



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO FIN DE GRADO

**Una aproximación al sector de las actividades
económicas y jurídicas: perspectivas de
futuro**

Presentado por Miguel Yeves Ruano

Tutelado por: José Luis Ruiz Zapatero

Soria, Julio 2017

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
---------------------------	----------

CAPÍTULO 1**Sector de actividades económicas y jurídicas**

1.1. Entorno general	15
1.1.1. Factores económicos	15
1.1.2. Factores socioculturales	18
1.1.3. Factores político-legales	20
1.1.4. Factores tecnológicos	21
1.2. Entorno específico	22
1.2.1 Proveedores	22
1.2.2 Clientes	23
1.2.3 Competencia	23
1.2.4 Productos sustitutivos	23
1.3. Actividades que realizan	24
1.3.1 Actividad jurídica	24
1.3.2 Actividad contable.....	24
1.3.3 Actividad laboral	25
1.3.4 Actividad fiscal	25
1.4. Marco normativo	25
1.4.1 Normativa específica	26
1.4.2 Normativa contable	26
1.4.3 Normativa laboral	28
1.4.4 Normativa fiscal	29
1.5. Comparativa con la normativa internacional	30
1.5.1 Normativa contable internacional	30
1.5.2 Normativa fiscal internacional	32

CAPÍTULO 2**Evolución sector actividades económicas y jurídicas**

2.1. Evolución del sector	37
2.1.1. Número de empresas	37
2.1.2. Volumen de negocio	41
2.1.3. Morosidad	49

2.1.4. Asociacionismo.....	51
2.1.5. Cartera de clientes	53
2.2. Mercado laboral	56
2.2.1. Personas activas	56
2.2.2. Personas ocupadas	57
2.2.3. Contratación	58
2.3. Costes salariales	60
2.3.1. Salario	60
2.3.2. Gastos sociales	61
2.3.3. Gastos por indemnizaciones por despido	62
2.3.4. Costes formación profesional	63
2.3.5. Costes de las cotizaciones a la Seguridad Social	64

CAPÍTULO 3

Caracterización actual del mercado

3.1. Los clientes de las asesorías	67
3.2. Demanda de los servicios de asesoría	69
3.2.1. Servicios externalizado	69
3.2.2. Motivos de la externalización de los servicios	71
3.2.3. Satisfacción de los clientes	72
3.2.4. Presupuestos reservados para los servicios de asesoramiento	73
3.3. Comportamiento del cliente	75
3.3.1. Tipología de las asesorías contratadas	75
3.3.2. Fidelidad de las empresas a las asesorías	76
3.3.3. Motivos de elección de una asesoría	77

CAPÍTULO 4

Perspectivas de futuro

4.1. Satisfacción del cliente con las asesorías	81
4.2. Las nuevas tecnologías en el futuro de las asesorías	85
4.3. El marketing digital como estrategia de futuro	90

CONCLUSIONES	93
---------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA	99
---------------------------	-----------

INDICE DE ILUSTRACIONES

Índice de tablas

2.1. Formas jurídicas de las asesorías	41
2.2. Volumen de negocio y otros valores.....	42
2.3. Volumen de negocio de los despachos jurídicos por actividades.....	46
2.4. Volumen de negocio de los despachos económicos por actividades	47
2.5. Clientes con mayor aportación al volumen de negocio.....	49
2.6. Evolución de la procedencia de los clientes perdidos	54
2.7. Evolución de la procedencia de los clientes ganados	55
2.8. Evolución de la tipología de la contratación del sector en España.....	58
3.1. Número de empresas clientes encuestadas según tamaño.	67
3.2. Servicios externalizados por las empresas.....	70
3.3. Porcentaje de servicios no prestados del total de clientes insatisfechos.....	73
3.4. Gasto en asesorías en España	74
4.1. Frecuencia de la comunicación entre empresa y asesoría	82
4.2. Valoración de los clientes respecto al despacho actual en España	83
4.3. Aplicaciones informáticas utilizadas por las asesorías.....	87
4.4. Valoración de la importancia de las Tics.....	89

Índice de gráficas

1.1. Evolución del déficit público sobre el PIB en España	16
1.2. Evolución de la variación del PIB y del IPC en España.....	17
1.3. Evolución del número de ocupados y tasa de paro en España	18
1.4. Evolución de la población en España y previsión hasta el año 2066	19
1.5. Pirámide de población en España en el año	19
1.6. Evolución de la inversión en I+D sobre el PIB en España	22
2.1. Número de empresas de actividades económicas y jurídicas en España	38
2.2. Número de empresas de actividades económicas y jurídicas en Castilla y León...	39
2.3. Evolución del tamaño de las empresas de actividades económicas y jurídicas en España	39
2.4. Evolución del número de asesorías económicas y despachos jurídicos.	40
2.5. Evolución de la facturación del sector en España.....	44
2.6. Evolución del margen de beneficios del sector en España	44

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

2.7. Evolución de la morosidad del sector en España.....	50
2.8. Colegios a los que están asociados las asesorías.	52
2.9. Evolución de la cartera de clientes del sector.....	53
2.10. Evolución de las personas activas del sector en España.....	56
2.11. Evolución de las personas ocupadas del sector en España.	57
2.12. Evolución de la tipología de la contratación del sector en España.....	59
2.13. Evolución del salario medio anual por trabajador del sector en España.....	61
2.14. Evolución de los gastos sociales en el sector en España.....	61
2.15. Evolución de las indemnizaciones por despido del sector en España.	62
2.16. Evolución de los gastos en formación profesional del sector en España.	63
2.17. Evolución de los costes por cotizaciones del sector en España.....	64
3.1. Sector al que pertenecen los clientes encuestados.....	68
3.2. Motivos de la contratación de servicios de asesoría.	71
3.3. Tipos de asesoría contratadas por los clientes.	76
3.4. Clientes que han mantenido o cambiado de despacho.....	77
4.1. Aspectos a mejorar de las asesorías.	84

INTRODUCCIÓN

I.1. Contextualización

El presente trabajo, que denominaremos de ahora en adelante TFG (Trabajo de Fin de Grado), supone la culminación de los cinco años de estudio del doble Grado de Administración y Dirección de Empresas y el grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, aunque este TFG se refiere solo al grado en Administración y Dirección de Empresas. Este TFG tiene por objeto el estudio del sector de las asesorías también denominado de actividades económicas y jurídicas.

Para introducirnos en el tema, en España, según datos del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad del año 2017, el 99,85 % de las empresas son de pequeño o mediano tamaño. Debido a ello, la mayor parte de estas empresas necesitan externalizar los servicios de asesoramiento fiscal, contable, laboral y jurídico, puesto que no pueden permitirse tener un departamento específico que realice estas actividades. Esto conlleva que el sector de las actividades económicas y jurídicas, al que denominaremos igualmente de ahora en adelante «sector de asesorías», tenga una gran importancia al prestar un servicio vital para las PYMES.

Asimismo, debido al aumento de la complejidad que supone la presentación telemática de los trámites y el cambio constante de las normativas fiscales, laborales y contables, resulta casi imposible para la mayor parte de las pequeñas y medianas empresas una gestión autónoma de la diversa documentación.

Por estas razones las asesorías realizan una labor de vital importancia para las empresas, a las que ahorran preocupaciones ajenas a su actividad habitual. Además, las empresas del sector de las actividades económicas y jurídicas pueden ayudar a mejorar la salud económica de la empresa para la que trabajan, pues les advierten y previenen acerca de los problemas actuales o potenciales.

Esta actuación por parte de las asesorías permite igualmente una gestión más eficaz, que facilitará una proyección más larga y la posibilidad de optar a más años de actividad, ya que, como muestran los datos de la Comunidad de Madrid (Instituto de Estadística, 2017), la esperanza de vida de las empresas que acaban de comenzar no alcanza los ocho años de vida, aspecto que podría ser mejorado mediante un asesoramiento adecuado. Esto no significa que un buen asesoramiento sea la única razón por la cual una empresa pueda conseguir más años de actividad; no obstante, sí puede suponer, en lo que respecta a la financiación de la empresa y al tratamiento de los costes, que muchas empresas no cierren por la única razón de una mala financiación o de una mala gestión de los gastos derivados de la empresa.

I.2. Justificación

El porqué de la elección de esta temática, es decir, el sector de las asesorías, responde principalmente a un interés personal, propiciado por mi primera experiencia laboral en una asesoría fiscal. No obstante, este interés ya venía de años atrás cuando, por experiencias familiares, me comenzó a interesar este sector, puesto que se realizan diversas tareas que suponen de gran interés práctico y que ayudan a la aplicación de conocimientos teóricos aprendidos durante la carrera. Por otro lado, mi interés por este

sector se debe igualmente a la importancia que las actividades fiscales, laborales y contables representan en el comienzo de la vida laboral de cualquier egresado/a.

Además, como muchos de los estudiantes de Administración y Dirección de Empresas y de Relaciones Laborales y Recursos Humanos comienzan su vida laboral en una de las empresas de este sector, resultaría interesante para los alumnos de estas carreras conocer un poco mejor este sector y las principales características de este. De esta forma, cuando muchos de estos alumnos comiencen a trabajar en una de estas asesorías, conocerán mejor tanto a la empresa como a sus clientes y sus necesidades.

Por otro lado, al ser un servicio que la mayor parte de empresas en España necesitan y que, por lo tanto, consideramos de vital importancia, queremos conocer la situación de este sector, debido a que existen pocos estudios de las asesorías en general y la información que existe es escasa, lo cual provoca que no existan datos concisos de este sector y no se conozca la situación económica de estos ni el impacto que la crisis económica ha tenido en este sector.

También es interesante intentar cuantificar el impacto de la crisis en el comportamiento de las empresas que externalizan estos servicios y ver su evolución ya que muchas de ellas han tenido que cerrar o, debido a la falta de ingresos, han optado por recortar gastos en los servicios de asesoría.

Por último, creemos conveniente conocer la calidad del servicio prestado, debido a que, como veremos más adelante, al ser un sector muy atomizado, puede producirse que el servicio que presten no sea de la calidad esperada.

I.3. Objetivos

El objetivo general de este Trabajo de Fin de Grado será el estudio del sector de las actividades económicas y jurídicas, así como su evolución en los últimos años y la percepción que los clientes tienen del sector.

Como objetivos específicos nos fijamos los siguientes:

- Conocer las principales actividades que realiza este sector y la normativa a la que está sujeto, con el objetivo de observar si está sujeto a una normativa muy restrictiva.
- Conocer la demografía empresarial de este sector, ya sea por el número de empresas tanto de España como de Castilla y León, como por el tamaño predominante de estas empresas.
- Analizar distintos aspectos más personales de este sector, que son más difíciles de encontrar en bases estadísticas como el INE y, de este modo, observar las principales características y problemas del sector, así como su forma de actuar frente a la crisis económica.
- Conocer el comportamiento del mercado laboral en este sector.
- Descubrir los mayores costes a los que se enfrenta este sector.
- Averiguar cuáles son los servicios más demandados por los clientes de las asesorías, y cuál es el grado de satisfacción de estos.
- Formular planes de mejora para el sector.

I.4. Metodología

Los procedimientos que se han llevado a cabo para la realización del Trabajo de Fin de Grado y la consecución de los objetivos marcados se pueden agrupar en dos categorías: la revisión documental y el análisis de datos estadísticos.

En relación a la revisión documental, en primer lugar se han recopilado las leyes más importantes en España relativas al sector de las asesorías. De este modo, se han podido clarificar a qué normativa están sujetas estas empresas dependiendo del tipo de actividad que realicen.

En segundo lugar, se ha recurrido a las publicaciones del Observatorio SAGE, en las que, a través de los informes denominados «Observatorio del Despacho Profesional», hemos podido conocer distintas características del sector, además de las opiniones de los clientes, que analizaremos en el tercer y cuarto capítulo.

Respecto al análisis de datos estadísticos, las principales fuentes de información han sido el Instituto Nacional de Estadística, el Servicio Público de Empleo y los informes anteriormente nombrados del Observatorio SAGE. El Instituto Nacional de Estadística nos ha suministrado datos para analizar el entorno general del sector, además de proporcionar la mayor parte de la información plasmada en el capítulo dos; es decir, el número de empresas, el mercado laboral de este sector y sus costes salariales. Por otro lado, el Observatorio SAGE nos ha proporcionado toda la información estadística más específica del sector, que se recoge en el punto 2.2 del capítulo 2, en el cual se analizan datos como la facturación o la morosidad, entre otros. Además de ello, este acumula todos los datos referidos a los clientes del sector, recogidos en los capítulos tercero y cuarto.

Por último, creemos conveniente advertir que las series temporales varían en los puntos analizados en el capítulo dos, puesto que las obtenemos de dos bases de datos diferentes. De esta forma, los datos proporcionados por el Observatorio SAGE solo comprenden la serie temporal 2012-2016, mientras que los datos proporcionados por el INE son más extensos en el tiempo. Hemos decidido mantener una mayor extensión en aquellos datos extraídos del INE en comparación con los del Observatorio SAGE debido que, al hacerlo, la serie temporal resultante incluye el año de inicio de la crisis económica, lo que nos permitirá analizar con mayor claridad cómo ha afectado la recesión a nuestro sector objetivo. No obstante, ambas son de gran interés para nuestro análisis y el estudio de unos datos complementa al otro.

I.5. Competencias desarrolladas en el TFG

Para la realización de este trabajo ha sido necesario aplicar múltiples competencias que hemos ido adquiriendo a lo largo de estos años de estudios:

- Poseer y comprender conocimientos básicos de Economía y Empresa.
- Saber aplicar los conocimientos adquiridos a su trabajo de forma profesional.

- Tener la capacidad de reunir e interpretar datos e información relevante desde el punto de vista económico y de la actividad empresarial.
- Poder transmitir información a públicos especializados y no especializados.
- Ser capaz de pensar y actuar según principios de carácter universal.
- Poseer conocimientos sobre los diferentes métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis, evaluación y predicción en la administración y dirección de empresas y otras organizaciones.
- Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos al trabajo profesional de un economista.
- Recopilar e interpretar económicamente diversas fuentes de información, mediante diferentes herramientas, incluyendo los recursos telemáticos.
- Aplicar con rigor diferentes técnicas de análisis tanto cuantitativas como cualitativas en la resolución de problemas económicos y financieros.
- Redactar proyectos y planes de dirección global o referidos a áreas funcionales de las organizaciones, incluyendo, en su caso, propuestas de mejora.
- Elaborar informes de asesoramiento en el ámbito de la administración y dirección de empresas y otras organizaciones.
- Capacidad para comunicarse de forma fluida, tanto oral como escrita.
- Alcanzar las habilidades propias del manejo básico de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Demostrar capacidad intelectual para el pensamiento analítico y la interpretación económico-empresarial de documentos, bases de datos e informaciones sociales, así como desarrollar un espíritu crítico ante el saber establecido.
- Gestionar de forma eficiente el tiempo, tanto en el trabajo individual como en equipo.
- Adquirir un compromiso ético y un sentido de la responsabilidad social, personal y organizacional en el ejercicio de la profesión.

I.6. Estructura del TFG

Además de esta breve introducción al trabajo completo, el TFG se estructura en tres capítulos, un apartado de conclusiones y otro dedicado a las referencias bibliográficas.

El primer capítulo constituye el marco conceptual del trabajo. En él se incluyen los principales factores que afectan al sector. Estos factores se han dividido entre los factores generales, es decir, aquellos que afectan a la totalidad de empresas en el país, y los factores específicos, que afectan de manera particular a nuestro sector a estudio.

Tras analizar el entorno de nuestro sector objeto, se procederá a estudiar los contenidos normativos de las distintas actividades que realiza el sector, así como su comparativa con otros países. Posteriormente, se expondrán las distintas actividades que se realizan en el sector de las actividades económicas y jurídicas.

El segundo capítulo tendrá como finalidad el análisis de la evolución del sector de las asesorías o actividades económicas y jurídicas. Para ello, se ha dividido en tres

apartados: en el primero se realizará una evolución cuantitativa del número de empresas que existen en España y en Castilla y León; posteriormente, se analizarán distintos conceptos del sector, como la cartera de clientes, la morosidad, el margen de beneficios y el asociacionismo; a continuación, se estudiará el mercado laboral en este sector, con variables como la tasa de actividad, el número de personas ocupadas en el sector y la contratación; por último, se observarán los distintos costes salariales que soportan estas empresas.

El tercer capítulo, por su parte, tendrá como objetivo el análisis de la percepción de los clientes sobre este sector, para poder conocer si la calidad que ofrecen estas empresas es adecuada. Para ello, describiremos en primer lugar los servicios que más demandan los clientes, además de los servicios no satisfechos por las asesorías y el gasto promedio que los clientes emplean en las asesorías. En segundo lugar, analizaremos el comportamiento del cliente con las asesorías, para poder conocer qué tipo es la más contratada, además de los motivos por los que un cliente cambia de asesoría y cuantificar cuántas empresas han cambiado de proveedor.

El cuarto capítulo tendrá como finalidad estudiar las actuaciones que deben afrontar el sector a partir de las valoraciones de sus clientes. Así se estudiará la satisfacción del cliente con su asesoría; de esta forma, podremos saber si es un sector que presta sus servicios con una calidad suficiente y qué aspectos debería mejorar. Por último, después de conocer la satisfacción, se valorará la importancia de las nuevas tecnologías en el futuro de las asesorías, para acabar con una línea de actuación derivada del marketing digital que deberían realizar las asesorías para ofrecer un mejor servicio en el futuro próximo.

Como apartado final del trabajo, se expondrán una serie de conclusiones surgidas a partir de todas las variables previamente mencionadas, así como las referencias bibliográficas consultadas.

*Capítulo 1: Sector actividades
económicas y jurídicas*

Tal y como hemos comentado en los apartados introductorios anteriores, en este primer capítulo vamos a realizar un estudio del sector de las asesorías o actividades económicas y jurídicas. De esta forma, podremos adentrarnos en este sector en mayor profundidad, a partir del análisis de algunos de los datos más importantes sobre estas empresas. Para ello, en primer lugar analizaremos el entorno de este sector, partiendo del entorno general y continuando con el entorno específico. De este modo, sabremos la situación actual de nuestro sector, en lo que respecta a distintos factores que existen en nuestro país y que le afectan directamente.

En segundo lugar, analizaremos en este capítulo las distintas actividades que realizan las asesorías, debido a que, al englobar a distintas empresas, como asesorías laborales, jurídicas o contables, existen una variedad de actividades que no podemos excluir, ya que una empresa de este sector puede dedicarse a una solo o a varios tipos de actividades, como comentaremos más adelante.

Por último, analizaremos toda la normativa a la que están sujetas estas empresas ya que, debido a la variedad de actividades que realizan, existe una amplia diversidad de normativa, de manera que destacaremos las más importantes. Tras este apartado, compararemos la normativa de nuestro país con la de otros países con el objetivo de destacar las diferencias más importantes.

1.1 Entorno general

Como primer aspecto a estudiar, partimos del entorno general del sector de las actividades económicas y jurídicas. Con estos primeros apuntes, podremos observar cuáles son los factores generales que afectan a nuestro sector de una forma o de otra. Así, en este apartado analizaremos los factores económicos, socioculturales, político-legales y tecnológicos

1.1.1 Factores económicos

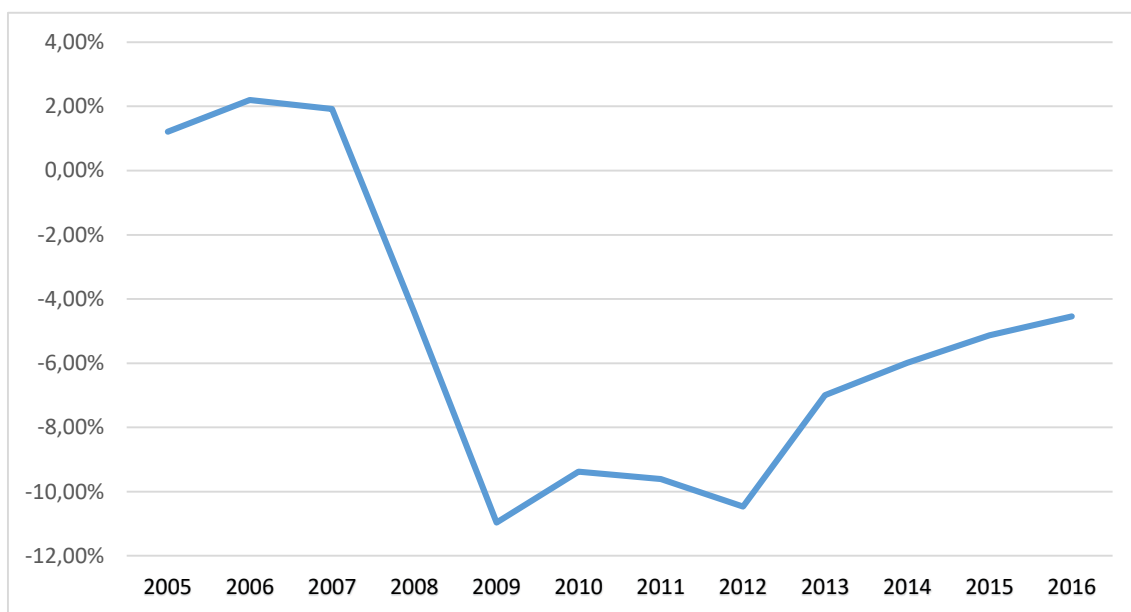
España ha sufrido desde el año 2008 una fuerte crisis económica que ha provocado una destrucción del empleo y de las empresas, entre las que se han visto afectadas aquellas pertenecientes al sector de las actividades económicas y jurídicas, ya que, como veremos en el capítulo 2, su facturación y cartera de clientes han disminuido.

En primer lugar, es necesario analizar la evolución del déficit español sobre el PIB en los últimos años. Este déficit se produce cuando los gastos del Gobierno superan a los ingresos. Como se refleja en el gráfico 1.1, en España, a partir del año 2008, justo al inicio de la crisis económica, empieza a existir un fuerte aumento del déficit público, pues los gastos del Estado superan ampliamente a los ingresos.

Esta cifra llega en el año 2009 a su máximo con un déficit del -10,96 % y se mantiene en mayor o menor medida en términos negativos hasta 2012, año a partir del cual empieza a mejorar. No obstante, los registros actuales siguen sin ser favorables, puesto que, en el año 2016, nos encontramos con un déficit del -4,54 %, cifra todavía elevada que, aunque muestra que la economía española se va recuperando y los ingresos se van equiparando a los gastos, dista de los datos positivos anteriores a la crisis económica.

Esta leve mejora del déficit público se debe en parte a las medidas que el Estado se ha visto obligado a tomar por mandato de la Unión Europea, que consisten en la reducción del gasto público. Como resultado de estas medidas, la mayor afectada ha sido la población, ya que ha visto cómo sus salarios se congelaban, los impuestos incrementaban y las diferentes pensiones y subsidios se reducían o no se incrementaban respecto al Índice de Precios al Consumidor. Todo ello provoca que no se estimule el consumo y, por tanto, las empresas no ganen clientes y su facturación no aumente. Como consecuencia de todo esto podemos observar que, aunque existe el dato positivo de la reducción del déficit público, es el resultado de grandes recortes que afectan al consumo en España.

Gráfico 1.1. Evolución del déficit público sobre el PIB en España

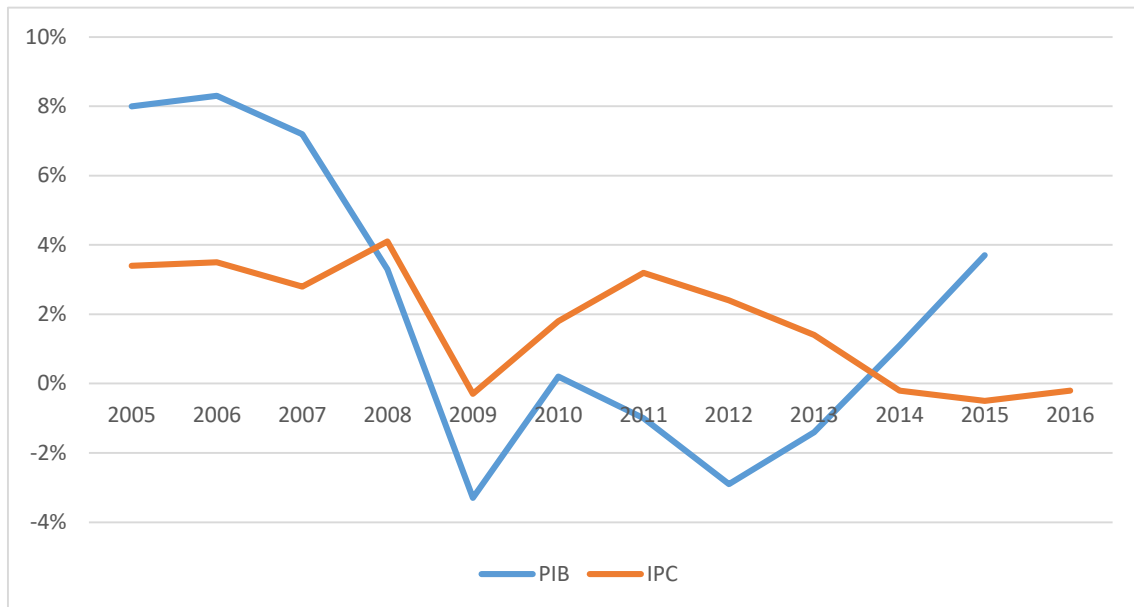


Fuente datosmacro y elaboración propia

No obstante, existen otros indicadores económicos que nos ayudarán a conocer la situación económica del país. Uno de ellos es el producto interior bruto, es decir, la suma de bienes y servicios producidos por un país en un periodo de tiempo, que, en nuestro caso, se tratará de un año. Como se observa en el gráfico 1.2, la tasa de variación del producto interior bruto, es decir, el aumento o disminución del producto interior bruto de un año respecto al anterior, está comenzando a sufrir una tendencia positiva después de años de descensos notables. Esto supone que, después de años de variaciones negativas, estas comienzan a ser positivas, lo que se traduce en un aumento de la actividad económica en el país. Además, la tendencia parece mostrar que en los años venideros dicha tendencia seguirá en positivo.

En cuanto al IPC, es decir, el Índice del Precio al Consumidor, que determina el precio de un conjunto de bienes y servicios, en nuestro caso, los bienes y servicios del país, se puede observar que, durante varios años, han existido variaciones positivas y, por tanto, un aumento de la inflación. Este hecho, unido a, como veremos más adelante, la congelación de las pensiones y de los subsidios, supuso una pérdida del nivel adquisitivo de la población, ya pues los precios aumentaban en mayor medida que los ingresos de la población. Por otro lado, no obstante, podemos apreciar que, a partir del año 2014, esta variación del IPC se sitúa en el 0 %, lo que supone que los precios no aumentan cada año y, por tanto, la población no pierde nivel adquisitivo.

Gráfico 1.2. Evolución de la variación del PIB y del IPC en España



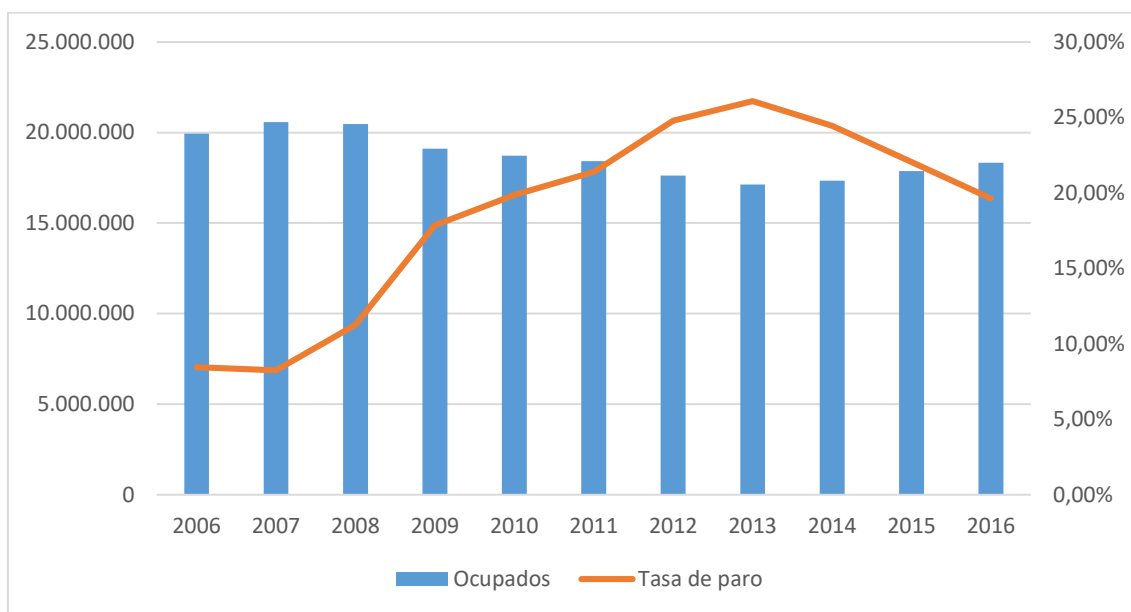
Fuente INE y elaboración propia

Tras estos datos, relativamente positivos, vamos a estudiar brevemente el mercado laboral en España. De esta forma, podremos conocer si este mercado se está recuperando de la crisis económica y si, por lo tanto, se certifican los resultados positivos analizados anteriormente.

Como podemos observar en el gráfico 1.3, el número de personas ocupadas en España ha sufrido un continuo descenso desde el año 2007 hasta el año 2013, periodo en el que se perdieron en total 3.440.900 personas ocupadas. Esto supone que en siete años hubo un descenso del 16,72 % del número de ocupados. Esta tendencia cambia a partir del año 2014, año en el que aumenta respecto al año previo. Esto es un hecho que no se producía desde el año 2007, antes del comienzo de la crisis económica. La crisis económica conllevó una serie de consecuencias muy negativas para la economía española, puesto que, además de la disminución de los ingresos por cotizaciones e impuestos, el poder adquisitivo de las familias se redujo y esto, al ir acompañado de recortes que suponían un descenso en las ayudas al desempleo, supuso la reducción del consumo.

Como consecuencia de la disminución de la ocupación durante años, la tasa de paro experimentó un incremento mayúsculo en España y, mientras que antes de la crisis económica la tasa alcanzaba aproximadamente el 8 %, en el año 2013, esta cifra aumentó hasta alcanzar más del 26 %, lo que estuvo cerca de suponer el colapso de la economía española. No obstante, afortunadamente, a partir del 2013, la tasa de paro comienza a disminuir y, en 2016, dicha cifra baja la barrera del 20 %, lo que augura la reactivación del mercado laboral y la posible reaparición de mayores oportunidades de encontrar empleo.

