

ÍNDICE

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

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

- 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