



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

“Cambios en la profesión de expertos de relaciones laborales derivados de las nuevas tecnologías”

“Changes in labour relations experts derived from new technologies”

Autora:

Alicia Herrera Ibáñez

Directora:

Amparo Gracia Bernal

Facultad de ciencias sociales y del trabajo

Año 2020/2021



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Formulación del problema a investigar	4
1.2. Objetivo general del estudio.....	4
1.3. Objetivos específicos	4
1.4. METODOLOGÍA	5
1.4.1. Distribución y desarrollo de tareas.....	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. DE LA PRIMERA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL A LA CUARTA REVOLUCIÓN.....	5
2.2. QUÉ ES LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION ¿QUÉ PERMITE LA DIGITALIZACIÓN?	7
2.3. EXPERTOS EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS.....	8
2.4. ESTUDIO DE MERCADO	9
2.5. LA “UBERIZACIÓN” DE LA TECNOLOGÍA EN LAS RELACIONES LABORALES.....	10
2.6. NUEVOS EXPERTOS EN RELACIONES LABORALES	11
2.7. NOVEDADES DE LA GESTIÓN ONLINE: TRÁMITES A LA ADMINISTRACIÓN VÍA TELEMÁTICA	12
2.8. CLAVES PARA EMPRENDER UNA GESTORÍA ONLINE CON ÉXITO.....	13
2.9. BLOQUES PARA EMPRENDER UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIACIÓN.....	14
2.10. NUEVOS COMPETIDORES.....	14
2.11. LA INSEGURIDAD JURÍDICA EXISTENTE EN EL NUEVO MODELO DE TRABAJO BASADO EN LAS PLATAFORMAS VIRTUALES	17
2.12. INSPECCIÓN DE TRABAJO SOBRE GESTORÍAS ONLINE	18
3. REFLEXIONES EN CUANTO AL FUTURO DEL EMPLEO EN PLATAFORMAS VIRTUALES	19
4. CONCLUSIONES.....	20
5. BIBLIOGRAFÍA	22

RESUMEN

Las nuevas tecnologías no solo han transformado la vida cotidiana de las personas, sino que, además, ha impactado en la forma de desarrollar nuevos empleos. Nos encontramos ante un mundo totalmente digital que avanza a una velocidad increíble, pero resulta necesario poder adaptarnos a cada nueva transformación tecnológica para poder avanzar como grandes profesionales expertos en relaciones laborales alcanzando así una posición competitiva en el mercado laboral. Por ello, también resulta imprescindible tener en cuenta todas aquellas repercusiones o alteraciones que las tecnologías pueden provocar en la sociedad para muchos colectivos tanto de personas jóvenes como de personas más mayores.

PALABRAS CLAVE

Nuevas tecnologías, gestor, graduado social, competitividad e inspección laboral.

ABSTRACT

New technologies have not only transformed people's daily lives but have also had an impact on the way new jobs are developed. We are facing a totally digital world that is advancing at an incredible speed, but it is necessary to be able to adapt to each new technological transformation to advance as great experts in labor relations, thus achieving a competitive position in the labor market. For this reason, it is also essential to consider all those repercussions or alterations that technologies can cause in society for many groups of both young people and older people.

KEYWORDS

New technologies, manager, social graduate, competitiveness, and labor inspection.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema a investigar

La línea temática que se va a tratar en este Trabajo de Fin de Grado consiste sobre el cambio que han sufrido las relaciones laborales tras la incorporación de las nuevas tecnologías.

Nuestra sociedad ha experimentado grandes transformaciones, tanto económicas como sociales, a lo largo de las últimas décadas. Dichas transformaciones han repercutido tanto en el trabajo productivo como en la forma de organización del trabajo.

Para ello, se van a analizar en primer lugar los factores que han incidido en un nuevo cambio de organización de trabajo en la sociedad, y lo que han supuesto dichos cambios para nuevos trabajos que han ido surgiendo, en especial las gestorías on line.

En segundo lugar, y una vez perfilados los elementos que han incidido en la dinámica social de las relaciones laborales, se procederá a analizar todos aquellos elementos que resultan indispensables hoy en día para la realización de las actividades correspondientes en una gestoría online, analizando a su vez el grado de competitividad existente entre las mismas.

Por último, se tratará de realizar una reflexión sobre todos los elementos que van a afectar en cuanto a las relaciones laborales del mercado a un colectivo social como es el Graduado Social.

1.2. Objetivo general del estudio

El objeto de estudio de la presente investigación está enmarcado en España, destacando en su contexto histórico las relaciones laborales y los sistemas de innovación que se dieron gracias a la introducción de las nuevas tecnologías.

En cuanto a las relaciones laborales se van a diferenciar varios periodos en los que a lo largo de la historia han incidido fundamentalmente en el nuevo cambio de sociedad, que dieron lugar a modificaciones estructurales, sociales, económicas y culturales en España.

Uno de los aspectos importantes que se van a tener en cuenta en este objeto de estudio va a ser comentar las repercusiones que han incidido en las transformaciones del trabajo tras la inserción de las nuevas tecnologías en el marco teórico de las relaciones laborales.

Por último, se van a tener en cuenta qué posibles elementos van a afectar al futuro del Graduado Social.

1.3. Objetivos específicos

Una vez visto los objetivos generales, se van a tener en cuenta unos objetivos más específicos:

- Analizar las diferentes etapas históricas en las que se fue introduciendo progresivamente el uso de la tecnología.
- Indagar sobre las ventajas y las posibles desventajas que ha ofrecido la sociedad de la información en el mercado laboral.
- Investigar sobre las empresas gestoras más competitivas en España, que dedican sus servicios en la nube sin necesidad de disponer de un centro de trabajo físico.
- Comprender el proceso actual de transformación del trabajo y los efectos que traen consigo sobre un grupo poblacional, como son el colectivo de personas más mayores.

1.4. METODOLOGÍA

1.4.1. Distribución y desarrollo de tareas

Es de vital importancia para la realización del presente trabajo de Fin de Grado una adecuada búsqueda bibliográfica, que sea capaz de ayudar al correcto desarrollo del proyecto.

La metodología ha consistido en la mera consulta de libros, revistas científicas y lecturas en diversas páginas web y bibliotecas, las cuales aportaron una gran recopilación de información que resultaron bastante útiles para estructurar de una manera adecuada mi proyecto.

Una vez consultada una amplia gama de bibliografía se realiza un análisis de la influencia de la tecnología en los empleos y negocios actualmente, además de realizar una comparativa entre empleos en los que no se ofrece una posibilidad telemática y en los que sí existe dichos medios telemáticos, lo que servirá posteriormente para analizar la competitividad que existe entre ambos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. DE LA PRIMERA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL A LA CUARTA REVOLUCIÓN

Nos encontramos ante una sociedad que ha traído consigo grandes transformaciones que han cambiado radicalmente nuestra forma de vida y de trabajo, por ello debemos realizar una breve mirada a los avances que nos ha mostrado la historia años atrás.

Para entender mejor la transformación de las relaciones laborales tras el nacimiento de las nuevas tecnologías tenemos que remontarnos a una sociedad en la que el trabajo era totalmente diferente, denominada como Sociedad Preindustrial, muchos autores también la denominan ciudad preindustrial, clima o diseño preindustriales ya que todos aquellos términos hacen referencia a un contexto histórico anterior a la etapa Industrial. Este tipo de sociedad se caracterizaba por su economía, ya que se esta misma se sustentaba en la agricultura, la ganadería y artesanía, lo que daba lugar a una división de trabajo bastante limitada.

