



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO FIN DE GRADO

**LA DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR DE LAS ASESORÍAS Y
CONSULTORÍAS EMPRESARIALES**

Presentado por: Cristina Verde Miguel

Tutelado por: Pilar Zapata García

Soria, 13 de Marzo de 2019

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

1.	BLOQUE I.- INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	1
2.	BLOQUE II.- CONCEPTO, ENCUADRAMIENTO Y EVOLUCIÓN.....	3
	2.1 CONCEPTO Y ENCUADRAMIENTO SECTOR DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL	3
	2.2 CONCEPTO Y ENCUADRAMIENTO CONCEPTO DIGITALIZACIÓN.....	3
	2.3 LA REVOLUCIÓN DIGITAL EN EL SECTOR DEL ASESORAMIENTO EMPRESARIAL	4
3.	BLOQUE III.- ANÁLISIS ACTUAL Y PREDICCIÓN DEL FUTURO DEL SECTOR.....	7
	3.1 EFECTOS EN EL MUNDO EMPRESARIAL: EVOLUCIÓN DEL MÉTODO .	7
	3.1.1 Métodos y procesos de comunicación con Administraciones Públicas	7
	3.1.2 Métodos y procesos de contabilización.....	10
	3.1.4 Métodos y procesos de apoyo fiscal.....	13
	3.1.5 Métodos y procesos de apoyo laboral.....	17
	3.2 NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES	19
	3.2.1 Instantaneidad en las comunicaciones y nuevos canales de comunicación...	20
	3.2.2 Necesidad de presencia en red para las empresas del sector	22
	3.3 LA ASESORÍA DEL FUTURO	24
	3.3.1 Encuesta a clientes sobre los servicios digitales proporcionados por las asesorías.....	24
4.	BLOQUE IV.- CONCLUSIONES	33
5.	BLOQUE V.- BIBLIOGRAFÍA	35
	5.1 LIBROS, ARTÍCULOS E INFORMES	35
	5.2 WEBGRAFÍA.....	35
6.	BLOQUE VI.- ANEXOS	37
	6.1 ANEXO I. ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LAS ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS EMPRESARIALES	37

1. BLOQUE I.- INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El sector de las asesorías y consultorías empresariales es uno de los sectores con mayor importancia en el mundo empresarial, durante sus años de existencia ha pasado por varias fases adecuándose al momento histórico y a los cambios sufridos en el sector, evolucionando y creando empresas más actuales y dinámicas en relación a la era digital en la que estamos inmersos, estas son las actuales asesorías y consultorías empresariales.

Las asesorías y consultorías empresariales son empresas encuadradas en el sector servicios, se dedican a ofrecer un servicio a otras empresas, normalmente autónomos y pequeñas y medianas empresas (PYMES), relacionado con las tareas administrativas y el asesoramiento empresarial. Entre los servicios comúnmente ofertados destaca la contabilidad de la empresa, la fiscalidad, y el ámbito laboral; así como las comunicaciones que se han de realizar con las administraciones públicas y el asesoramiento para realizar este tipo de trámites de la manera más adecuada a cada empresa y a la ley vigente en el momento de realización.

Además de los servicios ofertados para empresas, las asesorías también rinden utilidad a los ciudadanos, puesto que les ofertan la posibilidad de ejecutar procedimientos tales como la renta, herencias, gestiones con tráfico y demás de procesos administrativos a los que se presten.

Dada su importancia en el sector empresarial y la importancia de los servicios prestados a los ciudadanos, las asesorías y consultorías empresariales han tenido que saber adaptarse a la era digital, tal como se ha adaptado el resto de ámbitos de la sociedad.

La era digital o digitalización ha modificado todos los aspectos en el ámbito empresarial, los procesos mecánicos se han quedado anticuados evolucionando hacia la utilización de los métodos digitales; la comunicación con proveedores, clientes, empleados ha variado hacia nuevas formas más instantáneas, los servicios y administraciones públicas han creado un sistema totalmente digitalizado de trámites, etc.

En este documento se estudiará cómo ha afectado la digitalización al sector de las asesorías y consultorías empresariales, los objetivos que se buscan a partir de esta investigación se podrían ordenar en dos grandes bloques:

- En primer lugar, la ilustración de los cambios en los métodos y en los procesos mecánicos que se realizan en las asesorías a raíz de la digitalización del sector.
- En segundo lugar, la visualización de la modificación que se ha producido en los métodos de comunicación, con todas las partes involucradas en el ámbito empresarial (clientes, proveedores, trabajadores, administraciones,...)

Los dos bloques anteriores se podrían tratar como objetivos específicos de los distintos apartados del documento. Sin embargo, el objetivo principal del documento y al que responden los anteriores es la explicación del cambio que se ha producido dentro del sector de asesoramiento. Es decir, ilustrar la variación que se ha producido en los últimos años en el sector, transformando un elenco de empresas puramente administrativas con

funciones mecánicas a un sector mucho más dinámico en el que además de la realización de estas tareas se ofrezca un asesoramiento al empresario que le permita obtener al cliente un mayor rendimiento en su actividad empresarial.

Con el fin de justificar el objetivo anteriormente mencionado se ha dividido el informe en varios apartados, siendo los primeros de ellos puramente teóricos y el último de ellos con una orientación más práctica. A continuación se explicará la metodología de manera más precisa.

En el primero de los apartados se ha estudiado la evolución del sector acompañada de la evolución de la digitalización, para ello se ha estipulado el encuadramiento y el concepto de los dos términos principales, proporcionando un marco teórico al lector sobre el tema que se explicará, como es el sector la actualidad y cuáles son las predicciones para el futuro.

En el segundo de los apartados, se ha desarrollado un análisis teórico de los métodos específicos utilizados en la actualidad, diferenciando entre las distintas tareas que se realizan en las asesorías y los beneficios que han proporcionado a las mismas las nuevas tecnologías.

En tercer lugar, se debería señalar la realización de un desarrollo teórico referido a las nuevas técnicas de comunicación que ha originado la digitalización, estas están relacionadas con la instantaneidad de las comunicaciones. Además se abre una puerta al futuro del sector, introduciendo la posibilidad de aprovechar el mundo digital creando páginas web dinámicas.

Por último, debido al carácter puramente teórico de lo anteriormente descrito se ha querido conocer la opinión de los clientes de las asesorías sobre la digitalización y los efectos de la misma en el sector. Para ello se ha elaborado un estudio de opinión cualitativo, mediante una encuesta en la que figuran una serie de preguntas filtro, cuyo objetivo es identificar a la persona que realiza la encuesta y si tiene conocimientos o no del sector, y a partir de ahí, se desarrollan distintas preguntas dirigidas a clientes, orientadas a conocer la opinión de lo que se ha desarrollado de manera teórica durante el documento, esto permite tener una visión más completa del sector, y de los efectos de la digitalización sobre el mismo.

2. BLOQUE II.- CONCEPTO, ENCUADRAMIENTO Y EVOLUCIÓN

2.1 CONCEPTO Y ENCUADRAMIENTO SECTOR DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

Dado el encuadramiento específico de este documento en el sector de asesoramiento empresarial, perteneciente al popularmente conocido como sector servicios, cabe en primer lugar especificar la naturaleza del mismo enfatizando el papel que la digitalización ha tenido sobre él.

Existen numerosos conceptos de asesoría empresarial, el concepto general nos lo proporciona la Real Academia Española (RAE), según la misma el concepto de asesoría se designaría como “*el oficio del asesor*”, definido asesor como “*persona que por razón de oficio, debe asesorar o aconsejar a su dictamen*” (Diccionario de la lengua española, 2014) dichos conceptos resultan genéricos, por lo que se recurre al glosario de la página web *debitoor*, página web de asesoramiento empresarial, en ella se definen los términos asesor contable y fiscal como “aquel que ayuda a autónomos y empresas en sus obligaciones fiscales y contables, así como otras relacionadas con la gestión y administración de su actividad” (Glosario de Contabilidad, Debitoor, *en línea*)

Bajo mi punto de vista, ambas definiciones son correctas pero imprecisas, el concepto que me gustaría realzar en este documento definiría una asesoría empresarial como el conjunto de profesionales que mediante distintos medios llevan a cabo la labor de asesorar (fiscal, contable y laboralmente) a las personas físicas y jurídicas que requieran sus servicios, comunicándose a su vez con las Administraciones Públicas con las que se vean obligadas sus clientes, y ofreciéndoles los medios necesarios para una correcta gestión y administración de su actividad empresarial.

2.2 CONCEPTO Y ENCUADRAMIENTO CONCEPTO DIGITALIZACIÓN

Encuadrado el concepto de asesoría empresarial, debemos pasar al concepto de “digitalización”, el cual es base fundamental de este documento. La digitalización es un concepto relativamente novedoso, que en sus orígenes se podría asimilar al concepto de “informatización”.

Con el fin de introducir el concepto, me parece adecuado utilizar el libro “*Informatización, trabajo y empleo en las pequeñas empresas españolas*” escrito por Juan José Castillo¹, “se considerará informatizada a toda empresa que utilice servicios informáticos en ordenador propio, compartido o ajeno, para la ejecución de una o más funciones” (Ministerio de Trabajo, Madrid, 1991), dicho término queda anticuado pero establece las bases del tema que se tratará a continuación.

El proceso de informatización ha evolucionado, pasando de las tareas de encriptado y mecanizado a tareas mucho más dinámicas y de mayor relevancia. En la actualidad la mayoría de tareas de las empresas se lleva a cabo mediante procesos digitales, lo que ha llevado a una digitalización de los negocios.

¹ Juan José Castillo es Doctor en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad de Madrid (1975), Premio Extraordinario de Doctorado.

El término digitalización de los negocios fue introducido por Luis García Jiménez² en un documento denominado *digitalización*, en él explica cómo los modelos tradicionales, mencionados en este documento dentro del concepto de informatización, han quedado obsoletos y aboga por “reorientar dichos negocios hacia *modelos digitales*, entendiendo que tal reorientación no tiene nada que ver con el hecho de contratar a una agencia de diseño web para realizar una espectacular página, ni siquiera con utilizar las nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia de la cadena logística” este autor interpreta la digitalización como un proceso “la digitalización implica una reflexión completa sobre las nuevas necesidades de nuestros clientes y sobre cómo las nuevas tecnologías permiten mejorar la proposición de valor que se lanza al mercado y obtener una posición competitiva diferencial y sostenible” (Digitalización, 2001, página 22)

El concepto planteado por García visualiza el actual concepto de la digitalización, evolucionando desde la informatización que pretendía ser un apoyo a la hora de gestionar los negocios, hasta la digitalización que se trata de un modelo completo de negocio completamente orientado a las nuevas dinámicas sociales.

2.3 LA REVOLUCIÓN DIGITAL EN EL SECTOR DEL ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

Para comprender el impacto que ha tenido la digitalización en este sector se ha de tener una visión amplia de la revolución que ha ocasionado el mundo digital en el mundo empresarial.

A continuación se realizará un breve recorrido por la historia mostrando los hitos más significativos de la Revolución Digital, que ha obtenido como resultado principal la ya mencionada, digitalización.

El medio de comunicación Radio Televisión Española definía en un reportaje de su programa Informe Semanal “La revolución digital es el cambio de la tecnología mecánica, eléctrica y analógica a la tecnología digital, que ha tenido lugar desde 1980 y continúa hasta la actualidad. Implícitamente, el cambio se refiere también a los cambios radicales producidos por la informática y la tecnología de la comunicación durante la segunda mitad del siglo XX” (*Informe semanal analiza el impacto de las nuevas tecnologías*, Informe Semanal, 2008).

La anterior enunciación es una de las primeras aportadas del concepto de Revolución Digital, desde sus inicios hasta la actualidad este concepto ha variado significativamente, acompañando a los cambios que se han ido produciendo en el mundo digital.

La Revolución Digital data del siglo XX, según los expertos su origen se remonta a la aparición de los medios de comunicación de masas, que posteriormente acogieron la informática e internet, conociéndose esta era histórica como *La era de la Información*, término acuñado por Manuel Castells³, que sirvió de base para comprender los cambios

² Luis García Jiménez es Ingeniero de ICAI, asociado de Mercer Management Consulting.

³ Manuel Castells es sociólogo, economista y profesor universitario de Sociología y Urbanismo en la Universidad de California.

a nivel económico, social y cultural de una sociedad con un constante flujo de información.

El primer destello de la transformación digital se produjo con la incorporación de la informática a la sociedad, esta, en el mundo empresarial, ayudó a impulsar muchas organizaciones empresariales agilizando los trámites que anteriormente se hacían a mano y creando un sistema más eficaz y cómodo para los trabajadores. En el caso de las asesorías y consultorías empresariales este impulso propició la aparición de programas de facturación que posteriormente se convertirían en programas de contabilización pudiendo crear una base de datos de clientes en un ordenador, evitando la acumulación y el desorden de la información.

