



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**

**Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas**

**CREACIÓN Y GESTIÓN DE  
UNA GESTORÍA ON-LINE**

**Alumno: Isabel María Ruiz Cardeñas**

**Junio, 2017**



### **RESUMEN**

Nos encontramos ante un proyecto que desarrolla la idea de poner en marcha una gestoría online a través del ERP de Odoo. Este negocio se ha creado con objetivo de poder gestionar la administración general de una empresa a través de Internet gracias al gran avance tecnológico en el campo de las telecomunicaciones, que hace posible poner en práctica este proyecto. Para ello hemos utilizado la herramienta Odoo, un programa que permite llevar perfectamente la gestión de las empresas al contener una gran cantidad de módulos de diferentes categorías. Todo ello se llevará a cabo, a través de una plataforma online diseñada y creada por nuestro equipo que genera todas las actividades propias de compra-venta de nuestros servicios.

### **ABSTRACT**

We are faced with a thesis that develops the idea of setting up an online management by means of the ERP of Odoo. This business has been created with the objective of being able to manage the general administration of a company by Internet, thanks to the great technological advance in the field of telecommunications, which makes possible to implement this project. In order to develop this objective, we have used the tool called Odoo, a software that perfectly allows you to carry out the management of the companies since it contains a great amount of modules belonging to different categories. All of that will be carried out by an online platform designed and created by our team, that generates all the activities related to the buying and selling of our services.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. IDEA DE NEGOCIO
  - 3.1 Estudio de mercado
    - 3.1.1 Análisis de la competencia
    - 3.1.2 Misión y visión
    - 3.1.3 Análisis del entorno general (Análisis PESTEL)
      - 3.1.3.1 Variables políticas
      - 3.1.3.2 Variables económicas
      - 3.1.3.3 Variables socio-culturales
      - 3.1.3.4 Variables tecnológicas
      - 3.1.3.5 Variables ecológicas
      - 3.1.3.6 Variables legales
    - 3.1.4 Análisis del entorno específico
      - 3.1.4.1 Poder de negociación de los clientes
      - 3.1.4.2 Amenaza de los productos sustitutivos
      - 3.1.4.3 Amenaza de entrada de nuevos competidores
      - 3.1.4.4 Poder de negociación de los proveedores
      - 3.1.4.5 Rivalidad entre los competidores del sector
    - 3.1.5 Análisis DAFO
    - 3.1.6 Fuente de información y recogida de dato
  - 3.2 Forma jurídica
  - 3.3 Planificación temporal
  - 3.4 Plan de marketing (Procesos y medios de la empresa)
    - 3.4.1 Descripción de cómo vamos a prestar nuestro servicio
    - 3.4.2 Análisis para llegar al público
    - 3.4.3 Estimación de la previsión de ventas
  - 3.5 Marketing Mix: Producto, Precio, Distribución y Comunicación
    - 3.5.1 Producto
    - 3.5.2 Precio
    - 3.5.3 Comunicación
    - 3.5.4 Distribución
4. ANÁLISIS DEL SISTEMA
  - 4.1 Producto, Precio, Comunicación y Distribución
  - 4.2 Estudio tecnológico

- 4.2.1 Software especializado en gestión
- 4.2.2 ERPs
- 4.2.3 Sistemas de gestión de contenidos (CMS)
- 4.3 Estructura de la empresa
- 4.4 Plan de inversión
  - 4.4.1 Inversiones
  - 4.4.2 Gastos
- 5. DISEÑO DEL SISTEMA
  - 5.1 Odoo
  - 5.2 Datos
  - 5.3 Funcionalidades
  - 5.4 Logo
  - 5.5 Página web
- 6. IMPLEMENTACIÓN DE DATOS
  - 6.1 Supuesto contable
  - 6.2 Servicios ofrecidos
  - 6.3 Alta de clientes
  - 6.4 Cartera de clientes
  - 6.5 Alta de proveedores
  - 6.6 Proveedores
  - 6.7 Servicios prestados en la web
  - 6.8 Página principal de nuestra web
  - 6.9 Inicio de compra de un producto
  - 6.10 Proceso de compra
  - 6.11 Confirmación de precio
  - 6.12 Final de la compra
  - 6.13 Presupuesto de la compra en Odoo
  - 6.14 Factura final
  - 6.15 Análisis de ventas
  - 6.16 ¿Quiénes somos?
  - 6.17 Contáctenos
  - 6.18 Foro
- 7. CONCLUSIONES
- 8. BIBLIOGRAFÍA

### 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se están utilizando cada vez más las tecnologías en todos los ámbitos de nuestra vida, por este motivo la creación de una gestoría on-line puede considerarse bastante útil y práctica, debido a que facilitaría mucho más el trabajo administrativo a aquellos empresarios, autónomos e incluso a aquellos particulares que decidan utilizar estos servicios. Una de las principales ventajas de esta propuesta, es la deslocalización, es decir, los usuarios no necesitarían desplazarse hasta el lugar físico donde se encuentre la gestoría, organismos público o privado con el que necesitan tramitar todo clase de gestiones, sino que podrían hacerlo directamente desde una plataforma virtual, con la comodidad de hacerlo desde el lugar de trabajo o residencia.

Todo esto se realizará a través del software de gestión llamado Odoo. La razón por la que hemos decidido elegir este sistema es porque es un sistema integrado y por tanto permite adaptarlo a las necesidades propias de una gestoría. Esta compañía ofrece un software libre que permite descargar y utilizar en nuestros respectivos equipos.

Es de código abierto y está estructurado en módulos permitiendo descargar solo aquellos que nos sean necesarios para nuestra actividad. Es un ERP libre, ya que hay un gran número de personas que se encargan de desarrollarlo y a la misma vez empresas que se encargan de crear centenares de módulos para tratar todas las cuestiones dentro de un negocio. Estos módulos crecen de manera exponencial cada año, pudiendo así ofrecer una gran variedad de soluciones como pueden ser las integraciones interdepartamentales. Así que en un mismo software puede haber un módulo de contabilidad, otro de almacén, etc. Es de muy fácil exportación, debido a que Odoo permite exportar e importar los datos en formato csv, por tanto esto hace que su manejo sea sencillo y entendible para cualquier usuario y además de ello permite visualizar los informes en PDF. También cuenta con una gran conectividad por lo que permite vincular y concordar con casi cualquier software y por tanto sincronizar en directo. Por último, es un sistema multiplataforma debido a que es compatible con otro tipo de medios (GNU/Linux, Mac OS X o Windows), aparte de esto dispone de una versión móvil para Android e iOS, por lo que el ERP puede ir contigo.

Es preciso identificar los objetivos y la idea de negocio (donde realizaremos un estudio de mercado con su respectivo análisis del proyecto), describiremos el diseño del sistema y, finalmente, mostraremos un resumen de los resultados obtenidos en nuestro programa con Odoo y de nuestra web creada.

## 2. OBJETIVOS

El motivo por el cual nos hemos decantado por la realización de este proyecto es el de crear una gestoría online, es decir, poder llevar todos los trámites que se realizan normalmente dentro de ellas pero a través de una página web. Con esto queremos conseguir que todos aquellos empresarios que no dispongan de suficiente tiempo para estar desplazándose para depositar sus documentos en gestorías físicas o incluso para hacer cualquier gestión que se requiera en ellas puedan sustituirlas y hacer todas las gestiones a través de sus equipos informáticos. Todo ello es posible gracias a la gran evolución tecnológica que ha tenido lugar durante estos años atrás, que nos permite disponer de sistemas informáticos avanzados a través de los cuales podemos realizar nuestro trabajo como profesionales. Para poder conseguir un servicio de buena calidad contamos con un equipo de trabajadores cualificados en los diferentes ámbitos de nuestra gestoría y así ofrecer servicios de calidad ya que esto es el motor de una empresa.

## 3. IDEA DE NEGOCIO

En este apartado efectuaremos un análisis de cómo se encuentra el mercado actual y así de este modo poder acercarnos más a nuestros clientes y de una manera más específica.

### 3.1. Estudio de mercado

Realizaremos un estudio de mercado para conocer cuál será la respuesta del mercado ante las actividades propias de gestorías on-line.

Este tipo de negocio se encuadra dentro de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas con el código 692 “*Actividades [1] de contabilidad, Teneduría de Libros, Auditoría y Asesoría Fiscal*” (Grupo M: “*Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas*” y subgrupo 69: “*Actividades jurídicas y de Contabilidad*”)

Es necesario conocer dentro de que actividad nos encontramos para poder encauzarnos dentro de un modelo y así de esta forma regirnos por una serie de normas y leyes. Nuestra empresa no tendría ningún problema para adaptarse a lo descrito en el párrafo anterior.

Este sector se puede definir como aquel que engloba las diferentes actividades desarrolladas por profesionales cualificados y con los medios necesarios para una

ejecución eficiente de trámites fiscales, contables, laborales, jurídicos y financiero-económico.

En cuanto a la definición de gestoría podríamos decir que es el lugar donde ofrecen sus servicios un gestor administrativo y este a la vez es una persona titulada y por tanto tiene los conocimientos y experiencia necesarios para prestar su asesoramiento en trámites fiscales, laborales, contables y también para ofrecer su apoyo a empresarios para tramitar documentación entre la administración pública y la empresa o cualquier organismo público.

Investigaremos distintas cuestiones, estas irán desde el grado de aceptación del servicio por los consumidores hasta el punto conocer cuál será nuestro mercado real de referencia que realmente nos interesa, las posibles claves de su crecimiento, posibles cambios en la demanda y tendencias del mercado, así como la segmentación del mismo en grupos claves. Llevaremos a cabo, una descripción de la empresa, analizando sus fortalezas y debilidades, además de intentar descubrir posibles fuentes futuras de competencia, así como productos sustitutivos existentes para poder hacerles frente.

Además hay que decir que tendremos que tener en cuenta las posibles empresas o personas a las que puedan resultarles atractivo incorporar nuestro servicio para poder así introducirnos.

### **3.1.1 Análisis de la competencia**

En este apartado realizaremos un análisis de la competencia dentro de nuestro sector. Lo primero que se debe realizar es identificar quienes son realmente nuestros principales competidores.

Poseemos una empresa de nueva creación y con presencia en todo el territorio español debido a que nuestra gestión se realiza on-line. Por tanto nuestros competidores serán todas aquellas gestorías que también se gestionen on-line y sean de ámbito nacional. Nuestro objetivo comenzará siendo de medio a largo plazo.

A continuación realizaremos un estudio de algunos de los competidores que hay dentro del sector en el cual nos encuadramos.

- *Online Gestoría* es una empresa con bastantes años de antigüedad, comenzó su actividad hace 28 años y por ello es actualmente reconocida dentro del mercado.

Cuenta con un gran número de empleados repartidos por varias localidades de España y actúa con una política de un precio medio. Todas estas características le han permitido seguir creciendo.

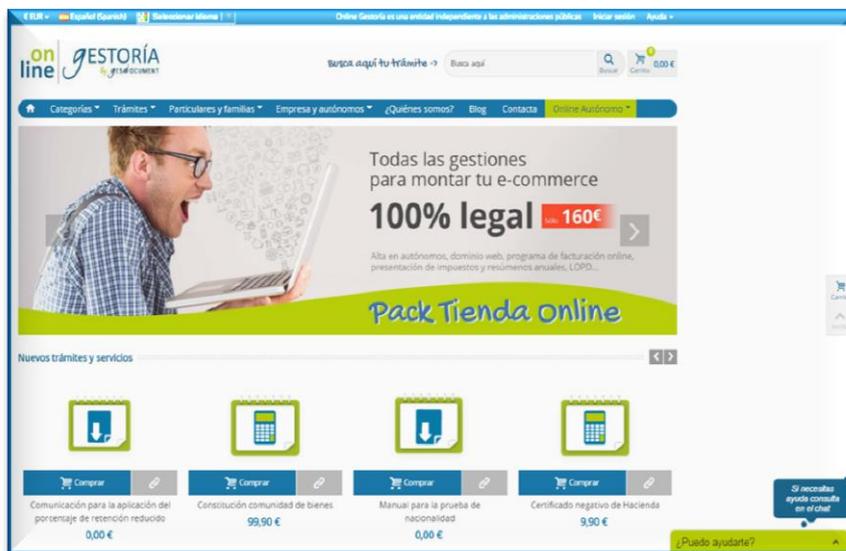


Ilustración 1 Pantalla principal de la web[16]

Las funciones que desempeña onlinegestoria son prácticamente las que realizan la mayoría de gestorías, su página web está organizada en diferentes secciones como son en trámites, particulares y familias, empresas y autónomos, etc. Es una empresa que prácticamente acoge todos los trámites y servicios que se pueden prestar dentro de una gestoría y cuenta con un gran número de profesionales a su disposición. Su idea es actuar como oficina única. En cuanto a nuestra opinión sobre ella es que al ser de tan grande dimensión pues no creemos que tengan una muy buena organización para llevar a cabo las tareas que dicen aunque cuenten con un equipo de buenos profesionales debido a que es difícil unificarse tanto.

- *Soloautonomos.es* es una gestoría que comenzó en 2007 y no on-line sino en un despacho localizado en Valencia y no fue hasta hace solo 5 años atrás cuando decidieron expandirse a través de Internet. Por tanto cuenta con una antigüedad de 10 años por lo que ya se ha podido dar a conocer y trabaja para ella 8 empleados que están a su cargo y ofrece unos servicios a unos precios que podría considerarse que son bajos.



*Ilustración 2 Pantalla principal de la web [17]*

Su página web podemos observar que es mucho más simple y aunque presta un servicio a un precio bastante asequible para todos. Creemos que no ofrece tanta confianza como puede ser la anterior siendo esto desfavorable para ellos. También se debe de cumplir unos requisitos para poder ser cliente de ellos y son el de no pertenecer ni al sector de la agricultura, ganadería o pesca por lo que todos aquellos autónomos que pertenezcan a estos sectores no podrán contar con sus servicios y tendrán que buscar otros medios. De esta forma son posibles clientes que están dejando fuera de su cartera beneficiándonos a nosotros.

- *E-autonomos.es* cuya actividad comenzó hace más de 10 años, cuentan con una gran experiencia dentro de este sector, disponen de 6 empleados especializados cada uno de ellos en una rama distinta y ofrecen servicios con precios medios.



*Ilustración 3 Pantalla principal de la web [18]*

E-autónomos.es se centra más en temas de elaborar presupuestos y facturas personalizadas para sus cliente, llevar el control de ingresos y gastos de las empresas además de los correspondientes impuestos que hay que presentar en cada momento por lo que no presta tantos servicios como los que podría prestar otra gestoría. Sus servicios los ofrecen a un precio medio.

En cuanto a la valoración global de todas ellas hemos elaborado la tabla que se muestra a continuación. En ella podemos observar de manera general tanto la antigüedad, el precio y el número de empleados de los cuales se dispone en cada una de las empresas que hemos analizado. Hemos llegado a la conclusión de que la mayoría de gestorías ofrecen servicios similares y lo que hace que se diferencien unas de otras es el prestigio de cada una de ellas otorgado por los años que llevan en funcionamiento, la calidad de los servicios que ofrecen y por último el precio ya que este es un factor muy a tener en cuenta por los clientes.