Otro de los rasgos que destacaban en esta etapa preindustrial era las bajas tasas de población acompañado de altas tasas de mortalidad, de ahí que la mayoría de los habitantes se concentrasen en núcleos rurales y apenas existiese población en las grandes ciudades urbanas. Además, el intercambio comercial era escaso puesto que los medios de transportes y los medios de comunicación no ofrecían la rapidez que actualmente nos ofrece a nosotros un medio de transporte, al tratarse de medios tan primitivos y lentos que eran propulsados por animales en su gran mayoría.

Las sociedades preindustriales se diferencian de la etapa industrial por el ritmo de la producción de trabajo, debido a que si realizamos una comparativa económica se podría observar que el ritmo de trabajo era mucho menor, y, por tanto, no se exigía un alto nivel de especialización como el que se puede exigir actualmente.

Otros autores como Marx (1857) acuñaron las sociedades preindustriales como “sociedad precapitalista” ya que es la próxima en anteceder a las posteriores sociedades capitalistas.

Por tanto, en la etapa preindustrial seguía predominando el sistema económico del feudalismo; es decir, las relaciones entre amo y criado, el cual se mantuvo durante muchos siglos atrás de manera uniforme. Pero poco más tarde, llegaría a su última etapa de desgaste, perdurando el capitalismo como nuevo sistema económico en la sociedad.

Mas adelante se sintió la necesidad de un cambio radical en la sociedad. Fue por ello que Inglaterra, que en

esa época era un país que reunía todos los requisitos para proceder a la industrialización, fue el primero en hacerlo. Una de las ventajas con las que partía Inglaterra era el poseer una red de comunicaciones más rápidas que las de ningún otro país. Otras de las ventajas que tenía este país fue que obtenía gran cantidad de materias primas y mercados gracias a la red comercial internacional que poseía. No obstante, otro de los puntos relevantes es que el pensamiento británico fue el más emprendedor de aquella época, puesto que Inglaterra fue el primer país en conseguir un sistema democrático en la sociedad.

La primera Revolución Industrial es denominada como un conjunto de transformaciones, tanto sociales como económicas, que generaron nuevas dinámicas en cuanto al método de producción de bienes y servicios. Esto conllevó, además, nuevos avances tecnológicos para las relaciones laborales. Este periodo histórico fue comprendido entre el año 1760 y 1820, considerado también como el mayor cambio socioeconómico y cultural de toda la historia. En esta etapa la economía reemplazó el trabajo manual desarrollado por artesanos, agricultores, etc., por el trabajo realizado por máquinas; es decir, por la industria.

Surgió entonces lo denominado éxodo rural, en el que gran cantidad de habitantes abandonaron sus zonas rurales de trabajo de campo para emigrar hacia los grandes núcleos de población urbana. En otras palabras, la sociedad dejó atrás sectores como eran la agricultura y la artesanía para dedicarse exclusivamente al sector industrial, el cual fue aumentando su crecimiento de una manera espectacular con la llegada de nuevas máquinas, un claro ejemplo fue la máquina de vapor del siglo XVIII de James Watt.

Por un lado, se pasó de realizar oficios en los que se encontraban pequeños talleres de artesanos, los cuales gozaban de una gran especialización y del control de sus propios medios de producción a una sociedad donde predominaban las grandes fábricas.

Por otro lado, trajo un cambio de sociedad económica donde las fábricas traían consigo una separación entre obrero y patrón. El empresario era el que controlaba y proporciona los medios de producción, ya que era el dueño de estos, mientras que el obrero era simplemente el que aportaba su fuerza de trabajo no cualificada.

La revolución comenzó, principalmente, con la automatización de las industriales textiles y el desarrollo del hierro, siendo primero el hierro fundido y posteriormente el hierro forjado.

La Segunda Revolución industrial que tuvo lugar en el periodo histórico de 1850 a 1914 fue la gran continuación del avance tecnológico, que ya fue iniciado en la anterior revolución industrial. Este periodo fue marcado por grandes avances científicos que permitían producir bienes y servicios de forma masiva, dando lugar a inventos como la energía eléctrica.

El comercio exterior se vio favorecido gracias al desarrollo de nuevas rutas de transporte y a la inserción de un nuevo método de transporte como es el ferrocarril.

Además, también tuvieron lugar nuevas innovaciones tecnológicas de gran importancia para la producción económica. La producción y el desarrollo de nuevas máquinas en el siglo XIX facilitaron la expansión a nuevas industrias. Ejemplos de ellas serían, el ferrocarril, la televisión, la radio, el teléfono en el siglo XIX de Graham Bell, añadiendo también las mejoras de los medios de comunicación.

Pero... ¿y la tercera revolución industrial? Este periodo no se encuentra tan definido como los anteriores periodos, pero se puede decir que comenzó a mediados del siglo XX. Esta etapa significó el paso a unos recursos humanos más especializados y cualificados en virtud de la aparición de nuevas formas de energía y a la descentralización de la producción. Es decir, esta fase supuso la integración de los procesos de la transformación digital.

La cuarta revolución industrial según Schwab (2016) tuvo lugar a principios de nuestro siglo XXI y fue

denominada revolución digital. Nos encontramos ante un mundo conectado por el desarrollo de las nuevas tecnologías rodeado de inteligencia artificial.

2.2. QUÉ ES LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION ¿QUÉ PERMITE LA DIGITALIZACIÓN?

La Sociedad de la Información es un término acuñado por muchos sociólogos, pero fue Daniel Bell (1973) quien introdujo tal concepto en su libro llamado *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Fue en este libro donde advertía de los grandes cambios que iba a sufrir la sociedad en la economía tras la llegada de las nuevas tecnologías.

Sin embargo, Khan (1990) contradice tales argumentos haciendo hincapié en otro de los grandes conceptos como es la “sociedad del conocimiento”:

El concepto de ‘sociedades del conocimiento’ es preferible al de la ‘sociedad de la información’ ya que expresa mejor la complejidad y el dinamismo de los cambios que se están dando. (...) el conocimiento en cuestión no sólo es importante para el crecimiento económico sino también para empoderar y desarrollartodos los sectores de la sociedad. (Khan, 1990, p.62)

La sociedad de la información engloba múltiples actividades económicas, sociales y culturales en todo el mundo, por ello uno de los aspectos fundamentales que trae consigo es el cambio de organización del trabajo en cada uno de los diferentes sectores.

Hoy en día, no cabe duda de que las nuevas tecnologías son un elemento imprescindible en el uso cotidiano favoreciendo la comunicación de todas las personas y el flujo de informaciones.

A continuación, se va a enumerar una serie de rasgos que surgen en base a las nuevas tecnologías:

En primer lugar, las tecnologías llevan consigo un aumento significativo de la productividad. Esto se da debido a que las TICs influyen de manera notoria en la manera en que se trabaja, es decir, una de las ventajas es que se puede producir más en menos tiempo.

Las Tecnologías de la información proporcionan un elemento clave en todos los sistemas productivos. En este aspecto López (1996) afirma que se necesita reflexionar sobre todas aquellas transformaciones que se derivan de las nuevas tecnologías respecto de las consecuencias que acarrearán las mismas, como, por ejemplo, el tiempo de trabajo, las cualificaciones profesionales, las retribuciones, el lugar de trabajo, etc. y lo que es más importante las nuevas formas de control empresarial.

No hay que olvidar, que una vez instaurados los procesos tecnológicos que han aportado grandes avances en la productividad de cada sector, las empresas deben seguir invirtiendo en I+D para no perder su esencia de competitividad (Sempere y San, 2002).

A la vista de los hechos, también resulta de vital importancia, que las empresas adopten un cambio en sus procesos de fabricación y de gestión, es decir, ya que una organización empresarial es capaz de elaborar una gran cantidad de bienes y servicios a bajo coste, debe adoptar, además, una posición competente para configurar productos que estén destinados en todo momento al gusto del consumidor.

Gracias a las múltiples herramientas que ofrecen las TICs han nacido lo denominado plataformas virtuales en las cuales se han desenvuelto una gran cantidad de negocios, de los cuales, voy a prestar especial atención en la nueva profesión de las gestorías online.