Posteriormente surgió Internet; Internet y todas sus redes asociadas (redes informáticas, cobertura 3G, radiodifusión, etc.) han sido la base del actual sistema que conocemos. El surgimiento de esta herramienta propició la interconexión de usuarios, que fue el detonante de la sociedad que actualmente conocemos.

Si se teclea en Google *impacto de internet en el mundo empresarial* aparecen alrededor de treinta millones de resultados en 52 segundos, lo que destaca de la mayoría de ellos es que pretenden explicar cómo Internet ha alterado las empresas tradicionales, y obligado a los empresarios a adaptarse a un nuevo mundo anteriormente desconocido y muy cambiante, y para definir la alteración sufrida en el sector empresarial se acuña un nuevo término *Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*.

En un artículo escrito por Carlos López Blanco⁴ se definen las TIC como “un nuevo motor económico”, según el autor las tecnologías de la información han afectado en dos aspectos fundamentales: “la administración electrónica y el comercio electrónico” (*Las oportunidades de la nueva revolución digital, Carlos López, 2013*). Fijando las miras únicamente en el sector que nos ocupa, el comercio electrónico pierde importancia. Sin embargo, la administración electrónica se convierte en la base del sector de asesoría y consultoría administrativa actual.

Muchos son los aspectos que han variado de los despachos técnicos profesionales anteriormente conocidos a las actuales asesorías y consultorías empresariales, y la mayoría de estos aspectos se podrían relacionar con el uso de las TIC, actualmente existen multitud de programas de facturación, contabilización, nóminas, y distintos medios para comunicarse tanto con la administración pública como con los clientes.

El cambio en la comunicación ha supuesto un punto de inflexión en este sector, es el principal cambio sufrido. En la actualidad no resulta extraño la utilización de redes sociales como puede ser WhatsApp⁵ o Email⁶ para comunicarse con los clientes, o la utilización de distintas plataformas digitales para conseguir la facturación de un determinado cliente, e incluso el almacenamiento en la nube de las mismas.

⁴ Carlos López Blanco, director global de asuntos públicos y corporativos de Telefónica

⁵ WhatsApp es una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, cuyo lanzamiento se produjo en 2009.

⁶ Email es aplicación de Internet, conocida habitualmente como correo electrónico. Permite enviar y recibir mensajes y documentos adjuntos por vía electrónica.

En cuanto a la comunicación con las Administraciones Públicas destaca la utilización del certificado digital, un método que años atrás se consideraba impensable, actualmente es obligado por ley⁷, según la ley 59/2003 están obligados a relacionarse electrónicamente:

- Las personas jurídicas
- Quienes ejerzan una actividad profesional con colegiación obligatoria.
- Para los trámites que se realicen con la Administración Pública.
- Quienes representen a alguien obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Los empleados de las Administraciones Públicas. Para los trámites que se realicen en condición de empleado público.

El panorama actual es el ya descrito, en la actualidad se ha conseguido crear valor para los clientes a través de los cambios en las formas de comunicación, lo que les ha permitido ahorrarse tiempo y dinero. Además, para los profesionales del sector se ha fundado un entorno mucho más optimizado, en el que las tareas más tediosas pasan a un segundo plano pudiendo profundizar en la verdadera gestión de la empresa, y teniendo los medios adecuados para un correcto funcionamiento.

Lo que cabría preguntarse a continuación es ¿Qué nos deparará el sector en el futuro? ¿Será el Big Data un elemento clave para su evolución?; estas cuestiones se abordarán en el bloque tercero junto con un análisis detallado de los principales medios que se utilizan en la actualidad y una predicción sobre los métodos del futuro que tomará como base la opinión de clientes y profesionales del sector.

⁷ Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.

3. BLOQUE III.- ANÁLISIS ACTUAL Y PREDICCIÓN DEL FUTURO DEL SECTOR

3.1 EFECTOS EN EL MUNDO EMPRESARIAL: EVOLUCIÓN DEL MÉTODO

Se entiende empresa como aquella organización que puede ser ilustrada como una unidad técnico económica, una unidad socio política y una unidad de decisión (*Fundamentos de Dirección de Empresas*, 2014, Paraninfo).

Las asesorías y consultorías empresariales son empresas multifuncionales, su organización debe ser eficaz y estar coordinada adecuadamente, para ello es fundamental la función del directivo. En el ámbito de organización de empresas existen multitud de definiciones de directivo, diferenciándose de la figura del propietario.

En este documento, se utilizará la definición proporcionada por Schumpeter⁸, quien define al verdadero empresario como “aquella persona capaz de innovar, es decir, de encontrar nuevas combinaciones de los medios de producción que den como resultado nuevos productos o procesos o mejoras en los existentes” (*Teoría del desarrollo económico*, 1911, Schumpeter).

Dicha definición, aunque pueda resultar anticuada, refleja el potencial del empresario o directivo del siglo XX-XXI, ilustra el talento de las personas que han tenido la obligación de adaptar una empresa tradicional a una empresa en el mundo digital, encontrando las combinaciones, los métodos y mejorando los procesos para ser competitivas en la época histórica actual.

A continuación, se analizará la evolución de los métodos y procesos, realizando una sinopsis acerca de los principales métodos y la relevancia que tienen para las organizaciones. Se diferenciarán según el ámbito funcional al que pertenezcan:

3.1.1 Métodos y procesos de comunicación con Administraciones Públicas

La Revolución Digital ha afectado a todos los sectores empresariales tanto de España como de Europa y posiblemente del mundo, por lo que esta no está exenta de afectar a las Administraciones Públicas. En la actualidad existen portales y sedes electrónicas que permiten comunicarse con los Ayuntamientos, Diputaciones, Juntas, Gobierno, Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, y multitud de Administraciones más.

Dicha comunicación no sería posible sin la existencia del certificado digital⁹ o también conocido como firma digital, prerequisite indispensable a la hora de realizar determinados trámites y el cual es accesible para la totalidad de la población española (*véase Evolución Histórica, para ver quién son los obligados a tenerlo*). A continuación se explicará cuál es su funcionamiento y cuáles son sus principales funciones, valorando la importancia del mismo en el sector al que se refiere el documento.

⁸ Joseph H. Schumpeter, economista austro-estadounidense, se le considera el principal teórico de la figura del empresario durante el siglo XX.

⁹ El certificado digital se encuentra regulado en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Figura 1: Principales sedes electrónicas en el ámbito territorial de Soria



Fuente: elaboración propia a partir de las sedes electrónicas de los distintos organismos.

En el ámbito de las gestorías y consultorías empresariales esta firma ha supuesto una mayor independencia y capacidad de acción respecto de sus clientes. Para comprender esta independencia es fundamental conocer la figura del autorizado.

El autorizado es una persona que mediante su firma digital ostenta la representación en los trámites que se llevan a cabo con las Administraciones, en el ámbito de Seguridad Social esta figura es conocida como *autorizado Red*, cabe destacar que al realizar los trámites en nombre del representante la responsabilidad caerá sobre el mismo. Las funciones principales que se suelen llevar a cabo bajo este título son la presentación de impuestos, declaraciones informativas, escritos, ejecución las altas y bajas de trabajadores, así como cambios de contrato y todo lo referente a ellos u obtener informes alusivos a la empresa, tales como el informe de vida laboral de un CCC, presentación de seguros sociales, etc.

El certificado a título personal del individuo no carece de importancia en el sector, dado que existen multitud de trámites que sin él no se podrían realizar, en el caso de las Administraciones Públicas como los Ayuntamientos o las Diputaciones, los trámites se realizan a título personal, por lo tanto la firma deberá ser la del interesado, estos trámites varían desde la obtención de un certificado de empadronamiento hasta la presentación de una subvención.

Dentro de seguridad social, el certificado a título personal es a su vez utilizado para las cuestiones referentes a la persona física, como pueden ser la obtención de un informe de bases y cuotas ingresadas, informe de vida laboral, selección de autorizado red, rescisión de cuentas bancarias, etc.

Por último, cabe señalar que los adelantos originados por el certificado digital han promovido también la variación de distintas leyes y la creación de nuevas que permitan al sistema una próspera adaptación al mundo tecnológico, la última de ellas ha sido el Real Decreto Ley 11/2018¹⁰ que modifica la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

¹⁰ Real Decreto Ley 11/2018 de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la

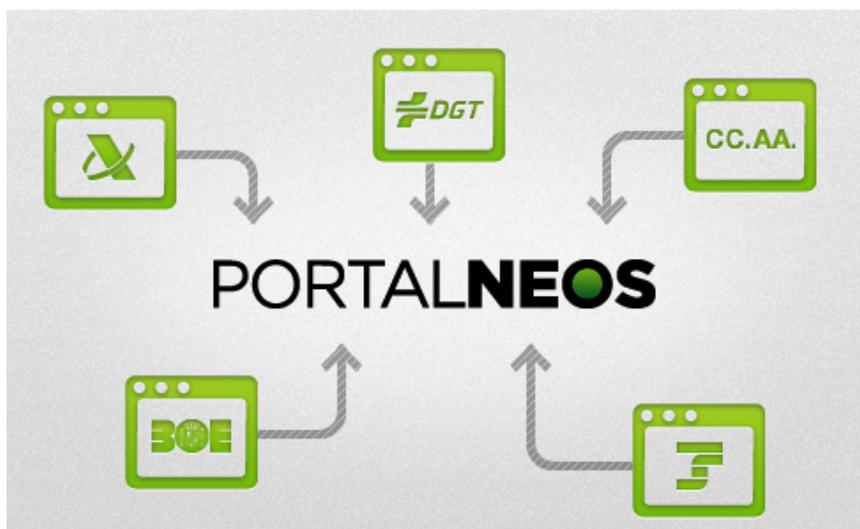
Este nuevo Decreto Ley obliga al uso de medios electrónicos de notificación, para los sujetos obligados, que según la página web de la Agencia Tributaria son:

- Personas jurídicas
- Entidades sin personalidad jurídica
- Quien ejerza una actividad profesional con colegiación
- Quien represente a un interesado obligado a relacionarse electrónicamente
- Empleados de las Administraciones Públicas
- Contribuyentes inscritos en el Registro de Grandes Empresas.
- Contribuyentes que tributen en el Régimen de Consolidación Fiscal del Impuesto sobre Sociedades.
- Contribuyentes que tributen en el Régimen especial del Grupo de Entidades del IVA.
- Contribuyentes inscritos en el Registro de Devolución Mensual del IVA (REDEME).
- Contribuyentes con autorización para presentar declaraciones aduaneras mediante el sistema de transmisión electrónica de datos (EDI).

Se puede observar que el elenco informado por Hacienda incluye a la mayoría de clientes de una asesoría empresarial, por lo que esta nueva ley propició el desarrollo una vez más de la tecnología para la creación de distintos programas acogieran las notificaciones de todos los clientes, y con el requisito de entrada de tener instalado su certificado digital.

Existen números programas que funcionan como un buzón de entrada de notificaciones, en este trabajo, únicamente por conocimiento del mismo me gustaría señalar el Portal Neos.

Figura 2: *Gestión de notificaciones electrónicas.- Portal Neos*



Fuente: *Servicios de asesoría online*

Este portal, tal como se observa en la figura 2, permite recibir notificaciones de todas las Administraciones Públicas con las que el titular del certificado se vea implicado, incluyendo además de los organismos estatales, los organismos de las Comunidades Autónomas, Dirección General de Tráfico y distintos Juzgados.

Existen numerosas ventajas a destacar de este medio digital:

- En primer lugar, el conocimiento de las notificaciones que influyen a los representados de las asesorías, dado que estas normalmente derivan de procedimientos iniciados por las mismas.
- En segundo lugar, la posibilidad de conocer el día de llegada al portal, y el día de lectura, facilitando así la tarea del asesor y evitando no cumplir con los plazos correspondientes.
- En tercer lugar, la utilización de notificaciones telemáticas evitan un desperdicio de papel, lo que reduce costes a las Administraciones Públicas y colabora con un próspero mantenimiento del Medio Ambiente.

Por lo tanto, cabría destacar que la digitalización de las Administraciones Públicas ha supuesto un hito fundamental para el cambio que se está observando en los métodos de trabajo de las asesorías empresariales, y que gracias a los cambios realizados los asesores cuentan con una mayor facilidad para realizar trámites y una mayor información, lo que les permite realizar su trabajo de manera más eficiente y adecuada a las necesidades reales del cliente. Todo ello sin olvidar que se trata de asesores empresariales y que contarán con la autorización del cliente a la hora de realizar los trámites que sean necesarios u oportunos.

