



# El impacto de la digitalización en la calidad del empleo y el diálogo social en los servicios públicos de la UE

## Informe científico final del proyecto DIGIQU@LPUB

### Resumen ejecutivo

#### 1. DIGIQU@LPUB en acción: ámbito de aplicación y socios

El impacto de la digitalización en la calidad del empleo y el diálogo social en los servicios públicos (DIGIQU@LPUB) es un proyecto financiado por la Comisión Europea cuyo objetivo es evaluar el impacto de la digitalización en la calidad del empleo, desde la perspectiva de los sindicatos y de los trabajadores de los servicios públicos. Este proyecto fue dirigido por el Observatorio Social Europeo (OSE) en colaboración con la Unión Europea de Servicios Públicos (EPSU) y se desarrolló entre noviembre de 2021 y septiembre de 2023, con la participación de once socios europeos. Abarcó ocho países (Alemania, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Hungría, Italia, y Polonia) y consideró las ocupaciones de los trabajadores en tres servicios públicos: los servicios públicos de producción y suministro de electricidad, el sector de las administraciones públicas (a nivel nacional, regional y local) y los servicios públicos hospitalarios y sanitarios.

DIGIQU@LPUB, coordinado por el Observatorio Social Europeo (Bélgica), contó con la participación de 11 instituciones asociadas:

a) siete institutos de investigación relacionados con los sindicatos: Fondazione Giuseppe di Vittorio (FDV, Italia), Secafi (Francia), Institut Arbeit und Technik (IAT, Alemania), Institute of Public Affairs (IPA, Polonia), IRES Emilia Romagna (Italia), Fundación 1º de Mayo (España), y Observatorio Social Europeo (OSE, Bélgica);

b) un centro de investigación independiente - ÉTOSZ (Hungría);

- c) dos universidades: la Universidad de Aalborg (Dinamarca) y un experto del Departamento de Investigación Social de la Universidad de Turku (Finlandia);
- d) Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos (EPSU)

## **2. Objetivos del proyecto**

El objetivo del proyecto de investigación "El impacto de la digitalización en la calidad del empleo y el diálogo social en los servicios públicos" (DIGIQU@LPUB) es contribuir a llenar el vacío existente en nuestra comprensión de los impactos concretos de la digitalización en la calidad del empleo en los servicios públicos de la Unión Europea, y de la inclusión o no de este tema en el diálogo social sectorial e interprofesional en los países analizados en la investigación.

Más concretamente, el objetivo de la investigación era doble, considerando el tema desde dos perspectivas. Una primera parte de la investigación arrojó luz sobre la percepción que tienen los propios trabajadores de los servicios públicos de los cambios generados por la digitalización en la naturaleza, el contenido y los procesos de ejecución de las tareas propias de su trabajo diario, así como de los resultados de estos cambios para los propios trabajadores (salud física y mental, conciliación de la vida laboral y familiar, aprendizaje, seguridad en el empleo, derechos). Estas percepciones individuales se recogieron principalmente, en los ocho países estudiados, a través de una encuesta en línea entre los trabajadores de los tres sectores (5.597 respuestas), además de material procedente de grupos focales nacionales de trabajadores de cada uno de los tres sectores. Para la segunda área de investigación se utilizó la investigación documental y una serie de entrevistas semiestructuradas: cómo se incluyen y abordan los retos y oportunidades para la calidad del empleo generados por la digitalización del trabajo en los servicios públicos en las dinámicas y prácticas del diálogo social nacional y sectorial en los ocho países.

## **3. Principales conclusiones de DIGIQU@LPUB**

El proyecto pone de relieve que, incluso más que la anterior oleada de transformación tecnológica en los servicios públicos, la digitalización del trabajo se ha extendido rápidamente a todos los aspectos del trabajo diario, a través de dispositivos individuales como ordenadores portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes, y de la denominada Internet de las cosas (IoT). La pandemia de COVID-19 actuó como un potente catalizador para acelerar e intensificar el uso del trabajo digitalizado entre los trabajadores privados y públicos.

Las conclusiones del proyecto muestran que la naturaleza de estos cambios para los servicios públicos y sus trabajadores ha sido ambivalente. Por un lado, es innegable que la digitalización contribuye a una cierta mejora del trabajo realizado por los trabajadores de los servicios públicos y, por tanto, de la calidad de los servicios prestados, aumentando la eficiencia y la eficacia. Por otro lado, los efectos de la digitalización en el trabajo pueden ser menos positivos de lo esperado. Por ejemplo, aunque la digitalización ha aumentado la autonomía de los trabajadores al automatizar tareas repetitivas, han surgido nuevas tareas rutinarias digitalizadas (por ejemplo, la elaboración de informes), lo que ha dado lugar a una "paradoja de autonomía" para los trabajadores.

