

## Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «Los efectos de la digitalización sobre el sector de los servicios y el empleo en el marco de las transformaciones industriales»

(Dictamen exploratorio)

(2016/C 013/24)

**Ponente: Wolfgang GREIF**

**Coponente: Hannes LEO**

Mediante carta del 29 de junio de 2015, y de conformidad con el artículo 304 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, Nicolas Schmit, ministro de Trabajo, Empleo y Economía Social y Solidaria, en nombre de la futura Presidencia luxemburguesa, solicitó al Comité Económico y Social Europeo que elaborase un dictamen exploratorio sobre el tema

*Los efectos de la digitalización sobre el sector de los servicios y el empleo en el marco de las transformaciones industriales*

*(Dictamen exploratorio)*

La Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales (CCMI), encargada de preparar los trabajos en este asunto, aprobó su dictamen exploratorio el 15 de julio de 2015.

En su 510<sup>o</sup> pleno de los días 16 y 17 de septiembre de 2015 (sesión del 16 de septiembre), el Comité Económico y Social Europeo aprobó por 139 votos a favor, 1 voto en contra y 8 abstenciones el presente dictamen exploratorio:

### 1. Conclusiones y recomendaciones

1.1. La digitalización transforma todos los segmentos de la sociedad y la economía y, por lo tanto, incide lógicamente también en el trabajo y el empleo. La tecnología puede aumentar la riqueza hasta niveles sin precedentes y potenciar la calidad del trabajo y el empleo en Europa. No obstante, estas oportunidades conllevan riesgos, algo que resulta evidente en todos los sectores económicos, incluido el sector de servicios privados<sup>(1)</sup>.

1.2. Por una parte, los servicios y modelos empresariales innovadores que hace posible la digitalización generan unos beneficios antes inimaginables en términos de productividad de los servicios, a la vez que amplían la capacidad de elección de los consumidores<sup>(2)</sup>. Por otra parte, tienen efectos significativos en el mercado laboral y la organización del trabajo, como el aumento de las desigualdades salariales y la limitación del acceso a los regímenes de seguridad social, lo que puede resultar negativo para ciertas categorías de trabajadores si no se contrarresta de la manera adecuada.

1.3. Así pues, los efectos de la digitalización de los servicios en el empleo merecen una atención y una gestión en el ámbito político. Una elaboración de las políticas proactiva a escala nacional y de la UE puede y debe garantizar que se libere el evidente potencial de la digitalización, además de evitar sus escollos. Con su Agenda Digital para Europa y la iniciativa del Mercado Único Digital, la UE participa activamente en el ámbito de la política digital. Sin embargo, aún queda por reconocer la mayor parte de las repercusiones que la digitalización tiene a efectos del empleo, que, por lo tanto, son objeto de un trato deficiente en las políticas correspondientes.

1.4. En la digitalización, que es sin duda uno de los avances más dinámicos de nuestra época, las oportunidades y los riesgos se hallan estrechamente relacionados. Cabe prever que su evolución futura sea compleja y presencie el surgimiento de nuevas empresas, pequeñas empresas y empresas flexibles que coexistirán con las empresas e industrias tradicionales. Hasta la fecha no se conocen del todo los efectos sobre el empleo, y tampoco pueden preverse con precisión. Así, al mismo tiempo que aumenta el temor ante la caída de las tasas de empleo, en los mercados de trabajo de la UE persiste la inadecuación entre la oferta y la demanda de cualificaciones. Dadas las circunstancias, resulta esencial una colaboración constructiva y un aumento de la sensibilización de las principales instancias, es decir, los Gobiernos y los interlocutores sociales. La amplia diversidad de estructuras socioeconómicas y los diferentes niveles de desarrollo económico de la UE pueden exigir análisis y enfoques específicos para gestionar los efectos de la digitalización sobre los mercados de trabajo y el empleo.

<sup>(1)</sup> Este dictamen se refiere a los sectores de los servicios privados, tal como se definen en las clasificaciones estadísticas habituales (por ejemplo, NACE Rev. 2 F-N; Q-T).