Resumen informativo de nuestros competidores:

<b>Empresa</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Precio</b>	<b>Empleados</b>
Online Gestoría	28	Medio	>160
Soloautonomos.es	10	Bajo	8
e-autonomos.es	>10	Medio	6

*Ilustración 4 Resumen informativo de competidores [62]*

### **3.1.3 Análisis del entorno general (Análisis PESTEL)**

Uno de los primeros pasos que se deben de efectuar para poder hacer un buen estudio[2] del entorno general, debido a su magnitud y a su complejidad, es localizar cuales son las variables que van a intervenir en la actividad de la empresa. Para ello se identificarán cuáles son los límites que van a influir desde un punto de vista geográfico, en función de sus necesidades. Nuestra empresa se encuentra localizable solo dentro del ámbito nacional, es decir, únicamente dentro del territorio español. Esta primera distinción es significativa ya que permite hacer una discriminación de la información que se requiere recabar para el análisis.

La herramienta de análisis PESTEL[3] es una técnica de análisis estratégico para definir el contexto de una compañía a través del estudio de una serie de factores externos.

A continuación describiremos cuales son las distintas variables a las que hace referencia dentro del análisis PESTEL.

### **3.1.3.1 Variables políticas**

Como se ha dicho anteriormente esta gestoría se encuentra localizada dentro del territorio español, por ello sólo se verá afectada por la estabilidad política de dicho país. Dentro de esta estabilidad se comprenden factores tales como el riesgo de un golpe militar, rebeliones, terrorismo político, guerra civil, etc. España es una nación políticamente estable aunque debido a la situación de crisis que lleva acarreado el país desde hace unos años atrás hace necesaria la aplicación de una serie de medidas para poder recuperar el equilibrio y por ello es ineludible el rigor en la gestión económica del país, para poder estimular el crecimiento y la creación de empleo a través de la impulsión de pequeñas y medianas empresas para la creación de empleo y así poder fomentar la recuperación económica del país.

### **3.1.3.2 Variables económicas**

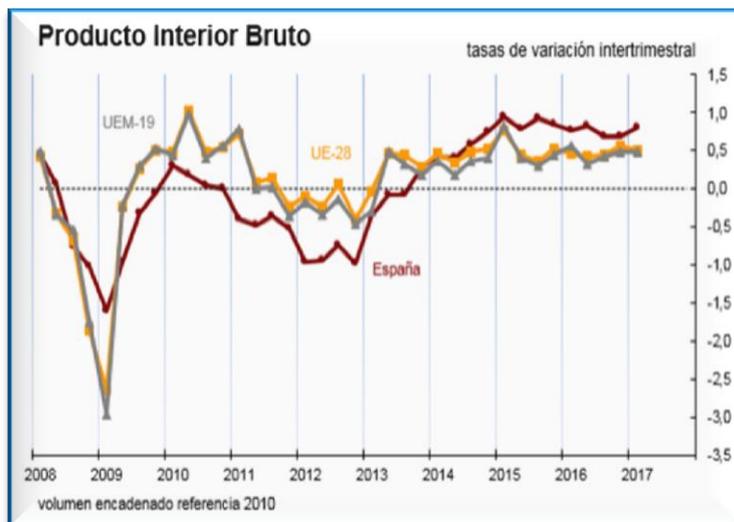
Después del fuerte periodo de recesión que tuvo lugar en 2008 [6], se comienza a ver “una luz al final del túnel”, o al menos eso hace indicar la evolución del Producto Interior Bruto en España. Por tanto se prevé que la economía española aumentará un 2,8%.

Siendo positivas estas previsiones, debido a que el PIB se eleva al 0.8% en el primer trimestre de 2017, y esta cifra es mayor que la del último trimestres de 2016 que era de un 0,7%

Además, se estima que este aporte favorecedor siga apoyando a la demanda nacional que aumentará un 2.3%, suponiendo que el consumo privado también incrementará sus porcentajes aunque en menor medida de lo que subió en 2016.

Finalmente se puede decir que España seguirá creciendo gracias a que todas estas variables continúan aumentando de manera creciente.

A continuación se muestra una imagen en la que se ve claramente como el PIB ha ido evolucionando con el paso de los años, ya que en 2009 hay un fuerte descenso como consecuencia de la crisis que estaba empezando a hacerse notar.



*Ilustración 5 Evolución del PIB [19]*

En cuanto a la demanda interna, podemos decir que hay un dinamismo entre el consumo privado y la inversión que han sido impulsados por el aumento de empleo. Todo esto es favorable para la inversión haciendo que esta aumente.

Por otro lado hay que hacer referencia al factor consumo ya que sin esta variable una economía no puede funcionar de manera correcta. Un indicador que se encarga de su medición es el ICC (Indicador de Confianza de los Consumidores) permite la aproximación de las intenciones que tienen los consumidores frente al gasto presente y futuro.

La mejora económica que se prevé hace que los consumidores tengan una mayor confianza y por tanto sus perspectivas económicas sean más positivas, haciendo incrementar el consumo privado.

A continuación ilustramos lo descrito anteriormente en una imagen, en la cual se puede ver de manera más general para obtener una mejor visión sobre ello.

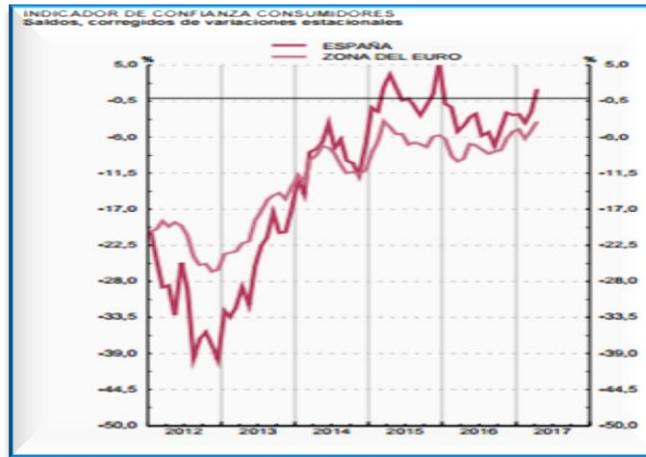


Ilustración 6 Indicador de confianza consumidores [20]

La recuperación del paro se vuelve a acelerar ocasionando un incremento en la afiliación a la Seguridad Social. A pesar de haber disminuido se siguen manteniendo unas cifras elevadas aunque en menor medida que las registradas en los últimos ocho años.

La seguridad social en un año ha aumentado un 3,49 por ciento de cotizantes, haciendo que la recuperación laboral sea más positiva. Esta mejora se debe mayormente al sector de la hostelería y la construcción aunque el comercio, la industria y las actividades administrativas también han ganado muchos cotizantes.

Lo menos positivo es que la mayoría de estos contratos son temporales y en muy poco porcentaje fijos

En las imágenes 7 y 8 que se muestran a continuación se puede comprobar perfectamente la situación descrita anteriormente a partir de la cual podemos obtener varias conclusiones.

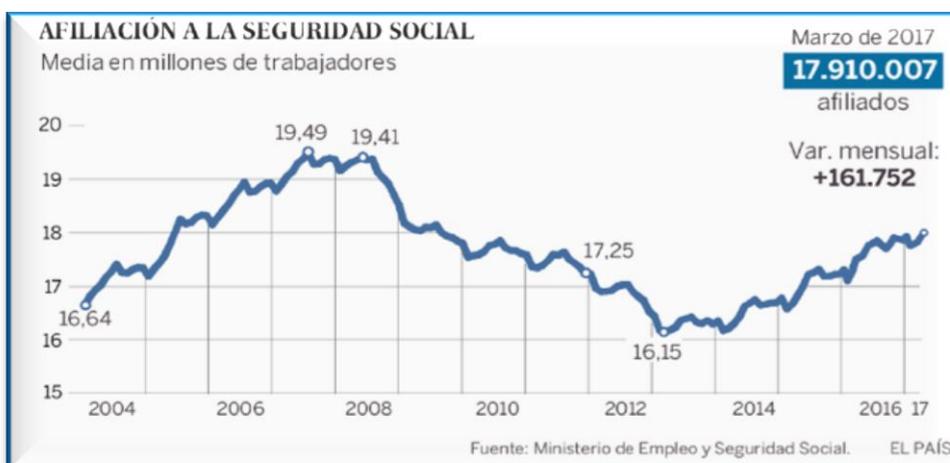


Ilustración 7 Afiliación a la Seguridad Social [21]

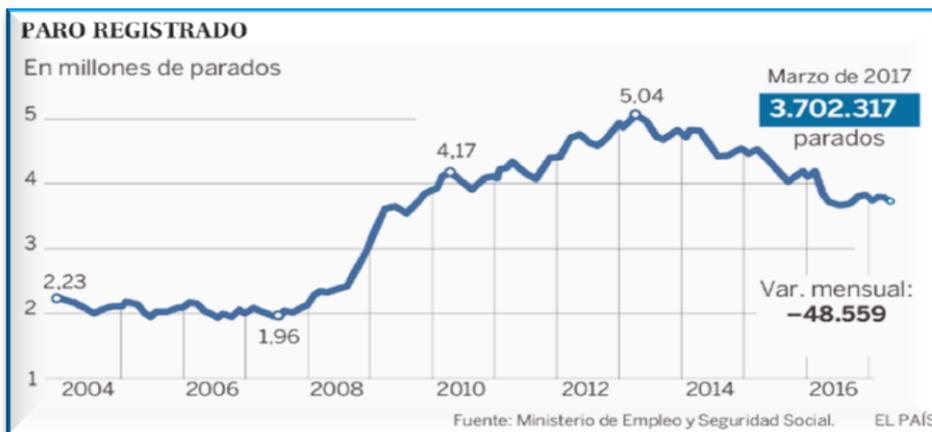


Ilustración 8 Paro registrado [22]

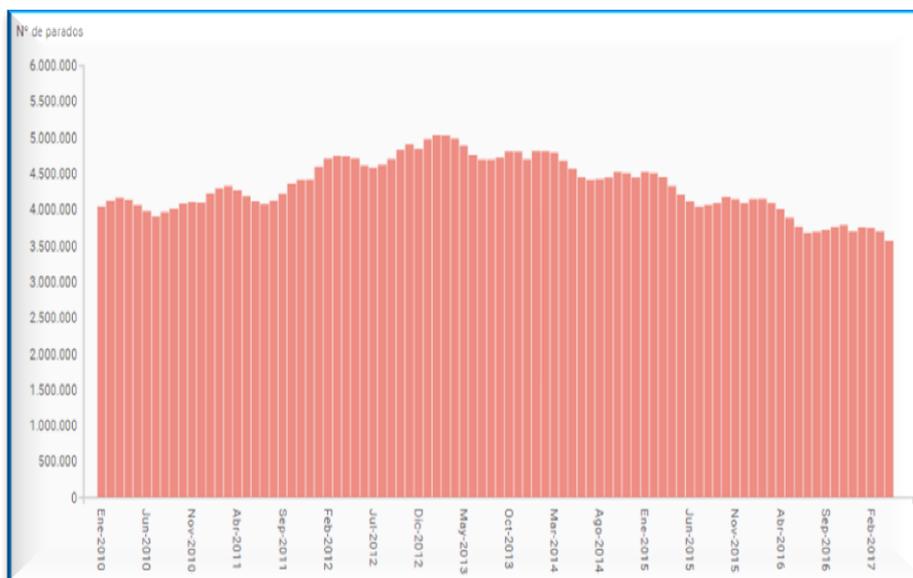


Ilustración 9 Evolución del paro registrado desde 2007[23]

En la imagen 9 queda reflejado cómo ha evolucionado el paro desde el año 2010 hasta el mes de febrero de 2017 dentro de todo el territorio español. Se puede observar cómo ha ido aumentando o disminuyendo a lo largo de este periodo hasta el mes de febrero del año presente que ha vuelto a descender de nuevo. Esto afecta al sector de las gestorías en que si una población no tiene trabajo tampoco tendrá suficiente dinero para poder emplearlo en los servicios propios que prestan estas por lo que este factor nos repercute directamente de forma negativa. Somos conscientes de que la recuperación económica será lenta y sobretodo se apreciará antes en los factores macroeconómicos, por ello, se ve una esperanza en que poco a poco iremos saliendo de esta situación tan terrible para un país.

Hacemos tanto hincapié en este tema porque consideramos que el paro es una variable a tener muy en cuenta ya que el motor de una economía debido a que si no hay trabajo, la riqueza de un país cae a pique junto con sus habitantes.

### **3.1.3.3 Variables socio-culturales**

La importancia de esta variable reside en que es la encargada del estudio de las características culturales y el comportamiento de los diversos grupos sociales dentro del territorio español. Esta variable tiene un papel relevante ya que en nuestro caso nos dedicamos a ofrecer nuestros servicios de gestoría on-line a un grupo de clientes que estén dispuestos a dejar en nuestras manos el control y gestión de su empresa para satisfacer las necesidades de los mismos.

También hay que decir, que en la última década ha crecido su aceptación y como consecuencia encontramos un mayor crecimiento del comercio electrónico. Provocado por la aparición de una generación de nativos digitales, que han crecido con Internet y Smartphone.

Además, se espera que esta tendencia siga aumentando en los próximos años, pues la tecnología se ha convertido en la nueva base de innovación de las empresas.

Todo esto trae consigo condicionantes para los consumidores ya que no es suficiente solo el poder disponer de ellos sino que también es necesario conocer su funcionamiento y saber utilizarlos correctamente para poder aprovecharnos de sus ventajas.

Por otro lado decir, que en España aún hay una parte de la población que no se introduce en este contexto.

### **Variables tecnológicas**

Hace mucho tiempo la tecnología parecía un asunto ajeno al sector servicios. Con la llegada de los ordenadores y de Internet esto ha cambiado de manera radical y gracias a ello se ha hecho posible que hayan nacido gestorías que se administren a través de Internet como es el caso de este proyecto.

Hoy en día la tecnología avanza a una gran velocidad y hay que saber adaptarse a ella y aprender a sacarle el máximo partido. Estar al día de los avances tecnológicos te puede aportar una ventaja competitiva frente a empresas menos adaptadas. En el sector servicios

es de gran importancia lo que se conoce como Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El sistema con el que vamos a desarrollar nuestras funciones va a permitir que se pueda gestionar toda la administración de la gestoría pero también va a ser necesario la complementación de este medio con otros sistemas para poder desarrollar esta actividad como son el organismo de la Agencia Tributaria a través, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Boletín Oficial del Estado y también voy a tener que apoyarme en un software propio de contabilidad que me permita llevarla perfectamente y al día.

