



# Informe sobre la conferencia virtual de la OIE relativa a los pagos salariales por medios digitales

Marzo de 2021



A powerful  
and balanced  
voice for business



## **Informe sobre la conferencia virtual de la OIE relativa a los pagos salariales por medios digitales**

El 3 de febrero de 2021, la [Organización Internacional de Empleadores](#), en colaboración con la [Organización Internacional del Trabajo](#) y la [Better Than Cash Alliance](#), organizó una conferencia virtual sobre las oportunidades y los retos que generan los pagos salariales por medios digitales. Esta conferencia la OIE y la Better Than Cash Alliance no tenía como objetivo plantear la eliminación el uso del dinero en efectivo, sino más bien explorar cómo la transición hacia los pagos por medios digitales puede complementar y fortalecer el considerable esfuerzo que se está realizando por aumentar la productividad, mejorar las condiciones de trabajo y reconstruir sobre bases más sólidas. Con la conferencia también se pretendía planificar los próximos pasos para disponer medidas orientadas a acelerar la transición del pago en efectivo al pago digital de una manera adecuada al contexto local.

Roberto Suárez Santos, Secretario General de la OIE, moderó el debate con la ayuda de Matthias Thorns, Secretario General Adjunto. Se contó con oradores invitados procedentes de la OIT, la Better Than Cash Alliance, el Gobierno de Qatar, la Asociación de Fabricantes y Exportadores de Prendas de Vestir de Bangladesh y dos empresas multinacionales: Gap Inc. y The Walt Disney Company.

Si bien los pagos salariales por medios digitales constituyen, desde hace muchos, años una práctica común en muchas partes del mundo, en las economías emergentes y en desarrollo se pagan a diario miles de millones de dólares en efectivo, incluidos sueldos y salarios, transferencias sociales, ayudas humanitarias y pagos a proveedores y agricultores. **Se estima que 230 millones de trabajadores y trabajadoras del sector privado de todo el mundo todavía reciben su salario en efectivo.**

Pasar de abonar el salario en efectivo a hacerlo por medio de sistemas digitales puede mejorar la vida de millones de trabajadores, en particular, de aquellos con bajos ingresos y, en concreto, de las mujeres, lo que contribuiría en gran medida al logro de muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También se ha demostrado que esta transición aporta beneficios a empleadores y empresas, tales como: mayor productividad, ahorro de costes, cumplimiento normativo, motivación del personal, conservación de empleos, transparencia, relaciones empresariales más sostenibles y el poder contribuir a los ODS.

La pandemia mundial de COVID-19 ha reavivado la necesidad de acelerar los pagos salariales (y otro tipo de pagos) por medios digitales en aras de fomentar la resiliencia económica, el bienestar de las personas y su acceso a oportunidades y servicios financieros, así como de frenar la propagación del virus, ya que facilitan el distanciamiento social y minimizan las transacciones en persona y el manejo de efectivo.

Esta transición podría suponer un beneficio “triple” (gobiernos, trabajadores y empleadores saldrían ganando por igual). Sin embargo, hay que superar muchos desafíos para poder lograr

**mayores avances** y conseguir que se generalicen los pagos salariales por medios digitales (ya sea a través de cuentas bancarias, carteras electrónicas, dinero móvil o tarjetas prepago); de lo contrario, los agentes involucrados no podrán aprovechar plenamente sus beneficios.

Entre estos desafíos destacan:

- Las altas tasas en concepto de servicios financieros, que son particularmente gravosas para los trabajadores con salarios bajos.
- La limitada capacidad financiera digital de los trabajadores y de las empresas más pequeñas.
- Los problemas de protección de datos en algunas regiones con normativas de protección de datos menos desarrolladas.
- El acceso limitado a teléfonos inteligentes, en particular en Asia Meridional.

La conferencia logró exponer los numerosos beneficios, evaluar algunos de los desafíos e identificar y compartir cómo se pueden o se han podido superar dichos retos en la transición del pago en efectivo al pago digital. También **permitió plantear nuevas medidas, necesarias para promover y agilizar con éxito una transición adecuada** por parte de todos los agentes: gobiernos, empleadores, trabajadores, organizaciones internacionales y ONG.