3.1.2 Métodos y procesos de contabilización

El Plan General Contable¹¹ define la contabilidad como “conjunto de procedimientos estandarizado para todas las empresas, que permite reflejar de forma ordenada la actividad económica de la empresa en el día a día” (PGC, 2018).

La contabilidad es un método que está presente en la historia desde sus inicios, la primera referencia sobre ella data de los años 2000 (a.c), cuando se incluyó una referencia en el Código de Hammurabi.

La importancia de la contabilidad en el mundo empresarial es máxima, esta permite averiguar el dinero disponible en las cuentas bancarias, lo que debe un cliente, lo que se debe a un proveedor, el valor de las existencias del almacén, el tiempo que se tardará en cobrar una determinada factura, el beneficio de la empresa para un determinado periodo o la información a utilizar para la fiscalidad, entre multitud de cosas más.

La figura del asesor contable es imprescindible en las asesorías y consultorías empresariales, este permite a los empresarios y autónomos conocer la situación actual de su empresa, en qué momento debe efectuar pagos o cuando obtendrá ingresos, si dispone de tesorería suficiente, que línea de financiación será más adecuada para su negocio, y multitud de aspectos más.

¹¹ El Plan General Contable (PGC) es el texto que regula la contabilidad de las sociedades españolas, este es elaborado por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.

Tal como se puede observar por las tareas descritas, la labor de los trabajadores aquí representados está evolucionando al mismo proceso que se ha observado en apartados anteriores. Es decir, en la actualidad está perdiendo importancia la figura del contable, entendido como aquella persona que realiza los libros de contabilidad y está cobrando fuerza la figura del asesor, por lo que se podría entender que la digitalización ha iniciado un proceso en el que prima el asesoramiento a la realización de tareas mecánicas, esto se ha convertido en una realidad por los avances que se observarán a continuación.

Han sido numerosos los programas que han surgido a partir de la digitalización en el mundo contable, al inicio de la era de la información se desarrollaron pequeños software dirigidos únicamente a una empresa, con escasa documentación y métodos rudimentarios. Los métodos han mejorado ampliamente, encontrándose en la actualidad numerosos programas de contabilización en los que, para el caso de las asesorías han facilitado en gran medida el trabajo de los profesionales.

Uno de los grandes desarrolladores en el sector de las asesorías y consultorías empresariales, ha sido *A3 Wolters*¹², este desarrollador ofrece a las empresas del sector numerosos programas que favorecen su actividad; en la figura 3 se muestra un catálogo de los programas dirigidos al área contable y área fiscal.

Figura 3: *Catálogo de servicios contables y fiscales ofrecido por A3 Wolters*

Área Fiscal - Contable

> Estimación, Contabilidad e IVA

a3ASESOR | eco

a3ASESOR | con

> Automatización contable

a3ASESOR | bank

a3ASESOR | scan

a3ASESOR | importador de datos

a3ASESOR | conasesor

a3facturago

> Sociedades y cuentas anuales

a3ASESOR | soc

> Renta, patrimonio y herencias

a3ASESOR | ren

a3ASESOR | her

> Información legal

a3BOEFiscal

Fuente: *página web A3 Wolters*

¹² A3 Wolters es la compañía líder en España en el desarrollo de Soluciones Integrales para Despachos Profesionales y Empresas.

De entre los servicios ilustrados, el más importante a señalar bajo mi punto de vista en el área contable sería a3Asesor | Eco, su importancia reside en que se trata de un software que integra el área fiscal y el área contable, este tipo de programas permite contabilizar de manera sencilla las facturas de proveedores y ofrece la posibilidad de descargar de otros programas informáticos las facturas de venta, evitando la contabilización de las mismas, además de acumular la información generada durante el trimestre para preparar los impuestos que posteriormente serán presentados en Hacienda.

Dicho programa u otros similares han producido una eficiencia inigualable en el sector. No obstante, este sigue avanzando, en la actualidad además de allanarse el proceso de contabilización y de fiscalización también existen módulos de programas que permiten ahorrarse el proceso, favoreciendo una automatización inmediata, entre estos se podrían destacar:

- Programas de digitalización y contabilización de facturas de manera inteligente mediante el escaneo de las mismas; para que esto sea posible según la página web *Captio*¹³, estas deben cumplir:
 - La utilización de un formato homologado, como ISO 19005 PDF/A, PNG, JPEG 200, PDF O TIFF
 - Escaneado con una resolución mínima de 200 píxeles
 - Incorporación de la firma digital en el documento
 - Utilización de un software homologado por la AEAT.
- Programas de contabilización automática de documentos bancarios, se trata de programas que automatizan la contabilización de los documentos bancarios mediante el escaneo de los recibos, la forma de ejecutarlo es cruzando la información del documento escaneado con la información contable para realizar el asiento.
- Importadores de datos desde hojas de Excel, esta herramienta junto a la siguiente están orientadas al cliente, permitiendo que el mismo lleve en una hoja de Excel un listado de facturas emitidas y recibidas, y que mediante el traspaso de este a la asesoría se realice la automatización directa en el programa.
- Programas que facilitan la tarea de contabilización al cliente sin que este requiera de conocimientos para realizarlo. Se trata de nuevos softwares destinados a los usuarios de las asesorías, normalmente pequeñas y medianas empresas (PYMES), estos permiten realizar la contabilidad básica de la empresa de forma semiautomática.

Ligado a las novedades que presentan las aplicaciones orientadas hacia el cliente, también se han fomentado aplicaciones en las que el autónomo o la PYME pueda llevar a cabo su propia contabilidad, entre dichas aplicaciones cabría destacar como las cinco más importantes según la página web *Ser autónomo*: Cuéntica, Contamoney, Quipu, Endeve y Enneto (*programas y softwares para el autónomo*, www.serautonomo.com, enero de 2018).

Sin embargo, analizando detalladamente las facilidades de estas aplicaciones se observa que presentan utilidad únicamente para la creación de pedidos, presupuestos y

¹³ Captio: solución tecnológica para la gestión de gastos de empresa

facturas de ventas, por lo que resultarían ineficaces para realizar una contabilidad completa, pero útiles para la gestión de ventas por parte del empresario.

Estos programas y avances tecnológicos podrían generar una doble moral para el sector de la asesoría a la hora de evaluar la función que realizan los profesionales, dado que se podría entender una infravaloración de su labor puesto que sus tareas están siendo automatizadas. Pero la realidad es que estos programas se encuentran todavía en fases de desarrollo y son una de los numerosos avances que se utilizarán en el futuro.

Añadido a lo anterior cabe señalar que los softwares desarrollados están permitiendo una automatización únicamente de las tareas mecánicas que anteriormente se realizaban, por lo que se afianza la hipótesis formulada en los objetivos del trabajo, referida a que la digitalización está profesionalizando el sector, convirtiéndolo en más eficiente y transformando la mayoría de empresas en empresas de asesoramiento en instituciones más actuales y dinámicas.

Con el fin de concluir este apartado, cabe señalar que el proceso de contabilización entraña diversas dificultades y múltiples tipos de realización, adecuados a las características de cada empresa, por lo que aunque se tienda a una automatización del proceso siempre será necesaria la supervisión de un profesional y la adecuación a las características específicas de cada organización.

3.1.4 Métodos y procesos de apoyo fiscal

Según la RAE se entiende fiscalidad como “*sistema fiscal o conjunto de leyes relativas a los impuestos*”, la página web *debitoor* incluye en su glosario el término de obligación tributaria, refiriéndose a él como “los deberes jurídico-tributarios que surgen de la necesidad de un tributo e incluye aspectos formales como emitir facturas o llevar un registro de contabilidad” (*¿Qué es una obligación tributaria?*, www.debitoor.es, en línea)

Existen numerosas obligaciones fiscales en España, estas vienen definidas por el artículo 29 de la Ley General Tributaria, en el que se incluye a su vez la obligación censal de darse de alta como autónomo o empresario en la Agencia Tributaria.

Según lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley General Tributaria son obligaciones tributarias formales:

1. Las que sin tener carácter pecuniario son impuestas por la normativa tributaria o aduanera a los obligados tributarios, deudores o no del tributo.
2. Además de las restantes que puedan legalmente establecerse, los obligados tributarios deberán cumplir las siguientes obligaciones:
 - a. La obligación de presentar declaraciones censales por las personas o entidades que desarrollen o vayan a desarrollar en territorio español actividades u operaciones empresariales y profesionales o satisfagan rendimientos sujetos a retención.
 - b. La obligación de solicitar y utilizar el número de identificación fiscal en sus relaciones de naturaleza o con trascendencia tributaria.
 - c. La obligación de presentar declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones.
 - d. La obligación de llevar y conservar libros de contabilidad y registros, así como los programas, ficheros y archivos informáticos que les

sirvan de soporte y los sistemas de codificación utilizados que permitan la interpretación de los datos cuando la obligación se cumpla con utilización de sistemas informáticos. Se deberá facilitar la conversión de dichos datos a formato legible cuando la lectura o interpretación de los mismos no fuera posible por estar encriptados o codificados.

- e. En todo caso, los obligados tributarios que deban presentar autoliquidaciones o declaraciones por medios telemáticos deberán conservar copia de los programas, ficheros y archivos generados que contengan los datos originarios de los que deriven los estados contables y las autoliquidaciones o declaraciones presentadas.
- f. La obligación de expedir y entregar facturas o documentos sustitutivos y conservar las facturas, documentos y justificantes que tengan relación con sus obligaciones tributarias.
- g. La obligación de aportar a la Administración tributaria libros, registros, documentos o información que el obligado tributario deba conservar en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias propias o de terceros, así como cualquier dato, informe, antecedente y justificante con trascendencia tributaria, a requerimiento de la Administración o en declaraciones periódicas. Cuando la información exigida se conserve en soporte informático deberá suministrarse en dicho soporte cuando así fuese requerido.
- h. La obligación de facilitar la práctica de inspecciones y comprobaciones administrativas.
- i. La obligación de entregar un certificado de las retenciones o ingresos a cuenta practicados a los obligados tributarios perceptores de las rentas sujetas a retención o ingreso a cuenta.
- j. Las obligaciones de esta naturaleza que establezca la normativa aduanera.
- k. En desarrollo de lo dispuesto en este artículo, las disposiciones reglamentarias podrán regular las circunstancias relativas al cumplimiento de las obligaciones tributarias formales.
- l. En particular, se determinarán los casos en los que la aportación o llevanza de los libros registro se deba efectuar de forma periódica y por medios telemáticos. (*Art. 29 Ley General Tributaria*, BOE, 2003)

La comunicación con la Agencia Tributaria es uno de los pilares fundamentales de las asesorías y consultorías empresariales, esto se debe a la dificultad de realización de determinados impuestos y al conocimiento escaso que tienen los autónomos o empresarios sin formación específica en este aspecto en relación con las obligaciones tributarias a las que están requeridos.

En el artículo 29 de la LGT se establece la obligatoriedad de presentar los impuestos de manera telemática y la aportación en su caso de los libros de registro o documentos solicitados por la Agencia mediante soporte informáticos, de lo que se deriva la digitalización de la Agencia para favorecer la realización de los trámites de manera eficaz.

A la hora de presentar impuestos la Agencia presenta dos opciones, en primer lugar, para las empresas o autónomos que no cuentan con soportes informáticos existe la posibilidad de rellenar los datos manualmente en la página de la agencia, en el caso de las

asesorías, que cuentan con programas especializados, existe la opción de “importar”, utilizando esta opción se auto rellenan los datos según lo informado en tu programa.

Cabe destacar que indiferentemente del modo de presentación que se utilice para los impuestos la sede electrónica de la AEAT cuenta con un sistema de validación de las presentaciones presentadas, en la que permite evaluar la fiabilidad de un modelo antes de su presentación. Su utilidad es inmensa en todo tipo de modelos, pero cabe señalar su implicación en las declaraciones informativas, puesto que en estas existe numerosa información de todos los sujetos con los que el obligado ha tenido relación a lo largo del periodo fiscal informado, y en numerosas ocasiones las presentaciones tienen defectos de información. En estas ocasiones, el sistema de validación evita tanto a la agencia como al asesor u empresario la presentación de reclamaciones que permitan subsanar el error.

Las dos opciones anteriormente enumeradas están presentes en la Agencia para la presentación de todo tipo de impuestos y declaraciones informativas, además desde la sede electrónica de la misma también se permite realizar trámites de manera telemática relacionados con otro tipo de procedimientos, tal como se puede observar en la figura 5.

