

L A U R A G O N Z Á L E Z

---

# GESTORÍA MUÑOZ

Resumen

TFG

En este proyecto se estudia el funcionamiento de una gestoría, en concreto de Gestoría Muñoz. Este trabajo pretende ser un estudio del sector y funcionamiento de esta empresa. Todos los datos que he obtenido los encontraras en la bibliografía.

Vivimos en una sociedad donde la mayoría de gente quiere crear una empresa, pero al intentar constituir la, no saben cómo realizarlo. Y muchas de esas personas, tampoco saben dónde acudir, ni a quien llamar para poder crear su empresa.

Aquí es donde las gestorías y asesorías empeñan un papel importante en la vida de esas personas.

La última finalidad de este proyecto es comenzar una nueva visión del sector que probablemente no se haya visto en este gremio.

### **Justificación del trabajo**

La motivación que me empuja para hacer el trabajo, creo que es simple, es la investigación y realización de un proyecto nuevo, innovador y que provoque interés al lector.

Mis propósitos para este trabajo, mejor dicho, ideas son; en primer lugar, buscar innovaciones para el sector y búsqueda de información y estadísticas de las más utilizadas o más demandadas en la sociedad; en segundo lugar, mi cometido con esto es llegar a mejorar el rendimiento de los programas que se utilizan en este sector y sobre todo conseguir los más recientes y mejores.

Creo que al fin y al cabo la sociedad va evolucionando igual que los sectores, por ello mi objetivo es innovar, creo que no tendría otra palabra mejor para poder describir mis intenciones. Ya que en nuestro grado se enseña eso, a innovar, a crear, y buscar nuevos métodos de realización y ejecución, y eso es lo que puse y pondré a prueba con este trabajo y mis prácticas.

- 1. Introducción. (pág. 3)
- 2. Objetivo. (pág. 3)
- 3. Antecedentes y contextualización de la empresa. (pág. 4 - 7)
  - o 3.1. Evolución del sector. (pág. 4 – 5)
  - o 3.2. La Empresa. (pág. 5)
  - o 3.3. Historia. (pág. 5)
  - o 3.4. Ubicación. (pág. 5)
  - o 3.5. Estructura y organización empresarial en el sector. (pág. 5)
  - o 3.6. Tendencia del sector. (pág. 5)
  - o 3.7. Misión, visión y valores. (pág. 6)
  - o 3.8. La cultura de la empresa: imagen corporativa. (pág. 6)
  - o 3.9. Sistemas de calidad y seguridad aplicable al sector. (pág. 6 - 7)
- 4. Análisis del Entorno General y Específico. (pág. 7 – 12)
  - o 4.1. Análisis del entorno general (pág. 7)
  - o 4.2. Entorno específico de la empresa. (pág. 8)
  - o 4.3. D.A.F.O. (pág. 8)
  - o 4.4. Servicios que proporciona la empresa. (pág. 8)
    - Servicios (pág. 9 – 12)
  - o 4.5. Precios de los servicios (comparativa). (pág. 12)
- 5. Plan de Recursos Humanos. (pág. 13 – 17)
  - o 5.1. Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos. (pág. 13)
  - o 5.2. Identificación de las funciones de los puestos de trabajo. (pág. 13 – 17)
  - o 5.3. Procedimiento de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo. (pág. 17)
  - o 5.4. Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional. (pág.17)
- 6. Plan de Marketing. (pág. 18 – 19)
  - o 6.1. Estrategia de marketing. (pág. 18)
  - o 6.2. Herramientas del marketing operativo. (pág. 18)
    - 6.2.2. El precio. (pág. 18)
    - 6.2.3. La promoción. (pág. 18)
    - 6.2.4. La distribución local e internacional. (pág. 19)
- 7. Definición del puesto de trabajo. (pág. 19 – 21)
  - o 7.1. Objetivos del puesto. (pág. 19)
  - o 7.2. Descripción de tarea. (pág. 18 – 20)
  - o 7.3. Relaciones. (pág. 20)
  - o 7.4. Disponibilidad. (pág. 20)
  - o 7.5. Documentación. (pág. 20)
  - o 7.6. Ambiente. (pág. 20)
  - o 7.7. Riesgos. (pág. 20)
  - o 7.8. Dedicación. (pág. 21)
  - o 7.9. Integración. (pág. 21)
- Bibliografía. (pág. 21)

## **1. Introducción.**

Todos nosotros sabemos la importancia de evolucionar como personas, como industria o sector y de hacer realidad nuestros sueños más creativos.

En este trabajo lo que veremos será el cambio de una industria que empezó siendo un terreno sin explorar; sin saber si serán fiables los métodos que realizan o no; o de las leyes cambiantes.

Por otro lado, se podrá observar nuevos programas que se utilizan para realizar los trámites más rápido y con facilidad.

En definitiva, pretendo explicar los programas mas utilizados dentro de las asesorías-gestorías de presente y del futuro; y a lo que tendremos las personas de valorar la ayuda indispensable que nos dan.