Gráfico 1.3 Evolución del número de ocupados y tasa de paro en España



Fuente INE y elaboración propia

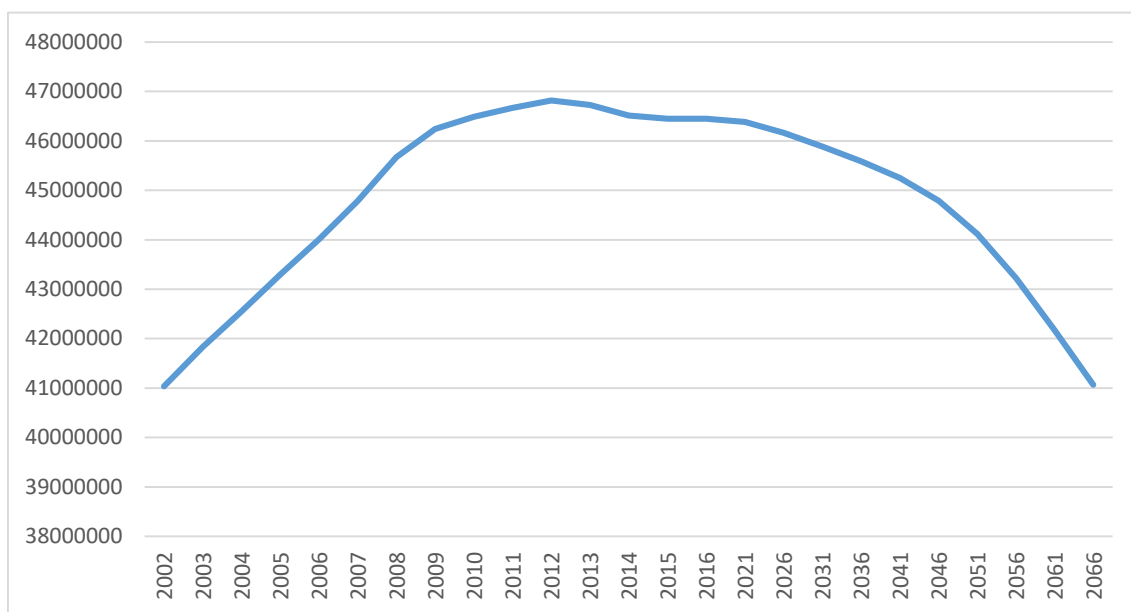
Todos estos datos parecen indicar que, en lo que respecta a esta crisis económica, lo peor ha pasado y que la economía española va a tener datos positivos en los próximos años. Sin embargo, es necesario tomar con cautela estos datos, ya que, como veremos en el siguiente apartado, aunque los datos son positivos, la población ha tenido que hacer grandes sacrificios y, como arrojan datos del INE (2017), el 27,90 % de los ciudadanos españoles están en riesgo de pobreza o de exclusión social.

1.1.2 Factores socioculturales

El análisis de los factores socioculturales nos permitirá conocer variables como la demografía del país; su pirámide de población, para conocer el envejecimiento del país; la predicción de su población en años futuros; además de los factores culturales de la población del país.

En primer lugar, como podemos ver en el gráfico 1.4, tras un continuo aumento de la población en el país, a partir del año 2011 esta cifra comienza a disminuir, debido a factores como la emigración al extranjero de la población española y el retorno de un gran número de extranjeros a sus países o a otro distinto en busca de un mejor nivel de vida. Esto último se produce ya que, tras la crisis económica, un gran número de personas que emigraron a España con el objetivo de tener una mejor calidad de vida están viendo cómo se reducen las oportunidades de encontrar trabajo y de recibir un salario elevado.

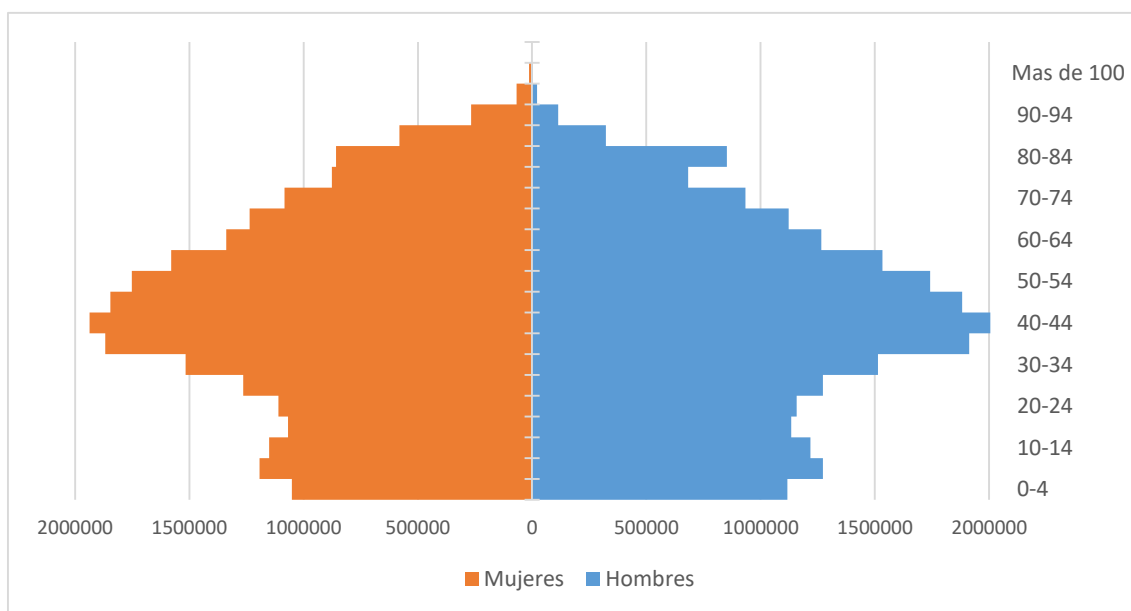
Gráfico 1.4. Evolución de la población en España y previsión hasta el año 2066



Fuente INE y elaboración propia

Si tenemos en cuenta las previsiones creadas por el Instituto Nacional de Estadística, la perspectiva es que la población española siga disminuyendo en los próximos años, debido también en parte al envejecimiento de la pirámide de población española. Este envejecimiento provocará que el número de personas inactivas aumente, lo que afectará al mercado laboral, pues, se incrementará el gasto de pensiones por jubilación que, además, tendrán que ser soportados por un menor número de trabajadores. Asimismo, dicho envejecimiento supondrá el aumento de la mortalidad así como la disminución de la natalidad, ya que habrá menos población en edad de concebir hijos.

Gráfico 1.5. Pirámide de población en España en el año 2016



Fuente INE y elaboración propia

Otro factor a analizar es la renta anual media por persona, debido a que, aunque ha aumentado en los últimos años, en el año 2016 la renta por persona se situaba en los 10.708 €, cifra ligeramente inferior a los 10.737 € del año 2008.

Un factor preocupante para España, es, como se ha mencionado anteriormente, la tasa de pobreza del país. Tras los años de crisis económica, esta tasa ha alcanzado cifras tan elevadas que en el año 2014 un 29,20 % de la población, según datos del INE, estaba en riesgo de pobreza o exclusión social. Esta cifra ha disminuido en los dos últimos años hasta el 27,90 % pero sigue siendo un número muy elevado. Este factor es de gran importancia para el país ya que muestra cómo se encuentra la sociedad en la actualidad.

Por último, la Comisión Europea, a través del documento de trabajo de los servicios de la comisión, con un estudio realizado sobre España en el año 2016 (Comisión Europea: 2016), establece una serie de conclusiones de las cuales podemos destacar que la pobreza, la exclusión social y la desigualdad han empeorado debido a la crisis económica y que, a pesar de se están dando datos de mejora en el mercado laboral, estos no se han visto reflejados en mejoras de los indicadores de pobreza.

Respecto a los indicadores de pobreza, los menores de edad son el colectivo más vulnerable a ella y se ven directamente afectados por la precariedad económica de sus progenitores. Junto a estos, otros de los colectivos afectados en mayor medida por los indicadores de pobreza son los extranjeros y las personas con discapacidad.

Por otro lado, una de las conclusiones a la que se llega en este informe es que existe una descoordinación generalizada en España, porque dependiendo de la comunidad autónoma en la que se resida, las prestaciones y los requisitos para acceder a estas varían notablemente. Además, las instituciones que proporcionan estas prestaciones tienen una limitada coordinación con los servicios de empleo, lo que limita la eficacia de estos.

Asimismo, el informe recoge también que, en lo que concierne al mercado laboral, las mujeres siguen teniendo dificultades a la hora de acceder a él y uno de los motivos sigue siendo la imposibilidad de la conciliación familiar y el escaso número de ayudas para guarderías, por lo que los familiares, en especial los abuelos, son los que siguen haciéndose cargo del cuidado de los nietos.

Finalmente, otro indicador social a destacar es la pobreza energética que sufren las familias, debido al aumento de los precios de la energía y a la precariedad laboral. Esto provocó que en el año 2014 un 9,20 % de los hogares españoles tuvieran serias dificultades para pagar sus facturas.

Con estos datos, podemos observar que la sociedad española está sufriendo cambios importantes en su estructura debido a la crisis económica. De esta forma, las empresas tendrán que adaptarse a estos cambios, entre los que destacan un mayor nivel de pobreza y un envejecimiento de la población, para poder seguir ejerciendo su actividad.

1.1.3 Factores políticos legales

España es un país desarrollado en el que está implantado una monarquía parlamentaria dentro de un sistema democrático. Los gobiernos son elegidos cada cuatro años tomando decisiones basadas en el respeto a las leyes establecidas, en especial basadas en el respeto a la Constitución Española. Aunque esto da una cierta estabilidad

política al país, en los últimos años esta estabilidad política se ha visto afectada por varios motivos, de los cuales podemos destacar que, después de varias legislaturas en las que no había una gran dificultad para formar gobierno después de unas elecciones, en las elecciones de noviembre de 2015, ningún partido consiguió hacerse con una mayoría suficiente para gobernar. Esto derivó en un gobierno en funciones, imposibilitado para crear grandes reformas. Esta incertidumbre política también afectó a las decisiones estratégicas de grandes empresas, que no se atreven a actuar hasta tener una estabilidad política y conocer las medidas económicas que va a adoptar el Gobierno.

Otro factor que genera inestabilidad política es el aumento del independentismo, en especial el auge del independentismo catalán. Cada vez son más los ciudadanos catalanes que estarían dispuestos a independizarse de España, cuyas consecuencias son el aumento de las tensiones entre el gobierno español y catalán, además del incremento de las hostilidades entre ciudadanos.

Además, otra circunstancia que está generando gran inestabilidad política en el país son los continuos casos de corrupción de los miembros de los principales partidos políticos de España.

En cuanto a los factores legales, uno de los cambios legales más importantes es la reforma laboral llevada a cabo en los años 2011 y 2012, que provocó un cambio en las relaciones laborales en el país para hacer frente a la crisis económica, que se encontraba entonces en el momento más complicado.

1.1.4 Factores tecnológicos

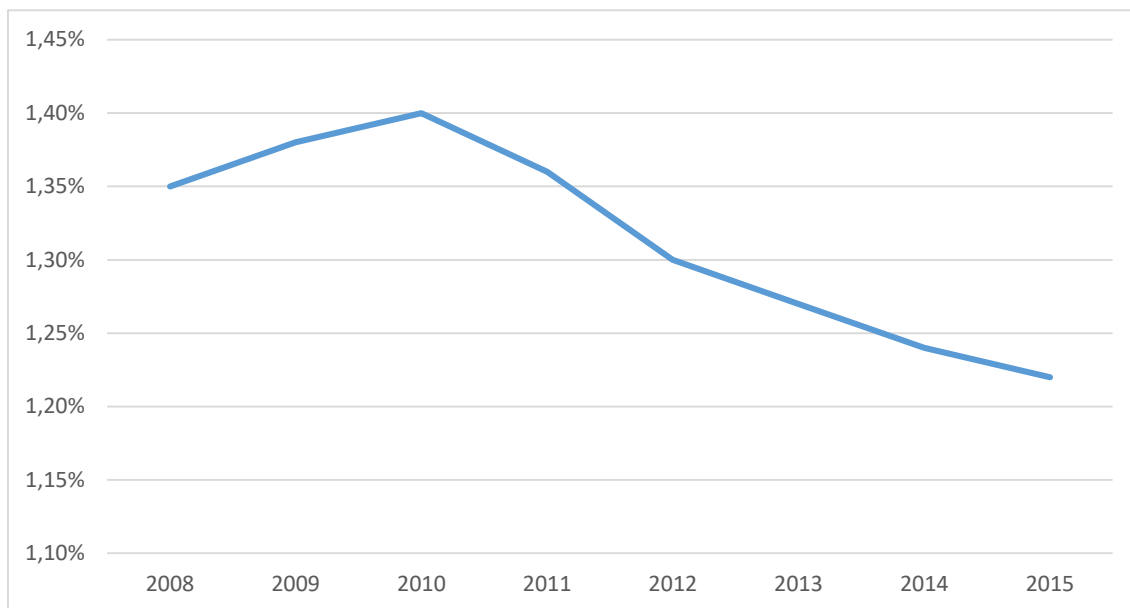
Aunque en términos absolutos el gasto en I+D (Investigación y Desarrollo) creció por primera vez en 2015 desde el año 2010, el peso sobre el PIB de esta inversión sigue decreciendo, tal y como podemos observar en el gráfico 1.6. De esta forma, es uno de los países de la Unión Europea que no ha aumentado su inversión con respecto al año 2008, lo que muestra que la recuperación económica que hemos observado no se ha traducido en una mayor inversión en I+D. Esta baja inversión en I+D se puede comprobar con la comparación con países como Dinamarca, Suecia, Austria, Alemania, Bélgica o Francia, países que invierten en I+D sobre el PIB casi o más del doble que España. Además, estos países están incrementando su gasto en I+D alrededor de un 25 % desde el comienzo de la crisis económica, mientras que en España se está reduciendo, pues se sitúa en cifras similares a los de la mayoría de los países del este.

El objetivo impuesto por la Unión Europea es que en el año 2020 se invierta un 2 % del PIB en I+D, cifra muy lejana para el país, debido a que, como vemos en el gráfico 1.6, esta inversión tiene una tendencia negativa y su mayor cuota en los años analizados se sitúa en un 1,40 % en el año 2010. Por ello, esta cifra parece inalcanzable para el año 2020 teniendo en cuenta las restricciones presupuestarias que existen en el país.

Esta baja inversión en I+D, según palabras de Jorge Barrero, director de la Fundación Cotec (El País: 2016), se debe a que España, a pesar de tener uno de los regímenes más favorables para la I+D, no aporta el dinero suficiente, ya que, basa su estructura productiva en el turismo y los servicios, y puesto que, predomina un tamaño de las empresas españolas menor a la media europea. Para que esta tendencia cambie, Barrero aboga por el aumento del dinero público empleado en esta inversión, además del

impulso de la financiación por parte de los bancos y la valoración de este tipo de inversión.

Gráfico 1.6 Evolución de la inversión en I+D sobre el PIB en España



Fuente INE y elaboración propia

Esta baja inversión en I+D supone que España va a perder capacidad competitiva respecto a los demás países. Esto afectará a las empresas, que verán como otras extranjeras son mucho más competitivas y eficientes al poseer una tecnología más avanzada. No obstante, España es un país desarrollado que posee una tecnología suficiente para que todas las empresas posean una tecnología elevada en comunicaciones e informática. Esto lo podemos comprobar con el caso particular que estamos estudiando, ya que las asesorías cada vez utilizan más las redes sociales para fidelizar clientes y para su captación. Además, el teletrabajo es un método que se está utilizando cada vez más y que permite la flexibilidad de las empresas, que ya no tienen que establecerse en un sitio fijo para realizar su trabajo.

1.2 Entorno específico

En este apartado analizaremos los factores que afectan en especial a nuestro sector de actividades económicas y jurídicas. Vamos a realizar un breve análisis de factores como los proveedores, los clientes, la competencia, los productos sustitutivos o los costes.

1.2.1 Proveedores

Los principales proveedores del sector de actividades económicas y jurídicas son los de servicios informáticos. Estos proveedores serán los más importantes, porque los servicios informáticos son, aparte del coste salarial, los que suponen mayor coste para las empresas de este sector. Esto se debe a que, para la realización de sus tareas diarias, estas empresas necesitarán de equipamiento informático, tales como ordenadores, impresoras, faxes o teléfonos, además del *software* específico para llevar a cabo todas las actividades. No obstante, además de los proveedores de servicios informáticos, encontramos otro

campo en el que se necesitan los servicios de proveedores para el funcionamiento de este sector: el del sector de papelería, para el aprovisionamiento de folios, cuadernos, material de escritura y oficina, etc.

En cuanto al poder de negociación con estos proveedores, en especial con los proveedores de equipos informáticos, será escaso, ya que, salvo que se vaya a realizar un volumen elevado de compras de equipos informáticos, las ventas de un proveedor a una asesoría supondrán un porcentaje muy bajo de sus ingresos.

1.2.2 Clientes

El análisis de los clientes es fundamental para conocer su comportamiento en el sector a estudio. Por ello, reservaremos el capítulo tercero y cuarto para profundizar en este aspecto. Sin embargo, a modo de apunte, podemos comentar que los clientes del sector de actividades económicas y jurídicas son las empresas y clientes particulares que soliciten servicios específicos, como, por ejemplo, la elaboración de la declaración de la renta o algún tipo de asesoramiento, ya sea jurídico o de otro tipo.

De esta forma, podemos comprobar que existe una gran heterogeneidad de los clientes, pues, cada uno de ellos exigirá un servicio específico según sus demandas y este servicio puede variar dependiendo del sector al que se dedique cada tipo de empresa. Por lo tanto, las asesorías deben ofrecer un amplio abanico de servicios a prestar para no perder una cuota de mercado importante, en detrimento de otras empresas que posean una gama de servicios menos amplia.

1.2.3 Competencia

En el sector de las asesorías, como se analizará posteriormente, existe una gran competencia, ya que varios despachos con características similares se pueden disputar un número de clientes en ocasiones insuficiente para estas empresas. Esto se debe a que, de acuerdo con los datos del Observatorio del Despacho profesional (SAGE: 2016), en el año 2015 existían 151.798 asesorías, de los cuales 90.576 se dedicaban a actividades jurídicas y 61.222 eran asesorías económicas. De todas estas asesorías, a cada una le correspondería 20 empresas o clientes. Aunque estos datos son muy generales y poco analíticos, sí demuestran que este sector está muy atomizado y sobredimensionado.

1.2.4 Productos sustitutivos

En este sector no existe un producto sustitutivo en sí, pero podemos mencionar la existencia del riesgo de que antiguos trabajadores del sector creen su propia empresa, de manera que ciertos clientes de la antigua empresa en la que trabajaba confíen ahora en sus servicios o, lo que es más grave, que esta persona ejerza una competencia desleal mediante la realización de actividades bajo la economía sumergida, debido a que en numerosas ocasiones, no es necesaria una gran infraestructura para asesorar o presentar ciertos trámites administrativos.

Otro tipo de producto sustitutivo es lo que podemos considerar el servicio que algunas entidades bancarias prestan a sus clientes. En un futuro cercano, dada la similitud de ciertas actividades, es posible que estas entidades comiencen a prestar servicios en materia fiscal a sus clientes y, por tanto, adquiera parte de la clientela que, en estos momentos, están en manos de las asesorías.

1.3 Actividades que realizan

En el sector de las actividades económicas y jurídicas existen distintos tipos de actividades. Las actividades más realizadas son las actividades jurídicas, las actividades contables, las actividades en materia laboral y las actividades fiscales. En relación con esto, una asesoría puede dedicarse a más de una de estas actividades o a solo una, dependiendo de los conocimientos y medios que posean tanto el empresario como sus trabajadores.

1.3.1 Actividades jurídicas

Las actividades jurídicas se componen de aquellas del ejercicio de la dirección y defensa de las partes en toda clase de proceso judicial, el asesoramiento y consejo jurídico. Entre otras actividades jurídicas, nos podremos encontrar las siguientes:

- Creación de una empresa, así como sus estatutos y demás temas relacionados, como fusión o disolución.
- Representación de la empresa cliente frente al juzgado.
- Representación de la empresa frente a las demás entidades públicas.
- Negociación con las partes antes de llegar a la vía judicial.

1.3.2 Actividades contables

Para controlar los gastos e ingresos de una empresa, se necesita registrar sistemática y cronológicamente las operaciones que se realizan con el objetivo de producir información económica y financiera que permita a los responsables de una empresa tomar decisiones en cada momento.

Para ello, se llevan a cabo distintas actividades dentro de la contabilidad, entre las que destacamos las siguientes:

- Organización de la contabilidad: Es necesario identificar el tipo de empresa para saber qué tipo de contabilidad se debe realizar, ya que, debido a su forma jurídica o al tamaño de la empresa, esta contabilidad, además de su marco normativo, varía.
- Legalización de libros contables: Los libros contables son cualquier soporte material en el que se recopilan los datos de las operaciones realizadas por la empresa. Existen ciertos libros de obligada presentación en el Registro Mercantil del lugar de domicilio de la empresa, como el Libro Diario, los Inventarios y las Cuentas Anuales.
- Gestión de asientos contables: apertura y cierre del ejercicio. Durante estos dos momentos, se contabilizan todas las actividades que ha tenido la empresa a lo largo del ejercicio.
- Amortizaciones y provisiones: Las asesorías también se encargan de estas dos actividades. Por un lado, las amortizaciones son la expresión contable de pérdidas de valor o depreciación que experimentan los elementos del inmovilizado material, intangible o de las inversiones inmobiliarias. En cuanto a las provisiones, estas son las obligaciones claramente especificadas en lo que respecta a su naturaleza pero de las que, en la fecha de cierre de ejercicio, no está determinada su cuantía.

- Análisis de datos y principales ratios: El análisis de datos y sus principales ratios ayudan a descubrir las principales debilidades de una empresa desde el punto de vista económico y financiero para poder erradicarlas.
- Diseño de planes de contabilidad.
- Elaboración de los estados financieros.
- Depósito de las cuentas anuales.
- Análisis financiero y de costes.

1.3.3 Actividades laborales

En el asesoramiento laboral podemos encontrar todas las actividades que comprenden la relación contractual de trabajador-empresa. Entre las más importantes destacamos:

- Creación de contratos de trabajo.
- Elaboración de las nóminas de los trabajadores, además de sus seguros sociales.
- Finiquitos y liquidaciones de los trabajadores.
- Inscripción de las empresas y trabajadores en la seguridad social.
- Asesoramiento de inspecciones de trabajo.
- Representación de la empresa ante los juzgados.
- Asesoramiento laboral para cualquier problema que le pueda surgir al empresario.

1.3.4 Actividades fiscales

El asesoramiento fiscal implica todas las actividades relacionadas con los impuestos a los que está sujeta la empresa:

- Altas, modificaciones y bajas del censo de Hacienda.
- Declaración del impuesto sobre el IVA.
- Declaración del impuesto sobre sociedades.
- Declaración de IRPF tanto de trabajadores y actividades económicas como de arrendamientos.
- Declaración de operaciones con terceras personas.
- Todo lo relacionado con documentación de la Agencia tributaria como requerimientos reclamaciones recursos etc.

1.4 Marco Normativo

En este apartado vamos a dividir el distinto marco normativo según la actividad que se realice. Debido a que este sector engloba distintas actividades, que comentaremos más adelante, las empresas del sector de actividades económicas y jurídicas estarán sujetas a distinta normativa. Cabe decir que en este apartado podrían incluirse una gran cantidad de normativa, puesto que, al englobar nuestro sector diversas actividades cada una tiene un gran número de normativa. Es por ello por lo que en este apartado incluiremos únicamente las que consideramos más importantes.

1.4.1 Normativa específica

- Todas las personas que quieran ejercer la actividad de economista deben registrarse por el Estatuto Profesional de Economistas y Profesores y Peritos Mercantiles. Este estatuto aprobado por el Real decreto 871/1977 de 26 de abril (BOE núm.101) expone qué titulados pueden ejercer actividades económicas. Además, redacta el tipo de actividades económicas que pueden realizar, sus facultades y sus funciones, especificando si esta actividad va a ser de un economista, un profesor o un perito mercantil.
- Todas las personas que quieran ejercer la actividad de abogacía están sujetos al Real Decreto 658/2001 de 22 de junio (BOE núm.164), por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española. En este Real Decreto se establecen todos los requisitos necesarios para ejercer la abogacía, cómo colegiarse y las actividades que pueden realizar, además de los derechos y obligaciones que tendrán estos.
- Código Deontológico de los Economistas: En este Código se recogen los principios y reglas que los economistas deben tener a la hora de practicar su actividad. Habrá distintos códigos según el colegio de economistas al que pertenezca el empresario que vaya a realizar la actividad y cada uno debe cumplir una serie de principios y normas específicas.
- Reglamento del Registro de Economistas Asesores Fiscales: Este reglamento tiene, entre otras funciones, la coordinación de la actividad de los colegios de economistas, el fomento de la formación profesional de sus miembros, el intercambio de conocimientos, el favorecimiento de la imagen del asesor fiscal o la eliminación del intrusismo profesional en materia de asesoramiento fiscal o de elaboración de normas deontológicas.
- Convenios colectivos: Las empresas están sujetas a los distintos convenios colectivos que regulan la relación contractual con sus trabajadores. Según la disposición geográfica, la actividad que realice o si ha negociado un convenio extraestatutario, las empresas de actividades económicas y jurídicas están sujetas a distintas normas.

1.4.2 Normativa contable

En primer lugar, tenemos la actividad contable. Esta actividad en España está sujeta al Plan General de Contabilidad y a sus distintas modificaciones y extensiones:

- Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre (BOE núm. 278), por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad. Este Real Decreto aprueba el actual Plan General Contable al que están sujetas las empresas. Es la principal norma en la contabilidad española, ya que regula las cuentas anuales de la legislación mercantil. Este Real Decreto se aprobó a partir de las distintas recomendaciones de la Unión Europea y supuso una gran modificación del sistema contable español.

Este nuevo Plan General de Contabilidad consta de cinco partes:

- 1º. La primera parte del Plan General de Contabilidad es el Marco Conceptual de la Contabilidad, en el que se exponen los documentos que integran las cuentas anuales y los principios, criterios y requisitos contables para el reconocimiento y valoración para lograr una imagen fiel de la empresa. Además, también se definen los elementos de las cuentas anuales.

- 2º. En segundo lugar, están las normas de registro y valoración que desarrollan los principios contables.
 - 3º. En la tercera parte se incluyen las normas para elaborar las cuentas anuales, además de las definiciones del contenido de los documentos que integran dichas cuentas anuales.
 - 4º. La cuarta parte de este plan contiene el cuadro de cuentas que está formado por subgrupos y cuentas.
 - 5º. Por último, en la quinta parte se introducen las definiciones y relaciones contables que se incluyen en el balance, cuenta de pérdidas y ganancias y en el estado de cambios del patrimonio neto.
- Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre (BOE núm. 279), por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas y los criterios contables específicos para microempresas. Este Real Decreto establece las normas contables que deben llevar las pequeñas y medianas empresas, así como las microempresas. Mediante este Real Decreto, se habilita a las pequeñas y medianas empresas y microempresas a simplificar los criterios de registro, valoración e información a incluir en la memoria.
 - Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre (BOE núm. 232), por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas y se modifican el Plan General de Contabilidad aprobado por Real Decreto 1514/2007 (BOE núm. 278), de 16 de noviembre y el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por Real Decreto 1515/2007 (BOE núm. 279), de 16 de noviembre. El objeto principal de este Real Decreto es determinar las entidades que están obligadas a presentar las cuentas anuales consolidadas.
 - Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre (BOE núm. 283), por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos. Este Real Decreto adapta las normas contables de las entidades sin fines lucrativos, ya que estas tienen unas características especiales que no pueden adaptarse al Plan General Contable.
Esta adaptación consta de cinco puntos importantes:

- 1º. En primer lugar, se recogen los documentos que integran las cuentas anuales además de los principios contables adaptados a las entidades sin ánimo de lucro.
 - 2º. La segunda parte consiste en las normas de registro y valoración, en especial de los activos no generadores de flujos de efectivo.
 - 3º. En tercer lugar, se crea una adaptación de las reglas de elaboración y los modelos de las cuentas anuales para las entidades sin fines lucrativos.
 - 4º. La cuarta adaptación se realiza en los cuadros de cuentas, incluyendo modificaciones en los subgrupos y cuentas con el fin de reflejar las operaciones contables de las entidades sin ánimo de lucro.
 - 5º. La quinta y última parte consiste en crear definiciones y relaciones contables que aporten claridad al contenido del cuadro de cuentas.
- Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre (BOE núm. 304), por el que se modifican el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 (BOE núm. 278), de 16 de noviembre; el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por el Real Decreto 1515/2007 (BOE núm. 279), de 16 de noviembre; las Normas para la Formulación de Cuentas

Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010 (BOE núm. 232), de 17 de septiembre; y las Normas de Adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos aprobadas por el Real Decreto 1491/2011 (BOE núm. 283), de 24 de octubre.

En este Real Decreto, se establecen principalmente cuatro cambios en la normativa contable.

- 1º. El primer gran cambio reside en el estado de cambios en el patrimonio neto. A partir de la llegada de la nueva normativa, las empresas que utilicen el modelo abreviado del Plan General Contable y del Plan General Contable Pymes están exentas de presentar el estado de cambios en el patrimonio neto.
- 2º. El segundo cambio consiste en el criterio para utilizar el Plan General Contable Pymes, ya que ahora, para poder acogerse a este Plan, el activo de la empresa no deberá alcanzar los cuatro millones de euros, la cifra anual de negocios no deberá sobrepasar los ocho millones de euros y la plantilla no deberá ser mayor de 50 trabajadores.
- 3º. El tercer cambio es la reducción del contenido de la memoria abreviada de pymes, es decir, se reduce la información sobre la actividad de la empresa, la información sobre los activos y pasivos financieros, los ingresos, los gastos, los fondos propios la situación fiscal y la aplicación de los resultados.

Por último, los inmovilizados intangibles cuya vida útil no pueda estimarse de forma precisa tendrán un plazo de amortización de diez años. Además se establece una presunción para el fondo de comercio que establece una amortización de diez años.

1.4.3 Normativa laboral

La actividad laboral estará sujeta a la distinta normativa que afecte a los trabajadores de las empresas que son clientes de las asesorías. De esta forma, las empresas de actividades económicas y jurídicas tendrán una serie de normativa que les indique cómo tratar todas estas actividades.

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE núm. 255), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Es el principal documento legislativo que regula las actividades laborales. En el Estatuto de los Trabajadores se encuentran las principales leyes a las que están sujetos tanto trabajadores como empresarios, como son los derechos y deberes laborales básicos, elementos y eficacia, modalidades, contenido, duración y derechos y deberes derivados del contrato de trabajo. También regula la promoción en el trabajo, el salario, el tiempo de trabajo y la suspensión modificación y extinción del contrato de trabajo. Por último, regula igualmente la negociación colectiva, como son el derecho de reunión o los convenios colectivos.
- Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo (BOE núm. 58), sobre relaciones de trabajo. Regula todas las actividades laborales que aparecen en el estatuto de los trabajadores. Este Real Decreto-ley tendrá que ir junto con la sentencia del Tribunal Constitucional 11/1981, de 8 de abril (BOE núm. 99). Este real decreto regula las relaciones laborales relacionadas con los conflictos, es decir, la huelga, el cierre patronal, los conflictos colectivos y los convenios colectivos. Dado que este real decreto-ley se elaboró antes de la Constitución española de 1978, hay

distintas leyes que se declararon posteriormente inconstitucionales, por lo que este real decreto-ley debe de ir junto con la citada sentencia del Tribunal Constitucional que regula las leyes declaradas inconstitucionales.

- Ley 20/2007, de 11 de julio (BOE núm. 166), del Estatuto del trabajo autónomo. Este estatuto de los trabajadores autónomos estuvo vigente hasta el uno de enero de 2017. En él se regulan los derechos y deberes que tienen los trabajadores autónomos, como los trabajadores autónomos económicamente dependientes, los derechos colectivos del trabajador autónomo, su protección social y el fomento y promoción del trabajo autónomo.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE núm. 261), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. En este Real Decreto se regulan, entre otras cosas, todas las prestaciones a las que tienen derecho los trabajadores en caso de las contingencias que pueda sufrir y su cuantía, las cotizaciones que deben abonar tanto las empresas como los trabajadores, las prestaciones a las que tiene derecho a lo largo de su vida laboral y cuando esta finaliza. Por otro lado también regula la forma de liquidación de las cotizaciones, y todas las obligaciones que tienen las empresas en temas relacionados con la seguridad social.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre (BOE núm. 245), reguladora de la jurisdicción social. Esta ley regula el funcionamiento de los procesos judiciales que se puedan dar por motivos laborales, como por ejemplo, los despidos, las sanciones, la reclamación de salarios, las vacaciones, la movilidad geográfica, las modificaciones sustanciales del puesto de trabajo, la conciliación familiar, los derechos electorales o las prestaciones a la Seguridad Social entre otros,

1.4.4 Normativa fiscal

La actividad fiscal estará sujeta a toda la normativa que indique cómo tributar todos los impuestos a los que están sujetos las empresas clientes.

- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio (BOE núm. 213), por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos. Este real decreto regula materias como son las obligaciones censales, los números de identificación fiscal, las obligaciones de información, la aplicación de los tributos o el domicilio fiscal, entre otras muchas materias.
- Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo (BOE núm. 78), por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero (BOE núm. 48). Este real decreto regula todas las materias relacionadas con la presentación de la declaración de la renta que todas las personas físicas deben presentar anualmente para informar de los ingresos y patrimonio que disponen en ese momento los declarantes.
- Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre (BOE núm. 314), por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido. Este Real Decreto regula la delimitación del hecho imponible, exenciones, lugar de realización, base imponible, repercusión del Impuesto, tipos impositivos, deducciones y devoluciones, regímenes especiales, obligaciones contables y gestión del Impuesto.

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre (BOE núm. 289), por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación. En este Real Decreto se regulariza toda la actividad relacionada con la facturación de las empresas, es decir, las obligaciones que tienen estas en esta materia, los tipos de factura que se pueden expedir, el contenido de la factura, los medios de expedición de una factura, el plazo de expedición, la remisión de las facturas o su conservación.
- Real Decreto 634/2015, de 10 de julio (BOE núm. 165), por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades. En este Real Decreto se regulan los métodos para presentar el impuesto de sociedades, regulando materias como la base imponible, la amortización, la cobertura del riesgo de crédito en entidades financieras, los planes de gasto correspondientes a actuaciones medioambientales, la información y documentación sobre entidades y operaciones vinculadas y no vinculadas, etc.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (BOE núm. 59), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. Aquí se regularán los ingresos procedentes de su patrimonio y demás de derecho privado; los tributos propios clasificados en tasas, contribuciones especiales e impuestos; los recargos exigibles sobre los impuestos de las comunidades autónomas o de otras entidades locales; las participaciones en los tributos del Estado y de las comunidades autónomas; las subvenciones; los percibidos en concepto de precios públicos; el producto de las operaciones de crédito; el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias; y las demás prestaciones de derecho público.
- Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero (BOE núm. 57), por el que se dictan normas para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas y se regula la delegación de competencias en materia de gestión censal de dicho impuesto. En este Real Decreto se regulan todas las materias derivadas de la necesidad de prever la delegación de competencias en materia de gestión censal del impuesto. Asimismo determina qué entidades pueden solicitar dicha delegación, así como el alcance y vigencia de la misma y establece el régimen de obligaciones en materia de intercambio y suministro de información censal.

1.5 Comparativa con la normativa internacional

1.5.1 Normativa contable internacional

Las actividades que tienen que realizar las asesorías conllevan una serie de responsabilidades que pueden ser distintas según el sistema legal de cada país. Es por ello por lo que la normativa contable de cada país puede variar, debido a que, según las leyes que existan en cada país, las empresas estarán obligadas a llevar un registro contable diferente. Para ello, en este apartado veremos las normas a las que está sujeto cada país en materia contable antes de la imposición de las Normas Internacionales de Contabilidad o NIC.

Estas normas internacionales surgen con la idea de unificar las normas contables dentro de la Unión Europea debido a la llegada de una moneda común y a la existencia de un mercado de capitales europeo. Estas normas permiten la armonización de toda la normativa contable con el objetivo de reflejar la imagen fiel de la situación financiera de

la empresa. Además, son creadas por el organismo internacional de normalización contable Accounting Standards Board.

En el caso de España, estas normas contables entran en vigor con el Plan General Contable de 2007.

En este apartado se van a analizar las distintas leyes que existen en distintos países de Europa en lo que respecta principalmente a la actividad contable.

- Reino Unido: En Reino Unido, la legislación financiera ha establecido una serie de leyes que han permitido a las empresas adaptarse a los Estándares Internacionales de Contabilidad o a los estándares equivalentes del Reino Unido. Las empresas que no cotizan en bolsa pueden optar a estas dos opciones, es decir, pueden informar según las Normas Internacionales de Contabilidad o según los Planes Generales de Contabilidad del país. Las entidades que regulan estas leyes contables son el Consejo de Información Financiera y la Fundación IFRS-IASB. El periodo fiscal se establece del día 6 de abril al 5 de abril del año siguiente y las empresas deberán tener disponibles los libros contables que registren las operaciones de la compañía. Así, la empresa deberá presentar una contabilidad anual que debe incluir, entre otros, informes anuales, una cuenta de resultados, un balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias y una tabla de los flujos financieros que deberán realizarse anualmente.
- Francia: El sistema contable francés está regulado por el Plan General de Contabilidad del país y las entidades que regulan este plan son el Parlamento y la Autoridad de las normas contables. El año fiscal para las empresas en Francia es el año civil, aunque esto puede ser modificado por el empresario, que puede optar por una fecha distinta. Las cuentas de las que debe disponer la empresa son las cuentas anuales, en las que debe integrarse el balance de cuentas, la cuenta de pérdidas y ganancias y las notas para los contadores. Además, deberá disponer de un informe de gestión anual y una declaración de la fuente y asignación de recursos, que solo serán obligatorios para las grandes empresas. Según el tamaño de la empresa, su forma jurídica o la función que realice, la empresa tendrá tres sistemas de publicación de estas cuentas, que son el sistema básico, el sistema abreviado para las pequeñas empresas y el sistema desarrollado. Por último, si las empresas cotizan en bolsa, deberán presentar sus cuentas cada trimestre.
- Suiza: En Suiza no existe una serie de disposiciones legales sobre el sistema de contabilidad que obliguen a preparar una declaración financiera, excepto para las empresas que cotizan en bolsa, que deberán seguir un principio de contabilidad basado en una imagen justa y verdadera. Estas normas se aplicarán mediante el GAAP FER suizo, basado en recomendaciones de contabilidad e información; las IFRS, estándares internacionales sobre la contabilidad; o el sistema de contabilidad de Estados Unidos, llamado US GAAP. Es obligatorio seguir el Código Suizo de Obligaciones. El año fiscal será para todas las empresas el año civil. En cuanto a la estructura de sus cuentas, todas las empresas deberán llevar sus libros conforme al Código Suizo de Obligaciones y deberán estar integradas por la cuenta de resultados, el balance de situación y el inventario. Anualmente se deberá presentar una declaración financiera con cuenta de resultados asociada, balance y anexos.
- Alemania: Las normas contables en este país se rigen por las Normas alemanas de Contabilidad, cuyas siglas en alemán son DRS, elaboradas por la Oficina de

Normalización Alemana. En este país no existe un plan contable obligatorio y las empresas podrán elegir la forma de sus cuentas, el idioma en el que se componen y la divisa. En cambio, si estas empresas cotizan en bolsa, deberán establecer sus cuentas anuales según las normas internacionales sobre la contabilidad (IFRS/IAS). El año fiscal se debe de componer de doce meses máximo, pero no existe una obligatoriedad de fecha de comienzo. En cuanto a la composición de las cuentas, si las empresas son de responsabilidad ilimitada, están obligadas a presentar la cuenta de resultados y un balance. En cambio, si son empresas de responsabilidad limitada, estas deberán presentar, además del balance y la cuenta de resultados, un anexo y un informe de gestión. Si las empresas cotizan en bolsa, deberán presentar además de los documentos anteriores, el cuadro de flujos financieros y el cuadro de flujos de tesorería.

- Dinamarca: El sistema contable danés está legislado por un legislador público. La principal característica del sistema contable danés es que tiene una escasa regulación específicamente contable y la mayoría de normas contables se rigen por el sistema fiscal del país.

1.4.2 Normativa fiscal internacional

En cuanto a la comparativa fiscal, vamos a realizar una comparación a respecto al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), el impuesto de Sociedades y la cuota de autónomo a pagar.

- Reino Unido: La tasa estándar sobre el valor añadido es del 20 %, mientras que productos como la vivienda social, los asientos de seguridad infantiles, los combustibles o la ayuda para la movilidad de personas mayores se sitúa en un 5 %. Asimismo, existen productos exentos de esta tasa, como, por ejemplo, los libros, la ropa y calzado para niños pequeños, ciertos tipos de comida y los cascos para motocicletas.

Respecto al impuesto de sociedades, la principal tasa se sitúa en el 20 %, mientras que la cuota de autónomos a pagar será a coste cero si la empresa obtiene unos beneficios inferiores a las 5.965 £ durante el año. Si supera esta cifra, pagará 2.80 £ a la semana y, si los beneficios superan las 8.060 £, esta cifra ascenderá al 9 % de los beneficios. Finalmente, este porcentaje aumenta en un 2 % si la cifra de ingresos supera las 42.385 £.

- Francia: El impuesto sobre el valor añadido en Francia se encuentra en el 20 % de forma general, mientras que, si se trata de productos como la comida para llevar, algunos productos farmacéuticos, el transporte o el abastecimiento del agua, la tasa se reducirá hasta el 10 %. Por otro lado, este gravamen será del 5,50 % para el suministro de electricidad y gas, los espectáculos culturales o las viviendas para personas con discapacidad. Asimismo, existirán productos exentos de esta tasa, como, por ejemplo, el suministro de medicamentos, la educación y formación o los servicios financieros y de seguros.

En cuanto al impuesto de sociedades, en Francia, como cuota general, se abonará el 33,30 % del beneficio, mientras que si el beneficio no excede de 38.120 € será del 15 %.

En Francia, la cuota de autónomo variará en función de la actividad que se realiza y de la facturación. De esta forma, por ejemplo, para las actividades comerciales corresponde una cuota del 12 % de la facturación, un 21,3 % para los servicios y un 18,30 % para las profesiones liberales.

- Suiza: En este país, el impuesto sobre el valor añadido se sitúa en el 8 %, con tasas reducidas del 2,5 % para los alimentos, los medicamentos, los libros o los periódicos. Por otro lado, para la actividad hotelera, esta tasa es del 3,80 %. Por su parte, el impuesto de sociedades para las empresas será del 8,5 % y, además, no existe una cuota determinada de autónomo, sino que será el organismo público competente el que determine la cuota a abonar.
- Alemania: En Alemania, el impuesto sobre el valor añadido es del 19 % en general y del 7 % para productos como los alimentos, el transporte público, los libros o las revistas. Respecto al impuesto de sociedades, la tasa se sitúa en el 15 % de forma general. Por otro lado, la cuota de autónomo será de alrededor de 300 € al mes, con la excepción de si la facturación es menor de 1.700€ al mes, en cuyo caso se estará exento de abonar dicha cuota.
- Dinamarca: El impuesto sobre el valor añadido danés es del 25 %, mientras que productos como los suministros médicos, los periódicos o los servicios culturales están exentos de dicho impuesto. Por otro lado, el impuesto de sociedades se encuentra en el 22 % como tasa general y la cuota de autónomos no existe como tal. De esta forma, el emprendedor pagará entre un 25 % y un 49 % según sus ganancias.

Como podemos ver, existe una diferente normativa tanto contable como fiscal dependiendo de los países, pero podemos concluir que en España las obligaciones fiscales son más estrictas que en los países que hemos estudiado donde hay una legislación que obliga a realizar más trámites tanto contables como fiscales.

Por todo ello, después de analizar las principales características del sector, creemos interesante conocer la evolución de este en los últimos años para comprobar cómo ha sido su comportamiento, en especial en estos últimos años, donde la crisis económica ha afectado al país en gran medida, siendo las empresas una de las grandes perjudicadas.

*Capítulo 2: Evolución del sector de
las actividades económicas y
jurídicas*

Después de estudiar en el primer capítulo las características del sector, en este capítulo vamos a centrarnos en el análisis de su evolución. Para ello, tres grandes fuentes estadísticas nos van a servir de apoyo: en primer lugar, el Instituto Nacional de Estadística; en segundo lugar, el Servicio Público de Empleo; y, por último, los datos obtenidos por el informe del Observatorio del despacho profesional de SAGE.

En primer lugar, comenzaremos con la evolución del número de empresas existentes en el país dedicadas al sector. Además, posteriormente se analizará esta misma variable para Castilla y León. A modo de conclusión de esta primera parte, se estudiará el tamaño de las empresas para conocer las empresas de actividades económicas y jurídicas están compuestas de una plantilla reducida o si, por el contrario, se trata de empresas más grandes con un elevado número de trabajadores.

En segundo lugar, analizaremos distintos conceptos del sector obtenidos por el Informe del Observatorio del despacho profesional de SAGE. Dicho informe nos dará a conocer datos más difíciles de obtener por organismos públicos, como puede ser, por ejemplo, su facturación, su cartera de clientes, la morosidad a la que se enfrentan estas empresas o el asociacionismo. Estos datos ayudarán a conocer e indagar en el sector con mayor precisión y nos mostrarán cómo ha evolucionado en los últimos años, en los que el sector se ha tenido que enfrentar a una grave crisis económica.

En tercer lugar, analizaremos el mercado laboral de este sector. De esta forma, conoceremos el número de personas activas y el número de personas ocupadas, además de la contratación y su tipología.

Por último, se estudiarán los costes salariales que estas empresas tienen que afrontar, así como su evolución. De esta forma, conoceremos si las empresas soportan un mayor coste salarial en la actualidad o si, por el contrario, estos costes se han ido reduciendo.

2.1 Evolución del sector

Con el objetivo de estudiar el sector del asesoramiento judicial, fiscal y contable, debemos saber previamente cómo ha evolucionado este sector en relación con el número de empresas y su tamaño.

Para ello, vamos a analizar en primer lugar el número de empresas del sector que existen en España y, más concretamente, en Castilla y León, desde el año 2008 hasta la actualidad.

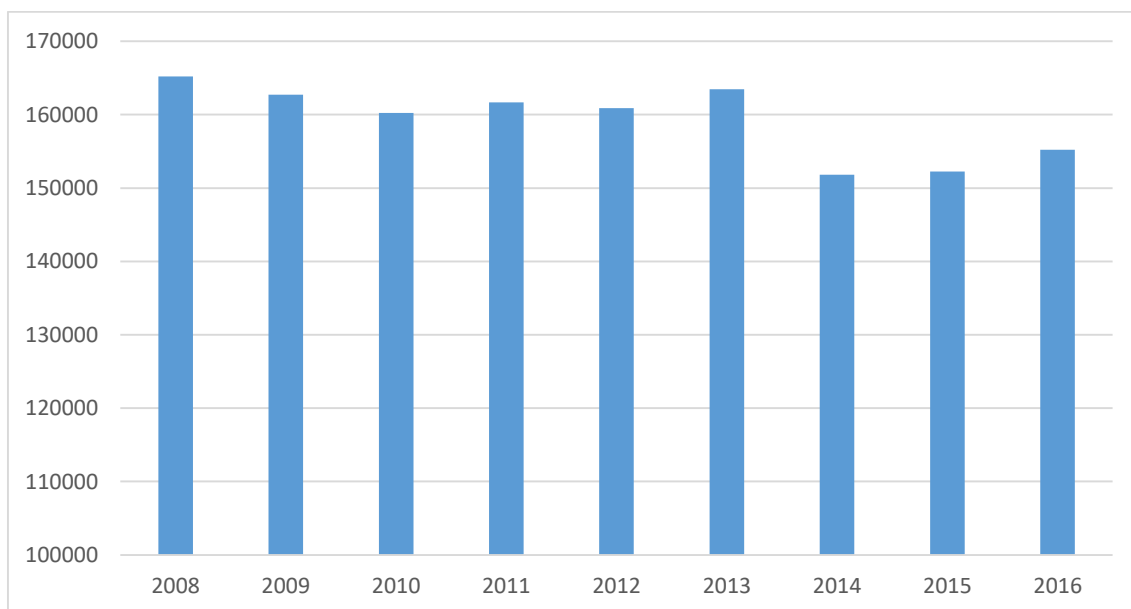
2.1.1 Número de empresas

Si comenzamos por el número de empresas que se dedican a la contabilidad, a la auditoría y a la asesoría fiscal y judicial en España, observamos en el gráfico 2.1 todas las empresas, independientemente del número de asalariados que posee ni su condición jurídica. Como podemos observar en dicho gráfico, el periodo de tiempo comprendido entre 2008 y 2013 se caracteriza por poseer una cierta estabilidad, en la que, mientras que en un año aumenta la cifra, en el posterior disminuye, y así sucesivamente cada año, pero sin sufrir cambios bruscos y con una cifra cercana a las 164.000 empresas, tanto en el año

2008 como en el año 2013. Sin embargo, a partir del año 2014 se provoca una disminución notoria en el número de empresas, puesto que, en ese año se reduce el número de compañías de este sector en un 7,13 % solo en un año. No obstante, tanto en 2015 como en 2016 la tendencia vuelve a ser al aumento de empresas, aunque todavía las cifras se sitúan lejos de las que se alcanzaron en el año 2013.

Con estos datos, observamos que, aunque la crisis económica no afectó en un primer momento al número de empresas en España, en el año 2014 se produjo una destrucción importante de estas, que puede deberse a diferentes motivos, como el cierre de la empresa o la fusión con otra a causa de la variedad de actividades que pueden desarrollar. Esta fusión de empresas puede realizarse con el fin de conseguir una mayor cartera de servicios a prestar, debido a que, como veremos más adelante, una de las estrategias empresariales en este sector es la de aumentar su variedad de servicios prestados para ganar clientes.

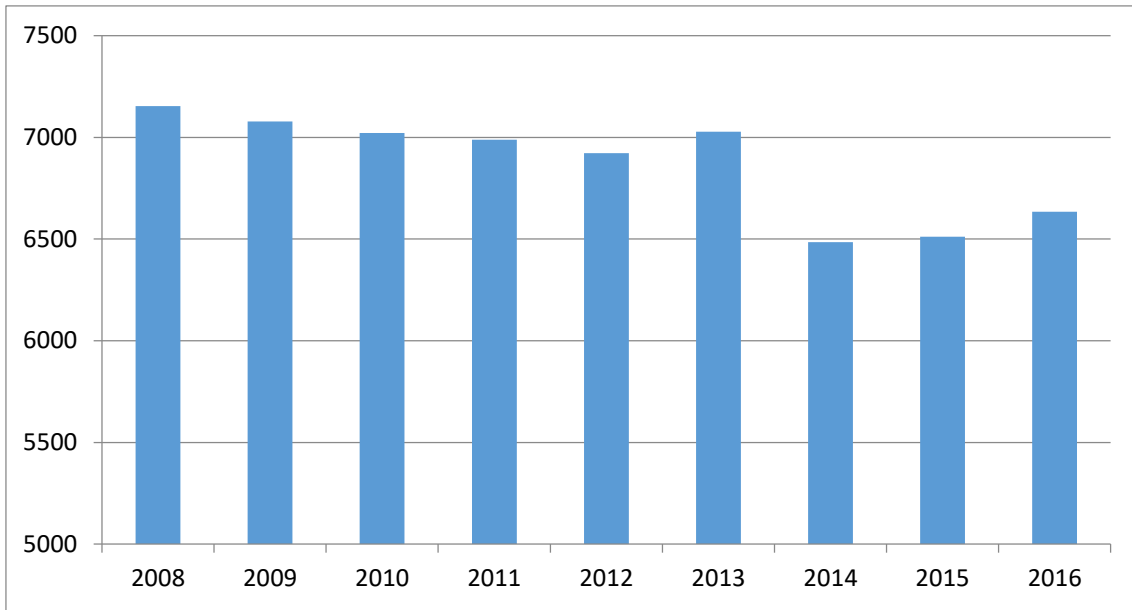
Gráfico 2.1. Evolución del número de empresas de actividades económicas y jurídicas en España



Fuente INE y elaboración propia

Por otro lado, recogemos el número de empresas de este sector en la comunidad de Castilla y León. Como podemos apreciar en el gráfico 2.2 mostrado a continuación, existe una diferencia respecto al caso de España, ya que, desde el año 2008 hasta el año 2013 se produce un descenso constante de empresas, aunque no muy pronunciado. A partir de ese año, ocurre algo similar al total del país, pues, como podemos apreciar, en el año 2013 se produce un aumento del número de empresas que llega a alcanzar cifras cercanas a las de 2008. Además, en el año 2014 se produce un descenso del 7,71 % respecto al año 2013, un porcentaje similar al que encontramos en España. Por último, también se producen ligeros aumentos de las empresas tanto en el año 2015 como en el año 2016, por lo que podemos afirmar que las empresas del sector de actividades económicas y jurídicas en Castilla y León se han comportado, a grandes rasgos, de manera similar al conjunto del país.

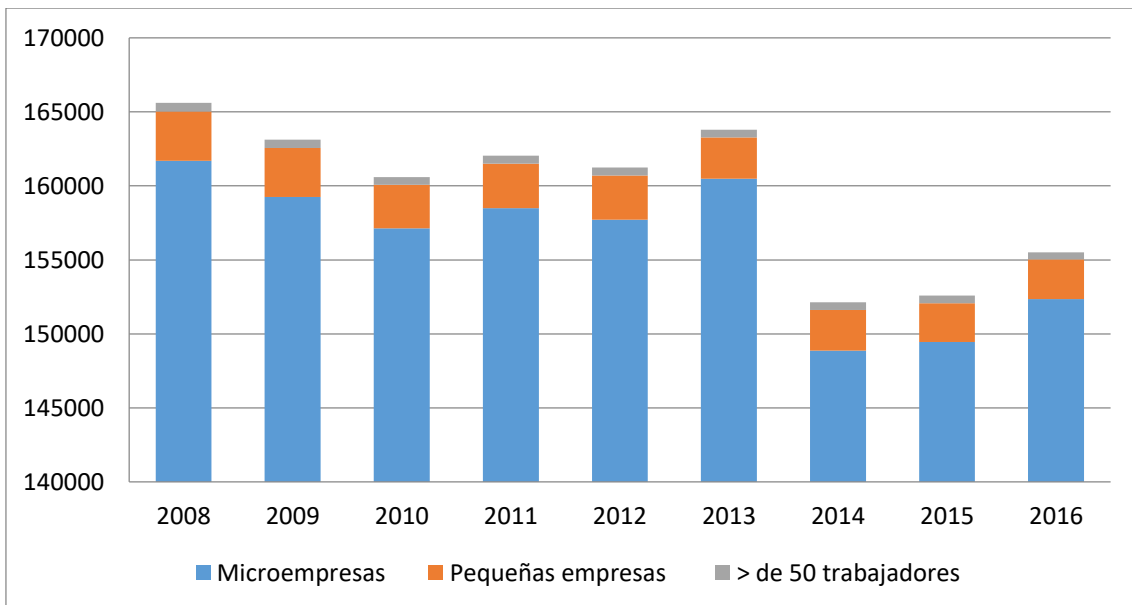
Gráfico 2.2. Evolución del número de empresas de actividades económicas y jurídicas en Castilla y León



Fuente INE y elaboración propia

Otro asunto de relevancia es el tamaño de las empresas. Lo ideal a la hora de analizarlas sería hacerlo mediante una división entre microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas. Sin embargo, los datos que ofrece el Instituto Nacional de Estadística no permiten esta clasificación, ya que, en una tabla ofrece datos de 101-200 trabajadores y en la siguiente muestra desde 201 a 499 trabajadores. De esta forma, la mediana empresa no queda recogida por completo en un rango de tamaño.

Gráfico 2.3. Evolución del tamaño de las empresas de actividades económicas y jurídicas en España

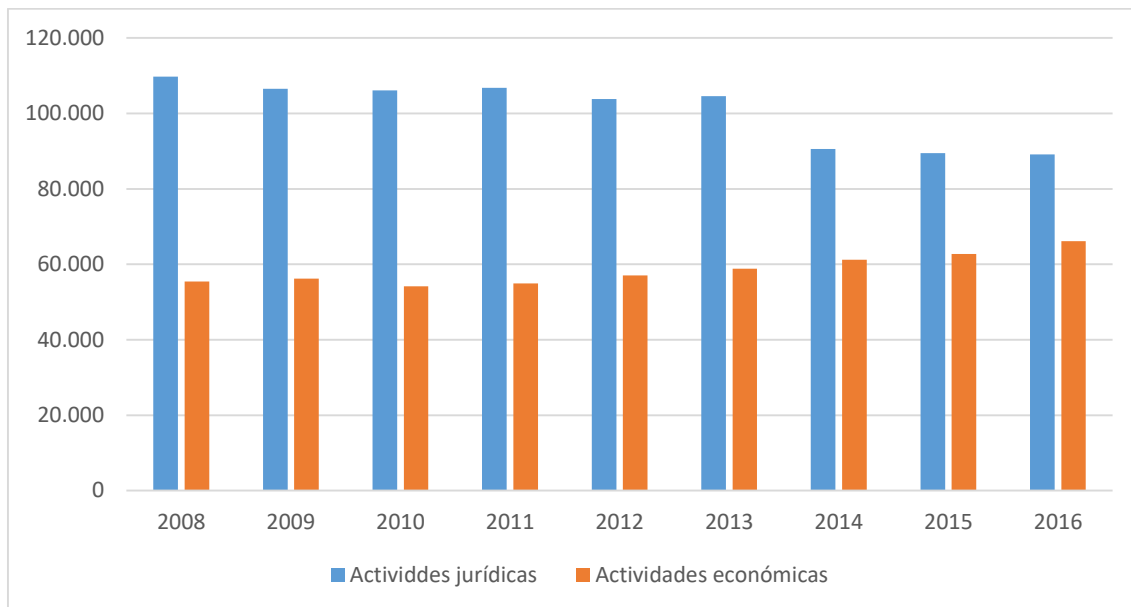


Fuente INE y elaboración propia

Tal y como el gráfico 2.3 muestra, la mayor parte de las asesorías fiscales, jurídicas y contables son microempresas, es decir, no poseen más de nueve asalariados. El siguiente grupo con mayor presencia es el de las pequeñas empresas y, por último,

apenas existen en España asesorías con un número de asalariados mayor de 50. Como se puede apreciar en la evolución del tamaño de estas empresas, las microempresas han sido las causantes del descenso del número de empresas del sector, algo lógico porque aglutinan más del 98 % de las empresas del sector.

Gráfico 2.4 Evolución del número de asesorías y despachos jurídicos



Fuente INE y elaboración propia

Como hemos mencionado, nuestro sector llamado sector de actividades económicas y jurídicas, se puede dividir en dos subsectores, el sector de actividades jurídicas y el sector de actividades económicas. Para analizar mejor como se divide este sector, tenemos en el gráfico 2.4 la siguiente evolución del número de empresas de este sector en España. Como podemos observar, el subsector que mayor número de empresas tiene es el de actividades jurídicas, pero podemos apreciar que este número de empresas se ha ido reduciendo a lo largo de los años analizados. Por lo tanto, cada vez se acerca más al número de actividades económicas, subsector que como nos muestra el gráfico 2.4 está en crecimiento del número de empresas puesto que en el año 2008 había un total de 55.462 asesorías económicas y en el año 2016 este número aumentó hasta alcanzar la cifra de 66.093. Con estos datos podemos comprobar que el sector de actividades económicas está en auge mientras que ocurre todo lo contrario con el sector de actividades jurídicas, ya que, desde el año 2014 ha disminuido notablemente su número de empresas.

Motivo de estos datos se pueden deber a varias circunstancias. Un primer motivo podemos relacionarlo con la crisis económica, ya que como hemos visto, el número total de empresas de este sector se ha reducido, y el motivo puede deberse a la crisis económica que ha provocado que numerosas empresas tengan que cesar en su actividad por la disminución de sus clientes y por tanto de su facturación. Otro motivo puede deberse a que al ser un sector muy atomizado, estas asesorías opten por asociarse, sobre todo en despachos pequeños, para poder ofrecer un mejor servicio y unir la cartera de clientes de ambos. Como ejemplo a este motivo podemos observar que estas asesorías se ven en la situación de abarcar varias actividades, es decir, realizar actividades fiscales, actividades contables, actividades laborales, etc. El problema que conlleva esto es que los despachos pequeños no cuentan con un especialista en cada actividad por lo que pierden clientes potenciales. Debido a esto, una posible solución es asociarse con otros despachos para

ofrecer servicios más especializados uniendo las empresas y de este modo, la demografía empresarial de este sector se ve afectada.

Por otro lado, como muestran datos del Instituto Nacional de Estadística, y como apreciamos en la tabla 2.1, la mayor parte de las empresas dedicadas a actividades jurídicas en el año 2016 eran personas físicas, mientras que el sector de actividades económicas se divide entre personas físicas y sociedades de responsabilidad limitada. Además, aunque no se aprecia en la tabla, un alto porcentaje de las actividades jurídicas que han cesado en su actividad eran personas físicas, por lo que es posible que estas personas hayan cesado en su actividad y se hayan integrado en despachos dedicados a la actividad económica y por tanto pasen del subsector de actividades jurídicas al subsector de actividades económicas. Este motivo lo podemos justificar en lo comentado anteriormente, donde los despachos intentan ofrecer una mejor cartera de actividades e integran en sus despachos profesionales jurídicos. Además, esto lo podremos justificar con datos en el siguiente capítulo.

Tabla 2.1 Formas jurídicas de las asesorías

	Actividades jurídicas	Actividades económicas
Personas físicas	72.555	29.115
Sociedades anónimas	167	1.399
Sociedades de responsabilidad limitada	12.202	32.956
Otras formas jurídicas	4.220	2.623
Total	89.144	66.093

Fuente Observatorio SAGE 2016 y elaboración propia

2.1.2 Volumen de negocio

A continuación vamos a observar el volumen de negocio que ha tenido este sector, además de analizarlo por subsectores. Cuando hablamos de volumen de negocio nos referimos al total de ingresos que ha obtenido el sector a lo largo del año. Como primer apunte podemos observar en la tabla que el volumen de negocio del sector en el año 2014¹ fue de 19.316.457.000 euros, cifra superior a la obtenida en el año 2013. Si analizamos esta variable por subsectores, vemos que existe un mayor volumen de negocio de las actividades económicas respecto a las actividades jurídicas. Dato interesante puesto que, como hemos visto con anterioridad, existían más empresas dedicadas a las actividades jurídicas que a las actividades económicas. Todo ello demuestra que las actividades económicas obtienen mayores ingresos que los despachos jurídicos. Este volumen de negocio, supuso en el año 2014 el 1,86 % del Producto Interior Bruto Español.

En cuanto al valor de la producción, es decir, la suma de los bienes y servicios producidos por nuestro sector, vemos que esta también se incrementó del año 2013 al año 2014 alcanzando la cifra de 17.162.906.000 euros. Al igual que ocurre en el volumen de negocio, las actividades económicas tuvieron un mayor volumen de la producción respecto a las actividades jurídicas.

Si nos pasamos al valor añadido a precios de mercado, es decir, la diferencia del coste de producción y la venta de ese servicio, observamos que este valor ha aumentado en el año 2014. Además como era de esperar, existe un mayor valor añadido en las actividades económicas que en las actividades jurídicas.

¹ Solo disponemos de datos del año 2013 y el año 2014

Si vamos al gasto de personal, aunque en el siguiente punto profundizaremos más en este tema, obtenemos que este gasto de personal se ha reducido ligeramente en el año 2014 respecto al año 2013. Con estos datos podemos atrevernos a decir que los sueldos de los empleados se han visto congelados o reducidos, aunque al haber aumentado el volumen de negocio, nos podría llevar a pensar que han necesitado estas empresas más empleados. No obstante, este mayor volumen de negocio no se ha traducido en un aumento del gasto en empleados. Por otro lado, vemos que el gasto de personal de las asesorías es prácticamente un 75 % mayor que el de las actividades jurídicas. Esto es debido a que como hemos visto anteriormente, la mayor parte de las empresas jurídicas eran personas jurídicas, por lo que no tienen un gran número de trabajadores a su cargo. En cambio, una gran parte de las asesorías eran sociedades de responsabilidad limitada, y por tanto, es posible que de un tamaño mayor.

