

PROYECTO TECHNOS

Informe general. El impacto de las tecnologías disruptivas en la gestión de los Recursos Humanos y en el marco regulatorio de las Relaciones Laborales



CUATRECASAS
Instituto de
Estrategia Legal
en RRHH

■ LA LEY



CUATRECASAS



Wolters Kluwer

PROYECTO TECHNOS

Informe general. El impacto de las tecnologías disruptivas en la gestión de los Recursos Humanos y en el marco regulatorio de las Relaciones Laborales



CUATRECASAS
Instituto de
Estrategia Legal
en RRHH



CUATRECASAS



Wolters Kluwer

© Instituto Cuatrecasas, 2019
© Wolters Kluwer España, S.A.

Wolters Kluwer

C/ Collado Mediano, 9
28231 Las Rozas (Madrid)
Tel: 902 250 500 – Fax: 902 250 502
e-mail: clientes@wolterskluwer.com
<http://www.wolterskluwer.es>

Primera edición: noviembre 2019

Depósito Legal: M-32660-2019
ISBN versión impresa: 978-84-9020-947-9
ISBN versión electrónica: 978-84-9020-948-6

Diseño, Preimpresión e Impresión: Wolters Kluwer España, S.A.
Printed in Spain

© **Wolters Kluwer España, S.A.** Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, Wolters Kluwer España, S.A., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

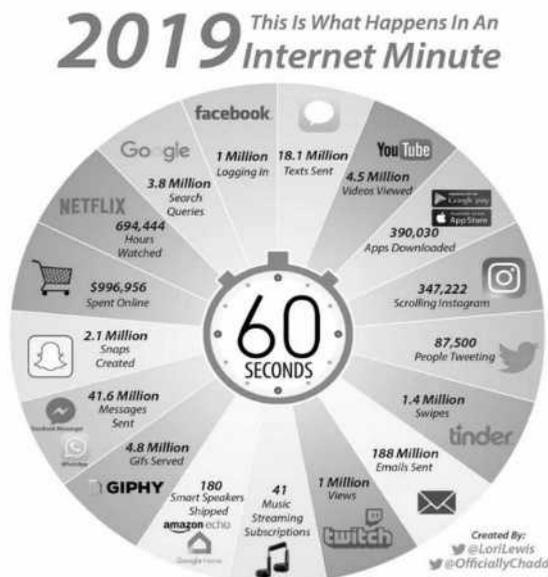
Nota de la Editorial: El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de **Wolters Kluwer España, S.A.**, es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios en cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES EN LOS RECURSOS HUMANOS

A. Conclusiones

1. La extensión de la empresa hiperconectada. Vivimos el efecto disruptivo de una hiperconexión generalizada que se deriva de la hiperinformación que permite el acceso a cualquier tipo de información a través de internet (información actual o histórica, y posibilidad masiva de uso de esa información para análisis predictivos), de la hipercomunicación entre las personas que pueden mantener entre sí una conexión tan general como ilimitada y de la hipervisualización de forma que tanto la información como comunicación, cada vez, más se materializa en imágenes, gráficos, videos, etc.⁽³⁾. La red ha cambiado muchísimo, tanto es así que, por ejemplo, hace siete años se

(3)



enviaban cada minuto 11 millones de mensajes a través de aplicaciones de mensajería instantánea, mientras que ahora se sobrepasan los 41 millones. La infografía con los datos correspondientes a 2019, refleja el constante aumento del flujo de información en la red. En sólo 60 segundos se comparten ahora, por ejemplo, más de 87.500 tuits en Twitter. Pero la cifra se queda corta comparada con los más de 347.000 scrolls que se realizan en Instagram o no digamos ya con los 4,5 millones de vídeos que se visualizan en YouTube⁽⁴⁾.

2. La continua ampliación de los medios tecnológicos para la hiperconexión. Esta hiperconectividad se expande cuando el *cloud computing* permite una capacidad ilimitada de almacenamiento de información en una nube que libera a los usuarios de contar con sus propias infraestructuras de almacenamiento. Y este fenómeno adquiere una dimensión exponencial cuando el acceso a toda la información disponible y a todo tipo de comunicación se hace con un pequeño dispositivo que siempre llevamos con nosotros: el Smart phone y otros wearables. La tecnología 5G va a constituir ya de forma inmediata una evolución con un mayor grado de disrupción, ya que no solo evoluciona el ecosistema de conexión ya existente en la actualidad, sino que va a facilitar e impulsar de manera determinante y definitiva la transformación digital de la sociedad y de la economía en los países más avanzados durante la próxima década. La implantación del 5G tendrá un impacto más allá de un cambio tecnológico en las redes de telefonía móvil y constituye el sustrato tecnológico básico para desarrollar la transformación digital, un proceso sobre el que existe un consenso global de su importancia e impacto en la economía y en el conjunto de la sociedad⁽⁵⁾.