Todo ello es posible gracias a la existencia de Internet y del desarrollo de programas específicos para poder desempeñar muchas de nuestras funciones ya que sin este no sería factible la idea de este negocio y también facilita muchos procesos que antes eran mucho más largos debido al procedimiento que se tenía que seguir.

### **3.1.3.4 Variables ecológicas**

Recoge las variables relacionadas con el grado de ecologismo y la tendencia a la sostenibilidad de los agentes de un determinado contexto socioeconómico ya que hoy en día este tema es muy importante debido a la conservación del medio ambiente.

La actividad que vamos a desarrollar no tiene un gran impacto ambiental por lo que no es un aspecto que nos afecte demasiado. De todos modos, el medio ambiente es un aspecto que cada vez preocupa más a la sociedad y al gobierno y es por ello que cada vez se encuentra más regulado. En nuestro sector no tiene mayor importancia, ya que solo se exige hacer un uso responsable de los recursos junto a un desarrollo sostenible de la actividad.

### **3.1.3.5 Variables legales**

Es importante que como empresa se conozca con todo detalle cualquier norma que regule nuestra actividad. En concreto, en este sector nos encontramos con la siguiente normativa específica, que en algunos casos nos será aplicada directamente, y en otros, cuando nos colegiemos:

- El Código Deontológico del Economista, también conocido como “*La Ética Profesional del Economista*”.
- Estatuto Profesional de Economistas, aprobado por Real Decreto 871/1977, de 26

de abril.

- El Estatuto General de la Abogacía Española, aprobado por Real Decreto 658/2001, de 2 de junio.
- Reglamento del Registro de Economistas Asesores Fiscales (REAF).
- Estatuto de la Profesión de Gestor Administrativo.

Además, de tener en cuenta la normativa en materia Laboral, de Prevención de Riesgos Laborales, de la Seguridad Social y de Protección de Datos. Junto con la obligación de contar con un seguro de Responsabilidad Civil que cubra cualquier error que se pueda cometer en el ejercicio de la profesión.

### **3.1.4 Análisis del entorno específico**

Con el entorno específico hacemos referencia a todos aquellos factores que afectan a las empresas de un determinado sector y que compiten entre sí para conseguir una mayor cuota de mercado.

Para adentrarnos de forma específica en el estudio de este entorno vamos a utilizar el análisis de Porter.

La finalidad de este método es realizar un análisis detallado de la industria y el desarrollo de la estrategia de negocio a través de las 5 fuerzas que describe Porter [4]. Hemos decidido realizar este estudio a través de estas cinco fuerzas debido a que examinan de manera global todos los factores que son necesarios a la hora de investigar nuestro entorno más cercano y por tanto nos pueden ayudar en la realización de nuestro estudio de mercado.

#### **3.1.4.1 Poder de negociación de los clientes**

Este apartado del análisis de fuerzas competitivas, tiene como objetivo estudiar el grado de influencia que tienen los clientes o compradores sobre los oferentes. En nuestro caso nuestro mercado objetivo va a ser todas aquellas empresas que no dispongan de suficiente tiempo para poder estar desplazándose hacia las gestorías físicas y por tanto recurran a gestorías on-line.

El problema que se nos plantea es la enorme competencia que hay dentro de este sector y también la desconfianza por parte de los consumidores de utilizar a través de Internet aplicaciones informáticas para el control y administración de su negocio.

#### **3.1.4.2 Amenaza de los productos sustitutivos**

No existe una gran amenaza de productos sustitutivos, ya que el servicio que se ofrece en una gestoría no puede ser reemplazado. Lo único que puede hacerle competencia son las gestorías físicas por ser más tradicionales y como se ha dicho anteriormente a un gran número de personas les resultan más fiables que las que son a través de un ordenador pero con el paso del tiempo y los grandes avances tecnológicos irán ganando un mayor terreno.

#### **3.1.4.3 Amenaza de entrada de nuevos competidores**

Hay varias barreras de entrada en este sector, pero no hay barreras administrativas por lo que resulta mucho más fácil acceder ya que el proceso administrativo es muy importante a la hora de iniciar un proyecto. Para montar este tipo de negocio es necesario tener un conocimiento específico sobre todas las materias propias de una gestoría ya que si no es imposible que esta funcione correctamente y no todo el mundo está capacitado para ello. El grado de la experiencia es un factor muy relevante a tener en cuenta ya que las personas preferirán ir a aquellos sitios que llevan una trayectoria larga en el tiempo a un lugar que esté emergiendo. Por lo que para poder atraer a los clientes debemos ofrecer servicios u otro tipo de atenciones que otras empresas no ofrezcan para atraer a más clientes.

#### **3.1.4.4 Poder de negociación de los proveedores**

En este sector el poder de negociación no es muy extenso, ya que para el funcionamiento de esta solo es necesario equipo informático y hoy en día hay una gran variedad de comercios que se dedican a la venta del mismo.

#### **3.1.4.5 Rivalidad entre los competidores del sector**

Todas las empresas tienen el objetivo de conseguir una posición más privilegiada que el resto de empresas competidoras, pudiéndose observar que la situación que se establece en los diferentes sectores depende exclusivamente de la competencia que se establece entre estas.

Muchas de ellas optan por competir con las demás a través de estrategias de precios a pesar de ser esto poco beneficioso debido a que afectan de manera global a todo el sector. Sin embargo una buena forma de competir sería a través de la publicidad, innovación, mejora de calidad del servicio.

El sector en el que se encuentra la empresa hay una alta competitividad, ya que existen muchas gestorías tanto físicas como on-line. Lo que nos diferencia del resto de gestorías on-line es que sólo nos dedicamos a temas que tienen que ver con empresas, por tanto nuestro personal se encuentra mucho más especializado.

A continuación se muestra una imagen de las fuerzas de Porter.



Ilustración 10 Las fuerzas de Porter [24]

### 3.1.5 Análisis DAFO

A continuación, realizaremos un análisis DAFO [5]. Esto es una herramienta que se puede emplear para la elaboración de cualquier estrategia empresarial, proviene de juntar las primeras letras de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

Su objetivo es ayudar a la organización a encontrar sus factores estratégicos críticos, no sólo para usarlos y aprovecharse de ellos sino también para eliminar o reducir sus amenazas. Este análisis se separa en dos:

- Análisis interno: fortalezas y debilidades.
- Análisis externo: amenazas y oportunidades.

Entre las posibles fortalezas que nuestra empresa se puede encontrar destacaremos:

- El aspecto innovador de nuestro servicio, al ser una gestoría gestionada a través de una página.
- La calidad porque aunque se gestione través de una pantalla de ordenador, detrás de ella hay personas cualificadas, el precio que se ofrece a los clientes es un poco

menor al no tener que asumir nosotros algunos gastos de tener un lugar físico y también el valor diferenciado de nuestro servicio

- Acreditaciones o certificaciones obtenidas que demuestran que es un sitio de confianza.
- Experiencia del personal de la empresa en este sector.
- Mejoras continuas del servicio siempre orientadas a los clientes.

En cuanto a las debilidades a las que la empresa se puede enfrentar, señalaremos:

- A la mala reputación por gestionarse a través de Internet y por esto se haga que la gente desconfíe.
- Escasa fuerza competitiva y vulnerabilidades propias ya que aunque sea una empresa pionera en este sector también tiene que competir con otras que ya estén en funcionamiento.
- Presupuesto limitado ya que sólo se cuenta con lo disponible al comenzar.

Algunas de las amenazas con las que se puede encontrar son:

- Escasa demanda del mercado al seguir la gente confiando más en gestorías físicas.
- La existencia de personas que todavía no saben utilizar un ordenador por lo que tampoco podremos contar con esta población.

Por último las oportunidades podrían ser:

- Dirigirse a nuevos mercados objetivo, como pueden ser aquellos empresarios que dispongan de poco tiempo para desplazarse a una gestoría física.
- Propuestas diferenciadas de venta ofreciendo paquetes de productos que sean más económicos.

### **3.1.6 Fuente de información y recogida de datos**

La recogida de datos se realizará a través de una encuesta pudiéndose comprobar de qué manera nuestra idea será aceptada por el mercado. Para ello interrogaremos a los posibles clientes y a otras posibles empresas competidoras para conocer su opinión y así nosotros obtendríamos una mayor información.

Datos de la encuesta:

- El tamaño de la muestra es de 500 personas.
- Edades comprendidas entre los 18 años hasta los 65 en adelante.

- Aunque esta idea de negocio este más enfocada a aquellas empresas que dispongan de un menor tiempo libre para la gestión de su empresa también va dirigida a aquellos que necesiten tramitar algo a través de una gestoría ya que tampoco nos queremos dejar atrás al resto de población ya que también pueden ser posibles clientes de nuestros servicios.
- Fueron encuestados tanto a pie de calle como por llamadas telefónicas y encuestas a través de Internet

La encuesta es la siguiente:

1) Genero:

- Masculino
- Femenino

2) Franja de edad a la que pertenece:

- 18 a 25
- 26 a 35
- 36 a 50
- 51 a 65
- 66 en adelante

3) ¿Qué aspecto le parece más importante a la hora de prestar un servicio?

- Calidad servicio.
- Precio servicio.
- Atención al cliente.
- Flexibilidad del servicio.

4) ¿Confiaría en una empresa que es nueva en el mercado pero que además ofrece todos sus servicios a través de Internet?

- Sí.
- No.

5) ¿Considera que es importante que haya empresas que se encarguen de prestar los servicios de una gestoría convencional pero a través de Internet?

- Sí.
- No.

6) ¿Le parece interesante esta idea de negocio que le planteamos?

- Sí.
- No.

A continuación, mostraremos los gráficos de la encuesta que hemos realizado a una parte de población:

1) Genero:

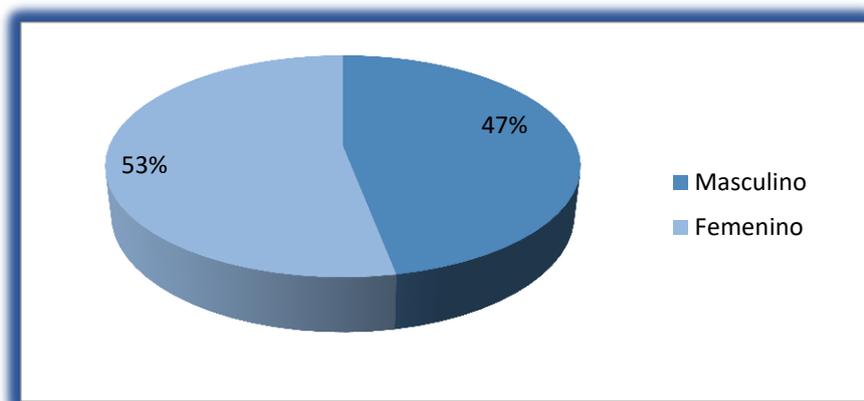


Ilustración 11 Resultados pregunta 1[25]

2) Franja de edad a la que pertenece:

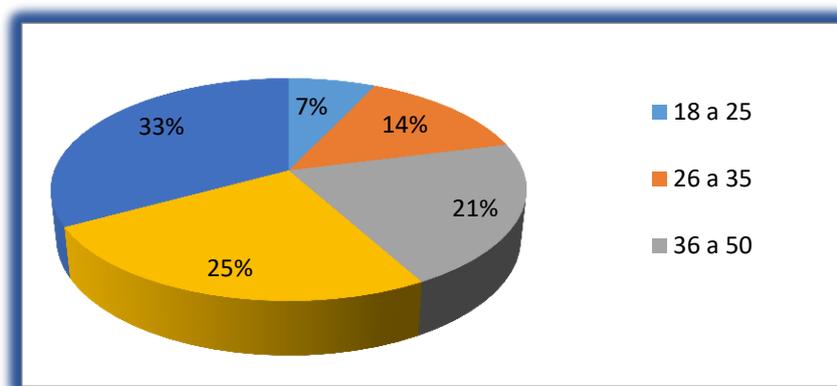


Ilustración 12 Resultados pregunta 2[26]

3) ¿Qué aspecto le parece más importante a la hora de prestar un servicio?

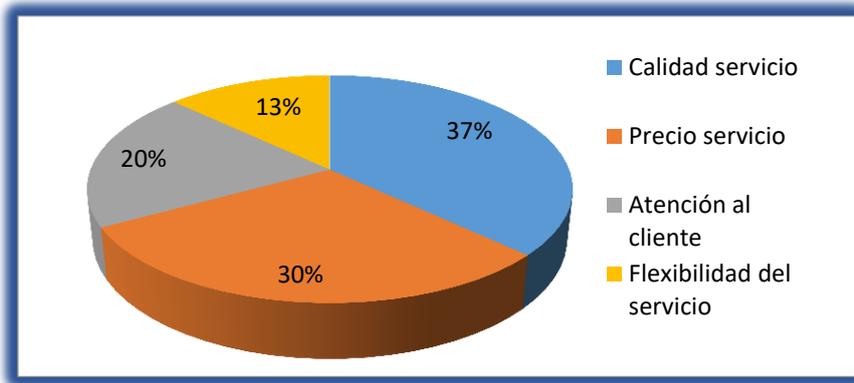


Ilustración 13 Resultados pregunta 3[27]

4) ¿Confiaría en una empresa que es nueva en el mercado pero que además ofrece todos sus servicios a través de Internet?

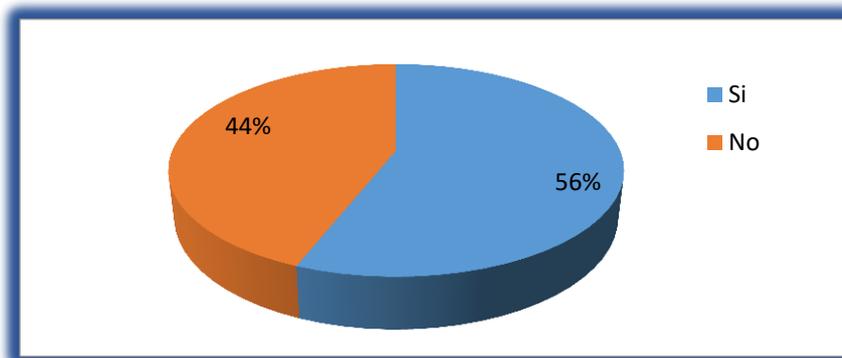


Ilustración 14 Resultados pregunta 4[28]

5) ¿Considera que es importante que haya empresas que se encarguen de prestar los servicios de una gestoría convencional pero a través de Internet?

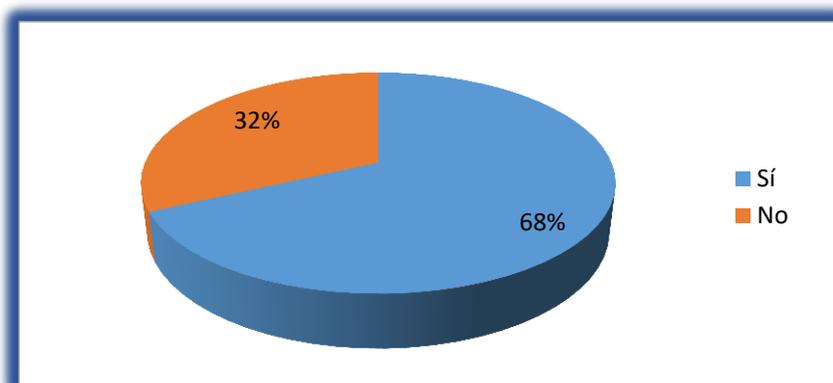


Ilustración 15 Resultados pregunta 5[29]

6) ¿Le parece interesante esta idea de negocio que le planteamos?

