



Reunión técnica sobre la digitalización en el sector minorista como motor de la recuperación económica y el trabajo decente

Ginebra, 25-29 de septiembre de 2023

► Conclusiones

La Reunión técnica sobre la digitalización en el sector minorista como motor de la recuperación económica y el trabajo decente,

Habiéndose reunido en Ginebra del 25 al 29 de septiembre de 2023,

Adopta las siguientes conclusiones ¹:

Oportunidades y retos relativos al trabajo decente en el sector minorista en el contexto de la digitalización, y motores interrelacionados del cambio y de una recuperación de la COVID-19 centrada en las personas

1. El sector minorista es un sector diverso compuesto por comerciantes individuales, tiendas tradicionales y vendedores en línea, microempresas, pequeñas y medianas empresas (mipymes), así como por grandes empresas, tanto de ámbito multinacional como nacional, e incluye servicios de almacenamiento y transporte. Desempeña un papel primordial en la mayoría de las economías, pero las desigualdades dentro de los países y entre ellos pueden tener un impacto considerable en su dinámica y su contribución al crecimiento económico. Este sector brinda oportunidades de trabajo decente y es un punto de acceso al mercado de trabajo para muchos trabajadores, especialmente las mujeres y los jóvenes. Durante la pandemia de COVID-19, el sector minorista fue vital a la hora de crear oportunidades para aumentar los ingresos, la productividad y el empleo a medida que se incrementaba la demanda de servicios en línea. Los trabajadores también prestaron servicios esenciales al público durante la pandemia de COVID-19.
2. La digitalización en el sector minorista tiene el potencial de impulsar la recuperación económica y de promover el trabajo decente. También puede promover la transición hacia la formalidad y reducir la informalidad, de una manera que refuerce y fortalezca los sistemas de protección social para los trabajadores. Puede proporcionar un mayor acceso para que las mipymes lleguen a los mercados y para que los minoristas tradicionales conecten sus

¹ De conformidad con los procedimientos establecidos, estas conclusiones se someterán al Consejo de Administración de la OIT en su 350.ª reunión (marzo de 2024) para su consideración.

operaciones físicas con las digitales, creando así empleo tanto para los trabajadores calificados como los poco calificados; también puede facilitar que las mipymes colaboren con empresas más grandes, aumentando así sus posibilidades de desarrollo empresarial. La digitalización en el sector puede aumentar la productividad, fomentar la inclusividad y catalizar la sostenibilidad ambiental a través de una gestión más eficiente de la producción y la distribución. No obstante, persisten lagunas en la comprensión de la manera en que el rápido crecimiento del comercio minorista en línea afecta a una transición justa hacia economías ambientalmente sostenibles.