Figura 5: listado de trámites telemáticos de la AEAT

The image shows a screenshot of the AEAT (Agencia Tributaria) website's electronic portal. It is divided into several sections:

- Todos los trámites ?**: A main menu with a list of categories:
 - Impuestos y tasas
 - Aduanas
 - Censos, NIF y domicilio fiscal
 - Certificaciones
 - Recaudación
 - Beneficios fiscales y autorizaciones
 - Comprobaciones fiscales y procedimiento sancionador
 - Requerimientos y comunicaciones
 - Recursos, reclamaciones, otros procedimientos de revisión y suspensiones
 - Otros procedimientos tributarios
 - Procedimientos no tributarios
 - Otros servicios
- Colaboradores sociales**: A separate section for social security related procedures.
- Administraciones públicas**: A section for public administration services.
- Registro electrónico**: The main section for electronic registration, containing:
 - Campañas destacadas**:
 - Declaraciones informativas 2018
 - Renta 2017
 - Responsabilidad patrimonial IVMDH
 - Trámites destacados ?**:
 - Aplazamiento y fraccionamiento de deudas
 - Apoderar y otorgar representación
 - Cita previa
 - Cl@ve
 - Consulta y modificación de mis datos censales
 - Consultar deudas
 - Contestar requerimientos o presentar documentación relacionada con un documento recibido de la AEAT [Ayuda](#)
 - Cotejo de documentos mediante código seguro de verificación (CSV)
 - Pago de impuestos
 - Presentar y consultar declaraciones
 - Solicitar y recoger certificados tributarios
 - Suscripción a avisos informativos de la AEAT

Fuente: sede electrónica Agencia Tributaria.

Las principales revoluciones digitales realizadas por la agencia en materia de fiscalidad se encuentran en el impuesto del IVA, esto se debe a su importancia tanto para las empresas como para los consumidores. Además de ser uno de los impuestos más complicados de formalizar.

Para ello la Agencia ha puesto en marcha un programa denominado *Suministro Inmediato de Información del IVA (SII)*, este consiste en un cambio del sistema de gestión actual del IVA, pasando a un sistema de llevanza de los libros de registro a través de la sede electrónica de la AEAT, mediante el suministro cuasi inmediato de los registros de facturación (*Folleto informativo SII*, Sede Electrónica Agencia Tributaria). Este avance tecnológico promocionado por la Administración Pública permite a las empresas adscritas la realización de numerosos modelos de impuestos.

Estos nuevos avances tecnológicos permiten a los asesores fiscales evitarse la realización de numerosos modelos a lo largo del año, lo que favorece tal como se ha explicado en anteriores ocasiones, un nuevo modelo de asesoría en el que prima el asesoramiento eficaz a los clientes, contando con mucha más información de sus empresas y evitando la realización de las tareas técnicas.

En la figura 6 están señalados en verde y naranja los modelos que las empresas y asesores ya no tendrán que presentar si sus empresas se encuentran acogidas al SII. Cabe especificar que este sistema de suministro únicamente es válido para el IVA.

Figura 6: Modelos suprimidos para los sujetos acogidos al SII

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
REDEME													
		303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303
		340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340
													390
GRAN EMPRESA													
		303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303
		347											
													390
GRUPOS ENTIDADES													
		322	322	322	322	322	322	322	322	322	322	322	322
		353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353	353
		347											390
RESTO (RÉG. GENERAL)													
				303			303			303			303
		347											
													390

Fuente: Folleto Informativo del SII

Como se puede observar, las obligaciones tributarias son uno de los principales servicios ofrecidos por las asesorías y consultorías a sus clientes, dada su importancia, los softwares informáticos han desarrollado modelos que permitan generar de manera inmediata los modelos a partir de los datos proporcionados por la contabilidad; lo que no excluye de su revisión y variación en caso de no ser correcto.

Con el fin de concluir este apartado, considero importante señalar el papel de la digitalización en el ámbito fiscal, en este caso no solo ha sido eficaz para las empresas a la hora de realizar y presentar sus obligaciones fiscales, si no que la evolución digital también se ha impuesto en la Administración Pública creando sistemas más eficaces para la supervisión del cumplimiento de la fiscalidad por parte de los agentes obligados.

3.1.5 Métodos y procesos de apoyo laboral

La gestión laboral ha sido uno de los últimos retos de las asesorías empresariales en España, esto se debe al alto número de PYMES sin trabajadores, a la abundancia de empresas familiares en las que la gestión se realizaba por parte de los propietarios y a la gran cantidad de trabajadores no afiliados al sistema de la Seguridad Social en España.

En la actualidad, se trata de uno de los servicios más reclamados a las asesorías dado que las relaciones con la Seguridad Social se han digitalizado y la mayoría de autónomos y empresarios no cuentan con la formación necesaria para realizar una gestión laboral de manera adecuada. Entre los principales servicios prestados por las asesorías en materia laboral se encuentran:

- Consultoría orientativa sobre necesidades laborales
- Mediación laboral
- Formación continua bonificada
- Altas, bajas y modificaciones laborales
- Liquidaciones, finiquitos y despidos
- Gestiones de autónomos (RETA)
- Solicitud de código de cuenta de cotización (CCC)
- Solicitud de pago directo por incapacidad laboral
- Solicitud de bonificaciones y deducciones
- Contratos, nóminas, seguros sociales
- Gestión de empleadas de hogar
- Maternidad, Paternidad, Riesgo en el embarazo,...
- Asistencia en Inspecciones

La gestión y asesoría laboral es un campo de actuación muy complicado en el que existe numerosa normativa diferente para cada tipo de empresa, cada sector y cada provincia en la que estén dados de alta; por lo que el desarrollo de los programas informáticos para este campo ha tenido un crecimiento más lento comparado con sus anteriores compañeras.

Los programas de gestión y asesoramiento laboral son softwares en los que se introduce gran cantidad de información relativa a todas las empresas existentes, deben tener instalados todos los convenios colectivos por los que se rigen las empresas, tener informado el CNAE correcto de cada empresa para poder calcular la cotización que le corresponde a cada una, además de contar con módulos que permitan relacionarse con las numerosas administraciones que rigen el sistema laboral.

Uno de los programas más completos en la gestión laboral es A3ASESOR | NOM, este software permite una gestión integral de todas las empresas, en la figura 7 se muestra una imagen con el panel principal.

Figura 7: Software de gestión laboral.- A3ASESOR | NOM



Fuente: A3 software

Como se puede comprobar en la imagen este tipo de programas cuentan con un elenco muy completo de servicios, entre sus utilidades se encuentran, explicadas correlativamente con la ilustración:

- Cálculo: muestra el cálculo de nóminas y finiquitos, pudiéndose generar en ambos casos documentos que muestren el coste para la empresa o el documento para el trabajador.
- Listado de nóminas, pudiendo generar documentos con la información de varias empresas.
- Seguridad social: pestaña que permite comunicarse con todos los organismos de seguridad social, generar los documentos RLC y RNC¹⁴, la realización de afiliaciones, bajas y modificaciones, generar partes de IT, comunicar los conceptos retribuidos abonados (CRA), modificar los datos bancarios, etc.
- Datos: pestaña en la que se encuentra toda la información de empresas, centros de trabajo, trabajadores, convenios y tablas. Es la base del sistema.
- INEM y Mutuas: permite la comunicación con el SEPE y con DELT@

Como se ha expuesto son numerosas las aportaciones que ofrecen estos programas para la gestión laboral, la digitalización en este aspecto ha provocado una unificación de los datos y la facilidad de comunicación con los organismos de seguridad social.

Por su parte, la seguridad social también ha creado plataformas que permiten realizar trámites telemáticamente, cabe señalar como la principal de ellas el SILTRA¹⁵, se trata de una plataforma creada por la seguridad social que permite enviar los seguros sociales, comunicar las altas, bajas y modificaciones de manera masiva y recibir

¹⁴ RNT y RLC: antiguos TC1 y TC2, son correlativamente las siglas de Relación Nominal de Trabajadores y el de Relación de Liquidaciones de Cotizaciones.

¹⁵ SILTRA: es la aplicación de escritorio permite el intercambio de información (cotizaciones, afiliación, partes de IT) entre la TGSS y los usuarios/empresas autorizados al envío de ficheros.

comunicados de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), entre otras opciones.

Otros organismos relacionados como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) también cuentan con soportes informáticos que permiten comunicar los contratos y los certificados de empresa para el desempleo.

En el caso de los partes de accidente o recaída se comunican mediante la plataforma DELT@¹⁶, aplicación que permite comunicar los accidentes que se producen en el entorno de trabajo tanto si son accidentes de trabajo con baja médica o sin ella.

Todas estas aplicaciones cuentan con enlace directo desde los programas de gestión laboral, como el anteriormente señalado. Por lo tanto, la digitalización ha promovido en el ámbito de la gestión y asesoramiento laboral la facilidad a la hora de realizar los trámites obligatorios así como un soporte vital para el asesoramiento laboral, pudiendo facilitar a los profesionales la realización de costes, la vigilancia de los procesos de incapacidad o la gestión de las incidencias de las empresas.

Se prevé que en el futuro estos programas cuenten con un soporte más dinámico para los regímenes especiales, como puede ser una mayor adecuación a los trámites relacionados con el régimen de empleadas de hogar.

3.2 NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES

Se puede afirmar que la digitalización ha afectado de manera notoria al sector de la asesoría y consultoría empresarial, especialmente en las nuevas formas de comunicación con sus *stakeholders*¹⁷ y en los nuevos métodos desarrollados para la realización de sus funciones habituales.

En los apartados anteriores se han analizado distintos factores, como son: la organización interna de la empresa, la comunicación de la misma con sus agentes relacionados y los métodos que se han adoptado a raíz de la digitalización; a continuación se analizará cual ha sido la variación que se ha producido en este sector en relación a la comunicación que se mantiene con clientes.

La comunicación con el cliente deriva de la rama empresarial de Marketing, en el libro *Marketing Online 2.0* se explica el cambio del marketing offline al marketing online, “dado que los usuarios pasamos cada vez más tiempo conectados de uno u otro modo, tiene todo el sentido del mundo que el enfoque de la comunicación se vaya desplazando hacia el entorno online” (*Marketing online 2.0: cómo atraer y fidelizar clientes en Internet*, Fernando Maciá, 2013).

Son numerosos los métodos que se han desarrollado en este ámbito, impulsados por un cambio en las características del cliente, tal como explicaba Maciá en su libro, los usuarios cada vez estamos más conectados lo que origina que los individuos modifiquen

¹⁶ DELT@: Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados.

¹⁷ Stakeholders: grupo de personas que pueden afectar o ser afectados por las actividades de una empresa (*Strategic Management: A Stakeholder Approach*, R. Edward Freeman, 1984)

la forma de relacionarse y lo que esperan de una empresa, se pueden destacar tres características esenciales que han propiciado este cambio en la comunicación:

- En primer lugar, la instantaneidad, Internet ha provocado que nos encontremos en un mundo con un intercambio constante de información, por lo que los clientes esperan al contratar un servicio es que sus asesores respeten la instantaneidad a la que están acostumbrados.
- En segundo lugar, la proliferación de nuevos canales de comunicación, la comunicación presencial con un cliente es una práctica en desuso, por lo que las asesorías han tenido que adaptarse a los nuevos métodos de comunicación.
- En tercer lugar, la presencia en la red, en los inicios de la era digital se creía que la presencia digital estaba destinada a las empresas que ofertaban productos, sin embargo, actualmente se está observando una proliferación de empresas que ofrecen servicios de manera digital, y como se podrá ver a continuación, se está creando un nicho de mercado en el sector, puesto que existen más empresas dispuestas a comprar servicios por comercio electrónico que empresas orientadas a ofrecerlo.

3.2.1 Instantaneidad en las comunicaciones y nuevos canales de comunicación

En la actualidad es una práctica habitual la comunicación entre personas a partir de redes sociales, este hábito se ha trasladado también al mundo empresarial siendo cada vez más común la comunicación con los clientes, proveedores y demás de agentes involucrados a partir de redes sociales.