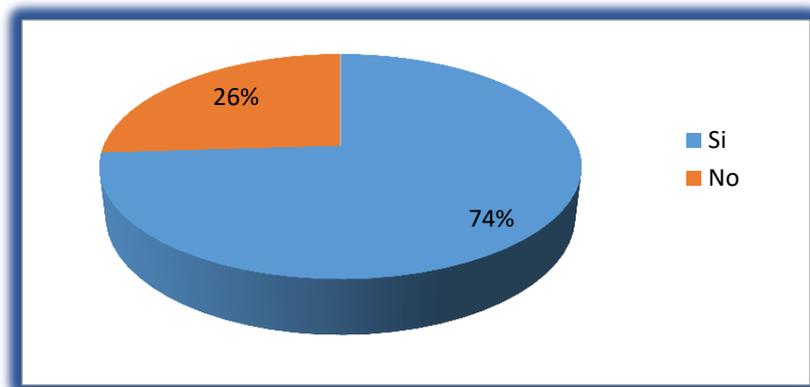


Ilustración 16 Resultados pregunta 6 [30]

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada han sido satisfactorios, favoreciendo a la creación de gestorías on-line. En cuanto a las conclusiones que hemos obtenido es que la calidad del servicio es lo que más valoran hoy en día los consumidores seguido de que estos se ofrezcan a un precio asequible, por otro lado, la atención al cliente y la flexibilidad también es valorada pero en menor medida.

Más de la mitad de los encuestados han afirmado que si confiarían en una empresa a través de Internet y también que son importantes ya que cada vez la sociedad está más digitalizada y dispone de menos tiempo. Por lo que la conclusión final es que si resulta interesante la creación de una gestoría de este tipo.

### 3.2 Forma Jurídica

La personalidad jurídica de GestoRuiz será de una Comunidad de Bienes<sup>1</sup>, debido a que los trámites burocráticos para su constitución son mucho más sencillos que el resto de empresas. Para la constitución de este tipo de empresas solo hace falta la existencia de como mínimo 2 socios por lo que encuadramos dentro de ello, no existe la exigencia de un capital mínimo legal por lo que nos facilita mucho más su creación debido a una menos exigencia de dinero al principio y pudiéndolo destinar a otros fines. Por otro lado, la responsabilidad de los mismos frente a la empresa es ilimitada por lo que los socios deben de responder ante posibles deudas con todo su patrimonio, sin embargo, esto no es una

<sup>1</sup> Real Decreto de 24 de julio de 1889, texto de la edición del Código Civil mandada publicar en cumplimiento de la Ley de 26 de mayo (*Gaceta*, de 25 de Julio de 1889).

preocupación de mucha envergadura debido a que tenemos poca inversión. Y la tributación de este tipo de empresas es a través del IRPF.

### 3.3 Planificación temporal

A continuación se muestra una imagen en la que se puede comprobar el tiempo que es necesario emplear para la elaboración de cada una de las actividades que se requieren para la realización de nuestro proyecto clasificado por actividades. La duración de las tareas la hemos ido registrando en formato de 5 horas hasta un total de 160 horas que es la suma total de tiempo que hemos tardado en realizar el proyecto.

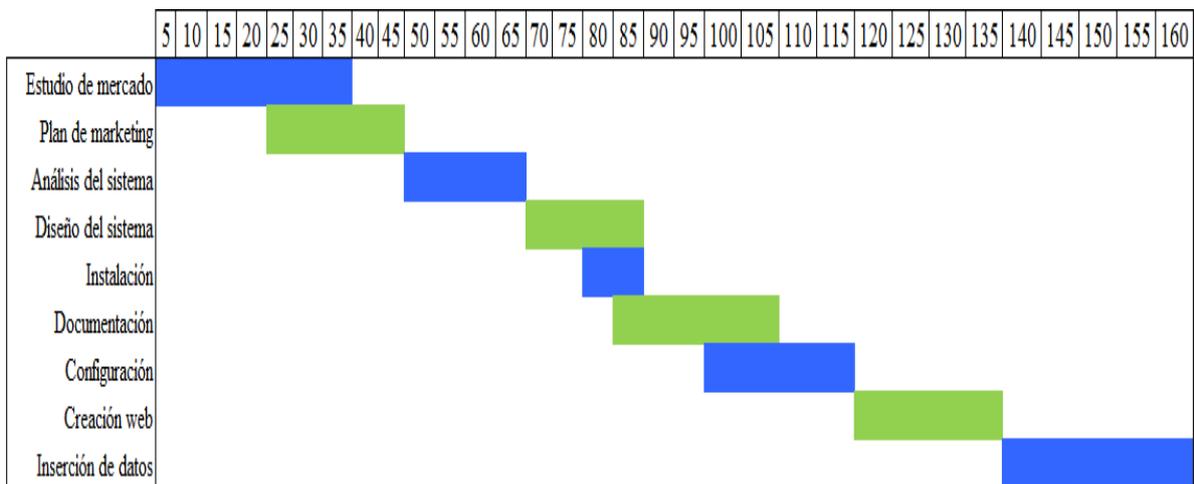


Ilustración 17 Planificación temporal del proyecto [31]

En cuanto a las tareas realizadas, en el estudio de mercado hemos realizado un análisis general para conocer mejor cuales son los intereses o posibilidades de nuestros posibles clientes, en el plan de marketing analizamos la forma en la que se va a implantar nuestro servicio atendiendo a otros factores que también pueden influirnos, en el análisis del sistema hemos descrito los datos que son necesarios para este proyecto y dentro del diseño del sistema hemos explicado la forma en la que se va a realizar, la instalación consiste en cómo hemos implantado el programa de Odoo en nuestro sistema, para la documentación nos hemos instruido con páginas que hemos ido buscando a través de Internet y de las que después hemos puesto su correspondiente referencia bibliográfica, la configuración ha consistido en cambiar todo aquello del programa que se encuentra de manera general y adaptarlo a nuestras necesidades, para la creación de la web hemos utilizado el módulo que nos ofrece Odoo para realizar estas operativas, y por último en la inserción de datos hemos ido introduciendo todo lo necesario para ir formando nuestro programa y web.

### 3.4 Plan de Marketing (Procesos y medios de la empresa)

En el plan de marketing se desarrollarán todos los procesos y medios necesarios para dar a conocer el servicio que vamos a prestar.

#### 3.4.1 Descripción de cómo vamos a prestar nuestro servicio

GestoRuiz pretende brindar unos servicios que permitan a sus clientes cubrir todas las necesidades en cuanto a sus empresas.

La prestación de estos servicios será a través de nuestra plataforma que hemos creado y por la cual se van a gestionar todos los trámites necesarios. En ella aparecerán todas las prestaciones que se ofrecerán.

Nuestro objetivo será ir creciendo medio plazo a nivel nacional ya que contamos con la ventaja de poder desarrollarnos a través de una web por lo que no permite que sea más fácil.

#### 3.4.2 Análisis para llegar al público

En esta tabla que encontramos a continuación, se puede observar cómo la presencia de ordenadores y de Internet en los lugares de residencia es cada vez más inminente y estos se han ido implantando de forma más frecuente dentro de los hogares españoles debido al desarrollo tecnológico y que resulta casi imprescindible no disponer de uno ya que hoy en día hay una multitud de funciones que se realizan a través de estos sistemas.

Esto es un factor que nos favorece ya que hemos podido comprobar que tienen a su plena disposición el acceso a nosotros.

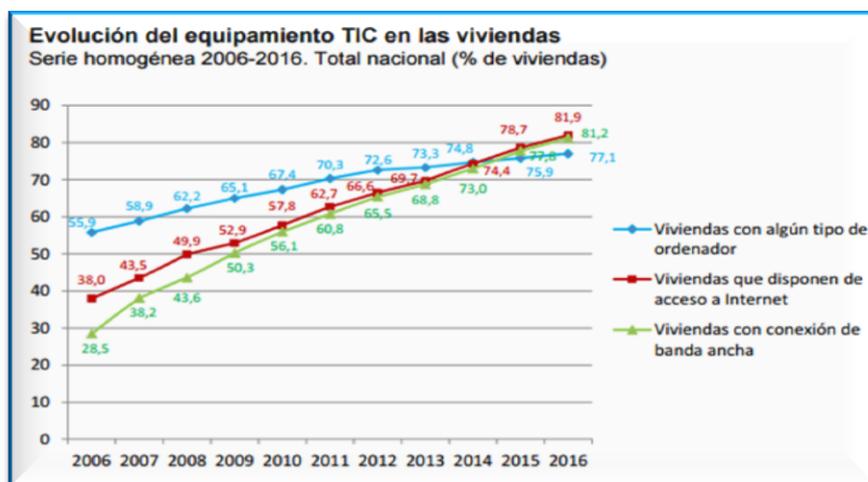


Ilustración 18 Evolución del equipamiento TIC en las viviendas [32]

### 3.4.3 Estimación de la previsión de ventas

Lo que se quiere mostrar a continuación con la siguiente imagen, es la idea de tener un concepto del total de población que habita en España y así de esta manera poder hacernos la idea de la gente que podría satisfacerse de nuestro servicio como gestoría.

- Número de habitantes en España

	<b>Total</b>
	<b>2016</b>
<b>Total Nacional</b>	46.557.008

*Ilustración 19 Número de habitantes en España [33]*

- Número de empresas en España



*Ilustración 20 Evolución de la población de empresas (2006-2016) [34]*

El número de empresas activas aumentó un 1,6% durante 2015 y se situó en 3,24 millones. El 15,8% de empresas activas tiene 20 o más años, mientras que el 20,1% tiene menos de dos años. El número de empresas activas aumentó un 1,6% durante el año 2015 y se situó en 3.236.582, según la actualización del Directorio Central de Empresas (DIRCE) a 1 de enero de 2016. Se trata del segundo incremento consecutivo en el número de empresas activas tras seis años seguidos bajando.

Estos datos son importantes ya que con el comienzo de la crisis el número de empresas decayó por lo que también el número de posibles clientes, en ella se muestra como esta cifra se ha ido incrementando poco a poco con la recuperación de la crisis ocasionando un mayor número de empresas y que por tanto nosotros saldremos beneficiados.

Para realizar la previsión de ventas hemos asignado una cuota razonable dentro de nuestro segmento de mercado que hemos ido incrementando gradualmente.

- El primer año abordaremos un 4% de la población total de España.
- El segundo año hemos incrementado nuestra cuota en un 25%.
- En el tercer año el incremento ha sido de un 40%.

Estos incrementos han sido establecidos teniendo en cuenta las decisiones comerciales que vamos a decidir y las características de nuestros clientes y lo más valorado de los servicios de asesoría, sobretodo el hecho de la fidelidad y su tendencia a dejarse asesorar por profesionales que le transmiten confianza. Hay que tener en cuenta que en el tercer año ya llevaríamos tres periodos operando en el sector por lo que comenzaríamos a tener una mayor reputación.

Previsión de ventas		
Total de empresas en España:		3.236.582
1º AÑO	2º AÑO	3º AÑO
4%	25%	40%
129.463	809.146	1.294.633

*Ilustración 21 Previsión de ventas [35]*

Nuestro objetivo es que nuestros clientes perciban la profesionalidad de nuestra empresa en la que sus trámites estarán perfectamente gestionados ya que para nosotros es muy importante aportar calidad junto con un servicio profesional para que así de esta forma se genere confianza ante nuestros consumidores paliando un poco el efecto negativo de ser una empresa nueva y sin nombre conocido dentro de este sector.

### **3.5 Marketing Mix: Producto, Precio, Distribución y Comunicación**

Para alcanzar los objetivos establecidos en el apartado anterior vamos a utilizar las cuatro variables del marketing mix [7].

### 3.5.1 Producto

Vamos a ofrecer un servicio distintivo dentro del sector de asesorías: informando a través de nuestra página web de todos nuestros cambios y de las novedades que ofrezcamos.

Todo ello, con el objetivo de transmitirle apoyo y seguridad en todo momento. Queremos hacer sentir que cuentan con nosotros, por ello ofreceremos una atención personalizada y flexible, centrándonos en la calidad.

Nuestra cartera de servicios se muestra en el apartado siguiente:

- Contable: realizaremos aquellas obligaciones propias contables de la sociedad de acuerdo al Nuevo Plan General de Contabilidad.
- Fiscal: realizar y presentar las liquidaciones de impuestos y sus resúmenes anuales.
  - IVA: modelos 303 y 390 tanto de forma trimestral como anual.
  - Operaciones con terceros: modelos 347 y 349 (nacional).
  - Retenciones: modelos 111, 115, 130, 131, 180 y 190.
  - Impuesto de Sociedades: modelos 200 y 202 (balance de situación, cuentas de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo, memoria).
  - Libros oficiales del registro mercantil: Libro Diario, Balance de situación, Balances de Sumas y Saldo (trimestrales) y Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- Laboral:
  - Comprobación y cálculo de IRPF a aplicar en la nómina.
  - Confección de nóminas y seguros sociales.
  - Tramitación telemática de las altas, bajas y variaciones en la TGSS.
  - Tramitación telemática de los partes médicos al INSS.
  - Tramitación telemática de los partes de accidente.
  - Estudio y análisis de nóminas.
  - Cartas modelo para despido y sanciones.
  - Comprobación y cálculo de indemnizaciones.
  - Comprobación y cálculo de embargos de salarios.
- Jurídico:
  - Asesoramiento y elaboración de estatutos para sociedades.
  - Asesoramiento en cuanto a la elaboración de contratos mercantiles.

- Realización de escrituras de apoderamiento y renovación de cargos.
- Preparación y cumplimiento de actas y certificaciones.
- Constitución y transformación de Sociedades.
- Disolución de Sociedades.
- Liquidación de sociedades.
- Ampliaciones y Reducciones de Capital.

### 3.5.2 Precio

Un factor determinante es el de dotar de valor económico nuestros servicios y que este se ajuste a lo percibido por nuestros clientes. Lo primero que hemos realizado es acudir al sector para comprobar cuáles son sus precios y la evolución que experimentan los mismos, para en base a ello, tomar decisiones.

