



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

## Creación de empresa de Servicio de Atención Domiciliaria

Plan de empresa para la puesta en funcionamiento de una  
empresa de Servicio de Atención a Domicilio

Autor/es

M<sup>a</sup> Asunción Martínez Montaner

Director/es

Vicente Pina Martínez

Facultad de Economía y Empresa  
2014/2015

La presente Memoria de Trabajo de Fin de Grado “Creación de empresa de Servicio de Atención Domiciliaria” ha sido realizada por M<sup>a</sup> Asunción Martínez Montaner, alumna del Grado de Finanzas y Contabilidad perteneciente a la promoción 2011-2015, y dirigida por Vicente Pina Martínez, Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad de la Facultad de Economía y Empresa de Zaragoza

El continuo e inevitable envejecimiento de la población, que progresivamente demandará servicios más especializados, ha sido el punto de partida para la realización del este trabajo. Más allá del carácter social que implica, la oportunidad de negocio que pueda derivarse debe ser considerada. Crear una empresa al servicio de personas más allá de la complicación burocrática, económica y financiera, conlleva dotar de humanidad cada uno de los pasos a seguir.

Es importante realizar un esfuerzo colectivo para crear nuevas formas de atención a la tercera edad, pero sobre todo reintegrarla en una sociedad que parece que les ha dado la espalda. Mediante este trabajo se ha intentado dar importancia a esa obligación moral sin perder nunca la perspectiva de crear un negocio viable y rentable. El trabajo se ha estructurado como un plan de negocio, sin embargo su contenido debe hacer reflexionar acerca del futuro que le espera a la sociedad.

1 INTRODUCCION.....	4
1.1 Motivación del trabajo.....	4
1.2 Objeto del trabajo .....	4
1.3 Metodología.....	5
1.4 Contenido del trabajo .....	5
2 DESARROLLO.....	6
2.1 CONCEPTOS GENERICOS.....	6
2.1.2 Concepto de SAD (Servicio de Atención Domiciliaria).....	6
2.2 ANALISIS DEL ENTORNO.....	8
2.2.1 Entorno General.....	8
2.2.1.1. Factores Demográficos.....	8
2.2.1.2 Factores económico-políticos.....	11
2.2.1.3 Factores Tecnológicos.....	11
2.2.1.4 Factores sociales.....	13
2.2.2 Entorno Específico.....	14
2.2.2.1 Introducción.....	14
2.2.2.2 Análisis sectorial del Servicio de Asistencia a Domicilio.....	15
2.2.2.3 Legislación Específica.....	17
2.2.2.4 Usuarios-Clientes Potenciales.....	19
2.2.2.5 Análisis de la Competencia en la ciudad de Zaragoza.....	21
2.3 ANALISIS DAFO.....	25
2.3.1 Amenazas.....	25
2.3.2 Oportunidades.....	26
2.3.3 Fortalezas.....	27
2.3.4 Debilidades.....	27
2.4 PLAN ESTRATEGICO. MISION, VISION, VALORES Y FILOSOFIA.....	28
2.4.1 Misión de la Empresa.....	28
2.4.2 Visión de la Empresa.....	29
2.4.3 Objetivos.....	29
2.4.4 Líneas estratégicas.....	29

2.6 PLAN DE MARKETING.....	31
2.8 ESTUDIO LEGAL.....	34
2.8.1 Forma Jurídica de la Empresa.....	34
2.8.2 Socio Único-Administrador.....	35
2.8.3 Fiscalidad.....	37
2.9 PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	39
2.9.1 Auxiliares de Atención Domiciliaria.....	39
2.9.2 Gerente-Socio-Administrador.....	41
2.10 PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO. INVERSIONES-FINANCIACION.....	41
2.10.1. Inversión Inicial.....	41
2.10.2 Estructura de Costes.....	46
2.10.3 Previsión de Resultados. Cuenta de Resultados.....	48
2.10.4 Impuesto Sociedades.....	49
2.10.5 Financiación.....	49
3 CONCLUSIONES.....	50
4 ANEXOS.....	51
4.1 Anexo 1. Características y consecuencias de la Ley de Dependencia.....	51
4.2 Anexo 2. Sistema de pensiones actual y su posible evolución futura.....	53
4.3 Anexo 3. Trámites para la contratación de trabajadores.....	56
5 BIBLIOGRAFIA.....	58