<sup>(2)</sup> P. ej. Ministerio de Empleo de Finlandia (2015): Service Economy Revolution and Digitalisation: [http://www.tem.fi/files/43374/TEMjul\\_41\\_2015\\_web\\_22062015.pdf](http://www.tem.fi/files/43374/TEMjul_41_2015_web_22062015.pdf)

1.5. El CESE destaca los evidentes desafíos para el empleo en el sector de los servicios que se derivan de la digitalización y formula las siguientes recomendaciones para su gestión política:

1.5.1. A fin de proporcionar a los trabajadores de la UE las competencias que se requieren en la era digital, se debe fomentar la inversión pública y privada en formación profesional, y debe evaluarse si se precisan medidas a nivel europeo para generalizar en la UE las buenas experiencias de los Estados miembros en materia de excedencias para la formación.

1.5.2. En un diálogo más amplio debería examinarse más detenidamente si —y en qué medida— en este momento de omnipresencia de la comunicación móvil la vida privada de los trabajadores precisa de una protección adicional y, llegado el caso, qué medidas serían razonables a nivel nacional y europeo para poner coto a la obligación de estar disponibles y accesibles en todo momento. Habrá que plantear también medidas inteligentes para capacitar al creciente número de trabajadores autónomos en este sentido.

1.5.3. Se necesitan mejores estadísticas e investigación sobre el sector de los servicios (a escala global y europea) para elaborar con mayor precisión previsiones sobre la evolución del mercado laboral y la polarización del trabajo, el empleo y los ingresos. Por consiguiente, el programa Horizonte 2020 ha de asignar una financiación adecuada para investigar sobre la cuestión del empleo en el sector de los servicios. Además, se necesitan urgentemente estadísticas pormenorizadas y actualizadas con frecuencia que registren la proliferación y el crecimiento de las modalidades de empleo atípicas, y que incluyan información sobre prácticas como el *crowdsourcing*.

1.5.4. Con el fin de contrarrestar el aumento de las desigualdades de renta ocasionadas en parte por la digitalización, debería potenciarse la negociación colectiva en todos los niveles, en especial también en los sectores y en las empresas que se ven afectados por la digitalización. Esto puede garantizar que las nuevas formas de organización digitalizada del trabajo mejoren, en lugar de deteriorar, la calidad del trabajo.

1.5.5. Se necesitan sólidas disposiciones para salvaguardar los datos de los trabajadores a fin de reforzar las normas establecidas sobre protección de la intimidad en el puesto de trabajo. La legislación europea sobre protección de datos debe fijar normas mínimas elevadas y no impedir una regulación incluso mayor por parte de los Estados miembros. Por consiguiente, el Reglamento de la UE sobre protección de datos que se está negociando en la actualidad deberá incluir una «cláusula de apertura» que permita a los Estados miembros ir más allá de las normas mínimas de la Unión.

1.5.6. La UE y los Estados miembros deberían examinar, en un diálogo con los interlocutores sociales, mediante qué estrategias puede adaptarse el ámbito de validez de las normas sociales y laborales para que reflejen las condiciones de un mundo del trabajo digital.

1.5.7. El nuevo ciclo industrial de la industria 4.0 y la digitalización tienen repercusiones sobre el conjunto de la sociedad. Se aboga también por un diálogo constructivo entre los interlocutores sociales, los Estados miembros y la UE para examinar tanto las consecuencias en el mercado de trabajo como los ajustes que son posibles y necesarios en el ámbito del Derecho social y laboral. Recientemente algunos gobiernos e interlocutores sociales han emprendido iniciativas prometedoras, por ejemplo en Alemania, los Países Bajos y Austria. En cada caso se tienen en cuenta las características particulares de los cambios a nivel nacional y las oportunidades que brindan. Se deberían difundir las buenas prácticas.

1.5.8. La UE, los gobiernos nacionales y los interlocutores sociales deberían entablar debates con vistas a definir medidas políticas y leyes que garanticen un nivel adecuado de protección social obligatoria para todos los trabajadores, incluidos los empleados en modalidades de empleo atípicas.

1.5.9. Las condiciones marco macroeconómicas varían considerablemente entre los Estados miembros. Para reforzar el empleo a pesar de la caída en la demanda de mano de obra, hay que evidenciar, mediante el diálogo con todas las partes interesadas, los posibles problemas y desarrollar estrategias de solución adaptadas a las necesidades de los distintos Estados miembros (por ejemplo, también en el ámbito de la inversión pública, la innovación creadora de empleo y la distribución y reducción del trabajo).

