

**INTERVENCIÓN EN LA MESA REDONDA DE LA JORNADA
“BUENAS PRÁCTICAS DE DIÁLOGO SOCIAL. ¿PREPARADOS PARA LA
DIGITALIZACIÓN? AGENTES SOCIALES ANTE LA ACELERACIÓN DIGITAL”**

Anselmo Martínez Jareño
Secretario CCOO-PV Bankia

La digitalización está siendo unos de los motivos principales de los ajustes que se están llevando a cabo y se llevarán a cabo en la banca durante los próximos años. La diferencia fundamental respecto a ejercicios anteriores: el pretexto ya no será la crisis, sino aumentar la eficiencia y la rentabilidad por el estrechamiento de márgenes y bajos tipos de interés. Y ahí, el papel de la digitalización es esencial.

La entrada de nuevos competidores digitales, como Startup o Fintech, en la actividad financiera sin necesidad de asumir la misma regulación que la banca y sin cargar con estructuras pesadas mantiene en alerta al sector, que ve en la aportación de valor al cliente la mejor estrategia para ganar la batalla a los nuevos actores. La combinación de la red de oficinas junto con la red tecnológica es el modelo ganador. Evitar el factor humano no es el camino, muy al contrario, será el decisivo para diferenciarse dando calidad al servicio. Vemos la relación con el cliente en el centro. El camino tomado por el sector financiero estadounidense que apuesta por mantener las sucursales a la par que ofrecer a los clientes la amplia gama de canales digitales existentes es el debemos seguir en Europa.

Todo ello debería redundar en la importancia de tener más plantilla y más cualificada, no solo para atender las nuevas plataformas digitales, es decir más técnicos, sino también para atender el backoffice administrativo que todo ello produce y la atención postventa al cliente.

La digitalización se ha convertido en uno de los aspectos más importantes para los encargados de gestionar una compañía. Sin embargo, lejos de entenderse como un proceso con una única vía de ejecución, o que afecte a partes aisladas de la organización, el de transformación digital es un cambio que llega a abarcar la práctica totalidad de la empresa, tanto a nivel de resultados, de cara al cliente, como de modo de trabajo de cada individuo que forma parte de la estructura corporativa.

Esta es una advertencia que lleva resonando ya tiempo. Desde distintos medios se ha llamado la atención sobre la necesidad de que la digitalización conlleve un proceso activo de cambio hacia un nuevo modelo de cultura digital de trabajo.

Las diversas tendencias y elementos de cambio en TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) vinculados al espacio de trabajo, entre los que reconocían el auge de los entornos virtuales. Además de una mayor demanda de pautas más flexibles, que no por ello desreguladas, de trabajo.

Ejemplos claros como el teletrabajo, horario flexible o autoempleo; una mejora de la competencia de los trabajadores en habilidades TIC básicas; y los importantes avances tecnológicos del sector, que abarcan desde redes sociales y cloud a big data o IoT.

Las nuevas tecnologías están cambiando el mercado laboral. Cada vez más empresas españolas optan por una forma de trabajar más inteligente, más flexible y más productiva.

Los acuerdos laborales tienen que ir dirigiéndose a la regulación de estos cambios, poniendo orden de esta manera en el sector, haciendo por tanto que todo ello no sea una oportunidad de entrada a otros actores que puedan competir de manera desleal por venir de países o sectores sin ninguna regulación, protegiendo de esta manera tanto a empresas como empleados, y no entrando en un dumping o en una espiral de lucha solo por los costes sin sentido.

El teletrabajo nos permitiría realizar **parte de** nuestra actividad laboral desde casa, en muchos casos con la posibilidad de tener un horario flexible pero otras veces, es sólo un cambio de lugar y se realiza la misma actividad que en la oficina, pero en este caso, desde casa. Podría disminuir el absentismo laboral y mejorar la satisfacción del empleado, a la vez que ahorraría costes de mantenimiento de oficinas, **todo ello, como no puede ser de otra manera, acordado y abordado desde la Negociación colectiva sectorial.**

El Smart working, sería un paso más allá, ya que establece la posibilidad de trabajar en el lugar que se elija, con la única necesidad de una conexión a internet.