## **VENTAJAS**

### **PARA EMPLEADORES, EMPRESAS, MARCAS Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:**

Entre las ventajas para los empleadores se encuentran: un servicio de pago de nóminas más eficiente; un mayor acceso a servicios y mercados gracias a un mayor y demostrable cumplimiento de las normativas nacionales (como el salario mínimo y la duración de la jornada laboral); la eliminación del «coste oculto del efectivo», como el coste derivado del sueldo del personal destinado a la administración, al transporte y a la seguridad del dinero en efectivo; un aumento de los ingresos derivado de evitar la pérdida de la productividad cuando los trabajadores van a cobrar y verificar su sueldo en metálico; el tiempo que se ahorra al haber menos disputas sobre la cuantía abonada y el día en que se abona; la mayor motivación del personal y la reducción de puestos vacantes; la satisfacción que deriva de contribuir al empoderamiento económico de la mujer y la identificación de «trabajadores fantasma».

Las empresas y las marcas pueden comprobar con mayor facilidad cuánto dinero en efectivo reciben los trabajadores de sus cadenas de suministro y cuándo lo hacen. Si los sistemas de pago integran un mecanismo para registrar las horas de trabajo, pueden verificar cuántas horas están haciendo trabajar a sus empleados. Una mayor transparencia entre la marca y el proveedor mejora la confianza mutua y la calidad y duración de la relación comercial.

Durante la conferencia, The Walt Disney Company compartió su experiencia sobre cómo pueden las empresas y las marcas contribuir a la mejora de las condiciones laborales y cumplir las expectativas de inversores y consumidores sobre la gestión responsable de la cadena de suministro si ponen en marcha iniciativas integrales, como el programa de inversión de la cadena de suministro de Disney. Este programa intenta atajar la causa de las malas condiciones laborales en las cadenas mundiales de suministro, en particular, en las de manufactura. En este contexto, Disney estableció una alianza con la iniciativa [HERproject de BSR](#), que tiene por objetivo aprovechar al máximo el potencial de las mujeres que trabajan en las cadenas mundiales de suministro con la ayuda de iniciativas en el lugar de trabajo en materia de salud, inclusión financiera e igualdad de género. Esta colaboración empezó en India con el proyecto HERfinance, que pronto se ampliará a Brasil, Indonesia y México, y cuyo objetivo es ofrecer educación financiera y herramientas a las trabajadoras de las fábricas para ayudarlas a romper el círculo de la pobreza de las mujeres trabajadoras y sus familias. Desde ese momento, Disney comenzó a digitalizar el pago de los salarios en más de 75 fábricas en Bangladesh, que dan trabajo a 160 000 personas, en su mayoría, trabajadoras de la confección. A los seis meses de comenzar a recibir sus salarios por medios digitales, el 95 % de las mujeres manifestaron que preferían el pago digital al pago en efectivo. No obstante, como reiteraron otros de los ponentes, el éxito de esta campaña se debió a que partía de un enfoque gradual y bien planificado, cuyo primer paso fue acabar con la noción de dependencia del dinero en efectivo gracias a una formación financiera básica y a generar confianza sobre estos servicios. El resultado de estas medidas se verificaban con la ayuda de encuestas, lo que garantiza su sostenibilidad a largo plazo.

### **PARA LOS TRABAJADORES:**

Cabe recordar que se estima que 230 millones de trabajadores y trabajadoras del sector privado en todo el mundo siguen recibiendo su salario en efectivo. El pago de salarios por medios digitales promueve la cultura y la inclusión financieras y permite a los trabajadores acceder a un amplio abanico de servicios financieros (como préstamos o compras en línea), ahorrar tiempo que destinarían a hacer cola para cobrar el sueldo, evitar el riesgo de viajar con dinero en efectivo encima, y les permite tener un mayor control del ahorro y del gasto de su salario y mayor capacidad para decidir qué uso se hace del dinero en casa, sobre todo para las mujeres. El pago de salarios por medios digitales ha reducido los impagos o los retrasos en el pago de los salarios.