1.5.10. Es necesario evaluar cuidadosamente las reformas de los sistemas fiscales para asegurar unos niveles impositivos similares para todas las formas de ingresos, ya sean estos generados en los sectores organizados de manera convencional o en la economía colaborativa. Podría considerarse dedicar una parte de los dividendos procedentes de la digitalización a garantizar la sostenibilidad de los sistemas sociales, también en el futuro, y a aliviar las cargas que pesan sobre el factor trabajo.

## 2. Introducción: un cambio estructural en los servicios

2.1. En los últimos años hemos asistido a grandes avances en el desarrollo de las tecnologías digitales. Las nuevas y poderosísimas capacidades de las tecnologías digitales permiten la automatización de cada vez más cometidos y profesiones (por ejemplo, los vehículos de conducción automática, la Internet de los objetos o la industria 4.0). Además, las tecnologías digitales están dando pie a una reducción drástica en los costes de búsqueda y transacción, lo que permite el desarrollo en el sector de los servicios de modelos empresariales totalmente nuevos modelos y muy modulables (como, por ejemplo, los mercados y las plataformas en línea, incluida la denominada economía colaborativa: Uber, Airbnb, etc.). Todo ello supone un acicate para la digitalización de los modelos y procesos empresariales en un amplio abanico de sectores económicos. Algunos de aspectos ya se han tratado en dictámenes precedentes <sup>(3)</sup> del CESE.

2.2. La digitalización entraña unos procesos capitales de cambio y una reestructuración de casi todos los sectores de servicios <sup>(4)</sup>, que, hasta hace muy poco, se pensaba que eran resistentes a la racionalización tecnológica. Los servicios se han percibido durante mucho tiempo como componentes de apoyo a otras ramas de la economía (por ejemplo, la agricultura, la minería, las industrias manufactureras y la construcción), los hogares y los consumidores, y como usuarios casi siempre pasivos de las nuevas tecnologías. No obstante, el advenimiento de Internet, combinado con la liberalización de las telecomunicaciones, ha cambiado sustancialmente el papel de los servicios.

2.3. El impacto que estos cambios acarrearán para el empleo de los sectores afectados ha venido incrementándose lentamente a lo largo de las últimas décadas, aunque ahora se está acelerando su ritmo. Algunas de las repercusiones de la digitalización en el empleo el sector de servicios ya son visibles:

- los nuevos requisitos de cualificación aplicables a la mano de obra en el sector de servicios, y
- el efecto de destrucción de empleo de las inversiones, ahora que la tecnología es cada vez más barata y capaz de asumir tareas reservadas en el pasado a la mano de obra humana. A nivel macroeconómico, todo ello ha dado lugar en los sectores tradicionales a una caída en la demanda de trabajadores, con un descenso en la proporción del PIB correspondiente a la mano de obra <sup>(5)</sup>.
- Se está produciendo una disminución en la demanda de trabajadores de cualificación media y elevada, que se espera que caiga aún más en un futuro próximo. Según diversas estimaciones, aproximadamente el 50 % de los empleos actuales corren el riesgo de ser sustituidos por la tecnología digital en los próximos veinte años <sup>(6)</sup>. No obstante, la experiencia demuestra que tales previsiones deben considerarse con prudencia.

2.4. En la actualidad, la digitalización promete impulsar la productividad hasta niveles sin precedentes y, por lo tanto, generar un «dividendo digital», así como —esta es la otra cara de la moneda— reducir considerablemente la demanda de mano de obra, especialmente de trabajadores de cualificación media. Esto último va aparejado a un alza del desempleo, la «erosión de la clase media» y un mayor incremento de las desigualdades de ingresos <sup>(7)</sup>.

2.5. Las empresas estadounidenses dominan a día de hoy la economía digital, mientras que Europa ha perdido en gran parte el tren de las tecnologías digitales. Del mismo modo, Europa parece estar mal preparada para los cambios fundamentales inducidos por la digitalización que afectan a nuestra economía y a nuestra sociedad (es decir, el ya mencionado aumento masivo de la productividad y el peligro de crear desequilibrios que puedan dar lugar a un drástico incremento del desempleo para determinadas categorías de trabajadores y a una mayor polarización de la sociedad), todo lo cual es motivo de preocupación.

<sup>(3)</sup> Entre otros, «Impacto de los servicios a las empresas en la industria» (ponentes: Sres. van Iersel y Leo) (DO C 12 de 15.1.2015, p. 23), donde se esbozaban las características específicas de la cuarta revolución industrial.