Muchas veces la sociedad ve innecesario acudir una gestoría, para consultar o tramitar cualquier gestión; ya que, piensan que lo pueden realizar bien por sus propios medios. Lo que no saben es que este sector te puede facilitar y quitar muchos dolores de cabeza.

Ya que las asesorías/gestorías hacen la vida del empresario/autónomo más fácil y amena.

## **2. Objetivo.**

Uno de los objetivos que me he propuesto con este proyecto es descubrir métodos más fiables, fáciles y novedosos que se podrían utilizar en gestorías-asesorías, con la finalidad de la renovación de este sector y el salto hacia las nuevas tecnologías.

El segundo, es cambiar la visión de la sociedad de sus trámites; hacerles comprender, que siempre tenemos que entender de que no son tan fáciles de realizar.

El tercero, es darle la importancia que se merecen las funciones de los profesionales de este campo y el valor de su trabajo, ya que, sin ellos no podríamos estar tranquilos y realizar todo con legalidad.

El cuarto motivo y último, es la explicación de cada programa que se utiliza, ya que veo importante informar al lector de los mas nuevos y novedosos que se utilizan en Gestoría Muñoz.

## **3. Antecedentes y contextualización de la empresa.**

### 3.1. Evolución del sector.

En el sector, como casi todos, se ha visto impactado por la aparición de las nuevas tecnologías y la digitalización de procesos. Esto no solo afecta a la conformación de los propios despachos, sino a los hábitos de consumo de las empresas.

A lo largo de los años, hemos visto los efectos de una crisis que ha remodelado todo el mercado y ha introducido nuevos factores en el sector. En España, casi 4 de cada 5 despachos cuentan con más de 10 años de antigüedad (el 78%). Además, un tercio de estos (el 34%) cuenta con más de dos décadas de existencias.

Por lo contrario, solo el 6% se ha constituido en el último año. Esto nos lleva a ver que la coyuntura económica de los últimos 10 años no ha supuesto una refundación del sector, sino que, por lo general, ha sido una adaptación de este a las nuevas circunstancias.

La antigüedad media se sitúa en 14 años y, para entender los cambios profundos a nivel tecnológico que se han producido desde entonces, todavía quedaban 2 años para que Apple lanzara su primer modelo de iPhone.

Desde el año 2008, año en que la anterior crisis empezó en nuestro país, la tendencia del sector ha sido positiva. En 2019, sin embargo, el crecimiento se limitó a un 0,7%.

El principal reto al que se enfrentan las asesorías es aumentar la rentabilidad para situarla entre el 10% y el 15%.

Sobre todo, en un sector tan atomizado, donde la gran mayoría de los despachos son empresas muy pequeñas o profesionales independientes. Esta característica implica que las empresas tenderán a la concentración y aquí también intervienen las nuevas tecnologías, porque la tendencia es que lo hagan a través de plataformas digitales.

La actualización de los despachos en materia tecnológica será obligatoria para hacer frente a la introducción de muchas start ups, como las Legal Tech, que han aumentado la competitividad del negocio.

De hecho, esta irrupción provocará que los servicios tradicionales, como la contabilidad, las nóminas se verán como de bajo valor añadido y será el precio el determinante en la toma de decisiones del cliente. Esto supondrá un reto, sobre todo si se pretende aumentar la rentabilidad del sector.

Hemos hablado del cambio, pero también tenemos que hablar de los clientes, hay que enfocar también la atención en los cambios que se han producido en el cliente y saber que es lo que busca en una asesoría. Según han cambiado estas necesidades, los despachos deben reorientar sus servicios o reformar completamente el modelo de negocio.

Las asesorías han pasado de operar en un entorno local o nacional a uno global, por lo que las necesidades son más específicas. Esta tendencia apunta a un asesoramiento más personalizado y menos estandarizado por parte de los despachos.

Es importante enfocar los servicios para ofrecer al cliente un asesoramiento más personalizado y más centrado en la consultoría para posicionarse como expertos

en áreas concretas de negocio. Pero, debido a los cambios legislativos constantes, nos encontramos con la dificultad de cumplir las labores administrativas en poco tiempo. Por ello, es necesario buscar soluciones para optimizar procesos y así aumentar la rentabilidad.

### **3.2. La empresa.**

La empresa de este proyecto se llama Gestoría Muñoz.

La actividad de esta empresa es la Asesoría-Gestoría; su ubicación es de administración pública (prestadora de servicio).

Vamos a hablar un poco de ella.

### **3.3. Historia.**

Fundada en 1960 en la ciudad de Valencia, la Gestoría Muñoz viene ofreciendo con éxito el asesoramiento integral a sociedades mercantiles y empresarios individuales.

Contando con una infraestructura tecnológica y de personal amplia y avanzada, que permite adaptarse a las necesidades de sus clientes, ofreciendo un servicio de gestión asesoría personalizado y de máximo nivel.