Las trabajadoras ya no tienen que esperar fuera de las fábricas a que algún familiar venga a recoger el dinero en efectivo.

Una mayor inclusión financiera favorece el empoderamiento y la resiliencia, en particular en tiempos de crisis, así como las oportunidades económicas.

También facilita que los trabajadores migrantes puedan enviar remesas a sus países de origen, si lo desean o lo necesitan.

## **PARA LOS GOBIERNOS:**

Hay argumentos sólidos para que los gobiernos adopten los pagos digitales<sup>1</sup>. Más de 100 millones de personas en situación de pobreza en todo el mundo reciben pagos de tipo gobierno-individuo (G2P, por sus siglas en inglés), ya sean salarios, transferencias (como pensiones, prestaciones sociales o por desempleo) y reembolsos de impuestos. Si bien se estima que el 90 % de los países de ingresos altos realizan sus pagos G2P «en su mayoría de forma electrónica», más de la mitad de los países en desarrollo abonan sus pagos G2P en efectivo o en soporte papel, como por ejemplo mediante cheques. Como resultado, los gobiernos (y las personas) han de hacer frente a los frecuentes altos costos derivados del desembolso y la recepción de efectivo, y corren un mayor riesgo de fraude, corrupción y otros delitos asociados.

El Gobierno de Qatar compartió su experiencia durante la conferencia, demostrando que los pagos de salarios por medios digitales permiten a los gobiernos monitorizar el cumplimiento de la legislación nacional, tales como los requisitos de salario mínimo y, cuando los sistemas de pago recogen las horas de trabajo y otros datos, permiten recopilar además información útil para ayudar a mejorar las condiciones laborales, los servicios financieros, la legislación, las políticas fiscales y otro tipo de políticas.

Los gobiernos y el poder judicial pueden acceder a datos fiables para resolver disputas salariales, identificar tendencias salariales y fundamentar sus políticas.

Los gobiernos pueden seguir respaldando los esfuerzos de otros agentes (como los empleadores y las instituciones financieras) por medio de normas e incentivos, así como incorporar los pagos digitales con la idea de reforzar la resiliencia de las personas (como ocurrió durante la pandemia de COVID-19) y generar un ecosistema óptimo para los pagos de tipo G2P cuando surja la necesidad. Por ejemplo, cuando se desató la pandemia, más de 200 gobiernos de todo el mundo idearon o dispusieron medidas de protección social adicionales (destinadas a 1280 millones de personas) que incluían la transferencia directa de dinero y subsidios salariales. Disponer de una infraestructura de pago digital permite a los gobiernos responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y fomenta la transparencia.

## **DESAFÍOS Y EXPERIENCIAS**

### **PARA EMPLEADORES, EMPRESAS, MARCAS Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:**

Como se demuestra con el caso de Qatar, la creación de un sistema de pago de salarios por medios digitales puede ser un desafío para algunas empresas, en concreto para las pymes, que pueden no tener personal destinado a tal efecto.

---

<sup>1</sup> *World Bank Research Observer*, vol. 32, n.º 2 (agosto de 2017).

En el caso de Bangladesh, uno de los principales desafíos iniciales fue de carácter cultural: había que cambiar la mentalidad, el estilo de vida y generar confianza entre todas las partes. La transición parcial que se emprendió antes de la pandemia de COVID-19 tuvo lugar de manera paulatina. Se empezó con un proyecto piloto con 150 trabajadores a los que se les creó una cartera digital que les permitía no solo recibir su salario, sino también comprar o solicitar crédito. Cuando estalló la pandemia, ya se había cosechado cierta experiencia sobre cómo transicionar hacia el pago digital, gracias al apoyo y a la ayuda del gobierno y del sector de los servicios financieros móviles del país. La Asociación de Fabricantes y Exportadores de Prendas de Vestir de Bangladesh creó un portal en línea para que las empresas se registraran y así recibir una certificación que les permitiera recibir financiación. Sorprendentemente, en 15 días se consiguió que 4,1 millones de trabajadores del sector de la confección pudieran recibir su salario de forma digital. Otro ejemplo de lo que se puede conseguir cuando todas las partes implicadas colaboran: en abril de 2020, se abrieron más de 2,5 millones de cuentas bancarias para trabajadores como resultado del firme compromiso, implicación y colaboración del gobierno de Bangladesh, la Asociación de Fabricantes y Exportadores de Prendas de Vestir de Bangladesh, la trabajadores y las marcas internacionales implicadas en el sector de la confección.

