

GUÍA

Cómo afrontar los retos del futuro de los despachos

Tendencias, desafíos y oportunidades del sector de las Gestorías, Asesorías y Despachos Profesionales



Índice

Introducción

1. Evolución del sector de los despachos hasta hoy

2. Las necesidades del cliente están cambiando

3. Hacia el despacho del futuro

4. El software como respuesta a los retos del sector

- a) Automatización contable frente a la falta de tiempo
- b) Comunicación con el cliente
- c) Formación y especialización
- d) Nuestra solución

Conclusión

Introducción

El sector de los despachos es una pieza clave de la gestión, asesoramiento y, en definitiva, del desempeño de las empresas en nuestro país. Sin embargo, más allá de algunas cifras oficiales, no existen **suficientes estudios** que reflejen su situación, y/o las tendencias y los desafíos (tecnológicos o de otro tipo) a los que se enfrenta el sector.

- **¿Cómo ha evolucionado el entorno en los últimos años?**
- **¿Cómo ha afectado la globalización o la aparición de nuevos competidores al modelo de negocio de los despachos?**
- **¿Cómo ha cambiado el perfil de los clientes y sus necesidades?**
- **¿Qué servicios valoran más?**
- **¿Qué tipo de adopción tecnológica están llevando a cabo las gestorías, asesorías y despachos para aprovechar las oportunidades que ofrecen estos cambios?**

En esta guía abordamos todas estas cuestiones, definimos los **principales desafíos** a que los que se enfrenta el sector y **proponemos medidas** para afrontarlos de manera exitosa.

Para ello, tomamos como base los resultados del **mayor estudio de investigación primaria** sobre las Gestorías, Asesorías y Despachos Profesionales (GAD) en España.

En este estudio, encargado por Sage y realizado por la consultora independiente Advanced Consulting, han participado:

- **29.968 empresas del sector.**
- 44% del total de despachos en España (67.991 según los últimos datos del INE).

1. Evolución del sector de los despachos hasta hoy

Se puede decir que, en las últimas décadas, prácticamente todos los sectores profesionales han vivido un **proceso de adaptación** a las nuevas tecnologías, a los cambios en los hábitos de consumo y a la entrada de nuevos actores en el mercado.

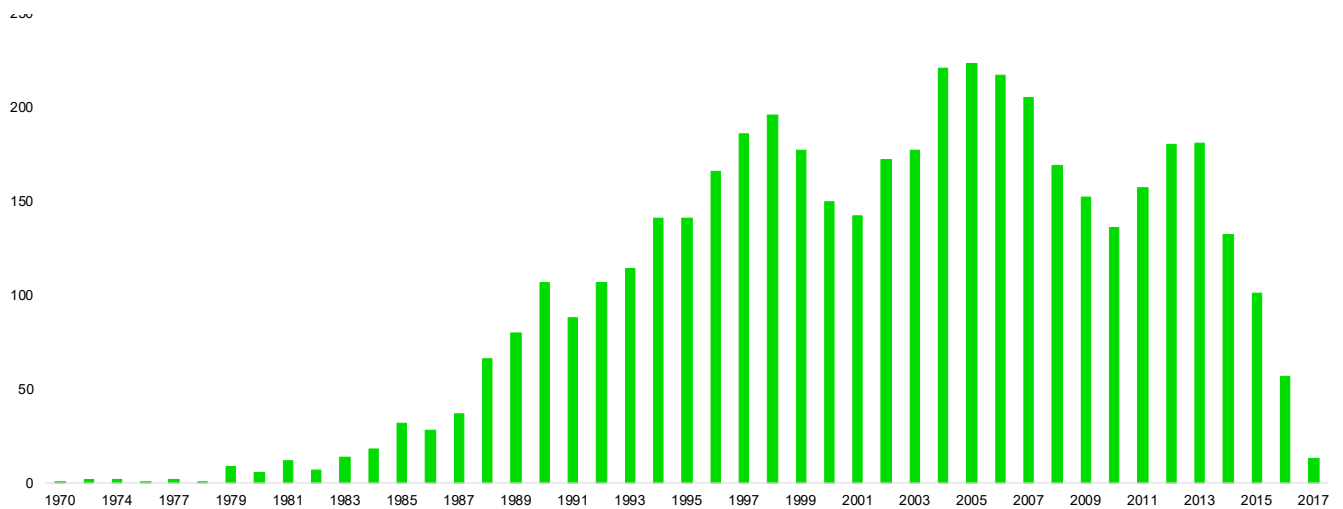
Esto es especialmente cierto en el sector de los despachos, donde a todos estos factores se unen los continuos cambios legales.

