



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Centro de Estudios de Postgrado

PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO. EMPRESA DE SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

Alumno/a: Bolívar Moya, Lorena.

Tutor/a: Prof. D. María José Calero García

Dpto.: Enfermería.

INDICE

- 1.-INTRODUCCION. Página 5.
- 1.2.- Justificación. Página 7.
- 2.- DATOS BASICOS DEL PROYECTO. Página 8.
- 2.1.- Descripción del negocio. Página 9.
- 2.2.- Promotores. Página 13.
- 2.3.- Misión. Página 14.
- 2.4.- Visión. Página 14.
- 2.5.- Valores. Página 15.
- 2.6.- Objetivos. Página 17.
- 3.- ANALISIS DEL ENTORNO. Página 17.
- 3.1.- Análisis pestel. Página 18.
- 3.2.- Análisis del entorno específico. Página 29.
- 3.2.1.-Identidad empresarial. Página 29.
- 3.2.2.- Recursos de la empresa. Página 30.
- 3.2.3.- Cadena de Valor. Página 31.
- 4.- DEFINICION DEL SECTOR. Página 33.
- 4.1.-El sector. Página 33.
- 4.2.- Análisis de la competencia. Página 34.
- 4.2.1.- Empresas sociosanitarios en los Montes Orientales. Página 35.
- 4.3.- Mercado potencial. Página 39.
- 5.- ANALISIS INTERNO. Página 39.
- 5.1.- Recursos y habilidades. Página 40.
- 6.- ANALISIS DAFO. Página 41.

7.- PLAN DE MARKETING.	Página 42.
7.1.- Política de servicios.	Página 43.
8.2.- Política de precios.	Página 45.
8.3.- Política de comunicación.	Página 46.
9.- PLAN DE OPERACIONES.	Página 47.
9.1.- Fases.	Página 47.
9.2.- Equipo.	Página 48.
9.3.- Localización.	Página 48.
10.-PLAN DE RRHH Y ORGANIZACIÓN.	Página 49.
10.1.- Definición de responsabilidades y funciones.	Página 49.
10.2.- Selección de personal.	Página 50.
11.- PLAN DE INVERSION.	Página 50.
11.1.- Gastos iniciales.	Página 50.
11.2.- Fondo de maniobra.	Página 51.
11.3.- Cuadro inversión inicial.	Página 52.
12.- ESTRUCTURA DE COSTES.	Página 52.
12.1.- Márgenes.	Página 52.
12.2.- Estructura de los costes.	Página 52.
12.3.- Umbral de rentabilidad.	Página 53.
13.- ANALISIS ECONOMICO- FINANCIERO.	Página 54.
13.1.- Balance inicial.	Página 54.
13.2.- Estimación de resultados.	Página 54.
14.- CONCLUSIONES.	Página 55.

RESUMEN

En este trabajo presento un plan de empresa de servicios sociosanitarios. Actualmente el envejecimiento de la población es cada vez mayor, a su vez las zonas rurales se están despoblando, esto supone un escenario propicio para la puesta en marcha de nuestra empresa ya que con el tiempo en los pequeños municipios no habrá gente joven que puedan cuidar a una población cada vez más mayor.

Esta empresa ofrecerá servicios con la finalidad de retrasar el envejecimiento y aportar una mayor calidad de vida a las personas mayores que residen en el medio rural. Además con nuestra intervención se conseguirá que las personas mayores pasen el mayor tiempo posible en su hogar y su entorno. Ofreceremos soporte a estas personas y cuidados para conseguir que tengan un envejecimiento satisfactorio, trabajando siempre desde la atención centrada en la persona, donde esta sea el centro de nuestra intervención.

Palabras clave: Mayores, envejecimiento activo, atención, calidad de vida, medio rural.

SUMMARY

This paper aims to show a business plan for social and health services. Nowadays, the aging of the population is increasing and at the same time, rural areas are depopulating. This entails a propitious scenario for the beginning of our company since there will be no young people who can take care of a growing population in small municipalities in the future.

This company will offer services in order to delay aging and provide a better quality of life for the elderly living in rural areas. In addition, this plan will help elderly to spend as much time as possible in their home and their environment. We will offer support and care to these people to ensure that they have a satisfactory aging, working always from the person-centred attention, which is the main goal of our intervention.

Keywords: Elderly, active aging, attention, quality of life, rural environment.

1.-INTRODUCCION.

El presente trabajo de fin de máster nace a raíz de una idea de emprendimiento que tengo en mente desde hace unos años. Desde antes de comenzar mis estudios universitarios, descubrí que el sector de la población con el que me gustaría trabajar es el de las personas mayores. Durante ocho meses he tenido la oportunidad de trabajar en el ayuntamiento de Montillana (municipio de Granada, perteneciente a los Montes Orientales), y he tenido la posibilidad de poner en marcha un proyecto en el mismo, que se desarrollara en esta idea de negocio, lo cual me ha dado el empuje necesario para creer en este proyecto como un negocio viable. La necesidad de realizar un trabajo de fin de máster me ha dado la posibilidad de ver hecho realidad la idea de trabajar sobre un proyecto real que en un futuro quizás podre poner en marcha.

La realidad del mercado laboral actual en España, hace que los profesionales del trabajo social busquemos nuevas vías de acceso al mercado laboral, siendo una de las más interesantes para mí el emprendimiento.

Además gracias a las ayudas que actualmente se están dando a los jóvenes emprendedores y en especial a las mujeres, hace que este sea un momento idóneo para plantear un proyecto de estas características. Son muchas las acciones que se están llevando a cabo en el ámbito del emprendimiento, especialmente en el mundo rural, con el fin de crear empresas que ayuden a evitar la despoblación que están sufriendo los pequeños municipios españoles que ven como se reduce su número de habitantes a pasos agigantados. Este proyecto nace con la firme creencia de que es posible desarrollar nuevas empresas en el medio rural, como alternativa al empleo por cuenta ajena en las grandes ciudades.

En la actualidad los pequeños municipios están sufriendo un gran envejecimiento poblacional y es ahí donde quiero iniciar mi aventura empresarial, ya que creo que es un mercado que no está siendo explotado en la actualidad y que tiene un gran potencial.

Ante el estado de envejecimiento poblacional actual, este proyecto se presenta como un camino hacia la intervención social centrada en este sector poblacional desde el trabajo con ellos de forma particular pero también a con los ayuntamientos, que se encuentran con situaciones en las cuales no pueden dar respuesta a los nuevos retos emergentes en el cuidado y atención a las personas mayores.

Después de realizar un análisis a los datos obtenidos a través de visitas domiciliarias a personas mayores residentes en pequeños municipios obtuve las siguientes conclusiones:

A partir de dicho análisis se obtienen datos de varias necesidades sobre las cuales se ha de trabajar, como son: la soledad, la falta de atención en la enfermedad, carencia de recursos para apoyar un envejecimiento activo y saludable... necesidades a las que hay que dar respuesta con una intervención centrada en la persona, la cual se centra en dar respuesta a la necesidad real de cada individuo, gracias a lo cual cada persona es atendida en función de sus necesidades reales y personales. Esta intervención pone en el centro de la acción a la persona usuaria, haciéndola participe principal de su propio cambio. De este modo la persona mayor obtiene mejores resultados de la intervención social.

En rasgos generales nos encontramos ante una población que no tiene respuesta a las necesidades propias de la edad, careciendo el ayuntamiento de pequeños municipios de recursos a través de los cuales se pueda llevar a cabo una mejora de la calidad de vida de estas personas, fomentando la participación social y el envejecimiento activo y saludable. No debemos dejar de lado que una prevención del envejecimiento es la clave para ralentizar este proceso. Conseguir que las personas mayores puedan continuar en el entorno en el que vive la mayor parte del tiempo posible y sean capaces de vivir viendo cubiertas sus necesidades básicas es un paso positivo para el municipio.

Debemos tener en cuenta que los pequeños municipios a los que vamos a dirigir nuestra acción empresarial en la actualidad no cuentan con recursos organizados para prevenir y fomentar el envejecimiento activo y saludable, y es ahí donde nosotros debemos dar respuesta con nuestra empresa a una necesidad y nicho de mercado que no se está explotando en estos momentos.

A través de este proyecto poder identificar todos los factores que tienen que ser analizados en el momento en que se quiere poner en marcha una empresa, de este modo se podrá saber si es o no viable.

A partir del análisis de la idea de negocio obtendremos información de las diferentes variables que hay que considerar para finalmente obtener información lo más realista posible de la idoneidad del proyecto.

1.2.- Justificación.

Este plan de empresa nace con el objeto de ser una guía útil a la hora de poner en marcha mi propio plan de empresa en la zona de los Montes Orientales de Granada. En este he recogido detalladamente cómo se planificara la idea de negocio, de este modo tendré una idea basada en el conocimiento de distintas variables de si el proyecto podría ser viable.

A partir de este proyecto en un futuro podre ir adaptando cada apartado a las distintas singularidades que se me presenten a lo largo de la puesta en marcha del mismo.

El motivo central para llevar a cabo un proyecto nace de una idea, y esto es lo que este proyecto pretende plasmar. Habiéndome planteado preguntas como si será útil ofertar unos servicios como los que prestara la empresa, si tengo oportunidad de llevarlo a cabo con la financiación con la que cuento etc., he generado este proyecto, que espero poder poner en marcha en un futuro próximo y que me servirá de base para poder comenzar a llevar a cabo mi proyecto empresarial.

Hoy día el número de personas mayores crece y nos encontramos con que los pequeños municipios en su mayoría no cuenta con los recursos suficientes para hacer frente a este nuevo reto que se presenta y se prevé crecerá exponencialmente en los próximos años. La concentración de iniciativas para cubrir las necesidades de las personas dependientes o para poner en marcha proyectos de envejecimiento activo y saludable se da en las grandes ciudades, mientras que en los pequeños pueblos no se están llevando a cabo actuaciones en este sentido en la mayoría de los casos.

Por otro lado, aunque si bien es verdad que en la actualidad existen numerosas empresas de ayuda a domicilio, con este proyecto buscamos diferenciarnos de ellas aportando valor añadido a nuestra empresa, esto se conseguirá gracias al empeño en que las actuaciones sean lo más completas posible teniendo como base esencial el aspecto social de cada caso y poniendo en el centro de nuestras actuaciones a la persona mayor de forma singular y no entendiendo este sector poblacional como un conjunto con necesidades globales.

2.- DATOS BASICOS DEL PROYECTO.

En el presente epígrafe voy a desarrollar la idea principal del negocio, así como la visión de la empresa y los objetivos. El proyecto que voy a presentar a continuación, analiza los aspectos más importantes a tener en cuenta para llevar a cabo la creación de una empresa de servicios sociosanitarios para personas dependientes y mayores de 65 años.

Siguiendo al definición que recoge la Ley de la Dependencia, podemos decir que dependencia es *“estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra y otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal”* (Definición Ley de la Dependencia).

Con objeto de acotar más el sector poblacional al que nos vamos a dirigir, aclaramos que trabajaremos con personas de cualquier edad con algún grado de dependencia, así como con personas mayores de 65 años.

No nos limitaremos a prestar un servicio meramente asistencial, sino que seremos un recurso a través del cual las personas mayores y dependientes tengan una ralentización del proceso de envejecimiento y dependencia, ayudando de esta forma a que la población con la que trabajemos tenga una mayor calidad de vida y una esperanza de vida más saludable. Seguiremos de esta forma las nuevas tendencias en cuidados que abogan por unos servicios sociosanitarios basados en la prevención.

Gráfico: Proyecto. Datos básicos.

Sector de actividad	Sector servicios
Actividad	Cuidado sociosanitarios
Forma Jurídica	Autónomo
Domicilio social	Cuatro
Domicilio social	Iznalloz (Granada) Calle Marsella
Instalaciones	Oficina e instalaciones cedidas por diferentes ayuntamientos.
Clientes	Personas mayores dependientes y mayores de 65 años y ayuntamientos.
Cartera de servicios	Servicio de ayuda a domicilio, servicios a ayuntamientos.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.- Descripción del negocio.

Esta empresa de servicios sociosanitarios va a prestar tres servicios diferenciados, con el fin de cubrir varias necesidades específicas detectadas en los pequeños municipios de la zona de los Montes Orientales de Granada, aunque el servicio se va a prestar en toda la provincia de Granada, el comienzo del proyecto se realizara en esta zona, por ser una comarca en la cual no existen apenas empresas que den respuesta a las necesidades existentes.

A través de esta empresa queremos dar servicio a los particulares, pero también a ayuntamientos de pequeños municipios que en la mayoría de los casos carecen de servicios necesarios destinados a las personas mayores y que complemente el servicio de ayuda a domicilio (SAD) dependiente de la Junta de Andalucía.

Así, por un lado contaremos con el **servicio de ayuda a domicilio** a clientes particulares, consistente en la prestación de un servicio de carácter integral, a través de

un programa individualizado, con especial atención a la prevención y rehabilitación. A través de este programa se gestionan una serie de actuaciones llevadas a cabo por un equipo liderado por una trabajadora social, gracias a lo cual, la prestación del servicio no se limitará únicamente a una labor asistencial, sino ira más allá, dando una respuesta integral, personalizada y centrada en la persona. Este servicio se prestara también fuera del hogar, si la persona así lo requiere, realizándose acompañamientos fuera del domicilio.

