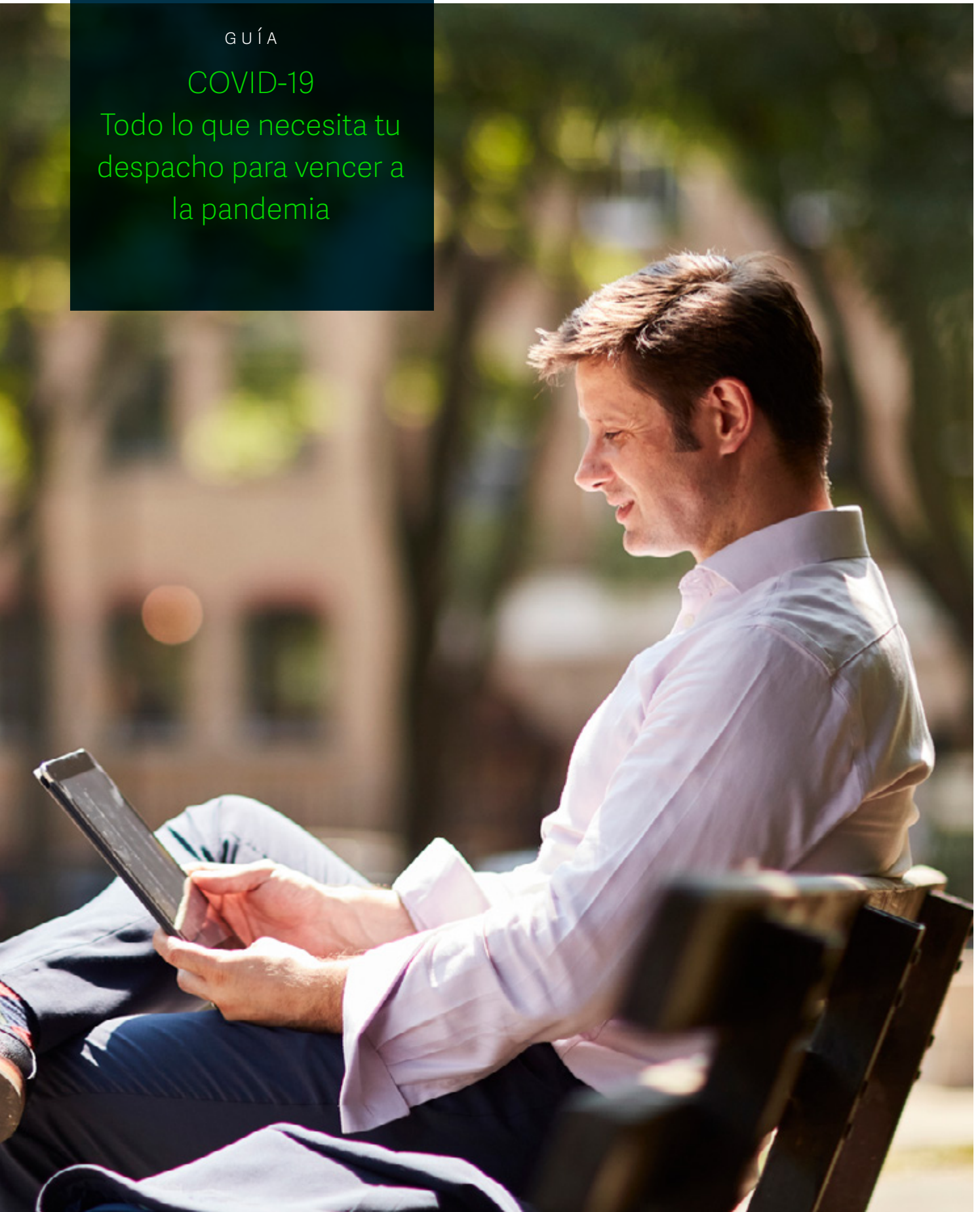


GUÍA

## COVID-19

Todo lo que necesita tu  
despacho para vencer a  
la pandemia



# Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Conclusión N° 1 - Productividad.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Conclusión N° 2 - Conectividad.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Conclusión N° 3 – Rendimiento.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Despachos profesionales. Aprendizaje en época de coronavirus.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Plan de Trabajo “PCR”: Productividad, Conectividad y Rendimiento... 11</b>	

# Introducción

Hace un año, Sage publicó el **Libro Blanco de los Despachos Profesionales**, con el objetivo de analizar, con detalle y en profundidad, la situación real del sector en España.