### **3.4. Ubicación.**

La Gestoría objeto de estudio de este proyecto se ubica en:  
Gran Vía Ramón Cajal 55 bajo, 46007 Valencia.

### **3.5. Estructura y organización empresarial en el sector.**

Como veremos mas adelante la estructura de esta empresa la podría definir como jerárquica, ya que los departamentos que tienen están supervisados por un superior que es el que toma las decisiones.

Es normal que al ser una empresa pequeña se utilice este tipo de estructura.

### **3.6. Tendencia del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.**

Las nuevas tendencias de productividad dentro del campo de administración apuestan por las nuevas tecnologías, por la seguridad de la identidad del cliente y por la digitalización de los tramites para el mayor confort y rapidez.

### **3.7. Misión, visión y valores.**

Gestoría Muñoz tiene como misión defender y dar respaldo a los intereses de sus clientes, gestionando y asesorándoles en todas sus necesidades tanto en el ámbito laboral, fiscal y contable de sus negocios, como en el ámbito jurídico.

También prestan servicios en la intermediación laboral y tramitación ante la Seguridad Social y las instituciones correspondientes todo tipo de pensiones, incapacidades, ayudas, subvenciones y diferentes actuaciones frente a los diferentes estamentos públicos y privados.

Para ello, en Gestoría Muñoz ponen a disposición de sus clientes un equipo bien formado y con experiencia para ayudarles en la consecución de sus objetivos, que también serán los suyos porque creen firmemente la importancia de dar un trato personal y cercano, sin perder nunca la profesionalidad.

En esta empresa se han propuesto ser un referente de calidad en su sector, ofreciendo un servicio de una forma innovadora, flexible y atractivo, orientados al crecimiento y a la superación de los nuevos retos que se les presenta.

Además, se han propuesto ser una organización accesible a todo el mundo, dando apoyo a todo aquel que lo necesita y prestando sus servicios en búsqueda del desarrollo, tanto personal como de la sociedad en general.

### **3.8. La cultura de la empresa: imagen corporativa.**

Ellos siempre han apostado por la innovación y las nuevas tecnologías; tan fieles son a sus creencias que la empresa siempre está actualizada y realiza todos sus trámites vía web, dando así una flexibilidad y una tranquilidad al cliente para poder realizar cualquier tramitación desde el sillón de su casa.

### **3.9. Sistemas de calidad y seguridad aplicable al sector.**

El sistema de Gestión de la calidad y seguridad de la información de Gestoría Muñoz se basa en:

- La calidad y la seguridad de la información y si, mejora son responsabilidad de todos sus integrantes de la empresa empezando desde arriba.
- El máximo grado de calidad y seguridad de la información se obtiene planificando, ejecutando, revisando y mejorando el Sistema de gestión para prevenir los posibles errores.
- Establecer y revisar regularmente objetivos y metas acordes con los compromisos asumidos en esta declaración.
- La calidad está orientada hacia la Satisfacción de todos sus clientes mediante el compromiso de toda la empresa en cumplir con sus necesidades y requisitos, así como los requisitos legales y reglamentarios y los propios servicios.
- Orientación hacia la mejora continua seguridad en el que prevenir los errores sea un aspecto fundamental.
- Prestar la máxima atención a la evaluación tecnológica y a las posibles mejoras que las nuevas tecnologías pusieran a nuestra disposición.
- La protección de los datos de carácter personal y la intimidad de las personas.
- La salvaguardia de los registros de la organización.

- La protección de los derechos de propiedad intelectual.
- La formación y capacitación para la calidad y seguridad de la información.
- La gestión de la continuidad del negocio.
- La gestión de los cambios que pudieran darse en la empresa, tanto en aspectos de calidad como relativos a la seguridad.

## 4. Análisis del Entorno General y Especifico. Análisis D.A.F.O.

### 4.1. Análisis del entorno general

#### PEST

**Político:** El entorno político puede definirse como las medidas políticas adoptadas por el gobierno realizar y puede afectar directamente a nuestro negocio. Parece claro que, pretende mejorar y reducir los déficits públicos y las donaciones destinadas a mejorar el consumo privado.

La continua reforma empresarial en curso a causado algunas inseguridades entre las empresas del país en los últimos años, ya sea para las que están en funcionamiento o los de nueva creación. Debe adaptarse a los cambios en el área de planificación. Hay constantes cambios legales en materia fiscal y laboral de estas empresas y hay profesionales para adaptarse.

Estas reformas fiscales pretenden combatir el fraude fiscal. Después de un periodo de amnistía financiera, sanciones y las acciones para perseguir dicho fraude se han intensificado las acciones para perseguir los fraudes mencionados, y existe una mayor numero de requerimientos, declaraciones informativas, etc.

**Económico:** Desde el año 2008, año en que la anterior crisis empezó en nuestro país, la tendencia del sector ha sido positiva. En 2019, sin embargo, el crecimiento se limitó a un 0,7%.