Un hecho del que todos hemos podido ser testigos es la gran velocidad a la que avanza la era digital, por lo que es necesario tener presente y desarrollar la habilidad adaptativa hacia el cambio que nos permitirá adaptarnos y aprovecharnos de las facilidades que nos ofrece esta nueva era tecnológica. Si conseguimos

mantenernos actualizados de los avances producidos diariamente de manera constante se logrará alcanzar una gran ventaja competitiva respecto de otras empresas que no han conseguido posicionarse estratégicamente en el mercado.

Las plataformas digitales y las nuevas comunicaciones están proporcionando nuevos estadios de empleo, un aumento de ventas y a su vez una reducción de oficinas físicas, que han logrado favorecer a un núcleo importante de la población en cuanto a la participación de las mujeres en el mercado laboral.

Actualmente, el mundo del trabajo se ha visto modificado por múltiples elementos; es decir, a través de las nuevas tecnologías el ámbito laboral se ha vuelto más complejo. Con la llegada de la revolución de la comunicación basada en las nuevas tecnologías e internet, se han abierto nuevas tendencias en el mercado laboral que resultan de gran importancia investigar dado que nos permiten averiguar cómo se mueve nuestro mundo digital.

2.3. EXPERTOS EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

El grado en relaciones laborales y recursos humanos es uno de los estudios que proporciona una formación específica moderna que se adapta a las nuevas necesidades del mercado. Cabe señalar que dicha titulación se encarga de abordar múltiples conocimientos tales como derecho, sociología, psicología, economía, dirección y organización de empresas e historia. A través de estos conocimientos se pretende formar a un experto en relaciones laborales y recursos humanos que sea capaz de comprender la complejidad del mundo del trabajo que nos rodea desde un punto de vista empresarial y social. En suma, se aspira que el estudiante de dicho grado adquiera las competencias y los conocimientos necesarios para que este mismo se adecúe a las futuras demandas del mercado, dado que actualmente es uno de los grados que ha adquirido gran importancia en la mayoría de las empresas que se dedican exclusivamente en la prestación de un bien o servicio.

Existen múltiples salidas profesionales del grado de relaciones laborales y recursos humanos como puede ser un directivo o un técnico de recursos humanos en *los staff* directivos de las empresas, expertos en políticas sociolaborales, consultores o auditores, expertos en prevención y riesgos laborales o profesionales que se dediquen exclusivamente en la enseñanza.

El presente trabajo de fin de grado se va a dedicar exclusivamente en el ámbito de la gestoría, profundizando en la relación que se lleva a cabo con el cliente y las mejoras que han surtido en dicho empleo tras la llegada de las tecnologías de la comunicación.

Todos los profesionales anteriormente mencionados están vinculados con los despachos profesionales. Dichos despachos profesionales son aquellas empresas que están compuestas por un capital humano cualificado en diversas materias con el fin de prestar servicios de asesoramiento las áreas que mayormente dominan.

Según Carro y Hernando (2019) un despacho profesional es definido como:

Entendemos por consultoría económica la actividad desarrollada por profesionales, independientes a las entidades económicas-clientes, que cuentan con los medios y cualificación necesarios para llevar a cabo y/o colaborar en la ejecución eficiente de tareas de administración y de gestión de empresas y entidades, ya sean privadas o públicas. (Carro y Hernando, 2019, p.34)

En consecuencia, la misión del asesor económico consiste en ayudar tanto en sus funciones de administración como en la de gestión de manera eficiente. De ahí que el campo de actuación del asesor económico abarque desde las actividades más clásicas de consultoría relacionadas con los ámbitos contable, financiero y fiscal,

vinculadas a necesidades sistemáticas y principalmente relacionadas con el cumplimiento de normas; hasta las actividades relacionadas con los ámbitos de gestión y dirección, vinculadas a necesidades tanto específicas como sistemáticas y relacionadas con las distintas áreas de la empresa a gestionar.

Hace mucho tiempo la tecnología parecía una materia que resultaba ajena modelo del sector servicios. A raíz de la creación de los ordenadores y del Internet se ha cambiado de forma muy radical el modo de trabajar en este tipo de sector y, gracias a ello, se han introducido gestorías que se administran a través de Internet.

2.4. ESTUDIO DE MERCADO

Para comenzar a comentar este tipo de actividad que es desarrollada por profesionales de Recursos Humanos, se va a analizar cuál es la respuesta que tiene en el mercado laboral español ante la actividad que le es propia dentro del sector servicios.

Dicha actividad económica es conocida por la Clasificación Nacional de Actividades Económicas o CNAE con el código 692 "Actividades de contabilidad, Teneduría de Libros, Auditoría y Asesoría Fiscal". Este tipo de clasificación agrupa en distintos códigos la agrupación de diferentes unidades de producción según de la actividad económica de la que engloba. La CNAE entró en vigor a partir del 1 de enero de 2009 tras la aprobación del Real Decreto 475/2007, de 13 de abril de 2007, con el objetivo de que sean enumeradas todas las actividades productivas para el uso estadístico.

A continuación, se expone una gráfica que muestra la evolución que han tenido las gestorías en España en los últimos trece años:

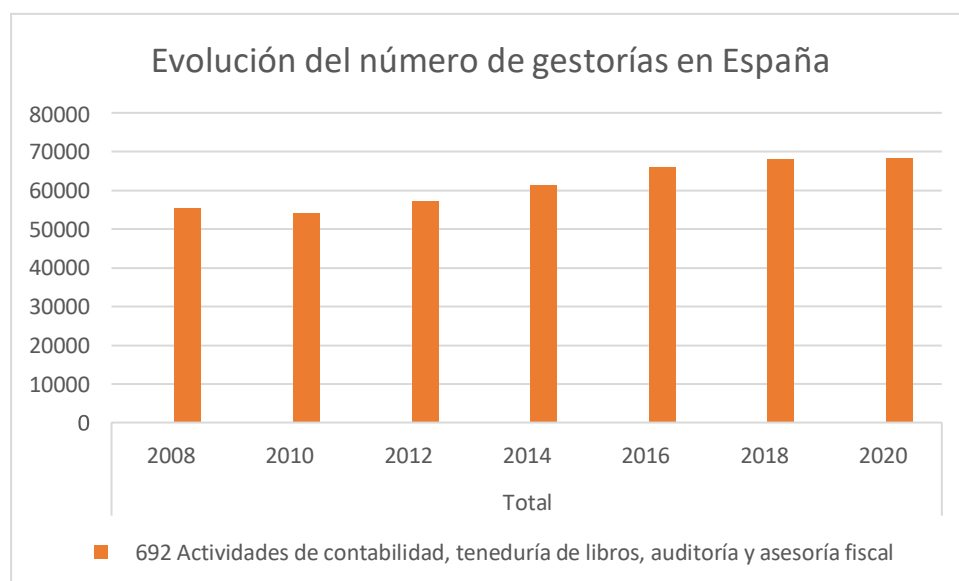


Gráfico 1. Fuente de elaboración propia con datos extraídos de Instituto Nacional de Estadística.

Como se puede observar a continuación, desde 2008 hasta el año 2020 ha existido un importante crecimiento de esta actividad económica, en la que se puede diferenciar dos etapas diferentes. La primera comprendida desde el año 2016 al 2020, donde se han incrementado 2195 empresas distribuidas en las diferentes actividades que enmarca el código 692. La segunda etapa desarrollada entre 2018 y 2020, sin embargo, muestra solamente un leve crecimiento de estas mismas al tratarse de un aumento de 297 empresas.

En la gráfica 1 sobre la evolución del número de gestorías en España se ofrecen los datos tanto de trabajadores asalariados como de trabajadores por cuenta propia, y es necesario remarcar la importancia que han tenido ambos grupos de trabajadores en conjunto sobre la evolución de estas en años anteriores.