En cuanto a las compras y gastos de bienes y servicios, vemos que estos se han reducido de un año a otro, y por tanto sumado a la reducción de los gastos de personal. Con todo esto, podemos decir con seguridad que este aumento del volumen de negocio se debe en parte a que este sector ha reducido gastos en estos años analizados y por tanto no viene de un mayor número de prestación de servicios.

Tabla 2.2 Volumen de negocio y otros valores del sector de actividades económicas y jurídicas

	Total		Actividades jurídicas	Asesorías
	2013	2014	2014	
Volumen de negocio	19.240.178.000	19.316.457.000	9.102.344.000	10.214.113.000
Valor de la producción	16.741.560.000	17.162.906.000	7.999.233.000	9.163.673.000
Valor añadido a precios de mercado	12.156.094.000	12.428.345.000	6.196.384.000	6.231.961.000
Gastos de personal	6.654.690.000	6.641.340.000	2.421.318.000	4.220.022.000
Compras y gastos en bienes y servicios	7.406.582.000	7.258.887.000	3.038.672.000	4.220.215.000
Inversión en activos materiales	375.249.000	421.477.000	155.606.000	265.871.000
Número de locales	160.405.000	151.134.000		

Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Por otro lado, la inversión de activos materiales, es decir, las inversiones de estas empresas en elementos patrimoniales tangibles como muebles e inmuebles vemos que estos se han incrementado alrededor de un 12 %, por lo que, estas empresas están dedicando parte de su patrimonio en renovar y adquirir activos para la realización de su actividad. Aunque no tenemos datos de a qué se dedica esta inversión, podemos vaticinar, si existe una inversión responsable, que esta inversión se dedica a la compra o mejora de oficinas, a la mejora de los elementos tecnológicos y a la mejora de los elementos de la oficina.

Por último, tenemos que el número de locales se ha visto reducido en el año 2014 respecto al año anterior en casi un 6 %. Esto puede deberse a la reducción del número de empresas del sector, en concreto del subsector de actividades jurídicas, que como hemos visto con anterioridad, en el año 2014 se produce un descenso considerable del número de empresas de este subsector.

Otro aspecto relevante para analizar de la facturación de las asesorías, es averiguar si esta ha aumentado, disminuido o se ha mantenido estable en los últimos años. Para ello, hemos establecido una división de la facturación en función de si se ha sufrido pérdidas de más del 5 % de la facturación, si dicha facturación se ha mantenido en un umbral entre el 5 % y el -5 % de facturación respecto al año anterior o si se ha alcanzado una facturación superior al 5 %.

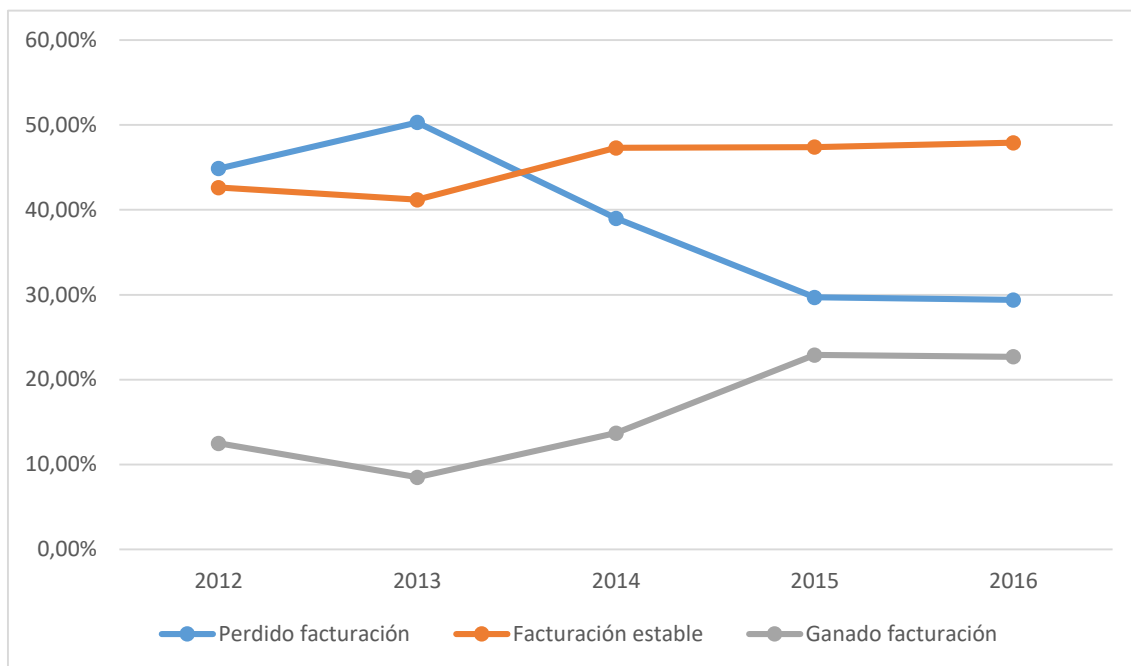
Como podemos apreciar en el gráfico 2.5, tanto en el año 2012 como en el año 2013, la mayor parte de las asesorías veían que su facturación disminuía o se mantenía estable, mientras que solo alrededor del 10 % de ellas tenían una facturación mayor del 5%. Esta tendencia, no obstante, ha ido variando en los tres últimos años analizados, aunque en especial en los años 2014 y 2015, ya que en el año 2016 se mantiene más estable. Como podemos observar, cada vez existen más asesorías, alcanzando casi un 50 % del total, que mantienen estable su facturación. Además, en el año 2016 más de un 20 % de las asesorías han visto aumentar su facturación, mientras que, en consecuencia, cada vez son menos las asesorías que han registrado una facturación peor que la del año anterior.

Aunque estos datos parecen positivos, en el caso de las empresas que han sufrido una facturación menor a la del año anterior, un gran porcentaje de estas han registrado una reducción mayor del 25 %, de su facturación, lo que es una cifra bastante elevada. En cambio, en el caso de las que han logrado una mayor facturación que la del año previo solo se ha producido un aumento de entre el 5 % y el 15 % de la facturación.

Por todo ello, aunque la tendencia es positiva, debido a que cada vez son más las empresas que obtienen una mayor facturación respecto a los años previos, dicha tendencia es moderada. Hay que tomar dicha tendencia con cautela, puesto el aumento actual de la facturación no compensa los años anteriores de disminución de la facturación.

Respecto a una posible causa que haya podido provocar dicho menor aumento de la facturación, podemos encontrar la guerra de precios que, a menudo, encontramos en este sector, en la que las asesorías disminuyen sus precios con el objetivo de captar mayor clientela.

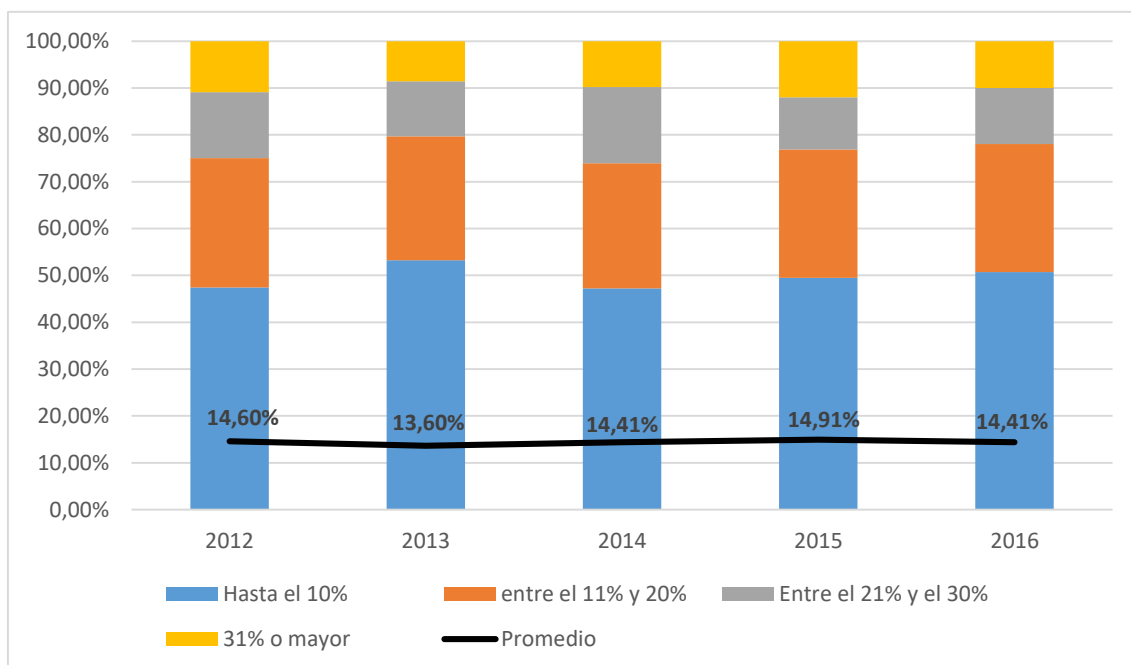
Gráfico 2.5. Evolución de la facturación del sector en España



Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Con el fin de comprobar los motivos de este descenso de la facturación, es necesario analizar el margen de beneficio de la facturación de las asesorías en la franja de años 2012-2016.

Gráfico 2.6. Evolución del margen de beneficios del sector en España



Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Aunque en la encuesta que nos ha servido de fuente para nuestro estudio se realizaba una mayor división de los porcentajes para expresar el beneficio de la facturación, nosotros hemos decidido englobarnos en cuatro grupos, con el objetivo de

facilitar su análisis. Para ello, dividiremos el margen de beneficios sobre la facturación en cuatro divisiones: hasta el 10 % de beneficio, del 11 % al 20 % de beneficio, del 21 % al 30 %, y del 31%.

Como podemos observar en el gráfico 2.6, aproximadamente el 90 % de las asesorías registra un margen de beneficios sobre la facturación que no supera el 30 % y, si concretamos más, este beneficio no supera el 10% entorno al 50 % de los casos incluidos en el estudio. Asimismo, estos niveles se han mantenido constantes durante los años estudiados, siendo el año 2014 el año que menor margen de beneficio obtuvieron las empresas, puesto que, casi el 75 % de estas no llegaron a superar el 20 % de margen de beneficios. Por último, cabe mencionar que, respecto al promedio de margen de beneficio de estas empresas, en los cinco años analizados el porcentaje se ha mantenido muy estable en todos ellos, alcanzando en el 2016 el 14,41 %.

Después de analizar el volumen de negocio del sector, vamos a profundizar más y vamos a estudiar el volumen de negocio de los dos subsectores que componen nuestro sector a estudio.

En primer lugar vamos a analizar las actividades jurídicas. Como apreciamos en la tabla 2.3, el servicio que mayor volumen de negocio aporta a este subsector es el de servicios de notarías y registros con un volumen de negocio en el año 2014 de 2.193.418.000 euros. Este servicio es de los pocos que han aumentado su volumen de negocio en el año 2014 respecto al año 2013, por lo que podemos concluir que es de los servicios más solicitados en este sector de actividades jurídicas. No obstante, esta actividad es la que mayor volumen de negocio aporta al sector si no tenemos en cuenta los servicios de asesoramiento y representación en su cómputo global, es decir, todos los asesoramientos mercantiles, civiles, laborales, etc. Estos servicios, como es lógico, constituyen la mayor parte del volumen de negocio, pero que nosotros hemos decidido analizarlos uno a uno para tener una mejor visión de este sector.

Las siguientes actividades con mayor volumen de negocio son la de asesoramiento de derecho mercantil, derecho civil, derecho laboral, derecho tributario, derecho administrativo y derecho penal. Como podemos observar, el volumen de negocio de estas actividades se ha visto reducido en el año 2014 salvo las actividades de derecho tributario que han aumentado ligeramente. Estas actividades sumadas a las otras ramas del derecho, constituyen los servicios de asesoramiento y representación que engloban el 61,60 % del volumen de negocio de este subsector. Este porcentaje se ha reducido en 5 puntos porcentuales, por lo que estas actividades están perdiendo peso en el volumen de negocio de dicho subsector.

Por último, tenemos las restantes actividades que apreciamos en la tabla, donde salvo las actividades de subastas y de mediación, arbitraje y conciliación, también han visto reducido su volumen de negocio. En cuanto a estas actividades de mediación, arbitraje y conciliación su volumen de negocio ha aumentado en más del doble en el año 2014, por lo que es una actividad que está siendo cada vez más solicitada.

En segundo lugar tenemos el volumen de negocio de las actividades relacionadas con el subsector de las actividades económicas. Como apreciamos en la tabla 2.4, el servicio que mayor volumen de negocio aporta al sector de las actividades económicas son los servicios de contabilidad, aunque este servicio ha visto reducir su volumen de negocio en el año 2014 respecto al año 2013. Por otro lado, tenemos los servicios de

CAPÍTULO 2

asesoramiento fiscal que ha aumentado ligeramente en el año 2014 su volumen de negocio respecto al año anterior. Que estas dos actividades sean las que mayor volumen de negocio aportan al sector, se debe a que son actividades que todas las empresas se ven en la obligación de realizar y debido a la complejidad de estas, las empresas tienen que solicitar los servicios de una asesoría.

Tabla 2.3 Volumen de negocio de los despachos jurídicos por actividades

	2013	2014
Servicios de notarías y registros	2.048.007.000€	2.193.418.000€
Derecho mercantil	1.817.594.000€	1.735.917.000€
Derecho civil	1.505.400.000€	1.371.332.000€
Derecho laboral	760.068.000€	689.725.000€
Derecho tributario	550.548.000€	559.477.000€
Derecho administrativo	499.709.000€	473.320.000€
Derecho penal	527.506.000€	446.827.000€
Asesoría jurídica en patentes	351.458.000€	344.674.000€
Otras ramas del derecho	440.091.000€	330.702.000€
Otras actividades jurídicas	351.523.000€	328.984.000€
Servicios de asesoría	146.835.000€	138.669.000€
Servicios de mediación arbitraje y conciliación	41.292.000€	118.592.000€
Servicios de consultoría empresarial	51.570.000€	41.675.000€
Otras actividades y servicios	35.653.000€	32.518.000€
Servicios jurídicos relativos a subastas	7.243.000€	7.404.000€
Total	9.200.452.000€	9.102.344.000€

Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Lejos de estas dos actividades tenemos los servicios de auditoría financiera que suponen el 13,77 % del total de volumen de negocio y que ha visto reducido este volumen respecto al año 2014. Por otro lado, también tenemos las actividades relacionadas con la gestión de nóminas y gestoría laboral, que se acerca al volumen de negocio de los servicios de auditoría financiera, puesto que, en el año 2014 ha aumentado su volumen de negocio en un 12.24 % respecto al año 2013. Esta última actividad tiene un gran peso en el sector de las actividades económicas, puesto que todas las empresas que tengan trabajadores a su cargo tienen la obligación de realizar ciertos trámites, que al igual que los servicios de contabilidad y de fiscalidad, es conveniente que lo haga un despacho profesional.

Por último, tenemos los servicios de gestión empresarial cuya cifra de negocios se ha reducido en el año 2014 y los servicios de insolvencias y liquidación de empresas que aumentó su volumen de negocios en el año 2014 en un 93,54 % respecto al año 2013. Esto puede deberse a la ya explicada reducción del número de empresas y al aumento de las deudas de los clientes que han hecho aumentar la demanda de estos servicios.

Tabla 2.4 Volumen de negocio de los despachos económicos por actividades

	2013	2014
Servicios de contabilidad	2.880.652.000	2.756.114.000
Servicios de asesoramiento fiscal	2.444.974.000	2.492.966.000
Servicios de auditoría financiera	1.542.400.000	1.406.200.000
Gestión de nóminas y gestoría laboral	1.200.448.000	1.347.338.000
Servicios de gestión empresarial	640.620.000	532.434.000
Insolvencias y liquidación de empresas	192.383.000	372.332.000
Otras actividades y servicios	1.138.250.000	1.306.729.000
Total	10.039.726.000	10.214.113.000

Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Por último en este apartado, tenemos el volumen de negocio del sector de actividades económicas y jurídicas por el tipo de cliente. De esta forma, vamos a conocer que a qué actividad se dedican los clientes que mayor y menor facturación o volumen de negocio aportan a nuestro sector a estudio.

Como podemos ver en la tabla 2.5, los clientes que mayor aportación tienen al volumen de negocio del sector son las empresas dedicadas a los servicios empresariales, tanto en el sector de las actividades jurídicas como en el de las actividades económicas,

aunque tiene una mayor aportación en el sector de las actividades económicas. Este tipo de empresa supone aproximadamente el 40 % del volumen de negocios del sector.

En segundo lugar y ya muy alejado de los servicios empresariales, tenemos las empresas del sector industrial, que suponen el 12 % aproximadamente del total de volumen de negocio. Al igual que en el anterior párrafo, el sector de las actividades económicas se lleva mayor parte de este volumen de negocio.

Seguido a esto tenemos los clientes de comercio, estos aportan casi 2.000.000.000 de euros a la facturación de nuestro sector, siendo al igual que en los otros dos casos la mayor parte al subsector de las actividades económicas, pero con mayor diferencia en este caso.

A continuación tenemos dos sectores donde hacen una mayor aportación al sector de actividades jurídicas que al sector de actividades económicas. Estos son los clientes que se dedican al sector de los bancos y seguros a los hogares, es decir, personas particulares que no ejercen ningún tipo de actividad empresarial. Estos dos clientes aportan alrededor del 10 % del total de volumen de negocio. En el primer caso, podemos exponer que los bancos necesitan de un mayor número de servicios jurídicos que de servicios de asesorías, puesto que, al ser empresas de gran tamaño, pueden contar con un departamento propio de servicios relacionados con asesorías económicas. En cambio, es menos común que cuenten con un departamento jurídico propio y por lo tanto externalizan esta actividad y de ahí que aporten mayor volumetría de negocio al sector de actividades jurídicas. Por otro lado, en el caso de los hogares tenemos algo parecido, ya que los servicios que pueden solicitar a una asesoría económica son servicios que en gran parte si pueden hacerlos por su cuenta. En cambio siempre que necesiten un servicio jurídico se van a ver en la obligación de contratar estos servicios.

Los siguientes tipos de clientes aportan ya una menor volumetría de negocio al sector de actividades económicas y jurídicas. El sector construcción y hostelería y restauración aportan alrededor de un 6 % y un 5 % respectivamente. La diferencia entre estos dos tipos de clientes la encontramos en que los clientes que se dedican a la construcción aportan prácticamente la misma cantidad de facturación a las actividades jurídicas y actividades económicas, mientras que, la hostelería y restauración aportan la mayor parte de la facturación al sector de actividades económicas.

A continuación, tenemos tres sectores que aportan cerca de un 3 % al total de facturación. Estos son los clientes dedicados al transporte, a las telecomunicaciones e informática y las administraciones públicas. La diferencia de estos tres tipos de clientes reside en que los dos primeros, es decir, los dedicados al transporte y los dedicados a las telecomunicaciones e informática aportan más al volumen de negocio de las actividades de asesorías. Por otro lado, las administraciones públicas hacen una mayor aportación al sector de actividades jurídicas. Esto puede deberse como en el caso anterior, a que debido que las administraciones públicas en numerosas ocasiones tienen un despacho propio que realiza la mayor parte de las actividades relacionadas con las asesorías, los otros dos tipos de clientes no disponen de un departamento propio.

Por último, tenemos los clientes dedicados a la ganadería y agricultura que aportan alrededor de un 1,5 % del total de volumen de negocio y otras actividades que no llegan a un volumen de negocio significativo para ser estudiada por separado.

Tabla 2.5. Clientes que mayor aportación al volumen de negocio aportan a las asesorías en España en 2016

	Actividades jurídicas	Actividades económicas	Total
Servicios empresariales	2.752.865.000	3.805.180.000	6.558.045.000
Industria	950.800.000	1.362.558.000	2.313.358.000
Comercio	501.539.000	1.436.182.000	1.937.721.000
Bancos y seguros	1.336.133.000	563.185.000	1.899.318.000
Hogares	1.618.964.000	219.176.000	1.838.140.000
Construcción	565.800.000	606.015.000	1.171.815.000
Hostelería y restauración	214.178.000	790.067.000	1.004.245.000
Transportes	193.070.000	426.045.000	619.115.000
Telecomunicaciones e informática	195.042.000	419.709.000	614.751.000
Administraciones públicas	431.498.000	174.476.000	605.974.000
Agricultura y ganadería	147.142.000	177.201.000	324.343.000
Otros	195.313.000	234.321.000	429.634.000
Total	9.102.344.000	10.214.133.000	19.316.477.000

Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

2.1.3 Morosidad

Otra variable importante a analizar en el sector es la morosidad que sufren estas asesorías por parte de sus clientes. Uno de los motivos por los que existe esta morosidad se debe a que las empresas están sufriendo una crisis económica, en la que han visto reducir sus beneficios hasta tal punto que han tenido que reducir su plantilla o dejar de pagar ciertos servicios que le han prestado.

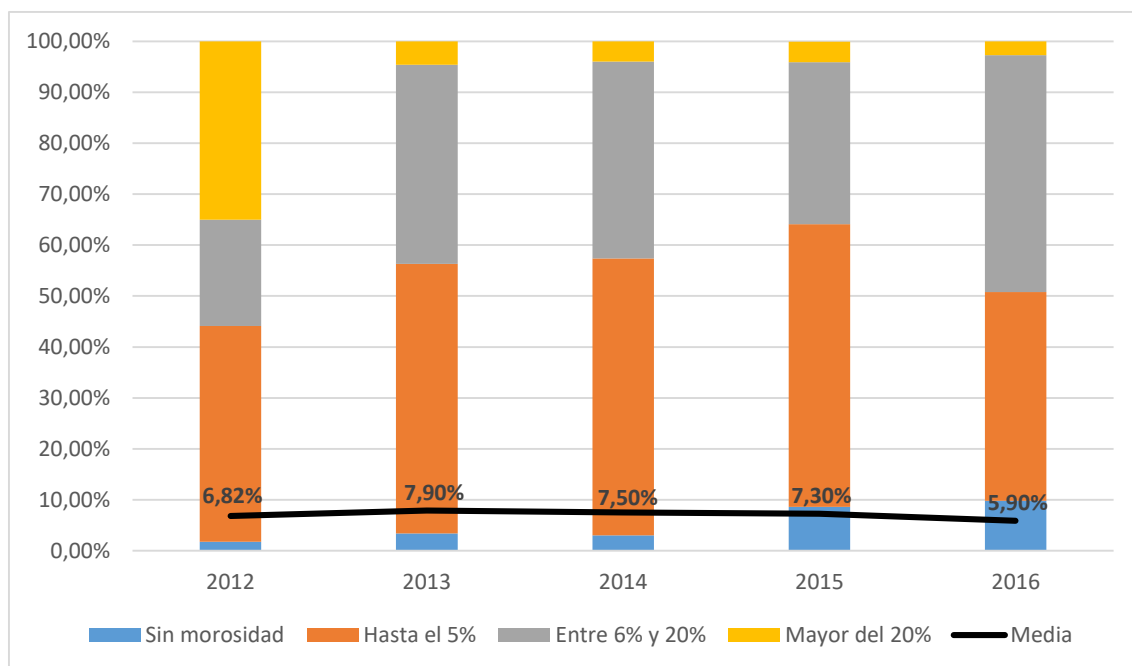
Como podemos apreciar en el gráfico 2.7, en el año 2012 más de un tercio de las asesorías encuestadas tenía un 30 % de clientes morosos, con el grave problema

económico que significa para estas asesorías. En cambio, a partir del año 2013, esta morosidad se reduce y las asesorías comienzan a tener menos morosidad entre sus clientes, aunque todavía existe un elevado porcentaje de asesorías que tienen entre un 6 % y un 20 % de clientes morosos.

De esta forma, como se aprecia en el gráfico 2.7, cada vez son más las asesorías que poseen una tasa de morosidad menor del 5 %, superando en 2015 el 60 % de las empresas encuestadas. En cambio, el año 2016 vuelve a ser un año negativo para las asesorías en lo que a morosidad respecta, ya que como observamos, se produce un gran incremento de asesorías que tienen entre el 6 % y el 20 % de sus clientes morosos. Esta cifra es preocupante, puesto que, no había existido un porcentaje tan alto de asesorías con este nivel de morosidad en ningún año analizado. Esta evolución parecía significar que las medidas que estaban utilizando para reducir dicha tasa estaban funcionando hasta el año 2016. No obstante, el número de asesorías que no tienen morosidad entre sus clientes está aumentando de manera que, en 2016, alcanza ya el 9,8 %, mientras que en 2012 dicho porcentaje se situaba en un 1,80 %.

Por último, en el 2016 podemos comprobar que la media de tasa de morosidad se encuentra en un 5,90 %, porcentaje que ha disminuido notablemente con respecto a los años previos analizados. Esta cifra ha alcanzado el mínimo de los años analizados, lo que nos confirma que las asesorías están utilizando medidas que funcionan a la hora de cobrar las deudas que sus clientes tienen pendientes.

Gráfico 2.7. Evolución de la morosidad del sector en España



Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Con el objetivo de lograr que la tasa de morosidad disminuya, las asesorías han optado por diversas medidas para que sus clientes hagan frente a sus deudas o evitar tener clientes morosos, desde medidas más amistosas, hasta llegar a medidas más agresivas. Entre los distintos métodos se encuentran los siguientes:

- Contactar con el cliente: Una de las medidas más utilizadas por las asesorías es el contacto con el cliente para ejercer presión y que solviente sus deudas. Esta medida es un primer paso para que el cliente pague sus deudas.
- Facilidades de pago: Se puede ofrecer al cliente distintos métodos de pago como, por ejemplo, fraccionar la deuda y que la pague en distintas cuotas, el aplazar el pago hasta que el cliente pueda pagar su deuda o aplicar una quita parcial de la deuda en la cual el cliente solo tenga que pagar una parte de la deuda que tiene con la asesoría.
- Paralización del servicio: Otro método a la hora de hacer frente a la morosidad es la paralización del servicio, mediante el cual las asesorías no prestan su servicio al cliente hasta que no solviente su deuda e incluso pueden abandonar al cliente y no volver a prestar sus servicios a este.
- Otra fórmula más agresiva es demandar al cliente para que este haga frente a sus pagos por obligación de un juez.
- Análisis de solvencia: Muchas asesorías, antes de prestar sus servicios a un cliente, crean un análisis de solvencia para comprobar si este cliente va a tener recursos para pagar por los servicios que le va a prestar.
- Bajada de precios: Para que los clientes puedan pagar por los servicios prestados, una parte de las asesorías optan por establecer precios más bajos, con el fin de que sean más asequibles para sus clientes y, de esta forma, disminuya la tasa de morosidad de estos.

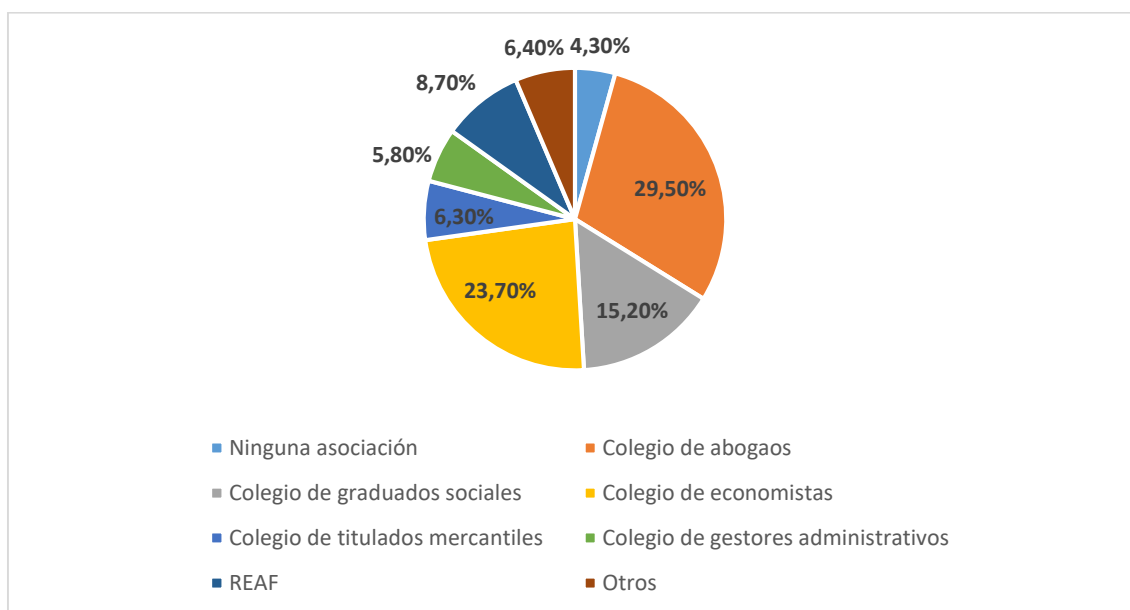
De estos métodos mencionados, los dos más utilizados por las asesorías para disminuir la tasa de morosidad son la intensificación del contacto con el cliente y la búsqueda de métodos para facilitar el pago de sus clientes. Esta elección se debe a dos motivos: el primero, que ambas son dos fórmulas poco agresivas hacia sus clientes, mediante las cuales se puede resolver el conflicto de forma amistosa y que siga la relación comercial entre los dos; y, el segundo, es que, de esta forma, las asesorías pueden obtener la mayor parte o la totalidad de lo que se les debe, sin tener que hacer frente a una quita de la deuda.

2.1.4 Asociacionismo

A continuación vamos a analizar el grado de asociacionismo del sector de actividades económicas y jurídicas. De este modo podremos conocer cuáles son las asociaciones más importantes en nuestro país y el grado de influencia que estas tienen.

Como podemos observar en el gráfico 2.8, existe un alto nivel de asociacionismo a colegios profesionales, puesto que, apenas el 4,30 % de las asesorías no pertenecen a ninguna asociación. Por otro lado, los colegios de abogados y de economistas engloban un total del 53,20 % de los despachos encuestados, por lo que son las asociaciones que mayor número de afiliados tienen. Lejos de estos dos colegios tenemos los colegios de graduados sociales con un 15,20 % de los despachos, los colegios de titulados mercantiles con un 6,30 % de las asesorías jurídicas y económicas y por último, los colegios de gestores administrativos con un 5,80 %. En esta división también tenemos el Registro de Economistas Asesores Fiscales (REAF) donde el 8,70 % de las asesorías encuestados pertenecen a esta asociación.

Gráfico 2.8. Colegios a los que están asociados las asesorías en 2016



Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

No obstante, existe otro tipo de afiliación, que es la afiliación a asociaciones profesionales, donde el 51,40 % de los despachos pertenecen a alguna. Las asociaciones profesionales que mayores despachos engloban son en primer lugar la Asociación Española de asesores Fiscales (AEDAF), con un 24 % de los despachos encuestados que pertenecen a una asociación profesional. En segunda posición está la Asociación de Expertos Contables y Tributarios de España (AECE) con un 23 %. Seguidamente tenemos a la Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció (ACCID) con un 14,20 % y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), con un 13,20 %. Por último, la Asociación de Asesores Fiscales Territoriales cuenta con un 12,30% de las asesorías afiliadas.

Sobre estas asociaciones y colegios profesionales, solo un tercio de los despachos consultados opinan que tienen un papel relevante en el sector. Esto significa que, aunque la mayor parte de los despachos pertenecen a algún tipo de colegio profesional o asociación profesional, se nota un cierto desapego hacia estas. De este modo, pocas asociaciones resulta un referente para el sector, siendo las más importantes la Asociación Española de asesores Fiscales, la Asociación de Expertos Contables y Tributarios de España y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Por tanto, estas asociaciones necesitarían generar una mayor confianza para que las asesorías se sientan identificados con ellas. Es debido a esto que existen una serie de retos de las asociaciones para mejorar el sector y que no solo sean simplemente un nexo entre el sector y la administración.