Las actividades que en un principio se ofertaran son los siguientes:

- Asistencia personal: en este sentido se pretende apoyar a la persona dependiente para que consiga un mayor grado de autonomía personal y bienestar tanto social como personal. Dentro de este servicio se realizan acompañamientos al médico, a comprar, al banco, etc. De igual modo se atenderán las necesidades personales para realizar las actividades de la vida diaria, como serán aseos, dar de comer, realizar las compras, movilizaciones, y cualquier otra ayuda que el usuario requiera.
- Asistencia de tipo domestico: se prestara servicio de limpieza de hogar, tanto de manera profunda como diaria. También se realizaran comidas en el propio domicilio del usuario.
- Servicios de prevención: realización de actividades de fomento del envejecimiento activo y saludable en el domicilio del usuario, actuaciones personalizadas para cada usuario según sus necesidades. Talleres de memoria, hábitos de vida saludable, salud postural, etc.
- Servicios socio comunitarios: se prestara servicio a personas dependientes con el fin de conseguir su integración social en la comunidad en la que vivan. Se realizaran acompañamientos a fiestas, reuniones, teatro, etc.

Por otro lado prestaremos servicios a los ayuntamientos; a través de este programa pretendemos dar respuesta a la carencia de recursos sociales para las personas mayores en municipios de menos de 5000 habitantes de la comarca de los Montes Orientales. Estos servicios prestados a los ayuntamientos serán dos:

-Un servicio diurno de acompañamiento “jubiloteca”, un recurso al cual puedan acudir las personas mayores de 65 años, con inicio de dependencia, ligera o moderada llevado a cabo con el fin de eliminar la soledad y fomentar el envejecimiento activo y

saludable a través de actividades diarias y talleres diarios. Este servicio se prestara en las instalaciones del propio ayuntamiento ya que solo es necesario el uso de una sala grande con mesas y sillas, lo cual suele estar disponible en todos los ayuntamientos de la comarca. En este recurso se impartirán talleres diarios y se fomentara el envejecimiento activo a través de actividades lúdicas y de entretenimiento.

Sera un recurso que dará servicio a los mayores del municipio durante un mínimo de cuatro horas al día, a través de este conseguiremos que las personas mayores tengan una vida más activa. Además será un servicio que contribuirá a la conciliación familiar de los familiares que tienen diariamente a su cargo a una persona mayor con un grado de dependencia moderado o ligero. Sera un servicio gratuito para los usuarios, o en algunos casos con un pequeño copago, dará respuesta al segmento de la población que no utiliza el recurso de centro de día, bien sea por temas económicos, lejanía del domicilio, o edad en la que no se cuentan con recursos adecuados a los que acudir.

Se realizaran actividades lúdicas, recreativas, de estimulación cognitiva, de integración sociocultural, culturales, etc., todo ello con el fin de dar respuesta a las necesidades de este sector poblacional que no cuenta con los recursos necesarios para un correcto envejecimiento exitoso.

-Servicio complementario a la ayuda a domicilio “Estoy contigo”, siendo un servicio prestado a los ayuntamientos en el que se proveerá a las personas mayores que carezcan de ayuda a domicilio, de servicios para que puedan vivir el mayor tiempo posible solos en su hogar y en su entorno. Estos servicios serán el acompañamiento fuera del domicilio para hacer la compra, ir al médico, a la farmacia o realizar visitas a familiares o amigos, etc. También se dará soporte puntual a la persona mayor en el domicilio, tal como preparación de comidas, tareas domésticas o apoyo psicosocial. Serán servicios puntuales los cuales los mayores podrán solicitar a través de un número de teléfono. También se realizaran visitas domiciliarias en función de las necesidades de cada usuario. Entre ellas se realizaran las siguientes actividades:

- Acompañamiento fuera del domicilio: Se da la posibilidad al usuario de recibir acompañamiento fuera del domicilio, como son concretamente acompañamientos al médico, a la farmacia y al banco, tienda... debido a la gran acogida que tiene este servicio se da respuesta a una demanda especifica que surge de los mismo mayores y se realizan acompañamientos para facilitar la

socialización de los estos como pueden ser paseos, visitas a vecinos y familiares, etc. Con esta intervención se consigue que la persona mayor tenga un envejecimiento activo y saludable siendo de gran ayuda para prevenir el envejecimiento, pilar fundamental del proyecto.

Gracias a este servicio las personas mayores tienen la posibilidad de ser parte activa de la vida del municipio y les ayuda muy positivamente a erradicar la soledad. Con este servicio se consigue, además de cubrir una necesidad vital como es el poder ir al médico o a la farmacia o a la compra, también permite a estas personas sociabilizar, eliminar barreras de la soledad y sentirse vivas y participes de su propia vida. En numerosas ocasiones los mayores pasan a ser sujetos pasivos, a través de intervenciones como estas los mayores se convierten en sujetos activos, fomentando el envejecimiento activo y saludable.

- Gestión documental: a través de este servicio se ayuda a la persona mayor con la gestión de documentación, lectura de cartas, cambios en recibos, etc. Gracias a este servicio las personas mayores obtienen cambios positivos, ya que son informadas de forma que ellos son capaces de entender de lo que esta documentación les dice, gracias a esto ellos se sienten sujetos activos en su envejecimiento.
- Atención en domicilio: A través de este servicio se realizan visitas domiciliarias frecuentes a las personas mayores, de este modo, los usuarios se encuentran apoyados día tras día. Gracias a esto se acaba con el sentimiento de soledad que tanto afecta a las personas de avanzada edad. Así, se realizaran además apoyo en la elaboración de alimentos, apoyo puntual en las tareas del hogar, apoyo psicosocial, etc.
- Programa de respiro familiar: A través de este servicio, se ofrece a los familiares la posibilidad de contar con un apoyo, gracias al cual encuentran un soporte con el que tener posibilidad de disponer de tiempo libre para poder dedicarlo a sus tareas, así como poder evadirse del cuidado del enfermo que en la mayoría de ocasiones requiere de la atención durante las 24 horas del día.

Para facilitar el acceso de los usuarios a estos servicios, se les facilitara un número de teléfono, al cual llamar en caso de necesidad, de esta forma los usuarios han tendrán posibilidad de pedir ayuda cuando les resultado necesario, de una forma sencilla y efectiva, estableciéndose una relación directa entre el usuario-trabajadora social.

Ambos servicios se prestarán dando una gran importancia a la parte social, ya que aprovecharé mi conocimiento para poder aportarlos a la empresa, complementando todos los servicios con una atención social especializada al usuario.

La Fundación Salud, Innovación y Sociedad, en un informe presentado recientemente puso de manifiesto que la asistencia debía de ser centrada en la persona, holística, teniendo en cuenta la autonomía y la preferencia personal de cada individuo. Además resalta la importancia de tener en cuenta los determinantes sociales a la hora de ejercer la atención a las necesidades de carácter personal.

Es por esto que desde nuestra empresa se trabajará con un trato centrado en la persona, por lo que cada actuación llevada a cabo será analizada individualmente, con el fin de ofrecer a cada usuario del servicio una atención personalizada. Se tendrá una relación directa con la familia del usuario, informando a esta de la evolución del mayor, las actuaciones de las auxiliares de ayuda a domicilio serán supervisadas por la trabajadora social la cual hará un seguimiento de cada caso, ajustando la intervención cuantas veces sea necesario a fin de ofrecer en cada momento la ayuda que la persona usuaria necesita, es decir, no nos limitaremos a ser un recurso meramente asistencial, sino que queremos ser un apoyo tanto para el usuario como para su familia.

2.2.- Promotores.

La promotora de este proyecto seré yo, como autora del mismo. Soy graduada en trabajo social y cuento con experiencia en la atención a personas dependientes, además de tener la capacitación necesaria para el cuidado de personas mayores en domicilio.

Gracias a mi labor como trabajadora social en un pequeño municipio he podido desarrollar un programa que integra la parte de servicios prestados a ayuntamientos de este proyecto. A partir de esta experiencia he podido comprobar que la respuesta es muy positiva.

Ser graduada en trabajo social es de gran ayuda para la puesta en marcha de esta empresa, ya que puedo aportar un valor extra, además de tener posibilidad de desarrollar yo misma numerosas actividades del programa, no siendo necesario contratar a una persona externa hasta el momento en que los ingresos sean suficientes para ello.

En estos momentos me encuentro realizando un máster de gerontología, dependencia y calidad de vida en la Universidad de Granada, lo cual me va a dar más herramientas y conocimientos que poder aplicar en la empresa, la atención de una persona especializada en gerontología va a dar un valor añadido a la empresa.

En un futuro, se realizara la contratación de personas con formación en atención a personas dependientes en domicilio, a la que también se formara desde la propia empresa con el fin de que la atención a los usuarios sea excelente.

2.3.- Misión.

Esta empresa será creada para dar respuesta a las necesidades de atención a la población que padece dependencia, así como para satisfacer la falta de recursos de que carecen los ayuntamiento de pequeños municipio en materia de mayores y dependencia, ofreciendo los servicios necesarios para cubrir esta necesidad que crece cada día.

Nuestra misión es proporcionar a los usuarios de los diferentes servicios una atención personalizada y centrada en la persona, donde esta se ponga en el centro de la acción, siendo considerada como un sujeto único e individual, siendo esta forma de trabajar fundamental para trabajar con personas dependientes y en muchas ocasiones en proceso de fin de vida.

Daremos valor a nuestras acciones, prestando un servicio especializado y de calidad, fomentando en igual medida la generación de empleo y riqueza en las zonas que más lo necesitan como son los pequeños municipios, favoreciendo de este modo al desarrollo del medio rural como un bien prioritario que es empecible conservar y proteger.

Esperamos poder contribuir con esta empresa a generar un bien común en los municipios y en las personas a las que prestemos nuestros servicios.

2.4.- Visión.

La idea de negocio nace con la visión de ser un referente a nivel provincial en materia de servicios sociosanitarios. En unos años nos vemos dando servicio en toda la provincia de Granada, ampliando nuestros proyectos posteriormente a Jaén y a partir de

ahí pasar a trabajar en toda Andalucía, siendo en un futuro referente a nivel nacional como empresa de servicios sociosanitarios.

Esta empresa trabajara codo con codo con entidades locales de pequeños municipios, siendo la empresa en la que los consistorios de numerosos pueblos pondrán su confianza a la hora de prestar servicios sociosanitarios a la población.

Gracias a nuestro buen hacer, todos los municipios pequeños contarán con servicios sociosanitarios especializados y de calidad prestados por nuestra empresa.

2.5.- Valores.

Los valores que se fermentaran en esta empresa son los de la confianza, la cercanía, la vocación de servicio a los demás y la responsabilidad social.

A través de nuestro buen hacer debemos aportar confianza al usuario/cliente, el trato con los mayores debe de ser excelente, conseguir que sientan que son fundamentales para nosotros y que pueden confiar en la empresa totalmente. De igual modo con los ayuntamientos que contraten nuestros servicios debemos tener un trato de confianza en el cual valoren a la empresa y su labor con el fin de que los cambios políticos que puedan resultar en los municipios no afecten a nuestra relación laboral con el consistorio.

Es preciso crear un ambiente de cercanía y familiaridad. El trato debe de ser delicado y correcto en todo momento, teniendo en cuenta que en ocasiones resulta complicado trabajar con personas mayores, es necesario contar con la formación adecuada para hacer frente a todo tipo de situaciones que se puedan presentar con el fin de que el trato cliente/empresa siempre sea favorable y positivo.

El cariño y el respeto deben estar presentes en cada acción llevada a cabo por nuestra empresa. Trabajar desde estos valores será un requisito indispensable para todos los trabajadores que nos presten sus servicios.

Debido al carácter asistencial de nuestra acción, en muchas ocasiones los familiares nos darán la confianza del cuidado de su ser querido, que se encuentra en situación de dependencia y es vulnerable. Como empresa debemos ser una parte fundamental en las

familias, haciendo sentir a estas que pueden confiar en nosotros, que los escuchamos y atendemos todas sus preocupaciones y peticiones, siendo nexo de unión entre el usuario dependiente y su familia.

Los trabajadores que entren a formar parte de esta empresa tendrán una vocación para el trabajo con las personas dependientes, teniendo siempre presente que el trabajar con personas requiere de una gran responsabilidad con ese usuario con el que se está trabajando en ese momento, debiendo primar el trato individualizado y centrado en la persona, poniendo a esta como el centro de la acción que se esté desarrollando y dándole el valor único que tiene cada usuario como persona.

Con respecto a la responsabilidad social, esta empresa dará trabajo a personas de los pequeños municipios en los que preste servicios, aportando de este modo nuestro grano de arena para que los pueblos no se vacíen. También se primará la contratación de personas con discapacidad.

Nuestra contribución al medio ambiente hará gracias a proyectos de plantación de árboles en los que trabajaremos con las personas mayores en nuestros talleres. En un mínimo de dos veces al año realizaremos actividades que reviertan en el bien común de los municipios, de este modo, a través de nuestro trabajo estaremos contribuyendo al resto de la comunidad.

Nuestros valores corporativos serán la responsabilidad y compromiso con nuestros clientes, tanto particulares como ayuntamientos.

El trabajo en equipo será fundamental, debiendo haber una coordinación interdisciplinar entre todos los trabajadores, creando de esta forma un ambiente agradable en la empresa, el cual se trasladará a los usuarios, ya que un empleado contento y realizado hará un trabajo más productivo y mejor y en el caso de nuestra empresa en la que trabajaremos con las personas y para las personas eso es fundamental.

Promoveremos la formación de nuestros empleados, además de fomentar el empleo estable y de calidad, sin dejar de lado la conciliación de la vida familiar y laboral. La igualdad de género será un pilar básico en nuestra empresa, siendo precursores de medidas de contratación femenina, dando respuesta a las carencias de esta igualdad en los pequeños municipios.