Para analizar la evolución del sector en la última década, es importante conocer primero la antigüedad de las empresas en España.

- En este sentido, llama la atención que la mayor parte de ellas tienen **más de 10 años (78%)**.
- De este porcentaje, el 34% existe desde hace más de 20 años, lo que supone una cifra bastante alta de despachos que han tenido que adaptarse por completo a las nuevas tecnologías.
- Por el contrario, solo el 6% de los casi 68.000 despachos tienen **menos de 5 años**.

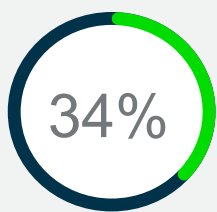
*En general, la media de antigüedad de las empresas del sector es de 14 años. ¿Recuerdas los teléfonos móviles del año 2005? Desde entonces **la tecnología ha avanzado a pasos de gigantes**. ¿Lo ha hecho también el sector de los despachos?*

Antigüedad de los despachos

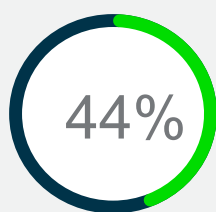


Fuente: Estudio de investigación primaria realizado por Advanced Consulting

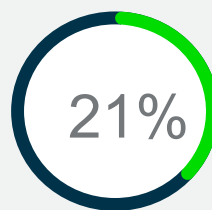
Edad media de las empresas GAD: 14 años



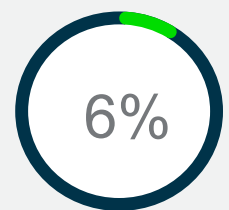
Más 20 años



Entre 10 y 20 años



Entre 5 y 10 años



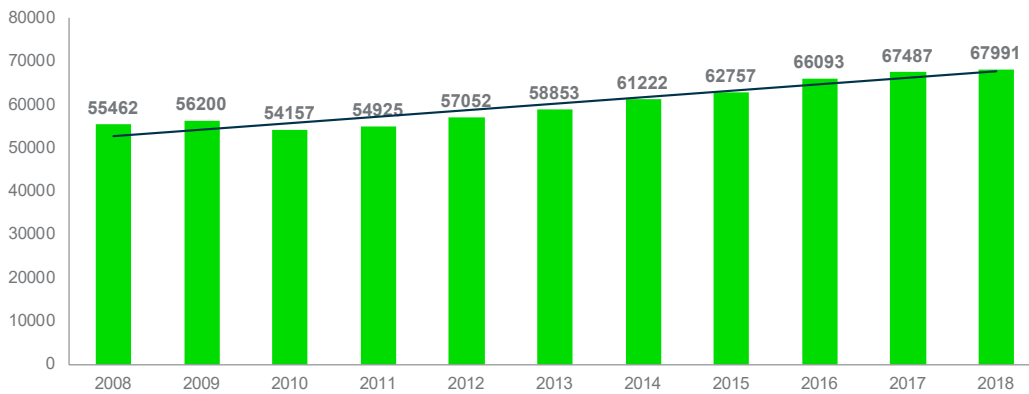
Menos de 5 años

Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes oficiales (INE y DIRCE)

- Desde 2008, la tendencia general del sector ha sido de crecimiento. En el último año, este ha sido del 0,7%. A pesar del incremento histórico de la facturación, el resultado bruto del sector (18%) es hoy en día **notablemente inferior** al de otras áreas, como el sector servicios (28%).
- Uno de los mayores desafíos de los despachos profesionales es convertir la baja rentabilidad del sector a rentabilidades anuales del 10-15%.