Entre los retos más importantes tenemos el intento de crear un *lobby* que presione a la administración pública para conseguir mejores condiciones para el sector. Esto se debe a que es un sector que sufre continuos cambios de la normativa, tanto fiscal, como contable o laboral entre otras, que en numerosas ocasiones se les proporciona un plazo demasiado corto para que estos despachos profesionales se adapten a los cambios, con las consiguientes sanciones que supone esto. Por otro lado, se quiere dar mayor hincapié a la formación de los asociados que les ayuden a adaptarse mejor a todo tipo de cambio de normativa, así como la mejora del servicio prestado a través de nuevas tecnologías y

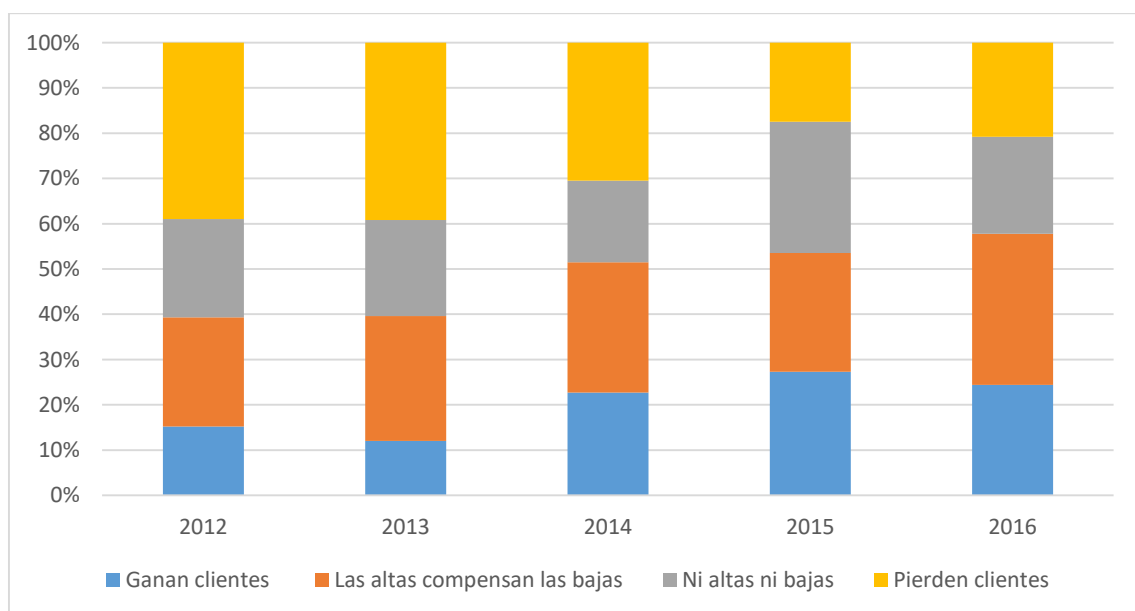
técnicas. Otra cuestión a mejorar por parte de las asociaciones y colegios profesionales es frenar el intrusismo que existe en este sector. Por este motivo, al no existir una presión por parte de las administraciones públicas, existe un alto grado de intrusismo donde cualquier persona con conocimiento puede acceder a prestar este tipo de servicio sin establecer una empresa legalmente. Por último, también existe una cierta demanda de las asesorías para que estas asociaciones y colegios tengan una mayor visibilidad en las redes sociales, además de que se adapten a las nuevas tecnologías.

2.1.5 Cartera de clientes

A continuación, vamos a dar a conocer cómo se ha comportado la cartera de clientes en este sector en los últimos años. A partir de ello, podremos analizar si, como hemos comentado anteriormente, la pérdida de clientes está disminuyendo y cuál es la tendencia. Para ello, disponemos del gráfico 2.9, que nos muestra la evolución de la cartera de clientes del sector de las asesorías desde el año 2012 hasta el año 2016.

Como podemos apreciar en el gráfico 2.9, cada vez son menos las empresas que pierden clientes, puesto que en el año 2012 casi un 40 % de las empresas del sector lo hacían y, desde entonces, esta cifra se ha ido reduciendo hasta alcanzar en el año 2015 un porcentaje menor al 20%. Por otro lado, en el año 2016, ha cambiado la tendencia y el porcentaje de asesorías que pierden clientes ha aumentado hasta el 21 % de las empresas. Por tanto, salvo en el año 2016, cada vez son más las empresas que ganan clientes cada año o que no sufren ni bajas ni altas de clientes. Gracias a estos datos, podemos observar que existe una cierta estabilidad en la cartera de clientes, debido a que la mayor parte de las empresas no sufren un cambio en el número de clientes. Asimismo, los cambios producidos en dicha estabilidad son positivos, ya que, como hemos comentado, un gran número de empresas ha visto crecer su cartera de clientes. Este aumento ha conllevado a que las empresas tengan una mejor percepción del sector con respecto a unos años atrás, en concreto en el año 2012, cuando tan solo aproximadamente el 10 % de las empresas ganaban clientes.

Gráfico 2.9. Evolución de la cartera de clientes del sector en España



Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Tabla 2.6 Evolución de la procedencia sectorial de los clientes perdidos en España

Sector	2012	2013	2014	2015	2016
Comercio	50,20%	55,80%	58,10%	51,40%	48,60%
Construcción	58,70 %	71,20%	66,70%	45,80%	48,60%
Hostelería	23,90%	38,50%	36,20%	33,30%	39,00%
Auxiliar de la construcción	24,90%	26,30%	23,80%	20,80%	18,10%
Inmobiliario	24,90%	16,00%	11,40%	15,30%	16,20%
Transporte	12,90%	25,00%	9,50%	18,10%	11,40%
Automoción	7,50%	9,00%	5,70%	6,90%	6,70%
Textil	10,90%	7,10%	8,60%	2,80%	6,70%
Turismo	3,00%	3,20%	5,70%	2,80%	3,80%
Agricultura	4,00%	1,90%	4,80%	4,20%	2,90%
Sector energético	1,00%	1,30%	2,90%	0%	2,90%
Tecnologías de la información	4,50%	3,20%	6,70%	5,60%	0%
Limpieza	4,00%	5,10%	1,90%	2,80%	0%
Otros	11,90%	5,10%	16,20%	16,70%	19,00%

Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

En cuanto a los oficios que mayor número de despachos profesionales han perdido a lo largo de los años estudiados, cuyos datos están recogidos en forma de porcentaje en la tabla 2.6, observamos que, en 2016, el mayor porcentaje de asesorías que perdieron clientes de un mismo sector fue los que procedían del sector del comercio y de la construcción, con un 51,40 % cada uno. Este dato difiere, sin embargo, de lo ocurrido en los años previos, puesto que, a pesar de que el sector del comercio se ha mantenido durante los años analizados entre el 50 % y el 60 %, en los años anteriores ha sido el sector de la construcción el que ha encabezado dicha pérdida de clientes. El punto álgido de pérdida de clientes por parte de las asesorías en este sector se produjo en 2013, puesto que, en ese año, como se aprecia en la tabla, un 71,20 % de las asesorías perdieron clientes de este sector. Este alto porcentaje nos corrobora que el sector de la construcción ha sido el más afectado por la crisis económica en España, lo que ha tenido un gran impacto en las asesorías.

Asimismo, dicha crisis en el sector de la construcción también se ha visto reflejado en el sector inmobiliario y en el de auxiliar de la construcción. Esto se debe a que van ligados a él, y esto ha conllevado a que en el año 2013 el 26,30% de las asesorías perdieran clientes en el sector de auxiliar de construcción y en el año 2012, el 24,90 % de las asesorías perdieran clientes del sector inmobiliario. Además, estos porcentajes en 2016, salvo en el sector de auxiliar de la construcción vuelven a incrementarse respecto al año anterior.

Por otro lado, es interesante observar los casos de la hostelería y el transporte. En primer lugar, la hostelería en 2013 sufrió un aumento significativo de dicho porcentaje con respecto al año anterior, lo que supone que un gran número de asesorías, en concreto el 38,50 %, perdiera clientes de este sector. Además, es en el año 2016 donde se produce el mayor porcentaje de asesorías que han perdido clientes de este sector.

En segundo lugar, el sector del transporte destaca por haber tenido un comportamiento irregular y distinto del resto a lo largo de los cinco años analizados. Como podemos observar en la tabla, los porcentajes de este sector han sufrido cambios

muy bruscos en lo que a la contratación de asesorías respecta, de manera que, por ejemplo, en 2014 alcanzó el sorprendente porcentaje, si lo comparamos con el resto de sectores en ese mismo año, del 9,50 %. No obstante, en el 2015 está cerca de doblar dicho porcentaje, puesto que alcanza el 18,10 %, mientras que en el año 2016 vuelve a disminuir hasta el 11,40 %.

Tras analizar qué sectores generan mayores pérdidas de clientes a las asesorías, debemos estudiar el lado opuesto, es decir, los sectores que más clientes están aportando a las asesorías en los últimos años.

Como podemos observar en la tabla 2.7, en el año 2016, el 64,30 % de las asesorías encuestadas ganaron clientes del sector del comercio, cuyo porcentaje ha aumentado a lo largo de los años analizados. El siguiente sector que mayor aportación ha tenido a la cartera de clientes nuevos es el de la hostelería, que como podemos comprobar, después de alcanzar en el año 2015 cifras iguales a las del año 2012, en el año 2016 vuelve a incrementar el número de asesorías que ganan clientes de este sector hasta llegar al 48,40 %. A continuación tenemos el sector de las tecnologías de la información, sector, que debido al auge de las nuevas tecnologías, es comprensible que aporten una mayor cantidad de clientes a las asesorías, puesto que es posible que cada vez existan un mayor número de empresas de este sector aunque las cifras han ido disminuyendo cada año.

También podemos apreciar en la tabla que en el año 2016, la mayor parte de las asesorías conseguían clientes nuevos de los sectores mencionados. Por otro lado, si vamos a los años anteriores, había una mayor diversidad, puesto que, había un mayor número de asesorías que obtenían clientes nuevos de sectores como el transporte, el turismo o el sector energético.

Tabla 2.7. Evolución de los clientes ganados por las asesorías en España divididos en sectores

Sector	2012	2013	2014	2015	2016
Comercio	55,80 %	55,60%	57,50%	62,60%	64,30%
Hostelería	35,70%	64,40%	47,90%	35,70%	48,40%
Tecnologías de la información	31,00%	24,40%	28,80%	22,60%	20,60%
Construcción	8,50 %	17,80%	8,20%	14,80%	16,70%
Inmobiliario	8,50 %	4,40%	9,60%	6,10%	12,70%
Transporte	5,40 %	25,00%	13,70%	7,80%	9,50%
Turismo	10,10%	22,20%	8,20%	6,10%	7,90%
Automoción	3,90 %	4,40%	4,10%	7,00%	6,30%
Agricultura	7,00%	2,20%	12,30%	8,70%	5,60%
Auxiliar de la construcción	3,90 %	4,40%	6,80%	6,10%	5,60%
Sector energético	9,30 %	13,30%	8,20%	2,60%	4,00%
Textil	3,10 %	6,70%	2,70%	1,70%	4,00%
Limpieza	3,10%	4,40%	8,20%	7,00%	3,20%
Otros	28,70%	15,60%	28,80%	27,00%	22,20%

Fuente: Observatorio de del despacho profesional de SAGE y elaboración propia

Como hemos visto en las dos anteriores tablas, el sector de comercio como el sector construcción son dos de los sectores que mayor número de clientes han perdido las asesorías y también que mayor número de clientes han ganado. Esto se debe a la inestabilidad de estos sectores, puesto que son sectores que sufren un mayor número de altas y bajas en la actividad, y también se debe al constante cambio de asesorías que realizan, es decir, existe un cierto nivel de transfuguismo.

2.2 Mercado laboral

Después de analizar todas las características del sector, vamos a proceder al análisis del mercado laboral del sector de las actividades económicas y jurídicas. En este apartado la serie temporal que hemos elegido en la mayor parte de los casos es la serie comprendida entre el año 2008 y el año 2016

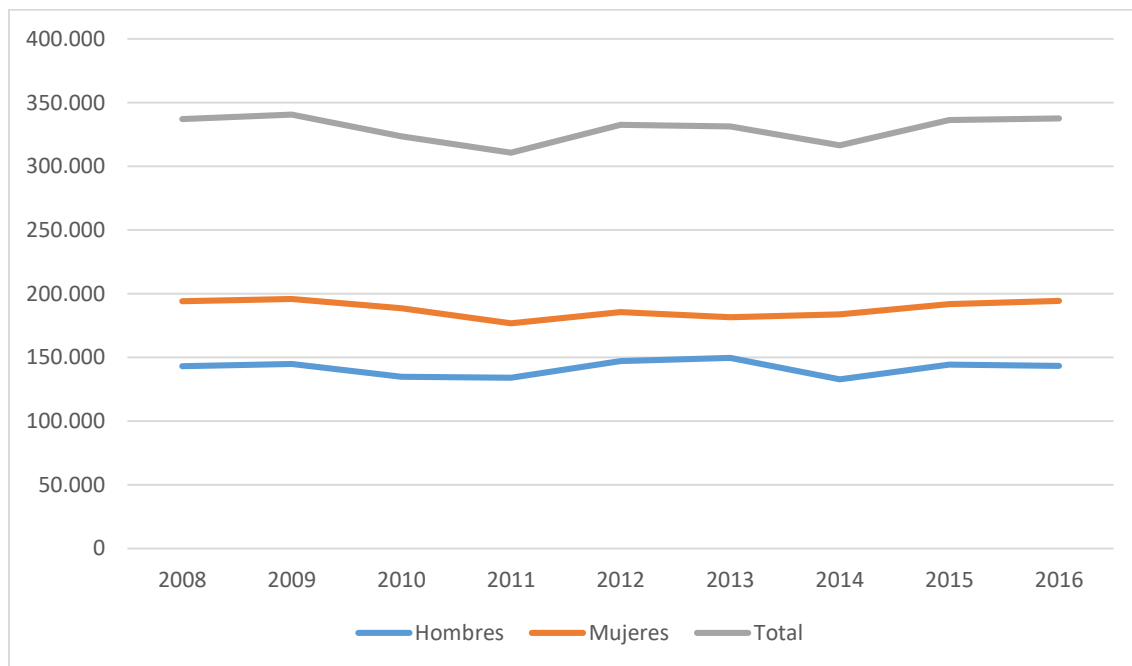
2.2.1 Personas activas

En primer lugar, vamos a analizar la evolución de las personas activas en este sector. Para ello, hemos recogido en el gráfico 2.10, los datos del Instituto Nacional de Estadística para el periodo de años comprendido entre los años 2008 y 2016.

Como observamos en él, lo primero que constatamos es que existe un mayor número de mujeres activas en este sector que hombres. Además, la evolución de personas activas en el sector de las actividades económicas y jurídicas ha sufrido una serie de ligeros incrementos y descensos en su número hasta que en el año 2016 se ha situado al mismo nivel que en el año 2008. Esto muestra que la actividad en este sector no ha sufrido cambios a la larga de personas activas, ni en hombres ni en mujeres.

Si comparamos las cifras de este sector con el total de personas activas en España, obtenemos que en el año 2016 había un total de 22.822.700 personas activas en el mercado laboral a nivel nacional, por lo que, si en el sector de actividades económicas y jurídicas alcanza el 337.700 de personas activas, estas suponen el 1,48 % del total de personas activas. Dicho porcentaje se ha ido manteniendo a lo largo de los años, con un ligero descenso desde el año 2010 hasta el año 2014.

Gráfico 2.10. Evolución de las personas activas del sector en España

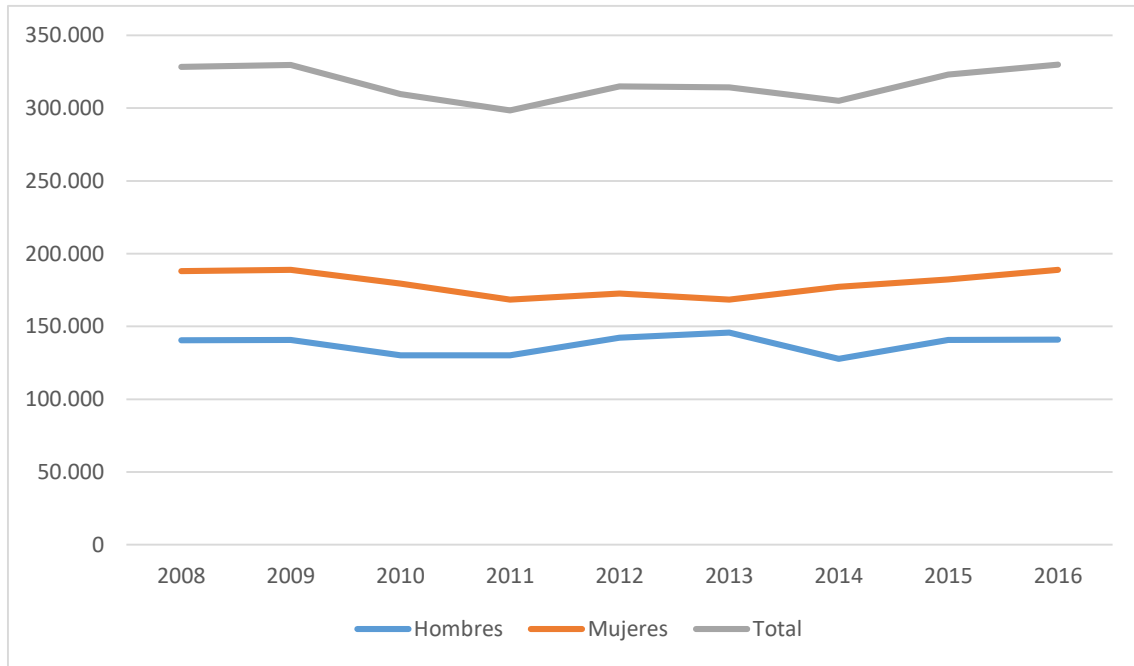


Fuente INE y elaboración propia

2.2.2 Personas ocupadas

Tras analizar la actividad en este sector, es necesario comprobar si existe la misma estabilidad en la ocupación o si, por el contrario, ha sufrido cambios más notables en los últimos años.

Gráfico 2.11. Evolución de las personas ocupadas del sector en España



Fuente INE y elaboración propia

Para comprobar esto, podemos observar en el gráfico 2.11 que, aunque existe un mayor número de mujeres ocupadas en este sector con respecto a los hombres ocupados, dicho número, desde el año 2009, ha sufrido un descenso y su tendencia no cambió hasta el año 2013. Desde entonces, su cifra aumentó progresivamente hasta llegar en el año 2016 a recuperar los números del año 2008.

Por otro lado, mientras que las mujeres veían cómo el número de ocupadas descendía, en ese mismo espacio temporal los hombres incrementaban su ocupación para, posteriormente, en el año 2014, sufrir un descenso notable. Este progreso ha causado que, en el año 2016, las cifras de ambos géneros sean similares a las del año 2008.

Por todo ello, si bien es cierto que el total de personas ocupadas en este sector ha sufrido altibajos durante el periodo analizado (como, por ejemplo, el contraste entre el año 2011, en el cual se alcanzaron las cifras más bajas del periodo analizado y el año 2016, en el que las cifras se equipararon de nuevo a las de 2008), parece que la tendencia de personas ocupadas es positiva y es probable que en los años venideros dicha ocupación se mantenga estable. Predecimos dicha estabilidad ya que no podemos vaticinar que vaya a incrementarse la cifra de personas ocupadas, debido principalmente a que, como hemos comentado previamente, las empresas de este sector no parecen estar dispuestas a incrementar su plantilla a corto plazo.

En cuanto a la comparación entre el sector y el nacional de personas ocupadas en el año 2016 en España existían 18.341.500 personas ocupadas en el mercado laboral. En

lo que respecta a nuestro sector, el número era de 329.800 personas ocupadas, lo que supone el 1,80 % del total, tasa que ha aumentado en dos décimas desde el año 2008. De ello podemos extraer que en el año 2016 las personas ocupadas en el sector de actividades económicas y jurídicas tienen mayor peso en la ocupación del mercado laboral, aunque con poca diferencia respecto a años anteriores.

Tras analizar tanto el número de personas activas como el número de personas ocupadas, podemos comprobar que este es un sector en el predominan las mujeres, aunque no por gran diferencia. No obstante, esto es una señal de que las mujeres tienen mayores oportunidades de encontrar un empleo en este sector, un dato positivo, puesto que, como señalan numerosos datos como por ejemplo los recogidos por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades: 2017), las mujeres tienen mayores dificultades a la hora de acceder a un trabajo, como muestra su tasa de empleo y su tasa de paro.

2.2.3 Contratación

Tabla 2.8. Evolución de la tipología de la contratación en el sector en España

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Indefinidos	16.772	15.481	13.032	13.107	12.125	17.156	19.224	19.232
Ind. Personas con discapacidad	187	170	149	142	133	174	161	170
Convertidos en indefinidos	7.329	6.190	7.268	6.032	6.634	5.461	6.445	8.277
Total indefinidos	24.288	21.841	20.449	19.281	18.892	22.791	25.830	27.679
Obra o servicio	14.851	13.467	11.769	10.869	12.080	16.187	14.663	13.661
Eventual circ. de la producción	21.886	20.703	19.115	17.315	16.121	18.622	20.625	22.112
Interinidad	5.101	5.382	4.869	4.589	4.566	5.413	5.564	5.535
Temporal pers. con disc.	80	98	91	102	69	99	104	154
Relevo	149	96	86	105	52	24	22	34
Jubilación parcial	233	201	168	219	101	124	121	185
Sust. jubilación	11	13	13	15	1	0	1	0
Prácticas	2.457	3.343	4.092	3.030	3.964	4.623	5.666	6.237
Formación	383	361	470	832	1.234	1.523	1.764	656
Otros contratos	75	63	87	121	148	62	82	60
Total contratos temporales	45.206	43.727	40.760	37.197	38.336	46.677	48.612	48.634
Total contratos	69.514	65.568	61.209	56.478	57.228	66.468	74.442	76.313

Fuente SEPE y elaboración propia

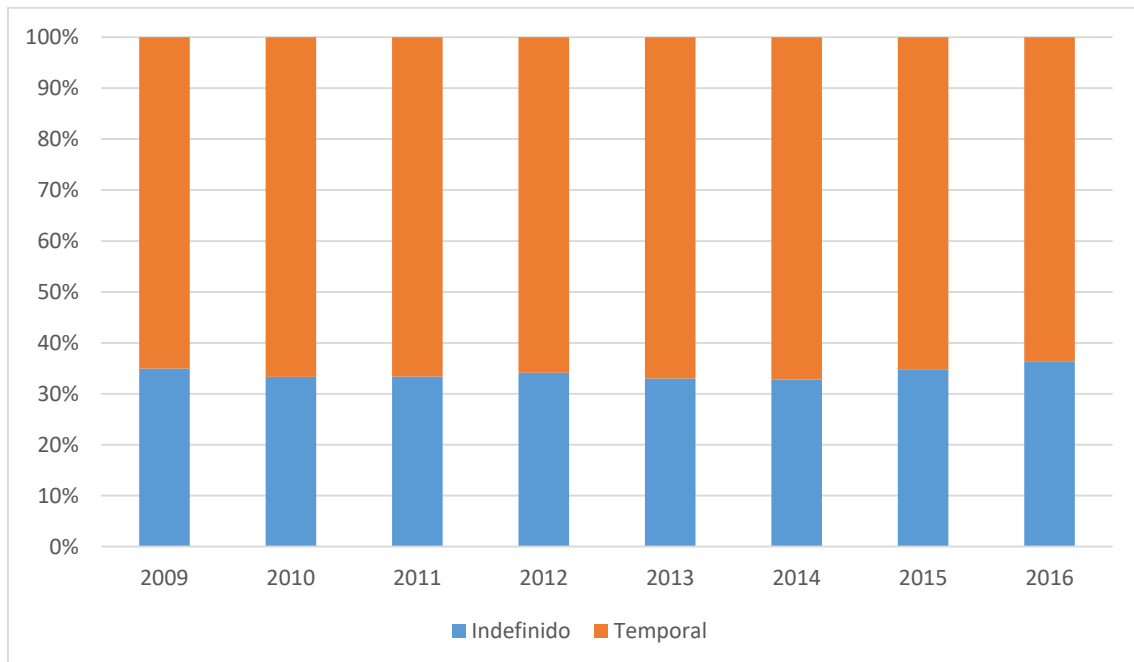
En cuanto a la tipología de la contratación, como aparece recogido en la tabla 2.8², el tipo de contrato más realizado es el eventual, que es aquel que se realiza por circunstancias de la producción. Sin embargo, este tipo de contrato alcanzaba en el año 2009 el 31,46 % y en el año 2016 el 28,98 % del total de la contratación en el sector de profesiones económicas y jurídicas, por lo que podemos observar que este tipo de contratación ha ido perdiendo peso a lo largo de los años analizados.

En segundo lugar, nos encontramos que el contrato indefinido ordinario, es decir, aquel que no se realiza a personas con discapacidad o conversiones a contrato indefinido. Este suponía el 24,13 % en el año 2009 y el 25,20 % en el año 2016 del total de la contratación en este sector. En este caso, por tanto, se ha mantenido constante la proporción de contratos indefinidos realizados en este sector, puesto que el aumento proporcional ha sido casi inapreciable.

El tercer tipo de contratación más realizado es el de obra o servicio que, en el año 2009 suponía el 21,36 % de la contratación y en el año 2016 disminuyó hasta el 17,90 %. Esto significa que ha sido otra tipología de contrato que ha perdido peso a lo largo de los años en el sector.

A parte de estos tipos de contratos, el contrato de conversión a indefinido, el contrato de interinidad y el contrato de prácticas son los otros tipos que más se crean en este sector. En relación a este último, este ha tenido un notable crecimiento en los últimos años, puesto que en el año 2009 solo suponía el 3,53 % de la contratación y esta cifra ha aumentado hasta el 8,18 % en el año 2016. Este incremento muestra que este contrato está funcionando en este sector y que supone un incentivo para la gente joven o aquella que ha terminado sus estudios recientemente, con el objetivo de que puedan encontrar un trabajo y tengan más fácil la inserción laboral.

Gráfico 2.12. Evolución de la tipología de la contratación del sector en España



Fuente SEPE y elaboración propia

² No disponemos de datos del año 2008

Por otro lado, si analizamos la evolución de la contratación indefinida y temporal, observamos que existe una mayor proporción de contratación temporal. Esto se debe que, como vemos en el gráfico 2.12³, la contratación indefinida no supone más del 35 % del total de la contratación, teniendo sus mínimos en el año 2013, año en el que casi no superaba el 30 %. No obstante, en los últimos años, la tendencia que parece mostrarse es que cada vez existe una mayor contratación indefinida en detrimento de la temporal, puesto que en el último año ya supera el 35 % del total de la contratación. Aunque esta tendencia positiva es moderada, puesto que el porcentaje de los contratos indefinidos aunque está en aumento, todavía sigue lejos de la contratación temporal y no tiene una tendencia clara a que los próximos años aumente en gran cantidad.

No obstante, parece que está ganando peso en este sector, como consecuencia de la menor realización de contratos por obra y servicio y eventuales o por circunstancias de la producción, a favor de los contratos indefinidos ordinarios y de las conversiones de los contratos temporales a indefinidos.

2.3 Costes salariales

A continuación vamos a analizar los distintos tipos de costes salariales que tienen que soportar las empresas del sector de actividades económicas y jurídicas. Entre estos podemos encontrar, por ejemplo, los salarios, las indemnizaciones por despido de trabajadores, las cotizaciones pagadas a la Seguridad Social, los beneficios sociales prestados a sus trabajadores, los gastos en formación profesional, así como las deducciones y subvenciones que han percibido las empresas para sufragar los costes salariales. La serie temporal utilizada en este apartado será la comprendida entre el año 2008 y el año 2015

2.3.1 Salario

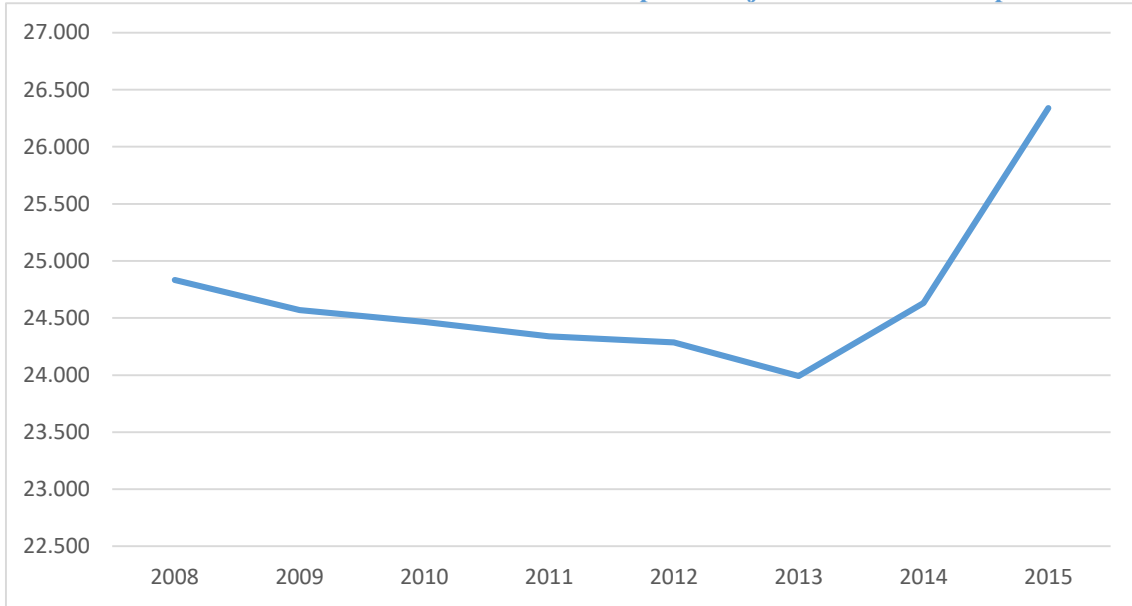
En primer lugar, vamos a analizar los salarios pagados a los trabajadores de este sector. Como era de esperar, son los mayores costes salariales a los que se tienen que enfrentar las empresas y, como podemos observar en el gráfico 2.13, desde el año 2008 hasta el 2013, se redujeron estos salarios pagados a los trabajadores. De esta manera, pasaron de pagarse 24.833,99 euros de media por trabajador a pagar 23.991,54 euros en el año 2013 de media a cada trabajador. Esta cifra supone una reducción de casi mil euros de salario anual pagado a cada trabajador o, lo que es lo mismo, una reducción del 3,4 % de los salarios.

No obstante, en los años siguientes, en 2014 y 2015, se produce un aumento considerable de estos salarios. Esto puede demostrarse si acudimos a las cifras, puesto que en el año 2014 se incrementa el salario medio anual por trabajador hasta los 24.630,22 euros y en el año 2015 se llega a pagar la cifra de 26.338,05 euros de media por trabajador, lo que supone un incremento del 9,78 % en solo dos años. Con estos datos, podemos comprobar que, a pesar de una estrategia empleada por estas empresas en los últimos años era la congelación salarial, dicha estrategia parece estar descartándose y, así, los

³ No disponemos de datos del año 2008

trabajadores comienzan a tener subidas salariales y a percibir salarios mayores que en los años previos.