No debemos olvidar la orientación al cliente, a través de la cual se desarrollaran servicios que se adapten a las demandas y necesidades de este, garantizando de este modo el buen acogimiento de las nuevas medidas que llevemos a cabo.

2.6.- Objetivos.

Los objetivos que tenemos qué no perder de vista si queremos que nuestra empresa sea un referente en el sector de los servicios sociosanitarios son los siguientes:

- Conseguir posicionarnos como referente a nivel comarcal en la zona de los Montes Orientales, lo que nos dará visibilidad a la hora de ampliar nuestros horizontes a otras zonas de la provincia y posteriormente al resto de Andalucía.
- Conseguir entrar en el mercado gracias a la captación de clientes, tanto privados como públicos, realizando una importante labor comercial y de divulgación, tanto en los propios ayuntamientos como en asociaciones, organizaciones, centros médicos...en definitiva en cualquier lugar que nos sirva como escaparate para presentar nuestros servicios.
- Es imprescindible que la empresa cree una marca conocida y reconocida socialmente, que nos de visibilidad y renombre. Es muy importante que nuestras actuaciones sean impecables ya que sobre todo en los comienzos, el boca a boca servirá para darnos a conocer a gran parte de la población, y teniendo en cuenta que la población a la que nos vamos dirigir en su mayoría no cuenta con dominio de redes sociales u otros medios electrónicos, la recomendación será fundamental para hacernos conocer en el entorno.

3.- ANALISIS DEL ENTORNO.

En este apartado se va a realizar un análisis de los diferentes factores que pueden influir en la creación y puesta en marcha de esta empresa, dándonos una visión de cuáles serán las diferentes variables que será necesario estudiar y tener en cuenta para poder llevar a cabo este proyecto.

El análisis del entorno se va a realizar desde dos puntos, que son el entorno general y el específico, de este modo tendremos una visión global de los factores a los que nos

enfrentamos, teniendo más claro así, que factores externos nos pueden influir y la empresa no puede controlar, para posteriormente dar paso al análisis del entorno específico.

Para realizar el análisis del entorno general vamos a utilizar el método PESTEL, a partir del cual se pondrán de manifiesto que factores podrán afectar a nuestra empresa socio sanitaria, desde el punto de vista político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

3.1.- Análisis pestel.

Factores políticos

En la actual tesitura política en que nos encontramos sumergidos desde hace unos años, no podemos tener idea de lo que va a pasar en 4 o 5 años. Este factor presenta una gran incertidumbre, lo cual es negativo para nuestro proyecto.

En este sentido debemos tener en cuenta que en estos años se han venido llevando a cabo políticas que apoyan el emprendimiento, especialmente en el medio rural.

En la comunidad de Andalucía y más concretamente en Granada, a través de la diputación provincial, se están poniendo en marcha proyectos y ayudas a los autónomos, en mayor medida a los que se establezcan en el medio rural y sean mujeres. Además nos podremos beneficiar de la Ley de apoyo a los emprendedores, a través de la que se dan facilidades a los nuevos empresarios. A nivel andaluz contamos con ayudas y subvenciones que se publican periódicamente y a las que podemos optar a tener acceso.

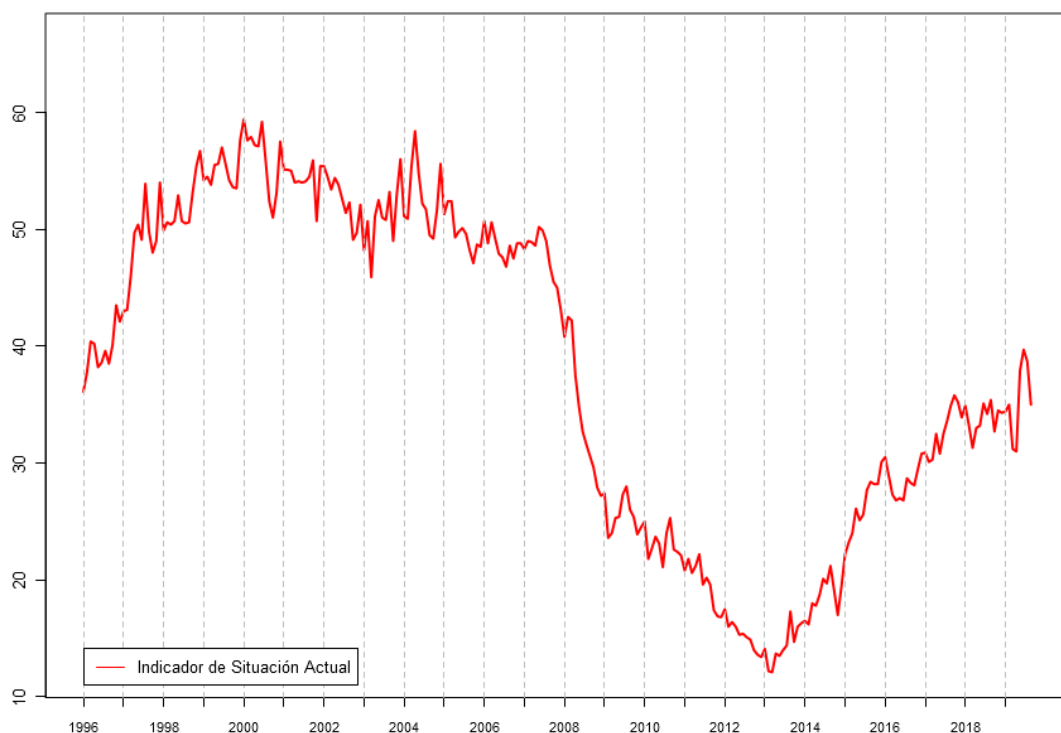
Desde el punto de vista de la dependencia, debemos decir que actualmente está siendo un sector muy abandonado por los poderes públicos, la Ley de la dependencia no se está desarrollando como corresponde y las ayudas que se prestan cada vez son menos y más lentas, esto hace que el panorama con que se encuentran los pequeños municipios sea el de una población envejecida que no recibe en la mayoría de los casos los servicios necesarios ni asistenciales ni de prevención y rehabilitación. Dado que la población envejece a pasos agigantados este será un problema que crecerá y que no está siendo tenido en cuenta desde el punto de vista político.

Factores económicos

Actualmente, la situación económica española después de la crisis se está recuperando poco a poco, aunque en estos momentos se está hablando por los expertos de una desaceleración económica que está afectando principalmente a la creación de empleo. Ante este panorama se está apostando cada vez más por favorecer la creación del autoempleo, lo cual nos resulta favorable.

Aquí podemos observar un gráfico que nos muestra claramente como la situación económica actual se encuentra en un momento de inestabilidad, si bien es verdad que nos encontramos en un momento en que parece que poco a poco España se recupera de los grandes estragos de la crisis, la economía no pasa por un momento de estabilidad, sino más bien todo lo contrario, por lo que nos resulta muy difícil tener un dato objetivo de la evolución de la economía en los próximos años.

Gráfico: Indicadores de la situación económica de España 1996-2018.



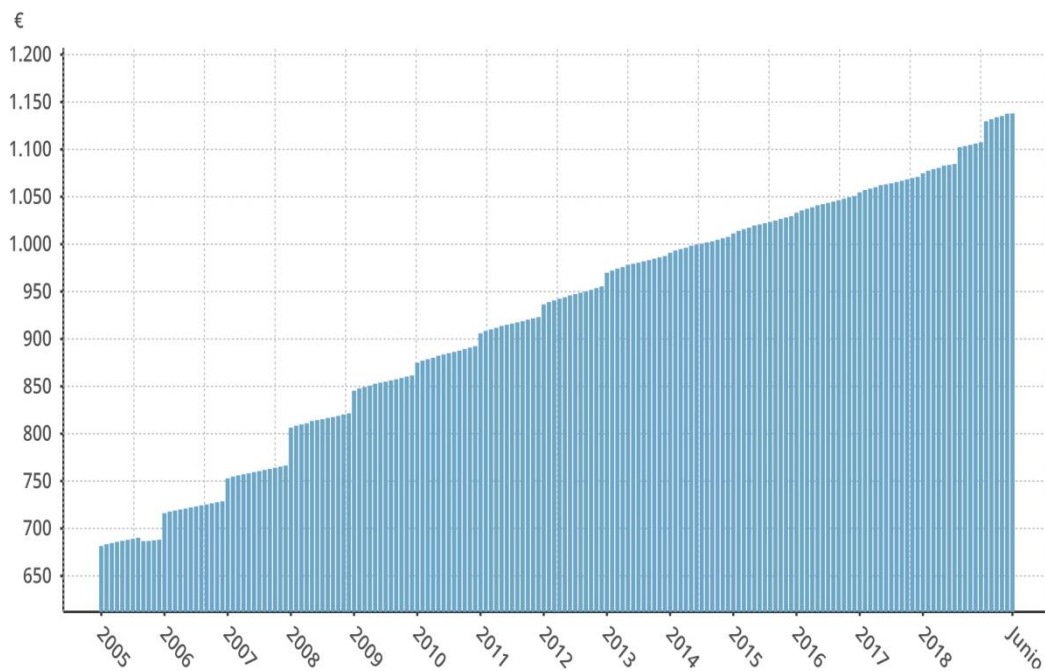
Fuente: CSIC

Debido a la inestabilidad, tanto política como económica, se hace muy difícil hacer un análisis económico de cada a un periodo de tiempo estimado, por lo cual nosotros nos centraremos en el análisis de la población con la que vamos a trabajar. Actualmente las

personas mayores disponen en mayor o menor medida de pensiones, y en un futuro cercano, los próximos mayores son una generación que ha ahorrado y ha invertido, debido a la buena situación económica por la que han atravesado durante años, en los cuales el empleo era abundante y bien remunerado.

En el siguiente gráfico vemos como las pensiones han tenido una subida, y se prevé que en los próximos años estas sean más altas, debido en gran medida a que los próximos jubilados, como apuntaba anteriormente, han estado en el mercado de trabajo durante mucho tiempo y con unos sueldos altos, lo que da como resultado unas pensiones más altas. Esta situación y previsión de futuro es positiva para nuestra futura empresa, ya que augura un futuro en el que los mayores tendrán mayor poder adquisitivo.

Gráfico: Evolución de la pensión media de jubilación en España 2005-2018.



Fuente: EPDATA.

El gasto público en dependencia debe de aumentar en función que las personas mayores vayan aumentando en número y edad, lo cual nos presenta un horizonte positivo en los próximos años. En España hay muchas personas que no tienen reconocida la situación de la dependencia, tal como podemos ver en la tabla que se presenta a continuación, existiendo el llamado “limbo de la dependencia”, el cual lo integran las personas dependientes que aún no tienen reconocido ningún grado de dependencia.

“El SAAD comenzó atendiendo a los dependientes más severos pero se creó con la intención de extender las prestaciones y servicios hacia los dependientes moderados en 2013. Las restricciones presupuestarias hicieron que dicho colectivo se incorporará al SAAD a partir de julio 2015 provocando un incremento masivo en la lista de espera de beneficiarios. Esto se ha denominado “limbo de la dependencia”, esto es, aquellos individuos que oficialmente se encuentran reconocidos como sujetos de derechos pero que todavía no han recibido ninguna prestación o subsidio”. (Jiménez, et al. 2017).

Gráfico: Número de personas con derecho a prestación y número de personas beneficiarias: limbo de la dependencia. España. 2009-2017.



Fuente: Segundo informe de la dependencia. FEDEA.

Debido al gran aumento de la población mayor que se producirá, como veremos en el próximo epígrafe, se deduce de estos datos que el número de personas que se encuentren en el llamado limbo de la dependencia pueda aumentar en los años futuros, lo que sería positivo para nuestra empresa.

En Andalucía más de un millón de personas es mayor de 65 años, de las cuales tan solo unas 21.000 perciben ayuda a domicilio a través de la Ley de la Dependencia.

Las personas mayores como colectivo, en general disponen de unos ingresos fijos mensuales, y una gran esperanza de vida, lo que se convierte en una oportunidad de mercado emergente con gran posibilidad de desarrollo y futuro.

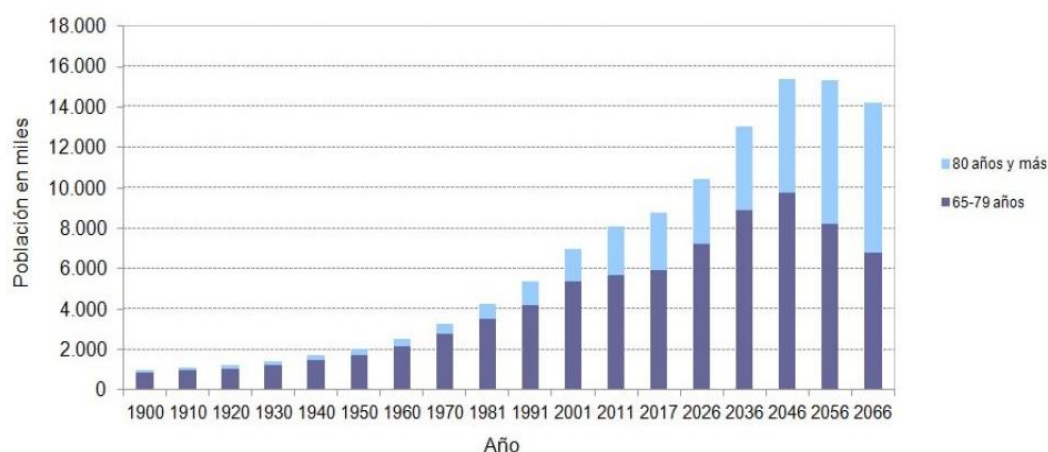
En estos momentos se apuesta por ayudar a los jóvenes emprendedores, dando ayudas y reducciones fiscales y en la seguridad social. Gracias a esto podemos tener la tranquilidad de que emprender en estos momentos es más fácil que nunca y que podrá haber ayudas a las que acogernos en un futuro inmediato.

