

Servicios de atención ó fogar e ás persoas

40



Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Obxectivos do estudio	6
1.2. Metodoloxía.....	6
1.3. Estructura do sistema de guías de actividade empresarial	6
2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO	8
3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS.....	12
4. O CONTEXTO SECTORIAL	14
4.1. O sector dos servicios de atención ó fogar e ás persoas	15
5. O MERCADO DAS EMPRESAS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS	26
5.1. Estructura da actividade.....	26
5.1.1. Evolución na creación de empresas	27
5.1.2. Tamaño do mercado	28
5.1.3. Previsións para o futuro.....	32
5.2. Análise competitiva	36
5.2.1. Análise das empresas competidoras	38
5.2.2. Análise dos competidores potenciais.....	42
5.2.3. Productos substitutos	42
5.2.4. Análise dos provedores.....	45
5.2.5. Análise dos clientes.....	46
5.3. Marketing	50
5.3.1. Servicio.....	51
5.3.2. Prezo	53
5.3.3. Forza de vendas	54
5.3.4. Promoción	54
5.4. Análise económico-financeira.....	55
5.4.1. Inversións	56
5.4.2. Gastos	57
5.4.3. Previsión de ingresos	58
5.4.4. Estructura da conta de resultados	59
5.4.5. Financiamento.....	60
5.5. Recursos humanos	61
5.5.1. Perfil profesional.....	62
5.5.2. Estructura organizativa.....	63
5.5.3. Servicios exteriores.....	64
5.5.4. Convenios colectivos aplicables.....	64

6. VARIOS.....	65
6.1. Réximes fiscais preferentes	65
6.2. Normas sectoriais de aplicación	66
6.3. Axudas	67
6.4. Organismos	68
6.4.1. Organismos oficiais	68
6.4.2. Asociacións profesionais	70
6.4.3. Centros de estudos	72
6.5. Páxinas útiles en Internet	73
6.6. Bibliografía.....	74
6.7. Glosario.....	75
7. ANEXOS	77
7.1. Anexo de información estatística de interese	77
7.2. Anexo de feiras	79
7.3. Anexo sobre modalidades de contratación	80
7.4. Anexo de formación	86
7.5. Anexo de provedores.....	89
7.6. Anexo de axudas	91
7.7. Anexo de páxinas web de interese	98
7.8. Reflexións para facer o estudo de mercado	99
7.9. Factores que inflúen no tamaño do mercado	101
7.10. Métodos de cálculo do tamaño do mercado	103
7.11. Anexo sobre os tipos de guías	108
8. NOTA DOS AUTORES	109

1. INTRODUCCIÓN

Cómo utilizar esta Guía

O seguinte esquema mostra o recorrido que seguirás ó longo da lectura desta Guía e ten por finalidade facilitarche a comprensión da mesma. A información agrúpase en sete bloques na seguinte orde:

1. Introducción

Cáles son os obxectivos desta Guía e o método que seguimos para a súa elaboración.

2. Descrición da actividade e perfil da empresa-tipo

En qué consiste a actividade e cáles son as características da empresa-tipo elexida para a análise.

3. Principais conclusións

Resumo da Guía coas principais conclusións que se desprenden da súa lectura.

4. Análise do contexto sectorial

Análise do sector marco no que se desenvolve a actividade.

5. Análise do mercado. Análise das áreas da empresa

Análise do mercado e análise das tres áreas fundamentais da empresa: marketing, económico-financeira e recursos humanos.*

6. Varios

Información sobre distintos aspectos da actividade: directorio de organismos, páxinas web, bibliografía, glosario, etc.

7. Anexos

Inclúe información estatística de interese, referencias para a búsqueda de provedores, feiras, cursos, etc.

**Debido á interrelación existente entre empresa e mercado, consideramos oportuno facer unha análise conxunta no mesmo capítulo.*

1.1. Obxectivos do estudio

Ata agora, e na maior parte dos casos, os datos que o emprendedor necesita para facer unha primeira análise de viabilidade do seu proxecto empresarial, ou ben son estimados de forma intuitiva ou ben teñen natureza sectorial ou macroeconómica. Resulta evidente que, nun e outro caso, a información de que dispón o emprendedor é de pouca axuda para a elaboración do Plan de Empresa, ó non estar adaptada á realidade do contorno no que se vai desenvolver a actividade.

Por conseguinte, o obxectivo da presente Guía é proporcionar información relevante para facilitar ó emprendedor a súa análise sobre a viabilidade da súa idea e a propia elaboración do Plan de Empresa.

1.2. Metodoloxía

Durante o proceso de elaboración desta Guía utilizáronse dous tipos de fontes de información. Por unha banda realizouse un estudio de gabinete baseado en fontes de información secundarias (estadísticas, informes publicados, etc.), mediante o que pretendemos definir as condicións obxectivas en que se encontra esta actividade empresarial en Galicia.

Por outra banda, desenvolveuse un traballo de campo consistente na realización dunha serie de entrevistas a propietarios/xerentes de empresas de servizos de atención ó fogar e ás persoas, co fin de profundar no coñecemento da actividade e nas características específicas das empresas que nela operan.

1.3. Estructura do sistema de guías de actividade empresarial

Este documento forma parte da colección de Guías de Actividade Empresarial. Os títulos que a integran foron seleccionados polo seu interese no ámbito económico de Galicia, desde o punto de vista da competitividade e oportunidade de mercado para emprendedores.

Con carácter xeral, unha Guía de Actividade recolle a información básica necesaria para realizar unha primeira aproximación á análise da viabilidade e da orientación dun proxecto empresarial nas súas fases iniciais. Neste sentido, convén sinalar que unha Guía de Actividade non é un Plan de Empresa, a pesar de que ofrece información actualizada sobre aspectos tales como o mercado, a situación do sector, a competencia, as características da oferta, etc.

Todos os títulos que integran esta colección presentan certas semellanzas na estrutura e nos obxectivos de información. Non obstante, as Guías están realizadas desde distintos enfoques, o que determina cinco categorías de Guías de Actividade:

Categoría 1: Guía de Actividade

Categoría 2: Guía de Microactividade

Categoría 3: Guía Sectorial

Categoría 4: Guía Xenérica

Categoría 5: Guía Derivada

Á hora de acometer a elaboración da Guía, a elección dun ou outro enfoque responde a factores diversos. Así, por exemplo:

- Un mercado no que existen múltiples posibilidades de negocio e ningunha predomina sobre o resto, pode aconsellar a adopción dunha perspectiva de análise xenérica.
- A realización dunha Guía sectorial obedece ó interese de analizar unha industria ou tecnoloxía, con independencia dos segmentos de mercado ós que actualmente estean atendendo as empresas existentes.
- Se a área de competencia coa que operan as empresas é local, a Guía será de Microactividade e se é autonómico ou nacional, a Guía será de Actividade.

Para coñecer as características dos outros tipos de Guías de Actividade que se inclúen nesta colección, podes ler o apartado 7.11 Anexo sobre os Tipos de Guía.

2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO

As empresas de atención ó fogar e ás persoas constitúen unha prestación social que se dispensa normalmente no propio domicilio do cliente cando o seu estado de necesidade así o require. Esta actividade consiste en ofrecer unha serie de atencións ou coidados básicos de carácter persoal, doméstico, social ou sanitario co fin de facilitar a autonomía persoal e a permanencia das persoas no seu medio habitual de vida.

Esta actividade desenvolveuse moito nos últimos anos debido ó aumento da demanda potencial destes servicios e diferentes colectivos requiren de modo crecente unha atención especial no seu domicilio: anciáns, nenos, minusválidos, enfermos, etc.

Na presente Guía imos centrar o estudo nas persoas menores de 65 anos, posto que existe un traballo específico sobre os servicios a domicilio para a terceira idade enmarcada no sector dos servicios á terceira idade.

Hai unha serie de cambios sociais que influíron notablemente no desenvolvemento dos servicios de atención ó fogar e ás persoas, como son a incorporación da muller ó mercado laboral, o cambio nas estruturas familiares e a mellora no nivel de vida.

A incorporación da muller ó mercado do traballo é unha das transformacións sociais máis importantes na última década, posto que descende o número de coidadores potenciais nas familias (tradicionalmente encargadas de prestar esta asistencia ás persoas necesitadas do núcleo familiar).

Relacionado con esta incorporación están os cambios nas estruturas familiares tradicionais, posto que diminúe o número medio de membros á vez que aumenta o número de familias monoparentais. Ademais, o incremento do poder adquisitivo e a mellora no nivel de vida inflúe positivamente na aparición de novos demandantes deste tipo de servicios.

As empresas dedicadas a esta actividade pretenden conseguir certos obxectivos, como poden ser:

- Incrementar a autonomía da persoa atendida para que poida permanecer na súa casa o maior tempo posible.
- Conseguir cambios conductuais na persoa tendentes a mellorar a súa calidade de vida.
- Facilitar a realización de tarefas e actividades a quen non as poden realizar por si sós sen interferir na súa capacidade de decisión.
- Fomentar o desenvolvemento de hábitos saudables (alimentación, hixiene, exercicio, etc.).
- Adecuar a vivenda ás necesidades da persoa atendida mediante reparacións, adaptacións e/ou instalación de axudas técnicas.
- Potenciar o desenvolvemento de actividades na propia casa e no contorno comunitario dentro das posibilidades reais da persoa.

- Aumentar a seguridade persoal.
- Potenciar as relacións sociais estimulando a comunicación co exterior e paliar así posibles problemas de illamento e soidade.
- Mellorar o equilibrio persoal do individuo, da súa familia e do seu contorno, mediante o reforzamento dos vínculos familiares, veciñais e de amizade.

Para isto, as actuacións básicas contempladas por estas empresas son as seguintes:

- Actuacións de carácter doméstico: Actividades e tarefas cotiás que se realizan no fogar destinadas ó apoio da autonomía persoal e familiar.
- Actuacións de carácter persoal: Actividades e tarefas cotiás que fundamentalmente recaen sobre o destinatario da prestación e están dirixidas a promover o seu benestar persoal e social.
- Actuacións de carácter educativo: Actividades que están dirixidas a fomentar hábitos de conducta e adquisición de habilidades básicas.
- Actuacións de carácter socio-comunitarias: Actividades ou tarefas dirixidas a fomentar a participación da persoa na súa comunidade e en actividades de ocio e tempo libre: cine, teatro, feiras, festas locais, excursións, lectura, etc.
- Axudas técnicas e adaptativas do fogar: Actividades de adaptación funcional do fogar necesarias para solucionar situacións concretas e específicas de dificultade, que complementan as actividades e tarefas básicas da prestación deste servicio (eliminación de barreiras e acondicionamento da vivenda ou outras axudas técnicas que apoiem a estruturación e organización de fogares e núcleos familiares).

Mediante esta Guía pretendemos identificar a oferta de empresas de servicios de atención ó fogar e ás persoas existente en Galicia, coñecer as características do seu funcionamento e o tipo de mercado no que desenvolven a súa actividade.

Nesta Guía analizaranse as empresas de atención ó fogar e ás persoas, utilizando a clasificación segundo tamaño e titularidade, polo que a partir de aquí faremos unha análise máis exhaustiva deste tipo de empresas.

De acordo coa Clasificación Nacional de Actividades Económicas do ano 1993 (CNAE 93) a actividade inclúese no epígrafe 85.32 *Actividades de prestación de Servicios Sociais sen aloxamento*. Como sabes, existe outro sistema de clasificación das actividades empresariais menos utilizado chamado SIC (Standard Industrial Classification). De acordo con este sistema, a actividade encádrase dentro do epígrafe 83.21 *Servicios Sociais*:

CNAE-93	SIC
85 Actividades sanitarias e veterinarias, servicios sociais	83 Servicios sociais
85.3 Actividades de servicios sociais	83.21 Servicios sociais
85.32 Actividades de prestación de servicios sociais sen aloxamento	
85.323 Actividades de servicios sociais a domicilio	

Analizamos a oferta existente en Galicia de empresas que ofrecen servizos de atención ao fogar e ás persoas, mediante a consulta realizada ao Directorio comercial de Camerdata, o cal segrega datos a 15 de xaneiro de 2008.

En base ás entrevistas, para o inicio da actividade, entrementes non hai clientes fixos, o máis factible son dous socios Autónomos que realizan os contactos desde o propio domicilio para non asumir maiores custos fixos (aluguer, soldos e Seguridade Social dos empregados, etc.). Os servizos son contratados por teléfono e os propios socios son os que realizan a prestación.

A medida que os socios vaian tendo clientela fixa e os seus servizos sexan coñecidos no mercado, poderán constituír unha sociedade. Neste caso xa poderán dispor dun local pequeno e contar con empregados, desenvolvendo os socios a función de xestores, atendendo as solicitudes dos clientes e coordinando os horarios e tarefas dos auxiliares.

Ofrecemos a continuación, as características básicas do tipo de empresa de atención ó fogar e ás persoas:

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA EMPRESA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS EN GALICIA	
CNAE	85.323
SIC	83.21
IAE	951
Condición xurídica	Autónomos.
Facturación	30.000-50.000 euros / ano.
Localización	Zona urbana.
Persoal e estrutura organizativa	Dous socios.
Instalacións	Traballan desde o domicilio.
Clientes	Galegos: municipio.
Carteira de produtos	Axuda a domicilio.
Ferramentas de promoción	Non utilizan medios específicos de promoción.
Valor do inmovilizado / investimento	8.640 euros.
Importe gastos fixos	34.123 euros.
Resultado bruto (%)	7,99 %

3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS

- Segundo a *Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud*, no 1999 o 4,59% da poboación española entre 6 e 64 anos, sufría algún tipo de discapacidade. Delas, máis da metade tiña dificultades na realización das tarefas da vida diaria e en moitas a dificultade era grave.
- As empresas que prestan servizos de atención ao fogar e ás persoas con minusvalía, enfermos ou nenos son, na súa totalidade, de carácter privado. O apoio institucional ao desenvolvemento deste tipo de actividades, polo tanto, non se fai á propia empresa, senón ás familias necesitadas destes servizos. As Administracións promoven programas encamiñados a subvencionar os servizos destas empresas.
- O usuario deste tipo de servizos é unha persoa cun grao de dependencia considerable e unha renda económica medio-alta.
- A oferta de servizos de axuda a domicilio en Galicia, segundo Camerdata, baixo o epígrafe de IAE 951 no ano 2008, está moi concentrada. Existen 156 empresas, das cales 46 atópanse na provincia da Coruña.
- A maioría das empresas que prestan servizos de atención ó fogar e ás persoas ofrecen unha atención semellante, polo que é difícil elixir unha. Neste sentido, é importante a especialización da túa empresa e a diferenciación en canto a calidade na prestación do servizo.
- Os prezos non son determinantes á hora de competir entre as empresas establecidas, sen embargo, este tipo de competencia vén en función da presión que exerce a competencia desleal. Polo momento a demanda selecciona en función da relación calidade-prezo, é dicir, dentro das empresas máis fiables, aquela que ofrezca un prezo máis competitivo.
- Os servizos máis demandados nesta actividade dependen dos tipos de minusvalía (física, psíquica ou sensorial), pero principalmente son: ver, coidar de si mesmo, desprazarse fóra do fogar, moverse dentro da vivenda e utilizar brazos e pernas.
- Case non se utilizan ferramentas publicitarias para dar a coñecer a actividade, funcionando basicamente o *boca a boca*. O que si é necesario é un labor comercial por parte dos xerentes da empresa para darse a coñecer nos centros de asistencia.
- O volume de investimento inicial depende de se o emprendedor decide comprar o local ou telo en aluguer, co que o custe se reduce considerablemente. No caso da empresa tipo, o investimento non é elevado porque traballan desde o seu domicilio e o investimento máis elevado consiste nun vehículo de vello.
- As marxes alcanzadas na actividade permiten obter porcentaxes de beneficio ó redor do 7-10% segundo os tipos de establecemento.

- Os xerentes deste tipo de empresas adoitan ser traballadores sociais ou estar relacionados co mundo da sanidade. Os auxiliares de axuda a domicilio teñen un perfil moi variable en función dos servizos que ofrece a empresa. Tamén poden ser formados pola propia empresa ou a través dos cursos FIP que ofrece a Consellería de Traballo.
- As empresas de servizos de axuda a domicilio son xestionadas directamente polo seu propietario e o servizo persoal é realizado polos auxiliares contratados. No caso da empresa-tipo son os propios socios os que realizan persoalmente a prestación do servizo ó cliente.
- As principais áreas que se externalizan son as referentes á contabilidade e fiscal (levadas a cabo por asesorías) e as áreas de coidados especiais: Psicoloxía, Óptica, Otorrinolaringoloxía, etc.

4. O CONTEXTO SECTORIAL

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > **OS CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS COS SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS.**
- > **OS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIOS E AS SÚAS DEFINICIÓNS.**
- > **A EVOLUCIÓN DO SECTOR DURANTE OS ÚLTIMOS ANOS.**
- > **A OFERTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS EN GALICIA DURANTE OS ÚLTIMOS ANOS.**
- > **AS PREVISIÓNS QUE SE BARALLAN PARA O FUTURO.**

A análise do contexto sectorial tira as seguintes conclusións:

- **A prestación de servizos ao fogar e ás persoas está integrada nos servizos de atención especializada na área de minusvalías, persoas maiores, drogodependencia e alcoholismo, accesibilidade e eliminación de barreiras e outras situacións carenciais de colectivos específicos.**
- **No 1999, o 4,59 % da poboación española entre 6 e 64 anos sufría algún tipo de necesidade especial. Delas, a maior parte atopábanse en Andalucía, Cataluña, Madrid e a Comunidade Valenciana.**
- **Máis da metade das persoas entre 6 e 64 anos con necesidades especiais, en 1999, tiña dificultades para realizar as tarefas da vida diaria e no 61% delas a dificultade era grave. Polo tanto, o número de persoas que neste tramo de idade necesitaban axuda a domicilio situábase ó redor das 800.000 persoas en España e das 62.000 en Galicia.**

4.1. O sector dos servizos de atención ó fogar e ás persoas

¿Que actividades se inclúen dentro do sector de servizos de atención ó fogar e ás persoas?

¿Como foi o comportamento do sector, tanto en Galicia como no conxunto de España?

¿Que previsións se barallan para o sector a curto e medio prazo para Galicia e España?

Os servizos de atención ao fogar e ás persoas ten por obxecto prestar, no domicilio do cliente, diversas atencións de carácter doméstico, social e de apoio psicolóxico e rehabilitador a persoas e familias que o necesiten. Estes servizos baséanse na prevención de situacións de deterioro persoal e social, favorecendo a permanencia das persoas no seu medio habitual de vida.

Os servizos de atención ao fogar e ás persoas están integrados nos programas dos servizos de atención primaria da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, unha atención primaria que constitúe o nivel máis próximo o usuario e é o medio de acceso ós servizos sociais desde o que se derivan os casos aos servizos sociais de atención especializada despois da prescrición técnica.

Os Servizos Sociais de atención especializada están dirixidos a sectores da poboación con problemáticas definidas que precisen dun tratamento particular ou dunha prestación específica e non se poida resolver desde os servizos sociais de atención primaria:

- Servizos e equipamentos na área de minusvalías.
- Servizos e equipamentos na área das persoas maiores.
- Servizos e equipamentos na área da drogodependencia e do alcoholismo.
- Programas de accesibilidade e eliminación de barreiras.
- Aqueles que respondan de maneira estable a situacións carenciais de colectivos específicos.

Os programas básicos de atención primaria da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar son os seguintes:

- Orientación e información: Pódese definir como o medio que facilita ao cidadán e á comunidade en xeral o coñecemento e acceso aos servizos sociais nunha situación de necesidade.
- Atención no fogar: Programa de prestación dunha serie de atencións ou coidados de carácter persoal, psicosocial e educativo, doméstico e técnico, dirixido a toda a poboación. Ten como prioridade aqueles cidadáns que presentan disfuncións ou necesidades especiais que limitan a súa autonomía persoal e a súa capacidade de relación social e que teñen dificultades para procurar o seu benestar físico, social e psicolóxico, proporcionándolles a

posibilidade de continuar no seu contorno natural mentres isto sexa posible e conveniente.

Os criterios para a concesión do servizo débense basear en indicadores flexibles que permitan considerar a valoración de necesidades do solicitante (realizada polo traballador social ou, no seu caso, polo equipo interdisciplinar), tendo en conta as diferentes circunstancias:

- Autonomía persoal para a realización das actividades da vida diaria.
- Situación socio-familiar.
- Situación socio-económica da unidade de convivencia.
- Outras situacións e factores máis específicos como o estado da vivenda, acceso ós recursos do contorno, etc.
- **Aloxamento alternativo:** Conxunto de actuacións que se realizan desde os servizos sociais para conseguir que a persoa en situación de emerxencia e/ou necesidade conte cun marco estable para o desenvolvemento da convivencia.
- **Prevenición e inclusión social:** É o proceso de intervención social que, co obxecto último de mellorar o benestar e calidade de vida das persoas ou grupos, actúa sobre factores asociados á orixe das distintas problemáticas ou necesidades sociais, desenvolvendo actuacións concretas para evitar a súa aparición, reaparición ou o seu agravamento.
- **Actuacións destinadas ó Fomento da solidariedade: cooperación social:** Estas actuacións responden ao obxectivo de potenciar as expresións de solidariedade e a responsabilidade social na comunidade ante as distintas situacións de necesidade e son un complemento necesario para lograr unha maior efectividade das prestacións anteriores.

Estes programas conforman a actuación da Xunta de Galicia en canto a servizos de atención primaria.

Como puidedes comprobar no apartado 2 Descrición da actividade e perfil da empresa-tipo, nesta Guía non imos considerar ás persoas maiores de 65 anos, posto que existe outro estudo específico sobre ese sector. De seguido, ímonos centrar nos servizos especializados referidos ás persoas con minusvalía:

- **Centros ocupacionais:** Aqueles que procuran servizos de terapia ocupacional e de axuste persoal e social ás persoas con necesidades especiais en idade laboral que, temporal ou definitivamente, dadas as características da súa necesidade, non poidan acceder a un emprego ordinario ou protexido.
- **Centros de día:** Procuran servizos específicos de apoio preventivo, oferta especializada de recursos e actividades rehabilitadoras a aquelas persoas con necesidades especiais graves que non poden acudir a outros centros, sempre que dependan doutra persoa para as actividades da vida diaria.
- **Residencias de minusválidos gravemente afectados:** Procuran unha atención integral ás persoas con necesidades especiais graves que precisen da axuda doutra persoa para a realización das actividades da vida diaria e

non poidan acudir a outros centros ou ser atendidos no seu medio familiar habitual.