La entrada por sorpresa de la pandemia del COVID-19 afectó el funcionamiento del día a día de los despachos profesionales. Según una **encuesta realizada a más de 1.530 clientes** de Sage en los últimos seis meses, cabe destacar ciertas conclusiones.

Unos resultados que nos llevan a realizar algunas reflexiones para afrontar con garantías los retos y oportunidades del futuro del sector. A continuación, te mostramos un análisis en detalle de las más importantes.

¿Todavía no conoces el Libro Blanco de los Despachos Profesionales? Compara tu despacho con el resto del sector y comprueba cuál sería el modelo ideal a seguir.

[Descarga gratis tu guía aquí.](#)

# 1. Conclusión N° 1 - Productividad

**“Solo el 27% del sector trabaja con herramientas de automatización contable como digitalización de facturas”**

**“Existe un crecimiento en un 30% del outsourcing de servicios contables y fiscales, pero a un menor precio”**

## Reflexión

Si una cuestión ha quedado clara es que nada volverá a ser igual al pasado mes de marzo del 2020. La crisis económica provocada por la pandemia del COVID-19 está haciendo replantear nuevos escenarios.

La **necesidad de mejorar la productividad** del despacho es una de ellas. Y ha sido después de la COVID-19 cuando muchos despachos han tomado conciencia de que la **tecnología es el medio** que garantiza una mejora en su productividad.

Un **ejemplo de ello** lo tenemos con la actividad de **“picar” de forma manual los asientos contables,**

entrando las facturas emitidas y recibidas como hace 30 años. ¿Aporta valor al cliente tener a una persona del despacho “picando” a mano la contabilidad en vez de asesorar estratégicamente al cliente? ¿Percibe el cliente el valor de “picar” a mano la contabilidad?

Utilizar la tecnología del 2020 para seguir trabajando con la metodología del siglo pasado **no sólo no es recomendable**, sino que es perjudicial para el despacho.



**El despacho profesional en España invierte de media en tecnología y digitalización 5 puntos porcentuales menos que la media de la PYME en nuestro país.**

## ¿Cuál es el reto y oportunidad para los despachos profesionales?

La bajada de casi el 20% del PIB en España en el segundo trimestre nos lleva a un escenario incierto. A un callejón sin salida en el que el despacho deberá “Sí o Sí” mejorar su productividad y optimizar los recursos técnicos y humanos.

**El reto** es poder realizar, a través de la tecnología, la **contabilización automática de todo el proceso contable**. Desde la recepción de la factura emitida, la factura recibida o la conciliación de los bancos.

Si el reto de los despachos es la capacidad de producir más, la **oportunidad es poder liberar las horas mensuales** que las personas del despacho dedican a “picar” a mano la contabilidad, y transformarlas en horas de asesoramiento de valor añadido para sus clientes, que aporte unos mayores ingresos para el despacho.

**Solo el 22% del sector trabaja con herramientas de firma digital o firma en remoto de documentos**



## 2. Conclusión N° 2 - Conectividad

**“El 47% del sector no dispone de herramientas ni infraestructura para trabajar en remoto”**

**“Sólo el 7% tiene una relación digital con sus clientes”**

### Reflexión

De un día para otro no **podimos acudir a nuestras oficinas** para trabajar. Algunos asesores, los que invirtieron recursos en tecnología y mejora en los procesos internos de trabajo, pudieron seguir trabajando casi de forma habitual.

Otros asesores, imposibilitados para trabajar de forma remota desde sus casas, no pudieron realizar las tareas mínimas del día a día del despacho con las suficientes garantías tecnológicas y de seguridad.

No obtuvieron respuesta a **muchas cuestiones** que se formularon de golpe:

- ¿Cómo puedo contabilizar las facturas si el cliente no me las puede traer a la oficina?
- ¿Cómo podré presentar los impuestos en Hacienda si el certificado digital lo tengo en el servidor del despacho?
- ¿Podemos trabajar simultáneamente cliente y despacho en la entrada de datos a la contabilidad?

**Un 10% de los despachos medianos y grandes (más de 4 empleados) están decreciendo en volumen de negocio**

### ¿Cuál es el reto y oportunidad para los despachos profesionales?

Una vez superada la primera ola de la pandemia, el reto es, ante un nuevo brote y confinamiento, que los asesores estén preparados esta vez para seguir trabajando de la misma forma que lo venían haciendo con anterioridad al coronavirus.