Factores socioculturales

A través de este factor podremos estudiar las características, el estilo de vida, el comportamiento de la población a la que va dirigida nuestra acción. En el caso de nuestro proyecto estudiaremos a la población de los mayores de 65 años, por ser este el sector poblacional mayoritario con que trabajemos.

En Andalucía, la disminución de la fecundidad, unida al incremento de la esperanza de vida, así como el envejecimiento poblacional constituyen una evolución demográfica inversa, en la que el número de defunciones ha llegado a ser más grande que el número de nacimientos en algunas provincias, lo cual nos da una idea de lo envejecida que está la población española actual. En este gráfico se muestra claramente la tendencia a que esta situación demográfica se acreciente en los próximos años.

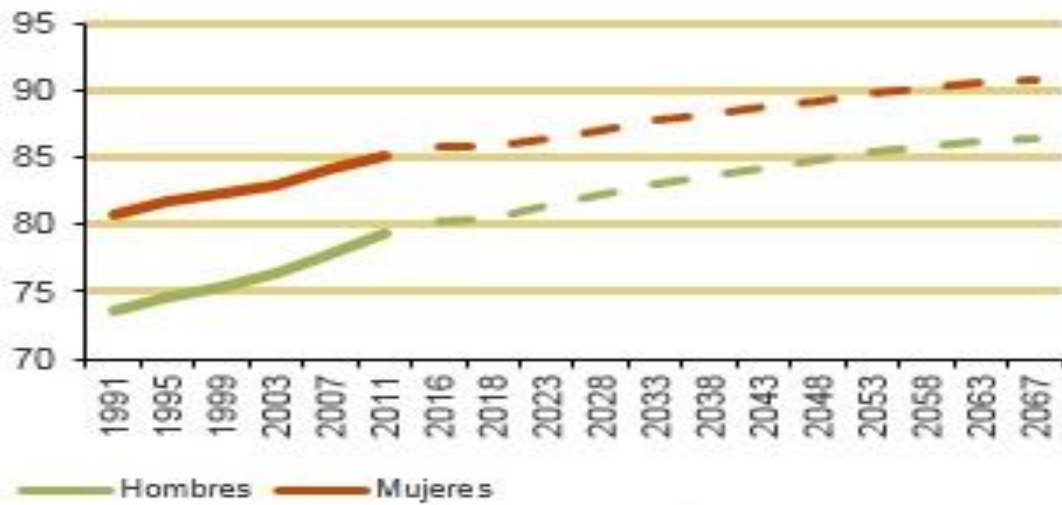
Gráfico: Evolución de la población mayor en España, 1900-2066.



Fuente: Informes, envejecimiento en red. Número 22. marzo 2019.

La esperanza de vida, como comentaba anteriormente ha crecido exponencialmente, y la tendencia es que siga haciéndolo en los años venideros. En la gráfica siguiente podemos ver como se prevé esa evolución.

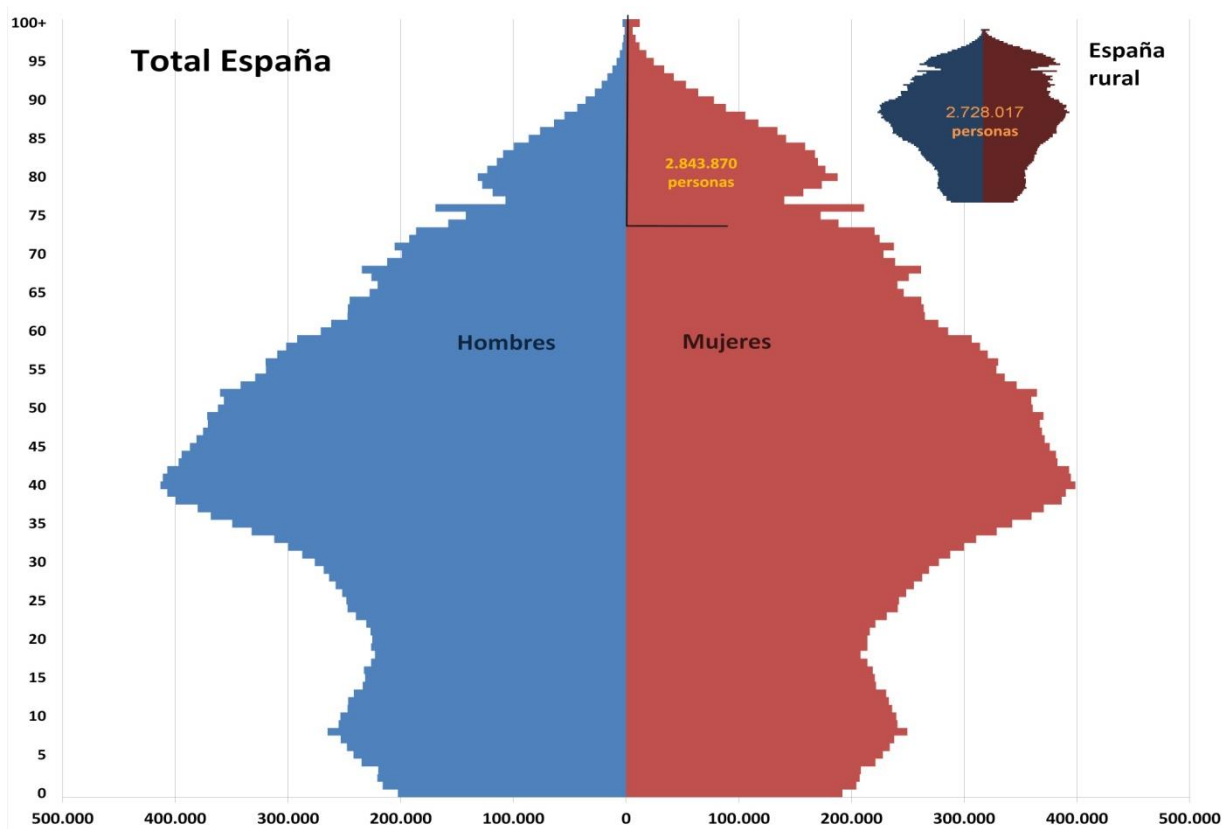
Gráfico: Esperanza de vida al nacimiento 1991-2067.



Fuente: Proyecciones de población. INE. Hipótesis de mortalidad en España. Tablas de mortalidad proyectadas 2019-2067. Esperanza de vida por edad y sexo.

Aunque el número de personas mayores es mayor en los grandes núcleos urbanos, el envejecimiento poblacional en los pequeños municipios es mayor, en la siguiente grafica podemos ver como el número de personas mayores en los núcleos rurales es mayor en proporción al conjunto nacional. Los núcleos rurales están perdiendo población joven, de ahí que esta envejezca con respecto a los grandes núcleos urbanos. Esta tendencia nos resulta positiva para la puesta en marcha de nuestra empresa, pues de a partir de estos datos se prevé que en un futuro haya menos posibilidad de que los mayores reciban el cuidado de parte de sus familiares, al encontrarse estos viciando en los núcleos urbanos. Este envejecimiento poblacional rural hace que la creación de empresas de servicios sociosanitarios especializadas en dar cobertura a este tipo de municipios sea necesaria, lo cual resulta positivo para la realización de nuestro proyecto empresarial.

Gráfico: Pirámides de la población de España y de la España rural 2017.



Fuente: Informes, envejecimiento en red. Número 22, marzo 2019.

Nos encontramos con que casi siete millones de personas en el país son mayores de 65 años, de estos casi un millón no se pueden valer por sí mismos en las tareas de la vida cotidiana. Estas personas dependen de la atención de una tercera persona para realizar actividades de la vida cotidiana, como comer, asearse, desplazarse, etc., ya que padecen una disminución de sus capacidades, bien sean físicas y/o mentales.

En la gráfica que vemos a continuación observamos que la calidad de vida de las personas mayores varía en función del sexo, siendo los hombres los que envejecen con una mayor calidad de vida frente a las mujeres. Esto se debe a que la esperanza de vida en la mujer es mayor. También vemos que se produjo una disminución de la vida saludable a partir del año 2008.

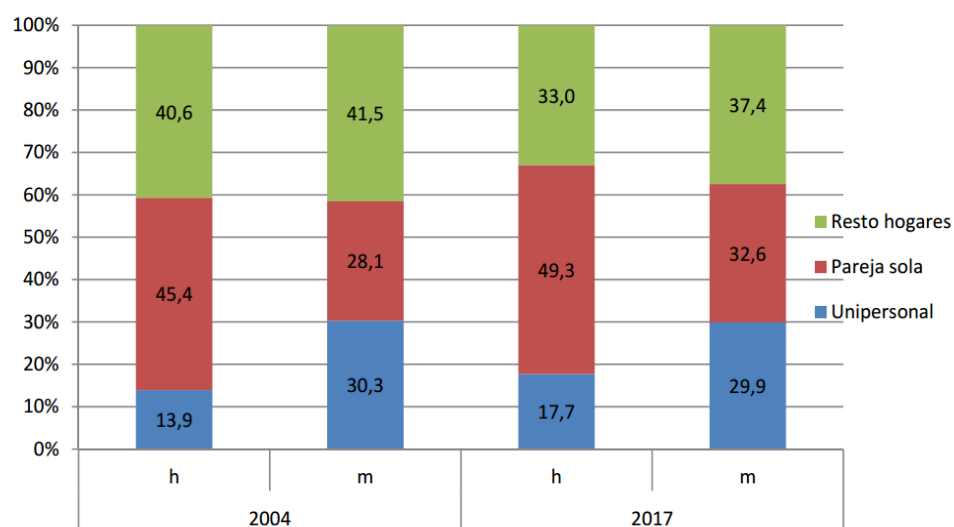
Gráfico: Esperanza de vida saludable a los 65 años respecto del total de esperanza de vida, por sexo, 2004-2015.



Fuente: Informes, envejecimiento en red. Número 22. Marzo 2019.

Andalucía, la esperanza de vida se ha alargado, existiendo muchas personas mayores que viven solas, y en la mayoría de los casos padecen dependencia en algún grado.

Gráfico: Formas de convivencia de las personas de 65 y más años, 2004-2017



Fuente: Informes, envejecimiento en red. Número 22. Marzo 2019

Esto unido a la incorporación de la mujer al mundo laboral provoca que haya una carencia de cuidadores en el hogar, ya que las familias, a diferencia de antaño, no pueden hacerse cargo de sus parientes dependientes, ya que era la mujer la que asumía dicha responsabilidad.

Factores tecnológicos

La evolución de los recursos tecnológicos puede afectar a nuestra empresa. La aparición de nuevas tecnologías dirigidas a los mayores aumenta cada día, dando respuesta de esta forma a muchas demandas de las personas dependientes. Desde la aparición de la teleasistencia han sido numerosos los avances en este sentido que se han realizado y la rapidez de los avances tecnológicos nos hacen pensar que en unos años aparecerán numerosos recursos que ayuden a las personas dependientes a residir solas en su domicilio.

Los adultos mayores que en la actualidad requieren de asistencia sociosanitaria, en su gran mayoría no tienen conocimientos tecnológicos, lo que dificulta la expansión de empresas que desarrollen estos servicios. Pero en los próximos años los mayores dependientes serán de una generación más adelantada tecnológicamente hablando y será muy fácil que se adapten a vivir con tecnologías que les ayuden en su vida diaria.

En su estudio Muñoz, et. Al (2015), dicen *que “encontramos un perfil de usuarios motivados por la funcionalidad, pero también por la diversión y el ocio. El reto entonces se situará en mantener su interés por las TIC. Sería relevante poder comprobar si en unos años se mantiene ese 14% de población que no las utiliza y el 26% que lo hace de forma habitual. Para el primer grupo sería fundamental diseñar actividades de acceso que eviten el aislamiento y propicien su participación social, también en la Red. La educación les ayudará a identificar los factores beneficiosos de las TIC en su envejecimiento activo y a vencer la falsa creencia de que la tecnología es solo para jóvenes”*.

Hoy día existen mecanismos tecnológicos muy avanzados desde el punto de vista del cuidado y la atención a la dependencia, desde sensores de caídas hasta avisadores de tomas de medicación.

El reto que se nos presenta como empresa es el de adelantarnos a esta situación, y teniendo en cuenta que en un plazo máximo de cinco años comenzaremos a atender a

adultos mayores que nacieron a partir del “baby boom”, los cuales tienen en su mayoría nociones básicas y avanzadas del uso de la tecnología, debemos ser capaces de hacer que esta situación nos sea favorable.

Con ayuda de los recursos tecnológicos existentes podremos prestar un mejor servicio, además de existir la posibilidad de trabajar en sinergia con las empresas que ofrecen este tipo de productos, siendo nosotros mismos proveedores de los mismos.

Gracias a las nuevas tecnologías de la información seremos capaces de llegar a un mayor número de personas, dándonos a conocer a través de redes sociales y nuestras aportaciones en blogs y revistas especializadas, que los mayores podrán consultar desde su propio domicilio.

Factores ecológicos

A través de los talleres que vamos a realizar con las personas mayores contribuiremos al medio ambiente ya que utilizaremos materiales reciclados para la mayoría de nuestras actividades evitando de esta forma consumir más recursos.