3. La digitalización en el sector minorista puede aumentar la flexibilidad y mejorar la conciliación de la vida profesional y la vida privada a través del trabajo a distancia y de horarios de trabajo flexibles. La digitalización puede promover una mayor seguridad y salud en el trabajo sobre la base de la prevención y reducción de tareas extenuantes y peligrosas. Al mismo tiempo, dicha flexibilidad también puede conducir a horarios de trabajo imprevisibles e inestables.
4. Los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, incluidos los riesgos para la salud mental y psicosocial, también pueden haber aumentado a raíz de la aparición de nuevas tecnologías y nuevos modelos de negocio y, en algunos casos, de la intensificación del trabajo.
5. En ocasiones, la falta de marcos de políticas, legislativos y reglamentarios eficaces y de cumplimiento efectivo, en parte debido al carácter transfronterizo de las actividades minoristas digitales, así como a las nuevas formas de organización del trabajo, producción y modelos de negocio, ha puesto de manifiesto las lagunas existentes en relación con las condiciones de trabajo. Los nuevos desafíos vinculados con el trabajo decente están relacionados con el tiempo de trabajo, la aplicación efectiva de los salarios mínimos y la cobertura de la protección social.
6. La digitalización en el sector minorista también ha dado lugar a un aumento de distintas modalidades de trabajo, lo que puede dificultar el ejercicio del derecho a la libertad sindical y de asociación y a la negociación colectiva, así como la prestación de una protección social adecuada.
7. La existencia de informalidad en el sector, sobre todo en las economías en desarrollo, plantea desafíos específicos para garantizar la aplicación de la legislación laboral y la prestación de una protección social universal, integral, adecuada y sostenible. Sin embargo, la digitalización puede contribuir a la transición de la economía informal a la economía formal, así como a la sostenibilidad de las empresas.
8. Si bien la digitalización ha creado nuevas oportunidades de empleo, también ha creado inadecuación y escasez de competencias, así como transiciones laborales y, en algunos casos, la pérdida de empleos, inclusive en las empresas tradicionales con puntos de venta físicos. La inadecuación de las competencias puede ser un obstáculo para que los trabajadores se incorporen al mercado de trabajo y conserven sus empleos, y para el desarrollo y el crecimiento de las empresas, y puede conducir a la informalización del trabajo, en particular en los países en desarrollo y en los empleos poco calificados. Muchas personas siguen sin tener acceso a internet y persisten brechas digitales considerables entre los países y dentro de ellos, que también afectan a las personas en situación de vulnerabilidad. El nuevo entorno digital del sector minorista requiere alfabetización digital, aptitudes interpersonales y competencias en tecnologías de la información y las comunicaciones.
9. Por último, la introducción y el uso de tecnologías en el sector minorista pueden desempeñar un papel crucial en la recopilación de datos a fin de comprender mejor los comportamientos y las preferencias de los consumidores, perfeccionar las actividades empresariales, y mejorar la salud y seguridad en el trabajo. Sin embargo, existen retos relacionados con los datos

personales, la privacidad, la ciberseguridad, la propiedad intelectual, y la automatización y las decisiones automatizadas conexas.

Aprovechamiento pleno del potencial de empleo del sector minorista a través de una digitalización que contribuya a un desarrollo sostenible centrado en las personas y a un futuro decente del trabajo

- 10.** La plena realización del potencial de creación de empleo en el sector minorista requiere políticas integrales y basadas en datos empíricos que tengan en cuenta la especificidad del sector y el contexto local, incluida la diversidad y la desigualdad entre los países y regiones, así como las circunstancias de las empresas, a fin de abordar las causas fundamentales de los retos relacionados con el trabajo decente en el contexto de la digitalización, además de la brecha digital existente, garantizando una distribución equitativa de los beneficios para todos.
- 11.** Se necesitan marcos de políticas, legislativos y reglamentarios adecuados para promover un entorno propicio para las empresas sostenibles, la creación de empleo y los derechos de los trabajadores, lo que, a su vez, contribuye a mejorar las condiciones de trabajo en el sector minorista; fomentar las inversiones en infraestructura digital y alfabetización digital, incluido el uso de pagos digitales; e impulsar el desarrollo de competencias y el aprendizaje permanente, y la adquisición de competencias, la recualificación y el perfeccionamiento de las competencias de un modo inclusivo y con perspectiva de género, en particular para las mujeres, los jóvenes, las personas de edad, las personas con discapacidad y las personas en situación de vulnerabilidad.
- 12.** El diálogo social desempeña un papel esencial para facilitar una transición justa a un sector minorista digitalizado, así como a la hora de abordar las oportunidades actuales y futuras en relación con los costos asociados a la inadecuación y la escasez de competencias en el sector.
- 13.** El diálogo social efectivo en todas sus formas, incluida la negociación colectiva, es importante para aprovechar el pleno potencial del progreso tecnológico y el aumento de la productividad, lograr el trabajo decente y una transición justa, y garantizar la dignidad, la realización personal, la equidad y la distribución equitativa de los beneficios para todos.
- 14.** Deberían formularse medidas para que la flexibilidad, facilitada por la transformación digital, aumente efectivamente la productividad, promueva oportunidades de trabajo decente para todos, fomente estrategias que respeten los límites del tiempo de trabajo y las horas extraordinarias, proteja a los trabajadores contra los nuevos riesgos en materia de seguridad y salud, y facilite la conciliación de la vida profesional y la vida privada, habida cuenta del elevado porcentaje de mujeres que trabajan en el sector minorista.
- 15.** La formulación y aplicación de reglamentaciones que creen un entorno empresarial propicio para apoyar a las empresas sostenibles debería constituir una parte fundamental de las políticas destinadas a promover el trabajo decente en el sector y a preparar mejor a las empresas, incluidas las mipymes, para una futura digitalización del trabajo. Esto abarca políticas que aumenten la resiliencia empresarial y la inversión, así como una reglamentación empresarial simplificada y regímenes fiscales que reduzcan al mínimo los procesos burocráticos y fomenten la formalización. Los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores deberían promover la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, de la OIT.
- 16.** La promoción del trabajo decente en el sector minorista también requiere inversiones adecuadas en infraestructura digital a fin de cerrar la brecha digital entre los países y dentro de ellos, inclusive entre las zonas urbanas y las zonas rurales.