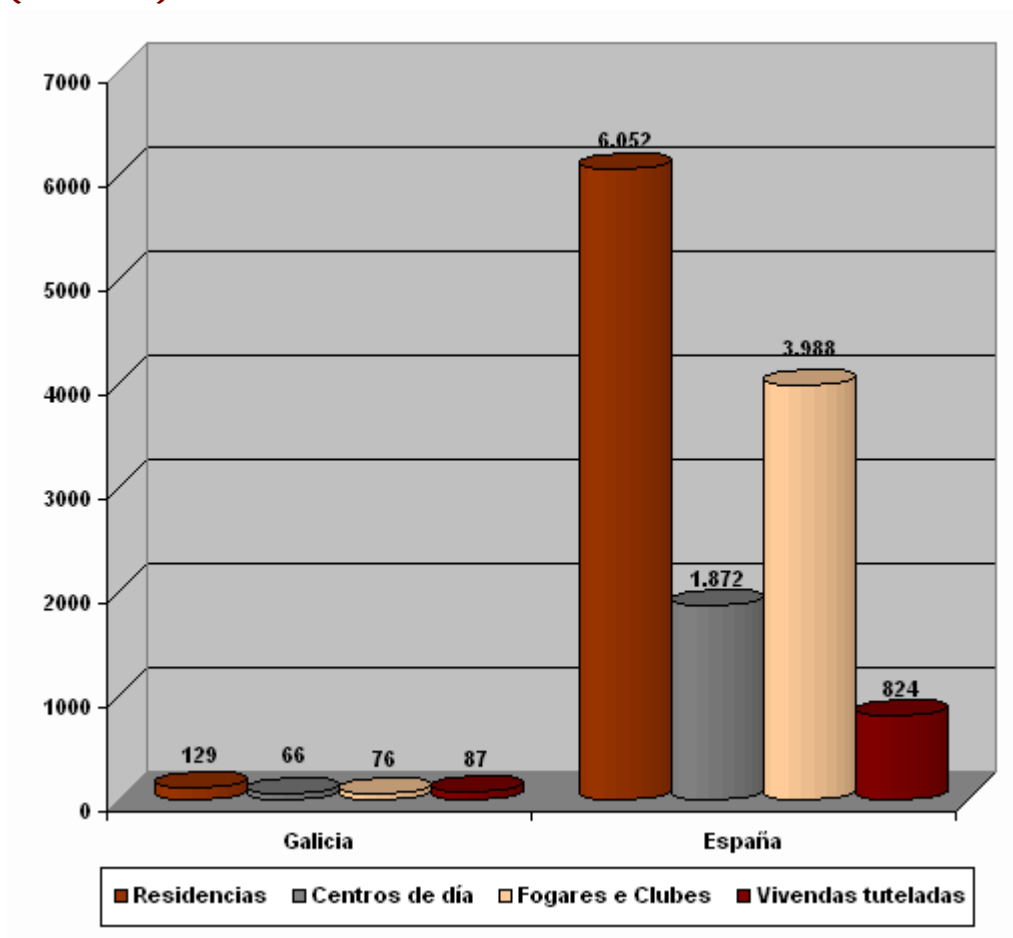
- **Residencias de minusválidos adultos:** Procuran acollida e convivencia, temporal ou permanente, para persoas con certa autonomía persoal, usuarios habituais dun centro ocupacional, que por razóns sociais, familiares ou económicas non poidan permanecer no seu fogar e non se poidan beneficiar doutros recursos máis normalizados.

- **Vivendas comunitarias:** Son fogares funcionais nos que conviven de forma normalizada un máximo de 15 persoas que por razóns sociais ou familiares teñan dificultades para a integración familiar normalizada ou que a distancia xeográfica lles impida acudir diariamente ao centro ocupacional do que son usuarios.

- **Outros centros:** Outros centros de atención a persoas con necesidades especiais que serven de soporte ao desenvolvemento de servizos específicos de atención e rehabilitación social que no poden ser incluídos nos anteriores. Os centros que oferta a Xunta de Galicia poden ser propios, concertados ou conveniados.

A continuación amosámosche os distintos equipamentos destinados á prestación da axuda no centro:

Cadro 1: Gráfico de comparativa de equipamentos, Galicia-España, 2006 (unidades)



Fonte: Las personas mayores en España, Informe 2006, IMSERSC

Segundo a *Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud*, publicada polo Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en 1999 en España había 1.405.992 persoas entre 6 e 64 anos de idade con algún tipo de necesidade especial, o que supuña un 4,59% da poboación deste grupo de idade.

Cadro 2: Persoas con necesidades especiais segundo grupos de idade e sexo, España, 1999 (unidades,%)

	Total absoluto	Total relativo	Homes	Mulleres
Menos de 6 anos	49.577	1,41	24.723	24.854
De 6 a 15 anos	68.284	1,94	36.060	32.224
6 a 9 anos	29.782	0,84	16.363	14.420
10 a 15 anos	38.502	1,09	20.697	17.804
De 16 a 44 anos	519.495	14,72	298.726	220.769
16 a 19 anos	44.290	1,26	28.058	16.232
20 a 24 anos	59.048	1,67	36.385	22.663
25 a 29 anos	78.275	2,22	48.578	29.697
30 a 34 anos	107.631	3,05	64.514	43.117
35 a 39 anos	115.171	3,26	60.029	55.142
40 a 44 anos	115.080	3,26	61.162	53.918
De 45 a 64 anos	818.213	23,19	379.652	438.561
45 a 49 anos	135.075	3,83	66.311	68.764
50 a 54 anos	170.834	4,84	74.872	95.962
55 a 59 anos	210.962	5,98	96.639	114.323
60 a 64 anos	301.342	8,54	141.830	159.512
Total de 6 a 64 anos	1.405.992	39,85	714.438	691.554
Total	1.455.569	41,26	739.161	716.408

Fonte: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Como podes comprobar no cadro anterior, aprécianse certas desigualdades de xénero nas persoas con necesidades especiais, xa que o número de homes con estas necesidades en todos os grupos de idade ata os 45 anos supera ó das mulleres nun 32%. Sen embargo, a partir dos 45 anos as taxas tenden a igualarse como consecuencia do maior número de mulleres con respecto á poboación masculina.

De seguido amosámosche unha comparativa das persoas con necesidades especiais por Comunidades Autónomas:

Cadro 3: Persoas de 6 a 64 con necesidades especiais por Comunidades Autónomas, 1999 (unidades y %)

	Poboación total de 6 a 64 anos	Persoas con necesidades especiais	Taxa por 1.000 habitantes de 6 a 64 anos
Andalucía	5.681.463	319.994	56,32
Aragón	861.315	31.499	36,57
Principado de Asturias	796.141	37.227	46,76
Illas Baleares	594.457	27.265	45,87
Canarias	1.329.664	54.394	40,91
Cantabria	403.629	18.402	45,59
Castela e León	1.823.879	84.213	46,17
Castela-A Mancha	1.268.024	57.015	44,96
Cataluña	4.702.673	224.960	47,84
Comunidade Valenciana	3.100.655	124.921	40,29
Extremadura	811.362	35.102	43,26
Galicia	2.051.492	103.570	50,49
Comunidade de Madrid	3.985.904	149.996	37,63
Murcia	871.125	48.701	55,91
Navarra	406.481	14.251	35,06
País Basco	1.609.688	62.908	39,08
A Rioxa	196.950	5.226	26,53
Ceuta e Melilla	108.089	6.347	58,72
Total	30.602.991	1.405.991	45,94

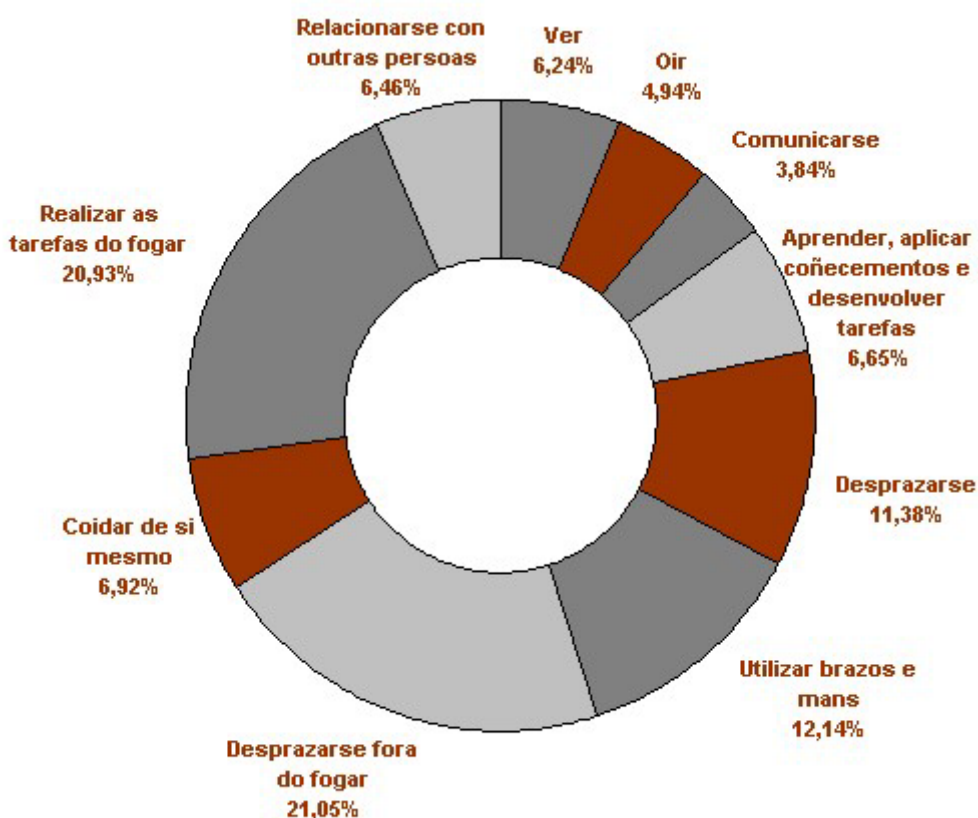
Fonte: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Segundo os datos da *Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud*, as Comunidades Autónomas con maior número de persoas con necesidades especiais entre 6 e 64 anos son Andalucía, Cataluña, Madrid e a Comunidade Valenciana. Sen embargo, a maior taxa por mil habitantes atópase en Ceuta e Melilla, onde é un 28% superior á taxa nacional. Séguenlle Andalucía e Murcia, cunhas taxas que superan á nacional nun 23% e 22% respectivamente. A mellor situación relativa corresponde á Rioxa, cunha taxa inferior á nacional nun 42%.

Máis da metade das persoas con necesidades especiais entre 6 e 64 anos (el 56,3%) ten algunha dificultade importante para desprazarse fóra do fogar e, en xeral, as necesidades especiais que máis afectan á poboación deste grupo de idade son as relacionadas coa motricidade e as referentes á realización das tarefas do fogar.

De seguido amosámosche un gráfico cos grupos de necesidades especiais máis comúns e a porcentaxe de poboación que as padece:

Cadro 4: Gráfico de distribución das necesidades especiais por grupos, persoas de 6 a 64 anos, España, 1999 (%)



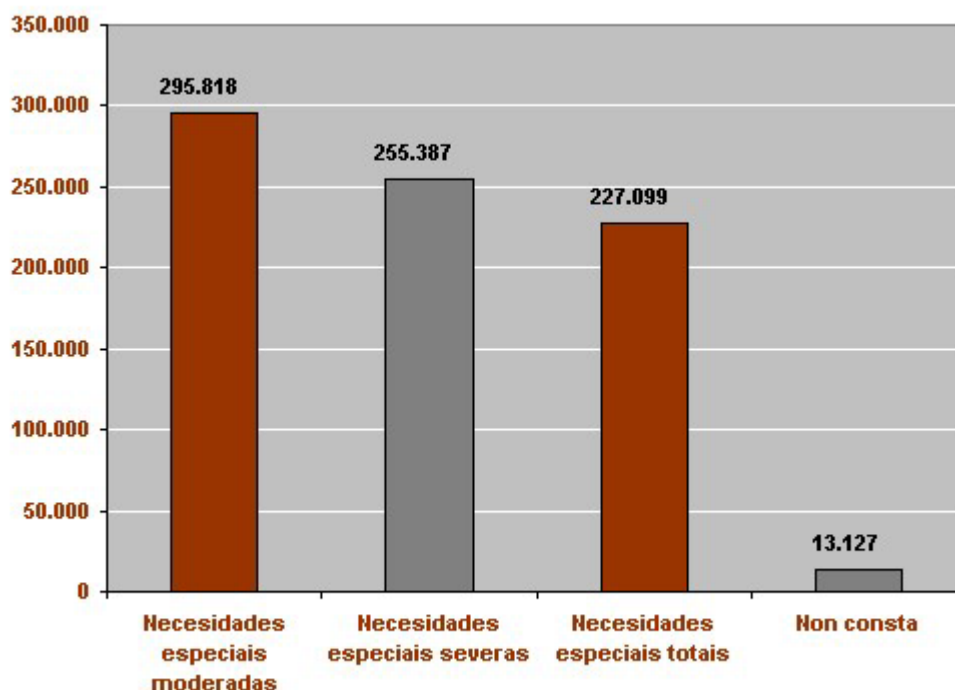
Fonte: Encuesta de Discapacidades, deficiencias y estado de salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Como podes comprobar, cando se considera o número de necesidades especiais mantense a superioridade do grupo Desprazarse fóra do fogar, que afecta a 295.961 persoas, aínda que cerca do grupo de Realizar as tarefas do fogar, con 286.682 persoas afectadas.

Por tanto, máis da metade das persoas entre 6 e 64 anos con necesidades especiais ten dificultades para realizar as actividades da vida diaria e no 61% delas a dificultade é grave.

A continuación ofrecémosche as cifras de poboación con necesidades especiais por grao de severidade, 482.486 persoas, que presentan dificultades para realizar as actividades da vida diaria:

Cadro 5: Gráfico de persoas de 6 a 64 anos con necesidades especiais para as actividades da vida diaria segundo o grao de severidade, España, 1999 (unidades)



Fonte: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Non podemos ofrecer datos máis actualizados sobre as cifras de poboación absolutas que precisan servizos de axuda a domicilio, posto que nos organismos oficiais non hai estudos máis recentes.

Para mellorar a calidade de vida das persoas con necesidades especiais físicas crearanse novos centros ocupacionais, desenvolveranse programas de información a través das novas tecnoloxías, realizarase un plan global de prevención e eliminación de barreiras e asesorarase a posta en marcha de novos programas de axuda domiciliaria, respiro familiar, transporte adaptado, rehabilitación médico-funcional, atención familiar e ocio e tempo libre.

Nos próximos catro anos dobraranse as prazas destinadas á atención de persoas con enfermidade mental en pisos protexidos, pensións e vivendas de transición e crearanse seis centros ocupacionais e cinco centros de día para estas persoas.

No referente ás persoas con atraso mental renovaranse e ampliáranse os centros ocupacionais, creáranse novos centros ocupacionais e residenciais e implantáranse unha serie de servizos de atención para estas persoas e as súas familias co obxecto de mellorar a súa calidade de vida, o seu desenvolvemento persoal e social e os maiores niveis de integración social.

Xunto con isto, durante este período apoiárase a creación de programas e investimentos dirixidos a mellorar a calidade de vida das persoas autistas e psicóticas en colaboración coa Federación de Entidades e Organizacións protectoras de persoas autistas da Comunidade Autónoma de Galicia.

Baseándonos na información facilitada nas entrevistas realizadas aos xerentes das empresas dedicadas a esta actividade, podemos afirmar que a situación do sector de servizos de atención ó fogar e ás persoas é favorable, posto que é unha actividade emerxente e seguirá crescendo a medida que se dean a coñecer as súas aplicacións. Os programas estatais e autonómicos para persoas con necesidades especiais centran a súa atención na creación de equipamentos, pero a prestación dos servizos de atención a domicilio ata agora concentrouse na atención ás persoas maiores de 65 anos. Xa que logo, nesta actividade agárdase aínda un desenvolvemento que defina as diferentes vertentes da axuda a persoas con necesidades especiais, diferenciando e especializando ás distintas empresas que operan neste sector.

Neste contexto, a recente Lei de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, tamén coñecida como "Lei de dependencia", suporá un xiro nas políticas sociais dirixidas á terceira idade.

Cabe destacar que, a pesar de que as persoas maiores de 65 anos representan gran parte da poboación en situación de dependencia, o actual marco legislativo inclúe outros segmentos da poboación, como enfermos de longa duración ou discapacitados, coa intención de adoptar unha visión global do concepto de dependencia, definida pola propia lei da seguinte maneira:

"O estado de carácter permanente no que se atopan as persoas que, por razóns derivadas da idade, a enfermidade ou a discapacidade, e ligadas á falla ou á perda de autonomía física, mental, intelectual ou sensorial, precisan da atención de outra u outras persoas ou axudas importantes para realizar actividades básicas da vida diaria ou, no caso das persoas con discapacidade intelectual ou enfermidade mental, de outros apoios para a súa autonomía personal."

O Sistema Nacional de Dependencia en España (SAAD) é o encargado de garantir as condicións básicas e o contido común da lei, mediante a colaboración e participación das administracións públicas.

Como instrumento de cooperación para a articulación do Sistema, creouse o Consello Territorial, que estará constituído polo titular do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais e por un representante das Comunidades Autónomas e diferentes Departamentos ministeriais.

A Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia, por medio da Secretaría Xeral de Benestar, é o organismo encargado de implantar á lei na nosa comunidade.

Entre as primeiras medidas atopanse a creación dun baremo para a valoración da situación de dependencia da persoa, seguindo o establecido no Real Decreto 504/2007, de 20 de abril. Deste modo estableceronse tres graos de dependencia:

- Grao I. Dependencia moderada: cando a persoa necesita axuda para realizar varias actividades básicas da vida diaria, polo menos, unha vez ao día ou ben ten necesidades de apoio intermitente ou limitado para a súa autonomía funcional.
- Grao II. Dependencia severa: cando a persoa necesita axuda para realizar varias actividades básicas da vida diaria dúas ou tres veces ao día, pero non quere o apoio permanente dun cuidador ou ten necesidades de apoio extenso para a autonomía funcional.
- Grao III. Gran dependencia: cando a persoa necesita axuda para realizar actividades básicas da vida diaria varias veces ao día e, pola súa perda total de autonomía física, mental, intelectual ou sensorial necesita do cuidado indispensable e continuo de outra persoa ou ten necesidade de apoio xeneralizado para a súa autonomía funcional.

O obxectivo último de dito baremo é a elaboración de Planes Individuais de Atención, que determinarán as modalidades de intervención máis axeitadas as necesidades dos usuarios. Dependendo da valoración, a persoa dependente porá ter acceso a:

Servizos:

- Prevención de situacións de dependencia e promoción da autonomía persoal.
- Teleasistencia.
- Servizos de axuda no fogar
 - Atención das necesidades do fogar
 - Coidados persoais
- Centro de día para persoas maiores e para persoas con discapacidade.
- Centros residenciais para persoas maiores e persoas con discapacidade.

Prestacións:

- Para coidados no medio familiar.
- Para asistencia persoal.
- Para a adquisición de axudas técnicas e a eliminación de barreiras arquitectónicas no fogar.

Ditas intervencións, executaránse de modo gradual segundo a seguinte planificación:

- Durante o primeiro ano as actuacións destinaránse a persoas cunha dependencia de grao III.
- Durante o segundo e o terceiro ano as actuacións destinaránse a persoas cunha dependencia de grao II e nivel 2.
- Durante o terceiro e o cuarto ano as actuacións destinaránse a persoas cunha dependencia de grao II e nivel 1.
- Durante o quinto e o sexto ano as actuacións destinaránse a persoas cunha dependencia de grao I e nivel 2.
- Durante o quinto e o sexto ano as actuacións destinaránse a persoas cunha dependencia de grao I e nivel 1.

5. O MERCADO DAS EMPRESAS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS

5.1. Estructura da actividade

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

> OS PRINCIPAIS ASPECTOS A VALORAR NA OFERTA DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS CON MINUSVALÍA.

> O TEU MERCADO, A SÚA ESTRUCTURA E EVOLUCIÓN.

> OS FACTORES CONDICIONANTES NA VIABILIDADE DO PROXECTO (PUNTOS FORTES, FEBLES, AMEAZAS E OPORTUNIDADES).

A análise estrutural da actividade permitirache deducir as seguintes conclusións básicas:

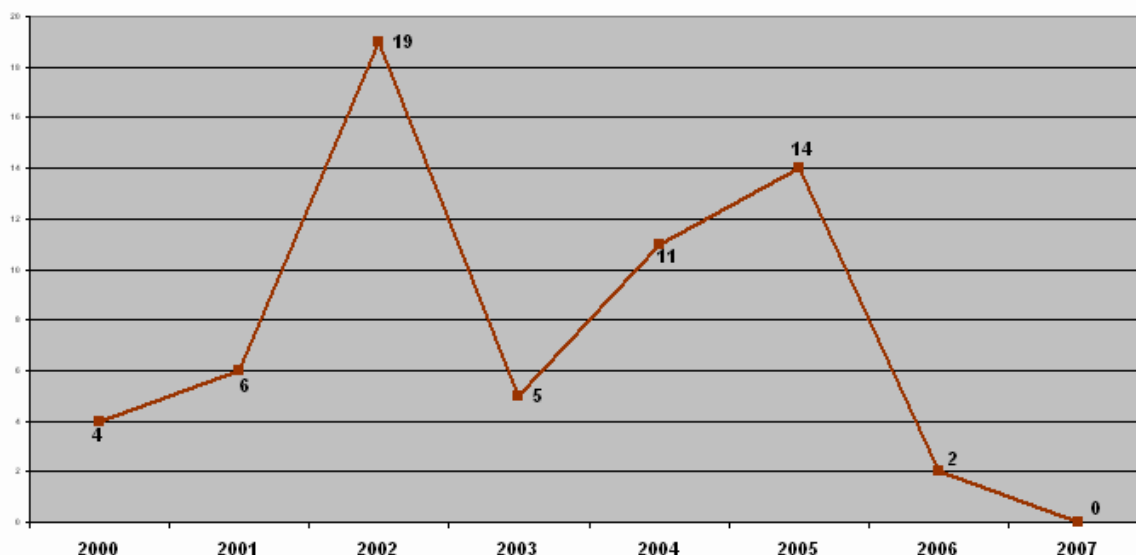
- **As empresas que prestan servicios de atención ó fogar e ás persoas con minusvalía, enfermos ou nenos son, na súa totalidade, de carácter privado.**
- **O usuario deste tipo de servicios é unha persoa cun grao de dependencia considerable e una renda económica medio-alta.**
- **O apoio institucional ó desenvolvemento deste tipo de actividades non se fai á propia empresa, senón ás familias necesitadas destes servicios. As Administracións Autonómicas e Locais ofrecen pensións e subvencións encamiñadas a axudar economicamente ás persoas ou familias. Aínda así, non existen de momento axudas específicas que promovan a prestación destes servicios de maneira privada ou en nome dos organismos públicos.**
- **Debido á forte dispersión da poboación da Comunidade, a viabilidade destas actividades defire segundo o lugar de emprazamento. No ámbito rural é máis difícil que este tipo de actividade sexa rendible, debido ós altos custos de desprazamento, e porque en moitos casos a renda das familias é moito menor.**
- **A especialización e diferenciación en canto a calidade na prestación dos teus servicios será un elemento a ter en conta á hora de captar clientes, dado que case todas as empresas que prestan servicios de atención ó fogar e ás persoas ofrecen unha atención semellante.**

5.1.1. Evolución na creación de empresas

¿Resulta atractivo o mercado de servicios de atención ó fogar e ás persoas con minusvalía para decidirse a crear novas empresas?