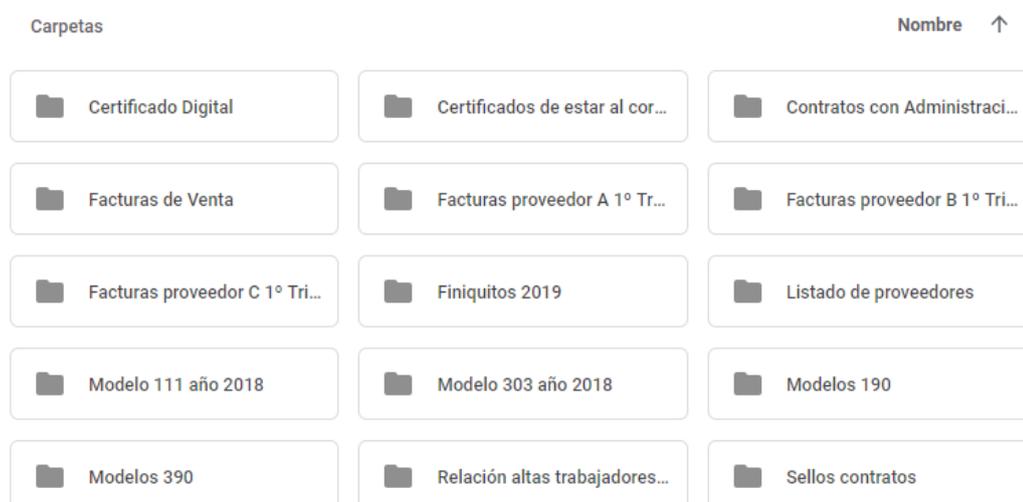
En este apartado se revelará cómo ha sido la evolución de la comunicación entre empresas y clientes, pasando de una comunicación estrictamente presencial al surgimiento de nuevos métodos revolucionarios que han supuesto una nueva fuente de obtener información de sus clientes y una mayor comunicación de manera inmediata con los mismos.

En lo referido a las nuevas maneras de obtener información de los clientes cabe señalar que se refiere al aporte de documentos de los mismos a la asesoría, desde hace varias décadas atrás es habitual la utilización de servicios de correo electrónico que facilitaran el envío de documentos a larga distancia, incluso antes de este medio también se contaba en los despachos profesionales con fax, el cual facilitaba el proporcionar información al asesor sin la necesidad de acudir al despacho.

Ambos métodos están siendo sustituidos por el almacenamiento en nube, según la página web pcworld.es un sistema de almacenamiento en la nube es “un disco duro pero en Internet”, contando con la facilidad de que puedes almacenar tus archivos y acceder a ellos desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar del mundo.

Existen numerosos sistemas de almacenamiento en nube, entre los más destacados se encuentran: Dropbox, Google Drive, pCloud, Microsoft OneDrive y Amazon Drive. Todos ellos comparten la facilidad de contar con capacidad suficiente para poder crear carpetas en la que se diferencien los archivos, tal como se muestra en la figura 8

Figura 8: Ejemplo de almacenamiento en la nube creado con Google Drive



Fuente: elaboración propia

Además de la creación de carpetas diferenciadas, estos sistemas también ofrecen la posibilidad de compartir carpetas con las personas que se desee, en este caso con los asesores, si se selecciona la opción “compartir carpeta” el asesor podrá acceder a todas las actualizaciones que el cliente realice en la carpeta seleccionada, teniendo un conocimiento inmediato de la actividad desarrollada por el cliente, pudiendo así ofrecer un servicio más orientado a sus necesidades.

En lo relativo a las nuevas formas de comunicación, prima la inmediatez, por lo que la comunicación telefónica está siendo sustituida por nuevos métodos de comunicación instantánea, como es el WhatsApp, cuando se trata de cuestiones puntuales o la utilización del correo electrónico cuando el objetivo es adjuntar un documento y explicar de manera detallada lo que estas solicitando.

En el caso de las reuniones asesor-cliente como se ha expresado con anterioridad la estancia presencial es menos utilizada actualmente que en la antigüedad, aflorando nuevas formas de comunicación como pueden ser las video llamadas, o la utilización de la web cam del ordenador para realizar reuniones. Esta última opción proporciona la facilidad de mostrar por parte de uno de los agentes la información que está reflejándose en su pantalla, siendo esta herramienta de utilidad a la hora de exponer cómo se debe realizar un trámite o cual es la manera correcta de instalar la firma digital, el programa de facturación u otros aspectos importantes.

Por último, cabe señalar que la utilización de redes sociales como podrían ser Facebook o Instagram para la comunicación no es la práctica habitual. En la actualidad, las empresas que cuentan con este tipo de plataformas las usan como herramienta publicitaria e informativa tanto de los servicios que prestan como de los cambios que se producen en la legislación o en los procedimientos a seguir a la hora de comunicarse con las administraciones.

Con el fin de concluir este apartado, se podría señalar que las nuevas formas de comunicación están abriendo el campo de actuación de las asesorías y consultorías

empresariales, no limitando su capacidad de actuación al ámbito local o provincial en el que estén localizadas.

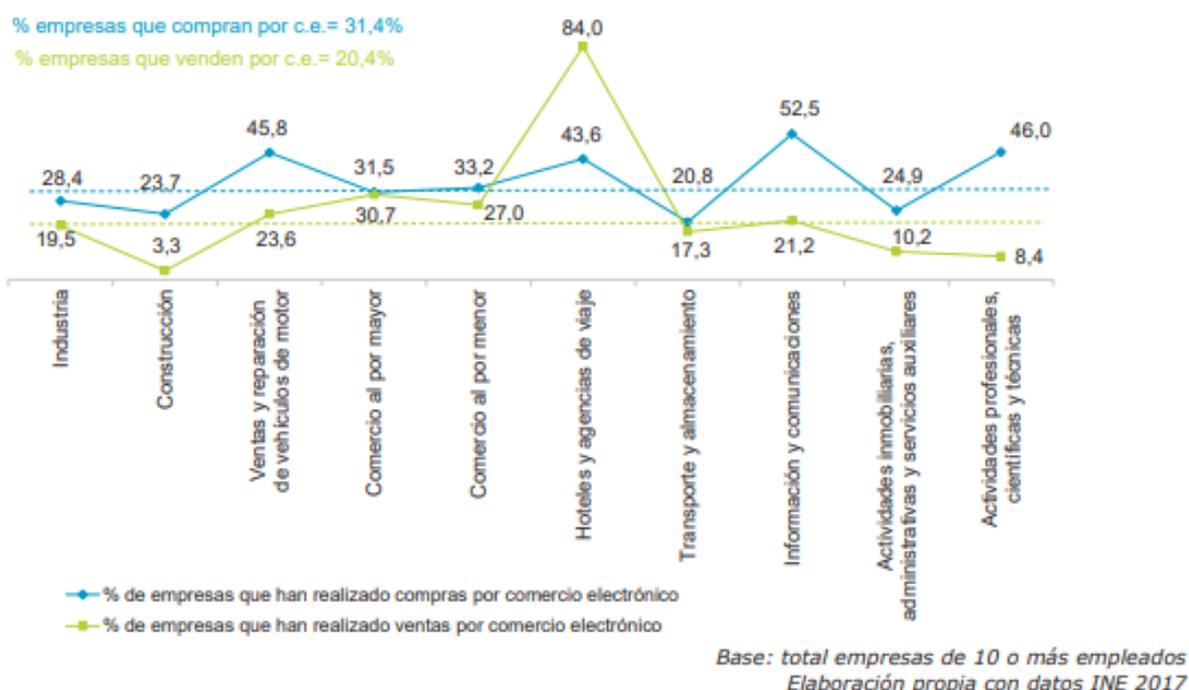
3.2.2 Necesidad de presencia en red para las empresas del sector

Son numerosos los empresarios que aluden la necesidad de estar situados en la Red a la hora de ofrecer un servicio, basando la comunicación con los clientes en los canales descritos en el anterior apartado. Sin embargo, el contar con una página web dinámica y de alto rendimiento¹⁸ es un elemento fundamental a la hora de atraer nuevos clientes, de fidelizar a los clientes antiguos, y de establecer una buena imagen de marca para la empresa.

En el informe que realiza anualmente el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI (ONTSI) titulado “La Sociedad en Red” se encuentran datos cuantitativos que reflejan la importancia de tener presencia en el medio web.

En el gráfico expuesto a continuación (figura 9), se puede observar como el porcentaje de compras por comercio electrónico dentro del grupo en el que se encuentran las asesorías empresariales “actividades profesionales, científicas y técnicas” cuenta con un porcentaje muy superior de compras realizadas (46%) en comparación con las ventas ejecutadas (8.4%)

Figura 9: empresas que compran/venden por comercio electrónico, por sector



Fuente: La Sociedad en Red, 2017

¹⁸ Página web de alto rendimiento: que sea usable, ordenada, sociable, compatible y accesible. (Marketing online 2.0: cómo atraer y fidelizar clientes en Internet, Fernando Maciá, 2013).

A su vez, los datos de compras y ventas del gráfico anterior se pueden comparar con el fin de obtener una mayor verosimilitud con la información proporcionada en el siguiente gráfico (figura 10), en él se ve como el importe de ventas que se produce por actividades profesionales en España alcanza un escaso 5,5% en comparación con otros sectores mucho más especializados en las ventas electrónicas, como podría ser el del comercio al por mayor.

Figura 10: Distribución del importe de ventas por comercio electrónico según sector



Base: total microempresas
Elaboración propia con datos INE 2017

Fuente: La Sociedad en Red, 2017

Visualizadas las gráficas cabe destacar que el grupo en el que se ha englobado el sector del asesoramiento “actividades profesionales, científicas y técnicas” no contempla únicamente el sector al que se refiere este documento, pero las gráficas mostradas son un adecuado indicador para comprender cuál es la situación actual de la industria en materia de ventas por internet.

Aunque no se puede negar la existencia de páginas web de distintas asesorías, son las mínimas las que cumplen los requerimientos para ser líder del mercado, la mayoría de las encontradas en Internet son páginas webs informativas en las que la empresa se publicita y expone sus productos sin prestar ningún servicio adicional.

Como contrapartida, se encuentra la asesoría digital *Infoautonomos*, según su página web ofrecen servicios de asesoría-gestoría online junto con herramientas, software de facturación, cursos y la mejor información especializada.

Esta empresa es el ejemplo perfecto de una asesoría en el mundo digital, navegando en su página web se puede observar que cuentan con planes a medida de las empresas según los servicios que requieran, proporcionan a los clientes un software de facturación con el que se puedan realizar facturas y enviar información directamente al

asesor, además de distintos medios que faciliten la comunicación asesor-cliente, también cuentan con un servicio de consultoría para necesidades puntuales que se realiza mediante un bono prepago, y un teléfono de pago.

3.3 LA ASESORÍA DEL FUTURO

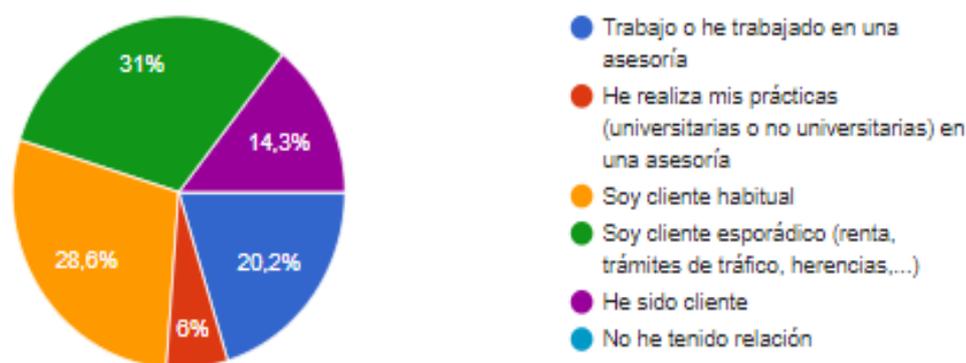
3.3.1 Encuesta a clientes sobre los servicios digitales proporcionados por las asesorías

Para finalizar el documento y con el fin de mostrar la opinión real de los temas tratados en apartados anteriores, se ha decidido realizar un estudio cualitativo de opinión dirigido a clientes de asesorías y consultorías empresariales, mediante la realización de una encuesta formulada a través de la aplicación Google Drive; el formulario se puede observar en el anexo I del documento.

Encabezando la encuesta se encontraban una serie de preguntas filtro, estas se referían a la edad, sexo, conocimiento del sector y relación con el mismo, lo que ha permitido conocer cómo eran las personas que respondieron a la encuesta y si realmente eran conocedoras o no del sector.

En la recogida de datos se obtuvieron ciento diez respuestas, para la tabulación de la encuesta se eliminaron las respuestas de los encuestados que negaban conocer el sector, y de los sujetos que afirmaban conocer el sector pero posteriormente rechazaban haber tenido relación con el mismo. Por lo que, la muestra sobre la que se realiza la investigación es de ochentaicuatro personas todas ellas conocedoras del sector. La distribución después de la tabulación de las respuestas sería la mostrada en la figura 11.