Recomendaciones para la acción futura de la Organización Internacional del Trabajo y sus Miembros

17. Los Gobiernos tienen el deber de adoptar, aplicar y hacer cumplir de manera efectiva la legislación nacional, y de garantizar que los principios y derechos fundamentales en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998 y modificada en 2022, así como los convenios internacionales del trabajo ratificados, se apliquen a todos los trabajadores del sector minorista, teniendo en cuenta las obligaciones de los Estados Miembros en virtud de la Constitución de la OIT.
18. Los Gobiernos deberían:
 - a) fortalecer, elaborar y armonizar marcos reglamentarios a nivel nacional, garantizar la coherencia de las políticas y contemplar la posibilidad de definir claramente las condiciones aplicadas para determinar la existencia de una relación de trabajo y para combatir las relaciones de trabajo encubiertas;
 - b) garantizar el acceso de los trabajadores del sector minorista a una protección social adecuada, integral y sostenible;
 - c) asegurar unos salarios mínimos adecuados, establecidos por ley o negociados;
 - d) elaborar marcos de protección laboral y promover su fortalecimiento en consonancia con las normas internacionales del trabajo, a fin de garantizar una protección adecuada para todos los trabajadores;
 - e) garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable y unas condiciones de trabajo adecuadas; diseñar y aplicar políticas y estrategias para limitar las horas de trabajo y las horas extraordinarias y preservar la conciliación de la vida profesional y la vida privada en el sector, inclusive a través de la promoción de modalidades de trabajo flexible y de medidas de protección para que los trabajadores puedan desconectarse, de conformidad con la reglamentación nacional y por acuerdo entre las partes;
 - f) crear un entorno empresarial propicio en el sector minorista a fin de promover el crecimiento de la productividad, y empleos decentes y sostenibles, y aprovechar el potencial de la digitalización para facilitar la transición a la formalidad y garantizar una protección adecuada para todos los trabajadores, y
 - g) invertir en el suministro de infraestructura de banda ancha para mejorar el acceso asequible a internet y la conectividad, particularmente en las zonas marginadas de los países en desarrollo, a fin de reducir la brecha digital entre las zonas rurales y las zonas urbanas.
19. Los Gobiernos, junto con las organizaciones de empleadores y de trabajadores, deberían:
 - a) entablar un diálogo social efectivo en todas sus formas, inclusive a nivel sectorial y transfronterizo, a fin de promover el trabajo decente en el sector con miras a lograr una transición digital que sea justa e inclusiva; promover una protección laboral adecuada y efectiva para todos, y garantizar la protección de los datos personales de los trabajadores y su derecho a la privacidad;
 - b) apoyar los esfuerzos encaminados a aumentar las inversiones públicas y privadas en el sector minorista, promoviendo la accesibilidad y la inclusividad digital, la igualdad de acceso a las tecnologías y los servicios financieros, en particular para las mujeres, las

personas de edad y los jóvenes, y teniendo debidamente en cuenta las necesidades de los países en desarrollo y de las zonas rurales, y

- c) cooperar para abordar la escasez de competencias en el sector mediante la facilitación de oportunidades de desarrollo de competencias y de aprendizaje permanente, abarcando la recualificación y el perfeccionamiento de competencias, teniendo en cuenta las diferentes realidades ocupacionales digitales, e invirtiendo en sistemas de educación y formación técnica y profesional, dirigiéndose en particular a las mujeres, los jóvenes y las personas en situación de vulnerabilidad, a través de la colaboración entre las instituciones de educación y formación, así como con el sector privado y los centros de formación sindical, y del apoyo a las mujeres para que cursen estudios y carreras en el ámbito de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas.