<sup>(4)</sup> La definición de los sectores de servicios se corresponde con el uso habitual en las clasificaciones estadísticas.

<sup>(5)</sup> Véase, por ejemplo, Brynjolfsson y McAfee (2014): *The Second Machine Age*, Nueva York, W.W. Norton & Company, cap. 11.

<sup>(6)</sup> Por ejemplo, Bowles, J., *The computerisation of European jobs who will win and who will lose from the impact of new technology onto old areas of employment?*, 2014, *The computerisation of European jobs*, Frey, C. M., Osborne, M., *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?*, 2013, Pajarinen, M., Rouvinen, P., Ekeland, A., *Computerization Threatens One-Third of Finnish and Norwegian Employment*, ETLA, 2015.

<sup>(7)</sup> Véase la nota 10.

2.6. Si bien resulta imposible prever el resultado de una transformación de origen tecnológico a tan gran escala, es claramente necesaria la necesidad de hacer un llamamiento para que la UE asuma un papel activo en el devenir de esta situación y en la gestión de sus repercusiones en el empleo y la sociedad, especialmente si se tiene en cuenta que, hoy por hoy, este papel activo dista mucho de ser una realidad<sup>(8)</sup>. El presente dictamen pretende corregir esta circunstancia analizando el impacto de la digitalización en el empleo en el sector de servicios y elaborando recomendaciones políticas al respecto. La transformación de las necesidades de competencias

### 3. La transformación de las necesidades de competencias

3.1. Consecuencia lógica de la digitalización, se está procediendo a introducir las tecnologías digitales en un número cada vez mayor de puestos de trabajos en el sector de los servicios. Así, por ejemplo, casi el 60 % de los empleados en el sector bancario ha notificado la introducción de nuevas tecnologías en sus lugares de trabajo durante los últimos tres años<sup>(9)</sup>. Los trabajadores requieren competencias específicas —es decir, «cibercapacidades»— para convertirse en operadores competentes en estas tecnologías. Todo ello implica que los planes de estudios de la enseñanza y la formación profesional han de actualizarse como corresponde y llevarse a cabo las medidas de formación relevantes.

3.2. Sin embargo, los datos oficiales de la Comisión apunta a importantes cuellos de botella en el ámbito de la formación de competencias, y se calcula que el 47 % de los trabajadores de la UE carece de las competencias informáticas suficientes, aunque existen grandes diferencias entre los distintos países<sup>(10)</sup>. Además de malgastarse oportunidades para crear empleo, la falta de soluciones a esta «inadecuación de las capacidades» podría dificultar el desarrollo de la economía digital y, por tanto, perjudicar la competitividad de la UE.

3.3. Si se pretende remediar esta inadecuación de las capacidades en los planes de estudio, es preciso conocer de manera fiable las necesidades y las deficiencias. De hecho, la UE ya es activa en este ámbito, especialmente a través de agencias como Cedefop. Permitir a los interlocutores sociales tomar la delantera en este tipo de «información sobre las competencias», por ejemplo en forma de consejos de competencias sectoriales, ya se ha revelado una práctica eficaz. En este contexto, cabe lamentar que la Comisión esté considerando debilitar su papel sustituyendo los consejos de competencias de los interlocutores sociales por alianzas de competencias multilaterales entre las partes interesadas. Sin embargo, dado que el problema de la inadecuación de las competencias persiste a pesar de la información de que se dispone sobre esta materia, cabría afirmar que la falta de ejecución y de inversiones estratégicas constituye el problema principal.

3.4. El fomento de la inversión pública y privada en educación y formación profesionales es un elemento clave. En algunos Estados miembros existe un derecho *de minimis* a tiempo libre de formación remunerado. Debería examinarse si esto representa un instrumento útil tanto para los trabajadores como para los empresarios con el fin de adaptar las necesidades de cualificaciones y si es necesario adoptar medidas de nivel europeo para generalizar estas experiencias en toda la UE.