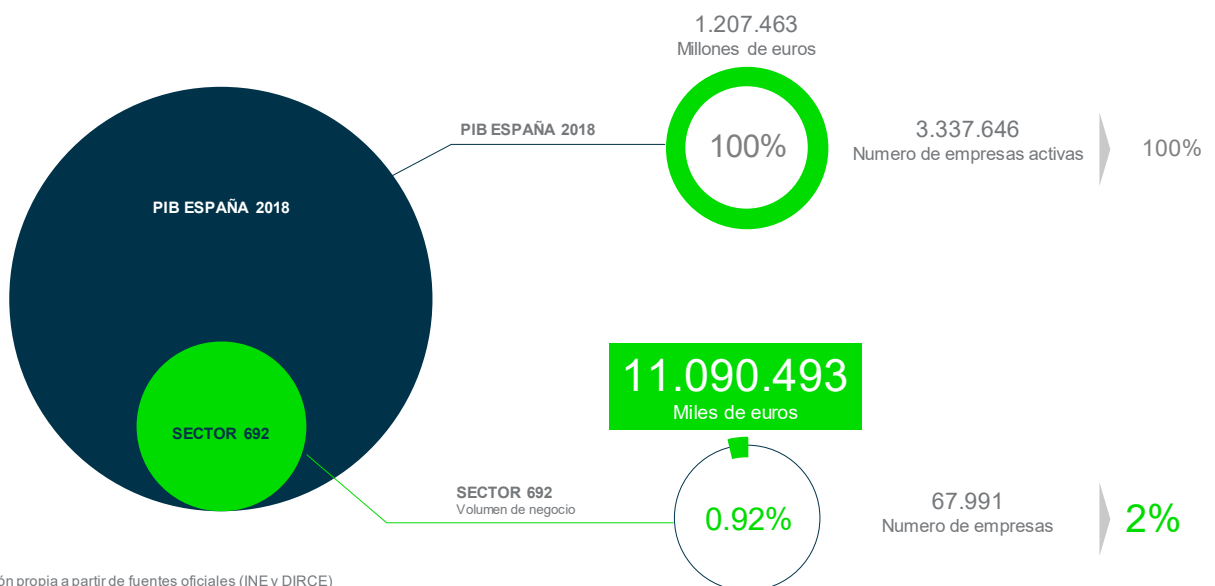
Crecimiento

Crecimiento
último año



0.7%
Crecimiento

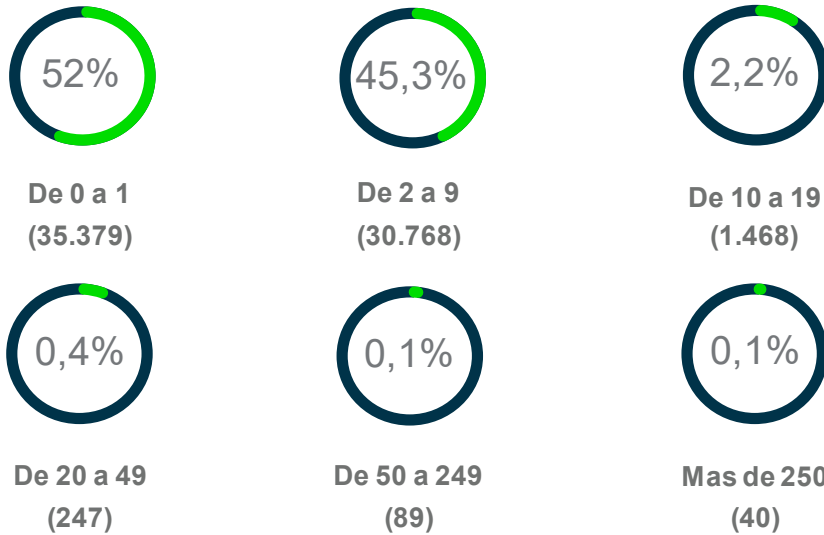
Contribución del sector a la economía



Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes oficiales (INE y DIRCE)

