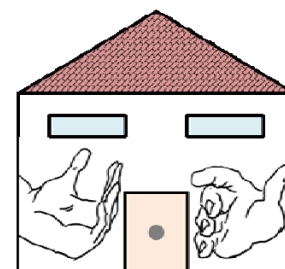


SERVICIOS A DOMICILIO PARA LA TERCERA EDAD

Vocación por la labor social y amabilidad



1. El negocio

La empresa descrita en este proyecto prestaría un servicio integral a personas mayores y en su propio domicilio. A través de un conjunto de profesionales, se desarrollaría un plan personalizado para cada cliente, a quien se ofrecería apoyo doméstico, psicosocial, psicomotriz, familiar y con el entorno, etc.

El perfil del emprendedor se caracteriza por poseer conocimientos y/o experiencia en el cuidado de personas mayores, enfermos o discapacitados. Según la legislación, debería poseer alguna titulación relacionada, tal como Técnico en Atención Sociosanitaria, Enfermería, etc. Además, por el tipo de cliente al que se destina este servicio, se requieren trabajadores disciplinados, responsables y cercanos, así como con cualquier otro rasgo personal que ayude a involucrarse en este negocio.

En la actualidad, el 17% de la población española está formada por personas mayores de 65 años. En concreto, la ciudad de León se caracteriza por su paulatino envejecimiento y porque el 23,5% de sus habitantes tiene más de 65 años. A pesar de que las familias asumen la mayoría de los cuidados, la demanda de servicio asistencial a empresas privadas ha crecido anualmente. Esto se debe a los beneficios observados tanto en la calidad de vida del paciente, gracias a una atención cualificada, como por el apoyo brindado a sus familiares, quienes suelen estar sujetos a otras responsabilidades personales y laborales.

Por tanto, el cliente al que este negocio se dirige es una persona con edad a partir de 60 años, con alguna limitación física o psíquica que le dificulte su autonomía o le pueda conducir a un deterioro precoz. Igualmente, se pueden ofrecer servicios a aquellos individuos que disfrutan de un buen estado de salud pero necesitan de ayuda para satisfacer carencias sociales. En cualquier caso, requieren de una asistencia para cubrir sus necesidades, para fomentar su desarrollo, o para aminorar su deterioro. Si bien, es habitual que la persona que contrata los servicios, sea un familiar a cargo del usuario.

2. El local

Debido a que los servicios que presta esta actividad se realizan a domicilio, no es necesario disponer de un amplio establecimiento. En su lugar, puede ser suficiente con adaptar una oficina en la que se ejecute la dirección del negocio, es decir, funciones administrativas, de organización y comerciales.

Para ello, se distinguiría una zona en la que llevar a cabo labores de gestión, donde las personas que ocupen estos puestos dispongan del equipo necesario (mueblario, dispositivos informáticos y archivo de documentos). En esta ubicación también se contemplaría la atención al público y podría alcanzar los 25 m². Por otra parte, un despacho o zona de reuniones con la infraestructura necesaria podría suponer 15 m². Finalmente, un baño con los servicios mínimos podría ocupar no menos de 5 m².

Dado que el tipo de cliente puede tener una reducida movilidad, conviene que el ancho de las puertas permita el acceso de una silla de ruedas. También se deben eliminar todos los escalones y sustituirlos por rampas de leve inclinación.

Al tratarse de un centro de operaciones, no parece fundamental ubicarlo en una zona céntrica o transitada, por lo que su coste podría ser una ventaja. No obstante, habría que decidir entre alquilarlo o comprarlo. En este último caso, la inversión inicial se elevaría de forma considerable. Si se opta por el alquiler, será importante negociar la renta mensual en función de la zona. La mayor parte de los asesores recomienda, en principio, esta alternativa para evitar problemas de tesorería, sin descartar la compra en un futuro. En todo caso, esta decisión dependerá de las posibilidades del emprendedor y de los riesgos que se estén dispuestos a asumir.

3. Equipamiento y plantilla

El coste de acondicionamiento de una pequeña oficina sería el necesario para adecuarla a un uso de máxima funcionalidad y comodidad para empleados y clientes, al tiempo que se cuidan todos los detalles estéticos que transmitan imagen de calidad.

El mobiliario estaría formado por mesas, sillas, sillones, armarios, cajoneras y estanterías; así como lo necesario en el cuarto de baño. El coste de todo ello se estima en 3.000 euros brutos. Además, conviene tener un equipo informático completo (PC con conexión a Internet, impresora, escáner, fotocopidora y destructora de documentos) cuyo coste puede suponer 2.500 euros brutos.

Los gastos de constitución (licencia de obra, costes del proyecto, etc.) y puesta en marcha (licencias, notaría, gestoría, etc.), rondarían los 1.500 euros brutos; y los gastos de suministros y otros servicios contratados, 150 euros mensuales. Asimismo, es habitual tener que abonar una fianza de dos meses en caso de alquilar el local.