La digitalización ha aumentado la flexibilidad del trabajo en los servicios públicos al hacer posible trabajar fuera de los lugares y horarios de trabajo tradicionales (trabajo a distancia) en cualquier momento y lugar. Esta mayor flexibilidad espacio-temporal puede ir en detrimento del equilibrio entre la vida laboral y personal y generar estrés (ya que la persona está siempre conectada). Esta preocupación debe tenerse en cuenta en el diálogo social y en el marco jurídico vigente (derecho a la desconexión).

Los datos recogidos en el proyecto DIGIQU@LPUB muestran percepciones ambiguas entre los trabajadores de los servicios públicos sobre el impacto de la digitalización en las características de la calidad de su trabajo. Las repercusiones han sido tanto positivas como negativas, muy variadas y experimentadas de forma diferente en función de las características individuales de los trabajadores, sus perfiles profesionales y las tareas realizadas en el curso de su trabajo diario, así como de las características específicas de cada servicio público. Esta visión de conjunto oculta una cierta variabilidad entre los aspectos de la calidad del empleo, los sectores y los países considerados.

El impacto de la digitalización en el diálogo social vuelve a ser variado, lo que refleja la diversidad de los sistemas de relaciones laborales, no sólo entre países, sino también entre los tres sectores, e incluso dentro de cada uno de ellos. El estatuto jurídico de las relaciones laborales (privado frente a público) es de gran importancia, al igual que la presencia o ausencia de un nivel nacional y/o sectorial de negociación colectiva, el grado de sindicación y la calidad de la participación de los trabajadores y de la negociación colectiva en el lugar de trabajo.

Los sindicatos nacionales y sectoriales tienen una visión generalmente favorable de la transición digital en curso, aunque no falta la preocupación por sus riesgos implícitos para el empleo, la organización del trabajo, la privacidad y los derechos sindicales. Con escasas

referencias explícitas a la digitalización en los convenios colectivos, parece prevalecer la búsqueda informal de soluciones y la confianza en las prácticas de información y consulta.

#### **4. Recomendaciones**

En este contexto, formulamos recomendaciones sobre cómo abordar los efectos ambivalentes de la digitalización en la calidad del empleo de los trabajadores de estos tres servicios públicos de la UE. Recomendamos:

- proporcionar a los trabajadores una formación adecuada y oportunidades para aprender competencias digitales;
- implicarles desde el diseño hasta la implantación de procesos y herramientas de digitalización del trabajo;
- mejorar la financiación de los servicios públicos, para fomentar una transición digital sostenible y justa para los trabajadores de los servicios públicos;
- realizar evaluaciones de impacto sistemáticas y fomentar la investigación científica especializada.

Recomendamos que los sindicatos adopten un enfoque holístico del diálogo social tanto a escala nacional como de la UE, centrado en la garantía de los derechos individuales y colectivos, el aprendizaje permanente y el seguimiento conjunto de los cambios en curso. Las estrategias sindicales también requieren nuevos enfoques internos, competencias, herramientas y medios organizativos para abordar con mayor eficacia las necesidades de representación de los trabajadores.

#### **5. Resultados de la investigación**

**Los ocho estudios de casos nacionales y sus resúmenes** (en inglés y en las respectivas lenguas nacionales) se publicaron como documentos de trabajo del OSE en 2023. **Los dos informes analíticos transversales**, sobre el impacto de la digitalización en la calidad del empleo y las prácticas de diálogo social, se publicaron en la serie de documentos del OSE en 2023. También se publicaron **dos documentos informativos que ofrecían un resumen y recomendaciones políticas** como OSE Policy Briefs, con traducciones al francés y al alemán (véase el sitio web del proyecto). **El informe final del proyecto** se ha publicado en inglés, francés y alemán. El presente resumen está disponible en 9 idiomas: alemán, Danés, español, francés, inglés, finlandés, húngaro, italiano y polaco .

Se puede obtener información más detallada sobre el proyecto y la asociación del proyecto, así como acceso a los documentos, a través de la página web del proyecto: [www.digiquaIpub.eu](http://www.digiquaIpub.eu)

---

With the financial support of the