Tamaño de las empresas

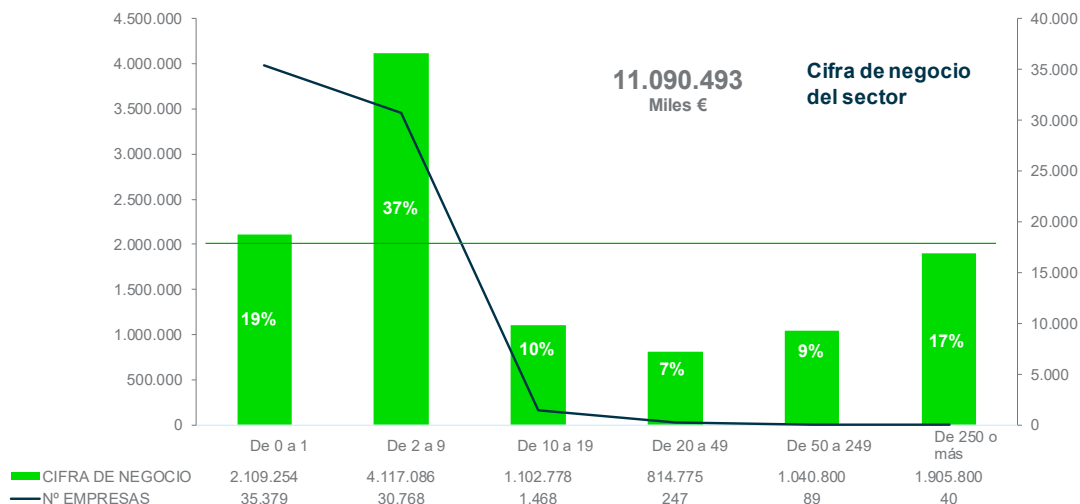
Numero total de despachos: 67.991



Otro dato destacable del estudio es la distribución de los despachos por **número de empleados**. Mientras que más del 97% tiene de 0 a 9 profesionales, solo el 0,2% del total cuenta con más de 50.

- Aunque la facturación media es mayor cuanto más empleados tiene el despacho, en conjunto, el sector con **2 a 9 empleados** domina las estadísticas con una facturación total superior a los 4.000 millones de euros (37% del total), frente a los 1.900 millones (17%) que facturan los despachos, gestorías y asesorías de más de 250 empleados.

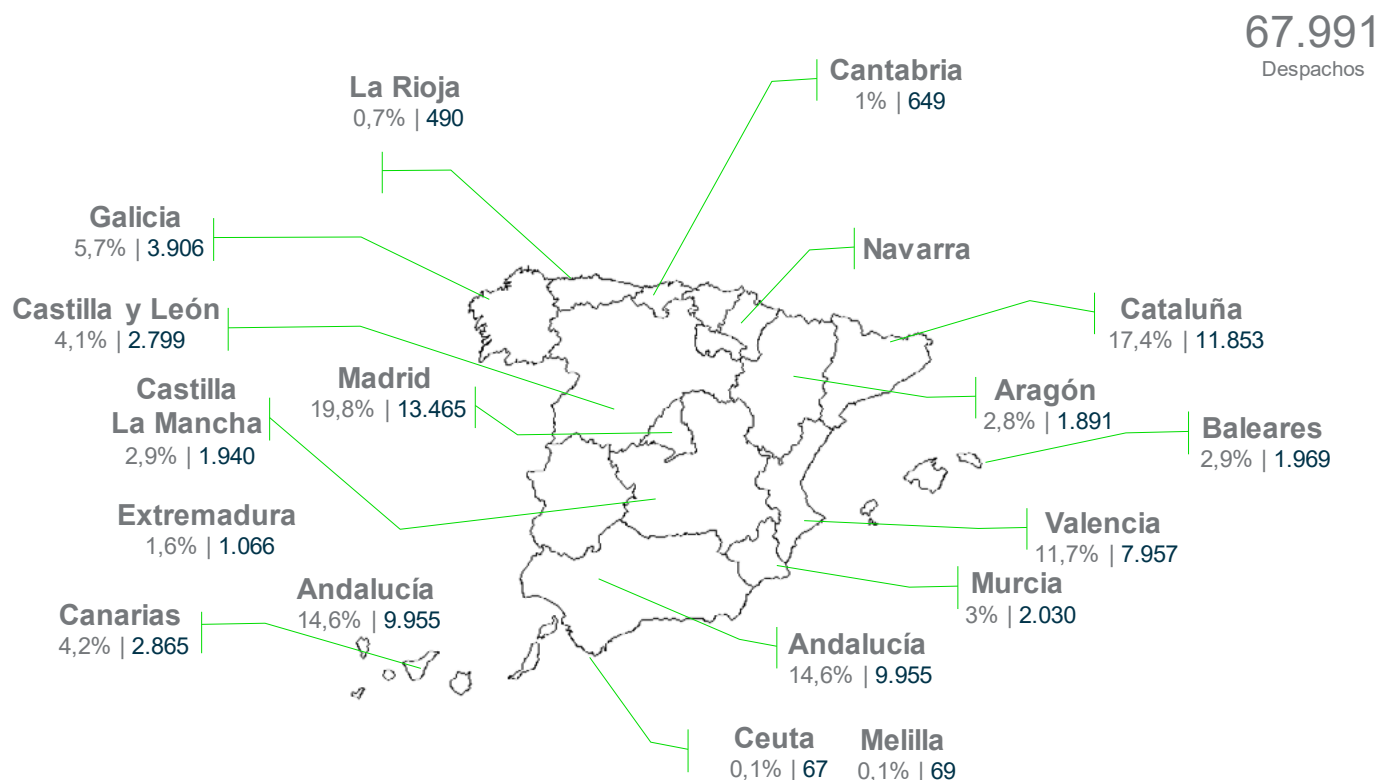
Facturación



Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes oficiales (INE y DIRCE)