3. Las redes sociales como interacción infocomunicativa continua. Es en este contexto de hiperconectividad en el que se ubican las redes sociales. La clave de las redes sociales es la interacción de sus usuarios que no se limitan a consumir información, sino que la aportan adoptando el doble papel: el de audiencia y el de prosumidor; ambos reflejan un entorno de comunicación y relación en el que los usuarios crean, editan, comparten, mezclan y vuelven a mezclar todo tipo de informaciones, opiniones, intereses, etc. La clave de las redes sociales es, pues, la interacción de sus usuarios que, además, al hacerse de uso cada vez más fácil, es accesible a todas las generaciones. Casi la mitad de la población mundial (45%) utiliza las redes sociales según el estudio realizado este mismo año 2019 por Hootsuite y We Are Social sobre

(4) <https://www.trecebits.com/>

(5) <https://www.nobbot.com/>

el uso de internet y las redes sociales en. A su vez, la mitad de los usuarios recurre a Facebook, Messenger y WhatsApp, y la otra mitad a las redes chinas, rusas y toda una variedad de redes diferentes y cada vez más numerosas. También este estudio establece que nos conectamos a las redes sociales a través de un porcentaje de un 67% de la población que tiene un dispositivo móvil. El 42% se conecta desde su teléfono inteligente. En relación a España, y según el último informe de IAB España del 2019, el 85,5% de los internautas de 16 a 65 años utiliza redes sociales, lo que representa más de 25 millones de usuarios en España, y WhatsApp es la aplicación más usada.

4. Potenciación de las redes sociales mediante la convergencia con otras tecnologías. El desarrollo y la expansión de las redes sociales no parece tener limitaciones técnicas, Ahora bien, su verdadero potencial está no solo en sí mismas sino en la interconexión con la inteligencia artificial y el Big Data que permiten gestionar de forma cada vez más eficiente el gran flujo de información que fluye y va a fluir en las redes sociales de forma que, lo que de otro modo sería un puro caos, deviene en una herramienta formidable cuyos frutos, desde la definición de patrones de consumo, de interacción social, de comportamiento político o los aspectos más personales de cada usuario no tiene más límite técnico que la capacidad de definir ámbitos de búsqueda en la información infinita que fluyen y se expande por las redes sociales.

5. La disolución de tiempo de trabajo en la conectividad total. La computación en la nube es el paradigma que soporta la mayoría de este tipo de aplicaciones colaborativas y sociales. Es una tecnología muy útil ya que permite acceder a nuestros archivos de forma ubicua y remota, nuestros dispositivos no necesitan de una gran potencia de procesamiento, etc. pero al mismo tiempo también crea nuevas servidumbres. La más clara es que la falta de conexión priva al usuario totalmente de todos estos servicios. Por ello son los propios usuarios los que demandan una conectividad total, lo cual desdibuja las fronteras entre tiempo de trabajo, ocio y descanso. De lo anterior se deduce que el trabajador que ahora accede al puesto de trabajo es, mayoritariamente» un «ciudadano hiperconectado» que, además, se integra en una empresa hiperconectada, tanto interior como exteriormente. El concepto de trabajo se diluye de forma que la barrera entre lo personal y lo laboral a veces se hace extremadamente complejo, tal y como estamos hoy viviendo con la nueva regulación del Registro de la jornada y horario de forma diaria. La medición del tiempo de trabajo también puede realizarse sin la presencia física en el tradicional centro de trabajo. Relevante será el debate y regulación

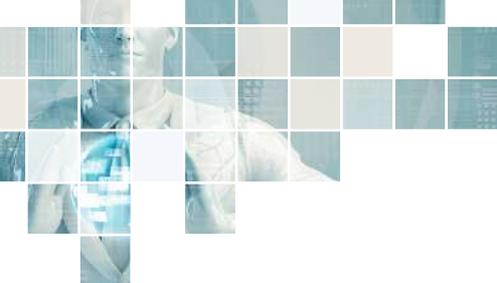
relativa a la desconexión digital y su control: deberá de servir precisamente para comprobar que, durante el tiempo de no trabajo, el considerado como «privado» o «no laboral» se está efectivamente «no trabajando». Dado que el trabajador hiperconectado puede realizar tareas fuera del centro en tiempo teóricamente de trabajo, el control de conexión sirve precisamente mente para comprobar que, en efecto, se está «desconectado». Ello no va a impedir que el trabajador pueda trabajar por vías no digitales, pero si se asume que en un número creciente de actividades el trabajo requiere la conexión digital, este tipo de control es de creciente utilidad y aplicabilidad.