Por ello, en la gráfica 2, se va a ofrecer un análisis sobre la evolución del negocio de las gestorías que es ofrecido por trabajadores denominados *freelance*.

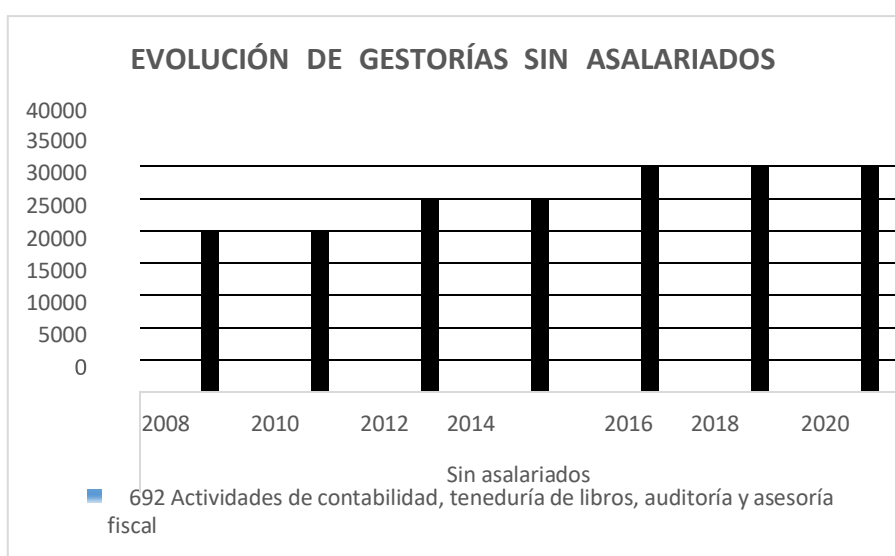


Gráfico 2. Fuente de elaboración propia con datos extraídos del Instituto Nacional de Estadística

Como se puede observar, existe una clara tendencia al aumento de empresas que se dedican a actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal desde 2008 a 2020, pues son 12.053 empresas las que se han insertado en este sector de actividad en la transición de dichos años. Sin embargo, en los últimos años se ha registrado un leve crecimiento de despachos. Si nos remontamos al año 2016 hasta el 2020, únicamente percibimos un aumento del 6,56%, mientras que, de 2018 a 2020, observamos un pequeño incremento del 0,95% de empresas.

Por tanto, esto nos hace preguntarnos: ¿Esta disminución de empresas va a ser persistente de cara a los próximos años? Pues estos datos nos llevan a pensar que conforme han pasado los años, las nuevas tecnologías están siendo las principales culpables en que las cifras de negocios no aumenten significativamente tanto en empresas con trabajadores asalariados como en empresas de trabajadores autónomos, entrando en juego lo denominado la “uberización” de las relaciones laborales.

2.5. LA “UBERIZACIÓN” DE LA TECNOLOGÍA EN LAS RELACIONES LABORALES

Hoy en día las plataformas virtuales han permitido una transformación en el modo de prestar los servicios. El término “uberización” viene dado por el ejemplo de la empresa Uber Technologies, dado que una de las

principales características de este tipo de empresa es que sus trabajadores ejecutan su actividad mediante una plataforma digital y, por ende, son “considerados” trabajadores por cuenta propia.

A raíz de la inserción de las nuevas tecnologías se ha introducido el concepto de “*crowdsourcing*” como una nueva modalidad productiva que hace apenas un tiempo estaba ausente en nuestra sociedad. Entre las principales características de esta nueva modalidad contractual encontramos que los trabajadores disponen de total libertad para asignarse su propio horario en cuanto a la prestación de servicios, utilizando a su vez sus propios medios de producción y la asunción de los costes propios de la actividad laboral.

La utilización de las plataformas online ha supuesto para muchos trabajadores una gran huida del Derecho del Trabajo puesto que se está dejando de lado la relación laboral entre trabajador asalariado y empresario. Esto se debe al incremento de empleos que han pasado de denominarse por cuenta ajena a que, actualmente y tras la utilización de las nuevas tecnologías, se perciban como trabajo por cuenta propia al existir una influencia sobre el modo de prestar el servicio.

Así pues, el presente trabajo se va a centrar principalmente en indagar cómo ha cambiado el modo de realizar las actividades en cuanto a las empresas gestoras que ofrecen sus servicios de forma telemática.

2.6. NUEVOS EXPERTOS EN RELACIONES LABORALES

Cada vez son más las empresas las que apuestan por candidatos que son denominados *social networkers*. Apuestan por la incorporación del talento social en sus empresas que, entre otras características, trae consigo el conocimiento, la creatividad y la innovación.

¿Qué es un gestor? Se trata de una persona que representa a otra en su propio nombre, dedicándose exclusivamente en la ejecución de diferentes trámites que le son requeridos por diversos organismos ya sea ante empresas o particulares. Por tanto, entre las múltiples funciones que adopta un profesional de una gestoría encontramos como principal la prestación o asesoramiento laboral hacia el cliente.

Según establece el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, es requisito indispensable para adoptar la condición de Gestor Administrativo cumplir con los siguientes parámetros:

- Ser español o extranjero que resida en territorio español.
- Cumplir con la mayoría de edad.
- Se deben superar todas aquellas pruebas de acceso que se exijan.
- Solicitar la condición de Gestor Administrativo, es decir, el título correspondiente.
- Se debe inscribir en cualquiera de los Colegio profesionales de Gestores Administrativos.
- No haber sido inhabilitado para el ejercicio de las funciones públicas.

Por tanto, a la hora de adquirir la condición de gestor se puede decidir trabajar como gestor administrativo para el sector público o bien ser gestor exclusivo para autónomos.

En este trabajo se va a hacer hincapié en este último, por lo que a la hora de decidir emprender un negocio como autónomo se deben cumplir los requisitos necesarios que todo autónomo tiene como obligación.

En primer lugar, se debe emprender una actividad económica por cuenta propia y de carácter lucrativa, y que esa misma actividad sea una fuente de ingresos, ya que de lo contrario no se podría dar de alta como autónomo.

En segundo lugar, una vez claro los objetivos de la actividad económica que se va a emprender como gestor,

se necesitan realizar diversos trámites. Entre ellos se encuentra darse de alta en el censo de empresarios de Hacienda, para así poder darse de alta en el Régimen Especial de Autónomos, denominado RETA.

Es importante inscribirse en ese censo para poder emitir facturas en España, ya que de lo contrario se estaría vulnerando la ley.

Hasta no hace muchos años funcionaban exclusivamente las gestorías tradicionales, en las cuales los clientes acudían a la oficina cada un periodo determinado para dejar en manos del gestor toda la documentación necesaria para que fuese preparada dentro del plazo establecido de forma presencial.

Sin embargo, nuestro mundo ha cambiado de manera radical en los últimos años y muchas personas se han acomodado a la gestión online. La gestoría online se basa en una plataforma digital donde se presta un servicio exclusivo vía telemática, que es donde se encuentran disponibles sus nuevos modelos de negocio.

Este tipo de profesión se ha transformado a raíz de las nuevas necesidades que demanda el mercado de trabajo, donde cada vez podemos observar que está creciendo de manera muy acelerada, para dejar atrás las denominadas “gestorías tradicionales”.

Los empleados de las gestorías online parten con la ventaja de poder revisar toda la información que sea requerida del cliente de una forma más rápida y cómoda para poder adoptar cualquier decisión de negocio. Al contrario de lo que ocurre con las gestorías tradicionales, ya que estas parten de la desventaja de no poder disponer de todos los documentos necesarios hasta un determinado periodo de tiempo al no contar con los medios avanzados necesarios para disminuir su temporalización.

