



**Universidad
Europea**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

TÉCNICO SUPERIOR - ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

NOMBRE DEL ALUMNO: ALEJANDRO BAS BEDOYA

NOMBRE DE LA EMPRESA: GESTIONVAL

NOMBRE DEL TUTOR: LUIS MONREAL GONZÁLEZ

CURSO 2020-2022

ÍNDICE

1. Antecedentes y contextualización de la empresa.....	4
2. Análisis del Entorno General y Específico. Análisis D.A.F.O.....	8
3. Plan de Recursos Humanos.....	10
4. Plan de Marketing.....	13
5. Definición del puesto de trabajo.....	17
6. Conclusión.....	21
7. Bibliografía.....	22

1. Antecedentes y contextualización de la empresa.

Gestionval nace en 2020, unos meses previos a la pandemia mundial. Se dedica al servicio administrativo y contable de forma externalizada ya que cuenta con su propia oficina, ofreciendo servicio a diferentes empresas de diferentes sectores. Se trata de una empresa en proceso de consolidación en el mercado ya que es joven y necesita madurar.

En su momento, la empresa constaba de cuatro empleados.

1.1 Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.

La empresa se dedica al sector terciario ofreciendo el servicio de departamento administrativo online (externalizado) a particulares, pymes y autónomos.

Se ubica dentro del sector las asesorías y consultorías contables y administrativas.

1.2 Estructura y organización empresarial del sector

Las características de la empresa son las siguientes:

Gestionval es una microempresa de propiedad privada, de forma jurídica Sociedad Limitada y su actividad principal es el servicio a empresas para gestionar el departamento administrativo y contable.

El ámbito de la actividad es nacional ya que es una empresa externalizada que puede trabajar de forma remota con sus clientes. Actualmente el idioma es una barrera de entrada (solo trabaja con clientes de habla hispana) para poder entrar en mercado internacional.

El sector de la empresa es terciario ya que se dedica a brindar servicio a pymes, autónomos y particulares.

1.3 Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.

Las principales tendencias del sector administrativo-contable son:

El trabajo en la nube ya que da un plus a la seguridad en cuanto a respaldo de los archivos, aumenta la velocidad para manejar todos los procesos y la facilidad para acceder a los archivos desde cualquier lugar con conexión a internet.

Tener presencia digital ya que si no tiene una pagina web o presencia en redes sociales es muy probable que no esté captando a todos sus clientes potenciales.

Trabajar de forma remota, ya que desde la pandemia se tuvo que empezar a trabajar desde casa con ayuda de software en la nube para operar sin ningún inconveniente.

Las habilidades blandas cada vez son más demandadas para encajar correctamente en el mercado laboral. Las principales habilidades son la comunicación, la empatía, la creatividad, el liderazgo, y la capacidad de resolución de problemas.

Todo este cambio se ha visto agilizado por la pandemia y los resultados han superado las expectativas, por lo cual es poco probable a que se vuelva a las condiciones previas a la pandemia.

En conclusión, el sector se está dirigiendo hacia la digitalización y la sostenibilidad ya que hoy en día los espacios físicos son prescindibles para poder llevar a cabo la administración y contabilidad con eficacia y productividad.

Todo ello gracias a la conexión en la nube que permite tener todos los archivos sincronizados y guardados de manera segura.

1.4 Misión, visión y valores.

En primer lugar, los valores de Gestionval son la profesionalidad, la calidad, la formación permanente, la confianza, la responsabilidad, la implicación, la disciplina y la responsabilidad social.

Así mismo la misión es ayudar y colaborar con los clientes en la puesta en marcha y desarrollo de sus iniciativas empresariales y profesionales.

Por último, la visión de la empresa es mantener y acrecentar el prestigio y el reconocimiento profesional obtenido a lo largo de sus más de veinte años de experiencia.

1.5 La cultura de la empresa: imagen corporativa

La Cultura de empresa es el conjunto de creencias básicas, valores, producciones y conductas, asumidas y compartidas por todos los miembros una empresa, que determinan las relaciones internas entre sus miembros, las relaciones externas con el entorno, y condicionan la elección de los objetivos empresariales y los métodos para alcanzarlos.