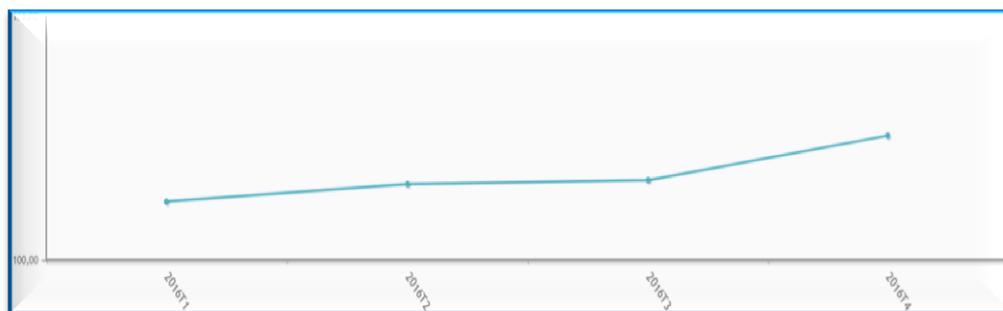


Ilustración 22 Evolución de precios [36]

Como se puede observar dentro de este gráfico, durante el último año el índice de precios en este sector tiene una tendencia al alza, sobre todo en el último trimestre. Por ejemplo, el precio en el sector por realizar la declaración de la renta ronda entre los 30 y 60 euros.

#### Precio de los servicios:



Ilustración 23 Paquete de precios [37]

Crearemos distintos paquetes de producto para que así los clientes elijan el que mejor se adapte a sus necesidades aunque también se prestan servicios personalizados para aquellos que lo necesiten, adaptando el precio a lo que se pida en cada uno de ellos.

### **3.5.3 Distribución**

Aquí se tiene en cuenta el canal a través del cual el cliente llega al servicio. Según esto puede resultar más efectivo o menos. En nuestro caso solo será a través de una página web propia de la gestoría.

### **3.5.4 Comunicación**

Para dar a conocer nuestra empresa y nuestros servicios es necesario publicarnos en diferentes medios.

Una muy buena forma de publicitarnos sería a través de las redes sociales al ser un medio barato y efectivo ya que cada vez hay más población que uso de ellas. Creemos que es importante estar presente en este medio ya que tienen millones de usuarios y se puede llegar a mucha gente de una manera más cómoda. Daremos de alta una cuenta en Twitter y Facebook. Queremos estar de manera activa en estas redes sociales compartiendo artículos, tanto ajenos como propios, lanzando mensajes promocionales, informando de cosas que vayamos realizando e interactuando con nuestros clientes.

## **4. ANÁLISIS DEL SISTEMA**

En este apartado realizaremos un pequeño estudio del sistema, desde las tecnologías que nos permiten implementarlo hasta la operativa que debe llevarse a cabo.

### **4.1 Producto, Precio, Comunicación y Distribución**

En cuanto a los tipos de servicio que vamos a ofrecer, el precio que hemos decidido implantar, la forma en la que nos queremos dar a conocer y por último el modo a través del cual vamos a ofrecer nuestros servicios tenemos que decir que ya lo hemos explicado en el apartado 7 por lo que no vamos a volver a describirlo dentro de este punto. Solo diremos que dentro de la categoría de servicios tendremos cuatro tipos (contable, fiscal, laboral y jurídico), en cuanto al precio que hemos decidido establecer será un precio adecuado y al alcance de todo el público, la publicidad la realizaremos a través de redes sociales para evitar un mayor gasto y que la forma de distribución será a través de un página web.

## 4.2 Estudio tecnológico

En este apartado realizaremos un estudio tecnológico en el cual describiremos diferentes sistemas que nos pueden ser de ayuda o simplemente para tenerlos como referencia.

### 4.2.1 Software especializado en gestión

En este apartado describiremos de forma breve los diferentes programas que pueden ayudarnos en nuestra actividad. Para ello haremos referencia a la empresa DelSol [8].

Dentro de esta empresa hay distintos software y los que nosotros vamos a adquirir para nuestra actividad son los siguientes:

- NominaSol es un software para la realización de nóminas y seguros sociales.
- ContaSol es un programa de contabilidad profesional para cumplir los requerimientos fiscales de cualquier empresa.
- FactuSol permite llevar una facturación organizada y controlar la gestión y control de stock.
- EstimaSol es un software de contabilidad para controlar tanto las empresas que están sujetas a estimación directa simplificada y normal como a la estimación objetiva

### 4.2.2 ERPs

Un ERP [14] se puede definir como un sistema de gestión y de datos único, donde se encuentra toda la información de una empresa para así de esta forma poder utilizarla a la hora de tomar decisiones. Existen varios tipos de ERP pero nosotros nos hemos decantado por centrarnos solo en dos y los detallaremos a continuación:

- **SAP [ 9] (Sistemas, Aplicaciones y Productos para procesamiento de datos)**

Es un Software de gestión integral de empresas, especializado en hacer aplicaciones para negocios. Está estructurado en distintos módulos de modo que funcionan como si fueran “aplicaciones aparte” adaptándose así a cada uno de los departamentos de una empresa sin necesidad de tener que descargarse el paquete completo. De esta manera todos los datos que se van generando en los departamentos se van almacenando en una base de datos común y así de esta forma se pueda consultar en cualquier momento la situación de la empresa en tiempo real mediante gráficos, informes, etc. Uno de los problemas que puede plantear es que el coste de adquisición de dicho programa es muy elevado y también

que no es un sistema intuitivo por lo que a la hora de implantarlo no todos los usuarios tienen conocimientos tan amplios para poder permitirse gestionar su empresa a través de él.

El logo de SAP es el siguiente:



*Ilustración 24 Logo de SAP [38]*

### - ODOO [10]

En la misma categoría que SAP, se trata de un ERP de gestión para empresas, está estructurado en módulos de distintas categorías, estos se pueden descargar en función de las necesidades de cada usuario y en caso de no necesitarlos en cualquier momento se pueden desinstalar. A través de él podemos crear páginas web propias y personalizarlas a nuestras necesidades. Todos sus datos se almacenan en una base de datos común facilitando de este modo el acceso a ellos en el momento de tener que generar cualquier informe. La ventaja con la que cuenta es que para la obtención de su licencia no se requiere ningún pago. Y por último hay que decir que es un sistema muy intuitivo por lo que hace que sea más atractivo.

El logo de Odoo es el siguiente:



*Ilustración 25 Logo de Odoo [39]*

### 4.2.3 Sistemas de gestión de contenido (CMS)

Existe otra posibilidad, pero ya es menos generalista. Se trataría de realizar páginas web por separado con Sistemas de Gestión de Contenidos (CMS) [15], donde se desarrollarían las páginas web, y se añadirían los módulos que nos interesaran para incluir la funcionalidad que deseemos. Como ejemplo, podemos ver:

- **PrestaShop [11]**

Es una plataforma que se utiliza para la creación y mantenimiento de una tienda virtual. Es una plataforma gratuita y rápida de instalar.

- **Magento [12]**

Magento es la plataforma de CMS más potente, flexible, con el mejor SEO (Search Engine Optimization) y con más prestaciones del sector pero sin embargo es una de las que más inversión requiere con respecto a sus competidoras. Y por otro lado también hay que decir que es lento y pesado.

- **OpenCart [13]**

Plataforma de comercio electrónico gratuito y de código abierto. A la hora de empezar a utilizarlo es muy simple y también fácil de ejecutar. Se beneficia de su SEO. Contiene una gran variedad de temas para el comercio electrónico y cuenta con varios módulos para ampliar sus funcionalidades en la tienda.

### 4.3 Estructura de la empresa

La estructura de la gestoría es muy sencilla ya que está encabezada por una dirección general que está compuesta por la propulsora de este negocio y será la encargada del orden y buen funcionamiento de la misma y también es socia, después consta de otra persona socia que es la encargada de todos los trámites legales y por último hay un trabajador y en él delegan los trabajos propios de técnico informático.

A continuación mostramos una imagen:

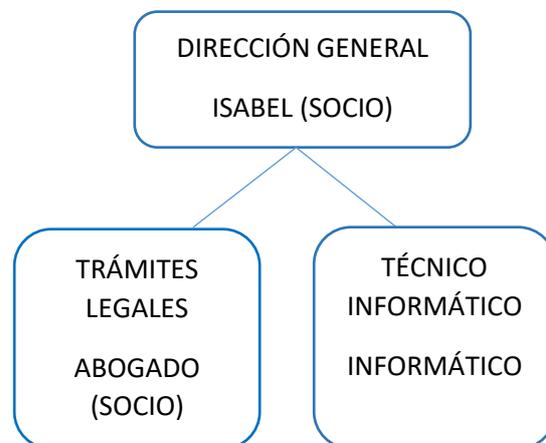


Ilustración 26 Organigrama de la empresa [40]

Descripción de los puestos de trabajo:

- Isabel es la encargada de la dirección general de la empresa y socia. Ella se encarga de lo que es la sección de todos los trámites relacionado con lo fiscal, laboral y contable debido a que es graduada en Finanzas y Contabilidad y tiene y realizó sus prácticas de empresa en una gestoría y posteriormente estuvo trabajando en ella, por lo que cuenta con los conocimientos necesarios para ello.
- Abogado será la persona socia. Ella se encargará de todos los trámites referentes con lo jurídico y legal. Es graduada en Derecho y también ha trabajado y realizado prácticas anteriormente en un bufete de abogados, así que también cuenta con los conocimientos necesarios para poder encargarse de esta área.
- Informático será una persona trabajadora para la empresa. Él se encargará de poner en funcionamiento los equipos informáticos en los respectivos despachos de cada uno. Este cuenta con un grado superior de informática y lleva varios años trabajando en este sector.

### 4.4 Plan de inversión

En el plan de inversión se hace un cálculo de lo que nos va a costar poner en funcionamiento la gestoría.

#### 4.4.1 Inversiones

2 ordenadores:  $1.564 \text{ euros} * 2 = 3.128 \text{ euros}$ . Sin IVA 2.585,12 euros.

2 Impresora multifunción =  $792,55 \text{ euros} * 2 = 1.585,1 \text{ euros}$ . Sin IVA 1.310 euros.

Tanto los ordenadores como las impresoras las vamos a comprar en El Corte Inglés, ya que es un establecimiento de confianza y que ofrece garantías. (Se financian en 12 meses sin intereses con un coste individual de 9 euros por gestión)

2 Móviles de empresa:  $40,50 \text{ euros} * 2 = 81 \text{ euros}$ . Huawei asceng G5 (phone house, 3 años de garantía).

Software:

- NominaSol: Versión gratuita
- ContaSol: 130 euros/ anuales
- FactuSol: 135 euros/ anuales

- EstimaSol: Versión gratuita.
- Antivirus: 28,92 euros/ anuales

#### 4.4.2 Gastos

Pago al informático: 35€/mensuales por servicios de mantenimiento.

Registro de nuestro dominio (.es): 33,38 euros (IVA incluido).

Local: no contamos con este gasto ya que cada socia trabaja en su respectiva casa y el informático acudiría a las respectivas en caso de requerirlo.

Móvil con ilimitadas y 1 GB: 17,90 euros\*2= 35,80 euros (MásMovil).

Material de oficina, que englobe:

- Cartucho de tinta negro y de color. (El proveedor controla el consumible de nuestra máquina) (Rendimiento 1500 págs.)
- Bastidores
- Carpetas colgantes
- Subcarpeta de cartulina
- Separadores
- Fundas porta documentos
- AZ
- Bolígrafos, subrayadores, etc

Para ello se ha estimado un gasto de 300 euros anuales.

Gastos de seguro:

- Seguro responsabilidad civil:

Actividad:	GESTORIA FISCAL, LABORAL Y CONTABLE	
Cobertura deseada:	300.000 €	
Facturación:	Hasta 150.000€	
Prima neta:	<input type="text" value="360,00"/>	€
Impuestos y consorcio:	<input type="text" value="22,14"/>	€
Prima total anual:	<input type="text" value="382,14"/>	€


[Ver Aviso](#)  
 IMPRIMIR

Ilustración 27 Seguro de Responsabilidad Civil [41]

Aportación de capital inicial: cada socio aportará un total de 2.000 euros cada uno constituyendo un total de 4.000 euros. Esto se hace para poder hacer frente a todos los gastos iniciales que hay que realizar para poner en funcionamiento la empresa y así de esta manera no tener que pedir un préstamo al banco ocasionando de esta manera aumentar el gasto debido a los elevados intereses que hay que pagar por ellos.

### **5. DISEÑO DEL SISTEMA**

En este apartado se explica manera breve como va a estar configurada la gestión de los procesos de esta gestoría.

#### **5.1 Odoo**

Este proyecto lo vamos a llevar a cabo ayudándonos de la herramienta Odoo, es un sistema de planificación de recursos empresariales de ERP (Enterprise Resource Planning). Es de código abierto, por lo que nos permite instalarnos solo aquellos módulos que necesitemos permitiéndonos así de esta forma no sobrecargar el equipo informático con módulos que no necesitamos para nuestra actividad. También hay que decir que es multiplataforma ya que es compatible con todas las plataformas así de esa manera hace que sea posible acceder desde cualquier sistema operativo GNU/Linux, Mac OS X o Windows, aparte de esto dispone de una versión móvil para Android y iOS, por lo que el ERP puede ir contigo siempre siéndonos muy útil ya que al ser online siempre podremos estar pendientes de nuestro trabajo y no dejar que ningún detalle se nos escape.

#### **5.2 Datos**

Para el diseño de nuestro sistema nos vamos a ayudar de la herramienta Odoo, ya que contiene una gran variedad de módulos para poder gestionar el buen funcionamiento de todas nuestras operaciones.

A la hora de esquematizar el trabajo de la gestoría lo vamos a organizar de la siguiente manera ya que consideramos que es necesario para el buen funcionamiento de la aplicación.

- Productos: nombre, precio, tipo producto (servicio).
- Clientes: nombre, dirección, teléfono, móvil, fax, email, plazo de pago de cliente, número de cuenta bancaria.

- Proveedor: nombre, dirección, persona de contacto, teléfono, móvil, fax, email, forma de pago, número de cuenta bancaria.
- Trabajadores: nombre, fecha de nacimiento, email, teléfono de contacto, dirección de oficina, departamento al que pertenece, número de identificación, número de cuenta bancaria.
- Bancos: nombre de banco, número de cuenta, teléfono de contacto.

### 5.3 Funcionalidades

Las distintas funcionalidades de las cuales nosotros nos encargaremos de realizar serán las siguientes:

- Productos: alta productos, baja productos, modificación de productos, cancelación de producto.
- Clientes: crear nuevo cliente, modificar datos de cliente, dar de baja al cliente.
- Proveedor: crear nuevo proveedor, modificar datos de proveedor, crear factura de proveedor, crear facturas rectificativas.
- Trabajadores: crear nuevo trabajador, modificar dato trabajador, dar de baja al trabajador.
- Bancos: crear nuevo banco, modificar datos, dar de baja el banco.
- Generar informes: con esto se generarán documentos para conocer en qué estado se encuentra la empresa.