2.7. NOVEDADES DE LA GESTIÓN ONLINE: TRÁMITES A LA ADMINISTRACIÓN VÍA TELEMÁTICA

El reciente incremento de negocios que basan su actividad en la gestión on line en el mercado se debe a la era de la digitalización. Este hecho ha supuesto muchos cambios; por ejemplo, hasta hace diez años Internet no era un elemento tan imprescindible para el desarrollo laboral de los trabajadores y las empresas, lo que nos lleva a tener un componente tan innovador en el comercio del siglo XXI.

Cada vez resulta más común realizar todos aquellos trámites que estén relacionados con la Agencia Tributaria y ante otros organismos de forma online. No obstante, en muchas ocasiones resulta imprescindible ponerse en manos de un profesional en una gestoría tradicional, puesto que, actualmente, existe una gran complejidad en muchos de los trámites burocráticos, que, de manera virtual, origina muchas dificultades.

Muchas empresas y trabajadores autónomos acuden al servicio de las gestorías debido a que les resulta crucial cumplir con cada una de sus obligaciones, bien sean fiscales, laborales o contables, y el servicio que ofrecen estas mismas es uno de los métodos que muchas personas demandan para alcanzar su tranquilidad en su propio negocio.

Así pues, una gestoría online ofrece la facilidad de evitar desplazamientos en cuanto a los trámites, evitando así mismo largas esperas en las oficinas, realizando todos los procesos de una manera más sencilla y eficaz. Ya no es necesario ir a la propia oficina a entregar los documentos pertinentes para que el gestor los revise y preste un servicio adaptado a las necesidades del consumidor. Con tan solo un clic, los nuevos expertos en relaciones laborales pueden brindar la comodidad de enviar ante la Administración Pública todas aquellas gestiones y trámites que todo ciudadano debe efectuar en un determinado periodo de tiempo.

Se trata de un servicio demasiado cómodo para muchos individuos, puesto que todo ello se puede realizar gracias a la existencia de la Tecnologías de la Comunicación y al avance que han conseguido para desarrollar

múltiples herramientas como son los programas informáticos especializados en el desempeño de diversas funciones. Sin este último se imposibilitaría la idea de crear un negocio de tal tipo ya que parte de la ventaja de poder ejecutar procedimientos que años atrás eran de larga duración.

Cada gestoría online dispone de un programa específico donde se pueden emitir cada una de las facturas de cada cliente. De esta manera, con tan solo un email pueden ofrecer al gestor el documento original pertinente para que este mismo lo pueda valorar y analizar, informando de los resultados del negocio en tan solo minutos. Esto supone un ahorro de tiempo tanto para el gestor como para el consumidor ya que ninguno de ellos debe desplazarse para aportar el documento físico y posteriormente a los días volver a reunirse para mostrar los resultados. Por otro lado, gracias a la aplicación que dispone cada gestoría, el cliente puede observar cada movimiento de sus transacciones y en caso de duda basta con que este mismo entable una comunicación por medio de un chat o por mediante un email en el que en pocos segundos va a obtener una respuesta.

En cuanto a la presentación de documentos, como puede ser la Declaración de la Renta, el cliente solo tiene que preocuparse de facilitarle los archivos a la plataforma virtual y automáticamente ser informado de que ya ha sido presentada ante la administración pública por medio de la gestoría. Este es uno de los procesos que resulta de gran comodidad para muchos clientes, ya que no se tienen que preocupar de ir ante la misma Agencia tributaria a aportar su declaración, es un factor de deslocalización que resulta muy novedoso hoy en día.

2.8. CLAVES PARA EMPRENDER UNA GESTORÍA ONLINE CON ÉXITO

Para tener la iniciativa de montar un negocio online hay que tener en cuenta múltiples variables:

En primer lugar, hay que pensar en que tipo de cliente se quiere focalizar el negocio; es decir, si se quiere prestar servicios exclusivamente a empresas, a autónomos, a uno de ellos o a ambos inclusive. En la mayoría de los casos muchas de las gestorías online ya tienen claro a qué tipo de clientes quieren ofrecer sus servicios, puesto que vienen prestándolos tanto en oficinas como en plataformas digitales. Pero para ello, es de vital importancia que estas mismas sepan afrontar el mundo digital para poder atraer a nuevos clientes.

En segundo lugar, hay que tener en cuenta los costes en infraestructura. Muchas gestorías a pesar de prestar sus servicios vía online cuentan con un despacho de uso exclusivo para los trabajadores de las propias gestorías, al contrario de lo que sucede con muchas otras que no cuentan con este tipo de infraestructura, por lo que les es beneficioso a la hora de ahorrar en este tipo de costes directos. Ahorrar en costes indirectos permite alcanzar mayores beneficios e inversiones de informática y de tecnología como son los softwares y todos aquellos programas de contabilidad que son necesarios para proporcionar el servicio de las gestorías. Este es uno de los puntos más importantes para emprender un negocio, ya que contar con la última tecnología en un negocio online resulta imprescindible para alcanzar una gran eficiencia y rentabilidad.

En tercer lugar y, por último, hay que establecer unos objetivos claros sobre el precio por el que se pretende competir respecto de las demás gestorías. Muchas de las gestorías online suelen competir por servicios que tienen establecidos para cada tipo de cliente y por ello ofrecen planes de servicios. Por ejemplo: en caso de que se quiera proporcionar un servicio exclusivo para autónomos se suelen ofrecer planes de servicios como asesoramiento fiscal y contable, gestión de documentos vía online, presentación de impuestos o tales como un software de facturación y contabilidad, en el que se establece un precio fijo a pagar en el que el cliente puede reconocer cuál es el tipo de servicio que está pagando.

2.9. BLOQUES PARA EMPRENDER UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIACIÓN

Según la teoría que ofrecen los expertos Osterwalder y Pigneur (2008) en base a nueve bloques, hay que considerar las siguientes cuestiones para saber encauzar de la mejor manera nuestro negocio:

- En primer lugar, se debe atender a detectar al segmento de clientes a los cuales nos vamos a dirigir.
- En segundo lugar, es necesario aportar una propuesta de valor en la que se detalle qué tipo de necesidades vamos a querer satisfacer con nuestro negocio.
- En tercer lugar, pensar a través de qué medios o canales vamos a publicitar y contactar con nuestros clientes.
- En cuarto lugar, indagar sobre cuál va a ser nuestra relación con el cliente.
- En quinto lugar, averiguar qué tipo de actividades vamos a encauzar a lo largo de nuestro nuevo negocio.
- En sexto lugar, se debe discurrir qué recursos debemos emplear para el desarrollo de la actividad económica.
- En séptimo lugar, se hace hincapié en la figura de los *partners*; es decir, sobre la red de socios con los que se va a trabajar para enriquecer el comercio.
- En octavo lugar, analizar y estructurar los costes que van a suponer el comienzo del negocio para poder llevar a cabo las funciones que son necesarias para el mismo.
- Y en último lugar, se debe atender al flujo de ingresos; es decir, considerar qué tipo de precio van a estar dispuestos a pagar los clientes a cambio de los servicios que se vayan a prestar y cavilar sobre los beneficios que se van a obtener a raíz del mismo.

En concreto, este modelo trata de dar una visualización de todos los elementos que muchos profesionales deben tener en consideración para alinear su modelo de negocio, junto con las actividades que desean emprender de forma exitosa. De esta manera, se puede analizar de manera más comprensible la forma en la que se va a distribuir la empresa y el elemento clave que versa sobre la captación de clientes.