Por lo tanto, se puede decir que la cultura de Gestionval es la responsabilidad, la eficacia, la formalidad y la habilidad para gestionar y resolver los problemas de los clientes.

1.6 Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

Los sistemas de seguridad principales para garantizar la calidad del trabajo son los siguientes.

El enfoque en el cliente para aumentar su satisfacción

El compromiso de las personas

La mejora continua ya que las mejoras son esenciales para lograr gestionar personas y procesos

La gestión de relaciones con los clientes y proveedores ya que se desarrolla una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor.

2. Análisis del Entorno General y Específico. Análisis D.A.F.O.

El DAFO es una herramienta de estudio de la situación de una empresa analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada.

Características internas:

Por un lado, las debilidades son; la falta de recursos económicos que permitan expandir el negocio con por ejemplo una nueva oficina o más ordenadores para ampliar su red clientelar y su falta de estrategia de marketing la cual no está definida.

Por otro lado, las fortalezas son: la jefa cuenta con mas de veinte años de experiencia en el sector, por lo tanto, le proporciona más autoridad y confianza a la hora de relacionarse con posibles nuevos clientes. También tiene una oferta de precios competitivos ya que al ser externalizada puede trabajar para varias empresas a la vez.

Por último, la digitalización del trabajo permite poder trabajar de forma remota, por lo que se puede prescindir de oficina cuando sea necesario.

Características externas:

Las amenazas son:

La alta competitividad del mercado no permite tener una gran red clientelar

La crisis económica provoca que las empresas prescindan de ciertos departamentos de la empresa, uno de ellos el departamento administrativo.

Por contraparte, las oportunidades son:

La tendencia hacia la externalización de los departamentos hace que su empresa comience a ser llamativa para las empresas.

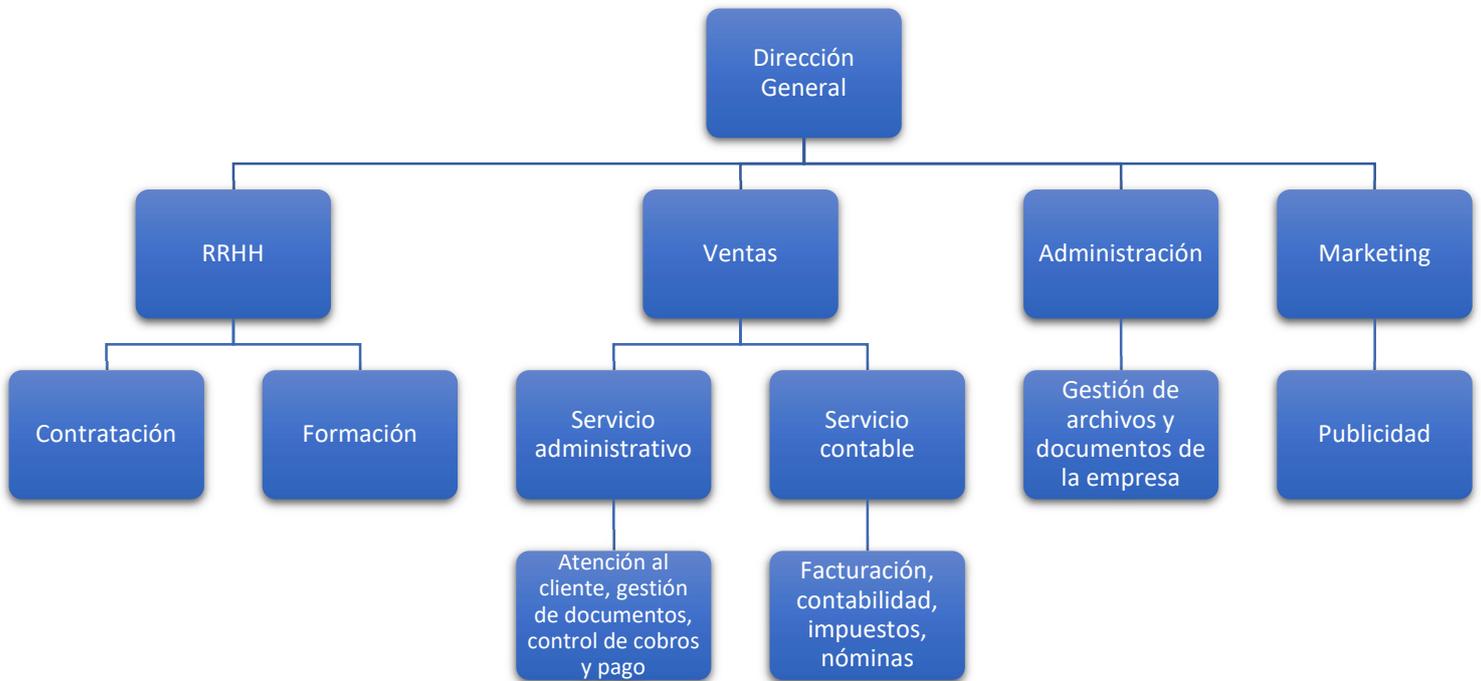
Es una empresa joven lo cual aún está en fase de crecimiento y de mejora, por lo cual tiene gran potencial.

