

## ÍNDICE

# GUÍA PLAN DE NEGOCIO CÓMO CREAR Y POTENCIAR UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

<b>PRESENTACIÓN</b>	1
<b>ATRATIVOS Y DIFICULTADES DEL SECTOR</b>	3
<b>Cuidado familiar y profesional</b>	
<b>Precios y conciertos</b>	
<b>A largo plazo</b>	
<b>LAS CLAVES DEL ÉXITO... Y DEL FRACASO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES</b>	7
<b>Concreción de la idea y del modelo de negocio</b>	
<b>Ubicación</b>	
<b>Planificación</b>	
<b>Marketing y venta</b>	
<b>Gestión de los colaboradores</b>	
<b>Vocación de servicio al cliente</b>	
<b>Financiación</b>	
<b>Formación</b>	
<b>Innovación</b>	
<b>Espíritu emprendedor</b>	
<b>EL MODELO DE NEGOCIO</b>	16
1. Centro de día	
2. Ayuda a domicilio	
3. Teleasistencia	
4. Servicios residenciales	
<b>Cómo acotar la idea de negocio</b>	
<b>Idea de negocio (ejemplo)</b>	

- Fuentes de información para la investigación
- El sector de la atención a personas mayores
- El futuro
- Personas con dependencia
- La Ley de Dependencia (LAPAD)
  1. Servicios asistenciales a domicilio (SAD)
  2. Teleasistencia
  3. Centros de día
  4. Servicios residenciales
- Nuevos modelos de servicios residenciales
- Coyuntura Macroeconómica

**Análisis del mercado local**

- Cómo escoger la ubicación adecuada
- Investigar acerca de los potenciales clientes
- Un ejemplo de segmentación
- Buyer persona

**Vigilar a los competidores****Cómo elegir los proveedores****Análisis DAFO****PLAN DE MARKETING****Objetivos SMART****Estrategias de marketing**

- Segmentación y targeting
- Posicionamiento
- Marketing Mix
  - Producto: Cómo definir nuestro producto
    - Escoger una franquicia
  - Precio: Cómo fijar los precios
  - Comunicación: Comunicar eficazmente
    - Branding: Crear y comunicar tu marca
    - Presencia en internet
    - Publicidad
    - Relaciones públicas
    - Marketing directo
    - La venta
    - El boca a boca

- La fidelización de los clientes
- Marketing de guerrilla
- Cómo planificar tus campañas de comunicación

## **EQUIPO HUMANO** \_\_\_\_\_ 91

### **Las profesiones**

### **Las remuneraciones**

### **Modalidades de contratación**

1. Contratos por tiempo indefinido
2. Contratos temporales
3. Contratos formativos

### **Costes salariales**

### **Dónde buscar a tus colaboradores**

### **Sugerencias para la gestión del equipo**

### **El trabajador autónomo**

## **ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD** \_\_\_\_\_ 116

### **Organización de la actividad de servicios de teleasistencia**

- Protocolos
- Recursos materiales
- Instalaciones

### **Organización de la actividad de servicios de atención a domicilio**

- Recursos humanos y materiales para prestar servicios de atención domiciliaria

### **Organización de la actividad de un centro residencial**

- Construcción de un centro residencial
- Traspaso o compra de un centro residencial
- Características de un centro residencial
  - Aspectos arquitectónicos y de accesibilidad
  - Habitaciones
  - Equipamiento
  - Contratación de los servicios
  - Reglamento de régimen interior

- Prestación de los servicios
- Protección de datos personales
- Hojas de reclamaciones
- Recursos tecnológicos y ofimáticos para prestar servicios de atención en residencias y centros de día

### **Gestión de las compras**

### **Gestión contable, fiscal y laboral**

## **FORMAS JURÍDICAS** \_\_\_\_\_ 131

### **Empresario individual**

### **Emprendedor de Responsabilidad Limitada (ERL)**

### **Comunidad de bienes**

### **Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL o SL)**

### **Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE)**

### **Sociedad Anónima (SA)**

### **Sociedad Laboral (SLL o SAL)**

### **Sociedad Colectiva (SC)**

### **Sociedad Comanditaria (S. en C. o S. Comp. A.)**

### **Cooperativa de Trabajo Asociado (S. Coop)**

### **Las formas jurídicas en el sector**

## **TRÁMITES** \_\_\_\_\_ 137

### **Trámites de constitución**

- Solicitud de certificación negativa del nombre
- Escritura de constitución y estatutos de la sociedad
- Declaración previa al inicio de operaciones (Declaración Censal)
- Solicitud del Código de Identificación Fiscal (CIF)
- Liquidación del ITPAJD
- Inscripción en el Registro Mercantil
- Libros obligatorios
- Solicitud de firma electrónica
- Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas

### **Trámites administrativos**

- Trámites de compra, arrendamiento del local o traspaso
- Otras licencias municipales

### **Trámites laborales**

- Alta en el régimen de autónomos (RETA) de la Seguridad Social
- Comunicación de Apertura del centro de trabajo
- Inscripción de la empresa en la Seguridad Social
- Afiliación y alta de los trabajadores en la Seguridad Social
- Formalización de los contratos de trabajo
- Calendario laboral
- Registro diario de jornada

### **Otros trámites y requisitos**

- Autorización de apertura de centros de servicios sociales
- Registro de entidades, centros y servicios sociales
- Acreditación
- Prevención de riesgos laborales
- Ley Orgánica de protección de datos y garantía de derechos digitales (LOPDGDD)
- Seguros
- Registro de Patentes y Marcas

### **Legislación sectorial**

- Derechos del usuario
- Contratos
- Requisitos materiales obligatorios
- Legislación autonómica y local
- Otra normativa de interés

**Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)**

**Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)**

- Estimación directa normal
- Estimación directa simplificada

**Impuesto de Sociedades (IS)**

**Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**

**Declaración informativa anual de operaciones con terceras personas**

**Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**

**Obligaciones contables**

**¿Dónde y cómo encontrarlas?**

**Financiación preferencial**

- Líneas ICO para autónomos, pymes y empresas
- Líneas ENISA

**Ayudas de las comunidades autónomas**

**Ayudas para la formación**

**Otras ayudas**

**Plan de inversión**

**Plan de financiación**

- Fuentes de financiación

**Balance de situación inicial**

**Cuenta de resultados**

- Partidas de gasto
- Gastos de personal
- Gastos generales
- Amortizaciones
- Gastos financieros

**Previsiones de venta**

**Plan de tesorería previsional**

**Balance de situación final**

### **Ratios de rentabilidad**

- ROE
- ROI

### **Otros indicadores financieros**

- Cash Flow
- Pay back
- Fondo de maniobra
- Ratios de Liquidez y Solvencia

## **RECURSOS PARA EMPRENDEDORES** \_\_\_\_\_ 205

### **Organismos y asociaciones**

### **Organismos de desarrollo y promoción empresarial**

### **Organismos y consejerías competentes**