sistemas remuneratorios frente a las nuevas formas de trabajo. Regular la situación de los trabajadores de las plataformas informáticas. Fomentar el trabajo y la actividad formal dado que la informalidad es una competencia desleal tanto para trabajadores como empresarios y genera situaciones de pobreza y vulnerabilidad.

### **2.3. PROPUESTA DE ACCIONES CONCRETAS PARA CADA UNO DE LOS ACTORES DEL DEL DIÁLOGO SOCIAL.**

Se identifican las siguientes acciones para cada uno de los actores del diálogo social que pueden favorecer que el proceso de automatización y digitalización tenga efectos positivos sobre el empleo y se minimicen los riesgos identificados.

#### **SINDICATOS Y TRABAJADORES:**

1. Fortalecer a los sindicatos, avanzar en mayor unidad y organizaciones más amplias, fuertes y representativas con mayor capacidad de interlocución.
2. Sin renunciar a la acción sindical clásica, abrir la negociación colectiva a nuevos temas como la automatización y digitalización y sus efectos en el empleo y establecer condiciones para una adecuada transición, capacitación y reconversión.
3. Instalar espacios de diálogo con las empresas para buscar acuerdos en torno al proceso de automatización y transformación a través de los mecanismos existentes. Ser actores del proceso de cambio al interior de las empresas. Esto requiere contar con mejor y más información y tener propuestas al respecto. Cuidar las buenas relaciones y flexibilizar sus posturas. Garantizar el respeto a los derechos de los trabajadores, al mismo tiempo que sus deberes.
4. Visualizar este momento de transformación como una oportunidad de crecimiento y no como una amenaza. Tener una actitud abierta al cambio y a las nuevas formas de trabajo y la colaboración. Enfocarse en los temas de fondo: ¿Dónde estarán los focos del empleo del presente y del futuro?, ¿cuántos y dónde van a crearse?, ¿qué calidad van a tener?, ¿qué debemos hacer con la fuerza de trabajo que se verá afectada con este cambio para evitar que se afecte su calidad de vida? ¿Cómo preparar a los trabajadores para una transición justa?



5. Demandar al Estado políticas de formación y financiamiento apropiadas para los trabajadores. Dar mayor valor a la capacitación, tener disposición a capacitarse y exigir mecanismos apropiados para acceder a ésta (dentro y fuera de la jornada laboral). Evaluar la calidad y efectividad de la capacitación recibida. Reactivar los comités bipartitos de capacitación como instancias de conversación estratégica sobre la capacitación de los trabajadores. En la negociación colectiva, establecer la obligatoriedad de planes de capacitación específicos orientados a la reconversión.

6. Abordar la temática de los trabajadores que se desempeñan en las plataformas informáticas. Abrirse a nuevas formas de representación de estos trabajadores a través de formas innovadoras, cautelando condiciones laborales apropiadas. Que no se reproduzcan nuevas formas de desprotección.

## **EMPLEADORES:**

1. Abrirse al diálogo social en la empresa con los trabajadores y organizaciones representativas. Escuchar sus demandas. Generar espacios de confianza y apoyo con sus trabajadores y proyectos colaborativos de rediseño organizacional.

2. Realizar estudios que permitan conocer cuáles serán los puestos de trabajo que desaparecerán, cuáles se crearán, y qué competencias laborales se requerirán de los trabajadores.

3. Entregar información clara y oportuna a los trabajadores y sindicatos sobre el proceso de automatización y sus efectos, que reduzca la incertidumbre y efectos negativos y permita su participación y aporte en el proceso. No actuar de manera unilateral y sin preparación previa y planificación.

4. Capacitar a los trabajadores de manera anticipada para mejorar su capacidad de enfrentar los cambios tecnológicos sin perder sus empleos. Facilitar las condiciones y oportunidades de acceso a ésta. Aumentar la inversión en capacitación.
5. Implementar planes efectivos y oportunos de reconversión laboral. Aumentar las oportunidades para el crecimiento laboral de sus trabajadores. Valorar sus capacidades. Cuidar y proteger a los trabajadores.
6. Tener visión de largo plazo para adelantarse a las necesidades de los clientes y adaptar las empresas hacia las necesidades del futuro. Enfrentar sin temor el mundo tecnológico y digital. Invertir para modernizar su negocio e innovar. Apoyar a las Pymes. Asociarse con otros.
7. Potenciar el aporte de las nuevas tecnologías para avanzar desde un modelo de desarrollo basado en la explotación de recursos naturales a otro de mayor valor agregado en la sociedad del conocimiento.