GAP Inc. compartió su perspectiva como marca en la conferencia y explicó cómo inició su andadura en los pagos por medios digitales en 2005, de nuevo, con un proyecto piloto en el que participaron unas pocas fábricas en India. Compartieron este éxito inicial con otros proveedores y, a medida que aumentaban y se registraban más beneficios para la marca, proveedores y trabajadores, más proveedores se sumaban a la iniciativa. En la actualidad, casi el 90 % de las 600 fábricas que abastecen a GAP Inc. en 20 países pagan el salario de sus trabajadores de manera digital.

No obstante, las empresas han de prever que los trabajadores tendrán inquietudes y deben estar preparadas para abordarlas; por ejemplo, estableciendo un servicio de asistencia en la fábrica para ayudar a los trabajadores a familiarizarse con sus tarjetas de débito o sus teléfonos móviles. También es importante que los empleadores introduzcan el pago por medios digitales de manera gradual, comenzando con un número reducido de empleados y ampliando este número de manera progresiva. Se ha demostrado que este método ha permitido una tasa de satisfacción con el pago digital del 80-90 % entre un año y medio y dos años después.

### **PARA LOS GOBIERNOS:**

La gran cantidad de trabajo informal y de trabajadores indocumentados que hay en muchas partes del mundo dificultan la adopción de pagos por medios digitales. Los gobiernos deben prestar especial atención al fomento de capacidades y a ayudar a que las pequeñas empresas comprendan los beneficios que esto les aportaría a ellas y a sus trabajadores, lo que pasa por invertir en campañas de comunicación y de apoyo, así como en simplificar los sistemas y hacerlos más intuitivos.

## **PARA LOS TRABAJADORES:**

Puede que los trabajadores no entiendan cómo acceder a su salario de manera digital. Puede que no haya suficientes cajeros automáticos con liquidez en su localidad el día que se abone el salario, o que los proveedores de servicios financieros tengan un sistema de comisiones altas u opacas. Puede que no sepan a quién acudir si hay algún problema de impago, retraso en el pago o pago de una cuantía incorrecta. ¿Dónde hay que acudir? ¿A quién se ha de notificar? Puede que no exista un ecosistema digital propicio para que los sistemas digitales se normalicen, no solo para recibir pagos, sino también para realizarlos. Puede que no se hayan identificado, expuesto o comunicado de forma adecuada los beneficios de estos sistemas.

Algunos trabajadores no tienen un documento de identificación oficial, lo que dificulta que puedan abrirse una cuenta bancaria. Algunos tampoco tienen teléfono móvil.

Algunos trabajadores siguen yendo al cajero automático el día que reciben su salario y sacan todo el dinero en metálico. Las empresas, las organizaciones empresariales, los sindicatos, las ONG y las organizaciones internacionales deben seguir promoviendo estos servicios y exponiendo sus ventajas.

Puede que a los trabajadores de ingresos más bajos les cueste adquirir la educación financiera necesaria para adaptarse a los servicios financieros digitales, por lo que es necesario identificar e implantar herramientas de comunicación innovadoras para mejorar la comprensión de estos servicios.

Los costes de transacción pueden disuadir a los trabajadores, por lo que hay que tratar de regular, en este sentido, los servicios financieros, por ejemplo, estableciendo protocolos de transferencias digitales interoperativos (IDTP, por sus siglas en inglés) para crear competencia entre los proveedores de servicios financieros móviles, lo que reduciría el coste de estos servicios (Bangladesh está poniendo a prueba este sistema en la actualidad).

En algunos países, no hay suficientes cajeros automáticos, por lo que los trabajadores pueden tener problemas para retirar el efectivo.