Figura 11: Relación que mantienen con el sector de las asesorías los encuestados



Fuente: elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Tal como se puede observar en la figura 11, un 73,9% de los encuestados tienen o han tenido relación como clientes con el sector, mientras que los 26,2% restantes son profesionales del mismo. Retrocediendo en la encuesta hacia las preguntas filtro cabría destacar que la encuesta fue realizada por un porcentaje muy similar de hombres y mujeres, un 46,4% y un 52,4% respectivamente, en lo referente a la edad destaca el rango de edad entre 40-50 años, seguidos de los mayores de 51 años, lo que proporciona mayor

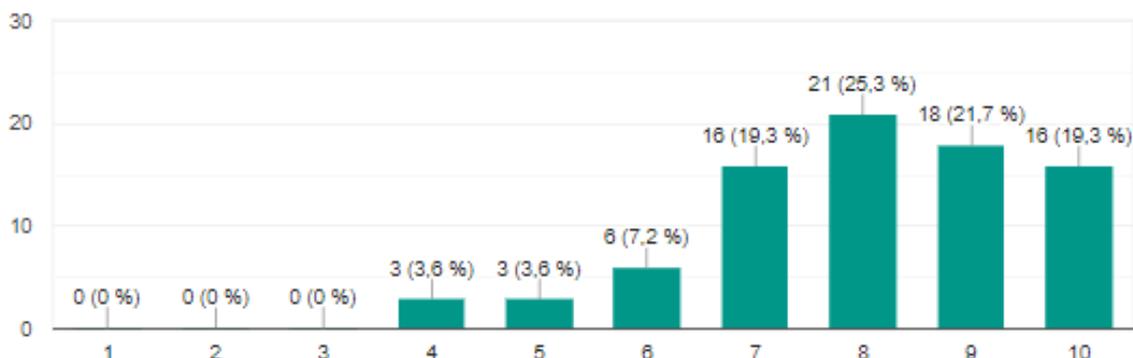
fiabilidad al estudio, puesto que se trata de personas con mayores posibilidades de tener experiencia en el sector; y respecto de la ocupación destaca que un 33.3% de los encuestados son trabajadores por cuenta propia, colectivo especialmente influyente en el sector.

Analizado ya el perfil de los encuestados se procederá a describir la segunda parte de la encuesta, en dicha parte se encuentra un estudio descriptivo realizado a través de preguntas mayormente cerradas, entre las que se encuentran preguntas de elección única, múltiple y de escala, utilizando cada una de ellas según la adecuación que mostraban con el tema a tratar, además para finalizar la encuesta también se encuentra una pregunta de tipo abierta que ha permitido conocer la opinión de los usuarios en uno de los aspectos fundamentales a estudiar.

A continuación se analizarán una a una las preguntas realizadas y las respuestas que han obtenido, cabe destacar que todas las preguntas formuladas tienen relación con los temas que se han tratado a lo largo del documento, esto permitirá obtener una visión más práctica o real de lo teóricamente ilustrado.

La primera pregunta formulada a los usuarios se refería a la utilidad que les proporcionaban los servicios ofrecidos por las asesorías, como se ha visto en apartados anteriores, las asesorías prestan servicios de gran interés para los autónomos y ciudadanos, esto se ha podido ver reflejado en la figura 12. La mayoría de encuestados, un 85,6% de los mismos, atribuyen una utilidad superior al siete en términos numéricos, mientras que un 14,4% difieren aportando una puntuación menor.

Figura 12: Nivel de utilidad que atribuyen los encuestados a los servicios prestados por asesorías y consultorías empresariales.



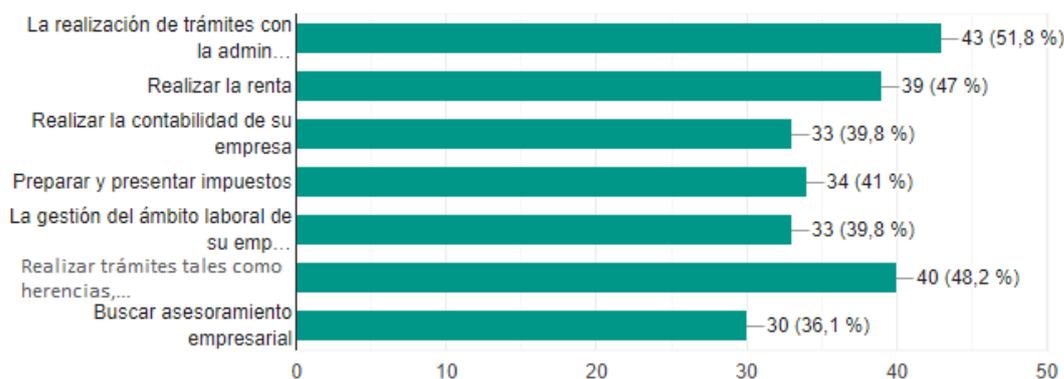
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Como elemento a destacar del gráfico cabría señalar que ninguno de los encuestados, un total de 83 personas respondieron a esta pregunta, se refiere a un nivel de utilidad mínimo, referido a los niveles situados entre el uno y el tres, y una escasa proporción de ellos le encuentra una utilidad estándar, situada entre el cuatro y el seis. Por lo que, se podría afirmar que la mayoría de usuarios de asesorías valoran el servicio prestado por estas y le encuentran un nivel de utilidad elevado.

El segundo ítem a evaluar fue cuales eran los servicios por los que los encuestados acudían a las asesorías, para ello se enunció una pregunta cerrada multirespuesta, en la

que los usuarios podían señalar varias alternativas puesto que son muchos los servicios ofrecidos por las empresas y demandados por los usuarios. Las variables enunciadas fueron: realización de trámites con la administración, realización de la renta, realización de la contabilidad de la empresa, preparación y presentación de impuestos, gestión del ámbito laboral, realización de trámites tales como herencias, traspaso de vehículos, etc, y por último, la búsqueda de asesoramiento empresarial. En la figura 13 se pueden observar los resultados obtenidos en esta pregunta.

Figura 13: Servicios por los que los encuestados acuden a las asesorías



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Todas las respuestas presentan unos resultados similares, esto determina que los clientes que acuden a las asesorías no acuden por un solo servicio, si no que aprovechan todo el elenco de oportunidades que estas empresas ofrecen. Cabe señalar que los trámites más demandados son los que tienen relación con la administración y la variable menos seleccionada es la del asesoramiento empresarial. Esto se podría explicar por la obligación que tienen los ciudadanos de comunicarse con los servicios públicos y la necesidad de buscar profesionales especializados para realizar estos trámites dada su dificultad, en el caso del asesoramiento empresarial es considerada como la variable con menos demanda, esto se debe a la novedad del término, como se ha explicado a lo largo del documento, anteriormente este tipo de empresas se dedicaban únicamente a ser gestores de empresas, por ello la concepción que tiene de ellas la sociedad aún no ha variado lo suficiente como para considerar el asesoramiento uno de los servicios más importantes.

El siguiente aspecto a considerar guarda relación con la variable a la que mayor significatividad prestaron los usuarios en la pregunta pasada. Es decir, los trámites con las Administraciones Públicas. Para evaluar esta variable se emplearon tres preguntas, la primera de ellas relacionada con la realización de trámites con las Administraciones Públicas, la segunda evaluaba el modo de realizar los trámites y la tercera investigaba el uso del certificado digital.

Ante estas preguntas, los encuestados respondieron que un 65.5% de los mismos realizaba trámites con las Administraciones Públicas, frente a un 25% de los usuarios a quien se los realizaba su asesor en exclusividad. Respecto del modo de realizar los trámites, un 47.5% de los mismos afirmó utilizar el certificado digital, un 11,3% utiliza usuario y contraseña, y un 26.3% de los usuarios seguía acudiendo presencialmente a las administraciones para realizar trámites. Por último respecto a este conjunto de preguntas,

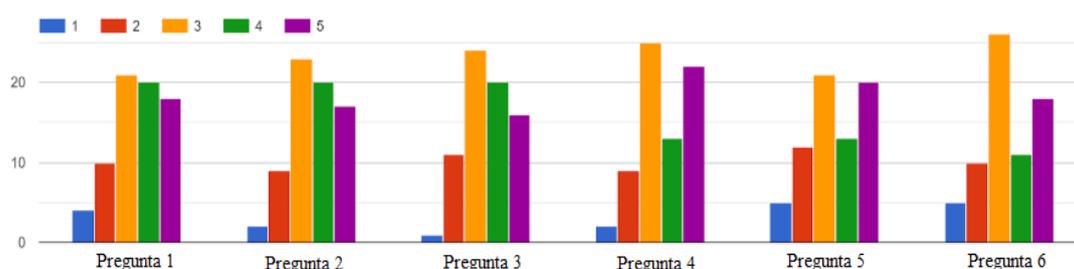
cabría señalar que dentro de los usuarios que poseen certificado digital un 67.8% de los mismos autoriza a su asesor a utilizar su firma electrónica.

El siguiente bloque de preguntas va en relación a los métodos utilizados por los asesores y a la labor que realizan los profesionales del sector, para ello se utilizaron preguntas cerradas tipo escala que le proporcionarían al encuestado la facilidad de indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo en relación a la pregunta, con una escala numérica que iba desde el valor uno al valor cinco.

La primera de las preguntas investigaba una serie de parámetros en relación a los métodos utilizados, comparándolos con los procedimientos existentes antiguamente. Es decir, buscaba ilustrar si la digitalización había permitido a los clientes tener una visión mejor de la gestión de su actividad empresarial. Para ello se utilizaron las siguientes variables:

1. Los programas informáticos utilizados me permiten tener un mayor control sobre los gastos de mi empresa
2. Los programas informáticos utilizados me permiten tener un mayor control sobre los ingresos de mi empresa
3. Los programas informáticos utilizados me permiten tener un mayor control sobre los cobros y pagos de mi empresa
4. Los programas informáticos utilizados me permiten conocer con mayor exactitud cuál será el importe de mis impuestos trimestrales
5. Los programas informáticos me permiten conocer los gastos derivados de mis empleados.
6. Los programas informáticos me permiten conocer las incidencias de mis empleados durante un periodo concreto.

Figura 14: Opinión de los encuestados respecto a los métodos utilizados por las asesorías.



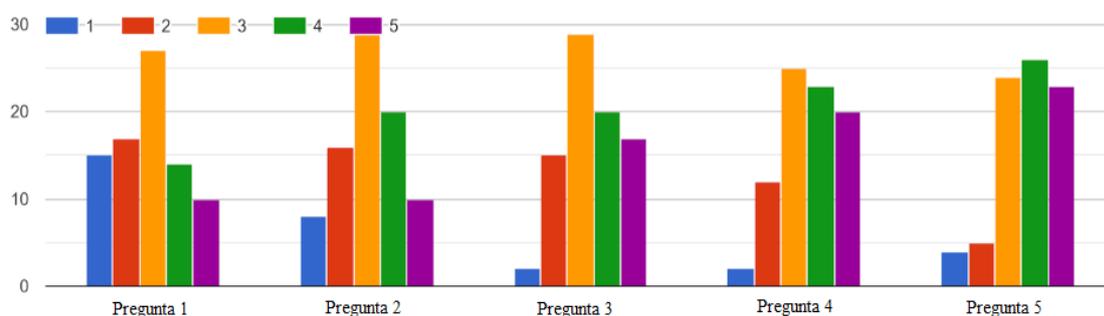
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Resalta que el valor más utilizado por los encuestados sea el tres, el cual muestra un aspecto de indiferencia, si se analiza cada pregunta de forma autónoma, se puede observar que los encuestados prestan valores más altos de acuerdo en lo referente a ingresos, gastos y control de cobros y pagos de su empresa. Mientras que en lo referente al ámbito laboral se muestra como característica más significativa la utilización del valor totalmente de acuerdo, en mayor representatividad que en el resto de preguntas.

La segunda de las preguntas, estudia el nivel de acuerdo o desacuerdo que muestran los encuestados en relación con la labor de los profesionales del sector, para analizarlo se utilizaron las siguientes afirmaciones:

1. Considero que las asesorías son únicamente gestorías administrativas
2. Considero que la labor más importante que llevan a cabo mis asesores es la realización de tareas mecánicas (contabilización, nóminas, impuestos)
3. Considero que la labor más importante de la asesoría es realizar todos los trámites a los que estoy obligado
4. Considero que la labor más importante de la asesoría es ofrecerme información sobre los procedimientos que debo realizar
5. Considero que la labor más importante de la asesoría es asesorarme sobre mis trámites y cuál es la mejor manera de realizarlos.