A creación de empresas dedicadas á atención ao fogar e ás persoas é un proceso recente que, como podes comprobar na seguinte gráfica, comeza a ter peso no sector a partir do ano 2000. Nesta evolución obsérvase un crecemento a partir do ano 2001 que aumenta de maneira progresiva ata a actualidade. Este proceso de crecemento coincide co momento, no ano 2002, no que as Administracións Públicas comezan a desenvolver accións ou programas para resolver os problemas de prestación de servizos á poboación con dificultades para desenvolverse na vida diaria.

Cadro 6: Gráfica de evolución na creación de empresas privadas de atención ao fogar e ás persoas con minusvalía, Galicia, 2000-2008* (unidades)



* Datos a 15 de xaneiro de 2008 Fonte: Elaboración propia a partir de Camerdata

Como podes observar, dende 2000, ano no que comezou a ter relevancia a creación de empresas, ata xaneiro de 2008 creáronse 61 empresas. Para sete anos de evolución non é unha cifra moi abultada, aínda así neste período creáronse practicamente o 40%, das 156 empresas existentes na actualidade, segundo datos do Directorio comercial de Camerdata.

5.1.2. Tamaño do mercado

¿Que variables debo considerar para coñecer o tamaño do mercado?

¿Cales son os índices que me permitirán avaliar se o mercado está saturado?

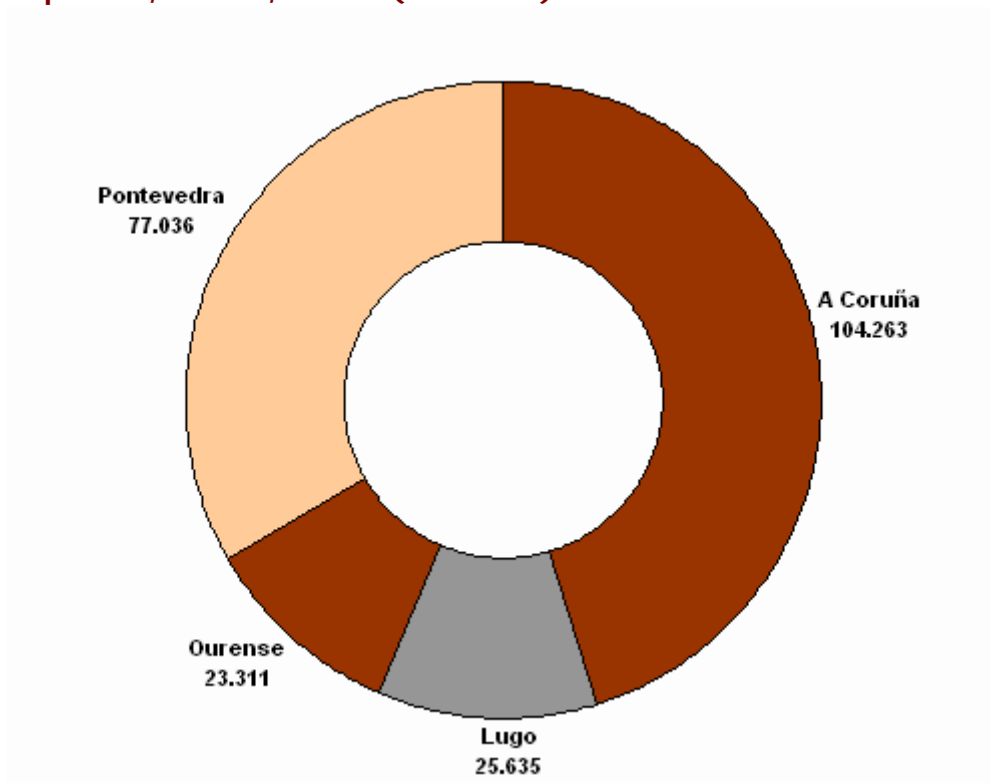
O mercado de servizos de atención ao fogar e ás persoas compóñeno todas as persoas con minusvalía, doentes ou nenos que residen no ámbito territorial galego. Non é doado obter datos sobre a poboación enferma, así que nos imos centrar na poboación con minusvalía e os nenos.

Segundo o Censo de Persoas con Necesidades Especiais da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, a 29 de decembro de 2006, existen en Galicia 230.245 persoas con discapacidade, é dicir, o 8,30% da poboación galega total (2.772.533 habitantes no 2007) segundo datos do Padrón municipal de habitantes do Instituto Galego de Estatística (IGE).

De seguido amosámosche as cifras da poboación con minusvalía e a súa distribución provincial. Como podes observar, a poboación concéntrase nas provincias costeiras.

Destaca A Coruña, cun 45,28% da poboación, mentres que Lugo e Ourense recollen unha pequena porción da poboación que non chega, entre as dúas ao 22% do total:

Cadro 7: Gráfico da distribución provincial das persoas con necesidades especiais, Galicia, 2006* (unidades)



**Datos a 29 de decembro de 2006 Fonte: Censo de persoas con necesidades especiais. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*

Para estimar o futuro do mercado podemos dividir as cifras de poboación con minusvalía de cada provincia polo número de empresas que existen. Deste xeito, estímase que en el 2006, las empresas de A Coruña teñen unha media de 1.895 clientes potenciais cada unha, 1.165 as de Lugo, 1.554 as de Ourense e 2.407 as de Pontevedra, o que nos indica que hai mercado para máis empresas nos próximos anos.

Para Galicia non hai datos oficiais sobre a cifra de poboación con necesidades especiais que precisa de atención ao fogar, pero pódese calcular unha estimación da cifra aproximada. De seguido amosámosche os datos da poboación galega por grao de necesidade especial e segundo orixe xeográfica (por provincia):

Cadro 8: Poboación galega con necesidades de axuda para a vida diaria por tipo de necesidade especial, Galicia, 2006* (unidades)

Tipo minusvalía	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Total
Física	62.472	13.475	12.840	45.390	134.177
Sensorial	13.869	3.928	3.379	10.888	32.064
Psíquica	27.922	8.232	7.092	20.758	64.004

**Datos a 29 de decembro de 2006 Fonte: Censo de persoas con necesidades especiais, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*

Como podes comprobar, a maior parte da poboación con necesidades especiais concéntrase nas provincias da Coruña e Pontevedra, o que en termos relativos supón o 78,74% do total galego de persoas con necesidades especiais. En canto ao tipo de necesidade especial, as de tipo físico supoñen máis da metade das totais (58,28%), seguenlle, en número, as psíquicas co 27,80%. As necesidades derivadas de problemas sensoriais son as que afectan a un número menor de persoas, non chegando, en decembro de 2006, ao 14%.

Para que poidas estimar o tamaño do mercado na túa zona de influencia, recomendámosche seguir os seguintes pasos:

1. Define quen é o teu público obxectivo para cada un dos servizos que vas ofrecer. O normal é que sexa a poboación que presenta algún tipo de minusvalía, enfermos ou nenos cunha familia que dispón dun nivel de renda medio-alta e que reside na comarca onde se localiza a empresa.
2. Estima o tamaño do mercado potencial total para a mellor das situacións. Para isto propoñémosche o seguinte exemplo:
 - Tómanse os datos de poboación menor de 65 anos da comarca de Vigo. Nesta comarca residen 167.646 persoas, das cales imos supor que o 14,4% da poboación padece algún tipo de minusvalía e, deles, o 40% ten un nivel adquisitivo medio-alto.
 - Así, temos 9.656 persoas para 4 empresas de atención ó fogar e ás persoas instaladas na comarca e mais a que ti queres crear, é dicir, 5 empresas en total. Polo tanto, hai 1.931 clientes potenciais por empresa.
 - Aínda que tan só o 10% deses clientes demandase os teus servizos, terías 193 clientes.
 - Identifica a partir de entrevistas con xerentes doutras empresas, cómo se distribúen os clientes nos horarios e os diferentes servizos realizados.

3. Analiza cántos clientes son necesarios para cubrir os gastos de funcionamento da empresa:

- Se o número de clientes necesario é aproximado a 193, o proxecto é moi arriscado, porque non podes ter seguridade de ser solicitado polo 100% dos teus clientes potenciais. Nese caso deberíamos facer unha análise, a través de entrevistas, de empresas semellantes noutras cidades e aprender da súa experiencia.

- Pola contra, se o número de clientes mínimo necesario para cubrir custos é máis reducido, o nivel de risco da empresa para o primeiro ano descenderá. Por exemplo: 50 clientes.

4. Deberás analizar:

- Se o 10% considerado como cota de clientes potenciais da empresa é realista ou non.

- Se é necesario complementar a oferta con outro tipo de servicios para captar clientes ó inicio da actividade.

- Se as demais empresas contan alomenos con 50 persoas cada unha.

É bastante difícil estimar o número de clientes nunha empresa destas características, posto que hai persoas que contratan o servizo de maneira mensual, por períodos ou por horas en casos puntuais. Ademais, neste tipo de empresas, o número de clientes é moi variable, posto que non todos teñen as mesmas necesidades e algúns só precisan servicios puntuais de fin de semana ou dun número determinado de días (por exemplo, os casos de acompañamento dun doente nun hospital). Neste sentido é difícil contabilizar o número de persoas que podes chegar a atender na túa empresa e a previsión de ingresos débese basear nas horas traballadas.

Podemos concluír dicindo que o tamaño de mercado dunha empresa de servicios a domicilio non é fácil de calcular. Neste sentido, débete dar a coñecer nos concellos e organismos oficiais por se aparece algunha axuda dedicada a este sector.

5.1.3. Previsións para o futuro

¿Cales son as principais ameazas da actividade?

¿Que oportunidades se poden presentar para potenciar o meu mercado?

¿Que aspectos debo considerar como puntos fortes na actividade?

¿Cales son os puntos febles a ter en conta?

¿Como avalío o futuro dos servicios de atención ó fogar e ás persoas con minusvalía?

Se pensaches crear unha empresa de atención ó fogar e ás persoas debes ter presente o seguinte cadro co fin de aumentar ou manter os puntos fortes, permanecer atento ás oportunidades que se che ofrecen e eliminar ou mellorar os puntos febles para combater as ameazas que o mercado che presenta:

O Análise DAFO é unha ferramenta analítica que permite coñecer o entorno do mercado actual e as previsións futuras da evolución dun negocio. A través do DAFO obtemos unha visión interna e externa da nosa actividade respecto ao mercado no que vamos a operar. Ademais facilita a toma de decisións futuras de carácter estratéxico.

Basease en catro puntos fundamentais: a nivel externo a empresa, é dicir, o entorno socioeconómico no que opera, analízanse as posibilidades futuras da empresa (Oportunidades) e handicaps actuais (Ameazas). Por outra parte, a nivel interno da empresa existen ventaxas competitivas (Puntos Fortes) e carencias esenciais (Puntos Febles).

AMEAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> > Necesidades de niveis económicos medios-altos para a atención de clientes privados. > Presión da competencia desleal. > Voluntariado. > Pouca fidelidade dos clientes. > Programas de acollida. > Plan do CERMI. 	<ul style="list-style-type: none"> > Demanda crecente nas zonas urbanas. > Cambios na estrutura familiar nas zonas urbanas. > Práctica inexistencia de oferta pública. > Aumento do nivel de vida. > Capacidade de crecemento pola diferenciación de servicios.

PUNTOS FORTES	PUNTOS FEBLES
<ul style="list-style-type: none"> > Estructura flexible. > Baixas necesidades financeiras para o arrinque. 	<ul style="list-style-type: none"> > Dificultade de captar clientes ó inicio da actividade. > Dificultades de xestión e coordinación. > Control de calidade. > Excesiva dependencia das Administracións Públicas. > Dificultade para atopar persoal cualificado.

Dentro das **ameazas** a esta actividade consideramos, entre outras, a necesidade de poboación con niveis adquisitivos medios ou medios-altos, posto que non todos poden custearse este servizo. Podes compensar esta ameaza coas actuacións públicas relacionadas, inscribíndote no rexistro das axudas do cheque asistencial, que está destinado a cubrir as necesidades da poboación dependente, aínda que polo momento estas axudas se están destinando exclusivamente ás persoas maiores.

A importante presenza e presión que exerce a competencia desleal constitúe outra ameaza, é dicir, particulares que se anuncian en prensa local e que acoden a realizar estes servizos de maneira independente. Este tipo de competencia ten unha presenza elevada no sector, porque se trata dun sector emerxente. A pesar de que a oferta de empresas que se dedican a esta actividade é escasa e está pouco estruturada, a actuación destas persoas de maneira independente xera dificultades para coñecer con exactitude o tamaño de mercado que podería copar unha empresa. Ademais, tamén compiten en prezo, posto que estes profesionais independentes poden establecer unhas tarifas máis baixas porque carecen de custos fixos.

Outra competencia relacionada coa anterior, aínda que non en prezo, é a que realizan os voluntarios que asisten a persoas con problemas de autonomía de maneira desinteresada. Este tipo de programas son realizados por voluntarios de ONG que non fan discriminación económica pola escaseza de profesionais dedicados a estes servizos aínda que basicamente o seu labor céntrase na atención ás persoas máis desfavorecidas, debido ó carácter incipiente desta actividade. Sen embargo, esta ameaza viuse reducida notablemente coa supresión no 2001 do servizo militar obrigatorio, pois os voluntarios destes servizos estaban compostos principalmente por mozos obxectores de conciencia que prestaban servizos á comunidade.

A inestabilidade nos ingresos é tamén unha característica a ter en conta á hora de crear unha empresa deste tipo. Os principais demandantes destes servizos adoitan ser familias que utilizan esta prestación de maneira temporal mentres non se lles concede unha praza nun equipamento público. Neste sentido, os clientes privados

non acostuman ser fieis á empresa, polo que non podes contar con eses ingresos de maneira constante.

Outras ameazas importantes son os programas de acollida elaborados pola Xunta de Galicia, que pretende a inserción da persoa con minusvalía ou enferma no seo dunha familia que estea disposta a coidalo, co cal pasa a depender dos integrantes da familia de acollida, prescindindo dos auxiliares a domicilio. Relacionado con este programa da Xunta de Galicia tamén están os programas destinados a aumentar as prazas dos equipamentos residenciais e mellorar os xa existentes, como o Plan do CERMI 2001-2004, que diminúe o número de persoas que precisan os servicios de axuda a domicilio mentres esperan o seu ingreso nun centro residencial.

Como **oportunidades** sinalamos, en primeiro lugar, a demanda crecente deste tipo de servicios, sobre todo, nas zonas urbanas, onde se está dando a coñecer a utilidade deste servicio. Isto débese, fundamentalmente, ós cambios que se produciron e que se seguirán a producir na estrutura familiar. Coa incorporación da muller ó mercado laboral créase un baleiro na atención dos membros da familia con problemas ou minusvalías, sobre todo nas zonas urbanas. Isto provocou un incremento da demanda de servicios de atención ó fogar e ás persoas.

Na actualidade, a presenza de oferta pública de atención ó fogar e ás persoas é, practicamente, nula. Desde hai algúns anos, as Administracións Públicas están levando a cabo unha serie de programas e accións relacionadas co sector de servicios de atención a necesitados especiais, pero ningún en consonancia coa atención no fogar. Polo tanto, debes estar pendente das axudas ou subvencións que ofrece a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar ós concellos e ás familias, porque poden supor unha oferta de facilidades para a contratación deste servicio, que incrementen o tamaño do teu mercado e incluso que che aseguren unha carteira de clientes máis ou menos fixa.

Outra oportunidade a sinalar é que o aumento no nivel de vida incrementa as posibilidades de utilizar servicios deste tipo, debido a que posibilita atender a novas necesidades.

Ademais, debes ter en conta a importancia da diferenciación e especialización da túa empresa fronte á competencia, posto que irá cobrando maior peso a medida que a actividade se vaia asentando e os clientes vexan cubertas as súas necesidades básicas. Como resultado da diferenciación en función da calidade, o prezo e os servicios, e do crecemento do mercado é previsible que podas chegar a novos segmentos de mercado a través da especialización e acadar maiores vendas.

Con referencia ós **puntos fortes**, podemos sinalar a estrutura flexible da actividade. Necesitas un persoal determinado para cubrir unhas necesidades básicas e, despois, en función do número de clientes e as súas posibilidades económicas, podes contratar máis persoal. Ademais, dependendo da capacidade da empresa podes internalizar ou non a prestación doutros servicios complementarios.

Outro punto forte desta actividade son as baixas necesidades financeiras para o arranque da actividade, posto que non se precisa un forte investimento.

Analizando os **puntos febles**, observarás que a principal debilidade da actividade é a dificultade de captar un mínimo de clientes ó inicio desta mentres non te coñecen, posto que os ingresos son variables e se corre o risco de non cubrir os custos a causa da forte competencia da economía informal.

Nesta actividade os xerentes adoitan ser traballadores sociais ou antigos auxiliares doutras empresas que deciden traballar pola súa conta. Neste sentido, deberás intentar levar unha correcta ou adecuada organización e coordinación dos diferentes empregados e clientes, de maneira que se aprecie no servizo a calidade da túa empresa. O principal é que o cliente quede contento para que fale ben da túa empresa e a promova, polo que debes adecuar os horarios ás necesidades do cliente e cumprilos.

En relación coa necesidade de que o cliente quede contento xurde outra debilidade da actividade, que é a dificultade, para o xerente da empresa, de levar un control da calidade do servizo, posto que a actividade se desenvolve no domicilio do cliente. A prestación do servizo realízana os auxiliares (cando a empresa xa está consolidada), quen se relacionan directamente co cliente, polo que a única maneira que terás de comprobar a efectividade ou calidade do servizo é por controis do traballo do auxiliar a través de chamadas rutineiras ó cliente.

Outra debilidade destas empresas é a excesiva dependencia das Administracións Públicas, especialmente para o financiamento deste tipo de servizos, posto que doutra forma atopan dificultades para encontrar unha demanda solvente. A isto únenselle noutros casos os obstáculos para acceder a este tipo de axudas debido á rixidez na contratación pública.

A busca e incorporación de persoal cualificado supón outro obstáculo nesta actividade, dada a falta de especialización dos distintos profesionais (por exemplo, auxiliares formados no coidado de necesidades especiais psíquicas, enfermidades físicas especialmente agresivas, casos clínicos terminais, etc.). Sen embargo, este punto feble pode desaparecer co tempo, posto que os organismos públicos están ofrecendo maior número de cursos relacionados coa actividade. Ademais, moitas empresas internalizan a formación dos seus empregados para asegurarse certos niveis de calidade no servizo ó cliente. No apartado 7.4 Anexo de Formación poderás obter información sobre os cursos que ofrecen os organismos públicos.

En xeral, os empresarios da actividade non senten demasiada preocupación polas tendencias do sector ó vivir unha situación de exceso de demanda sobre oferta. Sen embargo, consideran a diferenciación e especialización, a relación calidade-prezo e o trato humano como as principais ferramentas competitivas cando a oferta se incrementa de forma considerable.

Podemos concluír este apartado sinalando que, a pesar do continuado e acentuado crecemento de empresas de servizos de atención ó fogar e ás persoas en Galicia, polo momento estamos lonxe de acadar o punto de saturación. O sector considera boas as perspectivas dentro da actividade e sinala que o grao de competencia é moi baixo na actualidade.

As tendencias a seguir no futuro son as de ofertar un menor número de servizos, especializando ó máximo a empresa, e diferenciar o máximo posible o servizo con relación á túa competencia.

5.2. Análise competitiva

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > **AS FORZAS BÁSICAS QUE DETERMINAN O GRAO DE COMPETENCIA, DENTRO E FÓRA DA ACTIVIDADE.**
- > **COMO SON AS EMPRESAS, A SÚA DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL, A SÚA ESTRUCTURACIÓN XURÍDICA E LABORAL, ASÍ COMO A SÚA DIMENSIÓN.**
- > **CALES SON AS PRINCIPAIS BARREIRAS Á ENTRADA E Á SAÍDA QUE EXISTEN NA ACTIVIDADE.**
- > **CALES SON OS PRODUCTOS ALTERNATIVOS OU SUBSTITUTOS QUE COMPITEN COS SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS CON MINUSVALÍA.**
- > **OS ASPECTOS MÁIS IMPORTANTES A TER EN CONTA DOS NÓSOS CLIENTES E PROVEDORES.**

A lectura deste capítulo permitirache obter as conclusións que che amosamos no seguinte cadro:

FORZAS COMPETITIVAS	INTENSIDADE
INTENSIDADE DACOMPETENCIA	Media-alta Mercado homoxéneo. Competencia desleal. Posibilidades de diferenciación.

FORZAS COMPETITIVAS	INTENSIDADE
AMEAZA DE NOVOS COMPETIDORES	<p>Barreiras á entrada: Media</p> <p>Baixo custo de implantación. Dificultade de se establecer no mercado.</p> <p>Barreiras á saída: Baixa</p> <p>Relativa facilidade para a venda do negocio.</p>
PRESIÓN PRODUCTOS SUBSTITUTOS	<p>Na actualidade: Baixa</p> <p>Escasa oferta formal.</p> <p>Por definición: Alta</p> <p>Os distintos equipamentos (residenciais e a domicilio) prestan servicios cun alto grao de semellanza.</p>
PODER DENEGOCIACIÓN DE CLIENTES	<p>Media</p> <p>Pagamento ó contado. Presión da competencia por prezo.</p>
PODER DENEGOCIACIÓN DE PROVEDORES	<p>Baixa</p> <p>Pagamentos xeralmente ó contado, con posibilidade de aprazamento. Múltiples provedores.</p>

5.2.1. Análise das empresas competidoras

¿Cantas empresas de servicios de atención ó fogar e ás persoas con minusvalía hai en Galicia e que características teñen?

¿Cal é o perfil da competencia en Galicia?

¿Que intensidade ten a competencia segundo os segmentos de mercado? ¿Resulta atractivo o mercado para entrar nel?

5.2.1.1. Número de empresas e a súa distribución xeográfica

En xeral, pódese dicir que a oferta destes servicios non está estruturada, polo que ó cliente lle resulta difícil diferenciar as empresas e os servicios. Non hai especialización na prestación do servicio (a maior parte das empresas ofrecen os mesmos servicios) e a demanda está freada pola ausencia de información sobre os prezos de referencia e a calidade das prestacións. O cliente non sabe apreciar o que é un servicio de calidade e económico porque non ten exemplos de referencia e a competencia desleal oferta o mesmo servicio a un prezo máis baixo.

Aínda así, trátase dun mercado atractivo, dada a situación actual. O principal obstáculo á hora de montar unha empresa dedicada a estes servicios é a problemática da inestabilidade nos ingresos que, unido ás escasas axudas, complica a tarefa de conseguir unha posición cómoda no mercado.