## **PRÓXIMOS PASOS**

### **PARA EMPLEADORES, EMPRESAS Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:**

Las organizaciones empresariales y de empleadores, las empresas y la OIE pueden liderar el cambio de muchas formas; por ejemplo, cuando sea pertinente, promocionando del pago de salarios por medios digitales cuando intervengan en los numerosos debates políticos que mantienen con los gobiernos y en el seno de los procesos intergubernamentales, tales como el

G7 y el G20 (ya que es un factor clave para el empoderamiento y la inclusión económica de las mujeres, para la migración, para la lucha contra el trabajo informal, para los ODS, para el desarrollo sostenible y para el crecimiento económico). Las organizaciones empresariales nacionales pueden concienciar sobre sus beneficios, reunir a los socios de interés, ofrecer formación y, lo que es más importante, favorecer la participación de las pymes, que pueden hacer frente a mayores obstáculos, al presentar una mayor tasa de trabajo informal.

Estos agentes podrían considerar sumarse a iniciativas como la Better Than Cash Alliance, o instar a sus miembros y empresas afiliadas a sumarse a empresas como GAP, H&M, Inditex, Unilever o The Coca-Cola Company e impulsar la adopción de los pagos por medios digitales en sus cadenas de suministro.

Las empresas y las organizaciones empresariales pueden unir esfuerzos para garantizar que los pagos de salarios por medios digitales sean sostenibles y responsables. Por ejemplo, pueden asociarse con organizaciones como la [BSR](#), un equipo de expertos en negocios sostenibles con el que ha estado trabajando la Better Than Cash Alliance en Bangladesh para digitalizar el pago a cientos de miles de trabajadores, a los que han brindado apoyo y capacitación para que comprendan el cambio y se sumen a esta transición. También pueden colaborar con el gobierno y con los proveedores de servicios financieros y móviles de su país. En el caso de Qatar, la Cámara de Comercio desempeñó un importante papel en la implantación del sistema de protección de los salarios del país. Se la consultó sobre los nuevos requisitos y ayudó a anunciar a la comunidad empresarial los cambios implantados, además de trasladar los comentarios de la comunidad empresarial sobre cómo se podría mejorar el sistema.

Las empresas y las organizaciones empresariales pueden participar en los programas de la OIT, tales como el programa Better Work, que promueve el pago de salarios por medios digitales.

La OIE y las organizaciones empresariales pueden servir de plataforma y brindar asistencia a las empresas (como GAP Inc. y The Walt Disney Company en esta conferencia), para que compartan sus experiencias de éxito y las lecciones aprendidas en la aplicación y el fomento de sus programas de pago de salarios por medios digitales.

La cúpula de las empresas debe asumir un férreo compromiso interno por garantizar el éxito de todo programa de digitalización del pago de los salarios. Esto se puede promover si se identifica cuánto cuestan los pagos en efectivo y cuáles son los ahorros potenciales. Las empresas también deben generar propuestas de valor para las partes interesadas y los empleados, y explicitar que brindarán apoyo para la transición a lo digital.

La OIE y las organizaciones empresariales pueden participar y apoyar nuevas iniciativas, tales como el Centro Global de Salarios Digitales para el Trabajo Decente, con sede en Ginebra. Durante sus primeros tres años, el Centro promoverá la transición del pago en efectivo al pago de salario responsable por medios digitales con una campaña de promoción basada en estudios