Además, como dijimos anteriormente, vamos a contribuir al medio ambiente con la realización de talleres que reviertan en el mismo como pueden ser la plantación de árboles, la recogida de basura en el campo, etc.

Gracias a que nuestros servicios en su mayoría se presten en el propio domicilio del usuario, evitaremos disponer de un recurso abierto en el cual se gastaría agua, luz, gas, etc.

Pretendemos llevar a cabo acciones de concienciación sobre el cuidado del medio ambiente, las cuales reviertan en los propios municipios, a través de actividades intergeneracionales se darán charlas a los niños de los pueblos para que se conciencien sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

Factores legales

En el análisis del factor económico hemos hablado de que se prestan ayudas al emprendimiento para favorecer la creación de empleo entre los jóvenes y en especial en el mundo rural y con mujeres.

Nuestra empresa debe tener en cuenta la legislación pertinente en materia de emprendimiento ya que le será de gran ayuda.

Es muy importante que no perdamos de vista la legislación siguiente ya que nos afectara en el desarrollo de nuestra actividad empresarial:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Plan de Servicios Sociales de Andalucía.
- Decreto 49/1986, de 5 de marzo, para la creación de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.
- Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Resolución de 25 de mayo de 1988, de la Secretaria General Técnica, por la que se da publicidad al convenio-programa entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para el desarrollo de prestaciones básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales.
- Orden de 22 de octubre de 1996, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Ordenes que anualmente regulen la cooperación que debe existir entre Diputaciones y los ayuntamientos de los municipios de menos de veinte mil habitantes en Granada.
- Ordenes que anualmente regulen las ayudas y ayudas que se convoquen.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Ley 11/2013, de 26 de julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento de la creación de empleo.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

- Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Actividades Económicas del ayuntamiento de Iznalloz.

3.2.- Análisis del entorno específico.

A continuación vamos a realizar un análisis del entorno específico de nuestra empresa, este hace referencia al conjunto de los factores que afectan a la empresa en el entorno en que desarrolla la acción.

De este modo descubriremos los puntos fuertes y los puntos débiles con los que nuestra empresa se enfrenta. Estos podrán ser estudiados y evaluados con el fin de llevar a cabo una actividad que resulte competitiva y acertada, la cual nos garantice la supervivencia en el tiempo de nuestra empresa. Los aspectos internos propios del proyecto empresarial juegan un papel fundamental en el éxito de esta.

3.2.1.-Identidad empresarial.

En primer lugar vamos a determinar qué tipo de empresa es y sus características definitorias. Esto nos permitirá saber cuáles son las características más importantes de nuestra empresa, dándonos la imagen global de esta, a continuación analizaremos diferentes variables de nuestra empresa:

- Edad de nuestra empresa: Esta es una empresa de nueva creación, un proyecto nuevo que pretende llevar a cabo una actividad que no había realizado antes, prestando un servicio orientado al cuidado de las personas dependientes y mayores.
- Tamaño de nuestra empresa: Aquí hablaremos de la empresa en su dimensión con respecto a otras empresas dedicadas al mismo sector de actividad. Nuestra empresa de servicios sociosanitarios es una pequeña empresa, la cual en principio solo va a contar con el trabajo de la persona que la pondrá en marcha, pero que prevé ampliar su plantilla en cuanto su actividad empiece a dar resultados positivos.
- Grupo de actividad: tendremos dos tipos de clientes; los privados y los públicos, a los cuales se les ofrecen servicios sociosanitarios y de promoción del envejecimiento activo y saludable. Trabajaremos con personas

dependientes de cualquier edad y mayoritariamente mayores de 65 años, dependientes o no.

- Tipo de empresa: En principio será autónoma, sin descartar en un futuro pasar a ser una S.L.
- Ámbito geográfico de actuación: La actividad empresarial se llevara a cabo en los municipios correspondientes de la Comarca de los Montes Orientales de Granada, la sede de la empresa se encontrara ubicada en Iznalloz como cabeza de comarca.
- Estructura jurídica: Esta empresa se compone de una emprendedora, posteriormente se contratara a personal externo.

3.2.2.- Recursos de la empresa.

En la empresa contamos con dos tipos de recursos:

- Tangibles:
 1. Físicos.
 2. Financieros.
- Intangibles:
 1. No humanos: Tecnológicos y organizativos
 2. Humanos.

En los recursos tangibles, compuesto por los físicos y financieros, los físicos son el lugar en que vamos a desarrollar nuestra actividad, el mobiliario y los materiales que utilizaremos para llevar a cabo nuestro trabajo. Estos recursos en nuestro caso serán limitados, ya que en principio instalaremos la oficina de la empresa en el propio domicilio y compraremos los materiales conforme vayamos necesitando. Usaremos el ordenador personal con el fin de reducir costes lo máximo posible.

Los recursos financieros con que contamos para comenzar la actividad son los ahorros de la propia emprendedora, aunque en un futuro optaremos a recibir algún tipo de subvención que nos ayude a avanzar en nuestra aventura empresarial.

Gracias a que los servicios se van a realizar tanto en los hogares de las personas usuarias como en instalaciones de los ayuntamiento con los que trabajemos, no vamos a

necesitar en principio un capital grande para invertir en la puesta en marcha de nuestro proyecto.

Hablamos ahora de los recursos intangibles, que como hemos indicado antes, se dividen en humanos y no humanos. Los humanos será la persona emprendedora de este proyecto y sus conocimientos, motivación por el trabajo, experiencia y compromiso. Posteriormente añadiremos a la empresa otros factores humanos como trabajadores de la misma.

En cuanto a los no humanos tecnológicos contamos con ordenadores y teléfonos móviles, programas informáticos y de gestión, etc., así como los conocimientos necesarios para usarlos como una herramienta de trabajo al servicio de nuestros propósitos comerciales y empresariales. Los organizativos serán el prestigio empresarial que creemos así como el número de clientes que tendremos en un futuro.

3.2.3.- Cadena de Valor.

En función de la vinculación de las actividades del proceso productivo podemos clasificarlas en directas e indirectas, en función de estas se diferencian dos tipos de actividades que a continuación describiremos. Cada una de estas dará valor final al servicio prestado.

1. Actividades primarias: Estas actividades son parte directa de la prestación del servicio que ofrecemos y la atención al cliente. Estas se clasifican en:
 - Producción: Esta la componen todas las actividades llevadas a cabo para la prestación del servicio. Más adelante las desarrollaremos, estas son por ejemplo, el plan de recursos humanos, el plan de marketing, etc., esto es todo lo que la empresa debe tener en cuenta para prestar sus servicios.
 - Logística interna: en el caso de nuestra empresa esta será la forma en que nos organizamos para llevar a cabo los servicios así como la forma en que gestionamos nuestros recursos.
 - Logística externa: estos serán los medios que usaremos para relacionarnos con el entorno y darnos a conocer, más adelante, en el plan de marketing desarrollaremos en que van a consistir estos.

- Marketing: el proceso de marketing será fundamental para el funcionamiento de nuestra empresa, por ello debemos desarrollar un plan que este bien definido y claro, con el fin de conseguir el reconocimiento entre nuestros usuarios en el menor tiempo posible para de esta forma conseguir cada vez más clientes y posteriormente poder ser referente en servicios sociosanitarios.
 - Servicio postventa: en este apartado se encuentran el conjunto de operaciones llevadas a cabo con el fin de atender las necesidades del cliente aun cuando hayamos terminado de prestarle nuestros servicios. Realizar seguimientos de los casos en que trabajemos pueden ser un buen método para hacer sentir al cliente que nos importa y que no abandonamos su caso cuando la relación cliente/empresa termina.
2. Actividades de apoyo: estas dan soporte a las actividades primarias anteriormente descritas y garantizan el funcionamiento normal de la empresa.
- Aprovisionamiento: En esta apartado se engloban todos los medios que utilizaremos para llevar a cabo nuestra labor, en nuestro caso estos serán los materiales utilizados para realizar los talleres, así como los uniformes y el material necesario para el correcto desarrollo del trabajo de las auxiliares.
 - Desarrollo de tecnología: en nuestra empresa utilizaremos la tecnología para dar un mejor servicio a nuestros clientes, además será imprescindible para el desarrollo de nuestra actividad.
 - Administración de recursos humanos: debemos tener un buen plan de recursos humanos ya que las personas a las que contratemos serán quien trate con el cliente final, por ello se deberán llevar a cabo procesos selectivos exhaustivos, incentivando el empleo estable.
 - Infraestructura de la empresa: nuestra empresa contara con una infraestructura limitada en los comienzos, ya que esta deberá ir creciendo conforme se vayan teniendo más clientes. Para tener una buena infraestructura es necesario tener una buena administración y control de las finanzas y la contabilidad de la empresa. Llegado el momento no se descarta la contratación de una empresa externa que nos preste estos servicios.

4.- DEFINICION DEL SECTOR.

En este epígrafe se va a analizar cuál es la competencia que nos puede afectar de manera directa. A partir de este análisis obtendremos una visión del sector en el que nos vamos a insertar y sabremos cuales pueden ser nuestros principales competidores en el entorno, así como las características que deberíamos tener para llegar a ser una empresa altamente competitiva.

A través de un análisis general del mercado observamos que hay un número amplio de empresas que ofrecen servicios de asistencia a domicilio, aunque a nivel de los Montes Orientales apenas hay información de empresas que presten estos servicios en la zona.

La diputación provincial presta servicios de ayuda a domicilio, a través de los ayuntamientos que gestionan la ley de la Dependencia. También prestan servicios de fomento del envejecimiento activo y saludable, pero se reduce a intervenciones puntuales a lo largo del año en los municipios de la comarca.

4.1.-El sector.

Esta empresa formara parte del sector de los servicios sociosanitarios ya que prestara servicios a personas dependientes y a personas mayores de 65 años. El sector sociosanitaria lo componen empresas y servicios asistenciales y sociales que tienen como actividad principal prestar un servicio de atención integral a las personas dependientes y mayores. En este sector podemos clasificar los siguientes tipos:

-Residencias: estas son instituciones administradas en su mayoría por empresas privadas, aunque también existen algunas de administración pública. Tienen plazas concertadas y privadas. En ellas viven de forma permanente o temporal las personas mayores, las cuales en la mayoría de las ocasiones tienen dependencia. Ofrecen servicios sociosanitarios con un equipo multidisciplinar.

-Centros de día: son un recurso que presta servicios sociosanitarios y a personas mayores y dependientes, tienen plazas públicas y privadas y se diferencian de las residencias porque prestan sus servicios solo en horario diurnos, recogiendo a los mayores en su domicilio por la mañana para llevarlos de nuevo por la tarde.

-Empresas sociosanitarios: prestan servicios de ayuda a domicilio en el propio hogar del usuario. Muchas de ellas gestionan el servicio de ayuda a domicilio en grandes ayuntamientos. Ofrece servicios tanto a personas mayores como a dependientes.

Con respecto a los centros de día y las residencias, juega a nuestro favor el alto precio de estos servicios y la existencia de pocas plazas concertadas. Otro factor importante que juega de nuestra parte es que en muchos de los municipios en los que queremos desarrollar nuestra labor no cuentan con estos recursos, por lo que las plazas en el entorno son limitadas. Hay que tener en cuenta también que las personas mayores quieren permanecer en sus domicilios el mayor tiempo posible y para ellos es fundamental contar con recursos de proximidad que satisfagan su demanda sin necesidad de desplazamientos a otros municipios.

Las empresas sociosanitarios son una clara competencia, si bien es cierto que no están prestando los servicios a ayuntamientos que nosotros ofertaremos, no se descarta que en un futuro puedan hacerlo. Debemos pues, superar a esta competencia dando un valor añadido a nuestras intervenciones. Cuando se trabaja con personas no será tanto el precio lo que se deberá ajustar, sino que es imprescindible para llegar a ser un referente en servicios sociosanitarios prestar especial atención a conseguir que los servicios que prestamos sean percibidos por las personas usuarias como excelentes, dando un valor extra a nuestros servicios que harán que nos destaquemos de la competencia.

4.2.- Análisis de la competencia.

A partir de este análisis vamos a tener una visión global de la posición que tendrá nuestra empresa en el mercado. Gracias a este análisis no perderemos de vista a esta competencia, ya que el analizarla nos da las pautas que debemos seguir para poder diferenciarnos en el sector.

Existen diferentes tipo de empresas que componen el sector, si bien es verdad, que obtener datos de empresas sociosanitarios en la zona de los Montes Orientales ha sido muy difícil y solo se podrán reseñar algunas por sus nombres, de las que apenas se tiene información actual.

4.2.1.- Empresas sociosanitarios en los Montes Orientales.

Iznamayor Asistencia Sociedad Limitada.

 **Razón Social:** Iznamayor Asistencia Sociedad Limitada.

 **CIF:** B18935213

 **Domicilio Social:** Calle Magnolia, 9, Iznalloz, 18550 , Granada [¿Como llegar?](#)

 **Objeto Social:** La sociedad tiene por objeto: ayuda a domicilio. lavandería, costura y planchado. limpieza pública y privada. catering.