### 4. La polarización de la organización del trabajo y los ingresos

4.1. Los requisitos de cualificación, en constante transformación, van aparejados a los cambios en la organización del trabajo, esto es, los cometidos que cumplen los trabajadores y cómo los cumplen. En este ámbito, la digitalización está dando actualmente lugar a una «polarización» gradual del empleo en el sector de los servicios en términos de autonomía laboral y salarios, lo que significa que los puestos de trabajo en el sector de los servicios son más dados a situarse en los extremos altos o bajos de la escala salarial y la autonomía, con un número cada vez menor de puestos de trabajo entre los polos extremos. Al mismo tiempo también hay que seguir de cerca los cambios que se produzcan como resultado de las adaptaciones espontáneas del mercado de trabajo.

4.2. Un sector de servicios digitalizados crea una fuerte demanda de mano de obra capaz de cumplir tareas intensivas en conocimiento, especialmente en servicios de índole profesional y técnica como los que, por ejemplo, gestionan las redes informáticas. Las tareas efectuadas por estos profesionales suelen llevarse a cabo a distancia y en cualquier momento por medio de dispositivos móviles digitales.

<sup>(8)</sup> Recomendaciones incluidas en diversos dictámenes del CESE (como DO C 311 de 12.9.2014, p. 15; DO C 12 de 15.1.2015, p. 23; DO C 332 de 8.10.2015, p. 36; DO C 271 de 19.9.2013, p. 116 y DO C 67 de 6.3.2014, p. 96).

<sup>(9)</sup> Eurofound (2014): Working Conditions and Job Quality: Comparing Sectors in Europe (Condiciones laborales y calidad del empleo: una comparación por sectores en Europa).

<sup>(10)</sup> [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-factsheet\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-factsheet_en.pdf)

4.3. Esta organización flexible del trabajo suele ofrecer a los trabajadores unos niveles altos de autonomía laboral e implica la posibilidad de mejorar la calidad del empleo y de impulsar y facilitar la conciliación de la vida laboral y la familiar. Sin embargo, estas modalidades flexibles de trabajo también ocasionan riesgos si los trabajadores están o se sienten obligados a permanecer disponibles en todo momento para desempeñar su actividad laboral. Este tipo de trabajo «sin límites» puede causar estrés y desgaste profesional.

4.4. Es necesario examinar más de cerca, en el marco de un amplio diálogo, si y hasta qué punto la vida privada de los trabajadores requiere una mayor protección en una época de comunicaciones digitales móviles omnipresentes y asimismo qué medidas son necesarias a nivel nacional y europeo para restringir la disponibilidad y accesibilidad generalizadas. Del mismo modo, hay que considerar la adopción de medidas inteligentes para reforzar la posición del número creciente de trabajadores autónomos en este mismo sentido.

4.5. En otros sectores, la autonomía laboral está disminuyendo por la digitalización de los servicios. Este es el caso, por ejemplo, de los centros logísticos del comercio electrónico, donde se generan empleos extremadamente rutinarios. En estos modelos de organización del trabajo, los empleados normalmente reciben instrucciones detalladas a través de dispositivos digitales sobre qué artículos deben empaquetar y en qué caja han de hacerlo.

4.6. Debido a su carácter normalizado y relativamente sencillo, estas modalidades laborales rutinarias crean oportunidades de trabajo accesibles a personas con poca cualificación y a quienes acaban de incorporarse al mercado laboral. No obstante, la calidad de este tipo de trabajo se percibe a menudo como baja porque los trabajadores consideran que no se aprovechan plenamente sus cualificaciones y competencias.

4.7. Sin duda la digitalización representa uno de los campos de desarrollo más dinámicos de nuestra época, en el que las oportunidades y los riesgos están íntimamente relacionados. Probablemente la futura evolución sea de naturaleza compleja y verá surgir empresas de nueva creación, pequeñas empresas y empresas flexibles que rivalizarán con las empresas e industrias tradicionales. Hasta la fecha, los efectos en el empleo de esta evolución no se conocen enteramente y no pueden preverse con precisión. Por lo tanto, los temores sobre el descenso de las tasas de empleo aumentan, mientras que, al mismo tiempo, en los mercados laborales de la UE persisten los desequilibrios entre la oferta y la demanda de cualificaciones. En esta situación es fundamental la colaboración constructiva y el aumento de la sensibilización entre los principales agentes, es decir, los gobiernos y los interlocutores sociales. Es posible que la amplia variedad de estructuras socioeconómicas y los diferentes niveles de desarrollo económico en la UE puedan requerir análisis y enfoques específicos que permitan gestionar los efectos de la digitalización en los mercados laborales y el empleo.