20. Los Gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como las empresas multinacionales y nacionales, deberían hacer efectivos los principios de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, con miras a promover el trabajo decente en el sector minorista digital.

21. La Oficina debería:

- a) promover la ratificación y la aplicación efectiva de las normas y los principios internacionales del trabajo, así como de los instrumentos y las herramientas de la OIT pertinentes para el sector minorista, y reforzar la capacidad de los mandantes para respetar, promover y hacer efectivos los principios y derechos fundamentales en el trabajo;
- b) promover el diálogo social en todas sus formas, incluida la negociación colectiva y la cooperación en el lugar de trabajo, en relación con la introducción de nuevas tecnologías, en consonancia con las normas internacionales del trabajo pertinentes, y proporcionar orientación sobre políticas eficaces destinadas a aprovechar el potencial del progreso tecnológico y la digitalización en el sector, especialmente para las mipymes;
- c) prestar asistencia técnica, entre otras cosas mediante la ejecución de proyectos de cooperación para el desarrollo, a fin de promover el trabajo decente en el sector, teniendo en cuenta las desigualdades, la diversidad de circunstancias, las necesidades, las prioridades y los niveles de desarrollo de sus Estados Miembros, inclusive mediante la ampliación de la cooperación Sur-Sur y la cooperación triangular, y el fortalecimiento del desarrollo de la capacidad de los mandantes por conducto del Centro Internacional de Formación de la OIT;
- d) reforzar la cooperación de la OIT y los interlocutores sociales con las organizaciones multilaterales y regionales pertinentes en lo tocante al comercio y el sector minorista;
- e) fortalecer la capacidad de los mandantes tripartitos, entre otras cosas por conducto de reuniones regionales, talleres y el Centro Internacional de Formación de la OIT, y compartir buenas prácticas para elaborar estrategias sobre:
 - i) la promoción, aplicación y puesta en práctica de los principios y derechos fundamentales en el trabajo;
 - ii) la transición de la economía informal a la economía formal en el sector y la prevención de la informalización;
 - iii) el aumento del acceso de las mipymes a una financiación asequible y de la inversión en tecnologías para las empresas;

- iv) la facilitación del acceso universal de todos los trabajadores del sector minorista a sistemas de protección social integrales, adecuados y sostenibles, y
 - v) la promoción de programas de desarrollo de competencias, sistemas de educación y formación técnica y profesional y planes de aprendizaje permanente para la calificación de los trabajadores del sector minorista, en particular en relación con la alfabetización digital, las aptitudes interpersonales y las tecnologías de la información y las comunicaciones;
- f) compartir buenas prácticas, realizar estudios basados en datos empíricos y recopilar datos sobre:
- i) el aprovechamiento de la digitalización para promover la formalización y el diálogo social en el sector minorista;
 - ii) la inclusión social en el sector minorista, en particular datos sobre las mujeres, los jóvenes, las personas de edad, los migrantes y las personas con discapacidad, y
 - iii) enfoques innovadores para combatir la informalidad y acelerar la transición a la formalidad.