**Socioculturales:** Su ideología es tecnológica e innovadora; creen firmemente en la atención personalizada.

**Tecnológicos:** Dentro de este sector que aun no han innovado tanto como otros tiene algunas herramientas que gracias a la pandemia incluyeron para la mejora y rapidez de los tramites que realizan.

### 4.2. Entorno especifico de la empresa

**Fuerza de proveedores:** Este tipo de sector no suele tener proveedores ya que es una empresa del sector servicio.



**Fuerza de clientes:** El tipo de cliente que suele entrar en las gestoría y asesorías, son empresas que acaban de formarse y autónomos.

**Competidores actuales:** Sabemos que los competidores nos intentaran quitar cuotas de mercado, ya que, al ofrecer un producto igual o similar al nuestro, siendo así una amenaza.

**Competencia futura:** Tenemos barreras de mercado como el ventaja de otras empresas en costes y en su alto nivel de inversión.

**Productos sustitutivos:** Siempre vamos a ir actualizándonos e investigar sobre nuevos servicios a incluir en nuestra empresa.

### 4.3. D.A.F.O

	Factores Negativos	Factores Positivos
Aspectos internos	<p style="text-align: center;">D</p> <p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de personal.</li> <li>• Falta de organización.</li> <li>• Falta de idiomas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">F</p> <p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del sector.</li> <li>• Experiencia.</li> <li>• Formación de los trabajadores.</li> </ul>
Aspectos Externos	<p style="text-align: center;">A</p> <p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competidores.</li> <li>• Cambio de legislación.</li> <li>• Realización de tramitación uno mismo.</li> <li>• Tecnología.</li> <li>• Pandemia.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">O</p> <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología.</li> <li>• Subida de documentos en la web.</li> </ul>

### 4.4. Servicios que proporciona la empresa.

Los servicios que nos proporciona la empresa son los siguientes:

- Fiscal
- Laboral
- Contable
- Administrativo
- Automóvil
- Seguros
- Otros Servicios

#### 4.4.1. Servicios

**Gestoría Fiscal, Laboral y Contable**

**Asesoramiento Integral de la Posición Fiscal del Cliente:**

Dependiendo de las necesidades del cliente, ofrecen servicios de asesoramiento que van desde la gestión de sus obligaciones fiscales, hasta una completa planificación fiscal tanto en los impuestos indirectos (IVA) como en los directos (Sociedades, IRPF) e impuestos locales, definiendo su posición fiscal actual y los pasos a dar para minimizar sus obligaciones tributarias futuras, tanto desde el punto de vista societario, como individual y familiar. Se hace con el cliente este tipo de preguntas:

- ¿Es conveniente que realice la empresa algún tipo de gasto/inversión que pueda dar derecho a deducción fiscal?
- ¿Va a realizar la empresa algún tipo de acción que pueda dar derecho a una subvención?
- ¿Cabe realizar alguna actuación en el ámbito mercantil con el fin de abaratar la carga fiscal total?
- ¿Se practican las amortizaciones tanto del activo fijo material como inmaterial elemento por elemento?
- Si se han percibido dividendos, ¿se ha calculado la deducción por doble imposición correctamente, según el porcentaje de participación en la sociedad pagadora?

#### **Asesoramiento de Gestión Contable:**

Dependiendo de las necesidades de sus clientes, ofrecen servicios de asesoramiento que van desde la gestión de la contabilidad a partir de documentos contables y cumplimiento de las obligaciones legales, hasta la definición de sistemas contables de gestión analítica y financiera que proporcionan a sus clientes información necesaria para gestionar de una manera mas eficiente su negocio, analizando aspectos que muchas veces quedan soslayados en un asesoramiento contable básico tales como:

- ¿Cómo esta evolucionando el plazo de pago de los clientes de la empresa?
- ¿Esta aumentando o disminuyendo el riesgo de concentración de cartera?
- ¿Cuál es la previsión de tesorería para los próximos meses?
- ¿Cuál es el nivel adecuado de endeudamiento para no incurrir en posiciones de riesgo?
- ¿Cómo están evolucionando los costes de materiales y del personal en la producción?

#### **Asesoramiento en Relaciones Laborales:**

Ofrecen a sus clientes un asesoramiento laboral integral, cubriendo tanto los aspectos operativos y legales como la confección de nominas y documentos sociales, como el asesoramiento sobre otros aspectos de naturaleza laboral:

tipos de contrato de trabajo, informes de costes laborales, despidos, inspecciones de trabajo, subvenciones para empleados, etc.

### **Gestoría Administrativa:**

- Tramitación de Escrituras públicas:
- Cancelación de hipotecas
- Compraventas
- Declaración de herederos
- Herencias
- Sociedades
- Testamentos
- Solicitud de notas registrales
- Apertura de centros de trabajo e inscripción de empresas la Seguridad Social
- Constitución de Sociedades
- Gestión de Pensiones de jubilación
- Certificados Civiles y Penales
- Certificados de nacimiento
- Certificados de defunción
- Certificados de matrimonios
- Certificados de últimas voluntades
- Certificados de antecedentes penales
- Empadronamiento
- Certificados de Sociedades
- Gestión o renovación de:
- Carné de conducir
- Permisos de armas
- Licencias de caza
- Licencias de pesca
- Solicitud de NIF, Etiquetas y Certificaciones.

