

TU PLAN DE NEGOCIO

GUÍAS PRÁCTICAS

# Emprendedores

## Montar una empresa de atención a los mayores

*es fácil*



Silvia Mazzoli, Diego Fernández, José María Barriga

**AHORRA  
TIEMPO Y  
DINERO**

# CÓMO MONTAR Y GESTIONAR UNA EMPRESA DE ATENCIÓN A MAYORES

Presentación	.....3
Atractivos y dificultades del sector	.....5
Cuidado familiar y profesional	
Precios y conciertos	
A largo plazo	

## Capítulo 1

LAS CLAVES DEL ÉXITO ... Y DEL FRACASO	.....9
Concreción de la idea de negocio	
Investigación y validación del modelo de negocio	
Planificación	
Ubicación	
Financiación	
Comunicación	
Actitud comercial	
Gestión de los colaboradores	
Vocación de servicio al cliente	
Formación	
Morir de éxito	
Innovación	
Espíritu emprendedor	

▪ El modelo de negocio	.....17
Centro de día	
Ayuda a domicilio	
Teleasistencia	
Servicios residenciales	
Cómo acotar nuestra idea de negocio	
Posicionamiento de la empresa	

## Capítulo 2

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN	.....23
--------------------------	---------

- España envejece
- Octogenarios y centenarios
- Distribución territorial
- El futuro
- Personas con dependencia
- La Ley de Dependencia
- Servicios asistenciales a domicilio
- Teleasistencia
- Centros de día
- Servicios residenciales
- Coyuntura económica
- Cómo escoger la ubicación adecuada
- Investigar acerca de los potenciales clientes
- Sugerencias para conocer a nuestros clientes
- Vigilar a los competidores
- Cómo elegir los proveedores
- Análisis DAFO

## Capítulo 3

PLAN DE MARKETING	.....51
-------------------	---------

- Los clientes: la segmentación
  - Un ejemplo de segmentación
- Marketing mix

- **Cómo definir nuestro producto**

  - Centro de día

  - Ayuda a domicilio

  - Teleasistencia

  - Residencia

  - Escoger una franquicia

- **Cómo fijar los precios**

- **Comunicación eficaz**

  - Crear marca

  - Elección del nombre

  - Imagen corporativa

  - Cómo planificar nuestra campaña de comunicación

  - La publicidad

  - Presencia en Internet

  - Promociones

  - Relaciones públicas

  - Marketing directo

  - La venta

  - El 'boca a boca'

  - Fidelización de los clientes

  - Marketing de guerrilla

  - Un ejemplo de planificación de las acciones de comunicación

## **Capítulo 4**

### **RECURSOS HUMANOS .....85**

- Las profesiones
- Las remuneraciones
- Modalidades de contratación

- Costes salariales
- Búsqueda y selección del personal
- Sugerencias para la gestión de los colaboradores
- El trabajador autónomo

## Capítulo 5

### ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....113

- Servicios de teleasistencia
  - Protocolos
  - Recursos materiales
  - Instalaciones
- Servicios de atención a domicilio
  - Recursos humanos y materiales
- Centros residenciales
  - Características de un centro residencial
  - Contratación de los servicios
  - Reglamento de régimen interior
  - Prestación de los servicios
- Equipamiento tecnológico y ofimático
- Compras
- Gestión contable, fiscal y laboral
- Formarse y mantenerse al día

## Capítulo 6

### ASPECTOS JURÍDICOS .....131

- La forma jurídica
  - Empresario individual
  - Comunidad de bienes

Sociedad de Responsabilidad Limitada

Sociedad Limitada Nueva Empresa

Sociedad Anónima

Sociedad Laboral

Sociedad Colectiva

Sociedad Comanditaria

Cooperativa de Trabajo Asociado

## Capítulo 7

### 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

Solicitud del Código de Identificación Fiscal (CIF)

Liquidación del ITPAJD

Inscripción en el Registro Mercantil

Libros obligatorios

#### ▪ Trámites administrativos

Compra, arrendamiento del local o traspaso

Licencia de obras, de actividad y de apertura

Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas

#### ▪ Trámites laborales

Alta en el régimen de autónomos 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

Libros obligatorios

Calendario laboral

- **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 de Protección de datos personales

- Seguros generales

- Registro de Patentes y Marcas

## Capítulo 8

FISCALIDAD .....149

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

- **Impuesto sobre la Renta de las personas físicas (IRPF)**

- Estimación directa normal

- Estimación directa simplificada

- Estimación objetiva

- Escala de gravamen

- Obligaciones contables

- **Impuesto de Sociedades (IS)**

- **Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**

## Capítulo 9

LEGISLACIÓN ESPECÍFICA .....157

- Derechos del usuario

Contratos

Diecisiete comunidades, otras tantas normas

Requisitos materiales obligatorios

Recursos humanos

Legislación autonómica y local

Otra normativa de interés

## Capítulo 10

### AYUDAS Y SUBVENCIONES .....179

- ¿Dónde y cómo encontrarlas?
- **Financiación preferencial**
  - Líneas ICO para autónomos y empresas
  - Líneas Enisa
- **Ayudas para el fomento del empleo**
  - Programa de promoción del empleo autónomo
  - Pago único de la prestación por desempleo
  - Ayudas autonómicas para el fomento del empleo
  - Ayudas para el fomento del empleo de jóvenes
  - Ayudas para el fomento del empleo y de la economía social
- **Otras ayudas**
  - Ayudas a la creación de empresas
  - Programa de fomento de la innovación y el desarrollo empresarial
  - Ayudas para la formación
- **Instrumentos al servicio de los emprendedores**
  - Ventanillas únicas
  - Organismos de promoción empresarial
  - Asociaciones sectoriales

## Capítulo 11

### PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO .....187

- 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
- Previsión de facturación
- Plan de tesorería previsional
- Balance de situación final
- Rentabilidad del negocio
  - ROE
  - ROI
- Otros indicadores financieros
  - Cash Flowp
  - Pay Back
  - Fondo de maniobra
  - Ratios de liquidez y de solvencia

## Capítulo 12

### RECURSOS PARA EMPRENDEDORES .....219

- Organismos y asociaciones
- Organismos de desarrollo y promoción empresarial
- Publicaciones sectoriales
- Bibliografía para la gestión

## Los Autores:

**Silvia Mazzoli**, se dedica desde hace más de 15 años a la formación y asesoramiento de emprendedores. Es directora de cursos y profesora de marketing, *social media* e iniciativa emprendedora de la escuela de negocios EOI y de otras instituciones. Colabora habitualmente con la Revista Emprendedores.

**Diego Fernández Tejido** es diplomado en Trabajo Social y experto en dirección de centros de servicios sociales. Con amplia experiencia en el marco teórico y práctico de la Ley de Dependencia, es especialista en atención a personas con demencia. Ha trabajado como trabajador social y director de centros en la Comunidad de Madrid.