# **1 INTRODUCCION**

## **1.1 MOTIVACIÓN DEL TRABAJO**

Las sociedad actual está cada vez más envejecida, y esto es un hecho palpable que puede comprobarse tanto en los datos estadísticos que proporciona el INE (Instituto Nacional de Estadística), como observando la población que habita las ciudades actualmente. Cada vez habrá más personas mayores que además vez vivirán más años, y que verán mermadas sus capacidades para realizar tareas cotidianas que antes hacían sin ningún esfuerzo. Lo ideal sería que aquellas personas más cercanas y queridas estuvieran siempre a su lado para poder anteponerse a esa necesidad de ayuda. Pero desgraciadamente por diversas circunstancias eso no siempre es posible. Una empresa de servicio de atención domiciliaria no pretende ser sustitutivo del hijo que trabaja demasiado o de la sobrina que tuvo que emigrar fuera de la ciudad, sin embargo si consigue su tranquilidad al saber que sus familiares están bien atendidos el éxito está asegurado.

Por esa razón, se ha pensado que es un momento idóneo para plantearse la creación de una empresa de Servicios de Atención Domiciliaria, que sea capaz de anteponerse a esas necesidades, siendo conocedora de la demanda creciente de este tipo de servicios.

## **1.2 OBJETIVO DEL TRABAJO**

Se podría decir que el objetivo general del trabajo es servir de guía práctica para la creación una empresa de Servicios de Atención Domiciliaria, y para ello se detallarán todos y cada uno de los aspectos necesarios para su consecución. Sin embargo, también se persiguen otros objetivos más específicos como la de mostrar información relevante sobre aspectos demográficos, sociales o políticos de la sociedad actual vinculados a la tercera edad, o la de informar de manera detallada de las funciones que desarrolla una empresa de este tipo y su importancia en el entorno en el que opera. Otro objetivo es la de dar a conocer un sector en crecimiento pero todavía muy desconocido, y que en un futuro no muy lejano será una clara alternativa a los modelos asistenciales que han funcionado hasta ahora. En resumen, el trabajo ofrece una visión globalizada de aspectos demográficos, sociales y económicos a través del estudio de la viabilidad de una empresa, que quiere desarrollar funciones tan a priori sencillas como ayudar a personas mayores a tener una vida lo más parecida a la que tenían cuando eran más jóvenes.

### **1.3 METODOLOGÍA**

Para la consecución del trabajo se han consultado fuentes directas e indirectas, realizando visitas a empresas competidoras obteniendo información acerca del tipo de servicios ofertados y sus precios correspondientes. Se ha obtenido datos de organismos oficiales como el INE e IMSERSO, a través de publicaciones periódicas en sus páginas web. Se han realizado consultas a gestorías, notarios y Registro Mercantil acerca de los requisitos y pasos necesarios para la constitución de sociedades. Además se ha solicitado información a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y de la Diputación General de Aragón acerca de sus servicios y políticas asistenciales. Importante es la información obtenida del Ministerio de empleo y Seguridad Social, Crea, Circe, Confederación de empresarios y Cámara de Comercios a la hora de valorar factores económicos y de recursos humanos. Para profundizar en la interpretación de los datos obtenidos, se ha acudido a trabajos publicados por profesores y catedráticos de diferentes universidades. Y para conocer más profundamente tanto el sector económico vinculado a la tercera edad, como la realidad presente y futura de las personas que la componen se ha consultado publicaciones especializadas. Se ha fragmentado toda la información obtenida para distribuirla en los diferentes apartados que componen el trabajo.