La representación de la matriz cuadrada quedaría de la siguiente forma:



3. Plan de Recursos Humanos.

Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.



Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.

La función de recursos humanos es captar empleados y formarlos

La función del departamento de marketing consiste en realizar campañas de publicidad para atraer a más clientes

La función del departamento de administración consiste en gestionar los archivos de la empresa y de los clientes

Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.

El sistema de trabajo era el siguiente:

Se realizaba el servicio de administración a diferentes empresas de diferentes sectores.

La facturación se realizaba por horas dedicadas con el cliente. En servicios puntuales por presupuesto como por ejemplo la declaración de la renta.

Se inicia un cronometro desde internet en el momento de empezar a trabajar con el cliente y se pausa cuando se termine el servicio. A final de mes se pasan las horas dedicadas al cliente.

El horario de servicio era de 08:00 am hasta las 17:00 de lunes a jueves y de 08:00 a 14:00 el viernes

Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.

El convenio colectivo aplicable para mi empresa de prácticas es:

Resolución de 26 de noviembre de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VIII **Convenio colectivo estatal de gestorías administrativas**.

4. Plan de Marketing.

El plan de marketing de la empresa es bastante simple y poco elaborado.

La principal estrategia de marketing en la empresa es los anuncios en redes sociales, como por ejemplo *Mil anuncios, Facebook, Instagram*

Las herramientas más utilizadas del marketing operativo eran la modificación del precio de un servicio realizando una oferta y estrategias de promoción en redes sociales

GESTIONVAL se da a conocer mediante recomendaciones de clientes y anuncios en redes sociales

La empresa, al ser una administrativa externalizada que cuenta con su propia oficina (sede en Valencia), la venta de su servicio lo hace tanto en mercado nacional como en mercado internacional.

El servicio se divide en tres según el tipo de cliente: particulares, autónomos y pymes.

Para cada uno de estos tres, existen diferentes packs de servicios.

Para **particulares**:

Tarifa XS

GestionVal ofrece la posibilidad de contratar el **pack XS de consultas y gestiones anuales**:

5 Consultas / 5 Gestiones al año desde 50€

Tramitación certificado electrónico 30€.

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Tarifa S

GestionVal ofrece la posibilidad de contratar el **pack S de consultas y gestiones anuales**:

10 Consultas / 10 Gestiones al año desde 100€

Tramitación certificado electrónico 30€.

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Para **autónomos**:

Pack CS9

- 9 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos presupuestos, etc... ya sean emitidos o recibidos)
- 3 Gestiones
- Sala de reuniones / Despacho previa cita.
- Contabilidad

Antes ~~120€~~ ahora 100€ / mes (Módulos)

Antes 150€ ahora 130€ / mes (*Estimación directa simplificada*)

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Pack S9 - Sin Contabilidad

- 9 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, etc... ya sean emitidos o recibidos)
- 3 Gestiones
- 1 Hora (Sala de Reuniones / Despacho)

Antes 70€ ahora 50€ / mes

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Pack CL21

- 21 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, etc... ya sea emitidos o recibidos)
- 7 Gestiones
- Contabilidad / Laboral (3 nóminas)
- Sala de Reuniones

Antes ~~250€~~ ahora 230€ / mes (Módulos)

Antes 280€ ahora 250€ / mes (Estimación directa simplificada)

Precios hasta 3 empleados.