### **Asesoría Laboral (Gestoría laboral):**

Ofrecen a sus clientes un asesoramiento laboral integral, cubriendo tanto los aspectos operativos y legales como la confección de nóminas y documentos sociales, como el asesoramiento sobre otros aspectos de naturaleza laboral:

tipos de contrato de trabajo, informes de costes laborales, despidos, inspecciones de trabajo, subvenciones para empleados, etc.

### **Asesoría Administrativa (Gestoría Administrativas)**

- Cancelación de hipotecas
- Compraventas
- Herencias
- Testamentos
- Gestión de Pensiones de jubilación
- Certificados Civiles y Penales
- Licencias

### **Automóviles**

La actividad que la Gestoría Muñoz desarrolla hace casi 50 años esta especializada en los servicios relacionados con la Jefatura Provincial de Tráfico. La Gestoría Muñoz garantiza el servicio personalizado de gestoría del máximo nivel. Cada año su despacho presenta mas de 10.000 expedientes en Tráfico. Es por esto por lo que garantizan el mejor servicio al mejor precio. Entre los servicios mas relevantes para su actividad se ocupan por usted de:

- Matriculación de coches, motos, camiones y ciclomotores nacionales y de importación
- Cambios de propiedad de todo tipo de vehículos
- Tarjetas de transporte para vehículos industriales. Servicio Público y Privado
- Re-matriculación de vehículos por cambio de propiedad o de domicilio a otra provincia
- Bajas temporales, prever y por desguace de vehículos
- Tarjetas de transporte para vehículos industriales. Servicio público y Privado
- Duplicados y renovaciones del Carné de Conducir y del Permiso de Circulación por caducidad, robo o extravió
- Informes sobre vehículos en la Jefatura de Tráfico
- Recursos de Multas ante la Jefatura de Tráfico y antes el ayuntamiento
- Seguros para turismos, motos, camiones, furgonetas y ciclomotores









### **Corredor de Seguros**

Correduría de seguros con experiencia superior a los 45 años intermedia entre las mejores compañías aseguradoras y los particulares y las empresas, ofreciendo solo productos con las mejores garantías y al mejor precio.

Ofrecen:

- Autos Turismos Motocicletas Maquinaria Agrícola Camiones
- Accidentes Individual
- Animales de Compañía Perros
- Asistencia en Viaje vacaciones y de esquí
- Comunidades
- Hogar
- Salud Reembolso Asistencia Sanitaria Detal
- Planes de Pensiones Garantizados Renta Fija Corto Plazo Renta Fija a Largo Plazo y Renta fija mixta Renta Variable.
- Mixta
- Vida Temporal Anual Renovable
- Decenal

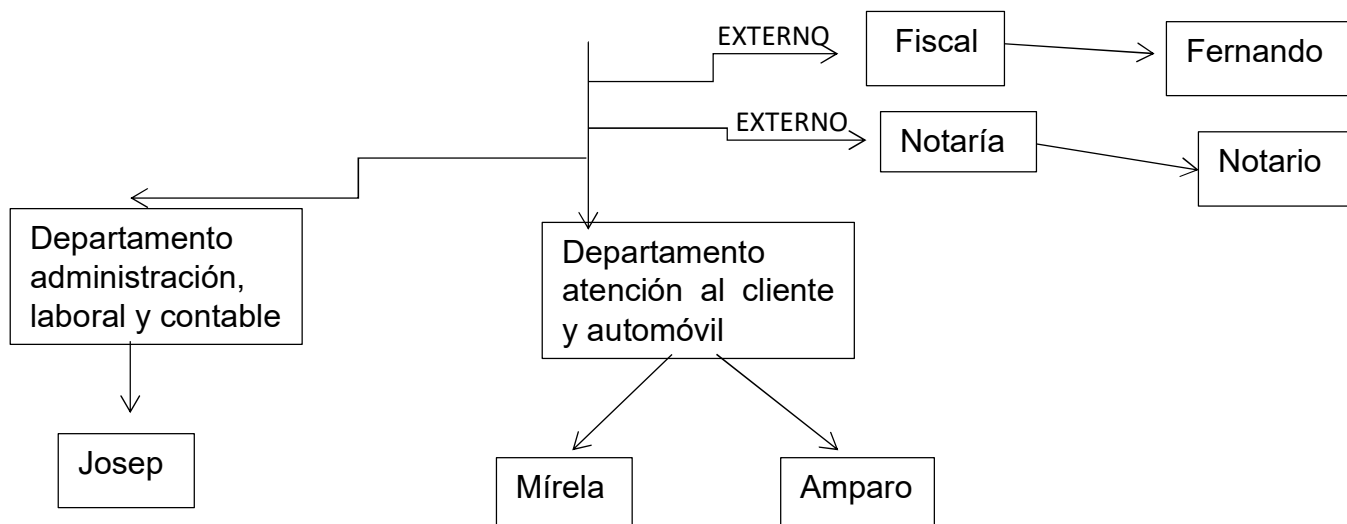
#### 4.5. Precios de los servicios (comparativa).