### 5.4 Logo

El momento de elegir cual será el logotipo de una empresa o de cualquier producto en general es muy importante, ya que la elección será para toda la vida de la misma y el que este sea más atractivo o no también puede influenciar en el consumidor final tanto de manera positiva como de manera negativa. A continuación mostramos el logo que hemos confeccionado para la representación de nuestra empresa. Consideremos que es muy adecuado para este negocio ya que consta de colores llamativos por lo que el público se quedará rápido con la imagen al llamarle la atención y luego también se muestra la figura de personas, en resumen es fácil de recordar que es lo que se quiere buscar con la elección del mismo.



Ilustración 28 Logo de empresa [42]

### 5.5 Página web

A continuación en las imágenes 29 y 30 se hace una simulación de lo que podría ser la página web a través de la cual desempeñaremos nuestro trabajo.



Ilustración 29 Simulación página web [43]

¿Quiénes somos?

Sección de la página web



GestoRuiz es una empresa dedicada al sector de gestorías, cuyo objetivo es prestar los servicios propios de estas para la gestión de las empresas.

Descripción de quien somos

Isabel Ruiz (Directora General)

Encargada de todas las gestiones de fiscal, laboral y contable

Información sobre la fundadora



Ilustración 30 Simulación página web [44]

## 6. IMPLEMENTACIÓN DE DATOS

En este apartado realizaremos un modelo de supuesto contable y una serie de capturas de pantalla para mostrar como ha quedado finalmente tanto nuestra empresa como nuestra página web en Odoo.

### 6.1 Supuesto contable

A continuación le mostramos un supuesto en el que se realizó una serie de operaciones contables registradas en el libro diario de esta empresa.

Para la elaboración de este ejemplo nos hemos basado en la regulación del Plan General de Contabilidad [64] y para ello hemos utilizado la numeración que se rige dentro de este plan para el control de las cuentas que hemos utilizado para la elaboración del libro diario. En la

parte de la izquierda de la tabla nos encontramos con el *debe* [63] (es todo aquello que recibe una empresa) y en la parte izquierda nos encontramos con el *haber* (es todo lo que entrega una empresa)

DEBE	HABER
30/06/2017 (Venta de un servicio con pago a 15 días)	
25€ Juan Ruiz (4300001) a (7050001) Paquete contable	20,66€
(4770000) H.P. IVA Repercutido	4,34€
30/06/2017 (Venta de un servicio con pago en el acto)	
12€ La Caixa (5720001) a (7050002) Modelo IVA 303	9,92€
(4770000) H.P. IVA Repercutido	2,08€
01/07/2017 (Venta con descuento del 5% por pronto pago)	
65€ Sara Pérez (4300002) a (7050003) Elaboración estatutos	65€
(4770000) H.P. IVA Repercutido	11,28€
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/>	
2,68€ Descuento sobre ventas por P.P. a (4300002) Sara Pérez	3,25€
0,57€ (4770000) H.P. IVA Repercutido	
03/07/2017 (Compra de material de oficina para la empresa)	
13,22€ Material de oficina (3280000) a (5720001) La Caixa	16€
2,77€ H.P. IVA Soportado (4720000)	

*Ilustración 48 Supuesto contable de empresa [65]*

## 6.2 Servicios ofrecidos

En la pantalla que nos encontramos a continuación quedan recogidos todos los servicios de los cuales disponemos. Se encuentran en la sección de ventas del programa y dados de alta en la página web para poder ser adquiridos por nuestros clientes. Conforme vayamos creciendo como empresa nos plantearemos la posibilidad de aumentarlo extendiéndonos hacia otras líneas de negocio.

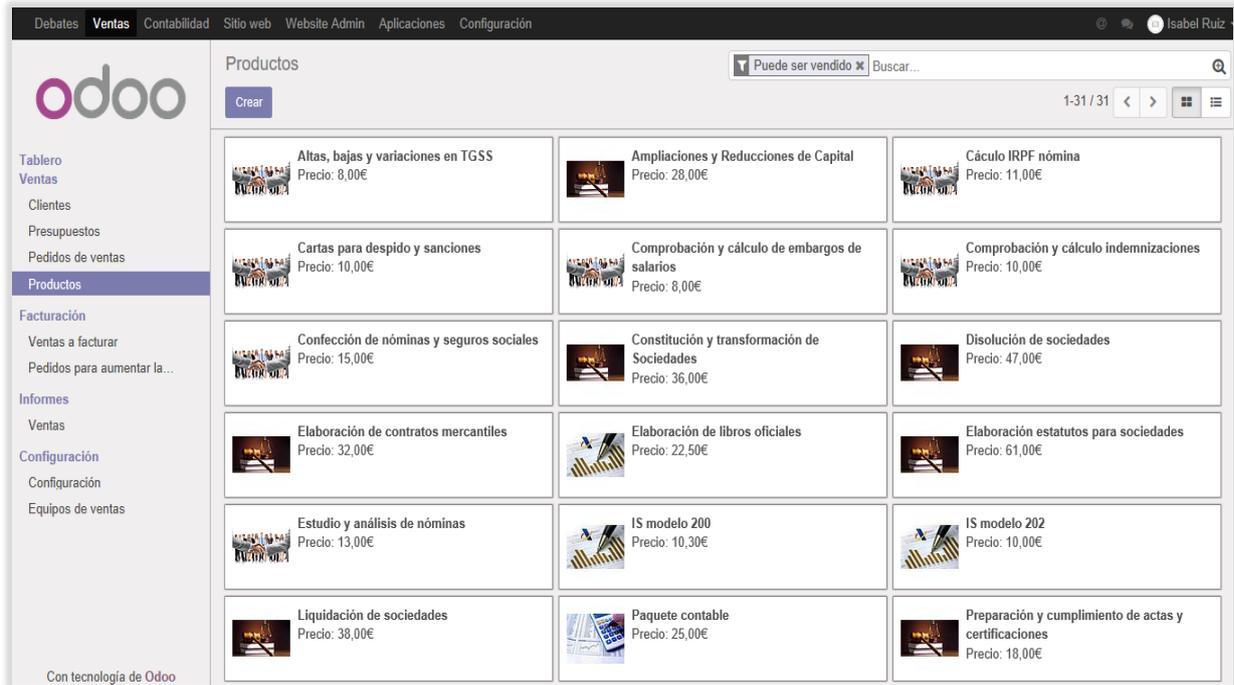


Ilustración 31 Servicios ofrecidos [45]

### 6.3 Alta de clientes

En esta imagen tenemos a un cliente recién dado de alta, podemos comprobar su ficha de registro que hemos creado para que después quede almacenado en nuestra base de datos.

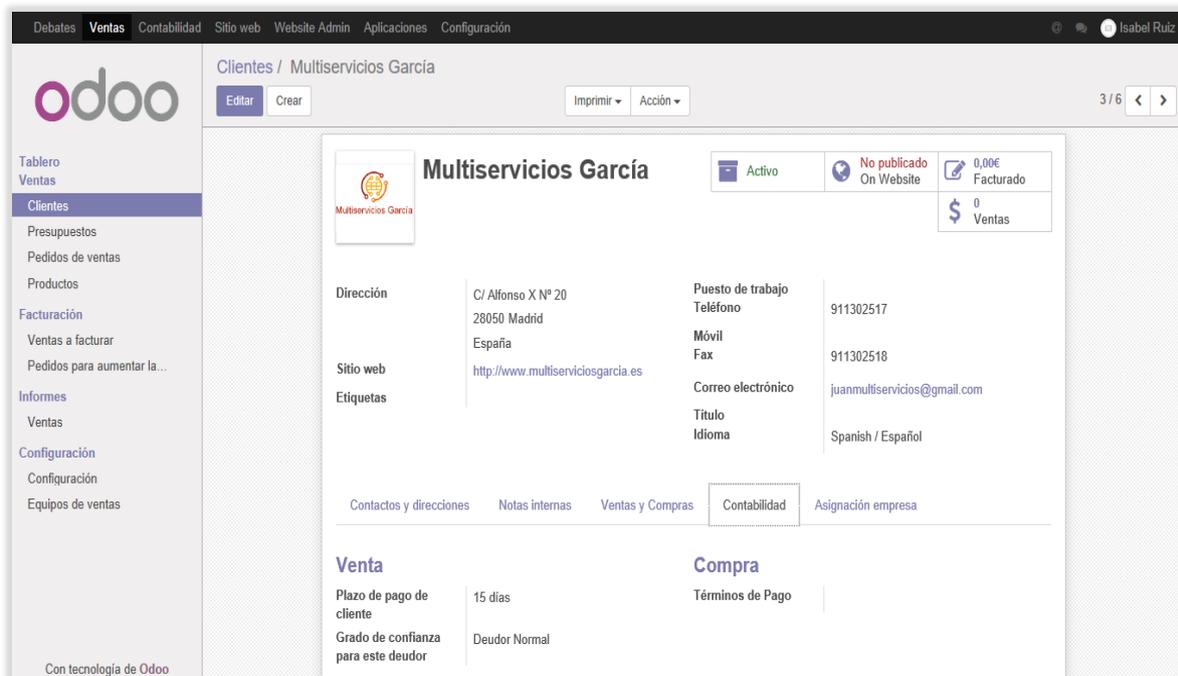


Ilustración 32 Alta de clientes [46]

## 6.4 Cartera de clientes

En esta pantalla ya podemos comprobar que todos nuestros clientes han sido dados de alta y por lo tanto se encuentran en la sección de clientes para que queden almacenados en nuestro sistema. Hemos decidido implantar el logo de cada uno de ellos para que de este modo nos sea más fácil reconocerlos.

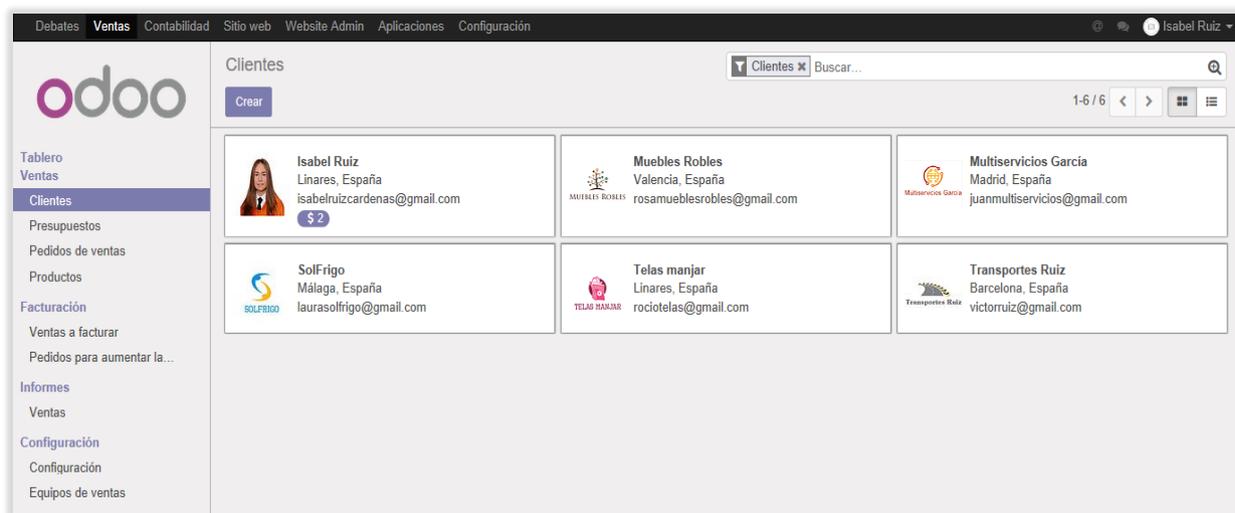


Ilustración 33 Cartera de clientes [47]

## 6.5 Alta de proveedores

En cuanto a dar de alta a un proveedor, podemos observar que se hace de manera similar a los clientes pero solo que estos quedan almacenados en la sección de proveedores.

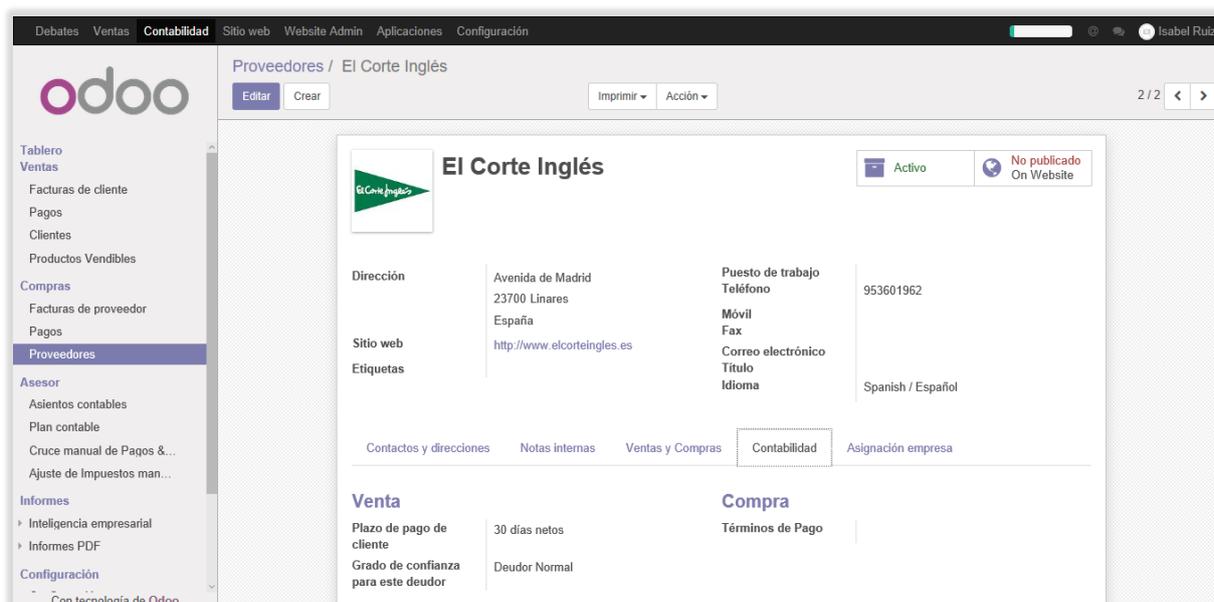
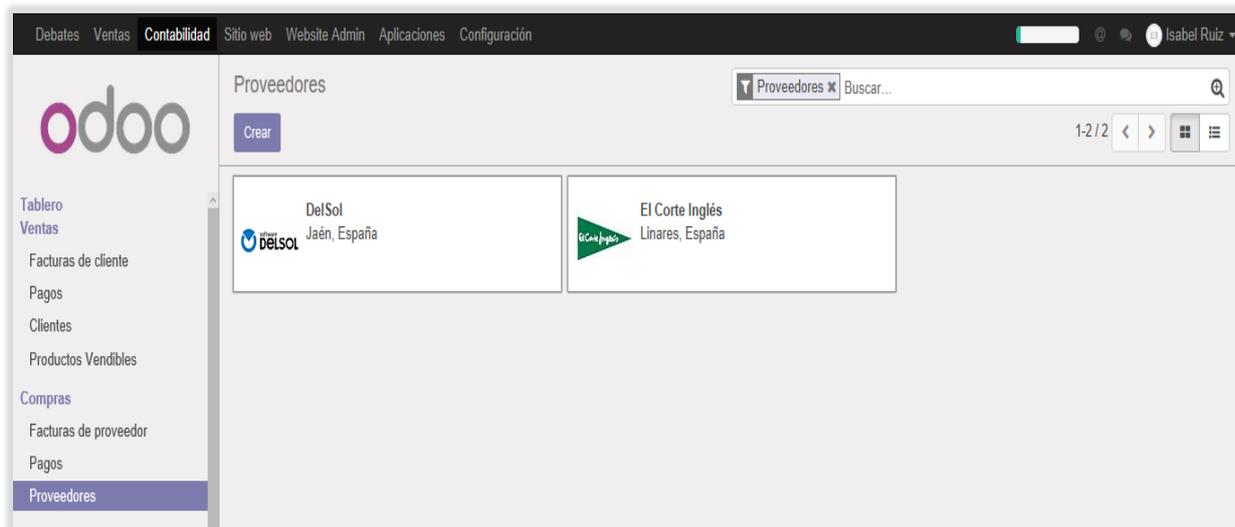


Ilustración 34 Alta de proveedores [48]

## 6.6 Proveedores

Disponemos de solo dos proveedores debido a que no necesitamos hacernos ni de mobiliario ni tampoco de una oficina física.