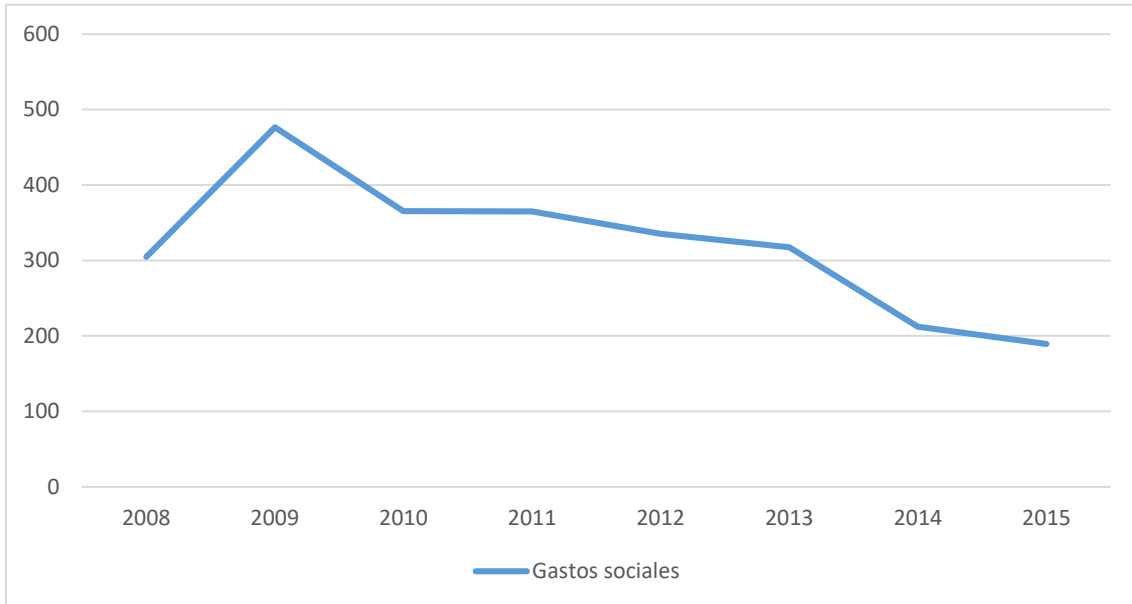
Gráfico 2.13. Evolución del salario medio anual por trabajador del sector en España



Fuente INE y elaboración propia

2.3.2 Gastos sociales

Gráfico 2.14. Evolución de los gastos sociales en el sector en España



Fuente INE y elaboración propia

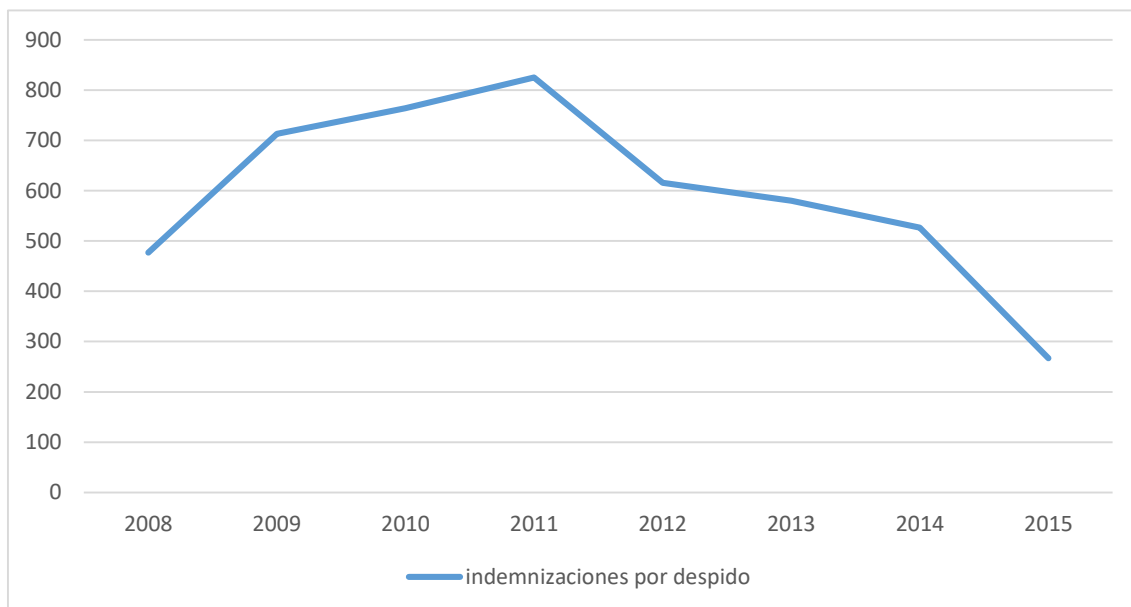
En segundo lugar, tenemos los gastos sociales. Estos gastos sociales son aquellos de los trabajadores que las empresas soportan, como pueden ser las cotizaciones voluntarias a seguros, que las empresas pagan en nombre del trabajador; los planes de pensiones; las prestaciones complementarias pagadas a la Seguridad Social; o los gastos de carácter social, como pueden ser la ayuda escolar, las ayudas para comida, etc. Como podemos comprobar en el gráfico 2.14, tras un ligero incremento en el año 2009 del gasto social medio por trabajador, dichos gastos sociales se han ido reduciendo a lo largo de los

años estudiados hasta llegar al mínimo en el último de los años. Dicho año, es decir, 2015, se utilizó una media de 189,37 euros de gastos sociales por trabajador, lo que supone una reducción del 37,87 % de los gastos sociales desde el año 2008.

Todo ello supone que las empresas de este sector cada vez invierten menos en gastos sociales para sus trabajadores. Sin embargo, como podemos apreciar en el gráfico 2.14, esto se ha compensado con el incremento de los salarios, por lo que los trabajadores del sector no han visto reducido su salario neto percibido, sino que se ha cambiado el concepto por el que lo percibían. De estos datos, cobra más sentido la congelación salarial que las empresas utilizaban y que hemos comentado con anterioridad, puesto que, a pesar de que los salarios se han incrementado, las ayudas sociales que aportaban a los trabajadores se han reducido, de manera que compensa el incremento salarial.

2.3.3 Gastos por indemnizaciones por despido

Gráfico 2.15. Evolución de las indemnizaciones por despido del sector en España



Fuente INE y elaboración propia

A continuación, tenemos los gastos derivados por las indemnizaciones por despidos. Como vemos en el gráfico 2.15, desde el año 2008 hasta el año 2011 hubo un incremento del coste de las indemnizaciones. Esto se puede deber a que la crisis económica obligó a muchas empresas a prescindir de parte de sus trabajadores, ya que estas empresas estaban perdiendo clientes y, por lo tanto, facturación. Este hecho conllevó que, aunque el número de ocupados no se viera afectado en gran medida, se produjeran descensos de la ocupación en alguno de los años estudiados. De esta forma, las empresas que despedían a trabajadores debían desembolsar una cantidad de dinero en función de los años que este llevara en la empresa, de manera que en el gran número de casos de los empleados con antigüedad, dichas empresas debían abonar una gran cantidad de dinero. Por esta razón, a partir de la reforma laboral del año 2012, se reduce la cuantía de la indemnización por despido.

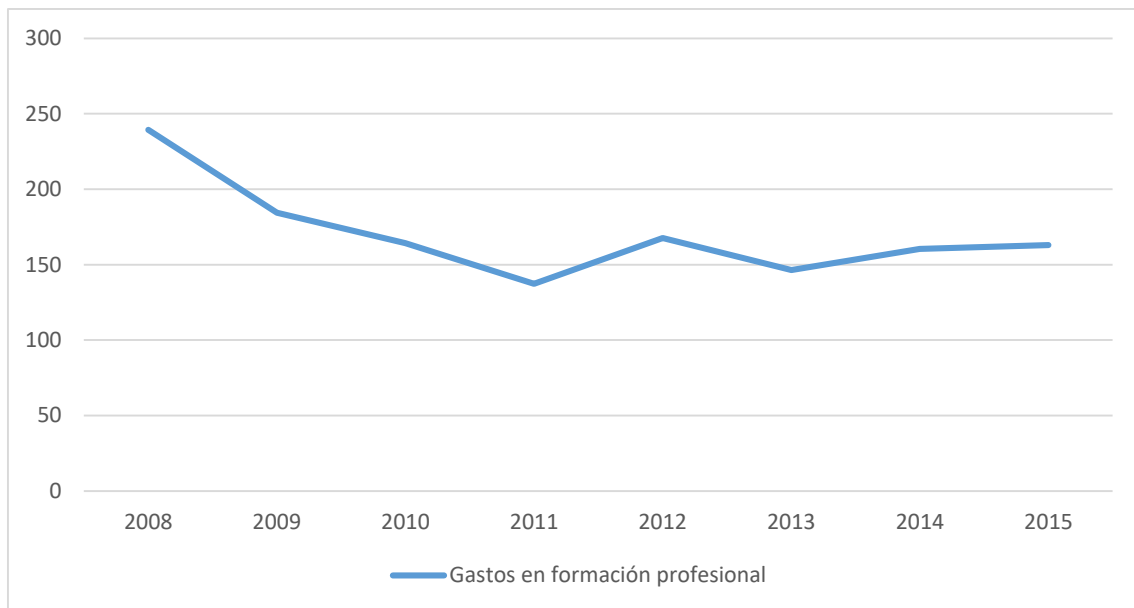
Sin embargo, no podremos saber si esta medida es la principal causa de esta reducción hasta pasados unos años de su implementación, ya que dicha reforma laboral solo aplica la reducción de las indemnizaciones por despido en aquellos casos que

tengan una fecha posterior al 12 de febrero de 2012. Por ello, parece que la causa principal de que estas cifras disminuyan de manera tan fuerte es la reducción de los despidos.

2.3.4 Costes por formación profesional

Por otro lado, tenemos los costes generados por la formación profesional. Estos gastos son los derivados del conjunto de acciones formativas desarrolladas por la empresa o por un tercero, que están dirigidas al reciclaje y a la capacitación de sus trabajadores para que puedan desempeñar su trabajo con todas las exigencias que este supone. Asimismo, son gastos de formación profesional los derivados de la compra de equipos informáticos y el pago de la conexión a internet.

Gráfico 2.16. Evolución de los gastos en formación profesional del sector en España



Fuente INE y elaboración propia

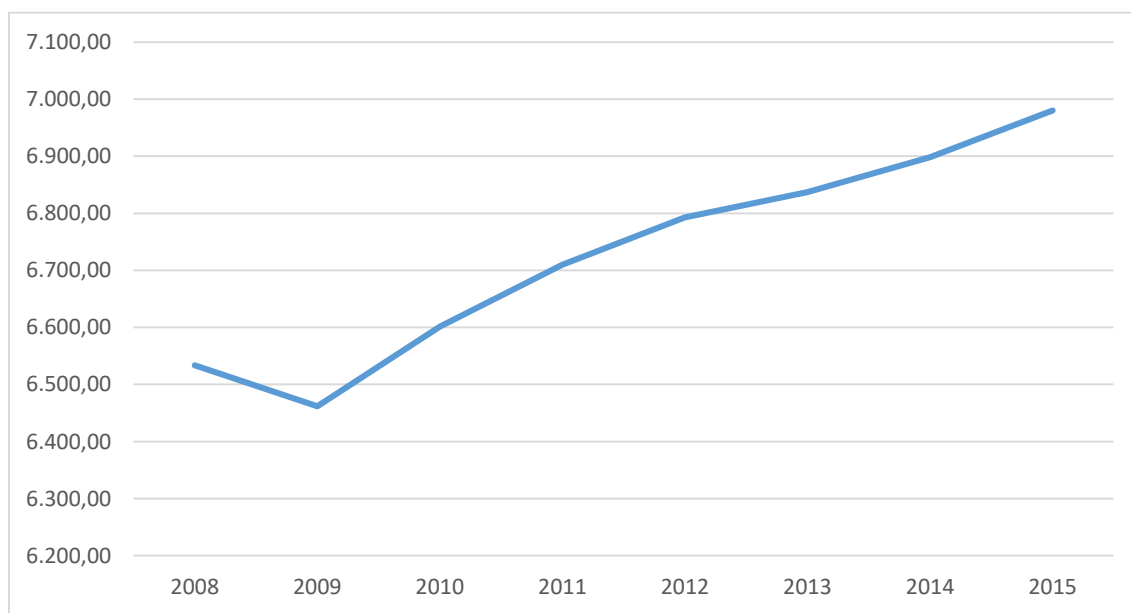
Como apreciamos en nuestro gráfico 2.16, en el cual recogemos los datos desde 2008 hasta 2015, estos gastos por formación profesional se redujeron desde el 2008 hasta el 2011, año desde el cual se han sufrido leves incrementos y descensos hasta llegar a una mayor estabilidad a partir del año 2014. Debido a esto, podemos comprobar que, en comparación con los años previos a los estudiados, las empresas cada vez dedican menos recursos a la formación de sus trabajadores y a la actualización de los equipos informáticos que estos tengan que utilizar. Esto puede desempeñar un riesgo para las empresas, puesto que sus trabajadores no van a estar actualizados para el desempeño de sus tareas. Además, el sector de las actividades económicas y jurídicas es un sector dinámico y requiere de un reciclaje constante por parte de los trabajadores. Este reciclaje constante lo encontramos debido al continuo cambio de la legislación y del método de realizar las diversas actividades, como, por ejemplo, a la hora de realizar el pago de los impuestos y el de las cotizaciones a la Seguridad Social. Como motivo de esta desactualización y falta de formación de los trabajadores puede conllevar una disminución de la productividad de las empresas.

2.3.5. Costes de las cotizaciones a la Seguridad Social

En último lugar, tenemos los costes salariales derivados de las cotizaciones obligatorias pagadas por las empresas. Como se aprecia en el gráfico 2.16, salvo en el año 2009, en el que se produjo un descenso de las cotizaciones pagadas por la empresa a la Seguridad Social, en los siguientes años analizados se ha producido un crecimiento exponencial de estas cotizaciones, incrementándose en un 6,83 % en el año 2015 respecto al año 2008.

Aunque si comparamos con los anteriores datos esto parece contradictorio, puesto que los salarios hasta el 2013 no se incrementan y los gastos sociales se reducen desde el año 2009. Este hecho se debe a que, acompañado del incremento de las indemnizaciones por despido que aumentan desde el año 2008, a partir del año 2013 el Gobierno aprobó una ley mediante la cual las empresas deberían de cotizar por pluses que antes estaban exentos, como son los gastos de transporte, los planes de pensiones, la entrega de acciones o participaciones de la empresa a los trabajadores, las ayudas de comidas, los seguros médicos, las primas de contrato de seguro o responsabilidad civil del trabajador o las ayudas escolares.

Gráfico 2.17 Evolución de los costes por cotizaciones del sector en España



Fuente INE y elaboración propia

En este capítulo hemos conocido la evolución del sector desde distintas variables, hemos visto cómo el número de empresas ha disminuido, cómo la facturación comienza a recuperarse después de años de disminución, y cómo la morosidad tiene una tendencia a la baja. Pero para que este análisis no quede incompleto, tenemos que analizar una variable fundamental y que justificaría esta evolución, siendo esta variable los clientes. A partir de estos clientes, observando su comportamiento y sus demandas, podremos analizar los motivos de la evolución del sector en los últimos años. Además de comprobar cuáles son los mayores problemas del sector.

*Capítulo 3: Caracterización actual
del mercado*

El análisis que hemos realizado en los anteriores capítulos, es fundamental para conocer las principales características del sector de actividades económicas y jurídicas. No obstante, este análisis resultaría incompleto si no analizáramos la parte de la demanda, es decir, sus clientes. Por ello, en este capítulo tercero vamos a analizar los principales servicios que demandan estos clientes y el comportamiento que presentan ante con las asesorías. De esta forma, podremos cerrar el estudio sobre cómo se encuentra el sector en la actualidad tanto del lado de la oferta, es decir, del lado de las asesorías económicas y despachos jurídicos, como de sus clientes, obteniendo una visión global que nos ayudará a conocer el futuro de estos despachos profesionales, aspecto que comentaremos en más detalle en un capítulo final.

3.1 Los clientes de las asesorías

Como hemos observado en el capítulo primero, los servicios de asesoría son múltiples, puesto que estas pueden prestar servicios laborales, jurídicos, contables o fiscales, además del asesoramiento empresarial correspondiente y el auge de las nuevas tecnologías. Por ello, creemos de interés el análisis de cuáles han sido los servicios más demandados tanto en el año 2015 como en el año 2014. De esta forma, conoceremos, mediante una encuesta a empresas clientes de asesorías, elaborado por el observatorio del despacho (SAGE: 2016), además de los servicios más demandados, qué otros no han podido ser prestados por las asesorías y sus motivos.

Tabla 3.1 Proporción del número de empresas encuestadas según su número de empleados

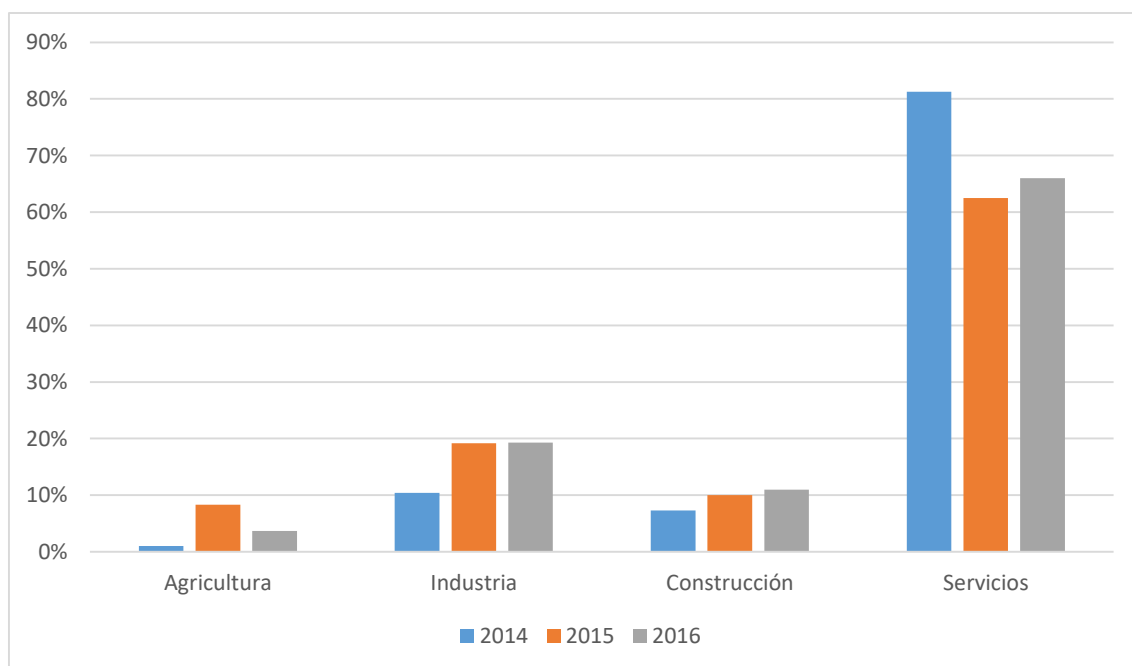
	2014	2015	2016
Sin asalariados	9,70%	11,10%	20,90%
Entre 1 y 5 empleados	38,70%	37,30%	46,40%
Entre 6 y 10 empleados	9,70%	18,20%	17,00%
Entre 11 y 50 empleados	21,50%	25,40%	12,40%
Entre 51 y 250 empleados	12,90%	5,60%	3,30%
Más de 250 empleados	7,50%	2,40%	0%
Total	100%	100%	100%

Fuente Informe observatorio SAGE y elaboración propia

Como podemos ver en la tabla 3.1 superior, el tamaño de la mayor parte de las empresas encuestadas tanto en el año 2014 como en el año 2015 y 2016 se situaba entre 1 y 5 empleados, con un 38,70 % en el año 2014, un 37,30 % en el año 2015 y un 46,40 % en el año 2016. El siguiente tamaño más predominante es el de clientes sin asalariados, con un 20,90 % del total de empresas encuestadas en el año 2016. A su vez, podemos observar que en el año 2016, la práctica totalidad de los clientes encuestados son de empresas con menos de 50 trabajadores, por lo que puede haber diferencias significantes en el análisis posterior dependiendo de los años a los que nos refiramos.

En segundo lugar, podemos observar en la gráfica 3.1 que la mayor parte de las empresas encuestadas tanto en el año 2014 como en el año 2015 eran del sector servicios. Sin embargo, podemos apreciar que en la encuesta realizada en el año 2015 esta proporción se ha nivelado más respecto a la encuesta realizada en el año anterior, puesto que, la proporción de empresas encuestadas del sector de la agricultura, del sector la industria y del sector de la construcción ha aumentado respecto al año 2014. Esto supone que la encuesta del año 2015 contiene en sus datos más tipos de empresas y por tanto, contiene una información más amplia, ya que cuenta con respuestas de empresas que tienen actividades más diferentes entre ellas. En especial tenemos las empresas del sector de la agricultura. Este sector no tenía apenas representación en la encuesta realizada en el año 2014 mientras que en el año 2015 casi un 10 % de las empresas encuestadas pertenecían a él. No obstante, como hemos comentado, las empresas del sector servicios son las que predominan en esta encuesta, reflejo de los sectores de actividad en España, donde la mayor parte de las empresas pertenecen al sector servicios. Estas proporciones se mantienen constantes tanto en el sector industria como en el sector construcción, mientras que la proporción de empresas encuestadas aumenta en el sector servicios en detrimento del sector agricultura.

Gráfico 3.1. Sector al que pertenecen las empresas encuestadas en el año 2014 y el año 2015.



Fuente: Informe observatorio SAGE 2014 y 2015 y elaboración propia

3.2 Demanda de los servicios de asesoría

3.2.1 Servicios externalizados

En primer lugar, tal y como se indica en la tabla 3.2, a través de las respuestas múltiples a las que optaban los clientes encuestados, se ha obtenido que los servicios que las empresas más externalizan son los fiscales, con un 78,00 % de respuestas afirmativas entre las empresas encuestadas. Aunque este dato ha disminuido respecto al año anterior, se puede comprobar que es un servicio que cada vez se externaliza más si lo comparamos con los datos del año 2014.

En segundo lugar, observamos que el siguiente servicio que más solicitan las empresas es el servicio laboral, es decir, externalizan todos los trámites laborales que las empresas tienen que realizar, como altas y bajas de trabajadores, trámites de incapacidades temporales, etc. Este servicio, como podemos apreciar en la tabla, ha disminuido hasta el 62,20 % de las empresas encuestadas en el año 2016, mientras que en el año 2015 dicha cifra presentaba tres puntos porcentuales menos. No obstante, respecto al año 2014 existe un aumento considerable, por lo que parece ser un servicio que se solicita cada vez más por parte de las empresas.

En tercer lugar se sitúan los servicios contables. En 2014, el número de empresas que solicitaban los servicios contables era prácticamente igual al de los servicios laborales; sin embargo, en el año 2015 y 2016 esta cifra cambia y, aunque también han aumentado el número de empresas que solicitan este servicio, lo ha hecho más levemente, de manera que se sitúa en el 56,90 % en el último año de las empresas encuestadas.

Como hemos comentado, los servicios fiscales, los servicios laborales y los servicios contables son las actividades que mayor número de empresas externalizan, debido, entre otras causas, a que la totalidad de las empresas tienen que presentar impuestos consecutivamente. Por ello, los servicios fiscales son indispensables y, si no se tiene una persona capacitada para realizar esta actividad, las empresas se ven obligadas a externalizar este servicio, puesto que, en ocasiones, son actividades complejas. Además, si no se presentan adecuadamente los impuestos, esto puede conllevar el pago de multas cuantiosas.

Lo mismo ocurre con la actividad contable, puesto que es necesario para todas las empresas llevar una contabilidad fiel de ella. Además, esta actividad va ligada a la fiscalidad, ya que para presentar los impuestos necesarios correctamente, es necesario llevar una contabilidad fiable.

Por otro lado, una actividad que ha ganado peso es la de protección de datos, puesto que el auge tecnológico ha provocado que se apliquen medidas legales para la protección de datos que las empresas tienen que cumplir, además de la importancia que ha adquirido que las empresas protejan tanto sus datos como los de sus clientes. Esta actividad se sitúa en el año 2016 en la cuarta posición de actividades externalizadas por estas empresas.

Aunque los servicios laborales principales para las pequeñas y medianas empresas pueden no tener una gran dificultad en gran parte de los casos, estos trámites sí pueden conllevar una gran cantidad de tiempo para las empresas, que prefieren externalizar este

servicio. Asimismo, existen trámites laborales que pueden requerir de un experto para llevarse a cabo.

No obstante, existen otro tipo de actividades que las empresas creen conveniente externalizar. Una de ellas son los servicios relacionados con las tecnologías informáticas, puesto que cada vez son herramientas más imprescindibles para las empresas, por lo que cada vez más empresas solicitan estos servicios. De esta forma, como observamos en la tabla, si sumamos las empresas que solicitan soluciones de *software* como la de nuevas tecnologías, comprobamos que, a pesar de su disminución en el último año en nuevas tecnologías, se trata de un servicio ampliamente solicitado.

Otra de las tareas que tienen relevancia en los servicios externalizados por las empresas son los servicios mercantiles. Con servicios mercantiles nos referimos a tareas como creación de sociedades, modificaciones de estatutos, contratos, actividades jurídicas mercantiles y demás actividades relacionadas con la actividad mercantil. No obstante, como podemos apreciar, ha sido un servicio menos demandado en el año 2016 respecto al año 2015, año en el que este tipo de servicios tenía un peso considerable en los servicios externalizados.

Además, una de las actividades que ha tenido un auge considerable en el año 2016 son las actividades civiles y penales, ya que tanto en el año 2014 como 2015 solo alrededor del 3 % de las empresas externalizaban estos servicios. Esto puede deberse no solo al hecho de que antes lo hicieran las empresas, sino a un posible aumento de requerimientos jurídicos, tanto civiles como penales.

Finalmente, otras tareas que externalizan las empresas, aunque sea en menor medida, son las tareas administrativas, tareas que en muchos casos externalizan por la falta de tiempo y no por la dificultad. Por ello, si una empresa dispone de un empleado o del mismo empresario que pueda realizar estas tareas, es posible que prefiera realizarlas y ahorrar los gastos que supondría externalizarlas.

Tabla 3.2 Servicios externalizados por las empresas

Servicios/año	2014	2015	2016
Fiscal	74,60 %	79,10 %	78,00%
Laboral	50 %	65,10 %	62,20%
Contable	50,90 %	54,30 %	56,90%
Protección de datos	15,80 %	12,40 %	15,80%
Soluciones software	21,10 %	15,50 %	12,90%
Civil	6.1 %	3,10 %	12,00%
Penal	0.90 %	2,30 %	8,10%
Mercantil	28.90 %	19,40 %	3,80%
Nuevas tecnologías	20,20 %	14 %	1,90%
Tareas administrativas	2,60 %	7,80 %	1,40%
Otros	5,30 %	3,10 %	2,40%

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

Si analizamos esta demanda de servicios por tamaño de empresa, obtenemos que las empresas grandes, aparte de solicitar los servicios fiscales, los contables y los laborales, tienden también a externalizar con mayor asiduidad los servicios de protección de datos. Esto puede deberse a que estas empresas, debido a su tamaño, poseen mayor

información de sus clientes, además de que la información propia de la empresa puede ser más sensible a que otras empresas del sector la conozcan. No obstante, merece especial mención afirmar que todas las empresas grandes externalizan los servicios de asesoramiento tecnológico.

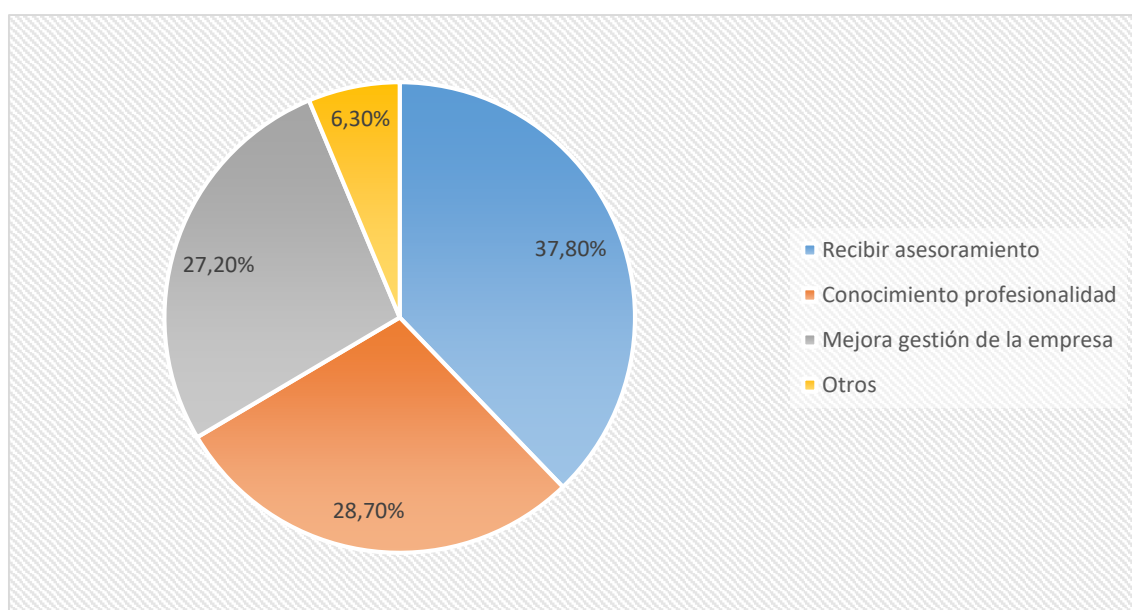
Por otro lado, las empresas medianas son más propensas a contratar servicios de contabilidad y servicios laborales, a la vez que tienen una cierta tendencia a solicitar servicios mercantiles en comparación con empresas de tamaño distinto.

En cuanto a las empresas pequeñas, estas tienden a la externalización de los servicios típicos de contabilidad, los fiscales y los laborales, pero también a la de los servicios mercantiles y los servicios administrativos. Esto último se debe a la falta de tiempo y de personal para realizar estos trámites. Asimismo, son estas pequeñas empresas las que solicitan los servicios de asesoramiento jurídico y civil.

3.2.2 Motivos de la externalización de los servicios

Después de conocer los tipos de servicio más externalizados, procedemos a conocer los motivos de la contratación de estos. Como apreciamos en el gráfico 3.2, el principal motivo de la contratación de despachos profesionales por parte de las empresas es el de recibir asesoramiento, con un 37,80 %, seguido con un 28,70 %, por la búsqueda del conocimiento y profesionalidad. Es decir, prefieren externalizar el servicio a un despacho que está profesionalizado y tienen unos mejores conocimientos sobre el tema a tratar que la propia empresa. El tercer motivo de externalizar los servicios a un despacho profesional es el de obtener una mejor gestión de la empresa, alcanzando el 27,20 % de las empresas encuestadas. Existe otro porcentaje de empresas, en concreto un 6,30 % de ellas, que han optado por otros motivos que les llevaron a contratar los servicios de una asesoría, de los que nos podemos encontrar la confianza con el despacho profesional, la comodidad de que hagan las gestiones o la recomendación por un tercero.

Gráfico 3.2. Motivos de la contratación de servicios de asesoría en España en 2016



Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

3.2.3 Satisfacción de los clientes

Si nos trasladamos al grado de satisfacción de los clientes, la encuesta realizada nos muestra que la mayor parte de los clientes están satisfechos con los servicios que les prestan las asesorías, pero existe un cierto segmento a los que les gustaría que sus asesorías les prestaran más tipos de servicios.

Los motivos de insatisfacción de un gran número de los clientes se correspondían a la necesidad de asesoramiento jurídico, quizá por la ignorancia de que dicho asesoramiento engloba varios ámbitos de difícil consecución por las asesorías. Asimismo, esto puede deberse a la atomización de las empresas, ya que existe un gran número de asesorías que prestan una serie de servicios, pero sin ser capaces de prestar la totalidad de estos. Un ejemplo de esto es que una pequeña asesoría puede carecer de un profesional jurídico o que este solo esté especializado en alguna materia jurídica y no pueda satisfacer todos los servicios de este tipo que los clientes solicitan, por ejemplo, un abogado que esté especializado en derecho laboral pero carezca de conocimientos suficientes para prestar un servicio jurídico penal que pueda tener una cierta complejidad. Por ello, una posible solución sería el establecimiento de alianzas entre distintas asesorías para que puedan prestar todos los servicios que demandan los clientes.