Servicio de Gestoría	Atención Personalizada	Presentación impuestos	Software facturación	Precio
Gestoría Muñoz	Email, telefónica y WhatsApp.			60€
Quipu+ Gestoría	Email, telefónica y WhatsApp.			50€
Acompany	Email, telefónica y WhatsApp.			40/70€
Cuéntica	Email, telefónica y WhatsApp.			75€

## 5. Plan de Recursos Humanos.

### 5.1. Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.

Carlos Muñoz



## 5.2. Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.

Estas son las funciones de los diferentes puestos de trabajo dentro de Gestoría Muñoz:

### Administrativo

- Gestiona, organiza, planifica, atiende y realiza tareas administrativas, de soporte y apoyo a la empresa.

Sus principales funciones son:

- Tramitar documentos o comunicados internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicados a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- Clasificar, registrar y archivar comunicados y documentos según las técnicas apropiadas a los parámetros establecidos por la empresa.
- Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones publicas en plazo y forma requeridos.
- Atender al público, atendiendo incidencias y reclamaciones de los clientes a través de diferentes vías: telefónica, email, personalmente, etc.

### Laboral

- Su función es hacer que la empresa para la que trabaja cumpla con la legislación vigente. Tanto de cara a trabajadores como con la administración pública.

Sus principales funciones:

- Tareas burocráticas de la empresa dentro del marco empresarial del momento.
- Reducción de gastos de la empresa. Esto no implica prescindir de ningún servicio o recortar gastos, sino ajustarse a las necesidades de la empresa y aprovechar las oportunidades para obtener el máximo beneficio para el negocio.
- Asesoramiento completo en todo lo relacionado con legislación laboral y la relación con los trabajadores de la empresa.
- Gestión de la tramitación de seguros sociales, salarios de los trabajadores, contrataciones y despidos de empleados.

### **Contable**

- Se encarga de la gestión económica de la empresa, que se encarga tanto de la gestión de facturas como de los balances contables de la empresa. Su función, además, es monitorizar y analizar la situación económica del negocio, con el objetivo de optimizar su gestión.

Principales funciones:

- Asesoramiento contable al empresario o autónomo en base al balance económico de la empresa.
- Gestión y clasificación de los documentos contables. Como las facturas emitidas y recibidas, el computo de gastos, los libros contables obligatorios para la empresa o el libro mayor de contabilidad.
- Elaboración de los asientos contables, que son las anotaciones y enmiendas en los libros de cuentas, y que reflejan los movimientos económicos en las cuentas de esta.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de contabilidad.
- Confección de las actas de las juntas generales de los socios de la empresa.
- Certificación de la aprobación de las cuentas anuales.
- Confección, revisión y presentación de los libros cuentas en el registro mercantil.
- Envío y legalización de las cuentas anuales de la empresa en el registro mercantil.

- Asesoramiento en la gestión de los bienes y patrimonio del negocio, si los hubiera, actuando siempre en beneficio de esta y procurando que se tomen las medidas de seguridad y conservación pertinentes.
- Controlar el cumplimiento del plan general de contabilidad.
- Realización de los informes de gestión trimestrales sobre el estado de las cuentas de la empresa.

### **Atención al cliente**

- Es el conjunto de estrategias que una marca desarrolla para gestionar a relación con sus clientes. Es el modo en que establece el vínculo de comunicación con el objetivo de afianzar la relación comercial.

Principales funciones:

- Informar sobre el servicio.
- Recibir solicitudes, preguntas, quejas y sugerencias de los consumidores.
- Brindar asistencia técnica especializada.
- Orientar en el uso del servicio.

### **Automóvil**

- Persona especializada en todo tipo de tramites o gestiones administrativas para la circulación legal de vehículos en la vía pública.

Principales funciones:

- Transferencia de vehículos: Serán aquellos trámites relacionados con la adquisición, venta, donación, o herencia de un vehículo que, por su naturaleza, implique un cambio del titular del vehículo.
- Matriculación de vehículos: Serán aquellas cuestiones administrativas como la rematriculación, matriculación de vehículos importados, presentación de documentación, etc.,
- Importaciones: Gestiones a realiza por la importación de vehículos en territorio nacional como su matriculación, presentación de modelos fiscales como 309 o 330 ante la AEAT, entre otros trámites.
- Permiso de circulación: No basta con disponer de un coche y el permiso de conducir para poder conducir, es necesario también tener el permiso de circulación realizando la solicitud formal a la DGT.