Figura 15: Opinión de los encuestados acerca de la labor llevada a cabo por los profesionales del sector



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Las afirmaciones enunciadas para esta pregunta representan la opinión que tienen los encuestados sobre la labor que realizan los profesionales del sector, las respuestas que estos han proporcionado están en consonancia con lo descrito a lo largo del documento, esto viene representado en varios aspectos:

- En las dos primeras preguntas, en las que se afirma que sólo se realizan tareas mecánicas y sus funciones principales son las de gestorías administrativas, los encuestados tienden a reflejar un mayor nivel de desacuerdo.
- Mientras que en las dos últimas preguntas, en las que se enuncia la valoración del nivel de asesoramiento y de proporcionar información por parte de los profesionales del sector, los encuestados tienden a reflejar un alto nivel de acuerdo.

Por lo tanto, esta pregunta soportaría el argumento utilizado a lo largo del informe en el que se mostraba a las asesorías como empresas en las que las labores mecánicas han pasado a un segundo plano, sobresaliendo sobre ellas la capacidad de asesoramiento e información que proporcionan.

Además, para ilustrar de una manera más directa la opinión que tienen los clientes sobre la figura del asesor se realizó una pregunta cerrada en la cual se proponían tres respuestas, la primera de ellas consideraba al asesor como una persona externa a la empresa que le proporcionaba unos servicios para los que el cliente no tenía cualificación, la segunda consideraba al asesor como una persona más de su empresa que le ofrece

servicios para los que no está formado y la última consideraba al asesor como una figura indiferente en su ámbito empresarial.

Las respuestas arrojaron que únicamente un 12% de los encuestados consideraban indiferente dicha figura, un 45,8% de los mismos lo consideraba parte de su empresa y el 42,2% restante señalaba la figura como una persona ajena a su actividad. Estos resultados apoyaron una vez más la consideración del asesor como una figura fundamental en el entramado empresarial de las pequeñas y medianas empresas y de los autónomos, amparada esta respuesta por la siguiente pregunta, en la que el 81% de los encuestados responden que cuando tienen dudas de carácter empresarial se comunican directamente con su asesoría.

El último bloque de la encuesta guarda una estrecha relación con el último bloque del informe. Es decir, la comunicación de los usuarios con las asesorías, para analizarlo se realizaron una serie de preguntas en las que se evaluaban los métodos utilizados en función de la importancia del asunto a tratar, cuál era la forma en la que aportaban documentación a su asesor, y por último se valoraba la opción de crear páginas webs dinámicas que les permitieran comunicarse directamente con la asesoría.

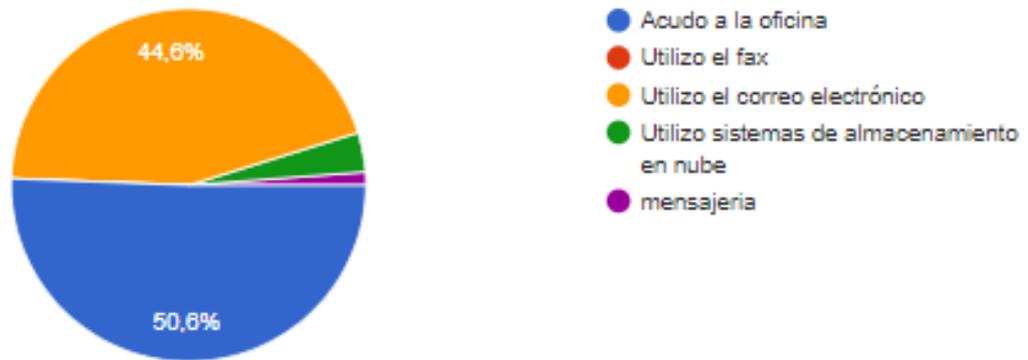
Referido a los métodos de comunicación que utilizan para comunicarse con su asesor en función de la relevancia, los encuestados mostraron diferentes respuestas, en el caso de comunicaciones con una importancia superior estos optan en mayor medida por la comunicación presencial y la comunicación telefónica, resultando nula la comunicación por redes sociales, exceptuando el WhatsApp y el email, los cuales serían utilizados por un 41% de los usuarios. En el caso de comunicaciones que tuvieran una menor importancia para ellos disminuye significativamente la comunicación presencial, tomando valores similares la comunicación telefónica y sobresaliendo la comunicación vía email y vía WhatsApp, las cuales arrojan unos resultados en este caso del 55,4%.

Por lo tanto, respecto de la comunicación se puede afirmar que la comunicación vía redes sociales resulta nula en este tipo de empresas por lo que no es aconsejable para los profesionales del sector el invertir recursos en la misma. De manera contrapuesta, la comunicación vía email y vía WhatsApp tiene gran repercusión, arrojando datos cercanos al 50% en ambos casos, y la comunicación vía telefónica y presencial sigue siendo la líder, lo que se podría trasladar a la necesidad de los clientes de recibir una atención única y especializada con un alto poder comunicación presencial entre las partes.

Por último, el estudio de opinión realizado buscó ofrecer respuestas sobre la viabilidad de las propuestas ejecutadas en el apartado “Asesoría del futuro”, para ello se utilizaron tres preguntas, la primera de ellas referida a los métodos que utiliza el encuestado para aportar información, la segunda referida a que si su asesoría creara una página web dinámica si le sería útil su uso y por último, una respuesta abierta en la que el encuestado mostrara los motivos por los que la consideraría viable o no la utilización de la plataforma digital.

Referente a los métodos para aportar información, los encuestados arrojaron los resultados que se pueden observar en la figura 16, las propuestas realizadas eran: acudir a la oficina de manera presencial, utilizar el fax, utilizar el correo electrónico, utilizar sistemas de almacenamiento en nube u otros. En la respuesta “otros” se obtuvo una única respuesta, en la que el sujeto referenciaba la utilización de sistemas de mensajería, refiriéndose al empleo del correo postal.

Figura 16: Métodos utilizados para aportar información a la asesoría

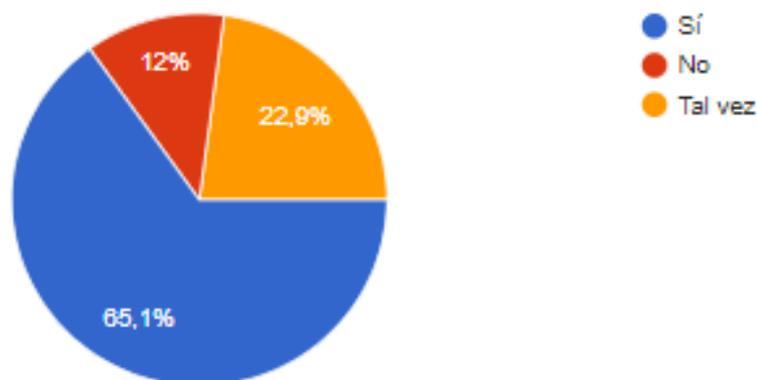


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Tal como se puede observar en el gráfico, la opción de aportar documentos presencialmente sigue siendo la más valorada y utilizada por los clientes, surgiendo también como segunda fuerza la utilización del correo electrónico, en el caso del fax no se obtuvo ninguna respuesta dado que se trata actualmente de un medio obsoleto, y por último, tres de los encuestados afirmaron utilizar sistemas de almacenamiento en nube, por lo que se vería abierta una ventana hacia el futuro.

Las dos últimas preguntas tienen también una estrecha relación sobre el planteamiento del futuro del sector, en la primera de ellas se les plantea a los encuestados si utilizarían una página web dinámica que les permitiera realizar todos los trámites que en la actualidad realizan con su asesoría. Los resultados de la pregunta vienen ilustrados en la figura 17.

Figura 17: Nivel de aceptación para la implantación de páginas webs dinámicas



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Como se puede observar en la figura, un 65.1% de los encuestados afirma que utilizaría la página web, en contraposición a un simple 12% que se negaría a su manejo y un 22.9% de los encuestados que se plantean la posibilidad de utilizarla.

Los resultados a esta pregunta reflejan un nivel de aceptación alto de los encuestados a la utilización de plataformas digitales. En la siguiente y última cuestión se planteó una pregunta abierta en la que se solicitaba a los encuestados que mostraran los motivos por los que utilizarían estos nuevos servicios digitales, esto permitió ver las opiniones de los sujetos interesados ante este nuevo método y cuál o cuáles eran los beneficios u inconvenientes principales que le encontraban.

Dicha pregunta fue una de las que menos aceptación tuvo a la hora de obtener respuesta por parte de los encuestados, fueron 66 las respuestas alcanzadas, suficientes para conseguir una idea general acerca de los beneficios e inconvenientes que los usuarios encontraban al nuevo método planteado.

En las respuestas negativas sobresalen resultados similares, las tres respuestas más comunes encontradas han sido:

- La posibilidad de perder documentos
- La predeterminación de los usuarios a preferir la comunicación presencial con su asesor.
- La escasez de conocimiento del medio digital

Aunque el mayor inconveniente planteado por los usuarios es la falta de comunicación presencial con su asesor, también cobra importancia el desconocimiento que muestran muchos de los encuestados a la utilización de medios digitales, por lo que en caso de implantación de un sistema con estas características en una asesoría, deberían ofrecer a sus clientes la posibilidad de comunicación telemática y comunicación presencial, además de eso sería una opción a considerar el planteamiento de un curso formativo orientado a clientes en el que su asesoría les explicara los beneficios de la página web y la manera adecuada de utilizarla.

Los usuarios que han mostrado una predeterminación a utilizar la página web han sido superiores en número, estos también siguen parámetros similares en la valoración de este tipo de métodos, entre ellos destacan:

- Comodidad y rapidez, estos dos valores han sido los más alabados por los clientes, 23 de los 40 encuestados que han respondido afirmativamente a su utilización lo han hecho por estos motivos.
- Búsqueda de información, otra de las variables sobresalientes son los clientes que lo utilizarían como una fuente de información que les permitiera conocer la nueva normativa, los plazos para la presentación de impuestos y demás asuntos que les interesen sin necesidad de acudir a la oficina o llamar a su asesor.
- No depender de horarios, la incompatibilidad horaria es un elemento clave, muchos de los clientes cuentan con establecimientos que no pueden ser abandonados por lo que necesitan una vía de comunicación que le permita realizar sus trámites y mantenerse en su puesto de trabajo.

Estos tres resultados han sido los más numerosos y mencionados en las respuestas, cabe mencionar que muchos de los encuestados confían en la seguridad que proporciona internet para el tratamiento de sus datos en este tipo de portales, también se muestra una predisposición a la utilización para realizar consultas, existiendo más reparo en el depósito de documentos.

Por lo que, se puede indicar que el futuro está cercano y que muchos de los usuarios valorarían positivamente la implantación de este tipo de métodos respetando la comunicación presencial y la posibilidad de ofrecer formación a los clientes.

4. BLOQUE IV.- CONCLUSIONES

El sector de las asesorías y consultorías empresariales es uno de los sectores empresariales donde la digitalización ha tenido gran impacto, tal como se ha visto a lo largo del documento esta ha tenido consonancia en todos los elementos que lo constituyen, revolucionando el sector para hacerlo más competente, cómodo y rápido.

Los cambios en la tecnología han propiciado que se diseñen software más precisos y con mayores utilidades, los cuales han permitido aligerar el trabajo de los profesionales creando un entramado competitivo, en el que los expertos pueden gestionar mejor la información de los clientes, y los clientes pueden conocer con mayor rapidez y facilidad los asuntos derivados de su actividad empresarial. En el futuro se espera que los programas sigan evolucionando, en la actualidad la tendencia de evolución en el método se sitúa en programas de escaneado tanto de facturas como de recibos bancarios, lo que evitaría al trabajador la contabilización manual, permitiendo al mismo centrar sus esfuerzos en el asesoramiento y la correcta gestión empresarial de sus clientes.

Desde las Administraciones Públicas también se ha propiciado el uso de aplicaciones digitales, creando sedes electrónicas e incentivando la utilización de la firma digital, lo que ha permitido que los trámites a los que los ciudadanos y empresas están obligados se realicen de una manera más rápida, sin necesidad de acudir presencialmente a la Administración. Lo cual ha sido alabado desde la ciudadanía, tal como se ha podido observar en la encuesta, además de ello también ha facilitado el trabajo del asesor permitiendo realizar los trámites de sus clientes, contando previamente con la autorización de los mismos, sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo innecesarias.

En materia fiscal, la digitalización también ha tenido grandes efectos, siendo uno de los más representativos la obligación legal de presentar impuestos telemáticamente. En el ámbito laboral la era digital también ha supuesto mayor inmediatez, los procesos como dar de alta o de baja a un trabajador, o comunicar un contrato se pueden hacer de manera casi instantánea si se cuenta con conexión a internet, permitiendo a los profesionales de este ámbito tener más tiempo para ofrecer un asesoramiento conforme a la ley y a las características de la empresa que se trate.