 **Forma jurídica:** Sociedad limitada

 **Actividad:** Asistencia y Servicios sociales

Fuente: Empresite.com

Datos Generales de TRINIDAD & MONTES ORIENTALES SLL.	
Datos de Contacto	
Denominación	TRINIDAD & MONTES ORIENTALES SLL.
CIF/NIF	B18582064
Teléfono	Teléfono de TRINIDAD & MONTES ORIENTALES SLL.
	958384583
	958384721
Domicilio social actual	CARRETERA DE LA SIERRA DE CUEVA DEL AGUA, Ver Mapa
Características de la dirección principal	Situación del local: secundaria Tipo de local: local
Código Postal	18550
Municipio	IZNALLOZ
Provincia	Granada
Denominación Antigua	TRINIDAD & MONTES ORIENTALES S.L.
Número DUNS	4625... ⓘ
Actividad Informa	Comercio al por mayor de productos de perfumería, droguería, higiene y belleza
CNAE 2009	4645 - Comercio al por mayor de productos de perfumería y cosmética
SIC	5122 - Droguería, perfumería y farmacia
Objeto Social	PRESTACIONES DE TODA CLASE DE SERVICIOS GERIATRICOS.

Fuente: Einforma.com

Asistencia Domiciliaria Arana S.c.a.

 **Razón Social:** Asistencia Domiciliaria Arana S.c.a.

 **CIF:** F18928903

 **Domicilio Social:** Calle Ganivet, 99, Iznalloz, 18550 , Granada [¿Como llegar?](#)

 **Forma jurídica:** Sociedad cooperativa

 **Actividad:** Asistencia y servicios sociales para niños jóvenes disminuidos físicos y ancianos en centros no residenciales

 **Actividad CNAE:** 8899 - Otras actividades de servicios sociales sin alojamiento n.c.o.p.

Fuente: Empresite.com

Asistencia Domiciliaria Castillo Acebes C.b.

 **Razón Social:** Asistencia Domiciliaria Castillo Acebes C.b.

 **CIF:** E18995266

 **Domicilio Social:** Calle Santa ana, 40, Montejicar, 18561 , Granada [¿Como llegar?](#)

 **Forma jurídica:** Comunidad de bienes

 **Actividad:** Asistencia y servicios sociales para niños jóvenes disminuidos físicos y ancianos en centros no residenciales

 **Actividad CNAE:** 8899 - Otras actividades de servicios sociales sin alojamiento n.c.o.p.

Fuente: Empresite.com

Como podemos ver, la información de estas empresas no está detallada, ya que no existen referencias en internet a las que poder acudir para obtener de mayor información, tampoco existen páginas Webs de las mismas.

Es por esto que a continuación voy a presentar un pequeño análisis de la situación del emprendimientos en la zona de los Montes Orientales, siguiendo los datos obtenidos en un estudio realizado por la Diputación de Granada, llamado “*Estudio prospectivo sobre las necesidades potenciales en materia de formación para el empleo*”. Gracias a este estudio tenemos una visión de cómo es el emprendimiento en esta zona, y podemos hacernos una idea de las posibilidades de que se creen empresas sociosanitarios en la misma zona.

Gráfico: Numero de sociedades mercantiles creadas anualmente en la zona de los Montes Orientales. Periodo 2005-2013.

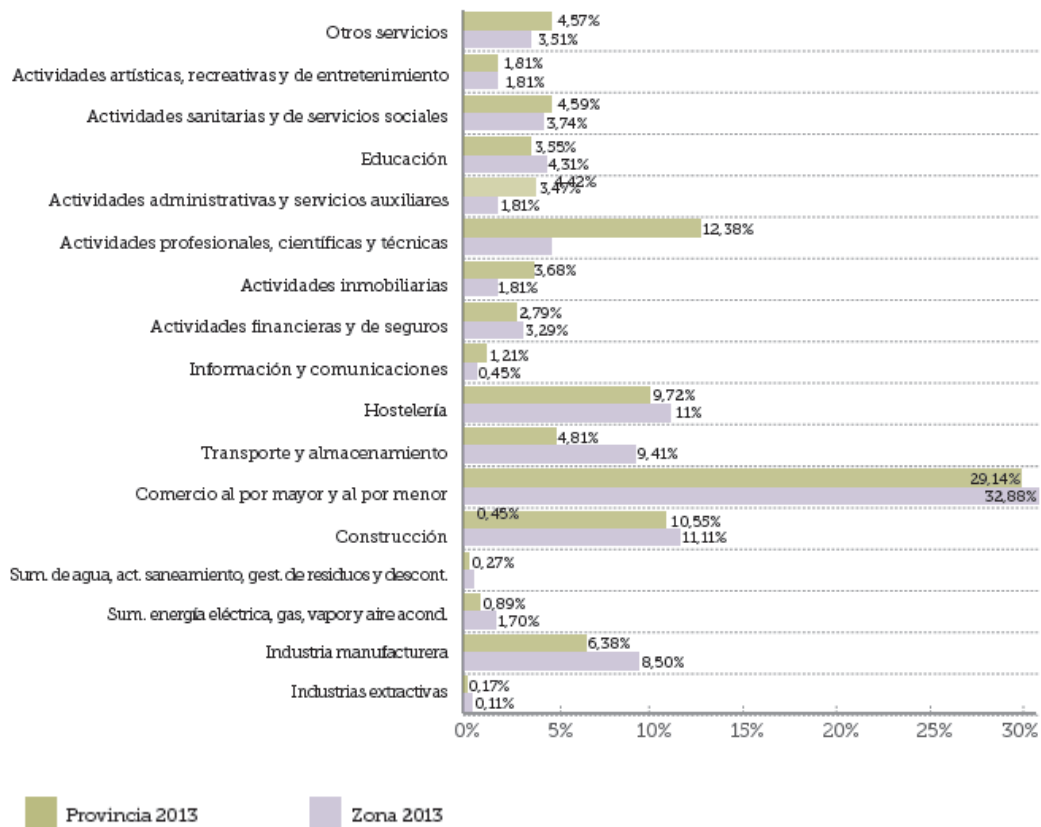
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Agricultura	-	-	-	-	0	0	1	1	4
Industria	-	-	-	-	1	2	2	1	2
Construcción	-	-	-	-	4	3	1	1	1
Servicios	-	-	-	-	8	13	9	11	15
Sin clasificar	-	-	-	-	0	0	0	0	0
TOTAL	18	56	29	15	13	18	13	14	22

Fuente: Estudio prospectivo sobre las necesidades potenciales en materia de formación para el empleo. Diputación de Granada.

A partir de este gráfico, aunque no cuente con datos actualizados a día de hoy, vemos como la creación de empresas en el conjunto de los Montes Orientales no es muy alta. Se caracteriza por ser una zona con un gran número de personas desempleadas pero el emprendimiento es pequeño. Si bien es verdad que en los últimos años ha crecido el número de empresas creadas, estas en su mayoría son en el sector agricultura y servicios.

A continuación vamos a ver una tabla donde se muestran los sectores en los que se ha creado autoempleo en la zona.

Gráfico: Peso en la zona de los Montes Orientales y la provincia de Granada de las diferentes ramas de actividad CNAE en función del número de establecimientos empresariales contenidos en cada una de ellas. Año 2013.



Fuente: Estudio prospectivo sobre las necesidades potenciales en materia de formación para el empleo. Diputación de Granada.

De este análisis se desprende que la creación de empresas dedicadas a actividades sanitarias y de servicios sociales tiene un porcentaje de un 3.74% del total de empresas creadas, lo cual es un bajo porcentaje. Esto pone de manifiesto que la tendencia en cuanto a creación de empresas de servicios sociosanitarios en la zona de los Montes Orientales es baja y se prevé que seguirá siendo así en los próximos años, ya que el análisis de las empresas realizado anteriormente nos muestra la baja existencia de estas en la zona a estudiar.

Este panorama nos resulta alentador para la puesta en marcha de esta empresa, ya que la baja prevalencia de creación de empresas en la zona, unido al anteriormente citado envejecimiento de la población hace de este emplazamiento el adecuado para desarrollar nuestra labor empresarial.

4.3.- Mercado potencial.

El mercado potencial que tendrá esta empresa, principalmente serán personas con algún grado de dependencia, así como personas mayores de 65 años.

Como hemos visto en apartados anteriores donde hemos realizado el análisis de la situación actual respecto a personas mayores en los Montes Orientales, la población de esta comarca esta envejecida, hecho que se irá acrecentando con el paso de los años. La esperanza de vida de las personas mayores cada vez es más amplia, pero la calidad de vida no es elevada en la misma proporción que la esperanza de vida asciende.

Este dato es importante para nuestra empresa ya que nosotros trabajaremos para ese sector poblacional cada vez más envejecido y con dependencias de cualquier grado.

Por otro lado, nuestro mercado potencial serán los ayuntamientos de los municipios que conforman la comarca de los Montes. Nuestra labor vendrá a satisfacer una carencia de recursos que fomenten el envejecimiento activo y saludable en la zona, ya que hoy día no existen alternativas como la nuestra que los municipios puedan ofrecer a las personas mayores de 65 años.

Actualmente cada vez más los grupos políticos de los pequeños municipios se preocupan por el envejecimiento poblacional y por la situación de envejecimiento de los pueblos que esto está creando, así el fomento del envejecimiento activo y exitoso, así como la ayuda desde el mismo municipio para que las personas mayores vivan en sus hogares el mayor tiempo posible, nos dan un mercado potencial en este contexto.

5.- ANALISIS INTERNO

Aquí vamos a ver cuáles son los elementos principales de nuestra empresa, hablaremos de sus fortalezas y sus debilidades, así como de los recursos y habilidades que tiene para ser capaz de desarrollarse por sí misma de la forma que se espera. A partir de este análisis tendremos una idea de cómo se desarrollara la idea de negocio en un futuro.

Analizaremos cuales son los recursos con que contamos para hacer de nuestro proyecto una futura empresa con éxito en el sector sociosanitaria.

5.1.- Recursos y habilidades.

Las empresas poseen una serie de recursos que son necesario estudiar, estos se pueden clasificar en:

-Tangibles.

- Intangibles.

-Humanos.

-De capital organizacional.

Antes de proceder a analizar cada uno de ellos, es necesario apuntar a este respecto que en la empresa existen diferentes áreas en las que es necesario dividir nuestra idea de negocio con el fin de tener una idea global de las necesidades en los diferentes ámbitos empresariales. En primer lugar tenemos que hablar del área de marketing, la cual será imprescindible para dar difusión y proyección comercial a nuestros servicios. En segundo lugar hablamos del área administrativa, como una parte fundamental para la estabilidad de la empresa, ya que en gran parte será esta parte la que usaremos para asegurar un correcto funcionamiento empresarial. En tercer lugar podemos hablar del área financiera, imprescindible para conocer la viabilidad económica de la empresa en todo momento. A continuación analizaremos los recursos mencionados anteriormente:

- **Recursos tangibles:** aquí tenemos que añadir tanto los físicos como los financieros. Como recursos físicos podemos hablar del mobiliario que usaremos para nuestra empresa, como pueden ser sillas, mesas, estanterías, libros, pinturas, material para manualidades, ordenador, impresora, guantes, uniformes, etc. Los recursos financieros serán los ahorros puestos al frente para emprender el negocio y con los que podremos contar para poder llevar a cabo los servicios al principio, cuando aún no tengamos ingresos.
- **Recursos intangibles:** estos recursos se caracterizan por no poder tocarse, es decir, ser un valor subjetivo de nuestra empresa. En este apartado podemos hablar de la reputación que nuestra empresa debe conseguir para darse a conocer al mercado potencial, este recurso ayudara a nuestra empresa a ser un referente en el mercado de los servicios sociosanitarios de la zona. Esto lo conseguiremos realizando nuestra labor con responsabilidad y dando un trato excelente a nuestros

usuarios, a través de nuestras actuaciones responsables y centradas en la persona debemos ganarnos el valor positivo que los usuarios harán de nuestra empresa, lo que será nuestra mejor publicidad.

- **Recursos humanos:** aquí se incluyen las personas que trabajan en la empresa, así como sus conocimientos y formas de trabajo. Esta empresa estará gestionada por una trabajadora social que dará un valor añadido a la acción dándole una vertiente social. Contaremos en un futuro con auxiliares de ayuda a domicilio tituladas. No se descarta crear sinergias en un futuro con una enfermera que a través de la cual podamos dar un mejor servicio a nuestros usuarios. De cualquier forma lo fundamental en nuestra empresa será contar con un equipo humano de personas comprometidas con la ayuda a las personas con dependencia y con gran motivación para este trabajo, además de contar con la formación complementaria necesaria.
- **Recursos de capital organizacional:** dentro de estos recursos tenemos que meter tanto la planificación empresarial, como la estructura organizacional y las líneas de actuación. En nuestro caso, la empresa tendrá una estructura básica, ya que en un principio no contamos con ningún departamento y solo habrá una trabajadora que ostenta el puesto de dirección y gestión del proyecto como emprendedora. De este modo, todo el trabajo recaerá al principio a una única persona que será la encargada de gestionar las diferentes áreas empresariales.

6.- ANALISIS DAFO

Gracias a este análisis conoceremos cuales son las fortalezas y debilidades de nuestra empresa, así como sus amenazas y oportunidades externas. Por esto, vamos a analizar de forma detenida y detallada todas ellas, para poder así realizar un análisis profundo de todos los factores que inciden en ellas.

- Debilidades:
 - Recursos financieros limitados.
 - Empresa de nueva creación y sin notoriedad.
 - Persona autónoma sola, sin equipo de apoyo.
 - Poca experiencia del emprendedor.
 - Inexistencia de equipo multidisciplinar.

- Fortalezas:
 - Amplia especialización en el ámbito de los servicios sociosanitarios.
 - Gran motivación.
 - Conocimiento de la zona.
 - Conocimiento del mercado potencial.
 - Servicios innovadores.
 - Gran implicación personal.
- Amenazas:
 - Aparición de competidores.
 - Barreras de entrada al sector.
 - Baja implicación política.
 - Dispersión del territorio.
 - Trabajadoras en economía sumergida que realizan tareas de ayuda a domicilio.
- Oportunidades:
 - Única empresa que presta nuestros servicios en la comarca.
 - Envejecimiento poblacional.
 - Incorporación de la mujer al mercado laboral.
 - Ayudas al emprendimiento.
 - Tendencia de los ayuntamientos a externalizar el servicio de ayuda a domicilio.

