

## GESTORÍA

### Las claves están en la calidad del servicio, la búsqueda de prestigio y la atención personalizada

#### 1. El negocio

Según el Estatuto de la Profesión de Gestor Administrativo, estos son profesionales que, por cuenta propia o actuando por medio de representante, se dedican a promover, solicitar y realizar toda clase de trámites, que no requieran los servicios de un abogado, y que son relativos a asuntos que personas naturales o jurídicas tienen que efectuar ante cualquier órgano de las administraciones públicas. En principio, la actividad de una gestoría está vinculada a estos servicios de gestión administrativa. Entre otros destacan la tramitación de escrituras públicas, impuestos, contabilidades, matriculación, importación y exportación de vehículos, tarjetas de transporte, renovaciones de carnés de conducir, licencias de caza y pesca, permisos de armas, todo tipo de certificaciones (penales, nacimiento, defunción, matrimonio, testamento, académicas, etc.), licencias, tráfico, multas, informes registrales, permisos de residencia y de trabajo, etc. Además, muchas de estas gestorías, dependiendo de su dimensión, llevan a cabo labores de asesoría laboral, fiscal y contable y funciones de correduría de seguros.

Hay que diferenciar, en todo caso, el concepto de gestoría del de asesoría, ya que, aunque los clientes no detecten diferencias sustanciales en el servicio, en la práctica sí las hay. Por un lado, para montar un gestoría hace falta poseer el título de Gestor Administrativo, mientras que para una asesoría no es necesario, y, por otra parte, el objetivo de los dos modelos de negocio es diferente, ya que una gestoría está facultada para encargarse de realizar trámites por cuenta de sus clientes y una asesoría presta un servicio de asesoramiento a la medida de sus clientes.

Según el INE, en España existen más de 54.000 establecimientos dedicados a este tipo de actividades. Se trata, pues, de un sector muy atomizado, compuesto en dos terceras partes por empresas sin asalariados. La clientela de una gestoría está compuesta por toda clase de empresas, predominando PYMES y autónomos, y por clientes particulares. Al existir una demanda consolidada, los expertos auguran un buen futuro para este negocio, que pasa por la apuesta por la implantación de un sistema de gestión de calidad, la búsqueda de una imagen de prestigio, una esmerada atención personalizada al cliente (para aumentar la fidelización), la ampliación progresiva de la oferta de servicios (incluyendo los de gestoría, asesoría, consultoría de RR.HH, etc.), la consolidación de un servicio de atención al cliente que resuelva dudas y conozca quejas y sugerencias, la implantación de un sistema de gestión ágil, la oferta de unos precios competitivos, el mantenimiento en todo momento de un equipo de profesionales formado adecuadamente, así como el aprovechamiento de las nuevas tecnologías para ampliar mercados, el desarrollo de una página web apropiada para los requerimientos del negocio, etc.

#### 2. El local

La decisión de comprar o alquilar el local para la gestoría resulta de gran trascendencia. En caso de adquirir el local, la inversión se elevaría de forma considerable. La mayor parte de los asesores recomienda en principio el alquiler para evitar problemas de tesorería, no descartando la compra en un futuro.



Cuando se busca un local para abrir una gestoría conviene situarse en zonas céntricas y bien comunicadas o en lugares de abundante tránsito.

Otro aspecto importante en este sentido es la valoración de las reformas a realizar en el local para su acondicionamiento, tanto el externo (rótulos, cierres, etc.) como el interno (adecuación para su uso como gestoría, habilitando los despachos, una zona de recepción y un aseo), que se puede hacer desde 11.000 €, cifra que puede reducirse si en el local ya se ha desarrollado esta actividad o una similar. La superficie mínima recomendada para este tipo de negocios es de unos 50 m<sup>2</sup>. El local debe contar con unos sistemas de iluminación, ventilación y climatización adecuados que permitan un ambiente de trabajo apropiado.

#### 3. Equipamiento y plantilla

La inversión necesaria en equipamiento (decoración, mesas de despacho, sillas y sillones, mostrador, ordenadores, impresora, fax y software, percheros, papeleras, climatización, estanterías y armarios, etc.) y constituir un stock inicial de material de oficina puede rondar los 10.000 €.

La plantilla mínima requerida para un negocio de este tipo estará compuesta por al menos dos personas, necesarias para llevar a cabo las tareas de gerencia, comerciales, recepción y atención al público, así como el desarrollo del trabajo técnico propio de la actividad. Tanto la formación como las habilidades sociales de cada profesional han de ser las más adecuadas para la labor que van a llevar a cabo. Por ello, deben ser personas cualificadas, siendo fundamental la formación continua. Para poder llevar a cabo las labores que son propias de una gestoría es necesario poseer el título de Gestor Administrativo (que requiere estar en posesión previamente de un título superior universitario en Derecho, Ciencias Económicas o Empresariales o Ciencias Políticas, así como superar las pruebas de aptitud, que consisten en un examen cuyo temario abarca las materias de Derecho Civil, Mercantil, Hipotecario, Penal, Administrativo, Laboral, Fiscal, Estatutario, Constitucional y Comunitario).