2.10. NUEVOS COMPETIDORES

Hoy en día existe una gran cantidad de gestorías que ofrecen sus servicios a través de sus plataformas digitales y que han conseguido posicionarse con una enorme ventaja competitiva, ya que se encuentran en Internet en un ranking de las mejores gestorías del mercado, donde los clientes se han sentido seguros a la hora de demandar su asesoramiento. Cabe añadir que uno de los elementos más importantes que todo cliente debe tener en consideración en el momento de contratar este tipo de servicios es el tener la confianza necesaria sobre él, ya que a pesar de ser ventajoso también resulta perjudicial en otros aspectos que serán analizados posteriormente en este proyecto.

Entre las múltiples funciones que pueden realizar cada una de las gestorías para su cartera de clientes se encuentran las siguientes:

En cuanto a la función contable, aquellas obligaciones que son propias de cada sociedad siguiendo las pautas de Plan General de Contabilidad.

En base a las funciones fiscales se encuentran como funciones generales las que versan sobre la realización y la presentación de impuestos como el IVA, impuesto de Sociedades y libros oficiales del registro mercantil (Libro Diario, Balance de Situación, Balance de Sumas y Saldo...).

En relación con lo laboral se suelen gestionar por multitud de gestorías todos los trámites que tratan sobre la comprobación de Impuestos, confección de nóminas y seguros, tramitaciones de altas y bajas y aquellas variaciones que surjan de la Tesorería General de la Seguridad Social, como también tramitaciones de los partes accidentes, comprobación de los modelos de despido, sanciones y sobre el cálculo de salarios e indemnizaciones.

Y en lo referente a lo jurídico se suelen encontrar como funciones de muchas ellas el asesoramiento y confección de estatutos para diversas sociedades, la realización de actas y certificaciones, la disolución y liquidación de sociedades, etc.

A continuación, se van a mostrar tres nuevos tipos de gestorías online que se han introducido en el sector servicios como nuevos competidores del mercado, analizando todos los servicios y garantías que ofrecen:

En primer lugar, encontramos “tugesto”, una empresa que cuenta con siete años de antigüedad, la cual ha logrado introducirse como una de las gestorías más competitivas del mercado. Entre su plantilla se encuentran trabajadores altamente especializados en asesoramiento y abogacía. Además, cuentan con un centro de trabajo en el que solamente se encuentran los trabajadores de la misma, ya que aboga por el trabajo en equipo para adaptarse de mejor manera a las necesidades que demanden cada uno de los clientes.

Se trata de una gestoría que trabaja tanto para autónomos como para empresas a los que ofrece un conjunto de trámites tanto fiscales, laborales y judiciales. En su página web podemos observar que cuenta con un precio bastante competitivo frente a otras gestorías puesto que son más de dos mil quinientas personas las que han confiado en sus servicios, gracias también, a la fiabilidad que muestra en su página web sobre la seguridad de su red de trabajo.



The image shows the homepage of the 'tugesto' website. At the top, there is a navigation bar with the 'tugesto' logo on the left and menu items: 'SERVICIOS', 'OTROS SERVICIOS', 'QUIENES SOMOS', 'CONTACTO', 'Accede', and 'Ver datos'. Below the navigation bar, the main heading reads 'La asesoría online más completa' followed by the tagline 'PENSADO PARA TODOS'. The central part of the page features three service cards. The first card is for 'Autónomo' with a price of 'Por solo 12€' and an 'EMPEZAR' button. The second card is for 'Empresa' with a price of 'Por solo 29€' and an 'EMPEZAR' button. The third card is for 'Tienda Online' with a price of 'Por solo 29€' and a button that says '¿Tienes alguna duda? Contáctanos'. The cards have an orange and white color scheme.

Ilustración 1 extraída a partir de la página principal de la web de “tugesto”



Ilustración 2 extraída a partir de la página web principal de “Sapiencia”

En segundo lugar, encontramos “Sapiencia”, una gestoría que solo la podemos encontrar a través de su plataforma y que presta sus servicios tanto a autónomos como a pequeñas y medianas empresas. Es una empresa que cuenta con una antigüedad de más de veinticinco años y que a los clientes les puede parecer que su plataforma virtual ofrece una mayor seguridad que la anterior gestoría, puesto que muestra una página web más completa presentando todo tipo de información sobre las obligaciones que cumple dicha gestoría y toda aquella sobre los trámites que brinda a la que dedica gran importancia a la política de privacidad.



Ilustración 3 extraída a partir de la página web principal de “soloautonomos”

Por último, encontramos otro tipo de gestoría virtual que ofrece sus servicios como bien muestra su nombre exclusivo a autónomos. Se trata de una empresa que comenzó sus servicios a través de Internet a partir de 2007, contando también con empleados con una alta cualificación en el sector. Cabe añadir que según los datos que muestra su página web son más de siete mil trabajadores por cuenta propia los que han confiado en los servicios de esta misma, ya que como podemos observar en la ilustración, ofrece un precio de gran competitividad. Además, cuenta con un asesor en exclusiva, pero a diferencia de las gestorías anteriores no

resulta de gran competitividad para ellas, ya que su cartera se ve reducida solo para este tipo de trabajadores.

En cuanto a los tres tipos de servicios que se acaban de exponer anteriormente, se puede observar que se trata de varias empresas que ofrecen unos servicios similares y que la diferencia entre unas y otras se basa en la influencia que tiene cada una en relación con los años que llevan en funcionamiento prestando tales servicios. Otro de los elementos que las diferencian es el tipo de clientes a los que se les ofrecen los servicios, puesto que como hemos visto en “Soloautonomos”, es una gestoría dedicada a prestar servicios a trabajadores por cuenta propia, mientras que las dos anteriores (“Sapientia” y “Tugesto”) brindan sus servicios a todo tipo de clientes. Además, si investigamos en sus correspondientes páginas web, se puede atender a otros aspectos como es la calidad de los servicios ofrecidos y el precio que exponen para cada tipo de contrato. Estos dos factores son muy importantes a la hora de valorar las ventajas que comprenden este tipo de negocio, dado que es uno de los componentes que muchos consumidores han puesto de manifiesto a la hora de remplazar los servicios tradicionales de las gestorías físicas.

2.11. LA INSEGURIDAD JURÍDICA EXISTENTE EN EL NUEVO MODELO DE TRABAJO BASADO EN LAS PLATAFORMAS VIRTUALES

El nuevo modelo económico que ofrecen las plataformas virtuales se caracteriza principalmente por descentralización que muestran en su forma de prestar los servicios. Si bien resulta importante considerar que existen nuevos riesgos profesionales derivados de las tecnologías de la información y de la comunicación, que en otros empleos que no son de carácter tecnológico ya se tienen en cuenta los mismos.

Entre los principales riesgos acaecidos de las nuevas tecnologías de gran relevancia, encontramos la desvinculación de los modelos contractuales laborales, los cuales producen efectos sobre la seguridad y salud laboral de los trabajadores. Como se ha mencionado anteriormente, hoy en día se sigue cuestionando su carácter laboral o no laboral entre los distintos organismos jurídicos, ya que considerar su carácter no laboral supone excluir de manera íntegra el Derecho del Trabajo.

Esta inseguridad jurídica sobre la modalidad de los trabajadores es una materia que infiere en la necesidad de puntualizar si la seguridad y la salud de los empleados son o no aplicables a estas nuevas actividades económicas a la legislación ya vigente, que resulta vital para los organismos de la Inspección de Trabajo para dar cumplimiento a las normas y a sus correspondientes obligaciones.

En cuanto a las condiciones laborales que estos trabajadores tienen asignadas, resulta por un lado beneficioso para ellos en cuanto a la autonomía que mantienen en sus respectivas jornadas, pero a la vez imposibilita controlar los límites horarios que estos mismos realizan. Así pues, muchos de los empleados realizan sus jornadas vía telemática en sus domicilios con plena disponibilidad y con la imposibilidad en algunos casos de conciliar su vida profesional y familiar.