A actividade de servicios de atención ó fogar e ás persoas é moi recente, o cal se observa no escaso número de empresas que existen actualmente dedicadas á atención de persoas con minusvalías menores de 65 anos. As axudas dos organismos públicos están máis orientadas á atención do sector da poboación de maior idade, polo que esta actividade é desenvolvida na súa totalidade por empresas de carácter privado.

De seguido representámosche os datos da distribución deste tipo de empresas por provincia e o total dentro da Comunidade Galega:

Cadro 9: Clasificación de empresas de servicios de axuda a domicilio por provincia, Galicia, Galicia, 2008* (unidades)

	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Total
TOTAL	46	25	26	59	156

**Datos a 15 de xaneiro de 2008 Fonte: Elaboración propia a partir de Camerdata*

Como podes comprobar, a oferta de empresas prestadoras deste tipo de servizos está centralizada na provincia de Pontevedra e A Coruña, cun 37,82 e un 29,49% respectivamente, das empresas do sector.

Lugo é a provincia con menor número de empresas de servizos de atención ao fogar e ás persoas con minusvalía, doentes e nenos. Aínda que isto poida parecer unha oportunidade, en realidade é unha das provincias con maior índice de poboación rural e maior dispersión de poboación, ademais as familias adoitan ser máis tradicionais e coidan elas mesmas dos membros do seu grupo, aspectos que restrinxen o mercado potencial.

A totalidade das empresas de servizos de atención ao fogar e ás persoas con minusvalía, doentes e nenos é privada e, maioritariamente, constitúense como sociedades tras superar a etapa inicial de captación de clientes. Sen embargo, hai que sinalar, que en realidade a maior oferta está formada polas persoas individuais. É dicir, aínda que oficialmente existen máis Persoas Xurídicas que Autónomos, as dificultades de establecerse no mercado fan que moita xente funcione de maneira independente e individual, sen rexistrarse de maneira oficial para evitar sumar custos e poder ofrecer un prezo competitivo.

5.2.1.2. Condición xurídica

Segundo a consulta realizada ao Directorio comercial de Camerdata, baixo o epígrafe de IAE 951 o total de empresas galegas que operan neste sector son de 156.

A achega dos organismos públicos con relación aos servizos de atención ao fogar e ás persoas tradúcese en axudas ou subvencións ás familias que non teñen medios para custearse este servizo a través do programa do cheque asistencial que ofrece a Xunta de Galicia. Unha vez concedida a axuda, as propias familias elixen a empresa que lles vai prestar o servizo entre aquelas que estean adscritas a este programa. Sen embargo, ata o momento, as axudas que se tramitaron con relación a estes servizos están dirixidas exclusivamente ás persoas maiores de 65 anos, polo que non inclúe aos clientes potenciais da actividade que tratamos nesta Guía. Aínda así, é importante que te deas de alta neste rexistro por se nalgún momento desexas ampliar a túa carteira de servizos.

A maioría das empresas de servizos de atención ao fogar e ás persoas están constituídas como Sociedades, e máis concretamente como Sociedades Limitadas:

Cadro 10: Condición xurídica de empresas privadas de servizos ao fogar e ás persoas, Galicia, 2008* (unidades)

	Autónomos	Sociedades	Asociacións	Outras
A Coruña	8	21	11	6
Lugo	6	7	6	6
Ourense	9	11	5	1
Pontevedra	5	39	12	3
Galicia	28	78	34	16

*Datos de 15 de xaneiro 2008 Fonte: Elaboración propia a partir de Camerdata

Destas 156 empresas constituídas baixo o IAE 951 denominado *Asistencia e servizos sociais para nenos, xóvenes, dismínuídos físicos, anciáns en centros residenciais*, destaca a forma xurídica das Sociedades, as cales supoñen o 50% do total de empresas privadas do sector en Galicia, e delas 72 son Sociedades Limitadas.

Estas 78 empresas constituídas como Sociedades supoñen o 53,23% do total de empresas privadas do sector en Galicia e, delas, 53 son Sociedades Limitadas, é dicir, o 92,31% do total.

Se elixes establecerte como Autónomo, debes saber que a personalidade xurídica da empresa é a mesma que a do titular, quen responde de todas as obrigas que contraia a empresa. Non necesitas un proceso previo de constitución, senón que os trámites se inician unha vez comezada a actividade. Esta é a forma idónea de funcionamento para empresas de reducido tamaño, se ben a Sociedade de Responsabilidade Limitada presenta a vantaxe de que os socios só responden das débedas da empresa ata o límite da achega que teñan feito a esta e aínda que a forma de Autónomo non é a maioritaria entre as empresas establecidas no mercado, o certo é que é a forma que elixen maioritariamente os empresarios ó comezo da actividade, mentres non teñen unha carteira fixa de clientes.

5.2.1.3. Volume de facturación

É difícil establecer uns tramos de facturación neste tipo de empresas, posto que hai moitas variables que determinan esta cifra: a capacidade de captar clientes, o volume de clientes provenientes do cheque asistencial, o número de empregados, etc.

Ademais, esta actividade está moi afectada pola competencia desleal e a falta de transparencia, polo que é difícil determinar unhas cifras reais de facturación. Ante a imposibilidade de obter estes datos a través das entrevistas realizadas, optouse por consultar as páxinas web que dispoñen de informes comerciais de empresas de atención ó fogar e ás persoas, co cal podemos ofrecer, de maneira aproximada, un tramo de facturación entre 180.303 euros e os 300.000 euros para empresas con máis de oito empregados. Debes ter en conta que estes datos non son reais, senón aproximados, e que corresponden a un tipo de empresa xa establecida no mercado e cunha carteira consolidada de clientes.

5.2.1.4. Emprego

O emprego está intimamente ligado á dimensión do negocio e ós servicios que presta. No apartado 5.5.2 Estructura Organizativa podes ver a distribución destes empregos para a empresa tipo.

Esta información foi obtida, principalmente, nas entrevistas, pois non existe ningunha estatística que recolla o número de empregos neste tipo de empresas.

No cadro 0521.1 do apartado 7.1 Anexo de Información Estatística de Interese, podes ver o comportamento na creación de emprego para Galicia no ano 2000 e para España no 1998, por non dispoñer dos datos de todas as Comunidades Autónomas para o ano 2000.

Neste apartado cómpre facer unha breve reflexión sobre a importancia do emprego feminino neste sector, posto que o desenvolvemento da atención domiciliaria permitiu a incorporación de moitas mulleres ó mercado laboral (ben como empresarias ou ben como asalariadas). Esta situación deuse por dúas causas fundamentais. Por unha banda, a relación desta actividade coas actividades

domésticas e o peso da tradición determinou que sexan as mulleres quen realicen unha tarefa na que ata agora era difícil concibir a un home. Por outra banda, a necesidade feminina, cada vez maior, de axudar economicamente ó grupo familiar impulsa ás mulleres a prestar de maneira profesional uns servizos que culturalmente desenvolven sen cotizar.

5.2.1.5. Instalacións

Polas propias características da actividade, que se desenvolve no domicilio do cliente, non se requiren grandes instalacións para establecer unha empresa deste tipo. Neste suposto, ó inicio da actividade non se dispón de instalacións específicas, posto que o contacto é telefónico.

Para un suposto de empresa máis grande, ou dunha empresa con empregados, si é necesario dispor dun pequeno espazo desde o que se realicen as tarefas de coordinación e se cite ós auxiliares. O habitual son espazos de 30-60 m². A maior parte destas empresas están instaladas en pisos reformados e adecuados para o exercicio da actividade.

As instalacións mínimas necesarias son:

- Un despacho
- Unha sala de recepción
- Un arquivo ou almacén

5.2.2. Análise dos competidores potenciais

¿Que barreiras á entrada e á saída atopamos na actualidade?

Denomínanse barreiras ós factores principais que condicionan a entrada e/ou saída de calquera competidor interesado no mercado. As barreiras á entrada e á saída afectan ó nivel de competencia dun mercado porque, segundo a súa intensidade, poden aumentar ou diminuír o seu atractivo. Se as barreiras á entrada son baixas haberá moitos emprendedores dispostos a iniciarse na actividade e, se a isto se lle engade un alto número de empresas existentes con altas barreiras á saída, a competencia vai ser moi intensa.

Basicamente, nas empresas de servicios de atención ó fogar e ás persoas non son necesarios elevados investimentos para iniciar a actividade (a menos que se adquira un local en propiedade), sen embargo, conseguir unha carteira de clientes e establecerse no mercado non é fácil, polo que as **barreiras á entrada** son medias. A venda do negocio a terceiras persoas, no suposto de abandono de actividade, non é moi difícil, posto que se pode vender o material nos mercados de vello, así que as **barreiras á saída** se consideran baixas.

5.2.3. Productos substitutos

¿Que establecementos poden considerar substitutos na miña actividade?

¿Que previsións de crecemento se estiman para estes substitutos?

¿Que vantaxes e trabas teño fronte a eles?

Neste apartado preténdese facer unha mención á posible competencia doutras empresas, distintas ás de atención ó fogar e ás persoas, que prestan servicios ás persoas con minusvalía, doentes ou nenos e que puideras encontrar na túa actividade. Entre os centros de atención atopamos:

- Centros ocupacionais: Procuran servicios de terapia ocupacional e de axuste persoal e social ás persoas con necesidades especiais en idade laboral que, temporal ou definitivamente, dadas as características da súa necesidade, non poidan acceder a un emprego ordinario ou protexido.
- Centros de día: Procuran servicios específicos de apoio preventivo, oferta especializada de recursos e actividades rehabilitadoras a aquelas persoas con necesidades especiais graves que non poden acudir a outros centros, sempre que dependan doutra persoa para as actividades da vida diaria.
- Residencias de minusválidos gravemente afectados: Procuran unha atención integral ás persoas con necesidades especiais graves que necesiten a axuda doutra persoa para a realización das actividades da vida diaria e non poidan acudir a outros centros ou ser atendidos no seu medio familiar habitual.

- Residencias de minusválidos adultos: Procuran acollida e convivencia temporal ou permanente, para persoas con certa autonomía persoal, usuarios habituais dun centro ocupacional, que por razóns sociais, familiares ou económicas non poidan permanecer no seu fogar e non se poidan beneficiar doutros recursos máis normalizados.
- Vivendas comunitarias: Son fogares funcionais nos que conviven de forma normalizada un máximo de 15 persoas que por razóns sociais ou familiares teñan dificultades para a integración familiar normalizada ou que a distancia xeográfica lles impida acudir diariamente ó centro ocupacional do que son usuarios.

Ademais destes centros de atención, a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar puxo en marcha unha serie de programas que prestan outros servicios. Parécenos interesante citalos aquí, porque son productos substitutos dos servicios que vas ofrecer na túa empresa.

- Programa de Respiro familiar: Consiste na permanencia da persoa con necesidades especiais nun centro residencial as fins de semana. O solicitante debe reunir os requisitos necesarios para o ingreso no centro.

Os centros con convenio son:

- Residencia ASPACE (Sada, A Coruña)
- Centro Residencial ASPANAES (Ferrol, A Coruña)
- Centro de Apoio Familiar para Autistas e Psicóticos "As Brañas" (A Estrada, Pontevedra)
- Estancias Temporais: Consiste na permanencia da persoa con necesidades especiais nun centro residencial por un período de tempo predeterminado, oscilando entre 7 e 60 días, en calquera momento do ano.

Os centros son:

- Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos de Sarria da Xunta de Galicia.
- Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos de Redondela da Xunta de Galicia.
- Residencia ASPACE de Sada .
- Vacacións de saúde: Consiste nunha estancia de 15 días no balneario de Arnoia para persoas con limitacións físicas e/ou psíquicas graves con grao de minusvalía superior ó 65%, así como para os seus cuidadores en concepto de acompañantes, en calquera momento do ano.

- Programa de Acollemento familiar: Programa destinado a que persoas maiores de idade cun grao de minusvalía igual ou superior ó 65% e carentes de apoio familiar poidan permanecer no seu medio incorporándose a outra unidade familiar.

As solicitudes para beneficiarse deste programa, tanto do acollido como da familia acolledora, así como as axudas económicas anuais destinadas a potenciar o programa, tramítanse nos concellos, correspondendo a súa resolución ás delegacións provinciais da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.

- Programa de integración social de lesionados medulares: Os obxectivos son o desenvolvemento dun programa de integración social para doentes lesionados medulares da Unidade de Lesionados Medulares do Complexo Hospitalario Juan Canalejo que, entre outros aspectos, inclúe a obtención do carné de conducir, o desenvolvemento de actividades de ocio e cultura, actividades deportivas e a edición dun boletín informativo.

O programa está xestionado por un convenio de colaboración coa Fundación Juan Canalejo.

- Programas de integración social e rehabilitación de persoas con SIDA:
 - Concerto de reserva e ocupación de prazas co Comité Cidadán Anti-Sida de Ourense.

O obxectivo é facilitar a atención integral e continuada, nun fogar alternativo, de persoas afectadas pola SIDA (entendemos non terminais) que carecen de apoio familiar e social e dos recursos económicos necesarios para levar unha vida digna.

- Convenio de reserva e ocupación de prazas coa entidade "Fase de Encontro" de Vigo.

O obxectivo é facilitar a atención integral e continuada a persoas con VIH sero positivo e drogodependentes, con estado avanzado da enfermidade e en condicións socio económicas precarias.

Ademais destes produtos de carácter público, nesta actividade existe unha forma de competencia exercida por particulares que se dedican á prestación deste servizo de xeito independente. Estes traballadores presentan unhas tarifas máis reducidas que unha empresa de servizos a domicilio en condicións de competencia desleal.

5.2.4. Análise dos provedores

¿Cales son as características principais dos teus provedores?

¿Que aspectos debes valorar para elixir un ou outro provedor?

¿Cales son os prazos de pagamento a provedores no mercado?

Este epígrafe analiza os provedores máis habituais neste tipo de actividade e cáles son os máis utilizados polas empresas xa establecidas.

A elección dos provedores realízase en base ás condicións comerciais e financeiras, ademais da calidade dos produtos. Fundamentalmente existen dous tipos de provedores:

- Provedores de sanitarios
- Provedores de material de oficina

No apartado 7.5 Anexo de Provedores proporcionámosche unha serie de referencias que che orientarán na busca de provedores para o teu negocio.

Cando establezas os criterios que vas seguir á hora de elixir os teus provedores, deberás ter en conta estes aspectos: calidade, prezo e axilidade no servizo, segundo a conclusión á que chegamos mediante o traballo de campo realizado. Outros factores valorados son as condicións de pagamento ou a capacidade de resposta.

A forma de pagamento utilizada por este tipo de empresas depende do volume e do lugar de compra, por isto na maioría dos casos os pagamentos realízanse ó contado, aínda que existen aprazamentos a 30, 60 e 90 días.

5.2.5. Análise dos clientes

¿Cal é a tipoloxía do cliente de empresas de atención ó fogar e ás persoas?

¿Cales son os prazos de cobramento ós clientes no mercado?

Os clientes ós que te dirixes son todas aquelas persoas ou grupos familiares que teñen unha situación de necesidade con carácter xeral e que con carácter específico son:

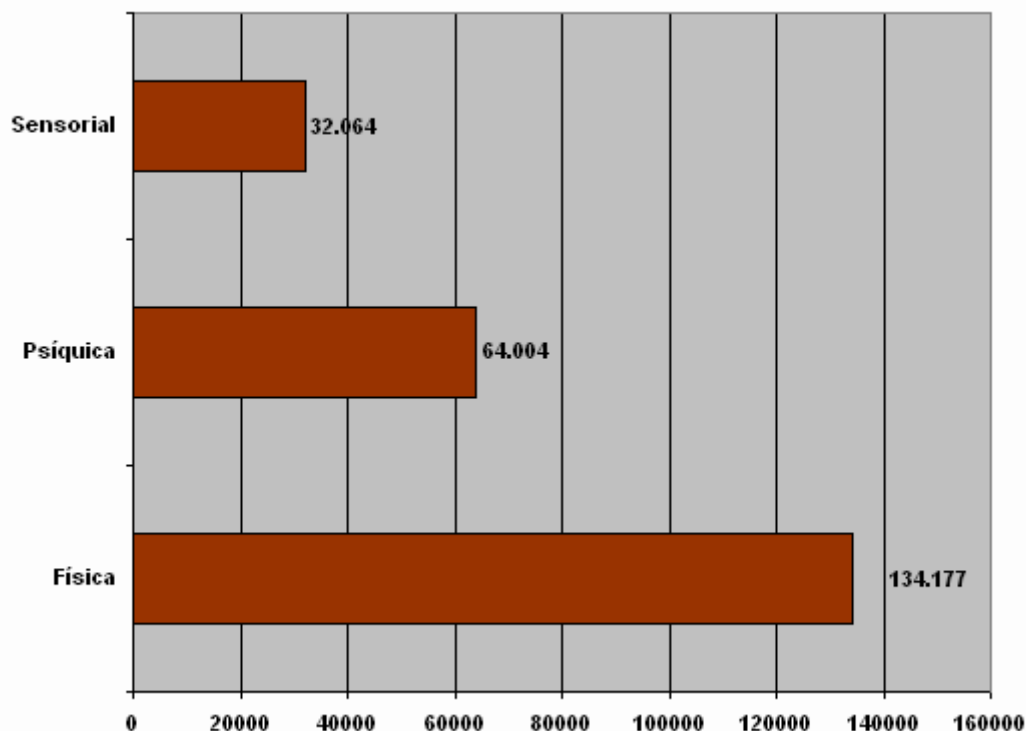
- Persoas con necesidades especiais ou minusvalías;
- menores de idade sen o apoio necesario da súa familia;
- grupos familiares con:
 - Excesivas cargas;
 - situacións inestables;
 - persoas con trastornos psicolóxicos ou enfermidades físicas de gravidade.

Polo tanto, son persoas con distintos graos de dependencia aínda que, basicamente, con dificultades para realizar as tarefas da vida diaria e necesitados de certos servizos tales como:

- Mobilidade;
- atención doméstica;
- rehabilitación;
- formación;
- inserción social;
- axuda psicolóxica; etc.

De seguido amosámosche un gráfico que presenta as minusvalías das persoas con discapacidade en Galicia:

Cadro 11: Gráfico de estimación da poboación galega con necesidades de axuda para a vida diaria por grupos de necesidade especial, Galicia, 2006* (unidades) Resposta múltiple



*Datos a 29 de decembro de 2006Fonte: Censo de persoas con necesidades especiais, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

En canto á poboación con minusvalía, segundo a *Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud* do Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, máis da metade das persoas entre 6 e 64 anos con necesidades especiais ten dificultades para realizar as actividades da vida diaria e no 61% delas a dificultade é grave. De seguido amosámosche a poboación galega que presenta necesidades especiais por grupos de idade:

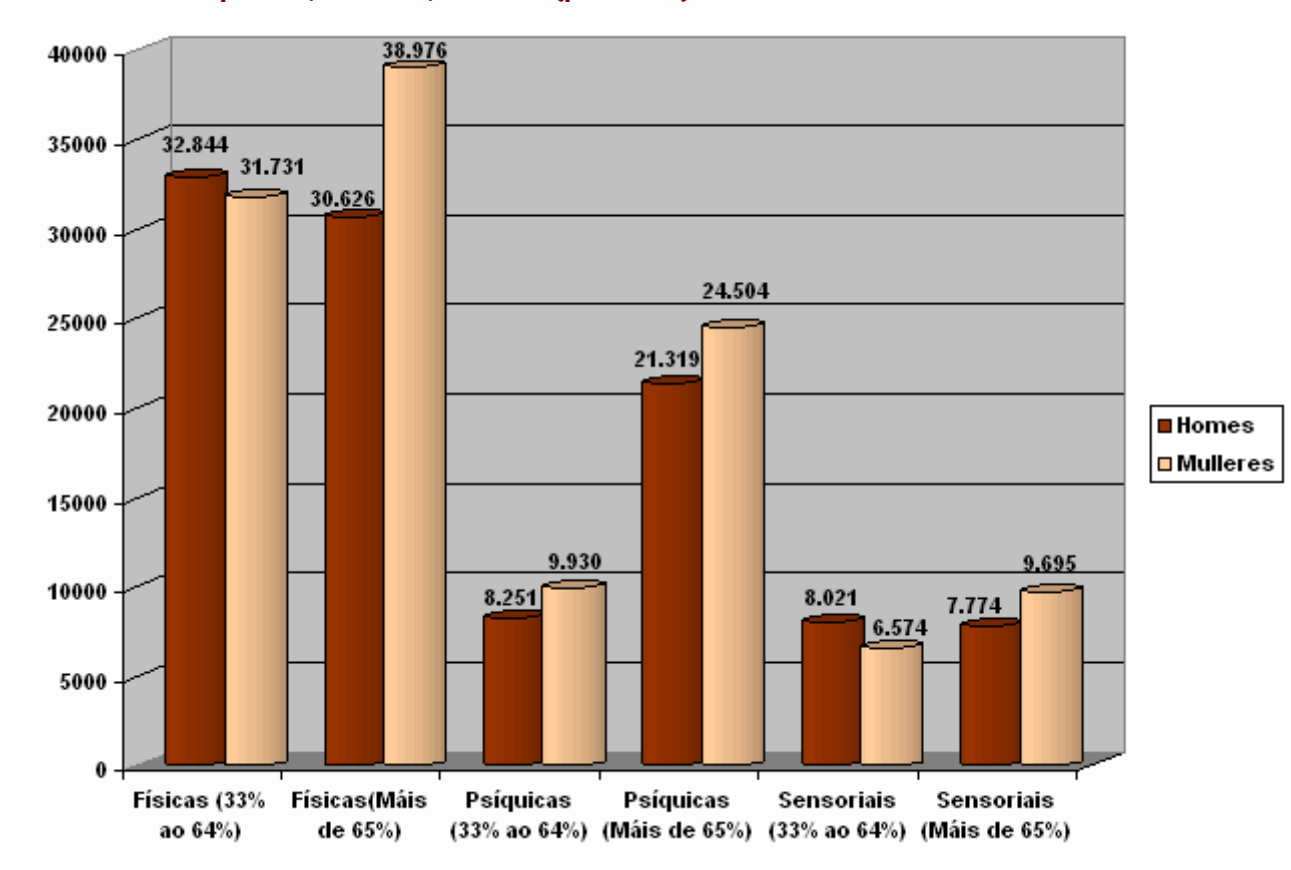
Cadro 12: Poboación con necesidades especiais por tramos de idade , Galicia, 2006* (unidades)

	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Galicia
Menos de 16 anos	2.216	514	570	2.216	5.516
De 16 a 45 anos	27.137	7.832	6.054	23.033	64.056
De 46 a 65 anos	29.457	7.729	5.651	19.137	61.974
Maior de 65	45.453	9.560	11.036	32.650	98.699
TOTAL	104.263	25.635	23.311	77.036	230.245

* Datos ata o 29 de decembro de 2006Fonte: Elaboración propia a partir do Censo de Persoas con necesidades especiais, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Debes ter en conta que, en función da idade do cliente, as necesidades de atención ou problemas de dependencia van ser diferentes, sendo máis acentuada a dependencia nos tramos de maior idade. Debes estudar esta situación para adecuar os servizos da túa empresa ós teus clientes, ofrecendo servizos diferenciados en función do tipo ou grao de dependencia e necesidade especial.