Asesores y gestores, todos ellos, tienen la oportunidad de trabajar con soluciones tecnológicas conectadas, seguras, que les permitan trabajar de forma simultánea desde cualquier parte a través de cualquier dispositivo con conexión a Internet, y en una constante comunicación con sus clientes.

**Solo un 6% del sector dispone de un Portal del Cliente o Extranet que le garantice una prestación de servicios 24/7 a sus clientes.**

### 3. Conclusión N° 3 – Rendimiento

**“La búsqueda en Internet de la palabra ERTE pasó de un promedio de 3.400 a 1,5 millones de búsquedas mensuales ”**

#### Reflexión

La **escasa digitalización de las gestorías y asesorías** ha llevado, en tiempos de confinamiento, a no poder ofrecer sus servicios.

Y, lo más relevante, a no poder atender una demanda incuestionable de personas, autónomos y empresas necesitadas de asesoramiento. En definitiva, una **evidente pérdida de oportunidades**, negocio y sobre todo de ingresos.

Un dato indicativo es que una cuarta parte de las gestorías con menos de 2 trabajadores **están ya decreciendo en facturación**. Es decir, que se trabaja lo mismo, pero se factura menos que en años anteriores. ¿Cómo puede ser?

**Menos del 1% del sector dispone de portales digitales o e-commerce de generación de negocio y captación de clientes**

#### ¿Cuál es el reto y oportunidad para los despachos profesionales?

La COVID-19 está provocando que los asesores dejen de ver la digitalización de sus despachos como un ejercicio de perspectiva, de algo que vendrá en un futuro indeterminado. Preparándose perpetuamente, llevándolos a una parálisis por tanto análisis.

Dejemos de hablar de nuevas tecnologías, nuevas estrategias, de reflexiones y vayamos de una forma efectiva a encontrar a ese potencial cliente que

busca información y asesoramiento legal en los canales digitales correspondientes.

No olvidemos que los cambios normativos siempre han sido aliados para la captación de nuevos clientes para los despachos profesionales.

**El 80% del sector no trabaja con herramientas que permitan un control horario automatizado y en remoto**

## 4. Despachos profesionales. Aprendizaje en época de coronavirus.

Tras la declaración del Estado de Alarma, muchos autónomos y negocios encontraron en el sector de las asesorías y despachos profesionales su aliado indispensable.

Fueron quienes les ayudaron a afrontar momentos nunca vividos hasta entonces y quienes, por qué no, actuaron también un poco de “psicólogos”.

Pero ¿cómo han vivido toda esta época los **despachos profesionales**? ¿Cómo se han enfrentado a esta mayor carga de trabajo?

A continuación, puedes encontrar las historias de varios compañeros del sector. En ellas, nos hablan sobre los desafíos a los que se enfrentan y los pasos que están dando para superarlos. Si quieres conocer las historias al completo, puedes encontrarlas en nuestro blog [Sage Advice](#).

### Compromiso Empresarial Ríos Rosas, Carlos Solans

Carlos Solans, de Compromiso Empresarial Ríos Rosas, califica como “una locura” lo que ha pasado estos meses: jornadas maratonianas, sin descansos, multitud de inquietudes... Además, reconoce que, aunque los expedientes de ERTes están permitiendo incluso incrementar la facturación, esto tiene a su vez otra cara de la misma moneda.

En este despacho ya habían implantado el teletrabajo desde hace años como una medida de conciliación laboral y satisfacción en el trabajo (según sus datos, aproximadamente el 30% de la plantilla ya tenía operativo el modo de teletrabajo). No obstante, desde el día 14 de marzo “todos estamos en teletrabajo y la verdad es que estamos muy contentos”.

**“De manera generalizada, muchos clientes nos están pidiendo rebajas de precios, lo cual tiene bastante sentido ya que sus ingresos también se están viendo mermados”.**

---

Carlos Solans, Compromiso Empresarial Ríos Rosas



### **Ruiz Ballesteros Grupo Empresarial, Jesús Ruiz Ballesteros**

Por su parte, Jesús Ruiz Ballesteros, de Ruiz Ballesteros Grupo Empresarial, confirma que al principio de la crisis se generó un trabajo “enorme, desbordante, acompañado de una fragilidad de algunos clientes, normalmente los más pequeños, que se hacía palpable conforme avanzaban las semanas”.