### **1.4 CONTENIDO DEL TRABAJO**

El trabajo está compuesto por los siguientes apartados:

- Capítulo 1: Introducción. Motivación y objetivos del trabajo. Metodología utilizada.
- Capítulo 2: Desarrollo. Plan de empresa propiamente dicho. Comienza con las descripciones del entorno general y específico que rodea a la empresa en cuestión. Con la información obtenida anteriormente se realizará un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Se definirá a continuación el plan estratégico que englobará la misión, visión y objetivos de la empresa. Se elaborará el plan de marketing más adecuado teniendo en cuenta toda la información obtenida. Se detallará la inversión necesaria para comenzar la actividad, así como la forma jurídica apropiada, la política de recursos humanos elegida así como el plan financiero necesario.
- Capítulo 3. Conclusiones.
- Capítulo 4. Anexos. Tablas e información ampliada.
- Capítulo 5. Bibliología. Referencias utilizadas y fuentes consultadas.

## 2 DESARROLLO

### 2.1 CONCEPTOS GENERICOS

#### 2.1.2 Concepto de SAD (Servicio de Atención Domiciliaria)

Una definición detallada del Servicio de Atención Domiciliaria puede localizarse en la Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, y en concreto al Anexo III, que describe las funciones que debe desarrollar un Auxiliar de Ayuda a Domicilio:

*El auxiliar del servicio de ayuda a domicilio es el profesional que tiene por objeto atender, en el propio domicilio o entorno, y siguiendo las pautas de actuación y cuidados indicados por la coordinación del servicio, las actividades siguientes:*

*-Personal: Se entiende por actividades de atención personal las siguientes:*

- *El aseo e higiene personal, habitual o especial, arreglo personal, ducha y/o baño, incluida la higiene bucal.*
- *Ayuda personal para el vestido, calzado y la alimentación.*
- *Transferencias, traslados y movilización dentro del hogar.*
- *Actividades de la vida diaria necesarias en la atención y cuidado de las personas usuarias.*
- *Estimulación y fomento de la máxima autonomía y participación de las personas usuarias en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.*
- *Fomento de hábitos de higiene y orden.*
- *En personas con alto riesgo de aparición de úlceras por presión, prevenir éstas mediante una correcta higiene, cuidados de la piel y cambios posturales.*
- *Ayuda en la administración de medicamentos que tenga prescritos la persona usuaria.*
- *Cuidados básicos a personas incontinentes.*
- *Ayuda para la ingestión de alimentos.*
- *Fomento de la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.*
- *Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria de la persona usuaria.*

• *Dar aviso al coordinador/a correspondiente de cualquier circunstancia o alteración en el estado de las personas usuarias, o de cualquier circunstancia que varía, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de las personas usuarias.*

*-En el domicilio: Se entiende por atención a las necesidades del domicilio las siguientes:*

• *Mantenimiento de limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad que sean determinados por el técnico responsable.*

• *Preparación de alimentos en el hogar o traslado de los mismos al domicilio.*

• *Lavado a máquina, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar.*

• *Apilación de las ropas sucias y traslado en su caso para su posterior recogida por el servicio de lavandería.*

• *Adquisición de alimentos y otras compras de artículos de primera necesidad por cuenta de la persona usuaria.*

• *Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal, que no requieran el servicio de un especialista (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspiradora, sustitución de pilas).*

*-Apoyo familiar y relaciones con el entorno: Se incluyen dentro de este tipo de actividades las siguientes:*

• *Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento.*

• *Acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico y social.*

• *Facilitar actividades de ocio en el domicilio.*

• *Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites de asistencia sanitaria y administrativos.*

• *Desarrollo de la autoestima, la valoración de sí mismo y los hábitos de cuidado personal, evitando el aislamiento.*

• *Potenciar y facilitar hábitos de convivencia y relaciones familiares y sociales.*