*Ilustración 35 Proveedores [49]*

## 6.7 Servicios prestados en la web

En esta pantalla nos encontramos con los servicios de los que hemos hablado anteriormente pero localizados dentro de la página web para que los clientes puedan elegir el que les interesa y posteriormente proceder con su compra. Disponemos de dos páginas de servicios a partir de la cual los clientes podrán ir desplazándose para buscar el que más le interesa. Se puede adquirir más de un servicio en una misma compra, lo único que habría que hacer es ir seleccionándolos y ellos solos se van añadiendo al carro de compra para después proceder a su pago y facturación.

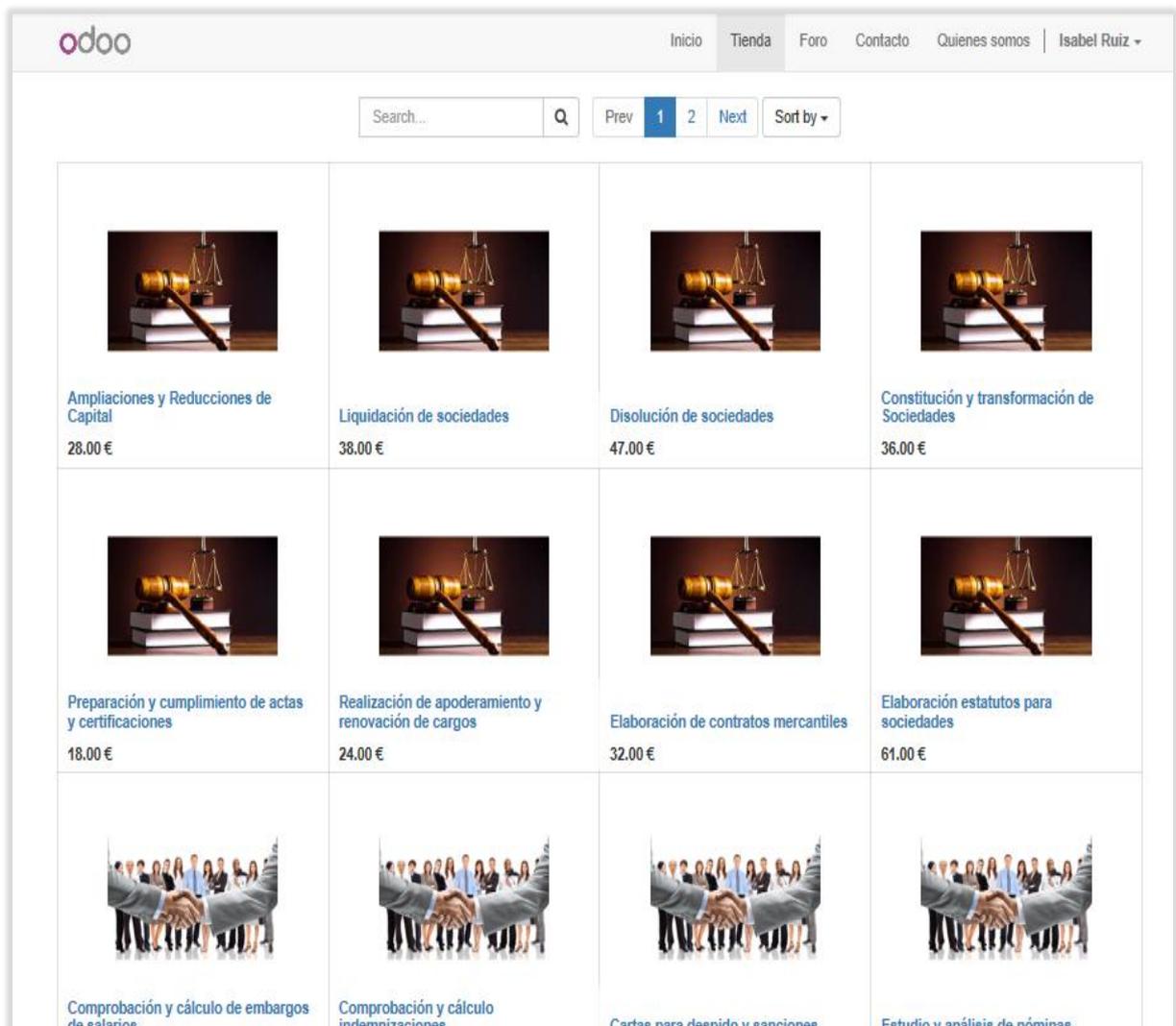


Ilustración 36 Servicios prestados en la web [50]

## 6.8 Página principal de nuestra página web

En esta pantalla podemos ver como ha quedado finalmente la página principal de nuestra web. Está estructurada en varias partes, en el encabezado nos encontramos con el logo de la empresa y una breve descripción de ella junto con el lema de la empresa. En la parte central tenemos las distintas categorías en las que estamos especializados y un poco más abajo los paquetes de ofertas. Finalmente en la parte inferior nos encontramos con el footer, este aparecerá siempre en todas las páginas de la web.



Ilustración 37 Página principal de nuestra página web [51]

## 6.9 Inicio de compra de un producto

A la hora de proceder a realizar una compra, primeramente nos iremos a la sección de tiendas, elegimos el servicios que deseamos y seguidamente procedemos a realizar la compra, seleccionando el número de unidades de servicio que deseamos adquirir obteniendo así el precio total incluyendo el impuesto.

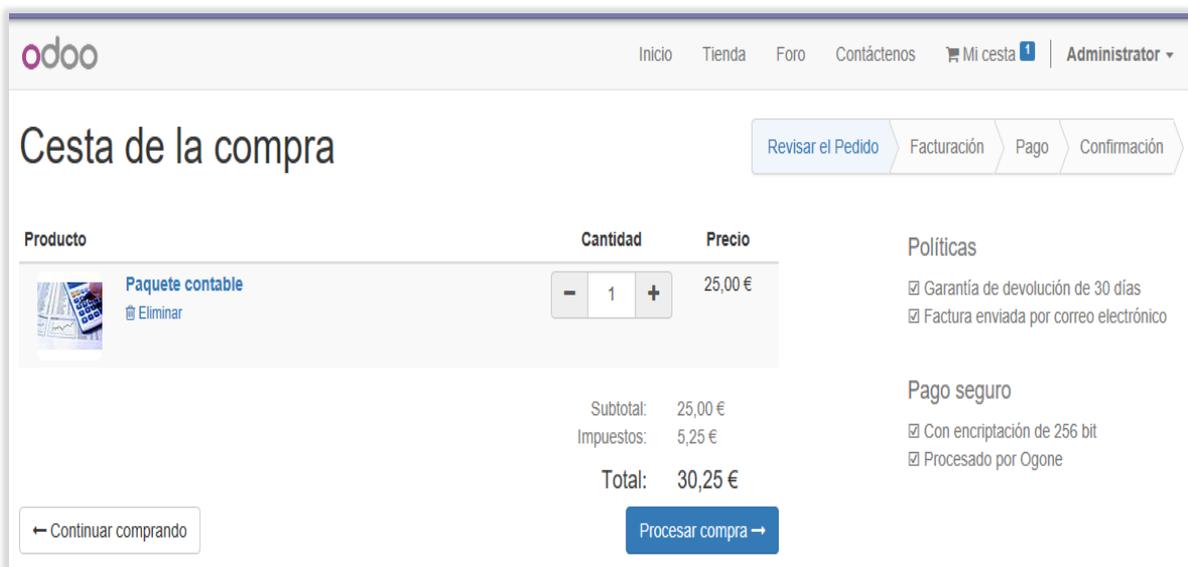


Ilustración 38 Inicio de compra de un producto [52]

## 6.10 Proceso de compra

En esta ilustración se muestra el proceso de compra, donde introducimos los datos que se nos solicita y seguimos el proceso seleccionando la casilla de siguiente.

Revisar el Pedido | Envío y Facturación | Pago | Confirmación

**Su dirección**

**Nombre**  
Administrator

**Correo electrónico**  
isabelruizcardenas@gmail.com

**Teléfono**  
627385962

**Calle y número**  
C/ Enrique Granados Nº 6

**Código postal**  
23700

**Ciudad**  
Linares

**País**  
España

**Estado / Provincia**  
Jaén

← Atrás | Siguiente →

**Su pedido**

Subtotal: 25,00 €  
Impuestos: 5,25 €  
Total: 30,25 €

Ilustración 39 Proceso de compra [53]

## 6.11 Confirmación de pedido

Una vez que hemos hecho los procesos anteriores en esta pantalla lo que hacemos es la confirmación del pedido, eligiendo el método de pago y pulsando el botón de pagar ahora para seguir con el proceso.

Inicio | Tienda | Foro | Contáctenos | Mi cesta 1 | Administrator

Revisar el Pedido | Facturación | Pago | Confirmación

**Confirmar pedido**

Producto	Cantidad	Precio
Paquete contable	1.0	25,00 €

Subtotal: 25,00 €  
Impuestos: 5,25 €  
Total: 30,25 €

**Facturar a:**  
Administrator  
C/ Enrique Granados Nº 6  
23700 Linares  
España  
627385962  
isabelruizcardenas@gmail.com

**Método de pago:**  
 Transferencia bancaria

Pagar ahora →

Transfer information will be provided after choosing the payment method.

Ilustración 40 Confirmación de pedido [54]

## 6.12 Final de la compra

Finalmente terminamos la compra resultando esta pantalla en la cual se muestran todos los detalles del pedido.

The screenshot shows the 'Pedido SO001 Confirmado' screen in Odoo. It includes a navigation bar with 'Inicio', 'Tienda', 'Foro', 'Contáctenos', and 'Administrador'. The main content area displays a confirmation message: 'Gracias por su pedido. Su transacción está esperando una confirmación manual.' Below this is a table for 'Detalles del Pedido:' with columns for 'Productos', 'Cantidad', 'Precio unitario', and 'Subtotal'. The table lists 'Paquete contable' with a quantity of 1,000 and a unit price of 25.00 €, resulting in a subtotal of 25.00 €. Taxes are listed as 5.25 €, and the total is 30.25 €. A 'Facturar a:' section provides the customer's address and contact information. At the bottom, the 'Información del pago:' section shows the payment method as 'Transferencia bancaria' and the total amount of 30.25 €. A status message at the bottom indicates the order is pending payment.

Productos	Cantidad	Precio unitario	Subtotal
Paquete contable	1,000 Unidad(es)	25,00 €	25,00 €
Subtotal:			25,00 €
Impuestos:			5,25 €
Total:			30,25 €

Ilustración 41 Final de la compra [55]

## 6.13 Presupuesto de la compra en Odoo

Una vez realizada la compra a través de la página web, abrimos nuestro programa y nos encontramos con esta pantalla en la cual podemos comprobar que se ha creado un presupuesto de compra y procedemos a su confirmación.

The screenshot shows the 'Presupuesto de compra' screen in Odoo for 'SO001'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Tablero', 'Ventas', 'Clientes', and 'Presupuestos'. The main area displays the order details for 'SO001', including the customer name 'Administrator', address 'C/ Enrique Granados Nº 6, 23700 Linares, España', and the order date '24/06/2017 16:23:43'. A table shows the order line items: 'Paquete contable' with a quantity of 1,000, a unit price of 25.00 €, and a subtotal of 25.00 €. The bottom right corner shows a summary of the order: 'Base imponible: 25,00€', 'Impuestos: 5,25€', 'Total: 30,25€', and 'Método de pago: Transferencia bancaria'.

Ilustración 42 Presupuesto de la compra en Odoo [56]

### 6.14 Factura final

Una vez confirmado el presupuesto se genera la factura con todos los detalles de una factura.

The screenshot shows the Odoo interface for creating an invoice. The breadcrumb trail is 'Presupuestos / SO001 / INV/2017/0001'. The main content area displays the invoice details for 'INV/2017/0001'.

**Client Information:**  
 Cliente: Administrador  
 C/ Enrique Granados Nº 8  
 23700 Linares  
 España

**Invoice Date and Type:**  
 Fecha factura: 24/08/2017  
 Comercial  
 Equipo de ventas: Ventas del sitio web

**Terms of Payment:**  
 Términos de pago

**Invoice Lines:**

Producto	Descripción	Cuenta	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe
Paquete contable	Paquete contable	700000 Ventas de mercaderías en España	1,000	25,00	S_IVA21	25,00 €

**Summary:**  
 Base imponible : 25,00€  
 Impuesto : 5,25€  
**Total : 30,25€**  
 Pagado en 24/06/2017 30,25 €  
 Importe adeudado : 0,00€

Ilustración 43 Factura final [57]

### 6.15 Análisis de ventas

En esta pantalla obtenemos este informe de ventas en el que comprobamos las ventas totales y el importe total que se ha generado.

The screenshot shows the 'Análisis de ventas' (Sales Analysis) report in Odoo. The report is titled 'Análisis de ventas' and includes a search bar for 'Ventas'.

**Summary Table:**

	Total libre de impuestos	Ciudad Facturada	Total
- Total			
+ Ventas del sitio web			
- Total	86,00	2,00	104,06
+ junio 2017	86,00	2,00	104,06

Ilustración 44 Análisis de ventas [58]

## 6.16 ¿Quiénes somos?

En la imagen siguiente tenemos la sección de nuestra web denominada quienes somos, en la parte superior de ella hacemos una breve introducción sobre el inicio de esta empresa y la parte inferior describimos el puesto de la fundadora y su puesto dentro de ella.