Además, cree que lo vivido también ha constatado “que cada día el cliente es menos fiel porque en su necesidad de “no gastar” buscaba soluciones inverosímiles, pero al mismo tiempo se ha abierto paso la necesidad de contar en las empresas con verdaderos abogados fiscalistas y asesores expertos en la materia”.

Esta mayor carga de trabajo y la recomendación de teletrabajar siempre que fuera posible también ha tenido su repercusión entre los despachos profesionales.

**“Nos hemos fortalecido, pues hemos aumentado la captación de algunos clientes que no recibían un servicio de alto nivel y en la pandemia ha sido necesario para cualquier cliente verse repaldado por un despacho de calidad.”**

---

Jesús Ruiz Ballesteros, Ruiz Ballesteros Grupo Empresarial

### **CORP Abogados y Economistas, Diego Baldovin**

Diego Baldovin, de CORP Abogados y Economistas, explica por ejemplo que en cuanto vieron que la situación se podía prolongar, el equipo decidió qué personas, por su tipo de trabajo, podían teletrabajar y quienes eran imprescindibles que estuvieran en el despacho.

Pero, además, tuvieron que adaptarse: “los especialistas nos pusimos a ejercer de coordinadores para dar pautas concretas en el ámbito laboral para que otras personas pudieran resolver las cuestiones más básicas y repetitivas. Cuando aparece una duda un poco diferente se escala al especialista”, pone como ejemplo.

Para ello, redactaron y pusieron en marcha “unos protocolos y modelos para que todo el mundo estuviera capacitado. El resultado es positivo porque hemos atendido a todos los clientes en un tiempo reducido. Y eso tiene que ser constante”, asegura

**“Es necesario contar con soluciones rápidas sobre todo con los nervios a flor de piel. Hay que atender a todo el mundo.”**

---

Diego Baldovin, CORP Abogados y Economistas

## **AEMTIA Assessors, Edgar Martin**

En AEMTIA Assessors se han hecho rotaciones en teletrabajo para respetar las medidas sanitarias, y el uso de plataformas para poder estar en contacto a diario. “Hemos compensado la falta del “tú a tú” con clientes con la edición de videos informativos, mailings, webinars, creación de formularios web para recogida de datos y tareas, y atención telefónica casi 24 horas y fines de semana”.

“Han sido meses muy duros de trabajo y aún lo siguen siendo, pero hemos intentado que todo el mundo estuviera informado y al día de los cambios legislativos y económicos que afectaban a sus negocios”, nos cuenta Edgar Martín.

**“Hemos confirmado que todo el camino que ya llevamos recorrido con la implementación de soluciones tecnológicas nos ha ayudado a dar la talla y poder mantener el servicio y la seguridad de nuestros clientes.”**

---

Edgar Martín, IAEMTIA Asesors



## 5. Plan de Trabajo “PCR”: Productividad, Conectividad y Rendimiento

Para afrontar todos los retos y oportunidades, en Sage, tomamos prestada la frase de Michael Jordan “no queremos que algo ocurra, no soñamos que algo pasará. Simplemente, hacemos que las cosas sucedan”.

Para ello, ponemos en marcha para este último trimestre del año 2020 nuestro “Plan PCR” para la mejora de los despachos en los siguientes ámbitos:



### PRODUCTIVIDAD

A través de la automatización del proceso contable

### CONECTIVIDAD

Para obtener una relación digital 100% con tus empleados y clientes

### RENDIMIENTO

Para impulsar la captación y desarrollo de negocio para las asesorías

El Plan de Trabajo “PCR” se ejecutará en tres meses conforme al siguiente detalle. **¡Para empezar a tope en 2021!**

**OCTUBRE  
2020**

Consultoría para la recopilación de necesidades e instalación de la plataforma Sage Despachos adaptada a los requerimientos del cliente con el módulo de automatización contable

**NOVIEMBRE  
2020**

Adaptación para el módulo de conectividad online con los clientes

**DICIEMBRE  
2020**

Desarrollo de negocio para la captación de clientes para el despacho profesional.



Sage España  
Avenida de Europa 19

28108 Madrid

**900 920 016**

[sage.com/es](https://www.sage.com/es)