El material necesario para que los cuidadores realicen la atención a domicilio incluirá un maletín de asistencia sanitaria básica (se estima en 400 euros la unidad) y los utensilios necesarios para la actividad a desarrollar con cada paciente.

Adicionalmente, se recomienda hacer una previsión de primeros gastos de la actividad. Estos comprenderían el alquiler, los suministros, costes de personal (calculado para dos autónomos a percibir 1.000 euros netos al mes cada uno), otros gastos comerciales y de servicios externos. Para un mes podrían alcanzar los 3.500 euros. En consecuencia, durante los primeros tres meses interesa un fondo económico que permita sufragarlos (10.500 euros), en caso de que la actividad precise de un período de tiempo para generar los ingresos necesarios.

4. La competencia

Conocer bien a la competencia y, en concreto, sus servicios, permitirá equiparar la oferta o, incluso, mejorarla. En cuanto a los competidores que este negocio puede observar, se distinguen:

- Residencia de ancianos.
- Centro de estancias diurnas. Estos pueden estar especializados en personas dependientes, o autónomas, o pueden ser mixtos.

Ambos pueden ostentar titularidad privada o pública. Con esta segunda forma resultaría ser un competidor significativo, pues ofrecen precios más asequibles aunque suelen presentar dificultades en la disponibilidad de plazas.

- Centros sociales, hogares y clubes para personas mayores. Estos son lugares de encuentro para mayores donde realizar diversas actividades que favorecen la relación social.
- Cuidadores a domicilio. Quienes se dedican a la asistencia y cuidado domiciliario de las personas mayores.
- El servicio público de ayuda a domicilio y teleasistencia es ofrecido por los servicios sociales públicos y presta atención 24 horas.
- Otros sistemas de alojamiento, tales como apartamentos residenciales, viviendas tuteladas o acogimiento familiar.

5. Estrategias

El desarrollo de una estrategia busca la consecución de una ventaja competitiva que permita una mejor posición en el mercado y fidelizar a los clientes. Los tres tipos genéricos de estrategia competitiva:

- **Liderazgo en Costes.** Afrontar menores costes que los competidores permitirá ofrecer servicios más baratos, o al mismo precio y conseguir mayor margen de beneficio. Ajustar el coste del local y del personal adecuadamente ayudaría en esta estrategia.
- **Diferenciación.** El negocio puede poseer una singularidad difícil de encontrar en sus competidores (calidad, flexibilidad, mayor número de servicios, etc.).
- **Especialización o Segmentación.** Consiste en centrarse en un perfil concreto de consumidor (p.e. enfermos, dependientes físicos, funcionales o mentales, etc.). De tal modo, la empresa pueda atender más eficientemente al conjunto de potenciales clientes que conforman ese nicho concreto.

En cualquier caso, conviene alcanzar un nivel de calidad de acuerdo a las expectativas del usuario; crear un equipo de trabajo altamente cualificado y dirigirlo disciplinadamente; contemplar servicios añadidos (como la teleasistencia, comidas a domicilio, etc.) o atención 24 horas.

NORMATIVA APLICABLE

- [Ordenanza Municipal Reguladora de la Publicidad Exterior mediante carteles, carteleros o vallas publicitarias.](#)
- [Ordenanzas Reguladoras de Tributos y Otros Ingresos.](#)
- [Normativa de servicios sociales de la Junta de Castilla y León.](#)
- [Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.](#)
- [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)
- [Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.](#)

TRÁMITES A LLEVAR A CABO

- Los generales para todas las empresas de nueva creación. Ver Ficha de negocio 1 (formas jurídicas).
- Solicitud de Autorización Sanitaria de Funcionamiento a la Junta de Castilla y León.
- Comunicación de Inicio o Puesta en Marcha de Actividad en el Ayuntamiento.
- Cambio de titularidad de la licencia, cuando se alquile un local que así lo requiera.
- Medidas Contra Incendios, Acceso a Minusválidos, Insonorización, Espacios Reservados, etc.
- Solicitud de cartel identificativo.
- Cumplir normativa aplicable.

FICHA TÉCNICA

- **Negocio:** proyecto que tiene por objeto la prestación de servicios domiciliarios a personas mayores.
- **Sector:** servicios.
- **Requisitos administrativos generales:** libro de visitas, solicitud de CIF, alta en el IAE, en IVA, IS o IRPF, legalización de libros (en caso de constituir sociedad), inscripción en Seguridad Social.
- **Inversión:** a partir de 18.500 euros se puede financiar la reforma del local, el equipamiento y los gastos iniciales.
- **Personal mínimo:** al tratarse de un pequeño negocio, puede ser suficiente con dos personas para llevar a cabo las tareas de oficina y asistencia domiciliaria. No obstante, el personal debe poseer la adecuada formación profesional.
- **Formación requerida:** las exigidas legalmente para el ámbito sanitario.
- **Superficie:** el tamaño de la oficina puede ser suficiente con 45 m².