Cadro 13: Gráfico da distribución da poboación por sexo e tipo de necesidade especial, Galicia, 2006* (persoas)



*Datos de 29 de decembro de 2006 Fonte: Censo de persoas con necesidades especiais, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

En función do tipo maioritario de clientes que poidas captar, deberás estudar a posibilidade de especializarte no servizo a un determinado tipo de clientes ou a un determinado tipo de dependencia para copar todo o mercado posible na atención desa necesidade especial ou idade.

O cliente non adoita tomar a decisión de contratar este servizo por si mesmo, senón que é unha decisión dos parentes máis próximos que o atenden ou do asistente social da Administración Local que leva o caso.

O primeiro contacto acostuma ser por teléfono, seguido de visitas á empresa para coñecer o seu funcionamento e establecer horarios e tarifas.

O cobramento ós clientes adoita ser a final de mes e o habitual é o pagamento ó contado, dependendo do servizo que se preste. Algúns clientes, cunha tarifa máis fixa, pagan mediante domiciliación bancaria tamén a final de mes.

5.3. Marketing

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > **OS SERVICIOS XERALMENTE OFERTADOS.**
- > **OS PREZOS MEDIOS OU DE ORIENTACIÓN NAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS.**
- > **AS CARACTERÍSTICAS DA FORZA DE VENDAS.**
- > **AS PRINCIPAIS ACCIÓNS DE PROMOCIÓN UTILIZADAS POLAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Ó FOGAR E ÁS PERSOAS.**

As conclusións básicas que deducirás da lectura deste epígrafe son as seguintes:

- **O teu produto é a prestación dun servizo, xa que logo, canto máis amplo sexa o abano de servizos complementarios, maior será a diferenciación coas demais.**
- **A calidade será un elemento diferencial para a elección da túa empresa, posto que case todas as empresas ofrecen os mesmos servizos.**
- **Os prezos non van ser determinantes á hora de competir entre as empresas establecidas porque a demanda selecciona en función da relación calidade-prezo, é dicir, dentro das empresas máis fiables, ou que mellor fama teñen, aquela que ofrezca un prezo máis competitivo. A competencia desleal exerce unha forte presión sobre os prezos.**
- **O propietario non chega ó cliente final, de aí que cobren tanta importancia as relacións persoais das persoas que prestan directamente o servizo ós usuarios.**
- **Case non se utilizan ferramentas publicitarias para dar a coñecer a actividade, funcionando basicamente o boca a boca.**

5.3.1. Servicio

¿Que servicios podó ofrecer ó meu cliente?

¿Debo propoñerme algún plan para determinar os servicios?

A actividade á que te dedicarás non é un ben físico, senón un servicio que se caracteriza pola súa natureza intanxible. Por isto, o factor persoal é fundamental para determinar o éxito ou fracaso da actividade.

As tarefas que desenvolven os auxiliares de axuda a domicilio pódense clasificar, fundamentalmente, en dous tipos:

- as manuais, que son tarefas domésticas e de atención física á persoa;
- as humanas, que consisten no trato humano como apoio psicolóxico, compañía, integración social, actuacións de recreo, etc.

Dentro destes dous tipos de tarefas, as actuacións básicas contempladas son as seguintes:

1. Actuacións de carácter doméstico: Actividades e tarefas cotiás que se realizan no fogar destinadas ó apoio da autonomía persoal e familiar:

- Relacionadas coa alimentación do usuario:
 - Preparación de alimentos no fogar.
 - Servicio de comida a domicilio.
 - Compra de alimentos.
- Relacionadas coa vestimenta do usuario:
 - Lavado de roupa no domicilio do usuario ou fóra deste.
 - Repaso e ordenación de roupa.
 - Pasado do ferro no domicilio ou fóra deste.
 - Compra de roupa.
- Relacionadas co mantemento da vivenda:
 - Limpeza da vivenda, de choque e ordinaria.
 - Pequenas reparacións: lámpadas eléctricas, cortinas, pintura, etc.

2. Actuacións de carácter persoal: Actividades e tarefas cotiás que fundamentalmente recaen sobre o propio destinatario da prestación e que se destinan a promover o seu benestar persoal e social:

- Aseo e hixiene persoal.
- Axuda para vestirse e comer.
- Compañía dentro e fóra do domicilio.
- Paseos con fins sociais e terapéuticos.
- Control de alimentación do usuario.
- Seguimento do tratamento médico en coordinación cos equipos de saúde.
- Apoio para a mobilidade dentro do fogar.
- Acompañamento para visitas médicas e xestións.
- Actividades de ocio dentro do domicilio.
- Servicio de vela.

3. Actuacións de carácter educativo: Actividades que están dirixidas a fomentar hábitos de conducta e adquisición de habilidades básicas:

- Organización económica e familiar.
- Planificación e hixiene familiar.
- Formación en hábitos de convivencia (familia, contorno, amigos, etc.).
- Apoio á integración e socialización.

4. Actuacións de carácter socio-comunitarias: Actividades ou tarefas dirixidas a fomentar a participación do usuario na súa comunidade e en actividades de ocio e tempo libre: cine, teatro, feiras, festas locais, excursións, lectura, etc.

5. Axudas técnicas e de adaptación do fogar: Actividades de adaptación funcional do fogar necesarias para solucionar situacións concretas e específicas de dependencia, que complementan as actividades e tarefas básicas da prestación deste servicio (eliminación de barreiras no fogar, acondicionamento da vivenda ou outras axudas técnicas que apoiem a estruturación e organización de fogares e núcleos familiares). Unha axuda deste tipo é a Telesistencia, como apoio inmediato a través da liña telefónica.

As posibilidades para captar clientes ampliáranse se ofreces máis variedade de servicios complementarios dentro da túa carteira de productos. Deberás analizar cáles son os servicios que inclúen as demais empresas de atención ó fogar e ás persoas que operan no teu mercado para non quedar moi lonxe do que ofrecen eles.

Co paso do tempo prevese que as empresas se vaian especializando en determinados servizos. Debes estudar as ofertas da zona na que te pretendas instalar para coñecer ben a túa competencia e poderte diferenciar a través da especialización no servizo, o que che pode axudar á hora de reflectir unha imaxe de grande calidade.

Neste sentido, hai que sinalar que a calidade é un factor importante nesta actividade á hora de diferenciar, posto que case todas as empresas ofrecen os mesmos servizos. Ademais, o propietario non chega ó cliente final e ten un control nesgado da prestación do servizo, de aí a importancia das relacións persoais e do contacto co cliente.

5.3.2. Prezo

¿Que aspectos debo ter en conta á hora de establecer un prezo?

O prezo é moi variable dentro das empresas dedicadas á prestación do servizo de atención ó fogar e ás persoas.

Como en calquera actividade, o prezo que establezas debe ser aquel que, sendo razoable para a economía do cliente, che permita absorber os custos de explotación e obter un beneficio. Por outra banda, é importante que teñas en conta as tarifas establecidas pola túa competencia directa para non afastarte excesivamente deles e perder competitividade no mercado.

Outro aspecto relevante é a localización da empresa. Os empresarios de servizos de atención ó fogar e ás persoas sinalan que a posibilidade de fixar prezos elevados é maior no ámbito urbano polo nivel de renda e polos menores custos de desprazamento. Pola contra, en zonas rurais é máis difícil operar con niveis elevados de prezos polas reticencias dos clientes a pagalos. De calquera xeito xa sinalamos no epígrafe anterior, que esta é unha actividade con posibilidade de diferenciación, polo que o factor prezo non é o máis importante cando un cliente elixe unha empresa de servizos de atención ó fogar e ás persoas.

Polo tanto, os prezos das empresas dedicadas a esta actividade son moi variables, posto que oscilan en función do cliente, da súa situación económica, das súas necesidades de atención, etc. O habitual é que a empresa realice un estudo previo sobre o futuro cliente e que estableza un orzamento en función de diferentes variables (ingresos, localización, deficiencias, etc).

En canto ós gastos de desprazamento, o habitual é que as empresas establezan o prezo en función do custo, axustándoo o máximo posible no caso de clientes con orzamentos mensuais. Neste sentido, acostúmase establecer unha área xeográfica de actuación da empresa cunha tarifa única e, máis alá dela, os gastos de desprazamento son sumados á contía por hora de servizo que corre por conta do cliente.

No caso da empresa-tipo consideramos un prezo medio por hora de 10 euros.

5.3.3. Forza de vendas

¿Como se realiza a venda do servico?

O emprendedor debe realizar un labor comercial para dar a coñecer a súa empresa. Para isto pode visitar os centros de acollida para persoas con minusvalía ou asociacións deste tipo. Este labor comercial adoita ser desenvolvido polo propio emprendedor no caso dunha empresa de pequeno tamaño.

É importante tamén a presentación da empresa nos organismos públicos por se se publican axudas dirixidas a este sector da poboación.

No caso dos clientes privados, normalmente o contacto faise por vía telefónica ou mediante unha visita persoal.

5.3.4. Promoción

¿Como vou a dar a coñecer a miña empresa?

Os establecementos que prestan este tipo de servicos tan só realizaron accións publicitarias en prensa local e comarcal no momento do inicio da actividade. Si hai desenvolvemento de imaxe corporativa en rótulos, tarxetas, facturas, etc.

Como xa che comentamos anteriormente, e agás accións comerciais puntuais que poida levar a cabo unha empresa determinada, a promoción baséase fundamentalmente no *boca a boca* e na presentación nos centros de atención a persoas con minusvalía ou asociacións de persoas con necesidades especiais ou os pais destes.

5.4. Análise económico-financeira

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > **UNHA ESTIMACIÓN DOS INVESTIMENTOS NECESARIOS PARA O INICIO DA TÚA ACTIVIDADE.**
- > **AS PARTIDAS DE GASTOS MÁIS IMPORTANTES NO DESENVOLVEMENTO DA TÚA ACTIVIDADE.**
- > **UNHA ESTIMACIÓN DA CONTA DE RESULTADOS.**
- > **AS FONTES DE FINANCIAMENTO MÁIS UTILIZADAS ENTRE AS EMPRESAS DEDICADAS Á PRESTACIÓN DESTE TIPO DE SERVICIOS.**

A lectura deste capítulo permitirache obter as seguintes conclusións:

- **O investimento necesario é relativamente baixo para o emprendedor no caso de que decida alugar o local; en caso de adquirilo en propiedade a partida aumenta considerablemente.**
- **As marxes acadadas na actividade permiten obter porcentaxes de beneficio ó redor do 7-10 % segundo os tipos de establecemento.**
- **As vías de financiamento principais adoitan ser o autofinanciamento e o financiamento alleo. Ademais, pódese optar pola solicitude dunha subvención oficial, cunha porcentaxe que varía en función do investimento e das características da súa concesión.**

Neste epígrafe, trataremos de darche un esquema para determinar a marxe ou beneficio da actividade, aínda que para isto debemos fixar un tipo de empresa e unhas condicións que se presentan con bastante asiduidade dentro da actividade.

Nesta actividade imos ter en conta un modelo de empresa no que traballan dúas persoas en réxime de Autónomos e contratando os servizos por teléfono.

5.4.1. Investimentos

¿Que desembolso teño que facer para iniciar a actividade?

Este apartado recolle os elementos do patrimonio destinados a servir de forma duradeira na actividade da empresa.

O seguinte cadro recolle as partidas máis importantes para iniciar esta actividade nunha empresa de servicios de atención ó fogar e ás persoas:

Cadro 14: Investimentos mínimos necesarios (euros)

CONCEPTO	IMPORTE
Teléfonos móbiles	360
Equipos informáticos	1.800
Vehículo	4.500
Aprovisionamentos	180
Posta en marcha (establecemento e posta en marcha)	1.800
TOTAL	8.640

Fonte: Elaboración propia

No investimento en móbiles temos en conta un suposto de 180 euros por teléfono, xa que consideramos as ofertas para empresas aportadas polas compañías telefónicas. Nos equipos informáticos consideramos a compra dun ordenador.

Aínda que o habitual na cidade é o desprazamento no transporte público, propónse a compra dun vehículo de vello para os casos en que a residencia do cliente se atope fóra da área de influencia dos servicios públicos ou estes non resulten económicos.

Para o inicio da actividade considérase un investimento de 180 euros en aprovisionamentos (luvas de látex, xiringas, etc.).

Os gastos de establecemento e posta en marcha recollen os gastos de publicidade ó inicio da actividade, os de notaría, rexistros, etc.

5.4.2. Gastos

¿Cales son os gastos anuais medios da actividade?

Referímonos ós *desembolsos* necesarios para o desenvolvemento da actividade, incluso no suposto de que non houbera clientela. Neste epígrafe englobáanse tanto os gastos variables, é dicir, aqueles que dependen do volume de ocupación, como os fixos, que son independentes destes.

No seguinte cadro representámosche os gastos fixos dunha empresa de atención ó fogar e ás persoas:

Cadro 15: Aproximación de gastos fixos (euros)

Aprovisionamentos	300
Comunicacións (teléfono)	1.440
Autónomos	4.752
Soldos + Seguridade Social	23.040
Mantemento	200
Servicios Profesionais Independentes	1.080
Seguros	810
Gastos financeiros	281
Amortizacións	1.620
Publicidade	600
TOTAL	34.123

No gasto de teléfono consideramos unha cota mensual de 120 euros en total, e nos servizos profesionais independentes temos en conta unha tarifa de 90 euros mensuais.

Nun suposto de dous socios que traballan desde o seu domicilio, unha partida importante de gastos constitúea o pagamento mensual do Imposto de Autónomos (198 euros). En canto ós soldos consideramos 960 euros mensuais por emprendedor.

Para o cálculo da amortización consideramos cinco anos, tanto para os gastos de constitución como para o vehículo e os equipos informáticos. Nos gastos financeiros temos en conta un préstamo de 7 anos a un xuro do 6,5%.

En canto ós desprazamentos, ímolos considerar gastos variables, posto que dependen dos clientes que se teñan e da localización xeográfica do seu domicilio:

Cadro 16: Estimación de gastos variables (euros).

Prezo hora	Custo desprazamento	Ingresos	Custos variables
10	11%	42.120	4.633

Fonte: Elaboración propia.

Neste sentido, consideramos que en total, os gastos variables supoñen o 11% dos ingresos totais.

5.4.3. Previsión de ingresos

¿Como podo realizar unha previsión de vendas?

Neste caso imos establecer unha tarifa por hora de 10 euros, posto que se debe competir en prezo coas empresas xa establecidas mentres os clientes non coñezan a calidade do servizo prestado.

Imos supor que os socios traballan 9 horas á semana de luns a sábado (incluído):

9 horas x 6 días x 10 euros = 540 euros/semana

540 euros x 2 socios = 1.080 euros

1.080 euros x 52 semanas = 56.160 euros/ano

Xa que logo, estes serían os ingresos na mellor situación. Como é difícil que se cubran todas as horas, imos supor un 75% de saturación de horas no que incluímos tamén as vacacións.

56.160 euros x 0.75 = 42.120 euros

5.4.4. Estructura da conta de resultados

¿Como determino o beneficio da actividade?

A continuación, representámoste unha sinxela conta de explotación onde rexistramos os ingresos e gastos da actividade, para unha residencia co volume de facturación detallado anteriormente. Ó resultado obtido deberaslle deducir o correspondente imposto.

Cadro 17: Estimación da conta de resultados da empresa (euros)

Concepto	Importe
TOTAL INGRESOS	42.120
TOTAL GASTOS VARIABLES	4.633
Desprazamentos	4.633
INGRESOS-GASTOS VARIABLES	37.487
TOTAL GASTOS FIXOS	34.123
Aprovisionamentos	300
Comunicacións (teléfono)	1.440
Autónomos	4.752
Soldos	23.040
Mantemento	200
Servicios Profesionais Independentes	1.080
Seguros	810
Gastos financeiros	281
Amortizacións	1.620
Publicidade	600
RESULTADO BRUTO DA EXPLOTACIÓN	3.364
% sobre volume de vendas	7,99%

Fonte: Elaboración propia

5.4.5. Financiamento

¿Que alternativas teño para obter o diñeiro que necesito?

O perfil de financiamento inicial máis común neste tipo de empresas atende principalmente a tres aspectos:

- Subvención oficial (10% - 20%)
- Autofinanciamento (40% - 50%)
- Financiamento alleo (50% - 60%)

Unha vez estudiados os investimentos necesarios en función do modelo de establecemento, servicios e actividades complementarias a ofertar, etc., así como os gastos iniciais de posta en marcha, a estrutura financeira ampárase, ó primeiro, nas achegas dos emprendedores. En caso de non ser suficientes recórrase a fondos alleos. Convén que te informes sobre a posibilidade de obter algunha subvención que se destine a amortizar parte do préstamo.

No balance, os fondos propios cobren, aproximadamente, un 50% do activo total e o financiamento, tanto a longo como a curto prazo, adoita ser o 50% restante.

Por último, recorda que, por regra xeral, a subvención oficial (en caso de concederse) demórase no tempo. O desfase temporal entre o pagamento do investimento e o cobramento da subvención debe ser previsto, así como os posibles xuros que derivaran de ter que acudir a un crédito bancario.

5.5. Recursos humanos

A lectura do presente capítulo permitirache coñecer:

- > **O PERFIL PROFESIONAL REQUIRIDO PARA O DESENVOLVEMENTO DA ACTIVIDADE.**
- > **A ESTRUCTURA ORGANIZATIVA E OS SERVICIOS EXTERIORES MÁIS HABITUAIS.**
- > **O CONVENIO COLECTIVO APLICABLE Á ACTIVIDADE E QUE CONSTITÚE A NORMA BASE PARA A REGULACIÓN DA RELACIÓN EMPRESA-TRABALLADOR (SALARIO, XORNADA, VACACIÓNS, ETC.)**

A lectura deste capítulo permitirache obter as seguintes conclusións:

- Os xerentes deste tipo de empresas adoitan ser traballadores sociais ou estar relacionados co mundo da sanidade. Os auxiliares de axuda a domicilio son formados pola propia empresa ou polos cursos FIP que ofrece a Consellería de Traballo.
- As empresas de servizos de atención ó fogar e ás persoas son xestionadas directamente polo seu propietario e o servizo persoal é realizado polos auxiliares contratados.
- As principais áreas cedidas para ser levadas a cabo no exterior son as referentes á contabilidade fiscal (levadas a cabo por asesorías), e as áreas de coidados especiais: Psicoloxía, Óptico, Otorrinolaringoloxía, etc.

5.5.1. Perfil profesional

¿Que calidades debe ter o responsable da actividade?

¿Cal é o perfil profesional dos empregados?

O perfil profesional dos auxiliares de atención ó fogar e ás persoas é moi variado, posto que depende fundamentalmente do tipo de produtos ou servizo que ofrezca a empresa (por exemplo, se a empresa ofrece servizos de rehabilitación os auxiliares deben ser fisioterapeutas).

Gran parte dos propietarios de empresas de servizos a domicilio e do resto de empresas dedicadas á prestación de servizos sociais á terceira idade, gardan relación co sector sanitario (auxiliares, enfermeiras, coidadoras...) ou social (traballadores sociais).

En canto á formación existen diferentes tipos de cursos segundo os organismos que os imparten: FOREM, IFES, FORGA, ó amparo do programa FORCEM e da Consellería de Traballo, mediante os cursos do Plan FIP.

Na actualidade, e por toda a xeografía galega, estanse impartindo cursos en materia xeriátrica e de axuda a domicilio. A continuación citámosche algúns deles:

- Auxiliar de enfermería en hospitalización.
- Auxiliar saúde mental e toxicomanías.
- Auxiliar de servizos sociais da comunidade.
- Auxiliar de axuda a domicilio.

Este tipo de cursos permite tanto formar ó persoal que está ó coidado de persoas con minusvalía ou enfermas, como potenciar a existencia de persoal cualificado dispoñible para traballar en centros de atención.

Ademais destes cursos ofrecidos pola Administración Autonómica, algunhas empresas desenvolven e levan a cabo a formación dos seus empregados de maneira interna, para o que deben solicitar un curso e esperar que estea aprobado pola Xunta de Galicia.

No apartado 7.4 Anexo de Formación podes consultar os distintos organismos que imparten cursos en materia de atención ó fogar e ás persoas en toda a Comunidade Galega.

5.5.2. Estructura organizativa

¿Como debe estar organizada a empresa?

¿Cal é o perfil profesional dos empregados?

A estrutura destas empresas varía en función do seu grao de implantación. No caso da empresa-tipo da actividade, dada a imposibilidade de soportar uns custos fixos, a empresa funciona con dúas persoas que se asocian e realizan persoalmente as tarefas a domicilio.

Neste sentido, a estrutura da empresa é sinxela:



A estrutura organizativa que atoparás na maioría das empresas de servizos a domicilio xa consolidadas que operan no mercado como sociedades é un pouco diferente á anterior. O propietario, normalmente, realiza as tarefas de xerencia e coordinación de persoal, pero non atende persoalmente ós clientes.

De forma xenérica poderíamos falar dun cadro de persoal formado por:

• Xerente	Dirección da empresa. Aprovisionamentos e xestión
• Auxiliares	Atención do minusválido no seu domicilio

5.5.3. Servicios exteriores

¿Que funcións se delegan a empresas externas?

Debido á dimensión deste tipo de equipamentos, o normal é que certos servicios se exterioricen.

Neste tipo de empresas, os servicios externos engloban tanto os servicios de asesoría coma os de profesionais que prestan os seus servicios de forma non continuada e que non forman parte da empresa: psicólogos, ópticos, otorrinos, etc. No caso da asesoría, o custo deste servicio é interno, pero co resto dos profesionais o custo asúmeo o cliente.

5.5.4. Convenios colectivos aplicables

¿Existe algún convenio colectivo específico que regule a actividade en materia laboral?

En materia laboral, a actividade de prestación de servicios de atención ao fogar e ás persoas regúlase no convenio colectivo que se tivera pactado para a actividade de servicios de axuda a domicilio a nivel de provincias galegas ou a nivel da Comunidade. A continuación citámosche os convenios vixentes a nivel nacional e autonómico:

- Convenio colectivo do sector das residencias privadas da terceira idade da Comunidade Autónoma de Galicia 2006-2008. Revisión das táboas salariais ano 2006 e 2007. Publicación no DOG 127, de 2 de xullo de 2007.
- Resolución de 5 de maio de 2006, da Dirección Xeral de Traballo, pola que se dispón a inscrición no rexistro e publicación do XII Convenio Colectivo Xeral de Centros e Servizos de Atención a Personas con Discapacidade. Revisión salarial 2007 do XII Convenio colectivo xeral de centros e servizos de atención a persoas con discapacidade, publicado no BOE 170 de 17 de xullo de 2007.
- Acordo Marco 2006 - 2007 de Servizos de Atención ás Persoas Dependentes e Desenvolvemento da Promoción da Autonomía Persoal. Revisión das táboas salariais para 2007, do IV Convenio colectivo estatal de servizos de atención ás persoas dependentes e desenvolvemento da promoción da autonomía persoal. Publicación no BOE 88, o 12 de abril de 2007.
- Convenio colectivo 2006 - 2008 do sector de residencias privadas da terceira idade da Comunidade Autónoma de Galicia. Publicación no DOG 27, o 2 de xullo de 2007.