- Estos datos son el reflejo de **un sector muy atomizado**, con una gran mayoría de empresas muy pequeñas y profesionales independientes que abarcan la mayor parte de la facturación.
- Cuando un mercado se encuentra así de saturado tiende naturalmente a concentrarse en grandes grupos mediante alianzas, fusiones y adquisiciones.
- A veces incluso por medio de plataformas digitales que les permite colaborar para seguir creciendo y ampliar sus ingresos
- Esta saturación del mercado se debe en parte a la llegada de **nuevos competidores**, como start ups tecnológicas con nuevos modelos de negocio que, como veremos más adelante, están cambiando las necesidades y expectativas de los clientes.
- Estas start ups, como las disruptivas LegalTech, junto con el auge del emprendimiento han favorecido un entorno hipercompetitivo y desafiante para los despachos profesionales.

Distribución de los despachos



Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes oficiales (INE y DIRCE)

Resultados

11.090.493
Miles €



9.054.961
Miles €



2.035.532
Miles €

Volumen de negocio

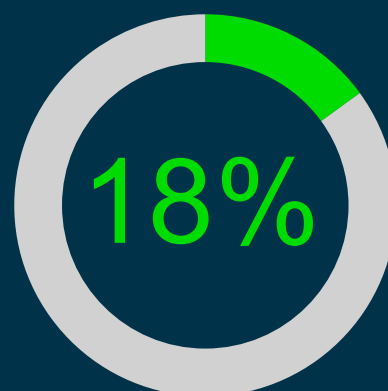
Costes totales

Resultado bruto

Los expertos hablan de una **comoditización del sector** debido a la implementación de nuevas tecnologías y a los nuevos actores disruptivos.

Muchos de los servicios tradicionales que los despachos han prestado a sus clientes durante años (contabilidad, nominas, etc..), son vistos por parte de sus clientes como simples "commodities", servicios de poco valor añadido en donde el precio juega un papel relevante en la decisión de compra del cliente.

Por ello en muchas ocasiones el despacho no puede repercutir el coste real de producción a sus clientes.



El resultado bruto del sector GAD es un 18% frente al **28% del sector servicios**.

2. Las necesidades del cliente están cambiando

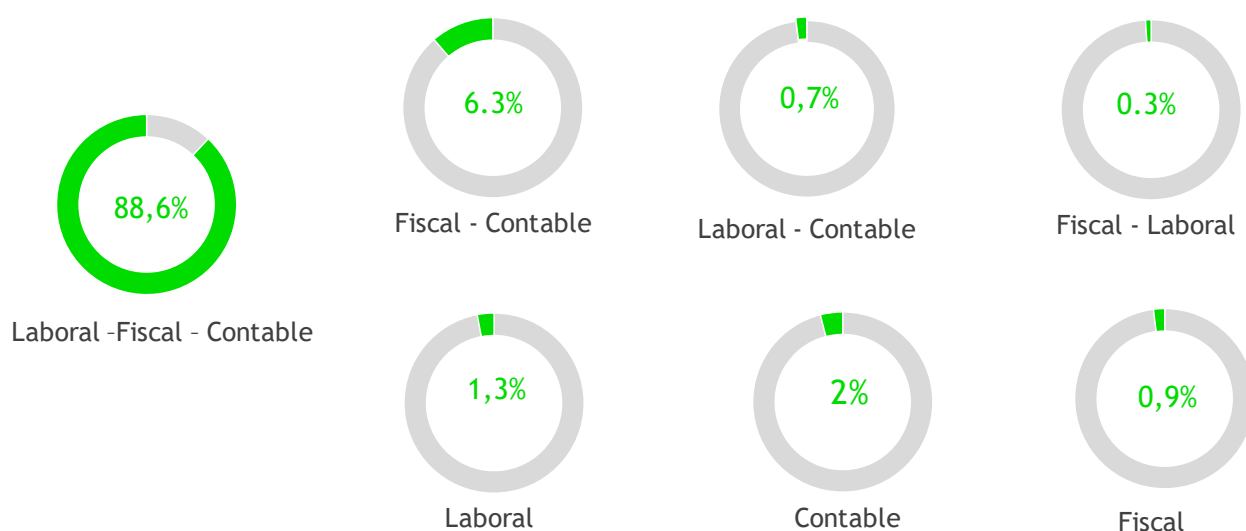
Tipo de servicio que prestan los despachos

Las preferencias de los clientes también influyen directamente en el valor de los servicios ofrecidos. Según la demanda, los despachos deberán invertir más recursos en unos servicios frente a otros, e incluso pueden llegar a necesitar una reforma completa de sus modelos de negocio.