4.8. Se necesitan mejores estadísticas e investigación sobre el sector de los servicios (a escala global y europea) para elaborar con mayor precisión previsiones sobre la evolución del mercado laboral y la polarización del trabajo y el empleo. Por todo ello, en este contexto se debe asignar, en el marco del programa Horizonte 2020, una financiación adecuada para investigar sobre la cuestión del empleo y la organización del trabajo en el sector de los servicios. Los resultados de la investigación deben tener consecuencias prácticas a través de unas políticas activas de empleo que garanticen el aprovechamiento de las oportunidades de un empleo digital de alta calidad, a la vez que se evitan los riesgos. Además, la introducción de nuevas formas de organización del trabajo ha de ser objeto de negociación entre los interlocutores sociales con el fin de garantizar que las nuevas modalidades de organización digitalizada del trabajo mejoran la calidad del empleo, en lugar de deteriorarla.

4.9. Junto con estas tendencias hacia la polarización en la organización del trabajo aparece también la polarización de los ingresos, como ya ha apuntado también el Parlamento Europeo <sup>(11)</sup>. En algunos casos, esta circunstancia se ve facilitada por la ausencia o la elusión de los convenios colectivos. Esto ocurre, por ejemplo, cuando los proveedores de servicios digitales insisten en la naturaleza especial de sus modelos de negocio para negar la aplicabilidad a sus empleados de los acuerdos colectivos existentes. En este sentido, algunas de las empresas de comercio electrónico insisten en que no puede considerarse que sus trabajadores pertenezcan al sector minorista, por lo que no pueden beneficiarse de los salarios acordados de manera colectiva para este sector.

4.10. Con el fin de contrarrestar el aumento de las desigualdades de renta ocasionadas en parte por la digitalización, debería fomentarse la negociación colectiva a todos los niveles, en especial también en los sectores y las empresas que se ven afectados por la digitalización.

---

<sup>(11)</sup> Parlamento Europeo: Wage and Income Inequality in the European Union (2015).

4.11. Los empleados en modalidades digitalizadas de organización del trabajo producen grandes cantidades de datos personales, con información relativa a lo que hacen los trabajadores, dónde, cuándo y con quién. Además de crear oportunidades en favor de un empleo muy eficiente en flujos de información sin fisuras, todo esto da pie también a prácticas intrusivas de vigilancia de los trabajadores que ponen en peligro las normas establecidas de protección de la intimidad en el lugar de trabajo.

4.12. Se necesitan sólidas disposiciones para salvaguardar los datos de los trabajadores a fin de reforzar las normas establecidas sobre protección de la intimidad en el puesto de trabajo. La legislación europea sobre protección de datos debe fijar normas mínimas elevadas y no impedir una regulación incluso mayor por parte de los Estados miembros. Por consiguiente, el Reglamento de la UE sobre protección de datos que se está negociando en la actualidad deberá incluir una «cláusula de apertura» que permita a los Estados miembros ir más allá de las normas mínimas de la Unión.

## 5. La transformación del empleo y de las instituciones del mercado laboral

5.1. Como la información puede compartirse a grandes distancias y entre enormes audiencias con un coste muy reducido, las tecnologías digitales hacen posible unos modelos de negocio extremadamente fragmentados. Esta circunstancia reduce la necesidad de estructuras empresariales rígidas e integradas en el plano funcional y geográfico, con un personal, jerarquías e instalaciones claramente definidos.

5.2. De esta manera se aumenta la capacidad de las empresas para recurrir a la contratación flexible de mano de obra, por ejemplo en forma de trabajadores autónomos. Recientemente se ha registrado un sustancial aumento de la actividad por cuenta propia, especialmente en sectores de servicios como las TIC, los medios de comunicación y los servicios administrativos y de apoyo <sup>(12)</sup>. Se espera que las prácticas como el *crowdsourcing* —es decir, las plataformas en línea que permiten a las empresas publicar licitaciones donde compiten trabajadores autónomos para prestar una actividad laboral— se traduzcan en un mayor crecimiento de la actividad por cuenta propia. Por otra parte, la competencia por aprovechar las oportunidades de empleo que brinda este tipo de plataformas *crowdsourcing* es mundial, lo que implica una ventaja competitiva para aquellos licitadores procedentes de lugares caracterizados por un coste de vida reducido, un bajo impuesto sobre la renta y unos niveles reducidos de cobertura de seguridad social.