Cada empleado adicional supondrá un incremento de 13€.

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Pack L21 - Sin Contabilidad / Laboral

- 21 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, etc... ya sean emitidos o recibidos)
- 7 Gestiones
- Sala de Reuniones (Previa cita)

Antes 180€ ahora 150€ / mes

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.



Para Pymes:

Pack CXL30

- 30 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, etc... ya sea emitidos o recibidos)
- 10 Gestiones
- Contabilidad diaria, presentación de impuestos/ Laboral (incluye 3 nominas/mes)
- Sala de Reuniones (Previa cita)

Antes 500€ ahora 480€ / mes

Precios hasta 3 empleados

Cada empleado adicional supondrá un incremento de 13€.

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Pack XL30 - Sin Contabilidad / Laboral

- 30 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, ect... ya sea emitidos o recibidos)
- 10 Gestiones
- Sala de Reuniones (Previa cita)

Antes 300€ ahora 280€ / mes

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Pack CXL60

- 60 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, etc... ya sea emitidos o recibidos)
- 15 Gestiones
- Contabilidad, presentación impuestos/ Laboral (incluye 7 nóminas / mes)
- Sala de Reuniones (Previa cita)

Antes 600€ ahora 580€ / mes

Precios hasta 7 empleados.

Cada empleado adicional supondrá un incremento de 13€.

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.

Pack XL60 - Sin Contabilidad / Laboral

- 60 Tratamientos de documentación (facturas, albaranes, pedidos, presupuestos, etc... ya sea emitidos o recibidos)
- 15 Gestiones
- 1 Hora (Sala de Reuniones / Despacho)

Antes 370€ ahora 350€ / mes

Consúltenos presupuesto o condiciones especiales.



5. Definición del puesto de trabajo.

Definición 1

Objetivos del puesto:

Mi función en el puesto de trabajo era la realización de tareas administrativas y contables para clientes. Las principales tareas eran:

La conciliación bancaria ya que a diario había movimientos en el banco, los cuales había que conciliar manualmente, para así llevar una mejor gestión y control del flujo de caja.

También, la facturación de la empresa, así como registrarlas, organizarlas y asegurarse de que cumplan el marco legal vigente.

La contabilización del IVA soportado y repercutido en un Excel para después la realización de declaraciones fiscales, así como rellenar y presentar los debidos formularios.

Contacto con los proveedores y clientes de mi cliente, ya sea vía correo electrónico o por llamada.

Archivo y registro de albaranes, facturas y documentos de la empresa en sus debidas carpetas.

Realización de libro diario, libro mayor y de asientos contables.

También realicé tareas de marketing las cuales consistían en realizar anuncios y publicidad para la empresa.

Los objetivos que tenía en la organización era el manejo de tareas de los clientes con autonomía y eficacia

Descripción de tareas:

Las actividades que se realizaban de forma habitual eran las que necesitaban un control diario como por ejemplo el contacto con proveedores y clientes de mi cliente.

Estas actividades se realizaban a primera hora de la mañana, siendo las más urgentes ya que podíamos recibir emails durante las horas en las que no estábamos abiertos.

Se dedicaba aproximadamente media hora por cliente.

En segundo lugar, también había que contabilizar las facturas emitidas y recibidas a diario para luego realizar la declaración del IVA que se realizaba periódicamente cada 3 meses.

En este caso, el tiempo empleado a la facturación y contabilización dependía del volumen del trabajo del cliente, pero haciendo un promedio aproximado, se realizaba una hora de trabajo por cliente.

También había actividades ocasionales ya que teníamos clientes particulares con peticiones puntuales. El cambio del seguro de un coche, la declaración de la renta y realización y presentación de documentación burocrática eran las más habituales

Por otro lado, la conciliación bancaria se hacía cada dos o tres días ya que había días que no había movimientos por lo cual no se podía realizar la tarea.

El archivo de documentación y facturación también era una actividad que se realizaba de forma diaria.

Relaciones:

El departamento administrativo se relacionaba el departamento de recursos humanos periódicamente para el archivo de nóminas en sus carpetas

Disponibilidad:

En Gestionval existe la posibilidad de conectarse remotamente desde cualquier otro lugar gracias a la digitalización de los procesos. Actualmente hay aplicaciones que permiten conectarse desde tu ordenador personal con el ordenador de la oficina, posibilitando la disponibilidad fuera de la oficina.