## 4. La competencia

La composición de la competencia viene conformada por el conjunto de gestorías ubicadas en la ciudad (principalmente las situadas en la zona de influencia), las asesorías no especializadas (no requieren que una persona posea la condición de gestor administrativo, basta con profesionales que puedan llevar a cabo las actividades que ofrece), las asesorías especializadas (fiscal, laboral, contabilidad, etc.), los profesionales independientes (que prestan alguno de los servicios habituales de una gestoría), etc. A pesar de ser un mercado consolidado, los expertos auguran un buen futuro si se apuesta por la fidelización a través de una adecuada atención, una adaptación a las nuevas tecnologías y las exigencias de la sociedad y una buena relación entre la calidad del servicio y su precio.

La existencia de una oferta amplia en este sector hace que, aunque también resulte usual competir vía precios, sea habitual la apuesta por la diferenciación, ofreciendo una amplia gama de servicios, una mayor flexibilidad, una atención personalizada, etc. Otras gestorías apuestan por la especialización en algún ámbito (contable, mercantil, jurídica, consultoría empresarial, auditoría contable, fiscal, etc.). En cualquier caso, resultan exitosas aquellas que han logrado convertirse en un referente en cuanto a reconocimiento por parte del público en su ámbito de influencia, ya que el objetivo principal debe ser el de fidelizar a los clientes, una vez captados con una adecuada labor comercial, y estabilizar relaciones contractuales duraderas, para lo cual es fundamental lograr que confíen en la forma en que se ofrecen los servicios.

## 5. Estrategias

Una ventaja competitiva permite tener una mejor posición que los rivales para asegurar a los clientes. Existen muchas fuentes de ventajas competitivas (ofrecer el servicio con mayor calidad, lograr menores costes que los rivales, tener una mejor ubicación, etc.). La estrategia competitiva consiste en el modo en que la empresa obtiene una ventaja. Los tres tipos genéricos de estrategia competitiva son:

- **Liderazgo en Costes.** La gestoría tiene unos costes menores que sus competidores, por lo que puede ofrecer sus servicios más baratos.
- **Diferenciación.** La gestoría oferta un servicio que se diferencia de algún modo de los de la competencia (apuesta por la calidad, flexibilidad horaria, mayor número de servicios, etc.).
- **Especialización o segmentación.** Consiste en centrarse en una de las áreas del negocio o en varias de ellas (mercantil, jurídica, consultoría, auditoría, contabilidad, fiscal, etc.) o en un nicho de mercado concreto (grandes empresas, PYMES, autónomos, particulares, etc.), de modo que la gestoría pueda atender al conjunto de potenciales clientes de forma más eficiente

## FICHA TÉCNICA

- **Negocio:** Establecimiento en el que se realizan trámites y gestiones administrativas diversas para sus clientes.
- **Sector:** Servicios.
- **Requisitos administrativos generales:** Declaración censal de alta de obligaciones fiscales (IAE, IVA, IRPF...), de Seguridad Social y laborales. Licencias municipales (ambiental, obras y comunicación de inicio de actividad).
- **Inversión:** A partir de 22.000 euros se puede financiar la reforma del local más el equipamiento, el stock inicial y los primeros gastos.
- **Personal mínimo:** Al menos dos personas, que sean capaces de llevar a cabo las tareas de gerencia, comerciales, recepción y atención al público y el trabajo técnico.
- **Formación requerida:** Las adecuadas para la labor que han de llevar a cabo cada uno de los profesionales de la gestoría. Además, alguno de los empleados debe estar en posesión del título de Gestor Administrativo.
- **Superficie:** Se puede montar una gestoría en locales desde 50 m<sup>2</sup>.

## TRÁMITES A LLEVAR A CABO

1. **Los generales para todas las empresas de nueva creación.** Ver Ficha de negocio 1 (formas jurídicas).
2. **Comunicación de Inicio o Puesta en Marcha de Actividad en el Ayuntamiento.**
3. **Evaluación de Riesgos Laborales (si se contratan trabajadores por cuenta ajena)**
4. **Cumplimiento de la L.O.P.D. (protección de datos), si se van a manejar datos de carácter personal.**
5. **Consideración de la facultad de actuar por medio de representante a través de la figura del Gestor Administrativo.**