5.3. Algunos trabajadores valoran positivamente la flexibilidad que ofrecen estas modalidades de empleo. Sin embargo, el fuerte incremento de modalidades atípicas de empleo podrían hacer parcialmente inoperantes las instituciones establecidas en el mercado de trabajo (como la legislación en materia de protección del empleo, los sistemas de salud y seguridad o los modelos de negociación colectiva y de diálogo social). Además, con el aumento de la competencia transfronteriza entre los solicitantes de empleo, por ejemplo en los portales de *crowdsourcing*, estas instituciones del mercado de trabajo se ven sometidas a una presión competitiva. Corresponde a los interlocutores sociales y a los gobiernos nacionales elaborar, mediante un diálogo constructivo, las soluciones adecuadas para garantizar, con el telón de fondo del cambio digital, un mercado laboral justo e inclusivo también en el futuro para todas las formas de empleo.

5.4. En este contexto, el empleo en la economía colaborativa se antoja especialmente sensible. En numerosos casos, la relación laboral y el régimen jurídico de las partes interesadas siguen siendo poco claros. También sigue siendo frecuentemente confusa la cuestión de si el conductor de un vehículo privado que puede ser contratado a través de una plataforma en línea actúa por cuenta propia o ajena y, en este último caso, por cuenta de quién, del pasajero o del operador de la plataforma en línea. Todo ello hace que el establecimiento de la legislación pertinente —tanto en términos de empleo y de responsabilidad civil como en lo relativo a unas disposiciones consensuadas a través de un convenio colectivo— se convierta en un problema de orden jurídico. Si no es aplicable ninguna de las categorías establecidas del Derecho y de los convenios colectivos vigentes, la economía participativa podría llegar a operar en una zona gris desde el punto de vista legal. Esto puede a su vez ejercer una presión competitiva sobre el empleo y las empresas que operan al abrigo de unas categorías jurídicas establecidas y de convenios colectivos.

5.5. En la actualidad falta información fiable y actualizada para poder valorar qué medidas de política de empleo son las adecuadas para la economía participativa. A fin de remediar esta situación, se necesitan urgentemente unas estadísticas de empleo detalladas —y que se actualicen con frecuencia— sobre las modalidades atípicas y las nuevas formas de empleo.

---

<sup>(12)</sup> UNI Europa (2015): Towards a Fair Future for European Services: [http://uniglobalunion.org/sites/default/files/public\\_shared/files/towards\\_a\\_fair\\_future\\_for\\_european\\_services.pdf](http://uniglobalunion.org/sites/default/files/public_shared/files/towards_a_fair_future_for_european_services.pdf)

5.6. La UE y los Estados miembros han de plantearse estrategias que amplíen el alcance de las normas sociales y laborales adaptándolas de modo que reflejen las condiciones de un mundo laboral digital. Dichas iniciativas deberían adoptar la forma de un diálogo estructurado con los interlocutores sociales, al objeto de encontrar soluciones de base empírica que tengan también en cuenta los intereses de los usuarios de los servicios. Existen ya iniciativas prometedoras en Alemania, los Países Bajos y Austria.

5.7. Como quiera que estos cambios también ponen en entredicho las prácticas establecidas del diálogo social y la negociación colectiva, se precisa un diálogo constructivo entre los interlocutores sociales para sopesar qué ajustes son posibles y necesarios. La Unión Europea puede ser decisiva para promover este diálogo proporcionando financiación a los proyectos de los interlocutores sociales relacionados y promoviendo los proyectos de investigación correspondientes en el marco del programa Horizonte 2020.

5.8. La digitalización permite que los modelos empresariales en los sectores de servicios se vuelvan mucho menos intensivos en mano de obra. Este es el caso, por ejemplo, del sector bancario, donde los procesos empresariales se han automatizado parcialmente, trasladándose al ámbito digital. Todo esto convierte en innecesaria a una parte de los trabajadores. Frey y Osborne (de la Universidad de Oxford) prevén que los puestos de trabajo y los oficios de renta media, incluidas algunas profesiones liberales, se verán particularmente afectadas por dicha automatización<sup>(13)</sup>. La digitalización también tendrá consecuencias considerables para el empleo en los ámbitos de la administración y las instituciones públicas, así como, globalmente, en los servicios de interés general, un aspecto que hasta la fecha no se ha examinado lo suficiente. Por este motivo, el CESE adoptará una posición al respecto en un dictamen de iniciativa específico.