6. VARIOS

6.1. Réximes fiscais preferentes

O réxime fiscal a aplicar vai depender, nun primeiro momento da condición xurídica adoptada pola empresa:

- As empresas con forma de Sociedade declaran os seus resultados nun imposto específico, o Imposto sobre Sociedades (IS).
- Os empresarios individuais declaran os resultados do negocio no seu Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas (IRPF).

Sabemos que neste segundo caso, o cálculo do resultado empresarial pódese realizar de tres xeitos:

- Estimación Directa Simplificada, cando o importe neto da cifra de negocios non supere os 601.012,10 euros.
- Estimación Directa Normal, cando o importe neto da cifra de negocios supere os 601.012,10 euros.
- Estimación Obxectiva: Baseada nuns módulos determinados.

Segundo unha consulta realizada á Axencia Tributaria, esta actividade non se pode acoller á Estimación Obxectiva por Módulos.

6.2. Normas sectoriais de aplicación

- Lei 4/1993, do 14 de abril, de Servizos Sociais, onde se establecen as persoas que teñen dereito á prestación de servizos sociais. (DOG nº 76, do 23 de abril de 1993). Modificación posterior mediante a Lei autonómica 9/2003, de 23 de decembro.
- Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia. BOE 15 de decembro de 2006
- Decreto 176/2007, de 6 de setembro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito á prestación do sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia. DOGA 26 de setembro de 2007.
- Decreto 195/2007, del 13 de setembro, polo que se regula o Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal para persoas con discapacidade ou dependentes. DOGA del 18 de outubro de 2007.
- RD 504/2007, de 20 de abril, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia establecido pola Lei 39/2006, de 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE 21 de abril de 2007.
- RD 727/2007, de 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a cuantía das prestacións económicas da Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia. BOE de 9 de xuño de 2007.
- RD 615/2007, de 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos cuidadores de persoas en situación de dependencia. BOE del 12 de maio de 2007.
- RD 614/2007, de 11 de maio, sobre o nivel mínimo de protección do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia garantido pola Administración Xeral do Estado. BOE del 12 de maio de 2007.

Deberás ter en conta tamén os Reglamentos e Ordenanzas Municipais do propio municipio onde vaias establecer as instalacións.

6.3. Axudas

Existen varios tipos de axudas a persoas con minusvalía. Aquí analizaremos as axudas individuais a persoas maiores, axudas a entidades de iniciativa social e axudas a concellos para servicios sociais especializados.

1. Axudas individuais a persoas maiores:

- Son axudas económicas de pagamento único coas que se pretende paliar a situación de necesidade ou os problemas específicos que afecten á autonomía persoal, económica ou social dos beneficiarios.
- A normativa que o regula é a Lei 4/1993 do 14 de abril de Servicios Sociais de Galicia, modificada posteriormente mediante a Lei autonómica 9/2003 de 23 de decembro, e a Orde do 6 de marzo de 2000 pola que se regulan as axudas individuais non periódicas para minusválidos e persoas maiores.

Esta axuda diferénciase segundo a súa tipoloxía en:

- Atención especializada
- Adaptación funcional do fogar.

2. Axudas a entidades de iniciativa social:

Están constituídas fundamentalmente por subvencións para mantemento, investimento ou promoción de actividades ás asociacións, federacións e outras institucións de iniciativa social que prestan atención ás persoas con minusvalía.

3. Axudas a concellos para servicios sociais especializados:

Son axudas para servicios sociais de atención especializada ás corporacións locais que prestan atención ás persoas con minusvalía. Consisten en axudas para o mantemento, realización de programas e investimento para a prestación de servicios especializados na área das persoas con necesidades especiais e de eliminación de barreiras por parte das corporacións locais.

Ademais destas axudas específicas, existen varias posibilidades de obter axudas para a posta en marcha do teu establecemento. Consideramos oportuno ofrecerche unha relación destas axudas no apartado 7.6 Anexo de axudas. Así, unha vez que teñas definido totalmente o teu Plan de Empresa, poderás analizar as posibilidades existentes e desbotar aquelas que non sexan útiles para as túas necesidades ou compatibles entre si.

Como observarás, estas axudas proveñen, principalmente, da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, mediante as actuacións dos Programas de Autoemprego e Economía Social e Consellería de Economía e Facenda a través do Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE).

6.4. Organismos

6.4.1. Organismos oficiais

VICEPRESIDENCIA DA IGUALDADE E DO BENESTAR

Edifícios Administrativos San Caetano s/n
15704 Santiago de Compostela
Tlf.: 981 54 46 19
Fax: 981 54 56 20
Páxina web: <http://vicepresidencia.xunta.es/>

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

Agustín de Bethencourt 4
Madrid
Tlf.: 91 535 20 00
Fax: 91 533 29 96
Páxina web: www.mtas.es

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (IMSERSO)

Avda. da Ilustración, esquina Xinzo de Limia 58
28029 Madrid
Tlf.: 91 363 88 88
Fax: 91 363 88 80
E-mail: buzon.imserso@mtas.es
Páxina web: www.seg-social.es/imserso

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (INSS)

Padre Damián 4-6
Madrid
Tlf.: 91 568 83 00
Fax: 91 564 78 00
Páxina web: www.seg-social.es/inss

Provincia da Coruña

Dirección Provincial: Federico Tapia 52, 1ª
Tlf.: 981 23 09 40

Provincia de Lugo

Dirección Provincial: Ronda da Muralla 134
Tlf.: 982 26 54 00

Provincia de Ourense

Dirección Provincial: Concello 1
Tlf.: 988 36 95 00

Provincia de Pontevedra

Dirección Provincial: O Grove 4 Vigo
Tlf.: 986 24 97 11

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Delegacións Especiais da AEAT
Comandante Fontanes 10
A Coruña
Tlf.: 981 20 13 00-20 13 50

Raiña 2
Lugo
Tlf.: 982 28 55 00

Santo Domingo 27, 1º
Ourense
Tlf.: 988 23 25 11

Praza de Ourense s/n
Pontevedra
Tlf.: 986 86 83 08

SERVICIO GALEGO DE SAÚDE (SERGAS)

Complexo Administrativo San Lázaro s/n
15704 Santiago de Compostela
Tlf.: 981 54 27 26
Páxina web: www.sergas.es

TELÉFONO DO MAIOR: 900 33 36 66

EMERXENCIAS: 112

URXENCIAS SANITARIAS: 061

TELÉFONO DA MULLER: 900 40 02 73

6.4.2. Asociacións profesionais

Non existen moitas asociacións profesionais de servizos de atención ó fogar e ás persoas. A continuación citámosche algunhas:

COLEXIO OFICIAL DE ATS E DIPLOMADOS EN ENFERMERÍA

Alvaro Cunqueiro 7-1º
15008 A Coruña
Tlf.: 981 16 80 33
Fax: 981 23 45 03

COLEXIO OFICIAL DE ATS E DIPLOMADOS EN ENFERMERÍA

Aragón 197
36203 Vigo
Tlf.: 986 43 35 15
Fax: 986 43 66 88

COLEXIO OFICIAL DE ENFERMERÍA

Rúa do Progreso 89
32003 Ourense
Tlf.: 988 22 84 17
Fax: 988 28 19 05

CONFEDERACIÓN COORDINADORA ESTATAL DE MINUSVÁLIDOS FÍSICOS DE ESPAÑA (COCEMFE)

Luis Cabrera 63
28002 Madrid
Tlf.: 91 744 36 00
Fax: 91 413 19 96
E-mail: cocemfe@cocemfe.es
Páxina web: www.cocemfe.es

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON RETRASO MENTAL (FEAPS)

Avda. General Perón 32, 1º A
28020 Madrid
Tlf.: 91 556 74 13
Fax: 91 597 41 05
E-mail: feaps@arrakis.es
Páxina web: www.feaps.org

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE SÍNDROME DE DOWN (FEISD)

Machaquito 58
28043 Madrid
Tlf.: 91 716 07 10
Fax: 91 300 04 30
E-mail: feisd@idecnet.com
Páxina web: www.sindromedown.net

GUIAS DE ACTIVIDADE EMPRESARIAL

SERVICIOS DE ATENCION AO FOGAR E AS PERSOAS

CONFEDERACIÓN ESTATAL DE PERSONAS SORDAS (CNSE)

Montesa 38
28006 Madrid
Tlf.: 91 355 43 36
Fax: 91 356 58 32
E-mail: cnse@cnse.es
Página web: www.cnse.es

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FAMILIAS DE PERSONAS SORDAS (FIAPAS)

Núñez de Balboa 3, 1º
28001 Madrid
Tlf.: 91 576 51 49
Fax: 91 576 57 46
E-mail: fiapas@fiapas.es
Página web: www.fiapas.es

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)

José Ortega y Gasset 18
28006 Madrid
Tlf.: 91 436 53 00
Fax: 91 436 53 53
E-mail: once@once.es
Página web: www.once.es

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGRUPACIONES DE FAMILIARES Y ENFERMOS MENTALES (FEAFES)

Hernández Mas 20-24
28053 Madrid
Tlf.: 91 507 92 48
Fax: 91 785 70 76
E-mail: feafes@feafes.com
Página web: www.feafes.com

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE INSTITUCIONES PARA EL SÍNDROME DE DOWN (FEISD)

Bravo Murillo 79, 1º A
28003 Madrid
Tlf.: 91 533 71 38
Fax: 91 553 46 41
E-mail: feisd@idecnet.com
Página web: www.sindromedown.net

6.4.3. Centros de estudos

ESCOLA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL

Praza da Inmaculada 5, 2º
San Martiño Pinarío
15782 Santiago de Compostela
Tlf.: 981 58 35 86
Fax: 981 57 46 07

ESCOLA DE ENFERMERÍA

Avda. Xoán XXIII s/n
15782 Santiago de Compostela
Tlf.: 981 56 31 00 Ext. 12033/12035
Fax: 981 57 01 81

ESCOLA UNIVERSITARIA DE ENFERMERÍA

As Xubias s/n
Campus de Oza
15006 A Coruña
Tlf.: 981 16 70 00
Fax: 981 16 71 57

ESCOLA UNIVERSITARIA DE ENFERMERÍA

Ramón Puga 56
Hospital Santa María Madre
32005 Ourense
Tlf.: 988 38 54 58
Fax: 988 38 54 58

ESCOLA UNIVERSITARIA DE ENFERMERÍA

Joaquín Costa 41, 4º
Hospital Provincial
36001 Pontevedra
Tlf.: 986 85 56 43
Fax: 988 86 28 56

ESCOLA UNIVERSITARIA DE ENFERMERÍA

Hospital de Meixoeiro
36214 Vigo
Tlf.: 986 81 11 11
Fax: 986 27 64 16

ESCOLA UNIVERSITARIA DE ENFERMERÍA POVISA

Salamanca 5
36221 Vigo
Tlf.: 986 48 32 96
Fax: 986 42 14 39

6.5. Páxinas útiles en Internet

No apartado 7.6 Anexo de Páxinas Web de Interese ofrecémosche unha relación das páxinas web que consideramos vinculadas directa ou indirectamente coa túa futura actividade.

6.6. Bibliografía

- *Memoria 2000, Consellería de Sanidade e Servizos Sociais, Xunta de Galicia*
- *Nuevos Yacimientos de Empleo en España, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones, xaneiro 1999*
- *Estadísticas poblacionales, Instituto Nacional de Estadística (INE)*
- *Estadísticas poboacionais (idades, sexo, municipio, provincias), Instituto Galego de Estatística (IGE)*
- *Instituto de Economía y Geografía, Consejo Superior de Investigaciones Científicas*
- *Informe 2006 IMSERSO*
- *Base de datos estatal para personas con discapacidad, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*
- *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, Instituto Nacional de Estadística (INE)*

6.7. Glosario

Ameazas: Forzas do contorno que impiden ou dificultan a implantación dunha estratexia.

Amortización: Tratamento contable que recolle a perda de valor dos activos fixos, é dicir, de bens da empresa tales como: vehículos, maquinaria, mobiliario, etc.

Barreiras á entrada: Factores que dificultan ou evitan por completo a entrada de novos competidores no mercado.

Barreiras á saída: Factores de tipo económico, estratéxico ou emocional que fan que unha empresa siga competindo nun negocio, aínda que os seus resultados sexan insatisfactorios ou, mesmo, negativos.

Beneficio sobre investimento: Porcentaxe que resulta de dividir o beneficio entre o importe que representan os investimentos necesarios para o arrinque.

Beneficio sobre vendas: Porcentaxe que resulta de dividir o beneficio entre os ingresos obtidos polas vendas.

Condición xurídica: Estructura legal que pode adoptar unha empresa.

Contexto sectorial ou sector industrial: Conxunto de empresas que comparten unha mesma tecnoloxía.

Forza de vendas: Conxunto de persoas que se ocupan das tarefas relacionadas directamente coa venda dos produtos fabricados ou distribuídos pola empresa.

IAE (Imposto de Actividades Económicas): Tributo que grava o exercicio das actividades empresariais, profesionais ou artísticas, exérganse ou non nun local determinado. É obrigatorio para toda sociedade, empresario ou profesional excepto para aqueles que facturen menos dun millón de euros. O prazo é de dez días hábiles antes do inicio da actividade e a validez dun ano natural; renóvase automaticamente.

Marxe bruta: Diferencia entre os ingresos por vendas e os custos directos necesarios para a súa obtención.

Marxe comercial: Diferencia entre o prezo de venda e o prezo de custo do produto. Adóitase expresar en termos de porcentaxe respecto do prezo de venda.

Mercado: Conxunto de persoas, empresas ou institucións capaces de adquirir o produto que se vai ofrecer a través da nova empresa.

Oportunidades: Todo aquilo que poida supoñer unha vantaxe competitiva para a empresa ou represente unha posibilidade para mellorar a cifra de negocios ou a rendibilidade.

Plan de empresa: Documento no que se analiza o contido do proxecto empresarial e no que se describen todos os elementos da empresa.

Productos substitutos: Productos que satisfán as mesmas necesidades que os que oferta a nova empresa.

Público obxectivo: Segmento ou segmentos de mercado ós que a empresa dirixe a súa oferta comercial.

Puntos febles: Aspectos que limitan ou reducen a capacidade de desenvolvemento da estratexia e que constitúen unha ameaza para a organización.

Puntos fortes: Capacidades, recursos, posicións alcanzadas, etc. que constitúen vantaxes competitivas que poden servir para explotar oportunidades e/ou superar ameazas.

Segmentos do mercado: Divisións dun mercado segundo características comúns.

Vantaxe competitiva: Característica dun produto ou marca que outorga certa superioridade sobre os seus competidores inmediatos.

Viabilidade económica: Calidade dun proxecto do que obtemos un excedente (beneficio) suficiente que permite facer fronte ó custo da súa débeda, á remuneración dos seus accionistas e ó financiamento dunha parte do seu crecemento unha vez que alcanza a súa capacidade de produción plena e despois de deducir todos os seus custos.

7. ANEXOS

7.1. Anexo de información estadística de interese

0521 Análise das empresas competidoras

Neste cadro poderás ver o número de empregos públicos nos servizos á terceira idade, xa que non existen datos para o emprego privado. Como observarás, o emprego a tempo completo é maior que a tempo parcial, tanto en Galicia como no resto do país, pero cada vez se tende a unha maior igualdade entre ambos. En España a actividade residencial é a que máis emprego crea, mentras que en Galicia éste vese superado polo xerado na atención a domicilio.

Cadro 0521.1: Creación de emprego en servizos sociais públicos para persoas maiores, España-Galicia, 1998 e 2006, (unidades)

	Galicia*	España**
Emprego a tempo completo	6.431	21.577
Atención a domicilio	1.811	8.015
Atención diúrna	515	628
Atención residencial	3.769	12.716
Aloxamentos alternativos	336	218
Emprego a tempo parcial	4.056	4.261
Atención a domicilio	2.833	1.606
Atención diúrna	197	458
Atención residencial	942	2.104
Aloxamentos alternativos	84	93
Total	4.056	25.838

*Datos 2006 **Datos 1998 Fonte: Informe 2006, Comunidad Autónoma de Galicia, IMSERSC

En Galicia, do ano 2004 ao 2006 creáronse 1.105 empregos públicos a tempo parcial, neste sector de servizos sociais para persoas maiores, mentres que os empregos a tempo completo se incrementaron en 1.832 prazas.

0525 Análise dos clientes

O seguinte cadro amósanos o número de persoas que presentan discapacidades en Galicia por tramo de discapacidade e sexo:

Cadro 0525.1: Persoas con necesidades especiais por idade e sexo, Galicia, 2006* (unidades)

SEXO	TOTAL	Menores de 6 anos	De 6 a 16 anos	De 17 a 44 anos	De 45 a 64 anos	De 65 anos e máis
Mulleres	121.410	558	1.858	27.697	31.096	60.201
Homes	108.835	719	2.381	36.359	30.878	38.498
Total	230.245	1.277	4.239	64.056	61.974	98.699

* Datos a 29 de decembro de 2006 Fonte: Censo de persoas con necesidades especiais, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

O seguinte cadro amósanos a estimación de persoas discapacitadas en Galicia que poden necesitar axuda para a realización das actividades da vida diaria en función do tipo de discapacidade que padezan:

Cadro 0525.2: Estimación da poboación galega con necesidades de axuda para a vida diaria por grupos de necesidade especial, Galicia, 2006* (unidades)

	%	Pob. Total	Persoas
Física	58,29%	230.245	134.177
Psíquica	27,80%	230.245	64.004
Sensorial	13,93%	230.245	32.064

*Datos a 29 de decembro de 2006 Fonte: Censo de persoas con necesidades especiais, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

7.2. Anexo de feiras

Neste apartado proporcionámosche unha listaxe dos eventos máis significativos a nivel nacional relacionados coa actividade. As datas poden variar duns anos a outros, incluso algunha feira pode non celebrarse:

NOME	LOCALIDADE	EVENTO
ORPROTEC	Valencia	Certamen internacional do discapacitado
EXPOMAIOR	Xaén	Feira dos servizos a persoas maiores
GERONTALIA	Lleida	Salón de produtos e servizos para a atención e a calidade de vida das persoas maiores
INFARMA	Barcelona	Salón dos produtos farmacéuticos
EXPOSALUD	Barcelona	Salón da saúde e calidade de vida, produtos naturais, ecolóxicos e dietéticos
GALISENIOR	Ourense	Salón Galego dos nosos maiores
MAYOR.ES	Castela e León	Salón dos maiores
XORNADAS NACIONAIS DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES DO DISCAPACITADO FÍSICO	Alacante	Xornadas sobre integración do discapacitado físico

Para obter información sobre feiras internacionais podes consultar, entre outros, o portal de Internet www.expo24-7.com.

7.3. Anexo sobre modalidades de contratación

A continuación, mostrase unha táboa onde podes ver algunhas das modalidades de contrato máis habituais. Nela atoparás a normativa que debes consultar para obter información sobre as diferentes modalidades de contratación. Tamén podes consultar a páxina web do INEM: www.inem.es

TIPO DE CONTRATO	CARACTERÍSTICAS	NORMATIVA
CONTRATO A TEMPO PARCIAL	Cando a prestación de servizos se realiza durante un número de hora ao día, á semana, ao mes ou o ano inferior á xornada de traballo dun traballador a tempo completo comparable.	Art. 12 do Estatuto dos Traballadores segundo DL 15/1998 modificado polo Art. 1º da Lei 12/2001, de 9 de xullo. Lei 12/2001 de 9 de xullo. Lei 43/2006 de 29 de decembro.
CONTRATO DE INTERINIDADE	Ten por obxeto substituír a traballadores con dereito a reserva do posto de traballo para cubrir temporalmente un posto de traballo durante o proceso de selección ou promoción para a súa cobertura definitiva.	Art. 15 do Estatuto dos Traballadores, segundo Lei 63/97 de 26 de decembro, ampliado polo apartado 10 do Art. 1º da Lei 12/2001 de 9 de xullo. RD 2720/98 de 18 de decembro, modificado polo apartado 2 da Disposición Final 1º do RD 1251/2001 de 21 de novembro.
CONTRATO DE OBRA OU SERVIZO	Ten por obxeto a realización de obras ou servizos con autonomía e sustantividade propias dentro da actividade da empresa e cuxa execución é nun principio de duración incerta. A xornada poderá concertarse a tempo completo ou parcial.	Art. 15 do Estatuto dos Traballadores segundo a lei 63/97 de 26 de decembro, ampliado polo apartado 10 do art. 1º da Lei 12/2001 de 9 de xullo. RD 2720/98 de 18 de decembro. Art. 3º da Lei 12/2001 de 9 de xullo. Lei 43/2006 de 29 de decembro.
CONTRATO DE RELEVO	Concertase cun traballador, inscrito como desempleado na correspondente oficina de emprego ou que tuvese concertado coa empresa un contrato de duración determinada, para substituír ao traballador da empresa que accede á jubilación parcial. Celebrarase simultaneamente co contrato a tempo parcial que se pacte con este último. Poderá celebrarse en xornada completa ou parcial.	Real Decreto Lei 15/1998 de 27 de novembro. Lei 12/2001 de 9 de xullo. RD 1132/2002 de 31 de outubro de desenvolvemento de determinados preceptos da Lei 32/2002 de 12 de xullo de medidas para o establecemento dun sistema de xubilación gradual e flexible. Lei 43/2006 de 29 de decembro.