En este caso, las necesidades de los clientes **han dado un giro** en los últimos años. Para empezar, sus negocios han evolucionado del ámbito local o nacional a un entorno global.

Esto implica un nuevo desafío: tener la capacidad de atender las nuevas necesidades de los clientes, que apuntan a un futuro donde el **asesoramiento personalizado** tendrá más peso.

Tipo de servicio que prestan los despachos



Fuente: Estudio de investigación primaria realizado por Advanced Consulting

Tipo de servicios más valorados por el cliente



Fuente: Estudio de investigación primaria realizado por Advance Consulting

¿Qué valora el cliente de un despacho?

Según el estudio realizado por Advanced Consulting:

- La confianza y el posicionamiento son, junto con el precio, las variables que más valoran los clientes a la hora de contratar los servicios de un despacho.
- Le siguen la oferta de servicios nuevos y existentes y las soluciones digitales e integración.
- En contraste, la evaluación y el seguimiento son los valores que menos tienen en cuenta.

Habla incluso de un cambio cultural impulsado por los clientes y el mercado, que en la actualidad esperan mucho más que la realización de cálculos en la que se basa la contabilidad tradicional.

En ocasiones, los servicios actuales ofrecen poco valor añadido para el cliente. Por eso, es conveniente una evolución hacia servicios avanzados más centrados en la consultoría y el asesoramiento personalizado. Se trata de generar esa confianza en el cliente y **posicionarse como expertos** en las diferentes áreas de negocio. Los despachos profesionales tienen una gran ventaja respecto a la mayoría de los sectores económicos: el profundo conocimiento que tienen de sus clientes.

Se puede afirmar que existen grandes oportunidades para enfocar la actividad desde el punto de vista del asesoramiento y sacar a relucir el *expertise* del sector para seguir creciendo de acuerdo con las nuevas necesidades de los clientes.

Sin embargo, debido a los **continuos cambios legales y fiscales**, cumplir con las labores administrativas requiere cada vez más tiempo, por lo que puede ser difícil dedicar los recursos suficientes a ofrecer un asesoramiento de calidad y con valor añadido.

¿Pero qué medidas pueden ayudar a agilizar los procesos administrativos?

3. Hacia el despacho del futuro

Cambios en el modelo de negocio

Los cambios en las preferencias, hábitos y expectativas de los clientes, junto con la irrupción de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial, el Big Data o el Blockchain, **están cambiando el modelo de negocio** del sector de los despachos.

Hemos pasado de un mercado que evolucionaba lentamente a uno que requiere una rápida adaptación de los cambios. Asimismo, las empresas necesitan estar preparadas para sobrevivir frente a los nuevos y disruptores competidores del mercado.