Anexo

Lista no exhaustiva de declaraciones, instrumentos y orientaciones de la OIT y otros instrumentos y orientaciones internacionales sobre la digitalización en el sector minorista como motor de la recuperación económica y el trabajo decente

Normas internacionales del trabajo

Instrumentos fundamentales

- Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), su Protocolo de 2014 y Recomendación sobre el trabajo forzoso (medidas complementarias), 2014 (núm. 203)
- Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)
- Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98)
- Convenio (núm. 100) y Recomendación (núm. 90) sobre igualdad de remuneración, 1951
- Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105)
- Convenio (núm. 111) y Recomendación (núm. 111) sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958
- Convenio (núm. 138) y Recomendación (núm. 146) sobre la edad mínima, 1973
- Convenio (núm. 155) y Recomendación (núm. 164) sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- Convenio (núm. 182) y Recomendación (núm. 190) sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999
- Convenio (núm. 187) y Recomendación (núm. 197) sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006

Instrumentos de gobernanza (prioritarios)

- Convenio (núm. 81) y Recomendación (núm. 81) sobre la inspección del trabajo, 1947
- Convenio (núm. 122) y Recomendación (núm. 122) sobre la política del empleo, 1964
- Convenio (núm. 129) y Recomendación (núm. 133) sobre la inspección del trabajo (agricultura), 1969
- Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976 (núm. 144) y Recomendación sobre la consulta tripartita (actividades de la Organización Internacional del Trabajo), 1976 (núm. 152)

Instrumentos técnicos

- Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 95)
- Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102)
- Convenio (núm. 106) y Recomendación (núm. 103) sobre el descanso semanal (comercio y oficinas), 1957
- Convenio (núm. 120) y Recomendación (núm. 120) sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964
- Convenio sobre la fijación de salarios mínimos, 1970 (núm. 131)

- [Convenio \(número 142\) y Recomendación \(número 195\) sobre el desarrollo de los recursos humanos](#), 2004
- [Convenio \(número 158\) y Recomendación \(número 166\) sobre la terminación de la relación de trabajo](#), 1982
- [Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo \(personas inválidas\)](#), 1983 (número 159)
- [Convenio \(número 175\) y Recomendación \(número 182\) sobre el trabajo a tiempo parcial](#), 1994
- [Convenio \(número 177\) y Recomendación \(número 184\) sobre el trabajo a domicilio](#), 1996
- [Convenio sobre las agencias de empleo privadas](#), 1997 (número 181)
- [Convenio \(número 190\) y Recomendación \(número 206\) sobre la violencia y el acoso](#), 2019
- [Recomendación sobre la política del empleo \(disposiciones complementarias\)](#), 1984 (número 169)
- [Recomendación sobre la creación de empleos en las pequeñas y medianas empresas](#), 1998 (número 189)
- [Recomendación sobre la promoción de las cooperativas](#), 2002 (número 193)
- [Recomendación sobre la relación de trabajo](#), 2006 (número 198)
- [Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal](#), 2015 (número 204)
- [Recomendación sobre los aprendizajes de calidad](#), 2023 (número 208)

Declaraciones y resoluciones

- [Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento](#), adoptada por la 86.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (1998) y enmendada en la 110.ª reunión (2022)
- [Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa \(2008\)](#), en su versión enmendada en 2022
- [Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo \(2019\)](#)
- [OIT, Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social](#), sexta edición, 2022
- [OIT, Llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas de la crisis causada por la COVID-19 que sea inclusiva, sostenible y resiliente \(2021\)](#)
- [OIT, Resolución y conclusiones relativas a las pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo decente y productivo](#), Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, 2015
- [OIT, Resolución y conclusiones sobre la promoción de empresas sostenibles](#), Conferencia Internacional del Trabajo, 96.ª reunión, 2007
- [OIT, Resolución y conclusiones relativas a las competencias y el aprendizaje permanente](#), ILC.109/Resolución XVII, 2021
- [OIT, Resolución y conclusiones relativas a la segunda discusión recurrente sobre la protección de los trabajadores](#), ILC.111/Resolución IV, 2023
- [OIT, Resolución y conclusiones relativas a una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos](#), ILC.111/Resolución V, 2023

Orientaciones y códigos de conducta

- Repertorio de recomendaciones prácticas sobre protección de los datos personales de los trabajadores de la OIT (1997)
- OIT, *Principios generales y directrices para la contratación equitativa y Definición de las comisiones de contratación y los gastos conexos*, 2019
- OIT, *Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos*, 2015

Otros instrumentos y orientaciones internacionales

- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, 2011
- OECD AI principles, 2019