- Altas y bajas de vehículos: En caso de querer poner nuevamente en circulación un vehículo deberá realizar el alta. En caso de robos, sustracción, siniestros, el procedimiento sería realizar la baja del automóvil.
- Gestión de duplicidad de permisos de conducir: Un trámite muy habitual para usuarios que hayan podido extraviar el carné de conducir o bien haya sido robado, presente un estado de deterioro considerable o bien por la variación de datos de este.

## **Fiscal**

- Buscador de optimizar la carga fiscal de su cliente, pero siempre dentro de la legalidad. Evitará así riesgos que acaben creando graves trastornos a sus clientes.

### Principales funciones:

- Proporcionar información, asistencia y representación a los contribuyentes y sus relaciones con la Administración Tributaria. Para así hacer valer sus derechos frente a Hacienda en los diferentes procedimientos de gestión e inspección tributaria.
- Contestar a la Agencia Tributaria cuando demande cualquier tipo de información en los plazos establecidos y de la forma adecuada.
- Recopilar toda la información necesaria del contribuyente, bien sea en formato físico o digital, para poder presentar correctamente las liquidaciones tributarias.
- Cumplimentación de las liquidaciones tributarias periódicas en tiempo y forma.
- Dar alta, baja y realizar modificaciones relativas a la actividad económica de la empresa en la Agencia Tributaria.
- Asesoramiento en la elección de la forma jurídica que debe adoptar una empresa, para así optimizar las obligaciones y cargas fiscales.
- Identificar las responsabilidades tributarias relacionadas con la incorrecta calificación de las operaciones y el incumplimiento de las obligaciones tributarias formales y materiales.
- Asesoramiento con relación al hecho imponible de los derechos aduaneros y los impuestos que gravan las operaciones de comercio exterior.

- Asesoramiento en materia de tributos locales y cedidos a las comunidades autónomas.
- Realización de una planificación fiscal adecuada en relación con la transmisión de bienes y derechos de los contribuyentes, la sucesión de las personas físicas o a estructura y composición de un patrimonio personal.

### **Notario**

- En la asesoría/gestoría, el notario busca explicar, con un lenguaje sencillo y claro, la situación de la que esta siendo testigo, dejando claros términos y conceptos o ejemplificando escenario, todo con el fin de no dejar duda alguna en el solicitante.

### **5.3. Procedimiento de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.**

En gestoría Muñoz utilizan dentro de su empresa varios programas actualizados a la actual tecnología para la fluidez del trabajo y rapidez.

Por ello estos son los programas que utilizan:

- Programa interno: en el que tramitan facturación.
- A3 eco: Es un programa contable, donde haces la contabilidad de los autónomos y presentas los modelos de IVA.
- ContaSol: Programa contable, en el que se realiza la contabilidad de empresas y realiza los modelos de IVA.

### **5.4. Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.**

El convenio colectivo sería la Resolución de 26 de noviembre de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo estatal de gestorías administrativas. ([Convenio colectivo](#))

## **6. Plan de Marketing.**

En este punto hablaremos sobre el plan de marketing de esta empresa. Donde recogeremos todos los estudios de mercado realizados por esta empresa, los objetivos de marketing a conseguir, las estrategias a implementar y la planificación para llevarlo a cabo.

## 6.1. Estrategia de marketing.

Sabemos que una estrategia de marketing es el proceso que permite que una empresa se centre en los recursos disponibles y los utilice de la mejor manera posible para incrementar las ventas y obtener ventajas respecto de la competencia.

Por ello, Gestoría Muñoz con su objetivo que es la atención personalizada se dirige por el boca a boca de las personas como forma de darse a conocer. Es verdad, que hay muchas formas de dar a conocer la empresa y por ello pienso que es una de las carencias de esta empresa, el darse a conocer y optar por métodos más tecnológicos; como las redes sociales para darse a conocer; ya que hoy en día casi todos los nuevos empresarios que hay soy jóvenes de entre 25-35.

## 6.2. Herramientas del marketing operativo.

Las herramientas que utilizan para darse a conocer son:

- Facebook (lo utilizan poco)
- Boca a boca

### 6.2.1. El precio.

Ellos no tienen un precio fijo por cada servicio que realizan, sino, que dependiendo de lo que requiera el servicio/trámite se le aplica un precio u otro. Lo que si sabemos es que por consulta cobran 60€ que luego se les descuenta en el precio del servicio que pidan si al final realizan la tramitación o lo que se requiera.

### 6.2.2. La promoción.

No se promocionan, ya que, no tiene conocimiento de como realizarlo ni contratada a ninguna empresa externa que se lo realice.

### 6.2.3. La distribución en el mercado local e internacional.

Realizan tramitación internacionales y nacionales.

En internacionales las hacen si son para España, quiere decirse, que si es un cliente que no es español, pero quiere hacer la declaración en España porque tiene inmuebles en el país pues si se le realiza la tramitación.

Y nacional cualquier persona que viva en España se le realiza sin ningún problema la tramitación o le servicio que requiera, aunque este en otra ciudad dentro de España que no sea valencia.