7.- PLAN DE MARKETING

A partir de este apartado, vamos a ver las políticas que llevaremos a cabo a través de nuestra empresa en función de los servicios que va a desarrollar, los precios que se marcan en el mercado actual, así como la comunicación que se llevara a cabo con el fin de hacer publicidad de nuestra empresa y poder llegar al mayor número de clientes potenciales posibles.

Gracias al plan de marketing nuestra empresa conseguirá hacerse visible para su mercado potencial, y de esta forma ganaremos nuevos clientes. Es fundamental un buen plan de marketing para garantizar que seamos reconocidos en nuestro entorno, para posteriormente ampliar nuestra empresa hacia otros lugares.

7.1.- Política de servicios.

En lo referido a la política de servicios, en nuestra empresa vamos a prestar diferentes tipos de servicios, tanto para personas dependientes como para personas mayores de sesenta y cinco años. Nuestros servicios siempre tendrán un enfoque centrado en la persona, el fomento del envejecimiento activo y saludable y la apuesta por la innovación. A continuación se presenta un resumen de los servicios que se prestarán en nuestra empresa.

- **Servicio de ayuda a domicilio:** a través de este servicio prestaremos ayuda a personas dependientes en los siguientes campos de actuación:
 - Atenciones personales: higiene, dar de comer, dar medicación, movilizaciones y compañía.
 - Atenciones domesticas: preparación de comidas, limpieza, lavado y planchado de ropa, compras, ayuda en el uso de aparatos domésticos.
 - Atenciones en el entorno: acompañamiento fuera del domicilio, atención psicosocial, estimulación de la independencia, apoyo en las relaciones con familiares y amigos.
- **Servicio espacio de envejecimiento activo y saludable “jubiloteca”:** Se prestará a los ayuntamientos este servicio, que consistirá en la creación y puesta en marcha de un recurso, al cual las personas mayores podrán acudir unas horas diarias. El objetivo será la promoción del envejecimiento activo y saludable. Además será un recurso en el que las personas mayores puedan pasar tiempo, evitando así la soledad y favoreciendo la disminución de la prevalencia de depresión en la población mayor.
- **Servicio de complementario a la ayuda a domicilio “Estoy contigo”:** Será un servicio que se prestará a los ayuntamientos y que consistirá en un programa de atención a las personas mayores de los municipios con el fin de fomentar el envejecimiento exitoso y evitar que las personas mayores tengan que abandonar sus domicilios. De este modo se les prestará ayuda puntual para la realización de tareas tanto dentro como fuera del hogar, como acompañamientos al médico, compras, etc.,

Todos nuestros servicios tendrán un enfoque centrado en la persona, cada actuación se realizará teniendo en cuenta en todo momento las necesidades de cada usuario, para ser

esta forma poder adaptar cada actuación a su necesidad. Haremos que los usuarios sean parte activa de su proceso de envejecimiento, de este modo conseguiremos que exista una ralentización del mismo. Gracias al recurso de estancia diurna las personas mayores contarán con un lugar al que poder acudir diariamente, favoreciendo de este modo su socialización y participación. Esta participación se fomentará en todo momento, haciendo a las personas mayores partícipes de la vida en comunidad, celebrando fiestas señaladas, cumpleaños, etc., así como acudiendo de forma regular a todos los acontecimientos sociales que tengan lugar en el municipio, además de fomentando la participación en diferentes actividades creadas por y para los usuarios, con su consenso, con el fin de que estas sean lo más satisfactorias y gratificantes posible para ellos.

Nuestros servicios, tanto de ayuda a domicilio para particulares, se prestarán en función de la demanda, ajustando nuestros horarios a la necesidad del cliente. Ofreceremos este servicio los 365 días del año durante las 24 horas del día.

El servicio de centro de acompañamiento diurno para ayuntamientos se realizará o bien en horario de mañanas o bien de tardes, a demanda de cada municipio. En principio de llevar a cabo durante cuatro horas al día, aunque el horario se podrá ampliar a petición de los clientes.

El servicio complementario de ayuda a domicilio para los ayuntamientos se prestará también en horario de mañana o tarde en función de las preferencias de cada ayuntamiento, si bien estos comenzarán a las ocho de la mañana y finalizarán a las ocho de la noche. Cada cliente podrá determinar las horas en las que quiere que se preste el servicio, debiendo ser siempre horas seguidas.

Teniendo en cuenta que seremos una empresa de nueva creación, y que carecemos de clientes a la hora de poner en marcha nuestro proyecto, hay que tener en cuenta que nos adaptaremos a las peticiones del cliente, e iremos adaptando los horarios de las actividades en los diferentes municipios de forma que nos resulta beneficioso para poder realizarlos con el menor número de personal posible, posibilitando de esta forma dar servicio a un mayor número de clientes con poco personal, ya que al principio careceremos de recursos económicos para hacer frente a grandes gastos en personal. A medida que nuestro negocio vaya creciendo se ampliarán los horarios de atención con el fin de dar respuesta a todas las demandas que nos lleguen.

8.2.- Política de precios.

Actualmente, en el mercado los precios del servicio de ayuda domicilio varían en función de si se prestan entre semana o fin de semana o festivos, de día o de noche, etc.

En nuestra empresa los precios fijados con respecto al servicio de ayuda a domicilio serán los siguientes:

Servicios prestados de lunes a viernes se cobrarán a ocho euros la hora, los prestados en fin de semana se cobrarán a diez euros la hora. Si los servicios son prestados de noche se realizarán a un precio de trece euros la hora.

Estos precios variarán si la persona que contrate los servicios lo haga de forma mensual, en este caso se le aplicará una reducción del precio del servicio en función de las horas que se le vaya a trabajar y si es de día o de noche.

En el servicio de “jubiloteca” se prestará a los ayuntamientos de forma mensual, y se cobrará en función de las horas prestadas. En todo caso el precio de la prestación del servicio no puede ser menor de ocho euros. Según las horas centradas por cada ayuntamiento el precio variará.

De igual forma el precio del servicio complementario a la ayuda a domicilio se cobrará con un precio mensual en función de las horas prestadas de servicio. Al principio de nuestra actividad realizaremos ofertas en nuestros servicios, con el fin de darnos a conocer a los posibles nuevos clientes y promover de esta forma la contratación de nuestros servicios.

Los ayuntamientos que contraten ambos servicios se beneficiarán de una rebaja en el precio final de nuestros productos, favoreciendo así que los ayuntamientos contraten ambos programas juntos. Los precios de ambos servicios contratados no podrán ser inferiores a siete euros por hora.

Teniendo en cuenta que nuestros servicios no se prestan en ningún ayuntamiento de la comarca, nuestros precios se irán ajustando en función de la demanda que estos tengan, además estos precios se irán ajustando anualmente en función del IRPF.

8.3.- Política de comunicación.

Nos serviremos del uso de las nuevas tecnologías de la comunicación para dar información, tanto a nuestros clientes, como a nuestros clientes potenciales. D través de las redes sociales y pagina Web de la empresa se dará información de todo tipo a nuestros clientes, tanto de los servicios que prestamos como de los horarios, etc., a través de estos medios también se propiciara la creación de un blog de información sobre envejecimiento activo y saludable, de esta forma seremos activos en redes sociales, lo cual nos dará más visibilidad.

Teniendo en cuenta el sector poblacional al que va dirigida nuestra acción, también será fundamental hacer publicidad en los dentro de mayores, centros de salud, buzoneo e incluso la realización de reuniones informativas en las que nos reuniremos tanto con mayores como con sus familias para presentarles el servicio y explicarles su funcionamiento.

Para dar a conocer nuestro servicios a los ayuntamientos haremos visitas concertadas, tanto con alcaldes y alcaldesas como con los servicios sociales comunitarios, fomentando nuestras relaciones con Diputación de Granada, como prestadora de los mismos, con el fin de que a través de los trabajadores sociales de zona se nos haga publicidad.

Gracias a las reuniones con los diferentes entes locales daremos a conocer nuestra empresa, así como a través de la participación en reuniones, charlas, foros y demás actos que se realicen en la provincia y que nos puedan servir de escaparate para presentar nuestros servicios.

La asistencia a ferias del sector será fundamental para esta función, a la par que nos ayudara a crear nuevas sinergias con posibles colaboradores, nos dará mayor posición en el mercado de los servicios de ayuda domicilio.

Nuestra relación con asociaciones existentes en los municipios, tanto de mayores como de mujeres va a ser fundamental para darnos a conocer en todos los pueblos en los que queramos lleva a cabo nuestras funciones ya que normalmente cuentan con una gran presencia en los pequeños municipios y gracias a ello podemos crear colaboraciones con estar con el fin de tener mayor visibilidad.

9.- PLAN DE OPERACIONES

Las diferentes etapas de nuestra idea de negocio serán señaladas en este apartado. Además señalare cuales son los materiales y los equipos necesarios para poder llevar a cabo nuestros servicios, así como el emplazamiento que tendrá nuestra empresa, de esta forma tendremos una idea más amplia de la idea de negocio.

9.1.- Fases.

Como hemos dicho antes, nuestra empresa prestara servicios, tanto a clientes privados como a ayuntamientos.

En este apartado vamos a explicar cómo se desarrollaran nuestros servicios. Con respecto al servicio de “Jubiloteca”, este se desarrollara en espacio cedidos por los ayuntamientos de los municipios, en todo caso, estos deberán de contar con mesas y sillas. Nosotros proveeremos de un microondas a la sala así como una pequeña nevera, para crear así un pequeño Office para dar hidrataciones y un pequeño tentempié a media mañana a las personas mayores.

Los talleres de este servicio se realizaran en esta misma sala, apilando las mesas y sillas cuando sea necesario con el fin del desarrollo de algún actividad. Contaremos con los materiales necesarios para llevar a cabo nuestras tareas, además de contar con personal cualificado que dará estos servicios prestando especial atención a estado de las personas mayores, así como a sus peticiones y deseos, con el fin de hacer que el servicio cada vez está más enfocado en la persona y que estas se sientan participes del mismo y se involucren de forma satisfactoria participando en todas las actividades. Sera imprescindible contar con un baño adaptado, así como evitar cualquier tipo de barreras arquitectónicas.

En estas salas procuraremos que también exista un espacio de lectura y descanso, para que las personas que no quieran participar de algún taller, o deseen descansar cuenten con un espacio para ello. Contaremos también con relojes y calendarios bien visibles para promover la orientación tiempo-espacio de los usuarios.

El resto de servicios se prestaran en el domicilio de la persona usuaria, por lo que en muchas ocasiones tendremos que variar nuestras actuaciones en función del domicilio

del usuario. Cada actuación de promoción del envejecimiento activo y saludable en el domicilio del usuario se realizarán llevando a cabo un estudio pormenorizado, tanto de la necesidad del cliente como del entorno de su domicilio, ajustando de esta forma lo máximo posible las actuaciones a la realidad social del usuario.

En cuanto a las actividades al aire libre estas se desarrollarán preferiblemente en lugares de fácil acceso y adaptados para evitar caídas o desorientación de los mayores.

9.2.- Equipo.

Para llevar a cabo nuestra labor es necesario contar en primer lugar con una oficina adecuada donde poder recibir a los posibles usuarios y desde la cual gestionar todos los servicios. Gracias al ordenador y a través de las nuevas tecnologías de la información haremos publicidad de nuestra empresa a través de internet, además tendremos una base de datos informatizada para gestionar los clientes, cobros y pagos. Tendremos una mesa y sillas, además de un ordenador e impresora. También será necesario dar de alta los suministros eléctrico, agua, internet y teléfono, necesarios para el comienzo de nuestra actividad.

Será necesario contar con materiales con los que poder realizar talleres, como son folios, cartulinas, lápices, pinturas, libros, etc., contaremos también con microondas y pequeñas neveras con la que poder acondicionar el Office de cada sala destinada a la realización de los talleres de la “Jubiloteca”.

9.3.- Localización.

Nuestro negocio tendrá la oficina central situada en el municipio de Iznalloz, situado en la provincia de Granada es cabeza de comarca de los Montes Orientales. Cuenta con una población aproximada de 5000 habitantes, siendo el pueblo más grande de la comarca en la que vamos a trabajar. En él se encuentran todos los servicios a los ciudadanos como pueden ser el INEM, SEPE, notaria, registro, Apromontes, urgencias, además de otros servicios a los que los habitantes de la zona acuden para realizar sus gestiones.

Esta situación estratégica nos da un mejor posicionamiento empresarial, haciéndonos más visibles para las numerosas familias que acuden a diario al municipio a realizar gestiones. Nuestra oficina se situará en la calle principal de Iznalloz, Avenida de la Sierra, número tres a pie de calle y cerca de todos los servicios anteriormente mencionados. El local en el que instalaremos nuestra oficina contara con 20 metros cuadrados, teniendo entrada con acceso adaptado, donde los potenciales clientes podrán entrar sin ningún problema.

No se descarta realizar peticiones a los ayuntamientos de la comarca para que nos cedan un espacio en el que poder atender al público, cada día de la semana en un municipio, ya que nuestros clientes potenciales en la mayoría de los casos carecen de medios para ir a las instalaciones de nuestra oficina en Iznalloz. Esta sería una forma de tener presencia en todos los municipios de la comarca, lo cual nos dará mayor visibilidad.