• *Fomentar estilos de vida saludable y activos.*

• *Apoyo y seguimiento de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se generen en el seno de la familia.*

• *Cuidado y atención de los menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.*

De una manera resumida la atención de ayuda a domicilio conlleva la creación de programas personalizados para cada usuario teniendo en cuenta sus necesidades básicas



y especiales, pero sin perder nunca de vista el carácter humano implícito en cada uno de los puntos antes expuestos. Es muy importante tener claro que una auxiliar de ayuda a domicilio no es personal doméstico, sino alguien acreditado mediante una certificación profesional, que avala unos conocimientos avanzados para el trato con usuarios con necesidades especiales.

## **2.2 ANALISIS DEL ENTORNO**

El Entorno engloba todos aquellos factores externos que afectan a la empresa y pueden repercutir en su comportamiento y resultados, de manera que aquellos que son capaces de influenciar de manera global, en un lugar y momento determinado a todas las empresas que componen un sistema económico lo denominamos Entorno General, Mientras que aquellos cuyos efectos se circunscriben a un sector o determinada empresa será el Entorno Específico.

### **2.2.1 Entorno General**

Los factores del entorno general que de manera directa o indirecta pueden incidir sobre la empresa se dividen en demográficos, económicos, político-legales, tecnológicos y sociales.

#### *2.2.1.1. Factores Demográficos*

Según los Censos de Población de 1 de enero de 2014, publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la población (españoles/extranjeros) censados eran de 46.771.341 personas. Realizando un desglose por edad observamos que de dicha cantidad 8.442.427, que representa el 18,05 %, corresponde con personas mayores de 65 años, de los cuales el 57 % son mujeres y el 43 % hombres. Es importante destacar como la población de 80 años o más es de 2.650.992 de personas, representado el 5,67% del total.

Para tener una visión más amplia, es importante observar la evolución de la población mayor de 65 años en España a partir de los datos medidos en los últimos 110 años, así como realizar las oportunas proyecciones para los próximos 50 años (calculadas a partir de la población de 1 de enero de 2012).

Tabla 2.1: Evolución de la población total y mayor de 65 años y más entre los años 1900 y 2050

Años	Población Total	Población 65 años y más	
1900	18.618.086	967.774	5,2 %
1920	21.389.842	1.216.693	5,7 %
1940	26.015.907	1.699.860	6,5 %
1960	30.528.539	2.505.165	8,2 %
1981	37.683.363	4.236.724	11,2 %
2001	41.116.842	7.037.553	17,1 %
2011	46.815.916	8.116.350	17,3 %
2020	45.312.312	9.144.284	20,2 %
2030	44.050.312	11.300.064	25,7 %
2040	42.977.420	13.796.012	32,1 %
2050	41.836.016	15.221.239	36,4 %

Como se puede observar, la proporción de personas mayores de 65 años o más sobre la población total no solo se ha incrementado decenio a decenio, sino que la tendencia continuará en el futuro. Mientras que la población total desde principios del siglo XX se ha multiplicado por 2,5, la del grupo de edad de 65 y más años lo ha hecho en más de 8, y si nos centramos en las proyecciones futuras ésta seguirá aumentando de manera progresiva hasta representar el 36,4 % de la población.

Las causas de este continuo envejecimiento se pueden encontrar en la realidad socio-demográfica actual. El descenso del número de niños nacidos se refleja en la tasa de fecundidad que ha sufrido un retroceso de 2,8 hijos por mujer en 1973 a 1,3 en 2011. La tasa bruta de natalidad (nacimientos anuales por 1.000 habitantes) para este mismo rango de tiempo ha descendido de 18,7 ‰ a 9,9 ‰, incluso la edad media de la mujer para el nacimiento de su primer hijo ha ascendido de 25,2 a 30,1.