Otro de los servicios que más echan en falta los clientes insatisfechos son los relacionados con gestiones como alertar de ayudas y subvenciones a las que pueden acceder los clientes, la reclamación de impagos o el seguimiento de trámites administrativos. Esto puede deberse entre otras cosas a que estos trámites suponen una gran cantidad de tiempo del que en muchas ocasiones las asesorías no disponen o del personal necesario, puesto que tienen que realizar tareas más importantes como, por ejemplo, la elaboración de impuestos o trámites de obligado cumplimiento, que tienen una fecha límite de presentación y que, si no se cumple, acarrea sanciones desde las administraciones públicas. No obstante, por otro lado, estos pequeños detalles podrían fidelizar a los clientes, ya que estos no tendrían la necesidad de realizar los trámites por sí mismos o buscar otros profesionales que lo hagan y que en un futuro puedan satisfacer las necesidades de dichos clientes y acaben cambiándose a un nuevo despacho profesional que le realice todos los trámites que necesite. Por otro lado, hay que tener en cuenta que estos servicios podrían tener un coste añadido para las asesorías que puede repercutir en el cliente y este, al ver incrementado el precio, opte por prescindir de sus servicios. Por ello, se debe analizar qué clientes estarían dispuestos a pagar más por ampliar la gama de servicios y que clientes no antes de decantarse por su prestación.

Por último, una parte de los clientes reclaman un servicio más actual, el referido al *management* de empresa. Este *management* de empresa consiste en la coordinación, planificación, organización y gestión de todos los recursos de la empresa para que esta alcance los objetivos planteados. Dentro de *management*, los servicios que más solicitan los clientes son los de comercio internacional, marketing o financiación.

Tabla 3.3 Porcentaje de servicios no prestados del total de clientes insatisfechos en 2015

Servicio no satisfecho por las asesorías	Casos del total de clientes no conformes
Alertas sobre ayudas y subvenciones	11,10 %
Actualizaciones normativas	9,30 %
Comercio internacional	7,40 %
Derecho mercantil	5,60 %
Inteligencia de mercado. Marketing	5,60 %
Jurídico	5,60 %

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

3.2.4 Presupuestos reservados para los servicios de asesoramiento

Para que todos estos servicios sean prestados por las asesorías, las empresas dedican un presupuesto en la externalización de los servicios de asesoría. Como podemos apreciar en la tabla 3.3, en el año 2014 un 27,80 % de las empresas encuestadas dedicaban entre 3.001 euros y 6.000 a este propósito, mientras que en el año 2015 este porcentaje disminuyó hasta el 16,30 %. Este porcentaje volvió a aumentar hasta el 21,30 % en el año 2016, pasando a ser el cuarto intervalo de gasto en ese año mientras que en el año 2014 este era el intervalo en el que mayor parte de las empresas se encontraban. El intervalo de gasto más recurrido por las empresas en el año 2016 fue el comprendido entre 501 euros y 1.200 euros, con un 25,60 % de las empresas. Esto puede deberse a que las empresarios necesitan disminuir sus gastos, por lo que intentan ajustar su presupuesto para que sus empresas tengan una viabilidad mejor y puedan afrontar con mayores garantías estos años de crisis económica. Motivo por lo que muchas empresas ven cómo sus ingresos disminuyen pero ciertos gastos, como los de asesorías no lo hacen en la misma proporción, pues muchos precios de estos servicios prestados no dependen de la cantidad de clientes o ingresos que tienen las empresas. Para comprobar esta disminución del gasto por una gran parte de las empresas, tenemos que observar otro rango de precios que aumentó en el año 2016. Este es el del intervalo de menos de 500 euros. Este intervalo se situaba en el año 2016 en el tercer intervalo más utilizado y suponía el 21,90 % de las empresas. Este rango, por tanto, ha sufrido en el último año analizado un gran aumento, puesto que, tanto en el año 2014 y 2015 no llegaba al 10 %.

Como podemos comprobar, casi la totalidad de las empresas dedican de su presupuesto como máximo 6.000 euros al año, debido a que los siguientes intervalos de precio son los dedicados por las empresas más grandes, que suponen un porcentaje muy pequeño tanto de las empresas encuestadas como de las empresas en general en el país.

La certificación de que las empresas están buscando reducir sus gastos, entre los que se encuentra los de asesoría, la encontramos en el gasto medio, ya que, de acuerdo con los datos del Observatorio SAGE, el gasto medio empleado por las empresas en externalizar sus servicios en el año 2014 fue de 6.694 euros, mientras que en el año 2015 este gasto promedio fue de 5.340 euros y en el año 2016 esta cifra desciende hasta los 2.783 euros. Así, comprobamos que las empresas están reduciendo gastos en este tipo de servicio, como aparece reflejado en la tabla mediante el aumento de los rangos de precios menores, quizá debido a que como hemos mencionado a lo largo del presente trabajo, estas empresas necesitan disminuir sus gastos como consecuencia de la crisis económica sufrida.

Este gasto está, como es lógico, relacionado con el tamaño de las empresas. De esta manera, las microempresas no alcanzan al gasto medio establecido en los dos años, mientras que las pequeñas, las medianas y las grandes empresas superan con creces el gasto promedio. Esto parece mostrar que cuánto mayor sea la empresa más dinero destinará a este tipo de servicio y viceversa.

Tabla 3.4 Evolución del gasto en asesorías en España

	2014	2015	2016
Menos de 500 €	7 %	8,90 %	21,90%
Entre 501 € y 1.200 €	14,80 %	21,10 %	25,60%
Entre 1.201 € y 3.000 €	24,30 %	26,80 %	23,80%
Entre 3.001 € y 6.000 €	27,80 %	16,30 %	21,30%
Entre 6.001 € y 12.000 €	9,60 %	14,60 %	3,80%
Entre 12.001 € y 18.000 €	2,60 %	6,50 %	1,90%
Entre 18.001 € y 25.000 €	4,30 %	1,6 %	1,30%
Más de 25.001 €	9,60 %	4,10 %	0,60%

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

3.3 Comportamiento del cliente

3.3.1 Tipología de las asesorías contratadas

En este apartado vamos a analizar el comportamiento del cliente a la hora de demandar un servicio a una asesoría. Para ello, en primer lugar, vamos a observar los tipos de asesoría en las que externaliza un servicio. Como podemos apreciar en el gráfico 3.3, el 32,90 % de las empresas encuestadas contratan un despacho general para que le preste los servicios de asesoramiento que necesiten. Este tipo de comportamiento está más extendido en las microempresas, sobre todo cuando estas no pueden asumir de forma propia las consultas y gestiones que han tenido que externalizar.

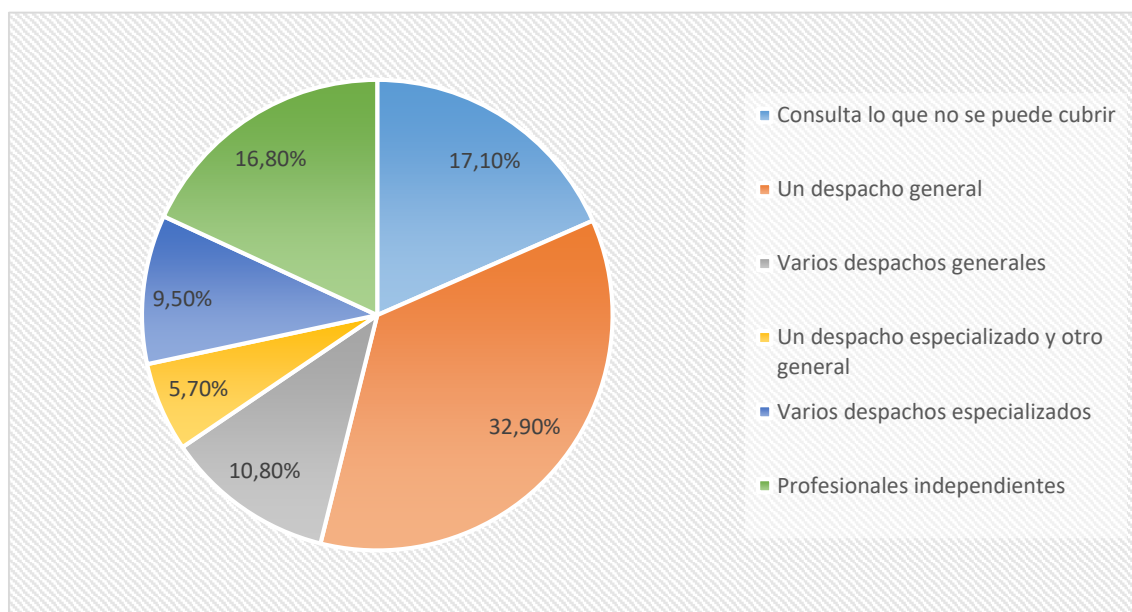
En segundo lugar, el método más utilizado es el de consultar solo aquello que no la propia empresa no puede cubrir. Dicho método se refleja en un 17,10 % de las empresas encuestadas. Esta actuación consiste en que las empresas, con el objetivo de ahorrar costes y gestiones externas, intentan cubrir todas sus necesidades y gestiones de forma interna y solo recurren a un servicio externo cuando es totalmente necesario. Este tipo de comportamiento también es utilizado en gran medida por las microempresas, sobre todo en las microempresas de entre un empleado y cinco empleados.

En tercer lugar, encontramos la utilización de varios profesionales independientes, con un 16,80 % de las empresas. Estas empresas, en vez de contratar un despacho general, recurren a varios profesionales independientes según las necesidades de asesoramiento que necesiten en cada momento. Son las microempresas, de nuevo, las que recurren a esta metodología, en concreto las empresas sin asalariados.

Los dos siguientes métodos más empleados son los de solicitar los servicios de varios despachos generales o los servicios de varios despachos especializados, con un 10,80 % y 9,50 % de las empresas encuestadas respectivamente. Esta metodología es utilizada por las grandes empresas, puesto que necesitan mayores servicios que una empresa pequeña y disponen de recursos para acceder a varios despachos distintos. En cambio, las medianas empresas se decantan más por recurrir a varios despachos especializados y no a varios despachos generales.

Por último, observamos que un 5,70 % de las empresas recurren a un despacho general y a otro despacho especializado, siendo las empresas sin asalariados las que más utilizan esta metodología, seguidas por las medianas empresas.

Sin embargo, estas cifras han disminuido respecto al año anterior a favor de la contratación de un despacho general, por lo que esta opción es la que más empresas están optando en la actualidad.

Gráfico 3.3. Tipos de asesoría contratadas por los clientes en España en 2016

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

3.3.2 Fidelidad de las empresas a las asesorías

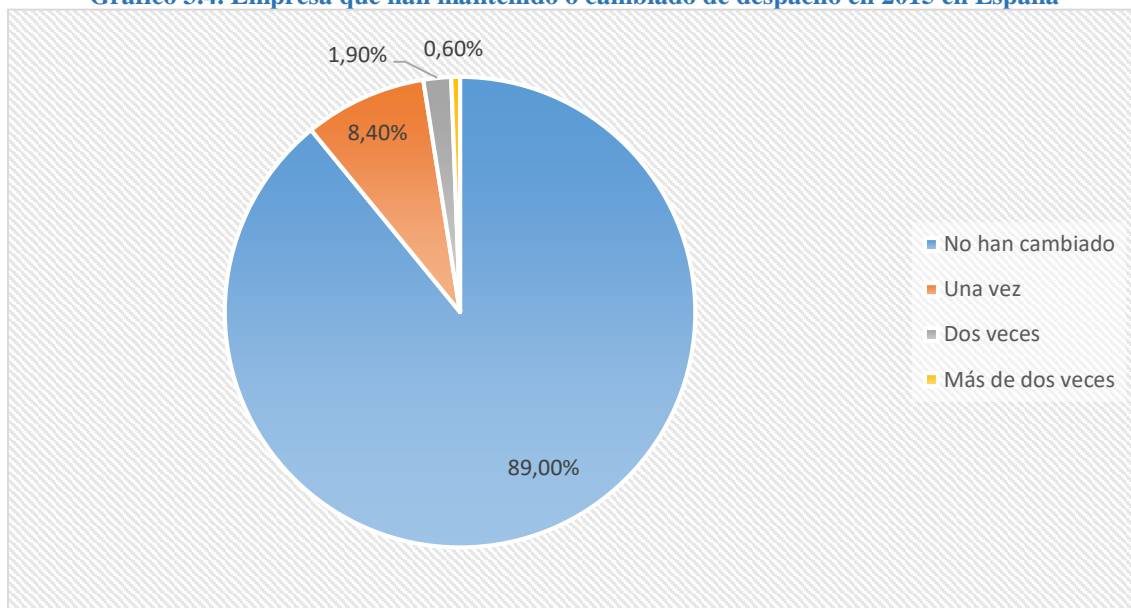
A continuación, vamos a observar el grado de fidelidad de las empresas hacia las asesorías. Como apreciamos en la tabla, el 89,00 % de las empresas encuestadas en el año 2016 no han cambiado nunca de asesoría, mientras que un 8,40 % de ellas lo han hecho una vez. Por otro lado, solo el 1,90 % de las asesorías han cambiado dos veces de asesoría y solo un 0,60 % han cambiado más de dos veces. A partir de estos datos, podemos comprobar que las empresas tienen un grado de fidelidad bastante alto, puesto que, en total, como hemos explicado, solo el 11,00 % de las empresas encuestas han cambiado de asesoría alguna vez.

Entre los motivos por los cuales las empresas han cambiado de proveedor, el principal responde a la ineficacia en la prestación de los servicios demandados, ya sea porque el despacho anterior cometía errores a la hora de prestar el servicio y no resolvía los errores producidos, o por la falta de profesionalidad del despacho anterior. Este resultado muestra, por tanto, que existe un cierto número de asesorías que carecen de profesionalidad. Además, este motivo permanece en primer lugar al igual que el año anterior, es decir en el año 2015, por lo que es un problema a solucionar por parte de las asesorías.

El segundo motivo por lo que las empresas cambian de asesoría es el precio, puesto que, en los últimos años, las asesorías están siguiendo una estrategia de congelación o reducción de sus precios. De esta forma, si una empresa tiene disponibles varios despachos profesionales que puedan satisfacer sus demandas, es posible que estas opten por la que les ofrece un precio menor.

Por último, existen otros motivos que se producen con menor frecuencia, como una mejor infraestructura en tecnología del nuevo despacho y la oferta de una conectividad online con el cliente, la falta de proximidad con el cliente o que el nuevo despacho profesional ofrezca nuevos servicios o más especiales.

Gráfico 3.4. Empresa que han mantenido o cambiado de despacho en 2015 en España



Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

3.3.3 Motivos de elección de una asesoría

En lo que respecta a la elección de una asesoría frente a otra, las razones son muy similares a las antes mencionadas respecto a las razones de cambio de un despacho profesional a otro. Así pues, el aspecto que más deberían cuidar las asesorías es la profesionalidad a la hora de prestar un servicio, puesto que, como hemos comprobado, es lo que más buscan las empresas a la hora de elegir una asesoría. De hecho, en concreto un 58,20 % de las empresas establecen este criterio para contratar a un proveedor o a otro.

El segundo motivo por el que las empresas contratan un servicio de asesoría es la relación del empresario con el responsable del despacho profesional o de sus empleados. Este motivo es tan recurrente debido a que esto transmite una cierta confianza al cliente, ya que conoce cómo se trabaja en ese despacho y la incertidumbre se reduce. Además, de esta forma, el cliente espera tener un trato más cercano, personalizado y especializado por parte de la asesoría. Estos son otros de los motivos principales por lo que una empresa escoge los servicios de una asesoría frente a otras. Así, un 34,20 % de las empresas buscan un trato personalizado a la hora de elegir asesoría y un 11 % buscan un trato especializado.

Por último, otro de los motivos a la hora de elegir asesoría es la tarifa que ofrece la asesoría, puesto que como hemos visto anteriormente, este era uno de los motivos principales por los que las empresas prescindían de los servicios de su asesoría en favor de otra.

Concluido este análisis de las principales demandas de los clientes y el comportamiento que estos tienen, nos quedaría por comprobar a valoración que tienen estos con sus asesorías. Esta valoración nos permitirá acercarnos a los motivos por los que estos han reducido su presupuesto para estos servicios de asesoramiento y los motivos por los cuales un pequeño porcentaje opte por cambiar de asesoría en los últimos años. Además, a partir de esta valoración, nos permitirá adentrarnos en las posibles líneas de

CAPÍTULO 3

actuación en el futuro y en que deberían invertir estas asesorías para prestar un mejor servicio.

Capítulo 4: Perspectivas de futuro

Después de conocer todas las características de nuestro sector a estudio, ya sea por parte de los propios despachos profesionales como de sus clientes, creemos interesante la satisfacción de los clientes para que, a partir de esto, podamos proponer unas líneas que deberían seguir los despachos profesionales en el futuro próximo para la captación de clientes y que los clientes actuales sean fieles a su despacho. Este análisis lo creemos conveniente, puesto que, en los últimos años, las técnicas de captación de clientes como el auge de las nuevas tecnologías van a permitir un cambio interesante para este sector, del que deberán adaptarse de la mejor forma posible para no perder cuota de mercado.

4.1 Satisfacción del cliente con las asesorías

La satisfacción de los clientes con las asesorías es un factor prioritario para estas últimas, puesto que de ello va a depender que el cliente siga eligiendo los servicios de la misma asesoría u opte por cambiar de proveedor.

Por ello, la comunicación entre la empresa o cliente con el proveedor, en nuestro caso los despachos profesionales, supone un componente principal en la relación contractual que existe entre estos dos sujetos, puesto que, como hemos visto con anterioridad, las empresas respecto a una asesoría buscan de manera prioritaria un trato cercano y personalizado a la hora de resolver todas las demandas.

La comunicación que buscan los clientes con sus proveedores consta de dos factores: El primero es la frecuencia de esta comunicación, es decir, que la periodicidad en que las empresas establecen contacto con sus clientes sea amplia de modo que los clientes no se sientan abandonados por sus asesorías. El segundo factor es la calidad de la comunicación, es decir, que el trato de las asesorías sea personalizado y trate sus problemas de forma personal.

En cuanto a la frecuencia de la comunicación, como observamos en la tabla 4.1, en el año 2015, un 27,80 % de las empresas encuestadas creen que la comunicación con su asesoría es escasa, mientras que esta cifra aumentó en el año 2016 hasta el 39,90 %. Por otro lado, en el año 2015 un 27 % opina que es ocasional mientras que esta cifra disminuyó hasta el 22,80 % en el año 2016. Esto supone que más del 60 % de las empresas encuestadas en el año 2016 considera que la relación con su proveedor es insuficiente. Esto puede suponer un problema, ya que puede ser un motivo por el que estas empresas decidan prescindir de las asesorías a las que actualmente recurren para buscar otra que les ofrezca un trato más asiduo.

Asimismo, podemos observar que otro 27,80 % de las empresas encuestadas en el año 2015 cree que la frecuencia de la comunicación es normal, entendiéndolo por ello un contacto de una vez a la semana, mientras que en el año 2016 esta cifra disminuyó hasta el 24,10 %. Por el contrario, un 17,40 % en el año 2015 y un 17,30 % en el año 2016 de las empresas considera que la comunicación es frecuente o muy frecuente y, por tanto, suficiente.

Con estas cifras podemos aventurar que la comunicación entre empresa y asesoría está empeorando, puesto que en el año 2016 existe un mayor número de empresas que se encuentran insatisfechas en este motivo. Es por ello por lo que los despachos

profesionales deberían cuidar esta circunstancia y mejorar tanto la frecuencia de la comunicación como su calidad para no perder clientes en un futuro próximo.

Otro aspecto interesante de analizar es el medio de comunicación que se utiliza. Para mantener el contacto entre cliente-proveedor, el medio de comunicación más utilizado es el correo electrónico, seguido por las conversaciones telefónicas. De esta forma, si estos datos los unimos a la búsqueda por parte de los clientes de un trato personal, estos medios no son los más adecuados para esta comunicación, sobre todo en lo que respecta al *email*. Por ello, consideramos que se debería fomentar dentro de lo posible la comunicación presencial, ya sea en la empresa del cliente o en el despacho del asesor. No obstante, en la actualidad, estas formas de comunicación ocupan el tercer y cuarto puesto respectivamente en el contacto empresa-proveedor.

Tabla 4.1 Frecuencia de la comunicación entre empresa y asesoría

Frecuencia de comunicación	Porcentaje de empresas en 2015	Porcentaje de empresas en 2016
Escasa	27,80 %	39,90%
Ocasional	27,00 %	22,80%
Normal	27,80 %	24,10%
Frecuente	7,9 %	8,20%
Muy frecuente	9,50 %	5,10%

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

Después de todos estos datos analizados sobre los clientes, obtenemos una puntuación del 1 al 10, recogida en la tabla 4.2, de los aspectos más positivos calificados por los clientes respecto a sus asesorías. Como se puede observar, la valoración global media que reciben los despachos de sus clientes ha disminuido del 7,22 en el año 2015 hasta el 6,81 en el año 2016, de manera que se trata de un nivel de satisfacción que consideramos elevado, pero con la advertencia de que ha disminuido notablemente en el último año.

Entre los aspectos mejor valorados encontramos el trato ofrecido por los responsables de los despachos, que alcanza un 7,39 de media, seguido de la calidad de los servicios y de los asesores, con un 7,00 % y un 7,22 % respectivamente.

Otro aspecto positivo es la infraestructura tecnológica. Sin embargo, esta valoración se encuentra a una relativa distancia respecto a las valoraciones medias más altas. Este aspecto quizás debería mejorar, puesto que la innovación tecnológica va a ser un aspecto fundamental en los próximos años debido al avance continuo de la tecnología

de la información, lo que supondrá que en un futuro sea fundamental disponer de las nuevas tecnologías para ofrecer un servicio de primera calidad.

Por otro lado, nos sorprende que los precios, a pesar de haber sido valorados positivamente, estén en último lugar, ya que, como hemos comentado en varias ocasiones a lo largo del presente trabajo, una de las estrategias adoptadas por las asesorías en los últimos años ha sido la congelación de sus tarifas e incluso la reducción de estas. Esto se puede deber a que existe una cierta tendencia a quejarse de los elevados precios que se tienen que pagar, aunque la realidad subyacente y, quizá desconocida por los clientes, haya sido que estos hayan sido congelados e incluso reducidos en los últimos años.

Todas estas valoraciones como podemos comprobar en la tabla 4.2 han disminuido en el año 2016 respecto al año 2015, por lo que los despachos profesionales están siendo peor valorados en el último año. Esto debería ser un motivo de preocupación por parte de las asesorías, ya que esto se traduce en que en opinión de sus clientes, han ofrecido un servicio peor que en el año 2015.

Tabla 4.2 Valoración de los clientes respecto al despacho actual en 2015 y 2016 en España

	Media en 2015	Media en 2016
Valoración global	7,22	6,81
Trato dispensado	7,78	7,39
Calidad de los servicios	7,43	7
Calidad de los asesores	7,58	7,22
Infraestructura tecnológica	6,76	6,44
Precios	6,61	6,30

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

Por otro lado, vamos a centrarnos ahora en aquellos aspectos que, según los clientes, las asesorías tienen que mejorar.

Como observamos en el gráfico 4.1, el 31,90 % de las empresas opinan que existen aspectos a mejorar en el asesoramiento, en especial en la agilidad de respuesta, y en el asesoramiento proactivo, es decir, en adelantarse a los acontecimientos para lograr una mayor rapidez en la solución a los problemas que planteen los clientes.

En segundo lugar, un 25,10 % de las empresas consideran que en la comunicación existen igualmente aspectos a mejorar. En concreto, los clientes consideran que deberían ser informados con mayor frecuencia de los cambios legislativos y de las novedades

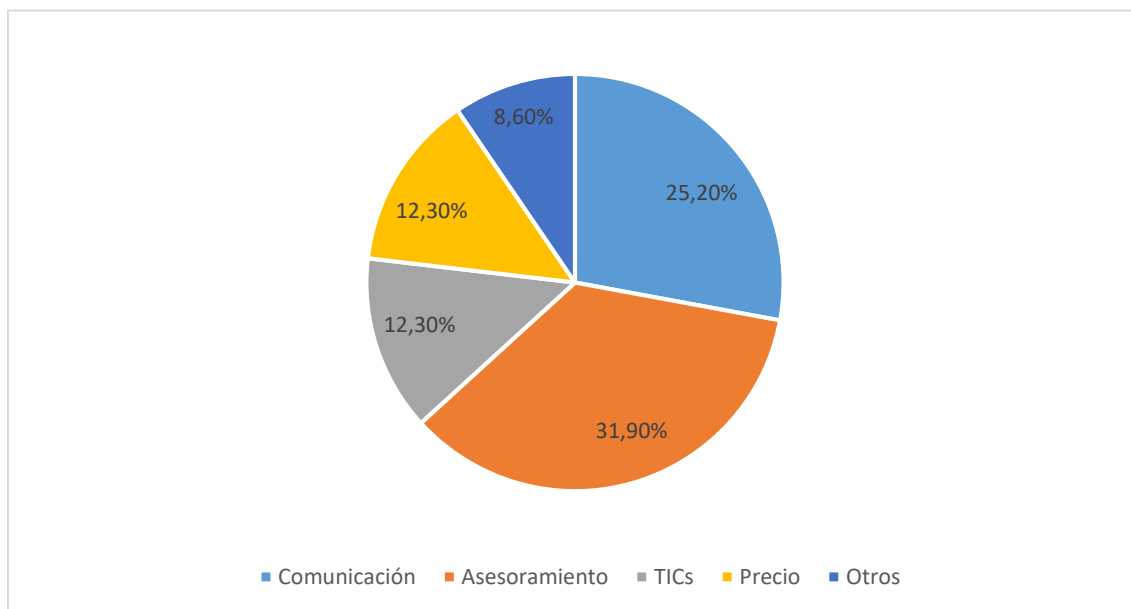
existentes que puedan afectar a su empresa. Tras esto, en segundo lugar encontramos la necesidad, previamente comentada, de una mayor frecuencia en la comunicación en general entre el cliente y el despacho. Asimismo, existen clientes que exigen que las asesorías presten el servicio de comunicación telemática, debido a la imposibilidad frecuente, tanto por parte de las asesorías como de los clientes, de establecer una comunicación presencial y quizás debido también a la comodidad que este tipo de comunicación supone frente a la telefónica (posibilidad de enviar documentos, más visual, queda registrado, etc.).

En tercer lugar, aunque muy por debajo de los dos previamente comentados, encontramos con un 12,30 % la creencia de que las asesorías deben mejorar aspectos relacionados con las tecnologías de la información, concretamente respecto a la accesibilidad y conexión con el asesor información de novedades, consultas, comunicación y acceso a la información remota de la empresa en cualquier momento del día, los 365 días del año.

Con un 12,30 % también nos encontramos el precio como aspecto a mejorar. Esto viene relacionado con la baja nota que recibían en las valoraciones de los clientes. Como hemos comentado anteriormente, este aspecto a mejorar se debe a que muchos clientes no se encuentran satisfechos con los precios, aunque estos hayan bajado o se hayan congelado en los últimos años.

Otros aspectos a mejorar según los clientes son la falta de información, una mejor planificación fiscal, una mejor coordinación interna del despacho profesional o una mejor formación y gestión documental.

Gráfico 4.1. Principales aspectos a mejorar de las asesorías en 2016 en España



Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

4.2. Las nuevas tecnologías en el futuro de los despachos profesionales

Las tecnologías de la información van a jugar un papel muy importante en la cartera de clientes de los despachos profesionales, puesto que, en palabras de Jordi Amado (Emprendedores: 2016), fundador y director de Amado Consultores, empresa especializada en la gestión de los despachos profesionales con más de 4000 despachos profesionales en su cartera de clientes, las tecnologías tienen cada vez una influencia mayor, convirtiéndose en un elemento diferenciador en los despachos profesionales a la hora de trabajar con sus clientes.

Además es necesario tener en cuenta a una generación que son clientes potenciales de los despachos profesionales, los llamados generación *millennial*, que son los nacidos entre el año 1983 y el año 2000 y cuya principal característica es que han crecido con la revolución tecnológica y van a exigir las tecnologías más actuales a la hora de demandar un servicio. Para analizar esta generación, SAGE ha elaborado un estudio (SAGE: 2016) con las principales características de la generación orientada al emprendimiento de estos y, por tanto, a aquellos que serán futuros clientes de asesorías económicas y jurídicas. La principal conclusión que se extrae de este estudio es que debido a que, esta generación domina las nuevas tecnologías desde muy jóvenes, esta va a ser fundamental en la relación con su proveedor. Los dispositivos móviles van a jugar un papel fundamental y estos van a sustituir al contacto físico con las asesorías por un contacto virtual, aspecto positivo para los despachos puesto que este contacto virtual va a ahorrar una gran cantidad de tiempo, al no ser necesarios los desplazamientos ni para los clientes ni para los profesionales.

Cabe destacar que parte de esta generación supone el cambio de empresarios que no tienen en cuenta la tecnología a un cambio progresivo mediante el cual esta tecnología sea fundamental para ellos, ya que una parte de los *millennials*, debido también al amplio rango de edad de la que se compone esta generación, todavía no es tan exigente con las nuevas tecnologías. Sin embargo, esto irá desapareciendo con generaciones más jóvenes que hayan crecido con mejoras tecnológicas y que, por tanto, exigirán una mayor innovación de sus proveedores.

Para conocer con algo más de profundidad el impacto de las nuevas tecnologías en los despachos profesionales vamos a analizar los datos que disponemos proporcionados por el Observatorio del Despacho (SAGE: 2017).

En primer lugar, vamos a analizar las distintas aplicaciones que utilizan los despachos profesionales y qué porcentaje de estos las utilizan. Como podemos ver en la tabla 4.3, la primera herramienta a estudio es el *Smartphone*. Esta herramienta tecnológica era utilizada por un 77,70 % de los despachos profesionales en el año 2015 y por un 82,20 % en el año 2016, de manera que muestra que una gran mayoría de los despachos profesionales utilizan esta herramienta. El motivo de la utilización tan mayoritaria del *Smartphone* es la movilidad que permite, ya que, gracias a él, el profesional no tiene que estar físicamente en el despacho para atender a sus clientes, lo que mejora la comunicación entre ellos y el profesional. En cambio, el motivo de que un 15 % de los despachos no lo utilicen se puede deber a que sean despachos más tradicionales y no hayan innovado y que les va a suponer que la comunicación con sus clientes sea más limitada.

Como segunda herramienta de trabajo tenemos la utilización de la *Tablet*. Como podemos comprobar, en el año 2015, un 51,40 % de las asesorías utilizaban esta herramienta, mientras que en el año 2016 el porcentaje aumentaba hasta el 58,20 %. El hecho de que solo poco más de la mitad de los despachos utilice la *Tablet* se debe a que no es una herramienta imprescindible para la realización de las tareas ni para la comunicación con los clientes, aunque es una buena herramienta para los profesionales que realicen desplazamientos largos o habitualmente, debido a su reducido tamaño y a la funcionalidad que tienen.

La página web es una opción que utiliza el 76,00 % de los despachos en el año 2016, aumentando este número en un 5,50 % respecto al año anterior. La utilización cada vez mayor por parte de los despachos de esta plataforma puede deberse a la visibilidad que esta da a la hora de conseguir nuevos clientes, así como al hecho de que proporciona un medio de comunicación más a sus usuarios, mediante el cual los despachos pueden proporcionar información relevante para estos.

