

ATENCIÓN DOMICILIARIA A MAYORES, UNA ACTIVIDAD RENTABLE Y DE ESCASA INVERSIÓN

En casa y con ayuda

El envejecimiento de la población, los cambios sociales y la Ley de Dependencia son excelentes oportunidades para montar una empresa de servicios asistenciales a domicilio. Su reducida inversión lo hace atractivo para el autoempleo.

España comienza a caminar a ritmo de bastón. Los más de siete millones y medio de personas mayores de 65 años son casi el 17% de los españoles. Y se espera que en 2020 suba al 20% que alcanzaría el 36% en 2050. Para entonces seremos el tercer país más viejo del mundo, por detrás de Corea y Japón. En este contexto, la esperanza de vida crece, año tras año, para las mujeres más que para los hombres: las españolas viven una media de 83,76 años y los varones, 77,33. Navarra, La Rioja y Castilla y León son las comunidades más longevas.

OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS
Y es que un tercio de los mayores presenta algún grado de dependencia para desarrollar sus actividades diarias. Si a esto añadimos los cambios sociales que hacen necesaria la búsqueda de soluciones profesionales y el impulso de la Ley de Dependencia, queda patente el gran campo de actuación que se abre para el negocio asistencial, en todas sus formas y modalidades de negocio: ayuda domiciliaria, teleasistencia, servicios residenciales, productos para mayores, las principales.

Las oportunidades que ofrece este sector son todavía mayores en los tiempos que corren. "Como opción ante la grave situación laboral muchas personas deciden acceder al autoempleo, y los servicios de

asistencia a mayores representan una alternativa atractiva", explica Ana Santiago, subdirectora de Promoción Empresarial de la Cámara de Comercio de Madrid.

AUTOEMPLEO A DOMICILIO
Es también un segmento que atrae a emprendedores de diferentes perfiles y aptitudes. "Desde personas sin experiencia profesional en este campo, pero atraídas por la oportunidad de negocio, hasta profesionales conocedores de los pormenores de esta actividad, algo muy importante para poder garantizar la profesionalidad y el buen hacer de todo el equipo", completa.

Además, el deseo de envejecer en casa (cerca del 90% de los mayores dependientes permanecen en su domicilio) y el ahorro con respecto a las fórmulas residenciales conocidas, están impulsando la demanda de los servicios de asistencia a domicilio (SAD) muy por encima de cualquier otro sistema de atención.

Y todavía queda mucho recorrido. Según los últimos datos oficiales, sólo el 4,39% de los mayores de 65 años cuenta con un servicio de ayuda a domicilio, por lo que este nicho está destinada a crecer en los próximos años: se estima que alrededor del 15-16% y que alcance en 2010 al menos al 10% de la población mayor. ■

SILVIA MAZZOLI, CON LA COLABORACIÓN DE JOSÉ MARÍA BARRIGA

UN SECTOR ATOMIZADO

Unas 1.000 empresas, pequeñas en su gran mayoría, componen el sector. Las 10 primeras empresas registran una cuota de mercado conjunta del 40%. Por lo demás, la cuota de mercado media es inferior al 0,1%. Cataluña y Madrid son las dos comunidades en las que se concentra el mayor número de empresas (alrededor del 17% y del 15%, respectivamente). A continuación se sitúan las de Andalucía, Comunidad Valenciana y Castilla y León.



plan de negocio

PERFIL DEL NEGOCIO

En nuestro supuesto ponemos en marcha una empresa de SAD para personas mayores en la ciudad de Zaragoza. La promotora, que se establece como autónoma, es una trabajadora social que, además de realizar las tareas de dirección, mantendrá el contacto con los usuarios y su familia y coordinará la organización del trabajo. Atenderá el negocio desde una pequeña oficina dotada de teléfono, fax, ordenador, impresora y acceso a Internet.

SERVICIOS

Se trata de tareas domésticas (limpieza del hogar y compra) y cuidados personales (higiene, ayuda físico-motriz, estimulación, control de la medicación, etc.). También pueden ofrecerse servicios de integración en el entorno (paseos, visitas a familiares o amigos, asistencia a espectáculos y actividades para el mantenimiento de las facultades cognitivas), así como otros servicios especializados (enfermería, fisioterapia, podología y logopedia, por ejemplo). El SAD puede prestarse por horas, jornadas completas, en días laborales, festivos y fines de semana; en el domicilio, residencias u hospitales. La duración horaria media de la atención por usuario en España se sitúa en unas cuatro horas semanales, por un total de 16 horas mensuales. Se estima que en 2010 alcance unas 40 horas mensuales. En nuestro supuesto, la empresaria basa sus previsiones en el estudio pormenorizado de su mercado, las estadísticas locales y la presencia en su oferta de servicios especializados, con un importe promedio de unos 450 euros por usuario.