Ilustración 45 ¿Quiénes somos? [59]

## 6.17 Contáctenos

En esta otra imagen nos encontramos con la sección de contáctenos en la cual se describe la localización en mapa del lugar de residencia de la fundadora y sus datos para poder ponerse en contacto con ella en caso de requerirse.



Ilustración 46 Contáctenos [60]

## 6.18 Foro

Con este foro queremos plantear un diálogo de preguntas y respuestas para que de este modo las dudas o problemas que se le pueda plantear a cualquier cliente se puedan solventar a través de esta red y con la mayor rapidez posible y de manera eficaz. Así de esta forma nos aprovechamos de ello ya que con la ayuda de nuestros clientes podamos ir mejorando nuestra web.

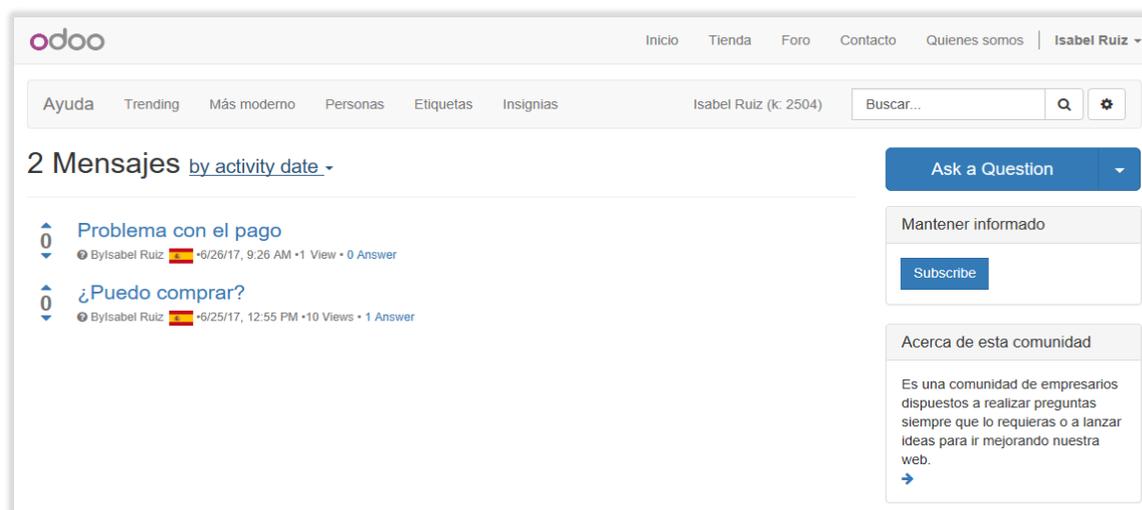


Ilustración 47 Foro [61]

## 7. CONCLUSIONES

Con la realización de este proyecto hemos puesto en funcionamiento la creación de una gestoría online a través de la cual podemos gestionar todos los requerimientos administrativos necesarios para el buen funcionamiento de una empresa en particular. Para ello hemos tenido que realizar un estudio del mercado actual para comprobar en qué estado se encuentra y así de esta forma poder conocer cuáles son los intereses de nuestros posibles clientes.

Tras analizar el mercado, otro factor que también hemos tenido que tener en cuenta, es el estado en el que se halla España, ya que es un país que ha atravesado una fuerte crisis económica por lo que actualmente todavía se encuentra afectado. Lo que más ha afectado y aún sigue haciendo presencia es el elevado paro que se generó durante ese periodo y que a día de hoy todavía no ha conseguido recuperarse. Esto nos afecta directamente como hemos comentado en otros apartados de dicho documento.

En cuanto a la iniciación de este proyecto, ha surgido de la idea de combinar el tratamiento de una gestoría con programa Odoo ya que este cuenta con una gran variedad de módulos adaptables a cualquier tipo de empresa. A través de este sistema hemos podido elaborar una página web y a partir de ella estableceremos el contacto con el cliente y se podrán realizar las actividades de compra por parte de ellos y para nosotros las de venta, proceso asiduo de cualquier página con estas características. Después será con el programa interno de Odoo con el que nosotros nos encargaremos de aceptar todas las compras una vez que se haya realizado el pago y proceder a la tramitación del servicio. También otra ventaja que contiene este sistema es que todos los datos que se van generando se van almacenando en una base de datos común por lo que a la hora de generar un informe es mucho más sencillo ya que está todo en un mismo lugar procediendo así a hacerse de una manera más global.

En resumen, nos encontramos ante un proyecto innovador ya que a día de hoy todavía no se conocen muchas gestorías que realicen todos sus trámites a través de una plataforma web pero a medida que la tecnología avanza todos estos negocios también lo hacen. Otro factor a tener en cuenta y que nos favorece es que hoy en día todas aquellas personas que tengan una empresa también disponen de equipos informáticos propios por lo que para ellos es mucho más fácil acceder a Internet para encontrarnos y comenzar a trabajar con nosotros.

Por otro lado diremos que este programa no solo puede ser usado por empresarios que decidan montar su gestoría a través de una plataforma web, sino que también pueden hacer uso de el todos aquellos que decidan iniciar un proyecto en el cual se requiera una gestión ordenada y bien estructurada ya que esto es una de las ventajas que ofrece este ERP.

En cuanto a mejoras que pueda incluir en este proyecto en un futuro, pueden ser la de introducir un blog dentro de la página web para poder comentar a través de este medio posibles cambios motivados por los clientes, añadir nuevos métodos de pago, crecer como empresa, ampliando los servicios externalizándolos hacia otras ramas como pueden ser la de los seguros, o incluso establecer un lugar físico para atender a clientes.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- [1] Julián Vida Barea (2009). *CNAE: Actividades del grupo M de la CNAE de 2009*. (Disponible *online*): <http://www.cnae.com.es/actividades.php?grupo=M>).
- [2] Pascual Parada (2017). *Análisis PESTEL: una herramienta de estrategia empresarial de estudio del entorno*. (Disponible *online*): <http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>).
- [3] Víctor Antón Calahorra (2013). *Análisis estratégico de la empresa “Bodegas Riojanas S.A.”*. (Disponible *online*): [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/2906/71290781G\\_GADE\\_septiembre13.pdf?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/2906/71290781G_GADE_septiembre13.pdf?sequence=1)).
- [4] Economía de empresa: *Análisis de Porter* (Disponible *online*): <http://economiadeempresalorena.blogspot.com.es/2012/10/analisis-de-porter.html>
- [5] Antoska Export S.L. (2012). Desarrollo de un análisis DAFO para nuestro negocio (Disponible *online*): <http://www.antoska.com/desarrollo-de-un-analisis-dafo-para-nuestro-negocio/>).
- [6] Instituto Nacional de estadística (2017). *Contabilidad Nacional Trimestral PIB*. (Disponible *online*): <http://www.ine.es/prensa/cntr0117.pdf>)
- [7] Roberto Espinosa (2016). *Marketing Mix*. (Disponible *online*): <http://robertoespinosa.es/2014/05/06/marketing-mix-las-4ps-2/>)
- [8] DelSol (2017). *Software DelSol*. (Disponible *online*: <https://www.sdelsol.com/>)
- [9] SAP (2017). *Portal dedicado a aplicaciones ERP*. (Disponible *online*: <http://www.tuerp.com/sap/que-es-sap>)
- [10] Odoo (2017). *Web oficial de Odoo*. (Disponible *online*: [https://www.odoo.com/es\\_ES/](https://www.odoo.com/es_ES/))
- [11] Prestashop (2017). *Web de prestashop*. (Disponible *online*: <https://www.prestashop.com/es?gclid=CPnU7PKg4NQCFRdmGwodS3UGXw>)
- [12] Magento (2017). *¿Qué es Magento?*. (Disponible *online*: <http://www.comunic-art.com/magento/tiendas-online-magento.html>)

[13] Opencart (2017). *Cursos de Comercio electrónico y SEO*. (Disponible *online*: <https://www.ecomyseo.com/que-es-el-opencart-y-que-caracteristicas-tiene/>)

[14] Aprender a programar.com (2017). *¿Qué es y para que sirve un ERP?* (Disponible *online*:

[http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=889:i-que-es-y-para-que-sirve-un-erp-software-empresarial-sap-sage-oracle-microsoft-dynamics-infor-ln-etc&catid=57&Itemid=179](http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=article&id=889:i-que-es-y-para-que-sirve-un-erp-software-empresarial-sap-sage-oracle-microsoft-dynamics-infor-ln-etc&catid=57&Itemid=179))

[15] Departamento de Internet (2017). *Qué es un CMS y que ventajas tiene.* (Disponible *online*: <https://www.departamentodeinternet.com/que-es-un-cms-y-que-ventajas-tiene/>)

[16] Asociación Española de la Economía Digital. Online Gestoría. (Disponible *online*): <http://www.onlinegestoria.com/>

[17] Asesoría y Servicios Legales para autónomos. Solo Autónomos. (Disponible *online*): <https://solo-autonomos.es/>

[18] E-autónomos Portal web S.L. (2017). E-autónomos. (Disponible *online*): <https://www.e-autonomos.es/>

[19] Instituto Nacional de Estadística (2017). *Evolución del PIB*. (Disponible *online*): <http://www.ine.es/prensa/cntr0117.pdf>

[20] Comisión Europea (2016). *Indicador de confianza consumidores*. (Disponible *online*): [https://www.google.es/search?q=indicador+de+confianza+consumidores+saldos+corregidos+de+variaciones+estacionales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwihwuWMp5LUAhUGnRoKHfvHDV4Q\\_AUICigB&biw=1821&bih=882#imgrc=BArkICS01HgR5M](https://www.google.es/search?q=indicador+de+confianza+consumidores+saldos+corregidos+de+variaciones+estacionales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwihwuWMp5LUAhUGnRoKHfvHDV4Q_AUICigB&biw=1821&bih=882#imgrc=BArkICS01HgR5M):

[21] El País (2017). *Afiliación a la Seguridad Social*. (Disponible *online*): [https://www.google.es/search?q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+2017&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip9c\\_0qJLUAhVTahoKHa6aDWYQ\\_AUIBygC&biw=1821&bih=882#tbm=isch&q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+marzo+2017&imgrc=fvgiWS\\_EPIBO5M](https://www.google.es/search?q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+2017&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip9c_0qJLUAhVTahoKHa6aDWYQ_AUIBygC&biw=1821&bih=882#tbm=isch&q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+marzo+2017&imgrc=fvgiWS_EPIBO5M):

[22] El País (2017). *Paro registrado*. (Disponible *online*): [https://www.google.es/search?q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+2017&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip9c\\_0qJLUAhVTahoKHa6aDWYQ\\_AUIBygC](https://www.google.es/search?q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+2017&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip9c_0qJLUAhVTahoKHa6aDWYQ_AUIBygC)

&biw=1821&bih=882#tbn=isch&q=afiliacion+a+la+seguridad+social+el+pais+marzo+2017&imgcr=p7TLAXiY-GbtSM:

[23] Corporación de Radio y Televisión Española (2017). Ministerio de Empleo y Seguridad Social. *Evolución del paro registrado desde 2007*. (Disponible *online*): <http://www.rtve.es/noticias/el-paro-espana/paro-registrado/>

[24] 5 Fuerzas de Porter (2017). *Las 5 fuerzas de Porter- Clave para el éxito de una empresa*. (Disponibe *online*): Recuperado de: <http://www.5fuerzasdeporter.com/>

[25] Elaboración propia. Resultados pregunta 1.

[26] Elaboración propia. Resultados pregunta 2.

[27] Elaboración propia. Resultados pregunta 3.

[28] Elaboración propia. Resultados pregunta 4.

[29] Elaboración propia. Resultados pregunta 5.

[30] Elaboración propia. Resultados pregunta 6.

[31] Elaboración propia. Planificación temporal del proyecto.

[32] Instituto Nacional de Estadística (2016). Evolución del equipamiento TIC en las viviendas. (Disponible *online*): <http://www.ine.es/prensa/np991.pdf>

[33] Instituto Nacional de Estadística (2016). Número habitantes en España. (Disponible *online*): <http://www.ine.es/>

[34] Instituto Nacional de Estadística (2016). Evolución de población de empresas (2006-2016). (Disponible *online*): <http://www.ine.es/prensa/np984.pdf>

[35] Elaboración propia. Previsión de ventas.

[36] Instituto Nacional de Estadística (2016). Evolución de precios. (Disponible *online*): <http://www.ine.es/consul/serie.do?s=30-71&c=2&nult=4>

[37] Elaboración propia. Paquete de precios.

[38] SAP (2017). *Logo de SAP*. (Disponible *online*): [https://www.google.es/search?q=logo+de+sap&rlz=1C1PRFE\\_enES664ES664&source=ln](https://www.google.es/search?q=logo+de+sap&rlz=1C1PRFE_enES664ES664&source=ln)

ms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEWjun6OIoODUAhXjDMAKHeCoCVYQ\_AUICigB  
&biw=1366&bih=662#imgrc=tEFinL54uf\_QWM:

[39] Odoon (2017). *Logo de Odoon*. (Disponible *online*):  
[https://www.google.es/search?q=logo+de+sap&rlz=1C1PRFE\\_enES664ES664&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEWjun6OIoODUAhXjDMAKHeCoCVYQ\\_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgrc=tEFinL54uf\\_QWM](https://www.google.es/search?q=logo+de+sap&rlz=1C1PRFE_enES664ES664&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEWjun6OIoODUAhXjDMAKHeCoCVYQ_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgrc=tEFinL54uf_QWM):

[40] Elaboración propia. Organigrama de la empresa

[41] Anagan Seguros. (Disponible *online*): <http://www.segurosrc.es/responsabilidad-civil-gestoria-fiscal-laboral-y-contable.htm>

[42] Elaboración propia. Logo de empresa

[43] Elaboración propia. Simulación página web

[44] Elaboración propia. Simulación página web

[45] Elaboración propia. Servicios ofrecidos.

[46] Elaboración propia. Alta de clientes

[47] Elaboración propia. Cartera de clientes

[48] Elaboración propia. Alta de proveedores

[49] Elaboración propia. Proveedores

[50] Elaboración propia. Servicios prestados en la web

[51] Elaboración propia. Página principal de nuestra página web

[52] Elaboración propia. Inicio de compra de un producto

[53] Elaboración propia. Proceso de compra

[54] Elaboración propia. Confirmación de precio

[55] Elaboración propia. Final de la compra

[56] Elaboración propia. Presupuesto de la compra en Odoon

[57] Elaboración propia. Factura final

[58] Elaboración propia. Análisis de ventas

[59] Elaboración propia. ¿Quiénes somos?

[60] Elaboración propia. Contáctenos

[61] Elaboración propia. Foro

[62] Elaboración propia. Resumen informativo de competidores

[63] Economía WS (2017). *El debe y el haber*. (Disponible *online*):  
<http://www.economia.ws/debe-haber.php>

[64] EAE Business School (2016). *¿Qué es el plan general de contabilidad?* (Disponible *online*):  
<http://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/que-es-el-plan-general-de-contabilidad>

[65] Elaboración propia. Supuesto contable de empresa