## **GOBIERNO:**

1. Impulsar instancias de diálogo con empresarios y trabajadores que permitan abordar la temática de la transformación, preparar y adelantarse a las condiciones para este cambio, mirando las realidades de cada sector. Promover mesas nacionales y regionales de diálogo social tripartita que sean representativas.
2. Promover una reforma rápida y efectiva al sistema de capacitación laboral y de certificación de competencias laborales, a través de SENCE y CHILEVALORA, orientando ambas instituciones a la preparación y reconversión de los trabajadores para los nuevos desafíos del mundo laboral y acorde a las realidades regionales. Enfocar los esfuerzos hacia una formación a lo largo de la vida que evolucione según las necesidades del entorno. Contar con instancias e indicadores que regulen y midan la calidad de la capacitación y certificación que se entrega.
3. Impulsar rápida y oportunamente programas y acciones de capacitación y certificación de competencias de los trabajadores y trabajadoras que están viendo afectadas sus fuentes laborales en el sector comercio, servicios y turismo, de la mano de los actores sociales tripartitos.
4. Cumplir con su rol de fiscalización, con espíritu de mejora y colaboración, garantizando los derechos de los y las trabajadores. Nuevas regulaciones y marcos normativos para las nuevas modalidades de trabajo, cautelando los derechos laborales y sin precarizar el empleo. Nuevos sistemas remuneratorios frente a las nuevas formas de trabajo. Abordar la situación de los trabajadores de las nuevas plataformas informáticas. Fomentar el trabajo formal y reducir la informalidad.



5. Impulsar el desarrollo de estudios que permitan conocer cuáles son las competencias laborales que se requiere desarrollar, cuáles son los puestos de trabajo que se crearán y desaparecerán, qué impacto se prevé en el empleo, qué empresas se verán más afectadas, qué medidas preventivas se tomarán para minimizar sus efectos negativos en el empleo, entre otras.

6. Contar con una estrategia que permita avanzar en la articulación del mundo del trabajo y el de la educación, mejorando la pertinencia de la oferta formativa respecto de las necesidades de las empresas de cara a los desafíos del futuro, facilitando las trayectorias formativas y laborales de las personas a lo largo de la vida.

7. Abordar la situación de los jóvenes que no estudian ni trabajan, o bien no tienen la suficiente preparación para ingresar, mantenerse y desarrollarse en el mundo laboral. Favorecer el interés de los jóvenes y el reconocimiento social de la formación técnico profesional.

8. Mejorar la coordinación entre las instituciones públicas vinculadas a los temas laborales (ministerios del trabajo, educación y economía y sus servicios relacionados) de modo de mejorar la eficacia de las políticas y programas que pueden contribuir a enfrentar el proceso de transformación tecnológica y sus efectos en el empleo.

9. Garantizar una protección integral, transversal y efectiva a los trabajadores y trabajadoras. Preocuparse de la seguridad social, especialmente de los que se verán más afectados, aquellos de menor calificación y adultos mayores. Asegurar un salario digno dado que habrá menos empleo.

# 3. EN CONCLUSIÓN



El proceso de diálogo permitió lograr una visión y conciencia compartida sobre la situación de cambio tecnológico inminente que enfrenta el sector y sus efectos actuales y futuros en el empleo y las formas tradicionales de efectuar el trabajo.

Existió un amplio acuerdo tanto en la caracterización del proceso como también de los principales desafíos que implica. Ningún actor por sí solo puede hacer frente a este proceso de transformación. Se requiere del aporte de todos: Gobierno, Trabajadores y Empleadores.

Se valida el diálogo social tripartito como un camino eficaz y recomendable para acordar una estrategia que permita potenciar los efectos positivos y minimizar los negativos, que este proceso de transformación pudiera traer en el empleo, cautelando el trabajo decente, la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y competitividad de las empresas.