PRECIOS

Según datos oficiales, el precio público del SAD se sitúa, como media nacional, en 13,75 euros/hora/usuario (20,63 euros/hora/festivo/nocturna), aunque con significativas diferencias entre regiones. Las tarifas fijadas por la Administración pueden ser una referencia para la fijación de precios

para particulares, pero habrá que tener en cuenta la situación de la oferta y de la demanda local, el tipo de servicios, el número de horas contratadas, las festivas, las nocturnas, entre otros aspectos.

PUBLICIDAD

La mejor publicidad es la recomendación espontánea de los clientes. En los comienzos es recomendable llevar a cabo varias acciones para alcanzar notoriedad mediante un mensaje claro centrado en los aspectos diferenciales y en el posicionamiento. Anuncios en prensa, guías comerciales, portales de recursos sociales, página web propia, marketing directo, reparto de propaganda en lugares estratégicos y, sobre todo, potenciar las relaciones públicas (notas de prensa, asistencia a eventos sectoriales, ganar prestigio y reputación como expertos del sector o cultivar las relaciones con prescriptores).

PERSONAL

Su profesionalidad, nivel de compromiso y empatía con los clientes son claves para el éxito. Trabajadores sociales, gerocultores, auxiliares de enfermería y de ayuda a domicilio son los perfiles típicos de esta actividad. Hay que poder contar con la colaboración de médicos especialistas, psicólogos, fisioterapeutas, podólogos... Los costes salariales representan más del 80% del total. Nuestra empresaria empieza con un gerocultor, una auxiliar de enfermería y una de ayuda a domicilio y con la colaboración de especialistas.

EL PRIMER EJERCICIO EN CIFRAS

CUENTA DE RESULTADOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ventas (prestación de servicios)	4.500	5.500	7.000	8.250	9.000	9.500	12.500	15.000	17.000	20.500	21.000	22.500	152.250
Subvenciones atribuibles al ejercicio	3.000	0	0	0	0	5.000	0	0	0	0	0	0	3.000
Arrendamientos (oficina)	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3.600
Gastos de personal	3.700	3.700	3.700	5.500	5.500	5.500	7.300	7.300	7.300	10.000	10.000	10.000	79.500
Gastos comerciales (publicidad y relaciones públicas)	500	500	500	150	150	150	150	150	150	150	150	150	2.850
Otros gastos (suministros, seguros, transporte ..)	500	500	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	2.000
Otros gastos (freelances, suministros, seguros...)	2.900	400	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	5.800
Dotación para la amortización	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	396
RESULTADOS	67	567	2.217	2.017	2.767	3.267	4.467	6.967	8.967	9.767	10.267	11.767	63.104

PRESUPUESTO DE TESORERÍA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Tesorería	0	6.115	7.717	11.234	12.776	17.371	22.547	24.209	34.117	46.346	51.518	65.916	
COBROS													
Prestación servicios	4.500	5.500	7.000	8.250	9.000	9.500	12.500	15.000	17.000	20.500	21.000	22.500	152.250
IVA repercutido ventas	720	880	1.120	1.320	1.440	1.520	2.000	2.400	2.720	3.280	3.360	3.600	24.360
Capital	10.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10.000
Subvención	3.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.000
TOTAL TESORERÍA	18.220	12.495	15.837	20.804	23.216	28.391	37.047	41.609	53.837	70.126	75.878	92.016	189.610

PAGOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Proveedores	3.300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.300
Alquiler y fianza	900	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	4.200
Gastos de personal	3.386	3.386	3.386	5.976	5.033	5.033	8.082	6.680	6.680	11.012	9.150	9.150	76.950
Gastos comerciales (publicidad y relaciones públicas)	500	500	500	150	150	150	150	150	150	150	150	150	2.850
IVA soportado	1.120	192	168	112	112	112	112	112	112	112	112	112	2.488
Otros gastos (suministros, seguros, transporte ..)	2.900	400	250	1.490	250	250	4.194	250	250	7.034	250	250	17.768
TOTAL PAGOS	12.106	4.778	4.604	8.028	5.845	5.845	12.838	7.492	7.492	18.608	9.962	9.962	107.556
SALDO TESORERÍA	6.115	7.717	11.234	12.776	17.371	22.547	24.209	34.117	46.346	51.518	65.916	82.054	82.054