6. Necesidad de políticas empresariales digitales. Es necesario establecer una política de utilización de las redes sociales en el ámbito de las empresas que, sin limitar la creatividad e iniciativa de los trabajadores, mantenga una actitud abierta a la vez que se evita su uso indebido. Esto ahora empieza a ser denominado como política de medios digitales o política digital, ya que a veces no sólo son los medios sociales los que están involucrados sino también los dispositivos móviles de los empleados, los equipos informáticos de la compañía, etc.

7. Las Redes Sociales Corporativas como gran palanca de cambio. Las Redes Sociales Corporativas son una gran palanca de cambio, y las empresas cada vez más apuestan por ellas, para mejorar la comunicación interna, potenciar la colaboración y el conocimiento, simplificar procesos y potenciar la productividad, obtener *feedback* inmediato, favorecer procesos de innovación, etc.

8. Redes sociales corporativas, nueva cultura organizacional y trabajo en equipo. No basta con incorporar la herramienta en la empresa, sino que debemos acompañar a nuestros equipos en el proceso de adopción. El freno no es tanto tecnológico, sino que lo es de cambio en la cultura del trabajo. Y es en este punto donde deberemos apoyarlos para que se produzca la transformación que buscamos. El éxito de las redes sociales para empresas depende más de las personas que de la tecnología en tanto en cuanto su participación es esencial y la carencia de un plan de trabajo y una estrategia del cambio es imprescindible para que la adaptación no fracase.

9. «Consumerización» de los Recursos Humanos. Hasta ahora la mayor parte de las compañías han puesto su atención en usar la red para incrementar la relación con el cliente y menos con el empleado, pero de la misma manera que el uso masivo de las redes externas ha abierto nuevas formas de hacer negocio acercándose al cliente, lo cierto es que, con algunos pocos



El Instituto Cuatrecasas de Estrategia Legal en RRHH ha dirigido desde septiembre de 2016 a junio de 2019 el **PROYECTO TECHNOS I**, cuya **principal misión ha sido la de identificar los cambios que la Nuevas Tecnologías están produciendo y van a producir sobre la gestión de los recursos humanos y el marco jurídico de las relaciones laborales.**

Es en este contexto en el que hay que enmarcar los cinco Informes previos de la serie del Proyecto TECHNOS I – Redes Sociales (2016), *Internet of Things* (2017), Robótica (2018), Inteligencia Artificial (2018) y Economía de Plataformas y Blockchain (2019). A lo largo del desarrollo de estos Informes, han sido muchas las reflexiones, conclusiones y recomendaciones que hemos podido identificar en materia de gestión de personas y del marco jurídico laboral, muchas veces no previamente exploradas, y esenciales en el ecosistema empresarial tecnológico que estamos viviendo.

En esta obra, **«El impacto de las tecnologías disruptivas en la gestión de los recursos humanos y en el marco regulatorio de las relaciones laborales»**, el lector podrá encontrar no sólo una actualización de las conclusiones y recomendaciones recogidas en los cinco Informes anteriormente citados, sino unas reflexiones generales claves basadas en aquéllas y fruto de estos tres años de análisis operativo junto con empresas españolas muy significativas.

El Instituto Cuatrecasas ha puesto en marcha una segunda fase del Proyecto Technos —**Proyecto Technos II (2019 - 2021)**—, fundamentado en estos seis Informes, que tiene como objetivo la elaboración **de mejores prácticas en aspectos muy concretos y operativos para la empresa digitalizada o en proceso de digitalización. Esta segunda fase**, pues, nace con la vocación de servir de inspiración y también, y, sobre todo, de **guía práctica a las empresas que quieren llevar a cabo una transformación real apoyada en las estrategias de RRHH más innovadoras, pero, a su vez, integradas en el conjunto del marco legal en el que van a ser implantadas.**