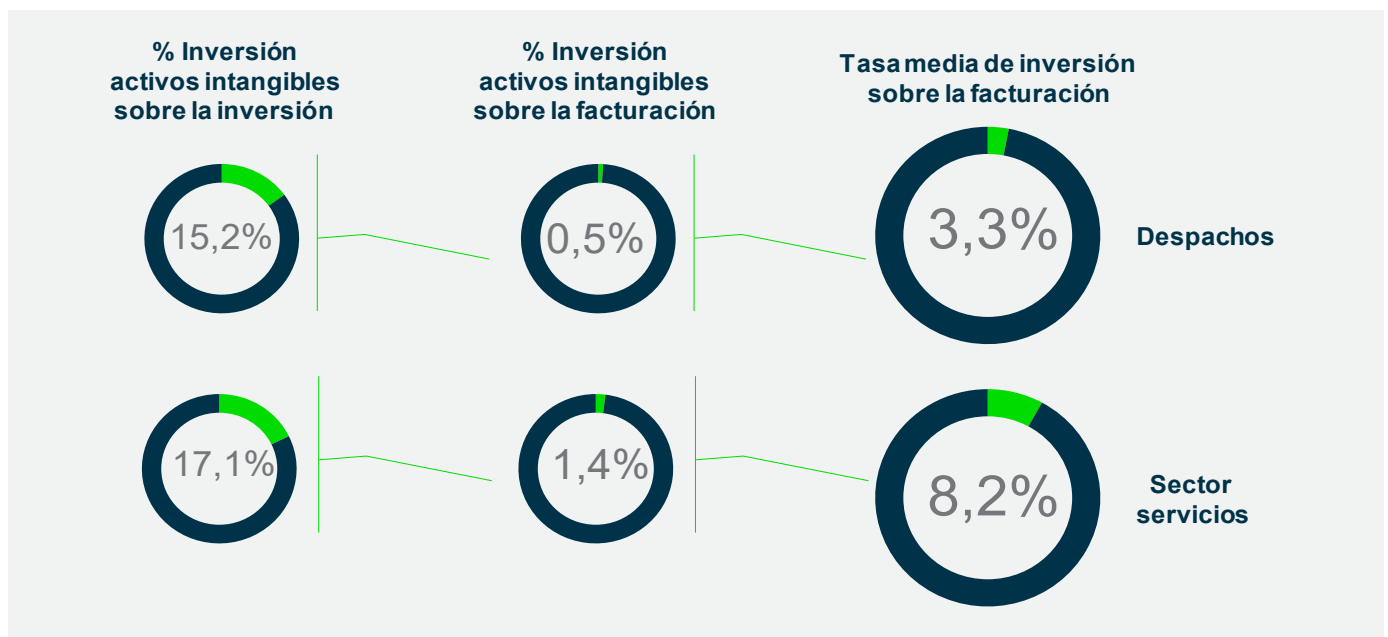
La adaptación a este nuevo panorama requiere tanto de esfuerzos para formar a los profesionales (que tienen que coexistir y trabajar con herramientas innovadoras) como una

inversión en tecnologías que agilicen las tareas administrativas.

En este sentido, el estudio encargado por Sage y realizado por Advanced Consulting recoge datos no demasiado favorables:

- La tasa **de inversión en tecnología** en el sector despachos es considerablemente inferior a la del sector servicios.
- Mientras que la tasa de inversión en **activos intangibles** (como software) sobre la facturación es del 1,4% en el sector servicios, en los despachos apenas alcanza el 0,5%.
- Asimismo, **la tasa media de inversión sobre la facturación** es del 3,3% frente al 8,2% del sector servicios.

Tasa de inversión en tecnología





De estas cifras podemos concluir que los despachos, asesorías y consultorías necesitan ampliar su inversión tecnológica para ser más eficientes, más competitivos, mejorar sus resultados económicos y **cumplir con la demanda** tanto de clientes como de las administraciones públicas.

Hoy, numerosos clientes trabajan con plataformas digitales donde los despachos deben integrarse para ser más eficientes. Del mismo modo, la forma de comunicarse e interactuar con los organismos públicos está cambiando para ser más digital, rápida y segura.

Por eso, la inversión no puede llegar solo en forma de software: buena parte de esta adaptación depende de la **formación y contratación** de nuevos talentos capaces de integrar los servicios del sector en los nuevos sistemas comerciales, informáticos o de comunicación de los clientes.

4. El software como respuesta a los retos del sector

Las soluciones de contabilidad y gestión empresarial están evolucionando a la par que el mercado para ofrecer herramientas más eficientes que respondan a las nuevas características del entorno.

La falta de tiempo, las nuevas formas de comunicación y la necesidad de formar a los profesionales en tecnología son algunas de las mayores preocupaciones de los despachos profesionales.

¿Qué respuestas pueden ofrecer los programas de contabilidad frente a estos desafíos?

a) Automatización contable frente a la falta de tiempo

Los continuos cambios legislativos, y las necesidades de los clientes obliga a los despachos a dedicar más tiempo para estar al día. Una nueva forma de trabajar para los despachos profesionales, que permite ahorro en el tiempo invertido en tareas manuales y repetitivas en el proceso de gestión contable y financiera.

Normativas como el nuevo **RGPD** o el control horario pueden ser un quebradero de cabeza si no disponen de un software **actualizado y preparado** para enfrentarse a estos cambios.

Asimismo, las herramientas de contabilidad colaborativa permiten trasladar los datos automáticamente a los clientes en sus propios sistemas de contabilidad.

La introducción manual de datos dejará de ser común cuando la digitalización de los sistemas tributarios y otras normativas obliguen a las empresas a cambiar sus procedimientos.

Gracias a la automatización de las tareas administrativas, los despachos profesionales pueden dedicarse a **identificar problemas y errores** de manera proactiva antes de que aparezcan en las cuentas anuales.