BALANCE PROVISIONAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
ACTIVO													
Reforma y mobiliario	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	
Equipamiento informático	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	
Amort. Acum. para inmovilizado	-33	-66	-99	-132	-165	-198	-231	-264	-297	-330	-363	-396	
Fianzas constituidas	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	
Tesorería	6.115	7.717	11.234	12.776	17.371	22.547	24.209	34.117	46.346	51.518	65.916	82.054	
TOTAL ACTIVO	9.982	11.551	15.035	16.544	21.106	26.249	27.878	37.753	49.949	55.088	69.453	85.558	
PASIVO													
Capital	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	
Resultado ejercicio	67	634	2.851	4.868	7.635	10.902	15.369	22.336	31.303	41.070	51.337	63.104	
Proveedores de inmovilizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hacienda Pública Acreedora por IVA	-400	288	1.240	1.208	2.536	3.944	1.888	4.176	6.784	3.168	6.416	9.904	
Personal, Seguridad Social y Hacienda	315	629	944	468	935	1.403	621	1.241	1.862	850	1.700	2.550	
TOTAL PASIVO	9.982	11.551	15.035	16.544	21.106	26.249	27.878	37.753	49.949	55.088	69.453	85.558	

plan de negocio



La directora general de Serhogarsystem invita a emprender en el sector, pero advierte que, como todos los negocios, "este también tiene un tiempo de maduración".

"Este es un sector que crece y que tiene un gran futuro"

Begoña Muñagorri, actual directora general de Serhogarsystem, era profesora universitaria pero, atraída por la creciente demanda y expectativas de un sector hasta entonces desconocido para ella, decidió hace seis años incorporarse a SerHogarsystem, una empresa de servicios domésticos y asistenciales a domicilio, de la que ha asumido la dirección general.

Se inició en el sector como primera franquiciada, mediante una unidad propia que atendía alrededor de 180 clientes (hoy en día el promedio de clientes por franquicia). El mayor problema fue dotar a la empresa de los recursos humanos y materiales y crear la estructura organizativa de una central franquiciadora: imagen corporativa, registro de marca, página web, sis-

tema informático, publicidad, manualización del negocio, procesos de formación, sede social, etc. Con pocas ayudas, el esfuerzo fue arduo y la inversión elevada.

Begoña Muñagorri está convencida de que tras un periodo de implantación y consolidación, las empresas de servicios asistenciales acaban satisfaciendo el esfuerzo y aportando una rentabilidad: "es un sector en crecimiento, un nicho de mercado actual y con un gran potencial". ¿Sus recomendaciones para los nuevos empresarios en este sector? "Pasión y perseverancia. Esta actividad comporta mucha satisfacción, pero también sacrificio y riesgo. Y además de todo esto, el emprendedor tiene que tener una buena capacidad de relacionarse y comunicarse con la gente".

¿QUÉ DICE LA LEY DE DEPENDENCIA?

La Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia define como tales a quienes necesitan permanentemente la atención de terceras personas u otras ayudas para realizar actividades básicas de la vida diaria, así como a los discapacitados intelectuales o enfermos mentales. En la puesta en marcha del SAAD (Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia) están implicados el Ejecutivo central, que pone el 50% del dinero, y los Gobiernos autónomos, que deben aportar el otro 50% y tienen transferidas las competencias en estas materias. Para 2009, el Gobierno ha destinado 1.558 millones de euros para financiar la aplicación de la Ley, de las que ya son beneficiarias más de 520.000 personas.

El Catálogo de Servicios engloba las distintas opciones de atención a la dependencia: teleasistencia, ayuda a domicilio, centro de día y de noche, atención residencial. Tan sólo cuando no exista oferta pública, se reconocerá la prestación económica correspondiente: para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales o para contribuir a la contratación de una asistencia personal de carácter privado. De manera incipiente, la Ley de Dependencia arroja claras oportunidades. La Red de Servicios Sociales de las comunidades autónomas, además de los centros públicos, deberá contar mayoritariamente con la infraestructura de la empresa privada y se calcula que se necesitarán unos 300.000 profesionales para afrontar el enorme reto que hay por delante.



Serán necesarios unos 300.000 profesionales para dar cobertura a las necesidades asistenciales que contempla la Ley