y evidencias. El Centro tiene como objetivo fomentar las capacidades de empleadores y trabajadores, así como un ecosistema propicio para los pagos inclusivos por medios digitales. El Centro aspira a permitir que millones de trabajadores y trabajadoras de todo el mundo reciban el salario que les corresponde, por medio del pago digital a sus cuentas bancarias o carteras electrónicas, y aprovecharlos al máximo para conseguir mayor resiliencia y oportunidades económicas. Sus iniciativas permitirán a las pequeñas, medianas y grandes empresas de diversos sectores económicos respetar mejor los derechos de los trabajadores, convertir el trabajo informal en formal, ser más productivas y crecer. El Centro organizará actividades sobre el terreno en cuatro países de África, Asia y América Latina. Pondrá a prueba propuestas de pago de salarios por medios digitales en diversas regiones y recogerá datos y evidencias que puedan compartirse con otros agentes en otros países, para así fomentar esta transición. En definitiva, el Centro servirá de plataforma para promover intercambios, recopilar y compartir buenas prácticas sobre la digitalización del pago de los salarios (ya existen muchos ejemplos en Bangladesh, India y Jordania, por nombrar solo algunos) y proporcionar herramientas técnicas y de promoción que ayuden a empleadores, trabajadores y gobiernos a adoptar el pago de salarios responsable por medios digitales. La OIE será miembro del grupo directivo del Centro.

#### **PARA LOS TRABAJADORES Y LOS SINDICATOS:**

Los sindicatos pueden colaborar con los empleadores ayudándolos en su empeño por cambiar la mentalidad de los trabajadores reticentes a cambiar a los pagos digitales, así como participar en su formación financiera. También pueden participar en la OIT y en otras iniciativas relacionadas que apoyan la transición del efectivo a lo digital.

#### **PARA LOS GOBIERNOS:**

Unos 35 gobiernos participan en la Better Than Cash Alliance, una alianza amparada por las Naciones Unidas. Otros gobiernos pueden unirse a esta iniciativa y expresar su compromiso de estudiar cómo apoyar el uso de soluciones digitales y reducir el uso de efectivo.

Los gobiernos pueden buscar inspiración, ejemplos y lecciones aprendidas en otros países. Por ejemplo, el Gobierno de Qatar introdujo un sistema de protección de los salarios en 2015, diseñado para garantizar que los trabajadores reciban su salario por medio de transferencias bancarias directas antes del séptimo día de cada mes y que incluso los trabajadores con salarios bajos tengan tarjetas de débito. Los sistemas de protección de los salarios permiten que el gobierno monitorice los pagos salariales y que el Ministro de Trabajo imponga sanciones a las empresas y a los empleadores que no cumplan con la ley, por ejemplo, prohibiendo el acceso a servicios gubernamentales. El sistema de protección de los salarios fue fundamental para ayudar al país a analizar y establecer el salario mínimo. En la actualidad, más del 94 % de las empresas privadas están inscritas en este sistema.

#### **PARA OTRAS ORGANIZACIONES INTERNACIONALES COMO LA OIT Y LAS ONG:**

Organizaciones como la OIT y la Better than Cash Alliance pueden seguir promoviendo alianzas e iniciativas que fomenten la acción colectiva para pasar del efectivo a los pagos digitales, como el Centro Global de Salarios Digitales para el Trabajo Decente antes descrito. La OIT cree que sus mandantes, así como los sectores financiero y del desarrollo, tienen un papel clave que desempeñar para urgir una transición responsable que promueva el trabajo decente y la justicia social.

Las organizaciones internacionales pueden colaborar con las instituciones financieras y los proveedores de servicios móviles sobre el terreno para fomentar el ecosistema y la infraestructura necesarias para que los pagos digitales funcionen.

**Para poder realizar la transición por completo y con éxito del pago de salarios en efectivo a los pagos digitales, será preciso que todas las partes implicadas muestren un compromiso constante y desplieguen esfuerzos coordinados, para así poder cambiar la mentalidad, promover la comprensión y el reconocimiento de los beneficios compartidos, intercambiar experiencias y lecciones aprendidas, forjar alianzas y construir un ecosistema y una infraestructura favorecedores de este cambio. Todos, los empleadores, las marcas y las empresas, las organizaciones empresariales, los sindicatos, los trabajadores, los gobiernos, las ONG, el sector humanitario y del desarrollo, los proveedores de servicios financieros y de servicios móviles, tenemos un papel que desempeñar, tanto para abordar los desafíos existentes como para garantizar que la transición del pago de salarios en efectivo al pago digital mejore la vida de los trabajadores y genere empresas más sostenibles y responsables.**



A powerful  
and balanced  
voice for business



© OIE 2021