*Por ejemplo, nuestra solución para asesorías y despachos, **Sage Despachos Connected** incluye funcionalidades avanzadas que te permiten formarte y cumplir con la gestión de datos personales según la normativa .*

b) Comunicación con el cliente

Gracias a las tecnologías, hoy en día, la comunicación entre las consultorías profesionales y sus clientes es **prácticamente instantánea**. El asesor puede seguir en tiempo real el estado de la empresa de su cliente e interactuar con él en todo momento.

De esta forma, se transforma en un socio siempre presente, lo que aporta **valor añadido** y una sensación de comunidad a su relación.

c) Formación y especialización

Según el estudio, existe preocupación en torno a la próxima generación de asesores, en particular en lo referente a sus estudios básicos.

Los participantes del estudio creen que en la próxima década **la contabilidad tradicional ya no será suficiente** y valoran positivamente la formación en tecnología.

Michael Office, Global VP de Accountants en Sage, comenta en el informe que, para que las empresas puedan interactuar con sus clientes y contribuir a su éxito, deben contar con **diferentes competencias**.



*Habla incluso de un **cambio cultural impulsado por los clientes** y el mercado, que en la actualidad esperan mucho más que la realización de cálculos en la que se basa la contabilidad tradicional.*

“¿Cómo puede proporcionar un despacho asesoramiento en materia de marketing si no posee experiencia en este campo? ¿De dónde pueden obtenerse las capacidades necesarias? Debemos responder a estas preguntas. Un asesor empresarial con conocimientos de contabilidad resulta extremadamente valioso. La unión de las dos competencias aporta una ventaja competitiva”, asegura Office.

Para seguir creciendo y ser competitivos, los despachos necesitarán una amplia variedad de competencias, como marketing o comercio. Una plantilla diversa con profesionales **provenientes de diferentes sectores** es una ventaja para cualquier empresa del sector.

d) Soluciones

Los sistemas ERP (“planificación de recursos empresariales”) son un tipo de software que **conecta los procesos del día a día de la empresa**, como la gestión de inventarios y pedidos, contabilidad y facturación, compras, recursos humanos y gestión de relaciones con el cliente.

Gracias a este tipo de programas, las compañías pueden conectar en una sola plataforma diferentes actividades y departamentos del negocio, mejorando notablemente la eficiencia.

- Para las asesorías y despachos profesionales hemos desarrollado **Sage Despachos Connected**, una solución innovadora que agrupa de manera completa y sencilla las tareas cotidianas de tu negocio.

- Por ejemplo, podrás mejorar la productividad de tu despacho mediante la organización y el control de las actividades, llevar a cabo el registro horario, gestionar la contabilidad respetando las obligaciones legales más recientes o conectar y colaborar con tus clientes de manera instantánea.



¿Quieres saber más sobre Sage Despachos Connected?



Conclusiones

Los datos presentados en esta guía ofrecen un retrato de un sector que está **en pleno proceso de adaptación** a las nuevas tecnologías y a las necesidades de los clientes actuales. Aunque el sector se encuentra en fase de crecimiento y su impacto en la economía española es notable, aún no ha conseguido aprovechar todas las oportunidades que brinda el nuevo entorno.

El estudio muestra una evolución lenta, evidenciada por una inversión en tecnología por detrás del sector servicios, pero también una voluntad por superar los desafíos de esta era digital. Los despachos profesionales son conscientes de que deben adaptarse a nuevos servicios. Para ello, deben **invertir en tecnología y en formación** y establecer estrategias que les permitan hacer una transición a un nuevo modelo de negocio.

El despacho del futuro está a la vuelta de la esquina. En apenas unos años, los procesos automatizados, las plantillas multidisciplinares y la comunicación inmediata y colaborativa con el cliente podrían ser el estándar de las empresas.

Mientras llega ese momento, podemos decir con seguridad que el sector de las gestorías, asesorías y despachos profesionales no volverá a ser el mismo.





Con Sage como socio, tu empresa y tus clientes tendréis a vuestra disposición el mejor apoyo posible en cada etapa de vuestro viaje.

© Sage Spain

Avenida de Europa 19

planta 1

28108 Madrid

©Opentix

www.opentix.es

marketing@opentix.es

647 895 564

© 2019, The Sage Group plc o sus licenciantes. Todos los derechos reservados. Sage, los logotipos de Sage y los nombres de los productos y servicios de Sage aquí mencionados son marcas comerciales de The Sage Group plc o de sus licenciantes. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