## 7. Definición del puesto de trabajo.

Aquí hablaremos sobre mi experiencia los tres meses de practicas dentro de esta empresa y lo que he realizado en esta misma.

### 7.1. Objetivos del puesto.

El objetivo de mi puesto era contabilizar a través del programa A3 eco, ContaSol; toda la contabilidad de todos los trimestres del año 2021 de todos los clientes autónomos y empresas. También, realizaba la tramitación y presentación de los modelos 303, 130, 390, 131 y 190; la creación de empresas a través de Circe, bajas laborales, realización de dúas, entregar documentación a registro mercantil y atención telefónica a los clientes y vía email.

### 7.2. Descripción de tarea.

Programas de contabilidad:

**A3 eco y ContaSol:** Meter facturas emitidas y recibidas de las empresas y autónomos, realizar balances de su contabilidad y presentación de los modelos que se requerían.

**Realización de los modelos y entrega de ellos:** Cuando se tenía que tramitar un modelo, se entraba en el programa A3 eco se revisaba lo que daba el devengo y si estaba todo correcto se envía directamente desde el programa, pero sino era correcto lo que hacía era confeccionarlo amano a través de la web de la Agencia Tributaria.

**Creación de empresas:** Al cliente se le pedía toda la información necesaria para la creación de su empresa y se aplicaba toda esa información en la web circe y por último al terminar de poner toda la información se pedía cita con el notario para la constitución y firma de su nueva empresa.

**Bajas laborales:** Cuando algún empleado de algún cliente tenía un accidente laboral y pedía la baja se la realizaba yo desde la web de la generalitat.

**Dúas:** las tramitaba cuando alguna empresa la entregaba.

**Documentación Registro Mercantil:** Se me daba documentación que tenía que ir hasta Agencia Tributaria y sin cita previa entraba y entregaba esa documentación, realizaban una copia me daban de nuevo lo que había entregado y volvía a la gestoría y entregaba de nuevo la documentación a mi jefe.

**Atención al cliente:** Atendía llamadas que entraban, atendía clientes que venían y los acompañaba hasta la sala de reuniones, atendía el email y contestaba a las dudas o me comunicaba con los clientes y por último llamaba a las diferentes entidades publicas para preguntar dudas sobre casos que teníamos en la empresa.

### 7.3. Relaciones.

Mi departamento que era el fiscal; tomaba contacto con el departamento de administración y laboral. Ya que, tenía que informar de los cambios en su contabilidad y tramitación de algunos documentos a realizar.

#### **7.4. Disponibilidad.**

Mi horario era de 8:30 a 13:45.

Horario de la empresa:

8:00 – 15:00 (lunes, jueves y viernes)

8:00 – 15:00 (martes y miércoles)

16:00 – 19:00

#### **7.5. Documentación.**

Como he mencionado anteriormente usaba los programas A3 eco, ContaSol y el programa interno de la empresa.

Todas las facturas y/o documentación que se realizaba se subía al programa interno de la empresa que pueden acceder luego desde sus usuarios los clientes para revisar o subir documentación/facturas. Es una forma mas sencilla y limpia de organizar toda la documentación que suelen acumular las gestorías/asesorías.

#### **7.6. Ambiente.**

El ambiente en la gestoría era muy silencioso, tranquilo y las mesas llenas de papeles/documentos (era un caos). En cuanto a los compañeros eran muy amables, atentos y enseñaban bien.

#### **7.7. Riesgos.**

Dentro de este sector no hay un riesgo laboral muy grande.

Podría referirme como riesgo laboral dentro de gestorías/asesorías a los siguientes:

- Posición en la que te sientas (ya que estas horas sentado)
- En la vista (ya que estas muchas horas mirando una pantalla)
- Psicológica (tratas todos los días con clientes, unos pueden ser positivos como negativos y eso puede afectarte psicológicamente)

#### **7.8. Dedicación.**

Mi dedicación dentro de estas practicas era aprender todo lo posible e incluso mas de lo que debería; ya que quería saber si era capaz de desenvolverme en este campo que había estudiado durante estos dos años y ponerlo en práctica.

#### **7.9. Integración.**

Me he sentido muy querida dentro de la Gestoría y desde el primer momento que llegue me han estado enseñando y explicando todo lo que se tenía que realizar y poniéndome más responsabilidad, de la que me siento muy orgullosa de haberla llevado a cabo. Gracias a la responsabilidad que me ponían ellos, he sentido que creían y confiaban en mí, y eso es de agradecer.

## 8. Bibliografía.

<https://getquipu.com/blog/precios-gestoria/>

<https://gestoriamunoz.com/>

<https://aecem.es/noticias/cambios-en-el-sector-de-las-asesorias/>

<https://ayudatpymes.com/gestron/desarrollo-de-negocio/>

<https://www.holded.com/es/blog/futuro-asesorias-carter>

<http://puche29consultoria.es/la-evolucion-de-las-asesorias/>

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-17591](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-17591)

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/presentar-consultar-declaraciones-modelo.html>