Esto es un plus para la empresa.

Documentación:

Los documentos principales que se manejan en la empresa son las facturas, albaranes, los abonos y documentos como nóminas.

La empresa posee diferentes programas para cada actividad en concreto.

Por ejemplo, para los asientos contables se utiliza Dieznom y para la facturación se utiliza Holded ya que es una empresa más intuitiva y fácil de usar.

Utilizamos una carpeta para cada cliente, y dentro de esa carpeta nos encontramos diferentes subcarpetas para organizar los archivos de manera eficaz. Dentro de la carpeta de recursos humanos encontramos nóminas, documentación de los empleados, etc. Dentro de la carpeta de contabilidad podemos encontrar distintos años y dentro de ahí mismo, balances de la empresa, de facturación, etc.

Ambiente:

Las condiciones ambientales que podemos encontrar en una oficina son el espacio físico, la iluminación, el ruido, la música y la temperatura y humedad.

Por otro lado, también existen las condiciones psicológicas las cuales son el aburrimiento y la monotonía, la fatiga y cansancio, y la seguridad

En cuanto al espacio físico, contamos con una oficina panorámica donde desempeñamos nuestra actividad con una mesa donde están nuestros ordenadores. Al fondo del local encontramos una sala privada que sirve para hacer reuniones con clientes.

También contamos con aire acondicionado en nuestra oficina, la cual se utiliza en invierno debido a las bajas temperaturas por la mañana.

En cuanto a la iluminación utiliza la iluminación directa ya a luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios.

En cuanto al ruido, es variable ya que se escucha a personas que hablan cuando pasan o ruidos puntuales.

En cuanto a la música, la jefa suele poner la radio de fondo lo cual amena el silencio que reina en el trabajo y se hace más agradable y cómodo al trabajar.

Por último, la temperatura en la oficina es buena durante todo el año ya que cuando hace frío se pone el aire acondicionado.

Definición 2

Riesgos:

Existen riesgos de accidentes laborales como una caída en la oficina

Pero en este tipo de trabajos es más común encontrarnos con enfermedades profesionales como por ejemplo el estrés laboral, la fatiga visual, lumbalgia, obesidad, etc.

El empleado se expone durante todo el día a los riesgos de enfermedad profesional si no se realizan ejercicios para contrarrestar los efectos, como por ejemplo estirar la espalda cada cierto tiempo, etc.

La realización de la tarea no pone en riesgo a terceras personas.

Dedicación:

El horario laboral es el siguiente:

De lunes a jueves de 08:00 a 17:30

Los viernes de 08:00 a 14:00

Los fines de semana no se trabajan.

Integración:

La formación que se necesita es la aprendida a lo largo del ciclo, tener nociones contables y administrativas. Conforme pasa el tiempo se consigue más experiencia lo cual te permite empezar a realizar nuevas tareas que al principio hubieran sido complejas para realizar.

El plan de acogida se puede definir como la carga laboral progresiva con el tiempo para que, al final, se pueda realizar todas las tareas de forma autónoma.

Conclusión

La empresa Gestionval es una empresa joven que necesita consolidarse en el mercado, adquirir muchos nuevos clientes y empezar a progresar con fluidez.

En cuanto al negocio, no es escalable ya que cada vez que se necesite expandir más la empresa, tendrá que emplear los mismos recursos económicos (gastos).

La idea del negocio no es disruptiva, pero si diferente a la tradicional ya que se trata de un departamento administrativo-contable externalizado, lo cual te permite trabajar para muchas empresas diferentes.

El negocio aún tiene mucho que demostrar y crecer ya que posee potencial.

BIBLIOGRAFÍA

[https://www.boe.es/eli/es/res/2019/11/26/\(4\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2019/11/26/(4))

<https://gestionval.es/>

<https://www.linkedin.com/pulse/nuevas-tendencias-de-la-profesi%C3%B3n-contable-ricardo-villarmarzo/?originalSubdomain=es>

<https://www.linkedin.com/pulse/micro-macro-environment-factors-analyzed-companies-bobin-philip/>