Cambios socio-económicos han provocado estos importantes cambios en la estructura familiar: la incorporación de la mujer al mundo laboral, la escasez de recursos económicos debido a la profunda crisis mundial, o las escasas perspectivas de un futuro laboral estable por parte de la población más joven ha provocado ese cambio conceptual a la hora de valorar la decisión de tener hijos. Por supuesto, este tipo de decisiones colectivas a tan gran escala provoca consecuencias a su mismo nivel, y el menor número de nacimientos no solo provoca un deslizamiento de la edad media de la población, que

se prevé pasará de 41,5 en 2011 a 48,2 en 2050, sino que además sumando al aumento de la esperanza de vida termina por cerrar este círculo vicioso.

Como ya se ha comentado, el número de personas de 65 años o más no solo ha aumentado en el último siglo sino que se prevé siga aumentando en el actual. La mejora en las condiciones de vida de la población ha generado que todos podamos vivir más años.

Alberto Ortiz, Vicedecano de Medicina de la Universidad Autónoma de Madrid, en un reciente estudio sobre el aumento de la esperanza de vida de la población española, informa como ésta ha aumentado desde los 77 años en 1990 a los 81,7 en 2013. Sin embargo, la esperanza de vida saludable, aquella en ausencia de enfermedades significativas, ha pasado para esos años de 66,4 a 70,1 años. Es decir se vive más años pero sin gozar de una salud adecuada. El estudio además, identifica como sus causas principales: la lumbalgia, dolor cervical, cardiopatía isquémica, diabetes, enfermedades cerebrovasculares, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, trastornos depresivos, enfermedades órganos de los sentidos...etc.

Otros datos estadísticos relevantes son los obtenidos a partir de los Censos de Población y Vivienda realizados en 2011 por el Instituto Nacional de Estadística. En ellos se comprueba cómo el número total de hogares en España pasó de 14.187.169 en 2001 a 18.083.692 en 2011, exactamente un 27,5 % más. En un porcentaje parecido lo ha hecho el número de hogares en los cuales reside una persona sola de 65 años o más, que ha pasado de 1.358.937 a 1.709.186 en 10 años, un 25,5 % más, de los cuales en tres cuartas partes reside una mujer.

Sin embargo este aumento de hogares unipersonales también se ha producido de manera global de 2.876.572 a 4.193.319, exactamente un 45,8 %, es decir, se está intensificando la tendencia a reducir el número medio de miembros por hogar, descendiendo de 3,82 en 1970 a 2,58 en 2011, siendo los hogares más frecuentes los formados por dos personas, que a su vez ha sido el que más se ha incrementado durante los años 2001-2011.

Estos datos merecen muchas reflexiones, por un lado no oculta la comentada bajada en la natalidad que provocará que el número de personas mayores con uno o ningún hijo se incremente en un futuro. Dichas personas una vez que alcancen la edad que represente la comentada esperanza de vida saludable, posiblemente necesitarán una ayuda complementaria para el desarrollo de una vida normal al no tener el apoyo familiar

suficiente. La sociedad actual no debe ser insensible a las necesidades futuras que conlleva un aumento en el envejecimiento como los datos muestran. En el Anexo 1 se hace una descripción detallada de las características y consecuencias de la llamada Ley de Dependencia y de todas las implicaciones que su aprobación ha provocado.

#### *2.2.1.2 Factores económico-políticos*

La baja natalidad y el envejecimiento, además de plantear cuestiones demográficas provocan efectos sobre la economía que previsiblemente perduraran durante muchos años.

En primer lugar es importante analizar los sistemas protección social existentes que posibilitan un buen nivel de bienestar a todos los ciudadanos. En cuestión de tercera edad son las pensiones las principales prestaciones que éstos reciben, siendo su financiación tanto a corto como a largo plazo motivo de debate continuo a todos los niveles. Factor clave es la duración esperada de jubilación, es decir, los años durante los cuales se es receptor de una pensión. En este sentido la OCDE, establece que dicho concepto aumentará de 18,34 años que como media se establece entre el 2010-2015, a 22,60 para el rango 2060-2065. Como consecuencia de lo anterior, la tasa de dependencia, conocida como el cociente entre el número de personas mayores de 65 años y el número de personas con edad entre 15-64 años, aumentará de un valor de 0,25 en 2010 a 0,57 en 2050 en España. Crisis como la que nos ha afectado en los últimos años ha puesto en entredicho el actual sistema, provocando la búsqueda de alternativas de financiación que suponga un menor nivel de gasto, sobre todo cuando en protección social de la vejez se trata. El Anexo 2 describe el sistema de pensiones actual y su posible evolución futura.