Pensar que el teletrabajo es la forma de trabajar preferida de los empleados es un error. Muchos prefieren trabajar desde la oficina, estar en contacto directo con sus compañeros y superiores, pero no necesariamente todo el tiempo.

Muchos de los problemas actuales de plantillas desplazadas desde sus lugares de origen podrían ser abordados con más éxito desde un acuerdo de conciliación que pudiera regular jornadas de teletrabajo.

El actual entorno de transformación digital está ayudando a favorecer la actualización de las infraestructuras, pero también tiene un efecto en los clientes. Los usuarios buscan una experiencia más fluida, acostumbrados a la adopción de herramientas digitales; y esto tendrá el efecto de que se comenzará a popularizar la banca abierta. Este será un proceso con dos caras, ya que aunque supone nuevas oportunidades para algunas entidades, a las más tradicionales les supondrá problemas, al menos en fases iniciales. Una vez más hay que hablar de lo importante de ordenar el sector desde la negociación colectiva para que no entren competidores externos de compitiendo en condiciones diferentes, reguladas desde otros países, y que pudieran ser ventajosas y perniciosas para nuestras empresas y plantillas.

Otra de las tecnologías que se espera que gane en peso en los cambiar por próximamente es el 'blockchain', que tiene en las finanzas su sector nativo y que podría empezar a mostrar signos de madurez. Mientras, se continuarán explorando distintas pruebas de concepto y proyectos.

La tecnología blockchain está diseñada para ser una base de datos común y a la vez descentralizada para que empresas o diferentes agentes de un sector puedan compartir información, procesos y servicios de forma verificada y segura.

Por último, la necesidad de talento especializado está perfilándose como un importante obstáculo para el desarrollo tecnológico en el sector de las finanzas. Hasta que se replantee la política de contratación, se experimentará una ralentización en la adopción de nuevas herramientas digitales.

Cómo no, comentar los riesgos relativos a la digitalización con los que no estamos de acuerdo y hay que paliar:

Destrucción de puestos de trabajo, nuevas formas de «taylorismo digital» y aumento del empleo precario. Todo ello debe ser abordado desde la negociación colectiva para impedir el dumping y ordenar el sector, de otra manera se entraría en espirales competitivas perniciosas para nuestras empresas a medio plazo, y la entrada de actores en condiciones ventajosas, jugando el partido con reglas diferentes.

Ampliación de la jornada laboral: aumento del trabajo «a todas horas y en todas partes...

Contrariamente a lo que dicen de posible debilitación de la RLT y la Negociación Colectiva, todo esto nos conduce a una necesidad por parte del empresariado del sector, a un “ordenamiento del tráfico” para impedir espirales competitivas suicidas. No es la primera vez que cambios importantes han llevado a regulaciones más negociadas precisamente para ello.

Aumento de la competencia entre los trabajadores en favor de la reducción de los costes, por ejemplo, mediante el trabajo en plataformas digitales.

Intensificación del trabajo, dependencia de los gestores de datos y vigilancia.

El avance en el uso de las tecnologías con fines laborales es imparable y ya una realidad que comunica a empresas, trabajadores, mercados y países.

La comunicación entre empresas, empleados, mercados... sitios en diferentes lugares, permite una mejora, tanto de las relaciones comerciales como de las laborales, conectando al talento con las empresas y a los clientes con los productos, sin importar donde se hallen.

Es la magia de la digitalización. Es el presente y futuro de las empresas. Y es nuestra obligación convertirlo en una oportunidad para crear más puestos de trabajo, incorporando talento digital y personal de atención postventa, atención que se llevará a cabo desde las *tiendas físicas* y desde los departamentos de backoffice de las empresas. Aprovechemos el tirón digital para la creación de empleo.

Importante no perder el rumbo y las “facilidades” al trabajo no conlleven a que no exista desconexión digital. La desconexión digital se deberá regular en convenio.