10.-PLAN DE RRHH Y ORGANIZACIÓN

En este apartado vamos a exponer una definición de los puestos de trabajo que van a existir en la empresa, teniendo en cuenta que en un futuro, cuando cuente con ingresos suficientes, contaremos con más personal externo para llevarlos a cabo, por ello posteriormente hablaremos de la selección de personal que se llevara a cabo cuando se dé el caso.

10.1.- Definición de responsabilidades y funciones.

En el caso de nuestra empresa, será la persona autónoma que lleva a cabo la iniciativa la que llevara a cabo las funciones, tanto de constitución de la empresa como de gestión. Será la administradora y se encargara de realizar todas las gestiones pertinentes para estar al día con las obligaciones con hacienda y demás organismos públicos.

La gestión de la empresa en principio será sencilla, lo que da lugar a que la emprendedora pueda trabajar directamente con los usuarios, en tanto que el volumen de negocio no sea el suficiente para poder contratar a otra persona, bien sea una persona con formación gerontología o un técnico para llevar a cabo las funciones necesarias para el correcto desarrollo de la “Jubiloteca”.

No se prevé la contratación de personal por cuenta ajena ya que esto puede suponer una dificultad al elevar los costes fijos, sin embargo a medida que tengamos un mayor número de clientes, se realizara la contratación de personal externo.

10.2.- Selección de personal.

Aunque, como hemos dicho en el momento de la apertura de nuestra empresa no vamos a contar con personal externo, es conveniente tener claros los requisitos que se utilizaran para la contratación.

En nuestra empresa solo se contratara a personal debidamente acreditado, mediante formación reglada. Sera de igual modo imprescindible que cuente con formación complementaria en la materia, además de tener una clara vocación para el cuidado de las personas en situación de dependencia.

Es probable que cuando aumente el volumen de negocio sea necesaria la contratación de un técnico, este deberá ser graduado en trabajo social y contar con formación de postgrado relacionada con la gerontología o los servicios sociosanitarios. El personal que se contrate serán preferiblemente mujeres que vivan en la comarca, de este modo contribuiremos a paliar el despoblamiento rural y daremos posibilidad de empleo a las mujeres, que en el medio rural carecen de oportunidades de empleo.

11.- PLAN DE INVERSION

11.1.- Gastos iniciales.

Habiendo consultado diferentes fuentes, hemos cuantificado de forma aproximada cual será la inversión inicial necesaria para la puesta en marcha de nuestro negocio, que se desglosan a continuación:

- **Instalaciones:** Sera necesario realizar una adecuación del local destinado a oficina para nuestro negocio, habiendo consultado varias empresas, nos dan un coste aproximado de unos 3.700 € con el IVA incluido.

- **Mobiliario y decoración:** Para el inicio de nuestra actividad contaremos con un mobiliario básico de oficina, con una mesa, sillas, estanterías y algún objeto decorativo. Todo esto supondrá un coste aproximado de 1.400€ con IVA.
- **Utensilios:** Tanto para los cuidados de ayuda a domicilio, como para las actuaciones de “Jubiloteca” y “Estoy contigo”, queremos disponer de un tensiómetro digital, compraremos tres en un principio con un coste total aproximado de 160 € IVA incluido.
- **Consumibles:** además del material básico de oficina como bolígrafos, tinta, papel, etc., contaremos con tres estuches de primeros auxilios, todo esto tendrá un coste aproximado de 750€ IVA incluido.
- **Equipo informático:** Compraremos un ordenador, además de una impresora y un teléfono móvil, con un coste de unos 1400€ IVA incluido.
- **Gastos de constitución y puesta en marcha:** aquí incluiremos tanto tasas del ayuntamiento, como los gastos de notaría, gestoría, suministros y proyecto técnico. Estos gastos serán de aproximadamente 1700€.
- **Fianzas:** Contamos con que el local que alquilemos nos cobrará una fianza aproximada de 500€.

11.2.- Fondo de maniobra.

Para calcular el fondo de maniobra he considerado la cantidad de dinero suficiente que nos permita enfrentar los pagos como alquiler, seguridad social, sueldo, suministros, publicidad, asesoría, etc., durante al menos los tres primeros meses de existencia de la empresa, en los cuales no recibiremos ingresos suficientes para hacerles frente.

PAGOS MENSUALES	TOTAL (IVA INCLUIDO)
Alquiler	319 €
Suministros	174 €
Autónomo	60 €
Sueldos	1.500 €
Asesoría	100 €
Publicidad	100 €
Otros gastos	150 €
Total gastos mensuales	2.403 €
Meses a cubrir fondo maniobra	TRES MESES
Fondo maniobra necesario 3 meses	7.209 €

11.3.- Cuadro inversión inicial.

A partir del siguiente cuadro vamos a ver de forma más grafica cuáles serán los gastos de inversión inicial a los que tendremos que hacer frente en nuestra empresa.

CONCEPTOS	TOTAL (IVA INCLUIDO)
Obras del local	3.700 €
Mobiliario y decoración	1.400 €
Utensilios	160 €
Equipos informáticos	140 €
Gastos de constitución y puesta en marcha	1.700 €
Fianza	500 €
Fondo de maniobra	7.209 €
TOTAL	14.809 €

12.- ESTRUCTURA DE COSTES

12.1.- Márgenes.

A partir de los precios que tendrán nuestros servicios y que hemos indicado en apartados anteriores, teniendo en cuenta los precios que emplearemos hemos usado un importe medio de 8€ por hora de servicio para hacer este estudio. Teniendo en cuenta que se deberá de contratar pronto una auxiliar de ayuda a domicilio debemos saber que de esos ocho euros unos 5.50€ serán para pagar a la auxiliar. Además habrá que añadir el coste en consumo de material de oficina y otros gastos asociados a la prestación del servicio.

Para la realización de nuestro proyecto se estimara un margen medio bruto sobre los ingresos del 30%.

12.2.- Estructura de los costes.

Estimamos para nuestra empresa los siguientes costes mensuales:

- **Costes variables:** teniendo en cuenta el margen del 30% indicado anteriormente, tenemos unos costes variables del 70% de los ingresos percibidos.

- **Suministros:** se estiman los gastos mensuales en suministros de 150€ al mes.
- **Alquiler:** el alquiler de un local de uno 20 metros cuadrados en la zona ascenderá a unos 275€ mensuales.
- **Gastos publicidad:** mensualmente tendremos aproximadamente uno 90€ de gastos en publicidad.
- **Asesoría:** los gastos relativos a asesoría serán de unos 90€ al mes.
- **Gastos fijos de personal:** el único gasto fijo en sueldos de personal será el de la empresaria autónoma que va a llevar a cabo este proyecto, el coste que supondría la contratación de auxiliares viene dentro de los costes variables. Estos gastos fijos serán de uno 1500€ mensuales.
- **Otros gastos:** al mes se estiman que se gastaran unos 125€ en gastos no incluidos en ninguna de las categorías anteriores.

12.3.- Umbral de rentabilidad.

Cuando hablamos de umbral de rentabilidad nos referimos al punto donde los ingresos son iguales a los gastos, por lo cual a partir de ese momento el negocio comenzara a ser rentable.

GASTOS	CUANTIA
Suministros	150 €
Alquiler	275 €
Gastos publicidad	90 €
Asesoría	90 €
Gastos fijos personal	1.500 €
Otros gastos	125 €
TOTAL	2.230 €
UMBRAL DE RENTABILIDAD	2.230 €

En el caso de nuestra empresa necesitamos tener unos ingresos mensuales mayores de 2.230€ para empezar a recibir beneficios.

Teniendo en cuenta que el precio medio calculado para los servicios es de 8€, será necesario facturar un total de 279 horas como mínimo al mes para poder hacer frente a todos los gastos fijos, a partir de esa cantidad recibiremos beneficios.

13.- ANALISIS ECONOMICO- FINANCIERO.

13.1.- Balance inicial.

ACTIVO	EUROS	PASIVO	EUROS
Acondicionamiento del local	3.700 €	Fondos propios	FP
Mobiliario y decoración	1.400 €	Fondos ajenos	FA
Utensilios	160 €		
Equipo informático	1.400 €		
Gastos constitución y puesta en marcha	1.700 €		
Fianza	500 €		
Tesorería (Fondo de maniobra)	7.209 €		
Total Activo	14.809 €	Total Pasivo	14.809 €

13.2.- Estimación de resultados.

En este apartado haremos una estimación de los ingresos que obtendremos en un periodo de tres años. Para ello hemos calculado un precio medio de nuestros servicios de 8€ por hora. Es importante tener en cuenta que el tipo de servicios que ofrecemos en ayuda a domicilio pueden ser muy variables en su demanda y que en muchos casos son esporádicos, por lo tanto es muy importante hacernos con una clientela fija que nos garantice que los gastos se van a cubrir.

Columna1	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos estimados	75.000 €	96.000 €	110.000 €
Costes variables (ventas x 70%)	52.500 €	67.200 €	77.000 €
Margen bruto (ventas - costes variables)	22.500 €	28.800€	33.000 €

Teniendo en cuenta estos datos, en la siguiente tabla vemos la previsión de resultados para nuestro negocio.

PREVISION DE RESULTADOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Ingresos	75.000 €	96.000 €	110.000 €
Costes variables	52.500 €	67.200 €	77.000 €
MARGEN BRUTO	22.500 €	28.800 €	33.000 €
GASTOS ESTRUCTURALES			
Alquiler	3.300 €	3.300 €	3.300 €
Suministros	1.800 €	1.800 €	1.800 €
Otros gastos	1.500 €	1.500 €	1.500 €
Salarios	18.000 €	18.000 €	18.000 €
Publicidad	1.080 €	1.080 €	1.080 €
Asesoría	1.080 €	1.080 €	1.080 €
TOTAL GASTOS ESTRUCTURALES	26.760 €	26.760 €	26.760 €
RESULTADO	-4.260 €	2.040 €	6.240 €

14.- CONCLUSIONES.

Después de haber realizado este proyecto de emprendimiento, he de decir que bajo mi punto de vista este es un negocio viable en la zona de los Montes Orientales de Granada, si bien es cierto, que como acabamos de ver no obtendremos beneficios hasta el segundo año, de hecho asumiremos perdidas, debemos tener en cuenta que en este supuesto no se ha incluido ninguna subvención a la que podamos acogernos, por ello creo que en la realidad los resultados pueden ser más positivos para nosotros, sobre todo en nuestro primer año de andadura.

Esta empresa tendrá posibilidades de existir, pero es indispensable saber dar la publicidad y llegar al mayor número de personas posible en el menor tiempo, ya que tenemos muy ajustado el presupuesto. Es muy importante tener en cuenta cualquier ayuda que se dé tanto a nivel comarcal como provincial y contar con un número importante de colaboradores que recomienden nuestros servicios, por ello es fundamental crear sinergias con los distintos entes tanto municipales como comarcales, es decir alcaldes, diputación provincial, asociaciones, ya que será a partir de sus recomendaciones y ayuda cuando obtengamos una mayor visibilidad.

En el momento actual el emprendimiento femenino está en auge ya que se está apostando fuerte por ello desde los gobiernos, y siendo una empresa que se va a

desarrollar en el medio rural, nos da bastantes más posibilidades para poder llevar a cabo el proyecto.

Para poder hacer realidad esta empresa, nos ayudaremos de centros como el CADE o la Cámara de Comercio, así como la Diputación de Granada, que nos aportaran los instrumentos necesarios para poder llevar a cabo este proyecto.

Esta futura empresa cuenta con un valor añadido, como es la prestación de servicios que aún no se están prestando en la zona, dando a los ayuntamientos pequeños herramientas para trabajar a favor del envejecimiento activo y saludable, que está siendo un concepto clave para la gestión de los cuidados y servicios a personas mayores y dependientes, siempre trabajando desde una perspectiva centrada en la persona, donde esta se ponga en el medio de la acción.

WEBGRAFIA

-CSIC.

http://www.cis.es/cis/opencms/ES/11_barometros/Indicadores_PI/documentos/serEco2.html

-Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.

<http://www.mitramiss.gob.es/es/estadisticas/contenidos/anuario.htm>

-Red gem España. Observatorio de emprendimiento.

<http://www.gem-spain.com/las-mujeres-que-emprenden-lo-hacen-con-mayor-exito/>

- EPDATA

<https://www.epdata.es/evolucion-pension-media-jubilacion/f5519f7c-a5e1-4523-b953-3348c3990481/espana/106>

-INE

https://www.ine.es/ss/Satellite?c=INESeccion_C¶m3=1259924822888&p=1254+35110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout&cid=1259926380048&L=0

-Jiménez, S. y A. Viola (2017). Observatorio de la dependencia. Segundo informe. FEDEA, Estudios sobre Economía Española no. 2017-22, Madrid.

<http://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2017-22.pdf>

- La Fundación Salud, Innovación y Sociedad.

<https://www.novartis.es/sites/www.novartis.es/files/Num.%201%20Informe%20Delphi%20Envejecimiento%20y%20Dependencia.pdf>

-EMPRESITE

<https://empresite.eleconomista.es/Actividad/INDUSTRIA/localidad/IZNALLOZ-GRANADA/>

-EINFORMA

<https://www.einforma.com/informes-empresas/GRANADA>

-Estudio prospectivo sobre las necesidades potenciales en materia de formación para el empleo.

<http://www.oteagranada.com/archivos/1423039124.pdf>

-Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo Comunicar.

(<http://orcid.org/0000-0002-2509-1901>).

-“Un perfil de las personas mayores en España, 2019. Indicadores estadísticos básicos”.

<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2019.pdf>

-Ley de la Dependencia.