TIPO DE CONTRATO	CARACTERÍSTICAS	NORMATIVA
CONTRATO DE TRABAJO A DOMICILIO	<p>Aquel no que a prestación da actividade laboral se realiza no propio domicilio do traballador ou en cualquera outro lugar libremente elixido por éste. Poderá ser por tempo indefinido como por unha duración determinada, xa sexa a xornada completa ou parcial. Deberá fixarse o lugar onde se realicen os servizos. A empresa estará obrigada a entregar a estes traballadores un documento onde se conteñan as particularidades e características básicas desta relación.</p>	<p>RD. Legislativo 1/1995 de 24 de marzo polo que se aproba o Texto Refundido de Lei do Estatuto dos Traballadores.</p>
CONTRATO DE TRABAJO DE INSERCCIÓN	<p>Para participar en programas públicos de realización de obras e servizos de interese xeral esocial. Un dos rasgos principais é a temporalidade destes contratos, pois se concertan por un periodo de tempo determinado, e sempre entre Administración ou entidade sen ánimo de lucro e un desempleado para a realización de servizo de interese xeral ou social. Os traballadores contratados baixo esta modalidade, non poden repetir a súa participación ata pasados tres anos.</p>	<p>Apartado 1d) do artigo 15 do Estatuto dos Traballadores, segundo redación dada polo apartado nove do artigo 1º da Lei 12/2001 de 9 de xullo.</p>
CONTRATO DE TRABAJO EN GRUPO	<p>Caracterízase por acordarse entre un empresario e o xefe dun grupo de traballadores considerado en global, non tendo o empresario dereitos e deberes, sobre cada un dos membros, xa que o Xefe de Grupo ten a representación destes traballadores, respondendo das obrigacións de dita representación. Pode ser un contrato verbal ou escrito e a súa duración poderá ser indefinida ou determinada.</p>	<p>RD. Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores.</p>

TIPO DE CONTRATO	CARACTERÍSTICAS	NORMATIVA
CONTRATO EN PRÁCTICAS	Son títulos habilitantes para celebrar o contrato en prácticas dos Diplomados Universitarios, Inxeñeiro Técnico, Arquitecto Técnico, Licenciado Universitario, Inxeñeiro, Arquitecto e Técnico ou Técnico Superior da Formación Profesional específica, así como os títulos oficialmente recoñecidos como equivalentes que habiliten para o exercicio profesional. Non poden haber transcurridos máis de catro anos dende a terminación dos estudos. A duración do contrato non pode ser inferior a seis meses nin maior de dous anos.	Art. 11 do Estatuto dos Traballadores segundo redación dada pola Lei 63/97 de 26 de decembro. RD 488/98 de 27 de marzo, polo que se desenvolve o art. 11 do Estatuto dos Traballadores en materia de contratos formativos.
CONTRATO EVENTUAL POR CIRCUNSTANCIAS DA PRODUCCIÓN	Concertase para atender exigencias do mercado, acumulación de tarefas ou exceso de pedidos, aínda tratándose da actividade normal da empresa. Poderá concertarse a tempo completo ou parcial. A duración máxima deste contrato será de seis meses dentro dun período de doce meses.	Art. 15 do Estatuto dos Traballadores, segundo redación dada polos apartados 8 e 10 do art. 1º da Lei 12/2001 de 9 de xullo. RD 2720/98 de 18 de decembro. Art. 3º la Lei 12/2001 de 9 de xullo. Lei 43/2006 de 29 de decembro.
CONTRATO INDEFINIDO	É aquel que se concerta sen establecer límites de tempo na prestación dos servizos, en canto á duración do contrato. O contrato de traballo pode ser verbal ou escrito.	Art. 15 del RD Lexislativo 1/1995 de 21 de marzo, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores, modificado pola Lei 12/2001.

TIPO DE CONTRATO	CARACTERÍSTICAS	NORMATIVA
CONTRATO DE TRABAJO FIJO DISCONTINUO	<p>Concertarase para realizar traballos que teñan o carácter de fixos- discontinuos e non se repitan en datas certas, dentro do volume normal da actividade da empresa. Os traballadores fixos-discontinuos serán chamados en orden e forma que se estableza, nel deberá figurar a indicación sobre a duración estimada da actividade, así como sobre a forma e a orde de chamamento que estableza o Convenio Colectivo aplicable, facendo constar igualmente, de xeito orientativo, a xornada laboral estimada e a súa distribución diaria.</p>	<p>Art. 15.8 do Estatuto dos Traballadores segundo redación dada polo artigo 1º. 10 da Lei 12/2001 de 9 de xullo. Lei 43/2006 de 29 de decembro.</p>
CONTRATO INDEFINIDO PARA PERSOAS CON DISCAPACIDADE	<p>Para traballadores con discapacidade con igual grao ou superior ao 33% recoñecido polo organismo competente, ou pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, ou pensionistas de clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou de retiro por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade. O traballador non pode estar estado vinculado á empresa, grupo de empresas ou entidade nos 24 meses anteriores á contratación mediante un contrato por tempo indefinido. A xornada poderá ser completa ou parcial.</p>	<p>RD 1451/83 de 11 de maio, que regula o emprego selectivo e as medidas de fomento do emprego de traballadores con discapacidade. Art 50.7 do Capítulo II da Lei 46/2002 de 18 de decembro. RD 170/2004 de 30 de xaneiro, polo que se modifica o RD 1451/83 de 11 de maio. Lei 43/2006 de 29 de decembro.</p>

TIPO DE CONTRATO	CARACTERÍSTICAS	NORMATIVA
CONTRATO PARA A FORMACION	<p>Poderase realizar con traballadores maiores de 16 anos e menores de 21 que carezan da titulación requerida para realizar un contrato en prácticas. O límite máximo de idade será de 24 anos cando o contrato se concerte con desempregados que se incorporen como alumnos traballadores ós programas de Escolas Taller e Casas de Oficio. O límite máximo de idade, non será de aplicación cando o contrato se concerte con desempregados que se incorporen como alumnos traballadores ós Programas de Talleres de Emprego ou se trate de persoas con discapacidade. Deberá formalizarse por escrito. A duración non poderá ser inferior a seis meses nin exceder de dous anos.</p>	<p>Art. 11 do Estatuto dos Traballadores segundo redación dada pola Lei 63/97 de 26 de decembro modificado polo art. 1º.2 da Lei 12/2001 de 9 de xullo. RD 488/98 de 27 de marzo polo que se desenvolve o art. 11 do Estatuto dos Traballadores en materia de contratos formativos. Orde de 14 de xullo de 1998. Resolución de 26 de outubro de 1998. Lei 43/2006 de 29 de decembro.</p>

Existen ademáis outro tipo de contratos indefinidos ou temporais bonificado que se aplican a colectivos específicos como son por exemplo: traballadores en exclusión social, maiores de 45 anos, víctimma de violencia doméstica etc... Mostráanse no seguinte cadro:

TIPO DE CONTRATO	CARACTERÍSTICAS	NORMATIVA
CONTRATO PARA MAIORES DE 45 ANOS	Será necesario estar desempleado e inscrito no Servizo Público de Emprego e ser maior de 45 anos. O traballador non terá relación de parentesco por consanguinidade ou afinidade ata o 2º grao, inclusive co empresario ou de quen es ostenten cargos de dirección ou sexan membros dos órganos de administración das sociedades, así como das contratacións que reproduzan con estes últimos. A xornada pode ser a tempo completo ou parcial.	Lei 43/2006 de 29 de decembro
CONTRATOS BONIFICADOS PARA TRABALLADORES EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	Para traballadores desempletados en situación de exclusión social. A exclusión social acreditarase polos correspondentes servizos sociais competentes.	Lei 30/2005 de 29 de decembro de Presupostos Xerais do Estado para 2006.
CONTRATO PARA TRABALLADORES VÍCTIMAS DA VIOLENCIA DE XÉNERO	Persoas que teñan acreditada pola Administración competente a condición de vítima de violencia de xénero ou vítima de violencia doméstica por parte dalgún membro da unidade familiar de convivencia, sen que sexa necesaria a condición de estar en desemprego.	Lei 43/2006 de 29 de decembro.

7.4. Anexo de formación

A continuación proporciónase información sobre os plans de formación FIP e FORCEM:

A Subdirección Xeral de Formación Ocupacional e Continua, dentro da Dirección Xeral de Formación e Colocación, dependente da Consellería de Traballo, é a responsable da xestión do Plan Nacional da Formación e Inserción Profesional (Plan FIP). O obxectivo da formación profesional ocupacional, que vai dirixida aos desempregados, é cualificalos para a súa integración no mercado laboral. En relación coa actividade a que se refire esta guía.

Programa FIP

A Dirección Xeral de Formación e Colocación da Consellería de Traballo é a responsable da xestión dos programas de formación ó desempregado. Con relación a esta actividade, a familia profesional ofrece as seguintes especialidades:

CÓDIGO	NOME CURSO
SACA20	Auxiliar de enfermería en hospitalización
SACA40	Auxiliar de saúde mental e toxicomanías
SPAS01	Cuidador de discapacitados físicos e psíquicos
SPAS30	Auxiliar de axuda a domicilio
SADT10	Técnico en dietética e nutrición
SACA30	Auxiliar de enfermería xeriatrica
SACA01	Atención especializada enfermos de alzheimer

Fonte: Dirección Xeral de Formación e Colocación

A programación de cursos para o presente curso é a seguinte:

Código	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
SACA20	1	2	1	1
SACA40	-	3	-	-
SPAS01	-	3	2	-
SPAS30	10	2	5	4
SADT10	-	-	-	-
SACA30	7	2	4	2
SACA01	3	3	5	2

Fonte: Dirección Xeral de Formación e Colocación

Programa FORCEM

A Fundación para a Formación Continua FORCEM ten como principais funcións as de impulsar e difundir a Formación Continua entre os traballadores e as empresas, xestionar as axudas á formación continua, e o seu seguimento e control técnico.

As iniciativas de Formación que son obxecto da actuación de FORCEM poden adoptar as seguintes modalidades:

- Plans de Formación
- Permisos Individuais de Formación
- Accións Complementarias e de Acompañamento á Formación

A Fundación para a Formación Continua (FORCEM) recibe as solicitudes en función das necesidades formativas detectadas. Valora técnicamente esas solicitudes de axudas e xestiona o seu seguimento e control técnico.

O 1 de xaneiro do 2004 entrou en vigor o novo Sistema de Formación Profesional Continua, regulado polo Real Decreto 1046/2003, do 1 de agosto. Elaborouse un Plan Amigo para difundir o Novo Modelo, no que se realiza unha descripción das distintas Iniciativas de Formación Continua.

- Accións de Formación Continua nas empresas; inclúe Permisos Individuais de Formación.
- Contratos programa para a formación de traballadores.
- Accións Complementarias e de Acompañamento á Formación.

Ata que non se constitúa a Fundación Estatal para a Formación no Emprego será a Fundación Tripartita a que asuma de maneira transitoria as actividades que lle son encomendadas no Novo Modelo.

A continuación presentamos a relación dos organismos que xestionan o programa FORCEM e nos que podes obter información sobre distintos cursos relacionados coa túa actividade.

1. FOREM (CC OO)

Tlf.: 981 55 33 10

Este é o centro de formación do sindicato Comisións Obreiras. No número de teléfono que che proporcionamos poderás conseguir a información necesaria sobre os cursos que están en vigor actualmente.

2. FORGA (CIG)

Tlf.: 986 27 20 00

Este é o centro de formación do sindicato CIG. A información necesaria sobre os cursos que organiza pódela conseguir no número que che facilitamos.

3. IFES (UGT)

Tlf.: 981 56 92 00

O centro de formación de UXT denomínase IFES. Mediante consulta telefónica podes informarte dos cursos que imparte este sindicato a nivel de Galicia no teu ámbito de actividade.

4.CEG (Confederación de Empresarios de Galicia)

Tlf: 981 55 58 88

Dispón dun Centro de orientación, formación e emprego (COFE) que ofrece un amplo abano de cursos especializados nas áreas de formación contíanua, ocupacional e autoemprego.

7.5. Anexo de provedores

Nesta actividade existen dous tipos de provedores: material sanitario e material de oficina. De seguido, proporcionámosche unha serie de referencias a título orientativo que identificamos nas entrevistas e nas fontes secundarias consultadas que poden ser un punto de partida na busca de provedores para o teu negocio.

1. Comprobamos que en directorios comerciais tales como QDQ e Páxinas Amarelas, tanto en soporte electrónico como en papel, podes atopar provedores situados na túa zona:

- Páxinas Amarelas: Os provedores de material sanitario atópanse no epígrafe: Material clínico-cirúrxico, Ortopedia e axudas técnicas (fabricantes e almacenistas). Os provedores de material de oficina aparecen nos epígrafes Informática e Material de oficina. Ademais podes acceder ó formato electrónico na páxina web www.paginas-amarillas.es, coa vantaxe de seleccionar calquera provincia ou localidade.
- QDQ: No epígrafe Material e equipo médico-cirúrxico e o epígrafe Ortopedia podes atopar provedores de produtos sanitarios. Nos epígrafes Material de oficina e Informática podes encontrar os provedores necesarios para o teu negocio. Tamén podes consultar a versión electrónica www.qdq.com.
- Europages: É un directorio comercial de negocios no que podes atopar empresas de provedores de todas as actividades e de case todos os países. A versión electrónica é www.europages.com.
- Outros: Páxinas Galegas, etc.

2. Publicacións especializadas:

- www.miramedios.com: Portal xenérico de publicacións no que atoparás as revistas agrupadas por sectores. En Educación, Papelería e Informática poderás encontrar información e publicidade dos provedores necesarios para a túa actividade.
- www.redformacion.com: No apartado Revistas, Educación e Informática atoparás información acerca do teu negocio e anuncios de provedores relacionados co teu sector.
- www.ojd.es: Portal de control da difusión das publicacións no que podes encontrar revistas especializadas en case todos os sectores.

3. Asociacións: Nelas pódeste informar sobre provedores para o teu negocio. A páxina web do ICEX (www.icex.es) conta cunha base de datos de asociacións existentes en España clasificadas por sectores (asoc.).

4. Portais:

- **www.puntex.es**: Portal especializado en sanidade. Poderás encontrar provedores para o teu centro no epígrafe Profesionais e en Guías Puntex Sanidad en enlaces como Ortopedia e Traumatoloxía.
- **www.canalempresa.com**: Neste portal, introducindo no buscador Material de oficina, Educación, Informática e mobiliario podes encontrar unha relación dos provedores que son necesarios no teu negocio.
- **www.buildnet.es**: Portal que contén unha relación de empresas por sectores, no que podes elixir os que corresponden á túa actividade.
- **www.empresas-galicia.com**: Portal no que podes obter listaxes dos provedores necesarios para a túa actividade.
- **www.comerciogalicia.com**: Neste portal, dentro do apartado Empresas, encontrarás unha relación de provedores de Mobiliario e Material de oficina.
- **www.galiciab2b.com**: No apartado consulta por seccións deste portal podes obter, unha relación de comerciantes polo xunto e fabricantes.
- **www.kompass.com**: Portal que contén información empresarial de todo o mundo. Nesta páxina podes encontrar unha base de datos sobre empresas de todos os sectores e de case todos os países.

5. Bases de datos: Existen varias bases de datos de empresas clasificadas por sectores, como son as da Cámara de Comercio, Ardán (do Consorcio da Zona Franca de Vigo) e outras bases de datos privadas.

7.6. Anexo de axudas

Fomento da contratación por conta allea

1. Programa de incentivos á contratación indefinida das mulleres como medida para lograr un mercado de traballo igualitario.

O obxecto deste programa é favorecer o emprego estable e facilitar a inserción laboral das mulleres traballadoras que presentan desvantaxes e dificultades particulares para acceder ou permanecer no mercado de traballo, a través dos seguintes tipos de incentivos:

- Axudas ás contratacións indefinidas iniciais que se realicen con traballadoras desempregadas inscritas como demandantes de emprego no Servizo Público de Emprego e pertencentes a algún dos colectivos relacionados no artigo 3º.
- Axudas ás transformacións en indefinidos de contratos para a formación, en prácticas, de revezamento, de substitución por anticipación da idade de xubilación e de interinidade, calquera que sexa a data da súa celebración, sempre que no momento da contratación temporal a muller fose maior de 31 anos.

2. Programa de incentivos á contratación dirixidos a favorecer a conciliación da vida laboral e familiar.

Promover a igualdade de oportunidades no acceso e permanencia no emprego de homes e mulleres e remover os obstáculos que sobre o emprego poden producir a maternidade e outras situacións pertencentes ao ámbito da familia, mediante a concesión de incentivos dirixidos a favorecer a conciliación da vida laboral e familiar, a través das seguintes axudas:

- Axudas ás empresas que reincorporen a traballadores tras un proceso de maternidade/ paternidade.
- Axudas ás empresas que substitúan a persoas traballadoras en excedencia para o coidado de familiares ou con redución da xornada de traballo por motivos familiares.

3. Programas de incentivos á contratación por conta allea como medida para favorecer a inserción da mocidade:

- **Programa de fomento da contratación en prácticas de mozos e mozas con titulacións de difícil empregabilidade:** Proporcionar experiencia laboral a aqueles mozos e mozas desempregados/as, cuxas titulacións profesionais presentan especiais dificultades de acceso ao mercado de traballo.
- **Programa de fomento da contratación de mozos e mozas para substitución de traballadores/as que rematan a súa vida laboral:** Favorecer a substitución, nos cadros de persoal das empresas, de traballadores e traballadoras próximos/as á xubilación por mozos e mozas, a

través da incentivación dos contratos de remuda e de substitución por anticipación da idade de xubilación.

- **Programa de creación de novos empregos para mozos e mozas titulados/as nas empresas de menos de 30 persoas traballadoras:** Facilitar a incorporación en prácticas de mozos/as titulados/as a novos postos de traballo creados en pequenas empresas galegas co obxecto de mellorar os sistemas organizativos e produtivos das mesmas e/ou a innovación.
- **Programa de fomento da contratación indefinida inicial de mozos e mozas desempregados/as:** Fomentar a incorporación dun xeito estable no mercado de traballo dos mozos e mozas a través de dous medidas conxuntas: a subvención do período de proba e a subvención da contratación indefinida inicial.
- **Programa de incentivos á transformación en indefinidos de determinados contratos temporais celebrados con mozos e mozas:** Promover o acceso a un emprego estable a un colectivo, como a mocidade, que presenta en Galicia unha alta taxa de temporalidade, incentivando ás empresas que transformen os seus contratos temporais en indefinidos.

4. Programa de incentivos á contratación por conta allea de persoas desempregadas pertencentes a colectivos en risco de exclusión social.

O obxecto deste programa é favorecer o emprego estable e facilitar a inserción laboral dos traballadores e traballadoras que presentan desvantaxes e dificultades particulares para acceder e permanecer no mercado de traballo, a través dos seguintes tipos de incentivos:

- Axudas ás contratacións indefinidas iniciais que se realicen con persoas traballadoras desempregadas inscritas como demandantes de emprego no Servizo Público de Emprego e pertencentes a colectivos en risco de exclusión social.
- Axudas ás transformacións en indefinidos de contratos temporais de duración determinada celebrados con traballadores e traballadoras pertencentes a colectivos en risco de exclusión social, calquera que sexa a data de inicio do contrato temporal do que trae causa.
- Axudas ás contratacións temporais, sempre que teñan unha duración mínima de 6 meses, que se realicen con persoas traballadoras desempregadas inscritas como demandantes de emprego no Servizo Público de Emprego e pertencentes a colectivos en risco de exclusión social.

5. Programas para o fomento do emprego de colectivos desfavorecidos e incremento da estabilidade no emprego:

- **Programa de fomento da contratación indefinida inicial de colectivos de desempregados con dificultades de inserción laboral:** Este programa ten por obxecto fomentar a creación de postos de traballo de calidade e favorecer a inclusión social mediante o apoio á inserción laboral das categorías de traballadores que presentan desvantaxes e dificultades particulares para acceder e permanecer no mercado de traballo.

· **Programa de fomento da permanencia nas empresas con contrato estable a aqueles que teñen na actualidade un contrato temporal:**

Este programa ten por obxecto fomentar a estabilidade nas empresas por medio da transformación en indefinidos de contratos para a formación, prácticas, de revezamento, de substitución por anticipación da idade de xubilación e de interinidade, celebrados con homes maiores de 31 anos no momento da contratación temporal.

· **Programa de axudas a empresarios sen asalariados pola contratación da súa primeira persoa traballadora fixa:** Este programa ten por obxecto incidir nos empresarios sen asalariados para que contraten o seu primeiro traballador fixo, coa finalidade de impulsar a capacidade de creación de emprego das pequenas empresas e favorecer a inserción laboral de desempregados.

· **Programa de fomento da contratación indefinida inicial vinculada a proxectos I +D:** Este programa ten por obxecto favorecer a inserción laboral con carácter estable dos mozos titulados mediante incentivos á contratación indefinida vinculada a proxectos I+D.

Programa de incentivos a plans empresariais de estabilidade laboral.

Fomentar a creación e consolidación do emprego fixo e de calidade a través do estímulo e apoio ao cambio estrutural dos cadros de persoal das empresas cara a un maior nivel de estabilidade, realizado como consecuencia de plans empresariais de estabilidade laboral.

Programa para o fomento das transformacións dos contratos temporais en indefinidos.

Promover o acceso a un emprego estable dos traballadores cun contrato de natureza temporal, incentivando ás empresas que transformen os seus contratos temporais en indefinidos.

Programa de fomento da contratación indefinida de persoas con discapacidade.

Incentivar a contratación indefinida de traballadores desempregados cunha discapacidade igual ou superior ao 33% coa finalidade de fomentar e favorecer a súa integración laboral no sistema ordinario de traballo.

Autoemprego e economía social.

1. Programa de promoción de emprego autónomo.

Promover e axudar a financiar aqueles proxectos e iniciativas empresariais que posibiliten o emprego dos traballadores por conta propia mediante o seu establecemento como traballadores autónomos.

2. Iniciativas de emprego: ILES - IER. Procedemento de cualificación e inscrición rexistral.

Enténdese por Iniciativas de Emprego os proxectos empresariais de carácter privado innovadores, xeradores de emprego, promocionados e apoiados pola Xunta de Galicia ou por administracións locais de carácter territorial da Comunidade Autónoma Galega, previamente cualificados como iniciativas de emprego e inscritos como tales no rexistro administrativo habilitado a tal fin nas Delegacións Provinciais e na Dirección Xeral de Promoción do Emprego da Consellería de Traballo.

3. Programa de iniciativas de emprego: ILES - IER.

Fomentar e promover a posta en marcha daqueles proxectos empresariais innovadores, previamente cualificados como iniciativas locais de emprego (ILES) ou como iniciativas de emprego rural (IER) inscritos no rexistro administrativo habilitado para o efecto na Dirección Xeral de Promoción do Emprego e nas Delegacións Provinciais da Consellería de Traballo, conforme ao disposto no Decreto 9/2000, do 12 de xaneiro, polo que se regulan as iniciativas de emprego e as súas clases, así como o procedemento para a súa cualificación e inscrición rexistral.

4. Programa de apoio á creación, ampliación e mantemento de centros especiais de emprego.

Incentivar a creación, ampliación e mantemento dos centros especiais de emprego en canto fórmulas empresariais eficaces para a xeración de emprego estable para persoas desempregadas con discapacidade.

5. Programa de promoción do emprego autónomo das persoas con discapacidade.

Promover a integración laboral das persoas con discapacidade mediante o financiamento daqueles proxectos empresariais de traballadores discapacitados desempregados que pretendan desenvolver a súa actividade empresarial ou profesional en Galicia.

6. Bases reguladoras do programa de subvencións ás unidades de apoio á actividade profesional no marco dos servizos de axuste persoal e social dos centros especiais de emprego.

Subvencionar o desenvolvemento das funcións dos profesionais das unidades de apoio á actividade profesional, no marco dos servizos de axustamento persoal e social dos centros especiais de emprego, no proceso da incorporación a un posto de traballo, así como a permanencia e progresión no mesmo das persoas con discapacidade severa.