Teniendo en cuenta los datos que nos proporciona el informe del Ministerio de Trabajo y Economía Social, encontramos que son muchos los jóvenes que desempeñan estos tipos de trabajo, encontrando una incidencia de trabajo a tiempo parcial involuntario entre los jóvenes de 2020 de un 40,3%, superando así las horas establecidas en el contrato laboral.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las exigencias a las que se ven sometidos muchos de los trabajadores con los clientes a través de Internet, ya que deben en todo momento complacer las necesidades de cada uno de ellos de una forma más complicada, puesto que no mantienen un contacto directo con el mismo. Por ejemplo: no es lo mismo contraer una relación contractual con un cliente en una gestoría tradicional en la cual el trabajador puede mantener una comunicación más fluida con el cliente y observar tanto sus

expresiones como sus gestos, que, en una gestoría online, en la cual se entabla una conversación a través de un chat o por medio de un dispositivo de comunicación, donde no se puede atender completamente sus necesidades. Por tanto, muchos de los trabajadores pueden verse perjudicados mediante factores psicosociales por querer atender de la mejor manera las necesidades de los clientes y verse expuestos a perder su empleo a raíz de no conseguirlo.

Además, estas nuevas actividades laborales están incentivando el factor de la precariedad laboral fundamentalmente en el sector de población de los jóvenes, ya que son la mayoría de los trabajadores que más ocupan estos puestos de trabajo. De esta manera, se están extendiendo nuevas condiciones laborales que no resultan beneficiosas para muchos de los jóvenes, puesto que imposibilita que puedan conciliar su vida personal y que se vean expuestos a numerosos riesgos contra su salud. Entre ellos encontramos algunos como pueden ser los trastornos musculoesqueléticos, la fatiga visual al exponerse largas horas ante un dispositivo electrónico, el síndrome de burnout, riesgos psicosociales, etc.

Por ello, el aumento tan repentino de estas formas de trabajo está ocasionando múltiples riesgos tanto psicosociales como emocionales que a la vista resultan invisibles para muchos profesionales expertos en la materia.

Así pues, según Sánchez-Castañeda et al. (s. f.) muchos de los problemas existentes en el ámbito de trabajo no se han dado a raíz del uso de las nuevas tecnologías, si no que viene dado por la inapropiada gestión tanto en la organización empresarial como por parte las autoridades laborales competentes para dictar una normativa que las regule.

2.12. INSPECCIÓN DE TRABAJO SOBRE GESTORÍAS ONLINE

La inspección de trabajo es un organismo administrativo estatal que se encarga de velar por el cumplimiento de las normas vigentes en cada momento que deben cumplir las empresas y los trabajadores para no incurrir en una responsabilidad administrativa.

Ante la visita de un inspector/a de trabajo cualquier empresa u organización debe asegurarse de poseer toda aquella documentación que pueda ser requerida para llevar a cabo el trámite laboral. No hay que olvidar que una visita por parte de la inspección de trabajo puede darse sin un preaviso, y no es necesario que haya existido denuncia alguna por parte de otra persona física o jurídica ante tal empresa.

Para llevar a cabo una inspección de trabajo es necesario acreditar ante un funcionario el cumplimiento de diversas normativas de Orden Social.

A continuación, se van a enumerar una serie de documentos que un inspector/a de trabajo puede solicitar a cualquier empresa o negocio:

- El documento por el que se ha presentado ante la autoridad laboral competente la apertura o inicio de la actividad, a través de los medios telemáticos que cada administración ha puesto a disposición para todos los empresarios.
- Un cuadro horario o calendario laboral en el que se indiquen las horas que cada trabajador tiene establecidas para cada jornada junto con un resumen de las horas extraordinarias que se van a encomendar a cada trabajador.
- Los partes del alta y de baja junto con el pago de las cuotas del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Por consiguiente, también es necesario que se compruebe el justificante de que la empresa está inscrita en la Seguridad Social.

- Los contratos elaborados a cada uno de los trabajadores que han sido necesarios presentar ante la oficina de empleo.
- El libro de contabilidad de la empresa.
- La Escritura de la constitución de la sociedad.
- La declaración del Impuesto de Sociedades y del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas.
- Declaración de operación con terceros.
- Aquella documentación que guarda relación sobre prevención de riesgos laborales.

Además de toda la documentación mencionada anteriormente, la inspección laboral tiene derecho y obligación a analizar todas las actividades laborales que se dan en dicha empresa, pudiendo reclamar otra serie de requisitos como:

- Solicitar todas las claves de acceso de los medios electrónicos y programas informáticos (ordenadores, tablets...).
- La identificación de todos los trabajadores de la empresa.

No obstante, una inspección de trabajo puede darse con mayor frecuencia en aquellas empresas que disponen de un centro de trabajo tradicional. En el caso de las empresas que no disponen de tal centro, dado que su lugar de trabajo es su propio domicilio, es más complicado que se dé una visita por parte de la inspección de trabajo. A pesar de ser un procedimiento más difícil de controlar, no es imposible que se pueda vigilar. Una inspección de trabajo puede solicitar a cualquier empresa telemática que acuda a la propia administración, con los correspondientes documentos que hemos mencionado anteriormente, para cumplir con las correspondientes obligaciones que toda empresa bien física o telemática debe seguir efectuando.

En estos tipos de trabajo online es recomendable que las instituciones hagan una revisión más completa de todas las documentaciones pertinentes, ya que es más fácil para estas empresas actuar en contra las normas vigentes ofreciendo a sus trabajadores “contratos ilegales” en los que no se puede vigilar ni controlar la actividad que estos mismos realizan para ellas. Uno de los retos que tiene la inspección de trabajo a través de su actuación número 84 es luchar contra el fraude de lo denominado “falsos autónomos” diseñando un protocolo de actuación para el mismo.

3. REFLEXIONES EN CUANTO AL FUTURO DEL EMPLEO EN PLATAFORMAS VIRTUALES

Uno de los principales retos a los que se enfrenta esta nueva sociedad tecnológica está influenciado con el envejecimiento de población. Se trata de un problema social que conlleva grandes repercusiones tanto económicas como sociales (sostenibilidad del sistema de pensiones, protección social...).

Actualmente, muchos de los empleos han podido crearse o mejorar sus actividades gracias al uso de las nuevas tecnologías.

Sin embargo, aunque la tecnología ha permitido enormes avances en la sociedad, también ha influido negativamente sobre el colectivo de las personas más mayores.

Existen diversos estudios que demuestran que el uso de las tecnologías por parte del colectivo más mayor es francamente menor que el uso por parte del colectivo más joven. Sin embargo, es una tendencia que poco a poco el colectivo más mayor va mejorando, ya que resulta necesario para abordar múltiples actividades que hoy en día que son esenciales tramitarlas mediante el uso tecnológico.

Un claro ejemplo sería la administración vía telemática. Según los datos que nos proporciona el INE en los últimos doce meses, nos encontramos ante tres tipos diferentes de usuarios. En primer lugar, el 67,3% de los usuarios afirmaron que utilizaban las páginas de internet de la administración pública para obtener información sobre la misma. En segundo lugar, nos encontramos ante un 57,9% de usuarios que han cumplimentado formularios o documentos descargados y enviados mediante internet para agilizar los trámites con la administración pública. Y, por último, un 12,9% afirma que ha utilizado la web de la administración para intentar cumplimentar los formularios correspondientes para su respectivo trámite, pero que por falta de habilidad o de conocimiento no lo ha podido enviar ante tal organismo. De ahí que el INE nos demuestre que un 62,1 % de los usuarios afirman que otra persona en su nombre (gestor) ha sido la que se ha encargado de realizar todas estas diligencias.

Como hemos podido observar anteriormente, la tecnología se está encargando de orientar paso a paso su uso adaptado a las personas más mayores. Las administraciones públicas han sido el claro ejemplo de ello, ya que se han encargado de desarrollar políticas y planes que den respuesta a todas aquellas necesidades que este colectivo acarrea.