A continuación analizamos la utilización de la *extranet*, es decir, las áreas privadas para los clientes. Como podemos apreciar, ni un tercio de las asesorías encuestadas utilizan este método en el año 2016, habiendo aumentado esta cifra en cuatro puntos porcentuales respecto al año 2015. No obstante, podemos apreciar que alrededor del 20 % de las asesorías están en curso de utilizar esta herramienta, por lo que en futuros años es posible que alrededor de la mitad de los despachos ya lo hagan. Esta poca utilización de la *extranet* se puede deber a la complejidad que puede existir para instalarlas además de los recursos que se necesitan, puesto que cada cliente debería tener una cuenta privada, lo que supone un coste en ocasiones elevado.

Peor aún está la utilización de plataformas telemáticas, puesto que en el año 2016 apenas un 25,80 % de los despachos profesionales utilizaban esta herramienta. Esto también se puede deber al coste que supone implementar esta plataforma, lo que conlleva a que, en ocasiones, no compense instalarlas ya que los pequeños despachos con pocos clientes no necesitan de este instrumento para satisfacer las demandas de sus clientes.

Sin embargo, una aplicación informática en auge es la utilización de la nube, es decir, un servicio en el que se puede subir todo tipo de información que se almacena en internet sin la necesidad de tener unidades de memoria física para guardar todos los documentos que se desee. En el año 2016, el 46,60 % de las asesorías ya utilizan este medio para compartir información, aumentando en tres puntos porcentuales respecto al año 2015. El punto a favor de utilizar una nube es su bajo coste, con el añadido que supone poder acceder desde cualquier sitio, ya sea desde un ordenador, un portátil, una *Tablet* o un *Smartphone*.

Seguido a esto tenemos el portal del empleado, que como observamos solo lo utiliza un 11,50 % de las asesorías. Esta baja implementación tiene una justificación clara, y es que, el portal del empleado, es decir, una herramienta que gestione todas las actividades laborales del cliente, como nóminas, bajas laborales etc. solo es útil en clientes con un gran número de trabajadores, es decir, en grandes empresas, en las que gestionar todas las actividades con sus trabajadores es más compleja. Debido a que la mayor parte de los clientes son pequeñas y medianas empresas, la mayor parte de los despachos profesionales no tienen la necesidad de incluir esta herramienta en sus aplicaciones informáticas.

Por último, tenemos una herramienta que ha revolucionado la comunicación de las empresas con sus clientes y los futuros clientes, que son las redes sociales. Estas redes sociales son cada vez más utilizadas por todo tipo de empresas y, en lo que a nosotros respecta, en el año 2016 un 51,10 % de los despachos profesionales ya utilizaban esta herramienta. Estas redes sociales suponen un medio de comunicación rápido y universal, que llevado de forma correcta, puede suponer tanto la atracción de nuevos clientes, como la consolidación de los ya existentes, ofreciendo información y ayuda de un modo rápido. Las redes sociales más utilizadas por los despachos profesionales son LinkedIn, Facebook y Twitter, por este orden. No obstante, estos despachos profesionales consideran que la creación de un blog no es necesaria pero, si se dispone de recursos para tenerlo actualizado, puede ser de gran ayuda tanto para mejorar el posicionamiento orgánico en Google como para la utilización del marketing de guerrilla y de conocimientos.

Tabla 4.3. Aplicaciones informáticas utilizadas por los despachos profesionales en España.⁴

Aplicación/año	2015		2016	
	Si utilizan	No utilizan	Si utilizan	No utilizan
Smartphone	77,70%	19,60%	82,20%	14,90%
Tablet	51,40%	44,00%	58,20%	37,00%
Página web	70,50%	18,50%	76,00 %	13,20%
Extranet	26,10%	56,50%	30,20%	52,40%
Plataformas telemáticas	21,90%	73,40%	25,80%	66,80%
Nube	43,30%	46,42%	46,60%	42,20%
Portal del empleado	11,20%	83,90%	11,50%	80,90%
Redes sociales	49,80%	50,20%	51,10%	48,90%

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

Como podemos apreciar, todas estas aplicaciones informáticas son cada vez más utilizadas por los despachos profesionales, debido a que la tecnología es un punto clave en la mejora de la empresa, puesto que facilitan tanto la realización de las actividades propias de la empresa como la mejora de la comunicación con los clientes, además de

⁴ El resto del porcentaje de empresas que no aparecen ni entre las que utilizan la aplicación informática y las que no la utilizan, son empresas que están en curso de utilizar estas aplicaciones.

ayudar a aumentar la cartera de clientes. Por ello, creemos que los despachos profesionales deberían asignar una parte de sus inversiones a la mejora de estas, siempre y cuando sea viable y suponga una mejora real para su negocio.

Después de estudiar las nuevas tecnologías empleadas por los despachos profesionales, procedemos a analizar la valoración que los clientes tienen de estas. De esta forma, podremos conocer qué tecnologías han tenido éxito y han supuesto una mejora en la relación cliente-despacho.

En primer lugar tenemos la valoración que los clientes de los despachos profesionales tienen sobre las tecnologías empleadas por estos despachos. Para ello, nos apoyaremos en la tabla 4.4, en la que se recoge la importancia que los clientes dan a las distintas aplicaciones informáticas que les ofrecen los despachos profesionales.

Como podemos observar, la disposición que hacen los despachos profesionales de la información de la situación de la empresa cliente es la opción más valorada. Esto significa que los clientes consideran de vital importancia disponer de la información de su empresa mediante plataformas informáticas, como puede ser un portal del cliente a través de la página web del despacho profesional o el envío de la información del cliente mediante correo electrónico.

Ligado a la disposición de la información, el acceso ilimitado de la información de la empresa tiene la segunda mejor valoración de los clientes, puesto que, a través de los medios informáticos que hemos comentado, los clientes pueden disponer de toda la información que soliciten sin que esto suponga un problema como podía suponer antes, debido a la necesidad de transmitir esta información físicamente con el coste y trabajo que supone.

El tercer método más importante para los clientes es la plataforma de comunicación online con el asesor, es decir, los medios online de los que dispone el asesor para entablar contacto con su cliente, como pueden ser las videollamadas, los correos electrónicos, las plataformas que canalizan las preguntas de los clientes, etc. La importancia de esto es que permite a los clientes contactar con sus asesores de manera rápida y sin tener que hacer un desplazamiento, aportando disponibilidad al asesor.

Estos tres métodos de la información son las mejor valoradas por los clientes con notas promedio superiores al siete, siendo con gran diferencia las más importantes para los clientes. No obstante, existen otros métodos importantes, aunque en menor medida, para los clientes de las asesorías.

Como observamos en la tabla 4.4, la extranet y el área privada arrojan una valoración promedio por los clientes de 5,7. Esta extranet y área privada consisten en una red privada que se les proporciona a los clientes para que puedan acceder a información relacionada con su empresa y con su proveedor, además de poder permitir el intercambio de información entre estos dos interlocutores.

El hecho de que una asesoría utilice los mismos programas informáticos que utilizan los clientes es un factor a tener en cuenta, puesto que, como vemos, está valorado con un promedio de 5,66. Esto consiste en que los programas que utilizan los asesores, como pueden ser las plataformas de comunicación online, los procesadores de textos utilizados para ofrecer la información etc., sean los mismos que utilizan los clientes, con

el objetivo de que estos estén familiarizados con la aplicación, ya que pueden estar acostumbrados o tener nociones de un programa informático específico y el cambio a otro podría conllevar problemas debido a su desconocimiento.

El siguiente método tecnológico con mejor valoración es la página web del despacho profesional. Los clientes como podemos apreciar, restan importancia a que su asesoría disponga de página web. Aunque para los actuales clientes puede no ser de gran importancia que el asesor disponga de página web, esta es de gran importancia para captar nuevos clientes, ya que la página web da visibilidad a la empresa y los potenciales clientes pueden decantarse por un despacho profesional porque lo ha conocido a través de su web, de manera que los asesores no deberían restar importancia a esta plataforma.

La última aplicación aprobada por los clientes con un 5,03 es la aplicación para *Smartphone*. La baja importancia de esto es que las aplicaciones *Smartphone* comienzan a estar en auge en la actualidad y todavía no se han consolidado en muchas ocasiones en la relación cliente-proveedor. No obstante, con el avance tecnológico de los *Smartphone*, los cuales son capaces de realizar cada vez más tareas, tener en cuenta el desarrollo de una aplicación para *Smartphone* puede suponer el incremento de clientes en un futuro, cuando la anterior generación de la que hemos hablado con anterioridad, es decir, los *millennial*, comiencen a ser clientes mayoritarios de los despachos profesionales, ya que esta generación está más familiarizada con estas aplicaciones y les puede resultar de gran utilidad.

Por último, tenemos una aplicación informática que aunque no llega al aprobado por los clientes, ya que tiene una nota promedio de 4,65, consideramos de importancia para los despachos profesionales tanto en la actualidad como en un futuro próximo. La aplicación a la que nos referimos son las redes sociales. Estas redes sociales permiten a los despachos profesionales tanto tener presencia como aportar información a tiempo real. Gracias a redes como Facebook, Twitter o a los blogs, las asesorías pueden aportar información de interés a sus clientes de modo rápido y accesible.

Tabla 4.4 Valoración de la importancia de las TICs por los clientes en 2016

	Promedio		Promedio
Disposición de la información sobre la situación de la empresa	7,83	Mismos programas informáticos	5,66
Acceso ilimitado a la información de la empresa del cliente	7,28	Página Web	5,29
Plataforma de comunicación online con el asesor	7,07	Aplicaciones <i>Smartphone</i>	5,03
Extranet y área privada	5,70	Presencia en las redes sociales	4,65

Fuente Observatorio SAGE y elaboración propia

Como podemos observar, existen tecnologías que ya son de gran importancia para las empresas y que cada vez se harán más importantes, por lo que los despachos profesionales deberían realizar una inversión progresiva tanto en equipos y *software* tecnológico como en formación a sus empleados para que trabajen con estas aplicaciones de forma más eficaz para que la inversión sea rentable y desemboque en un mejor servicio al cliente. Esta inversión en pocos años puede ser un gran método diferenciador entre una asesoría actualizada tecnológicamente y aquella obsoleta en lo que a tecnologías de la información se refiere.

4.3 El marketing digital como estrategia de futuro

Como hemos visto en el punto anterior, cada vez son más las asesorías que están utilizando nuevas tecnologías para la realización de sus actividades y para ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Sin embargo, también tenemos que tener en cuenta a los potenciales clientes y, para ello, las estrategias de marketing están en continua actualización, siendo el marketing digital la más innovadora e importante para nuestro sector.

A continuación, vamos a detallar las principales estrategias de marketing digital que los despachos profesionales deberían tener en cuenta para poder ganar clientes en un futuro además de afianzar los que ya tiene.

En primer lugar, como define Anfix (Anfix: 2017), empresa que se dedica a la gestión de negocios en la nube, entre otros de asesorías, el marketing digital es una herramienta para crear imagen de marca, conectar con clientes potenciales y dar a conocer los servicios que ofrecen las empresas, en nuestro caso los despachos profesionales.

Una de las herramientas principales del marketing digital es el blog. Aunque hemos visto que los clientes de momento no le dan una gran importancia a esta herramienta, resulta una de las plataformas más efectivas para el contacto tanto con potenciales clientes como con los clientes actuales. Las principales ventajas de la creación de un blog es que, como hemos comentado, ayuda a mantener el contacto con los clientes, ayuda a la visibilidad de los despachos para la captación de nuevos clientes, además de ampliar el público potencial, refuerza la imagen de marca, demuestra el conocimiento que tiene el despacho frente a los clientes y posiciona la web del despacho en los motores de búsqueda en internet.

La creación de un blog no supone un coste directo, puesto que, la plataforma en la que crearlo es gratuita, pero hay que tener en cuenta que es una herramienta que hay que mantener constantemente actualizada, por lo que se necesita tiempo y personal para esto.

Además de la dedicación que supone tener un blog, es necesario considerar otros aspectos para crear un blog exitoso. Un aspecto fundamental es escribir de lo que se sabe, de lo que se está especializado, ya que los lectores verán una información relevante y certera en el blog, lo que ayudará a posicionarse como experto en esa área. Por otro lado, hay que conocer los problemas y preguntas más habituales de los clientes, puesto que, de este modo, se creará un mayor interés en estos clientes. Otro punto importante a la hora de crear un blog es, dentro de las posibilidades, que todo el equipo esté involucrado, con el objetivo de que haya un contenido mayor con diferentes temas.

Otra herramienta principal del marketing digital es el Posicionamiento SEO (*Search Engine Optimization*). Este posicionamiento consiste en conseguir que los

usuarios encuentren la web del despacho profesional cuando están buscando servicios de asesoramiento en buscadores como Google. Un buen posicionamiento en los buscadores permite una ventaja competitiva, aumentando la posibilidad de conseguir nuevos clientes debido a la visibilidad que da este posicionamiento.

Para que este posicionamiento sea efectivo, hay que tener especial atención a tres requisitos. Uno de ellos es el contenido que se publica tanto en la página web, como en blogs, en artículos, infografías, etc. Este contenido tiene que ser relevante para el negocio, es decir, que se hable de temas relacionados con la actividad que presta la asesoría. Por otro lado, es importante que se publique información con cierta frecuencia, puesto que los buscadores hacen una mejor posición de páginas que actualizan información de un modo frecuente. Otro requisito es que los contenidos que se plasmen sean originales y no copiados ya que esto es penalizado por los buscadores. Los enlaces externos tienen una gran importancia en este posicionamiento, ya que establecer enlaces a la página web de la empresa en otras páginas y, sobre todo, en páginas con cierto tráfico de visitantes, va a conseguir un mejor posicionamiento además de un mayor tráfico de visitas desde otras webs. Para conseguir esto, el contenido exclusivo sumado a videos interesantes e infografías son las mejores opciones a la hora de establecer enlaces de la web de empresa en otras webs. En lo que respecta con la web de la empresa, esta tiene que tener una buena usabilidad, es decir, tiene que cargar los contenidos con rapidez y, la navegación debe ser intuitiva, sencilla y, en conclusión, agradable para el usuario.

La tercera herramienta de marketing digital es el email marketing. Este consiste en mostrar a la lista de contactos de una empresa, las actividades que está realizando el despacho profesional, como los métodos de trabajo, las novedades, etc. Para realizar esta estrategia se necesita una aplicación que ayude a automatizar el envío de mensajes para no dedicarle gran cantidad de tiempo. Hay que tener en cuenta que los destinatarios de este email marketing han debido dar permiso previamente para mandarles estos correos. A la hora de establecer esta estrategia es necesario ser claro y breve, puesto que un email extenso aburrirá al destinatario. Dependiendo de la información que se quiera hacer llegar, el email deberá tener unas características u otras. Por ejemplo, si la finalidad es anunciar una nueva web o blog, deberá incluirse una imagen de la web con su enlace correspondiente. En cambio, si lo que se desea es anunciar un evento, la mejor solución es adjuntar a la información del email una imagen bonita que lleve directo al enlace del evento. Por otro lado, si se quiere informar de una novedad en cuanto a normativa o impuestos la mejor solución es destacar la información relevante e incluir un enlace al blog o web donde se incluya la información más extensa.

Por último, tenemos la estrategia llamada *paid media*, que consiste en campañas publicitarias a través de anuncios en plataformas web, como son por ejemplo, Google, Facebook o Twitter. La ventaja de estas campañas es que no son tan costosas como pueden ser las campañas publicitarias en televisión o en la radio. Además, en estas plataformas es más fácil elegir el público objetivo, ya que se puede filtrar a quien va destinada la campaña publicitaria.

Entre las principales ventajas de este marketing digital, encontramos que tiene mayor exactitud para elegir el público objetivo que los métodos tradicionales como pueden ser la televisión o los periódicos.

Conclusiones

Una vez realizado el TFG, procedemos a establecer una serie de conclusiones generales y específicas.

1. El entorno de este sector en España resulta esperanzador. Como hemos visto, los datos que corroboran esto son la mejora del déficit público, el aumento del Producto Interior Bruto, el aumento de la contratación y la disminución de la tasa de paro indican que la economía española esté mejorando después de años difíciles de grave crisis económica que ha sufrido el país. No obstante, estos datos aunque sean positivos, hay que tomarlos con cautela, puesto que, las consecuencias de la crisis económica están latentes todavía en el país, donde la tasa de pobreza sigue en cifras muy elevadas. Por otro lado, tenemos que tener en cuenta el envejecimiento de la población en el país que provoca que en un futuro no tan lejano provoque graves problemas a la hora de mantener pensiones y cubrir las necesidades de los ciudadanos, afectando directamente a la economía del país. Además si añadimos la baja inversión en I+D puede propiciar que nuestra economía y por tanto nuestro sector a estudio se vea afectado. Estas variables puede que no se produzcan en un futuro cercano, pero se deberían tener en cuenta si no se quiere tener otra grave crisis en las próximas décadas.
2. Hemos apreciado, que en España hay una gran cantidad de legislación relacionada con todas las actividades que realizan los despachos económicos y jurídicos, pero no existe una legislación que regule este sector de una forma estricta, y por lo tanto, la responsabilidad de estos despachos es escasa. Por otro lado, debido a esta escasa legislación específica, existe un problema derivado en que muchas personas sin tener unos conocimientos específicos de estas actividades. puede ejercer esta profesión, con la falta de profesionalidad que supone esto y por tanto el deterioro que supone para el sector. Es por ello, que debería regularse de un modo más estricto el sector de actividades económicas y jurídicas, en especial el de actividades económicas para que se necesiten una serie de permisos y conocimientos para ejercer la actividad, además de dotar de una mayor responsabilidad a las actividades que realizan. Por otro lado, la legislación que regulan todas las actividades que realiza el sector, están en continuo cambio, provocando en numerosas ocasiones que las asesorías no tengan un periodo de adaptación a la nueva legislación. Esto supone que tanto asesorías como clientes de estas se enfrenten a sanciones por no cumplir los procedimientos que se exigen o los plazos. Una solución a esto sería que los legisladores tuvieran más en cuenta que cambios considerables en legislación fiscal, como contable, como laboral o jurídica necesitan un periodo de adaptación y ofrecieran una mayor información de estos cambios a las asesorías. Otra forma de afrontar este problema, sería la formación de un *lobby* de asesorías económicas y jurídicas que haga presión a los poderes públicos y por lo tanto les tuvieran más en cuenta a la hora de realizar cambios importantes.
3. En cuanto a la evolución del sector, el número de despachos profesionales ha disminuido considerablemente en los últimos años, posiblemente perjudicado por

CONCLUSIONES

la crisis económica, aunque también puede ser provocado por la unión de varios despachos para ofrecer un mejor y amplio servicio, debido a que es un sector muy atomizado donde hay una gran cantidad de despachos profesionales en proporción con los potenciales clientes. Esto lo comprobamos en que la mayor parte de los despachos son microempresas, es decir que tienen menos de 10 trabajadores y si concretamos más, una gran mayoría tiene menos de 5 empleados. Esto conlleva a que los despachos no estén especializados en varias actividades y no puedan ofrecer un servicio variado. Una posible solución es como hemos comentado en la segunda conclusión es que sea más restrictivo poder ejercer esta profesión, además sería interesante establecer algún tipo de incentivo por parte de los poderes públicos o que los propios despachos profesionales optaran por unirse para poder ofrecer un mejor servicio. Esto se comprueba con un dato: más de la mitad de los clientes optan por los servicios de dos o más despachos lo que puede deberse a que un solo despacho no satisface todas las demandas que solicitan los clientes.

4. Un dato positivo de este sector, es que aunque el número de empresas ha disminuido en los últimos años, la facturación, en cambio, ha aumentado en cifras totales y la tendencia es que cada vez más despachos aumenten su facturación. Si bien al igual que otros datos positivos, hay que tomarlo con precaución, puesto que los despachos que han disminuido su facturación lo han hecho en una mayor proporción que los que han aumentado esta facturación. La ventaja de este sector es que la mayor parte de las empresas necesitan de los servicios que ofrecen las asesorías, por lo que, la facturación total del sector depende de los gastos que dediquen las empresas a estos servicios. Un mejor servicio donde un único despacho ofrezca la posibilidad de satisfacer todas las demandas de sus clientes incentivará que estos incrementen sus gastos.
5. En cuanto al mercado laboral, vemos un dato muy positivo y es que existe mayor número de mujeres ocupadas en este sector. Creemos que es un dato positivo debido a la discriminación que siguen sufriendo las mujeres en el mercado laboral. Por lo que el sector de las asesorías parece haberse adaptado mejor a la inclusión de la mujer en el trabajo. Por otro lado, tanto el aumento de las personas ocupadas como de la contratación augura que este sector está en crecimiento donde cada vez más personas son contratadas, y, aunque el 64 % de los contratos en el año 2016 son temporales, este porcentaje es más bajo que en otros sectores, por lo que existe una mayor estabilidad laboral que en otros sectores donde la mayor parte de la contratación es temporal. Además en los últimos años se ha incrementado el salario medio, aunque este dato es engañoso ya que se ha aumentado a costa de disminuir los gastos sociales. Aun así, creemos que el sector de las asesorías ha sabido sobreponerse a la crisis sin que sus empleados que continúan en su puesto haya sufrido graves consecuencias como bajadas de salarios.
6. Si nos trasladamos a la opinión de los clientes, sólo un pequeño porcentaje de estos tiene la motivación de contratar los servicios para mejorar la gestión de la

empresa, mientras que este motivo debería ser fundamental, ya que una mejor gestión de la empresa conlleva a que estas tengan un mejor futuro y se reduzcan las posibilidades de cesar en la actividad, lo que supondría una pérdida de clientes por parte de las asesorías. Es por ello que las asesorías deberían promocionar esta actividad y no solo ofrecer los servicios a los que sus clientes están obligados a contratar, como por ejemplo la presentación de impuestos. Esto se refleja también en la reducción de las partidas presupuestarias destinadas a gastos en asesorías donde solo demandan lo necesario. Por experiencia propia, una gran parte de los clientes optan por solicitar los servicios imprescindibles para su actividad mientras que dejan de lado la mejora de la gestión de su empresa provocando que estos tengan dificultades para obtener beneficios debido a la mala gestión de sus empresas.

7. La satisfacción del cliente debería ser prioritaria para las asesorías, y como vemos, la nota dada por los clientes consultados ha disminuido en el último año debido, entre otras cosas, a la escasa comunicación y asesoramiento que existe entre el cliente y el proveedor. Ya hemos comentado con anterioridad que un punto clave para la mejora del sector sería mejorar la gestión de las empresas clientes, la comunicación y asesoramiento debería ser un objetivo fundamental de las asesorías y en este momento no lo es.
8. Por último, las nuevas tecnologías resultan imprescindibles para la mejora de la prestación del servicio de las asesorías, por lo que consideramos fundamental que tanto los propietarios de los despachos como sus empleados tengan una formación en estas tecnologías que les haga más productivos, y de este modo, puedan dedicar una parte del tiempo de trabajo a la comunicación y asesoramiento con el cliente. Los despachos que no se actualicen tecnológicamente, tendrán la dificultad añadida de que necesitarán una mayor parte del tiempo para realizar sus actividades, ya que cada vez los plazos son más cortos para la presentación de las obligaciones de los clientes.

Con los datos analizados podemos decir que el sector de las asesorías resulta atractivo para la iniciación laboral tanto de estudiantes de Administración y Dirección de Empresas como de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, ya que hay un incremento de la contratación y se realizan varios tipos de actividades, laborales, fiscales, contables... que ayudan a la formación de los recién titulados.

En resumen, podemos decir que el sector de las asesorías ha respondido bien a la crisis económica pero necesita unos cambios importantes para poder ofrecer un mejor servicio. Uno de estos cambios debería ser la mejora de la comunicación con el cliente, haciéndose el despacho partícipe de la gestión de la empresa de su cliente. Además de que el sector estuviera más unido a la hora de ejercer presión como de asociarse para la prestación de un mejor servicio.

CONCLUSIONES

Como futuras líneas de investigación, creemos muy interesante el estudio de este sector en la provincia de Soria, ya que al existir el doble grado de Administración y Dirección de empresas y Relaciones Laborales y Recursos Humanos, donde gran cantidad de sus titulados trabajan en este sector, resultaría de gran ayuda conocer el estado de este sector de actividades económicas y jurídicas en la provincia de Soria. De este modo conoceremos si se asemeja al resto del país y podremos saber el comportamiento de los clientes de la provincia. Dato importante para ofrecer un mejor servicio a estos que ayude a consolidar clientes e incluso aumentar la cartera de clientes.

Bibliografía

España. Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo. *Boletín Oficial del Estado*, 12 de julio de 2007, 166:29964-29978.

España. Ley 36/2011, de 10 de octubre (BOE núm. 245), reguladora de la jurisdicción social. *Boletín Oficial del Estado*, 11 de octubre de 2011, 245:106584-106725

España. Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos. *Boletín Oficial del Estado*, 5 de septiembre de 2007, 213:36512-36594.

España. Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de septiembre de 2010, 232:81005-81138.

España. Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de noviembre de 2011, 283:124263-124398.

España. Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad. *Boletín Oficial del Estado*, 20 de noviembre de 2007, 278:47402-47407.

España. Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas y los criterios contables específicos para microempresas. *Boletín Oficial del Estado*, 21 de noviembre de 2007, 279:47560-47566.

España. Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. *Boletín Oficial del Estado*, 1 de diciembre de 2012, 289:83180-83205.

España. Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de diciembre de 1992, 314:44744-44774.

España. Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, por el que se dictan normas para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas y se regula la delegación de competencias en materia de gestión censal de dicho impuesto. *Boletín Oficial del Estado*, 8 de marzo de 1995, 57:7681-7689.

España. Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de marzo de 2007, 78:14097-14149.

España. Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre, por el que se modifican el Plan General de Contabilidad por el que se modifican el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre; el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por el Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre; las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre; y las

BIBLIOGRAFÍA

Normas de Adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos aprobadas por el Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre. *Boletín Oficial del Estado*, 17 de diciembre de 2016, 304:88534-88566.

España. Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades. *Boletín Oficial del Estado*, 11 de julio de 2015, 165:57729-57789.

España. Real Decreto 658/2001 de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de julio de 2001, 164:24913-24932.

España. Real decreto 871/1977 de 26 de abril, por el que se aprueba el Estatuto Profesional de Economistas y Profesores y Peritos Mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de abril de 1977, 101: 9143-9146.

España. Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. *Boletín Oficial del Estado*, 9 de marzo de 2004, 59:10284-10342.

España. Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de octubre de 2015, 255:100224-100308.

España. Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de octubre de 2015, 261:103291-103519.

España. Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*, 9 de marzo de 1977, 58:5464-5470.

España. Recurso de Inconstitucionalidad número 192/1980. Sentencia de 8 de abril de 1981. *Boletín Oficial del Estado*, 25 de abril de 1981, 99:1-13.

5º Estudio Anual de Coyuntura del Sector [en línea]. España: Observatorio del Despacho SAGE, 2012 [ref. de 20 de abril 2017]. Anual. Disponible en internet: http://www.elderecho.com/actualidad/InformeDelSectorSage2012_EDEFIL20130315_0001.pdf

6º Estudio Anual de Coyuntura del Sector [en línea]. España: Observatorio del Despacho SAGE, 2013 [ref. de 25 de abril 2017]. Anual. Disponible en internet: http://grupo.sage.es/sage/congreso_despachos_2013/

7º Estudio Anual de Coyuntura del Sector [en línea]. España: Observatorio del Despacho SAGE, 2014 [ref. de 12 de mayo 2017]. Anual. Disponible en internet: http://www.sage.es/contacto/formulario_descarga_observatorio_despacho_2014

8º Estudio Anual de Coyuntura del Sector [en línea]. España: Observatorio del Despacho SAGE, 2015 [ref. de 12 de mayo 2017]. Anual. Disponible en internet:

<http://www.sage.es/recursos-de-negocio/observatorio-sage/observatorio-despacho-profesional-2015>

9º Estudio Anual de Coyuntura del Sector [en línea]. España: Observatorio del Despacho SAGE, 2016 [ref. de 30 de mayo 2017]. Anual. Disponible en internet: <http://www.sage.es/recursos-de-negocio/biblioteca-empresarial/tabs/gestion-empresarial/claves-del-sector-de-los-despachos-profesionales>

Banco Santander. (2017). *Información sobre países*. Recuperado el 5 de marzo de 2017, de: <https://es.portal.santandertrade.com/establecerse-extranjero>

Caminando hacia el futuro [en línea]. España: SAGE, 2016 [ref. de 21 de mayo 2017]. Disponible: <http://www.sage.es/recursos-de-negocio/biblioteca-empresarial/tabs/gestion-empresarial/caminando-hacia-el-futuro-de-los-despachos-profesionales>

Expansión/datosmacro.com. (2017). *Déficit Público de España*. Recuperado del 18 de abril de 2017, de: <http://www.datosmacro.com/deficit/espana>.

Guía de marketing digital para asesorías [en línea]. España: Anfix, 2017 [ref. de 29 de mayo 2017]. Disponible en internet: <https://recursos.anfix.com/guia-marketing-digital-asesorias>

Informe sobre España 2016, con un examen exhaustivo relativo a la prevención y la corrección de los desequilibrios macroeconómicos. [en línea] Bruselas: Comisión Europea (2016) [ref. 14 de junio de 2017] Disponible: http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/csr2016/cr2016_spain_es.pdf

Instituto de Estadística. (2016) “Esperanza de vida de las empresas de la Comunidad de Madrid”. Recuperado el 5 de junio de 2017, de: <http://www.madrid.org/iestadis/fijas/estructu/economicas/ocupacion/descarga/evempresag.pdf>

Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades. (2017). *Tasa de actividad, empleo y paro*. Recuperado el 10 de Junio de 2017 de: <http://www.inmujer.gob.es/MujerCifras/EmpleoPrestaciones/MercadoTrabajo.htm>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Activos por sexo y rama de actividad*. Recuperado el 25 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4742>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Empresas por CCAA, actividad principal (grupos CNAE 2009) y estrato de asalariados*. Recuperado el 25 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=298>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Empresas por condición jurídica, actividad principal (grupos CNAE 2009) y estrato de asalariados*. Recuperado el 25 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=297>

BIBLIOGRAFÍA

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Encuesta anual de coste laboral*. Recuperado el 10 de abril de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9126>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Gastos internos totales en actividades de I+D en relación con el PIB por años*. Recuperado el 17 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t14/p057/a2015/10/&file=01002.px>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Índice de Precios de Consumo. Base 2016. Medias anuales*. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=22553>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Ocupados por sexo y grupo de edad*. Recuperado el 13 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4745>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Población residente por fecha, sexo y generación*. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=9673>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Proyecciones de población 2016-2066*. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/p278/p01/2016-2066/10/&file=01001.px>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Riesgo de pobreza o exclusión social y de sus componentes por edad y sexo*. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=10005>

Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Tasas de paro por sexo y grupo de edad*. Recuperado el 13 de marzo de 2017, de: <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4887>

Maqueda, A. (25 de noviembre 2016) “España da la espalda al gasto en I+D a pesar de la recuperación”. *El País*. Recuperado el 21 de abril de 2017, de: http://economia.elpais.com/economia/2016/11/24/actualidad/1480021637_814788.html

O.C.P. (11 de enero 2017). “Cómo se trabaja para prevenir el blanqueo de capitales”. *La Opinión A Coruña*. Recuperado el 14 de abril de 2017, de: <http://www.laopinioncoruna.es/empresas-en-coruna/2017/01/11/trabaja-prevenir-blanqueo-capitales/1142158.html>

Revista Emprendedores. (2016) “La tecnología, elemento diferenciador en los despachos profesionales”. Recuperado el 20 de junio de 2017, de: <http://www.emprendedores.es/gestion/jordi-amado-tecnologia-despachos>

Servicio Público de Empleo Estatal. (2017). *Datos estadísticos de contratos*. Recuperado el 15 de abril de 2017, de: http://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/estadisticas/datos_estadisticos/contratos/datos/estadisticas_nuevas.html