7. Iniciativas de emprego de base tecnolóxica (Iebts). Medidas de acompañamento e cualificación e inscrición.

O programa de apoio ás IEBT vai encamiñado a fomentar e incrementar os sistemas de apoio á creación de novas empresas de base tecnolóxica, que constitúen un elemento clave para o desenvolvemento futuro da nosa comunidade como motores dinamizadores da sociedade do coñecemento e a xeración de emprego cualificado. Un dos obxectivos formulados é a necesidade de promover e fomentar actividades de investigación e desenvolvemento, que sexan máis eficaces e estean mellor coordinadas, debendo traballar xuntos a escala europea para

garantir que a investigación dea lugar a produtos e servizos innovadores, que xeren crecemento e postos de traballo altamente cualificados.

8. Axudas e subvencións ás iniciativas de emprego de base tecnolóxica (Iebts).

Facilitar e impulsar a posta en marcha daqueles proxectos empresariais innovadores de contido científico e/ou tecnolóxico, previamente cualificados como iniciativas de emprego de base tecnolóxica (IEBT) e inscritos no rexistro administrativo habilitado para o efecto na Dirección Xeral de Promoción do Emprego, conforme ao disposto no Decreto do 15 de marzo de 2007, polo que se establece un programa de apoio ás iniciativas de emprego de base tecnolóxica (IEBT).

9. Programa de axudas á xeración da actividade no marco do proxecto europeo EQUAL Compostela Social.

Promover a creación de pequenas empresas ou a alta como traballadores autónomos, nos concellos participantes do Proxecto de Iniciativa Comunitaria EQUAL "Compostela Social, Obradoiros de Empresarios para a Inserción Sociolaboral" (Ames, Boqueixón, Brión, Santiago de Compostela, Val do Dubra, Vedra e Teo), como medio para a incorporación sociolaboral das persoas con máis dificultades de inserción no mercado de traballo.

LIÑAS AXUDA DO IGAPE

CONVENIO IGAPE-SGR-EEFF: LIÑA PEME XOVE.

Créditos para financiar investimentos en proxectos emprendedores galegos.

Dirixense as PEMES que exerzan ou teñan intención de exercer a súa actividade económica en Galicia, sexa en forma de persoa física ou calquera forma de persoa xurídica de obxecto empresarial e que, ademais, non veñan desenvolvendo a mesma actividade para a que solicita o financiamento nun prazo superior a dous anos a contar dende a data de presentación no IGAPE, directamente ou mediante a súa participación no capital doutra sociedade que desenvolvese a mesma actividade.

Liña Igape - ICO - Entidades para financiamento de investimentos.

Os emprendedores ou as PEMES que impulsen investimentos contando con financiamento ao amparo dalgunha das liñas do Plan de Fomento empresarial 2007 do Instituto de Crédito Oficial (ICO) poderán obter subsidiación adicional do Igape, no marco dos convenios asinados polo Instituto co ICO e coas entidades financeiras galegas.

O Igape subsidiará préstamos ou contratos de leasing concedidos nas liñas habilitadas polo ICO por importe superior a 25.000 euros e destinados a financiar investimentos impulsados en Galicia por emprendedores con empresas constituídas a partir do 1 de xullo de 2006 ou por PEMES –liña Peme ou liña Crecemento-, ou tamén os investimentos impulsados por PEMES galegas fora do territorio do Estado español, no marco da liña para favorecer a internacionalización.

Convenio Igape – ICO.

Liña para financiar investimentos de Pemes, emprendedores ou microempresas.

Facilitar ás Pemes, aos emprendedores e ás microempresas galegas o financiamento necesario para aposta en marcha dos seus proxectos de investimento, sexa para a creación de novas empresas ou para a mellora da competitividade de negocios ou sociedades xa existentes, é o obxectivo das liñas Peme competitiva, Peme Xove e Microempresas, habilitadas mediante o convenio asinado polo Igape coas Sociedades de Garantía Recíproca de Galicia e as entidades financeiras colaboradoras.

Incentivos económicos do IGAPE para emprendedores.

A través da Base reguladora dos incentivos a proxectos de investimento empresarial, o Igape apoiará con subvencións a fondo perdido aos emprendedores que impulsen proxectos con investimentos de 50.000 a 600.000€.

O investimento subvencionado deberá dedicarse á adquisición de bens de equipo, activos inmateriais e outros gastos necesarios para a posta en marcha de novos negocios de carácter industrial, turístico, loxístico ou relacionados con novos xacementos de emprego ou con actividades de escasa implantación no territorio.

Préstamos a emprendedores.

Préstamo directo para o financiamento de proxectos emprendedores e iniciativas innovadoras na Comunidade Autónoma de Galicia.

LIÑA ICO EMPRENDEDORES 2007

Liña ICO Emprendedores 2007, o Instituto de Crédito Oficial apoia e financia, en condicións preferentes, a creación de novas empresas ou de novas actividades profesionais. Esta Liña ten unha dotación económica de 50 millóns de euros para emprendedores.

O prazo de amortización poderase elixir entre dúas opcións: 5 anos sen carencia ou cun período de carencia de 1 ano, ou 7 anos sen carencia ou cun período de carencia de 2 anos. O importe do préstamo máximo será de 100.000 euros por beneficiario e ano, xa sexa nunha operación ou en varias.

Tipo de xuro:

Tipo fixo:

- Referencia ICO + 1 p.p sen aval SGR
- Referencia ICO + 0,75 p.p con aval SGR

Tipo variable:

- Euribor 6 meses + 1 p.p sen aval SGR
- Euribor 6 meses + 0,75 p.p con aval SGR

O ICO bonificará con 1 p.p. o tipo de xuro da operación, que será aplicado á amortización anticipada de capital. O importe correspondente desta bonificación, é de 30 euros por cada 1.000 euros de financiación.

Liña ICO PYME 2007, o Instituto de Crédito Oficial apoia e financia, en condicións preferentes, o desenvolvemento de proxectos de inversión das pequenas e medianas empresas españolas, segundo definición adoptada pola Comisión Europea en maio de 2003:

MICROEMPRESAS: empresas de menos de 10 empregados, con volume de negocio anual e/ou cifra de balance xeral non superior a 2 millóns de euros, e non estar participada nun 25% ou máis por empresa ou conxunto de empresas que non cumpran os criterios antes citados.

PYME: empresas de menos de 250 empregados, volume de negocio anual non superior a 50 millóns de euros e/ou cifra de balance xeral non superior a 43 millóns de euros e que non esté participada nun 25% ou máis por unha empresa ou conxunto de empresas que non cumpran os criterios antes citados.

O importe máximo financiable será do 90% do proxecto de investimento neto para as microempresas e ata o 80% para o resto das PYMES, de acordo coas definicións antes citadas. En ambos casos se exclúe o IVE ou calquera outro imposto da financiación a obter.

Tipo de xuro:

- **Tipo Fixo:** segundo referencia ICO máis 0,65 puntos porcentuais.
- **Tipo Variable:** referenciado a EURIBOR a 6 meses máis 0,65 puntos porcentuais.

7.7. Anexo de páxinas web de interese

TEMÁTICOS

- CERMI: www.cermi.es
- ONCE: www.once.es

INSTITUCIÓNS

- Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar: <http://vicepresidencia.xunta.es/>
- Instituto Galego de Promoción Económica: www.igape.es
- Xunta: www.xunta.es
- Consellería de Traballo: <http://traballo.xunta.es/>

INSTITUTOS

- Instituto Nacional de Estadística: www.ine.es
- Instituto Galego de Estatística: www.ige.eu/ga/index.htm

7.8. Reflexións para facer o estudio de mercado

De seguido, incluímosche unha serie de puntos que cremos deben ser considerados na análise do mercado, xa que poden condicionar a estratexia comercial a desenvolver.

Tendo en conta as características do teu servizo e o público ó que tes pensado dirixirte:

- ¿Existe na túa zona servizo público desta actividade?, ¿sabes cantas empresas están operando na actualidade?, ¿onde están?, ¿que servizos ofrecen?, ¿que características teñen? (*Ver apartado 4 Contexto Sectorial, 5.1.1 Evolución na creación de empresas, 5.2.1.1) Número de empresas e a súa distribución territorial*).
- ¿Cal é o tamaño do teu mercado?, ¿como vas facer a avaliación das vendas para o primeiro ano?, ¿puxécheste en contacto con empresas como a túa que actúen noutra zona?, ¿coñeces as empresas competidoras para analizar a súa oferta, prezo, etc.?, ¿puxécheste en contacto cos provedores da actividade para coñecer os prezos de compra, evolución e tendencias do mercado? (*Ver apartado 5.1.2 Tamaño de mercado*).
- ¿Existe algunha característica ou características que che permitan definir un cliente tipo?, ¿como vas segmentar o teu mercado? (*Ver apartado 5.1.2 Tamaño de mercado*).
- ¿Cres que o teu servizo aporta un elemento diferencial doutros existentes no mercado?, ¿por que cres que o cliente vai mercar o teu servizo?, ¿realizaches unha primeira aproximación ós servizos que deberá conter a túa carteira? (*Ver apartado 5.1.3 Previsións de futuro*).
- ¿Localizaches provedores axeitados? (*Ver apartado 5.2.4 Análise de provedores e 7.5 Anexo de provedores*).
- ¿Cumpres cos requisitos asociados á calidade, prezo, etc. dos clientes?, ¿localizaches os teus posibles clientes?, ¿cal é a persoa que demanda os servizos que vas ofrecer?, ¿que necesidades ten?, ¿cales son as razóns polas que opta pola túa empresa fronte a outras alternativas?, ¿vaste dirixir a particulares ou tamén a empresas? (*Ver apartado 5.2.5 Análise dos clientes e 5.3.1 Producto*).
- ¿Sabes a que prezos se están prestando este tipo de servizos?, ¿tes fixados os criterios a partir dos cales vas fixar os prezos/elaborar os presupostos?, ¿vas utilizar o prezo como unha variable de diferenciación? (*Ver apartado 5.3.2 Prezo*).
- ¿Desenvolviches un método de venda eficaz? (*Ver apartado 5.3.3 Forza de vendas*).
- ¿Como vas promover e dar a coñecer a túa imaxe?, ¿valoraches canto che vai custar en tempo e diñeiro?, ¿cales cres que serán as ferramentas de promoción máis efectivas?, (*Ver apartado 5.3.4 Promoción*).

- ¿Contas con persoas co perfil necesario para poñer en marcha as túas ideas comerciais? (Podes consultar nas oficinas locais do INEM as demandas de emprego).
- ¿Realizaches unha previsión de ingresos?, ¿que factores analizaches?, ¿tes horas, días, meses ou épocas de maior volume de vendas? (*Ver apartado 5.4 Análise económico-financeira*).
- ¿Analizaches como vas financiar os investimentos necesarios para comezar na actividade? (*Ver apartado 5.4.5 Financiamento*).
- ¿Fixeches a análise estimativa do tempo que transcorrerá entre a apertura do teu negocio e o seu funcionamento normal?, ¿pensaches como facer fronte, entrementres, ós gastos fixos que vas ter? (*Ver apartado 5.4 Análise económico-financeira*).
- ¿Pensaches se debes comercializar os teus servicios baixo marca propia?, ¿por que? En caso afirmativo, ¿valoraches o que che vai custar, en tempo e en diñeiro? (o importe, así como os trámites e custo pódelos coñecer na Oficina Central de Patentes y Marcas en Madrid).

7.9. Factores que inflúen no tamaño do mercado

FACTORES QUE INFLÚEN NO TAMAÑO DO MERCADO (E NA COTA DE MERCADO)			
FACTORES	IMPORTANCIA (1 = pouco importante, 2 = bastante importante, 3 = moi importante)	FONTES DE INFORMACIÓN	
Factores non controlables pola empresa			
Económicos			
	Nivel de renda.	2	Anuario Económico de España, Fundación La Caixa. INE
	Coxuntura económica de Galicia	2	Consellería de Economía e Facenda. Ministerio de Fomento.
	Coxuntura económica de España	2	Ministerio de Economía
Socio-culturais			
	Aparición de novas necesidades sociais	3	Padrón Municipal. IGE.
Demográficos			
	Número de habitantes	2	Padrón Municipal. Concellos.
	Idade media dos habitantes.	3	Concellos
	Prestación de servizos sociais por parte dos Concellos (asistentas)	3	Directorios comerciais. IGAPE
Competidores			
	Número de empresas competidoras	3	Registro Mercantil. ARDÁN.
	Facturación das empresas competidoras	2	Entrevistas a empresas competidoras. Observación.
	Servicios prestados pola competencia	3	Entrevistas a empresas competidoras. IMSERSO. Guía de equipamentos para persoas maiores (Xunta).
	Tarifa de prezos	2	Entrevistas a empresas competidoras.

FACTORES	IMPORTANCIA (1= pouco importante, 2= bastante importante, 3= moi importante)	FONTES DE INFORMACIÓN
Factores non controlables pola empresa		
Cientes		
Número medio de clientes das empresas prestadoras de servizos	3	Entrevistas a empresas competidoras.
Perfil do cliente	2	Observación. Entrevistas a empresas competidoras.
Valores de compra	2	Entrevistas a usuarios.
Factores controlables pola empresa		
Carteira de servizos	3	Entrevistas a usuarios.
Prezo	3	Entrevistas a usuarios.
Imaxe da empresa	3	Entrevistas a usuarios.

7.10. Métodos de cálculo do tamaño do mercado

A continuación, ofrécese información sobre unha serie de métodos que poden axudarche a estimar o tamaño do mercado na túa área de influencia e a parte deste mercado que vas poder captar. Convén que teñas en conta que estes métodos non son excluíntes, na maior parte das ocasións faise necesaria a súa combinación creativa.

Os métodos que se explican a continuación son os seguintes:

- a. Método de ratios sucesivos
- b. Método da construción do mercado
- c. Método de cotas
- d. Opinión dos expertos
- e. Competidores
- f. Observación

a. Método de ratios sucesivos:

Supón a utilización dunha sucesión de porcentaxes nas que se descompón o mercado potencial absoluto, que axudan a concretar a demanda existente dun produto determinado. A dificultade deste método reside na obtención das diferentes porcentaxes, para o que se debe recorrer ás fontes secundarias e á opinión dos expertos. Por este motivo, interesa obter unha estimación en forma de horquilla ou intervalo, en lugar de realizar unha estimación puntual.

Imaxina que, un emprendedor que quere montar un centro de ensino de artes marciais dispón da seguinte información para o cálculo do tamaño do seu mercado:

1. A poboación entre 20-40 anos que reside na súa área de influencia é de 6.000 persoas.
2. Un 25% da poboación entre 20-40 anos practica algún deporte.
3. Un 10% dos deportistas practican algún tipo de arte marcial.
4. Un 60% dos que practican artes marciais fano en centros privados.

A aplicación do método de ratios sucesivos consistiría no seguinte:

6.000 persoas
(aplicamos a porcentaxe do 25%)

6.000 x 0,25 = 1.500 persoas practican algún deporte
(aplicamos a porcentaxe do 10%)

1.500 x 0,10 = 150 persoas practican artes marciais
(aplicamos a porcentaxe do 60%)

150 x 0,60 = 90 persoas practican artes marciais en centros privados

b. Método da construción do mercado:

Este outro método basease na identificación de todos os compradores potenciais do mercado e a estimación do seu potencial de compra.

Supón que, un emprendedor desexa crear unha empresa dedicada á prestación de servizos de limpeza e mantemento. Sabe que na súa zona de influencia hai cen empresas que se clasifican polo seu volume medio de gasto, da seguinte forma:

Tipo de empresa	Número de empresas	Gasto anual en mantemento
Tipo A	50	1.440 euros/ano
Tipo B	25	4.320 euros/ano
Tipo C	15	7.200 euros/ano
Tipo D	10	15.000 euros/ano

O mercado potencial da zona sería de:

$$1.440 \text{ euros/ano} \times 50 + 4.320 \text{ euros/ano} \times 25 + 7.200 \text{ euros/ano} \times 15 + 15.000 \text{ euros/ano} \times 10 = 438.000 \text{ euros.}$$

c. Método de cotas:

Este método consiste na identificación das cotas de mercado que corresponden ás diferentes empresas que compiten nel. Loxicamente, canto menor é o número de empresas que operan nun mercado, máis fácil resulta a aplicación de tal método. Non obstante, sempre é posible ter en conta ás empresas máis importantes e facer un grupo á parte coas restantes.

O método de cotas permite facer unha estimación do tamaño do mercado, tanto en volume (unidades) como en valor económico.

Imaxina que, un emprendedor quere crear unha carpintería metálica. Sabe que na súa zona de influencia constrúense cada ano 3.000 vivendas. Así mesmo, informouse de que as empresas máis importantes levan o 60% dese mercado e deixan o 40% para as empresas máis pequenas.

3.000 vivendas

0,60 x 3.000 = 1.800 vivendas

0,40 x 3.000 = 1.200 vivendas

O tamaño do mercado potencial sería de 1.200 vivendas.

d. Opinión dos expertos:

Segundo este método, a estimación do mercado non se apoia nuns datos obxectivos senón na opinión dun experto na materia. Das achegas individuais facilitadas por varios expertos extráese unha estimación media.

Provedores, clientes, técnicos de asociacións, etc. poden ser expertos. Do mesmo modo, os emprendedores que non son a túa competencia directa, por ter o negocio lonxe da túa área de influencia, poden proporcionarche información valiosa de cara a unha estimación do tamaño do teu mercado e a unha previsión das vendas.

e. Competidores:

Segundo este método, o tamaño do mercado calcúlase a partir da facturación agregada das empresas competidoras. Trátase dunha estimación imprecisa, pero suficiente para aproximarte á magnitude que pode representar o mercado. Esixe os seguintes pasos:

En primeiro lugar, tes que identificar as empresas competidoras da túa área de influencia e informarte sobre as vendas dunha pequena mostra das mesmas, para o que podes recorrer ás bases de datos de ARDÁN ou do Rexistro Mercantil, por exemplo. O análise dos datos debe permitirche facer unha agrupación das empresas en función dos contornos de facturación que consideres relevantes. Finalmente, o resultado da multiplicación do número de empresas de cada grupo pola súa facturación media e a suma dos resultados desta operación será igual ó tamaño do mercado estimado para a zona analizada.

Imaxina que, un emprendedor quere crear un laboratorio de ensaios. Unha vez identificadas as empresas e varios contornos de facturación, a estimación do tamaño do mercado podería xerar unha táboa como a seguinte:

Tipo	Número	Facturación/ano	% Facturación aprox. na miña área de influencia	Total
Laboratorio pequeno	100	150.000	100%	15.000.000
Laboratorio mediano	50	900.000	100%	45.000.000
Laboratorio grande	3	2.000.000	50%	3.000.000

O tamaño do mercado é de 63.000.000 de euros.

f. Observación:

A observación ten como finalidade a recollida de información sobre as persoas, sen que os suxeitos investigados se dean de conta de que están desvelando os datos relativos aos seus actos ou comportamentos.

A observación como método de investigación comercial ten múltiples aplicacións pero, atendendo ó obxectivo deste apartado, as máis importantes son:

- o coñecemento dos comportamentos e conductas que os compradores mostran no acto da compra.
- o coñecemento da afluencia de compradores a un establecemento comercial.

Para realizar a observación é necesario utilizar un modelo e desprazarse ó lugar da compra. É conveniente realizar observacións en diferentes franxas horarias e distintos días da semana.

Aquí preséntase un exemplo no que se estudia a afluencia de público a un punto de venda, para coñecer o número de clientes e a rendibilidade do mesmo. Isto permite sopesar as posibilidades de apertura doutro punto de venda similar.

OBSERVACIÓN					
HORAS		PERSONAS	DÍAS	TOTAL	ENTRAN
10:00	10:05	8	3	24	4
10:15	10:20	16	3	48	3
10:30	10:35	10	3	30	7
10:45	10:50	14	3	42	4
11:00	11:05	12	3	36	1
11:15	11:20	19	3	57	3
11:30	11:35	22	3	66	5
11:45	11:50	25	3	75	2
12:00	12:05	17	3	51	4
12:15	12:20	24	3	72	3
12:30	12:35	17	3	51	7
12:45	12:50	18	3	54	4
13:00	13:05	22	3	66	1
13:15	13:20	26	3	78	3
13:30	13:35	18	3	54	5
13:45	13:50	15	3	45	2

OBSERVACIÓN		PERSONAS	DÍAS	TOTAL	ENTRAN
HORAS					
16:30	16:35	8	3	24	4
16:45	16:50	6	3	18	3
17:00	17:05	11	3	33	7
17:15	17:20	13	3	39	4
17:30	17:35	10	3	30	1
17:45	17:50	23	3	69	3
18:00	18:05	27	3	81	5
18:15	18:20	21	3	63	2
18:30	18:35	18	3	54	4
18:45	18:50	12	3	36	3
19:00	19:05	17	3	51	7
19:15	19:20	13	3	39	4
19:30	19:35	11	3	33	1
19:45	19:50	13	3	39	3
20:00	20:05	10	3	30	5
		496	3	1.488	114

- Persoas: Número de persoas que pasan por diante do punto de venda.
- Días: Número de días do estudio.
- Total: Número de persoas x Número de días.
- Entran: Número de persoas que pasan por diante e entran.

A observación combínase normalmente cunha pequena enquisa ás persoas que saen do establecemento para saber: se compraron, qué compraron, o importe gastado, etc.

7.11. Anexo sobre os tipos de guías

Os cinco tipos de Guías ou enfoques ós que se refire o apartado 1.3 Estructura do Sistema de Guías de Actividade Empresarial son:

- Guía de Actividade: Guía sobre un modo de facer as cousas para un colectivo específico e unha necesidade concreta. O seu ámbito de competencia adoita trascender o local. Exemplo: Consultora de estudos xeotécnicos.
- Guía de Microactividade: Guía sobre un modo de facer as cousas para un colectivo específico e unha necesidade concreta. O seu ámbito de competencia acostuma ser local. Exemplo: Centro de beleza.
- Guía Sectorial: Guía que analiza o conxunto de actividades (microactividades ou sectores) que comparten tecnoloxía o modo de facer, con independencia dos colectivos ós que se dirixen. Exemplo: Artesanía.
- Guía Xenérica: Guía descritiva de aspectos e elementos funcionais do plan de empresa que comparten todas as actividades (ou microactividades) do sector. A Guía xenérica caracterízase por non estar adscrita a ningunha actividade (ou microactividade) en concreto. Exemplo: Comercio de polo miúdo de alimentación.
- Guía Derivada: Guía que analiza determinados aspectos específicos dunha microactividade, previamente caracterizada nunha Guía xenérica. Unha Guía Derivada sempre ten unha Guía Xenérica que serve de marco de referencia. Un exemplo sería: Froitería-verdulería.

8. NOTA DOS AUTORES

As referencias nominais subministradas nesta Guía, tales como centros de estudio, asociacións, institucións, feiras, páxinas web, etcétera que o lector poida detectar durante a lectura deste documento, non pretenden ser unha enumeración exhaustiva senón unha mostra orientativa das entidades detectadas durante a elaboración deste estudio e, polo tanto, poden existir outras referencias similares ás citadas, que non foron incluídas por non constituír tales relacións o obxectivo principal da presente Guía.

Todos os datos relacionados con estatísticas, lexislación, cursos, axudas e calquera outra información susceptible de ser actualizada, foron obtidas durante a realización da presente Guía.

Santiago, febrero de 2008