En estos dos últimos aspectos, el fiscal y el laboral, la digitalización también ha tenido un efecto positivo en nuestro país, gracias a los avances digitales y al mayor control de los métodos con nuevos mecanismos por parte de la Administración, estas están evitando la evasión de impuestos y el empleo de trabajadores no afiliados. Además, la digitalización de los sectores relacionados con el de las asesorías, tales como las mutuas, permiten facilitar los trámites a realizar cuando un trabajador tiene un accidente, ayudando también al conocimiento por parte de las empresas, facilitando así la prevención de riesgos laborales en el ámbito empresarial.

Respecto de la comunicación, las vías de comunicación han variado significativamente, y tal como se observa en la encuesta, estas seguirán evolucionando en el futuro, puesto que son los propios clientes los que demandan una mayor instantaneidad y efectividad en sus intercambios, facilitando también a los profesionales una comunicación más inmediata.

Como se ha podido observar a lo largo de todo el documento, el sector de las asesorías ha evolucionado en gran medida durante los últimos años, la mayoría de los cambios que el impulso digital han propiciado en él están en relación con procesos más rápidos y más precisos, imponiendo a la figura del asesor un mayor control de todas sus empresas y una constante atención para ofrecer el servicio que estas requieren. Los cambios que se observaran en el futuro en el sector irán en relación a estos parámetros.

En la actualidad ya se ha conseguido un sector en el que el asesoramiento es igual de importante que la gestión de los trámites, factor que hace años se consideraba secundario, como se ha podido denotar en el formulario gracias a las respuestas de los clientes, el futuro del sector optará por un empoderamiento de la tecnología no solo en los despachos profesionales sino también en los hogares de los clientes, creando plataformas que a partir del Big data y de páginas webs dinámicas permitan a los clientes comunicarse de manera cómoda, rápida, sencilla y sin incompatibilidad de horarios con su asesor.

Por lo que cabe finalizar el documento afirmando que los objetivos enunciados en la introducción se han cumplido, los métodos han evolucionado, la comunicación ha variado y por lo tanto, ya en la actualidad nos encontramos que las asesorías empresariales son instituciones mucho más dinámicas, en el que lo principal es ofrecer un asesoramiento adecuado al cliente que le permita a este conocer el día a día de su actividad empresarial y obtener un mayor rendimiento de la misma.

5. BLOQUE V.- BIBLIOGRAFÍA

5.1 LIBROS, ARTÍCULOS E INFORMES

Ballestar y Ribiero (2017). *¿Es el BIG DATA el siguiente paso en la digitalización de la empresa?* Papel de la tecnología, página 47-55

Fernández (2016). *Factores determinantes para la elaboración de un modelo de éxito de la empresa en el medio digital*. Tesis doctoral, Departamento de Economía Financiera y Contabilidad. Universidad de Extremadura

Fernández y Carazo (2008). *Plan General de Contabilidad comentarios y casos prácticos 9º edición*, Madrid, España, Centro de Estudios Financieros.

Freeman (1984). *Strategic Management: a stakeholder approach*. Cambridge, Estados Unidos de América, Cambridge University Press.

García (2001). *La digitalización de los negocios*, Anales de mecánica y electricidad, Digitalización, 19/10/2001 página 22-32.

Iborra, Dasí, Dolz y Ferrer (2014). *Fundamentos de Dirección de Empresas, Conceptos y habilidades directivas*. Madrid, España, Ediciones Paraninfo, S.A.

López (2013). *Las oportunidades de la nueva revolución digital, las TIC como motor económico*, Sumando Ideas, página 19-31.

Maciá Domene (2014). *Marketing Online 2.0*, Madrid, España, Ediciones Anaya Multimedia (Grupo Anaya, S.A.)

Urueña, Prieto, Seco, Muñoz, Ballester, Castro y Cadenas (2018). *La sociedad en Red, informe anual 2017*. Ministerio de Economía y Empresa, página 196-200.

5.2 WEBGRAFÍA

Agencia Tributaria (2019). *¿Quiénes tienen obligación de recibir las comunicaciones y notificaciones por medios electrónicos?* Agencia Tributaria, Gobierno de España, [En línea], consultado 15 de febrero. Disponible en: <https://bit.ly/2Nv6NQz>

Agencia Tributaria (2019) *Suministro inmediato de información del IVA (S.I.I.)* Agencia Tributaria [En línea], consultado 13 de febrero. Disponible en: https://www.agenciatributaria.es/static_files/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Modelos_y_formularios/Suministro_inmediato_informacion/folleto_informativo_SII_es_es.pdf

Castells (2001). *El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global*. BBVA Open Mind. [En línea], consultado 5 de febrero. Disponible en: <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global/>

Debitoor (2018). *Asesor fiscal - ¿Qué es un asesor fiscal?* Glosario de contabilidad. [En línea], consultado 4 de febrero. Disponible en <https://debitoor.es/glosario/asesor-fiscal>

Eaeprogramas (2018) *Ventajas de recibir asesoría laboral*. EAE Bussines School. [En línea], consultado 17 de febrero. Disponible en: <https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/ventajas-de-recibir-asesoria-laboral>

Hacienda (2019). *Administración electrónica*. Ministerio de Hacienda [En línea], consultado 13 de febrero. Disponible en: <http://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Administracion%20Electronica/paginas/default.aspx>

Infoautónomos (2019). *Tu asesoría/gestoría online de confianza al mejor precio*. elEconomista.es [En línea], consultado 17 de febrero. Disponible en: <https://infoautonomos.eleconomista.es/asesoria/>

Informe semanal (2008). *Informe semanal analiza el impacto de las nuevas tecnologías*. Radio Televisión Española (RTVE). [En línea], visualizado 2 de febrero. Disponible en: <http://www.rtve.es/alacarta/videos/informe-semanal/informe-semanal-informe-semanal-analiza-impacto-nuevas-tecnologias/356134/?pais=ES>

Kuhanathan (2018). *Así está cambiando el empleo y el trabajo en la economía digital*. Retina- El País Economía, [En línea], consultado 7 de febrero. Disponible en: https://retina.elpais.com/retina/2017/11/30/tendencias/1512041161_783871.html

NewsMDirector (2017). *12 estrategias de comunicación online que impulsarán tu marca*. MDirector, [En línea], consultado 20 de febrero. Disponible en: <https://www.mdirector.com/marketing-digital/12-estrategias-comunicacion-online.html>

Nubit (2015) *¿Qué es SILTRA y cómo te ayuda a comunicarte con la TGSS?* Nubit Consulting. [En línea], consultado 17 de febrero. Disponible en: <https://www.nubit.es/que-es-siltra-y-como-te-ayuda-a-comunicarte-con-la-tgss/>

Piquer (2019). *Los 12 mejores servicios para guardar tus archivos en la nube*. PCWorld de IDG. [En línea], consultado 20 de febrero. Disponible en: <https://www.pcworld.es/mejores-productos/almacenamiento/servicios-almacenamiento-nube-3673539/>

Santos (2016). *La transformación digital de las gestorías y asesorías*. EmpresaActual.com [En línea], consultado 9 de febrero. Disponible en: <https://www.empresaactual.com/transformacion-digital-gestoria-asesoria/>

Smarter Work Spaces (2018). *Digitalización en la empresa: qué es, ventajas, seguridad y herramientas*. Kyocera Document Solutions. [En línea], consultado 9 de febrero. Disponible en: <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/digitalizacion-en-la-empresa-que-es-ventajas-seguridad-y-herramientas/>

Wolters Kluwer (2019). *Software de Gestión, soluciones integrales para tu negocio* [En línea], consultado 19 de febrero. Disponible en: <https://a3.wolterskluwer.es/>

6. BLOQUE VI.- ANEXOS

6.1 ANEXO I. ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LAS ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS EMPRESARIALES

2. Género
 - Mujer
 - Hombre

3. Edad
 1. Menos de 18
 2. Entre 18-28 años
 3. Entre 29-39 años
 4. Entre 40-50 años
 5. Más de 51 años

4. Ocupación
 1. Estudiante universitario o no universitario
 2. Trabajador por cuenta ajena
 3. Trabajador por cuenta propia
 4. Desempleado
 5. Jubilado

5. Conoce el sector de las asesorías y consultorías empresariales
 1. Si
 2. No

6. Relación con el sector
 1. Trabajo o he trabajado en una asesoría
 2. He realizado mis prácticas en una asesoría
 3. Soy cliente habitual
 4. Soy cliente esporádico (renta, tráfico, herencias)
 5. He sido cliente
 6. No he tenido relación

7. Del 1 al 10 señale si considera útiles los servicios ofrecidos por este tipo de empresas

8. A la hora de acudir a una asesoría, lo hace por (puede señalar varias):
 1. La realización de trámites con la administración
 2. Realizar la renta
 3. Realizar la contabilidad de su empresa
 4. Preparar y presentar impuestos
 5. La gestión del ámbito laboral de su empresa
 6. Realizar trámites tales como el traspaso de vehículos, herencias, cambios de titularidad, etc.
 7. Buscar asesoramiento empresarial

9. ¿Realiza usted trámites con las Administraciones Públicas?
1. Si
 2. No
 3. Los realiza mi asesor
10. En caso afirmativo, los trámites los realiza:
1. Presencialmente en las administraciones
 2. De manera telemática mediante certificado digital
 3. De manera telemática mediante usuario y contraseña
11. ¿Su asesor cuenta con su certificado digital?
1. Si
 2. No
12. En caso de conocer los métodos utilizados en el sector de asesoramiento señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes cuestiones en comparación con los métodos usados tradicionalmente por las asesorías (siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo):
1. Los programas informáticos utilizados me permiten tener un mayor control sobre los gastos de mi empresa
 2. Los programas informáticos utilizados me permiten tener un mayor control sobre los ingresos de mi empresa
 3. Los programas informáticos utilizados me permiten tener un mayor control sobre los cobros y pagos de mi empresa
 4. Los programas informáticos utilizados me permiten conocer con mayor exactitud cuál será el importe de mis impuestos trimestrales
 5. Los programas informáticos me permiten conocer los gastos derivados de mis empleados.
 6. Los programas informáticos me permiten conocer las incidencias de mis empleados durante un periodo concreto.
13. En relación con la labor llevada a cabo por los asesores, señale su nivel de acuerdo o desacuerdo (siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo)
1. Considero que las asesorías son únicamente gestorías administrativas
 2. Considero que la labor más importante que llevan a cabo mis asesores es la realización de tareas mecánicas (contabilización, nóminas, impuestos)
 3. Considero que la labor más importante de la asesoría es realizar todos los trámites a los que estoy obligado
 4. Considero que la labor más importante de la asesoría es ofrecerme información sobre los procedimientos que debo realizar
 5. Considero que la labor más importante de la asesoría es asesorarme sobre mis trámites y cuál es la mejor manera de realizarlos.

14. La consideración que usted tiene sobre su asesor es:
1. Considero que es una persona ajena a mi empresa que me proporciona unos servicios mecánicos para los que yo no estoy formado
 2. Considero que es una persona más de mi empresa que me asesora en el ámbito empresarial
 3. No tengo consideración sobre su figura, me es indiferente.
15. Cuando tiene dudas de carácter empresarial
1. Se comunica con su asesoría
 2. Recurre a las páginas de las Administraciones Públicas
 3. Realiza una búsqueda general en internet
 4. Utiliza los servicios proporcionados por las asesorías online.
16. A la hora de comunicarse con su asesor si se trata de asuntos de mayor relevancia:
1. Acudo directamente a la asesoría
 2. Llamo por teléfono
 3. Me comunico con mi asesor vía email
 4. Me comunico con mi asesor vía WhatsApp
 5. Utilizo las redes sociales como Facebook o Instagram para comunicarme con él.
17. A la hora de comunicarse con su asesor si se trata de asuntos de menor relevancia:
1. Acudo directamente a la asesoría
 2. Llamo por teléfono
 3. Me comunico con mi asesor vía email
 4. Me comunico con mi asesor vía WhatsApp
 5. Utilizo las redes sociales como Facebook o Instagram para comunicarme con él.
18. A la hora de facilitarle documentación a su asesor (facturas, requerimientos, extractos bancarios,...)
1. Acudo a la oficina
 2. Utilizo el fax
 3. Utilizo el correo electrónico
 4. Utilizo sistemas de almacenamiento en nube
 5. Otras: _____
19. En caso de que su asesoría contara con una plataforma web dinámica, en la que pudiera depositar sus facturas, comunicarse directamente con sus asesores, resolver dudas, etc. ¿La utilizaría?
1. Si

2. No

20. ¿Cuál o cuáles serían las razones por las que utilizaría o no utilizaría la página web de su asesoría?