A nivel europeo, fue la Comisión Europea la que se encargó años atrás de incentivar y estimular el conocimiento tecnológico sobre el colectivo de edad más avanzada, mediante tecnologías denominadas de apoyo o inclusivas, puesto que fue consciente de las repercusiones socioeconómicas que podía traer consigo su desconocimiento.

Así pues, mediante estas iniciativas, se quiere favorecer a este gran colectivo para conseguir una plena integración en el nuevo modelo de sociedad y que la calidad de vida y de salud de estos mismos logre aumentar sus cifras respecto a los años anteriores.

Teniendo en cuenta otras de las repercusiones existentes en nuestra sociedad se encuentran las derivadas a las desigualdades sociales entre los trabajadores. Como se ha podido ver a lo largo del presente trabajo, los negocios basados en las redes informáticas cuentan con múltiples beneficios, pero a la vez cuentan con diversos inconvenientes para muchos empleados, especialmente para el sector joven.

En lo que respecta al futuro de los estudiantes de este ámbito, los próximos Graduados Sociales nos vamos a encontrar inmersos ante una sociedad llena de incógnitas e incertidumbre. Ser graduado social conlleva un gran esfuerzo diario, ya que supone enfrentarse a una sociedad en la que predomina la inseguridad jurídica, puesto que existen normativas que no dan una información clara y que está en constante cambio por parte de los múltiples organismos administrativos. Por ello, a pesar de adquirir todos los conocimientos en el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, el futuro Graduado Social deberá lograr indagar e investigar sobre todos los avances tecnológicos que vayan surgiendo durante los próximos años; es decir, deberá estar en constante reciclaje de conocimientos, tanto jurídicos como informáticos, para poder actuar en todos los ámbitos que le sean requeridos.

4. CONCLUSIONES

Con la realización de este proyecto hemos podido observar el avance que han traído consigo a nuestro mundo las nuevas tecnologías, pudiendo analizar detalladamente cómo funcionan estas mismas en una gestoría. Para ello, se ha analizado un estudio de mercado para comprobar el enorme crecimiento que ha sufrido este tipo de sector durante los últimos años.

A través del presente trabajo también se ha podido conocer las gestorías online actualmente más competitivas del mercado. Resultan así de competitivas puesto que muestran unos precios muy abarata-

y unos trámites muy agilizados (este tipo de empresas no acarrea unos gastos fijos, como puede ser el alquiler de una oficina de trabajo, el pago de la luz, licencias...) respecto de las gestorías tradicionales.

En resumen, nos encontramos ante unos avances tecnológicos muy innovadores que no todas las gestorías disponen en sus respectivos centros de trabajo, lo que ha contribuido a que muchas empresas hayan aprovechado la oportunidad de avanzar en sus negocios proporcionando al cliente una manera más fácil y cómoda de trabajar mediante el acceso a Internet.

Tras los hechos analizados anteriormente, observamos que el impacto que ha traído consigo las nuevas tecnologías ha sido un mundo más globalizado y, por ende, más complejo frente a las desigualdades sociales que existen ante una sociedad tan jerarquizada. Por ello, también se ha tenido en cuenta a lo largo de este trabajo las inseguridades jurídicas existentes en nuestro país en base a los contratos laborales que hoy en día muchos de los jóvenes contraen con las empresas. Además, se ha citado el protocolo de actuación que las inspecciones de trabajo contraen con las empresas, indagando sobre todo como surgiría en las empresas de carácter online, ya que estas mismas en la mayoría de los casos no disponen de un centro de trabajo físico.

Para finalizar, tras analizar todos los aspectos tanto beneficiosos como novedosos que ofrecen las nuevas tecnologías para muchos de los negocios que hoy en día se encuentran en auge, se ha realizado una breve reflexión sobre los inconvenientes que también acarrea estos nuevos avances sobre el colectivo de personas más mayores y sobre el futuro de los nuevos expertos en relaciones laborales. Por ende, hay que tener en consideración que la disrupción digital viene a transformar completamente el factor de empleo, y por esta razón conviene que sea regularizada de antemano, antes de que infiera de manera drástica en el mercado laboral.

5. BIBLIOGRAFÍA

Asesorías & Gestorías ONLINE. Consultado en el mes de julio de 2021.

Recuperado de: <https://asesoriasygestorias.online/asesorias-online-para-autonomos/>

AyudaTPymes. Consultado en el mes de septiembre de 2021.

Recuperado de: <https://ayudatpymes.com/gestron/inspeccion-de-trabajo/>

Beccaria, L. (s. f.). *ALGUNAS REFLEXIONES EN TORNO AL EMPLEO EN PLATAFORMAS Y A LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN*. 16.

Bilrao, A. (s. f.). *La globalización y las relaciones laborales*. 15

Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea. Consultado en el mes abril de 2021.

Recuperado de: https://www.biografiasyvidas.com/historia/revolucion_industrial.htm

Caamaño Rojo, Eduardo. (2005). LAS TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO, LA CRISIS DE LA RELACIÓN LABORAL NORMAL Y EL DESARROLLO DEL EMPLEO ATÍPICO. *Revista de derecho (Valdivia)*, 18(1), 25- 53

Centro de Innovación de Despachos Profesionales. Consultado en el mes de junio de 2021.

Recuperado de: <https://www.innovaciondespachos.com/estadisticas-juridicas-y-de-contabilidad-publicadas-en-2019/>

Collado Durán, Eva. (2019). *El mundo cambia ¿y tú? Claves para diseñar tu futuro profesional en plena eradigital*. (p. 310). Alienta Editorial.

Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España. Consultado en el mes de junio de 2021. Recuperado de: https://www.consejogestores.org/ser_gestor/requisitos-necesarios/

Chauí, M. (s. f.). *La historia en el pensamiento de Marx**. 27.

García, S. (s. f.). *Sociedad de la información* /. 11

Gestorum. Cómo Crear una empresa. Consultado en julio de 2021.

Recuperado de: <https://www.gestorum.es/empresas/crear-empresa/>

Gobierno de España. (2020). Informe Jóvenes y mercado de Trabajo. Secretaría de Estado de empleo y Economía social.

Instituto Nacional de Estadística. Consultado en los meses comprendidos desde febrero hasta septiembre de 2021. Recuperado de: [Empresas por CCAA, actividad principal \(grupos CNAE 2009\) y estrato de asalariados.\(298\) \(ine.es\)](https://inec.es/empresas/empresas_por_CCAA_actividad_principal_grupo_CNAE_2009_y_estrato_de_asalariados.298)

Llamosas Trapaga, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y comunicación: una relación fructífera no exenta de dificultades*. Dykinson.

Oliver, C., & Gustavo, O. (s. f.). Plan Estratégico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. 109.

Sánchez-Castañeda, A., Tiraboschi, M., Cuesta, H. A., Laguna, F. B., Barba, F. J., Betancourt, R. B., Hernández, M. B., Prieto, C., Garzón, M. J. C., Gutiérrez, J. E., Schwarz, R. G., Carrillo, T. K., Bermúdez, G. M., Montoya, D., Morales, M. A., Díaz, J. M. M., Contreras, N.-C., Peliza, E. G., Quesada, S. P., ... Tiraboschi, T. (s. f.). *Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de*

Trabajo deADAPT. 26

Sánchez, D., Eizmendi, G. y Azkoitia, J.M. (2007). Envejecimiento y nuevas tecnologías. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 41, 57-65

Sapientia. Gestoría online vs gestoría tradicional. Consultado en el mes de junio de 2021.

Recuperado de: <https://www.gestoriaonlinesapientia.com/gestoria-online-vs-tradicional/>

Soto, E. T. C. (s. f.). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. 14.