5.9. El grupo de reflexión Bruegel calcula que los Estados miembros de la UE corren el peligro de perder entre un 40 % y un 60 % del empleo en los próximos veinte años como consecuencia de la automatización que ocasiona la digitalización<sup>(14)</sup>. Por añadidura, parece que en la era digital, al contrario de lo que ocurrió en fases precedentes del desarrollo industrial, los beneficios globales para la economía en términos de productividad ya no se traducen directamente en un crecimiento del empleo<sup>(15)</sup>. Por consiguiente, siguen existiendo dudas de que una economía plenamente digitalizada genere la suficiente demanda de mano de obra para compensar las pérdidas de empleo que se calculan que producirá la automatización de los servicios. Por otra parte, en toda Europa sigue habiendo una discrepancia entre las cualificaciones disponibles y las que se requieren, y es difícil hacer predicciones al respecto.

5.10. Es necesario efectuar un seguimiento de los cambios en la demanda de mano de obra en una economía de servicios digitalizada, medida en horas trabajadas. Para reforzar el empleo a pesar de la caída de la demanda de mano de obra, y no poner en peligro la cohesión social, es urgentemente necesario entablar un diálogo conjunto entre todas las partes interesadas para llamar la atención sobre los posibles problemas y, en función de las necesidades, desarrollar en cada Estado miembro estrategias para resolverlos (por ejemplo, en el ámbito de las inversiones públicas en innovación creadora de empleo, en la creación de puestos de trabajo y en la distribución y reducción del trabajo).

## 6. Repercusiones en los estados del bienestar y en los regímenes fiscales

6.1. El fuerte incremento de las modalidades atípicas de empleo ocasionado por la digitalización implica que una parte cada vez mayor de la mano de obra dejará de contribuir y de beneficiarse de los sistemas establecidos de seguridad social, como los subsidios de desempleo, la sanidad pública y los seguros de pensiones. En algunos Estados miembros, este punto ha sido ya objeto de debate entre los interlocutores sociales y el gobierno. Además de un descenso en los niveles generales de empleo, esta evolución puede erosionar los ingresos y, por lo tanto, la eficacia global de los regímenes fiscales y de los sistemas de bienestar social, que se basan en unos ingresos generados principalmente a través de los impuestos y gravámenes sobre la renta, así como de los sistemas de cotización de empresarios y asalariados y que, por lo tanto, dependen de unos niveles elevados de empleo convencional.

6.2. Esta pérdida de eficacia podría plantear graves amenazas al tejido del modelo social europeo, que se fundamenta en una fuerte participación pública en la financiación y prestación de los servicios de interés general y en unas redes eficaces de seguridad social. Sin embargo, llegar a dominar con éxito el proceso de digitalización depende en gran medida de una prestación eficiente de los servicios de interés general, como unos sistemas de educación e infraestructuras de banda ancha modernos.

<sup>(13)</sup> Frey y Osborne (2013), ya citados en la nota 6.

<sup>(14)</sup> Bruegel (2014): The computerisation of European jobs.

<sup>(15)</sup> Bowles (2014), citado en la nota 6.

6.3. La UE, los gobiernos nacionales y los interlocutores sociales deberían entablar debates con vistas a definir medidas políticas y leyes que garantizaran un nivel adecuado de protección social obligatoria para todos los trabajadores, incluidos los autónomos, los trabajadores en «crowdsourcing» y los empleados en la economía participativa. Hay que tener en cuenta que dentro de estos grupos posiblemente habrá representadas posiciones divergentes.

6.4. Del mismo modo, es necesario evaluar cuidadosamente las reformas de los sistemas fiscales para asegurar unos niveles impositivos similares a todas las formas de ingresos, ya sean estos generados en los sectores organizados de manera convencional o en la economía colaborativa. La UE ha de fomentar y coordinar las reformas correspondientes a escala de los Estados miembros.

6.5. Para garantizar la sostenibilidad de los sistemas de protección social en el futuro y aliviar la presión sobre el factor trabajo, podría considerarse la posibilidad de utilizar también una parte de los dividendos de la digitalización.

Bruselas, 16 de septiembre de 2015.

*El Presidente*  
*del Comité Económico y Social Europeo*  
Henri MALOSSE

---