#### *2.2.1.3 Factores Tecnológicos*

Según el INE, en 2012 el 26,1% de los mayores de 65 años disponía de ordenador en su vivienda, mientras que un 23% contaba con acceso a internet, además un 58% confiesa utilizarlo todos los días. El teléfono móvil es utilizado por al menos el 58 % de estas personas, sin embargo la conexión a internet a través de móviles es de un 9,5 %, mientras que a través de tablets o portátiles es de un escaso 15,6%, siendo la principal razón alegada es que “no necesitan conectarse para nada”. Por último el 24,6% ha realizado o realiza compras a través de comercio electrónico. Estos cifras no hacen más que describir un punto de inflexión a partir del cual, y el consenso es general, aumentaran progresivamente al mismo ritmo que lo haga la población que alcance los 65 años.

Es innegable que el intenso e imparable desarrollo de las llamadas TIC (Tecnologías de la información y las comunicación) no podía permanecer al margen de una de las grandes cuestiones sociales de la humanidad en este momento, el envejecimiento.

El Consejo General de Investigadores Científicas (CSIC), en su publicación *Lychnos*, nos ofrece una aproximación a esta cuestión gracias al artículo firmado por Mario Piattini Velthuis, catedrático de Lenguajes y Sistemas Informáticos de la Escuela Superior de Informática de Ciudad Real y del cual se extraen las siguientes conclusiones.

Partiendo de la evidencia demográfica de que en el 2050 la población de más de 65 años representará el 30% en España, el reto que nos plantea es como abordar la pérdida de capacidades físicas: visuales, auditivas, motoras y cognitivas desde el punto de vista que nos ofrece las TIC. La Agenda de Investigación sobre el Envejecimiento para el Siglo XXI publicado en el 2007, proyecto conjunto del Programa de Envejecimiento de las Naciones Unidas y la Asociación Internacional de Gerontología y Geriatria, hace hincapié en el desarrollo de áreas de investigación como pueden ser el envejecimiento saludable, funcionamiento físico o calidad de vida, en las cuales las TIC pueden jugar un papel fundamental. Europa no se ha quedado atrás y a través del 7PM (Séptimo Programa marco de Investigación y desarrollo tecnológicos) impulsa varios programas específicos de investigación en servicios personalizados para la población mayor. La Comisión Europea promueve el Ambient Assisted Living (AAL) Joint Programme, cuyo último informe reflejaba como los profundos cambios sociales en materia de envejecimiento requería soluciones para dicho colectivo como puede ser la adecuación de su vivienda para aumentar la autonomía, promover su movilidad y el turismo senior, dar seguridad a quien necesite ayuda mediante entornos “age-friendly” con posibilite accesos fáciles a los servicios cotidianos, y la promoción de redes familiares y sociales.

A través de la Plataforma Tecnológica Española para la Salud, el Bienestar y la Cohesión Social creada en el 2007, se impulsan iniciativas I+D+i para promover proyectos que faciliten la vida independiente de las personas discapacitadas, así como aumentar la calidad de vida y autonomía de las personas mayores.

Resultado de todo lo anterior son proyectos materializados, por ejemplo, sillas de ruedas que incorporan sensores que evita la colisión con obstáculos, además de subir y bajar escaleras, robots que pueden replicar movimientos de miembros humanos, señales

pedestres sonoras para personas con problemas de visión, sistemas de geolocalización, sistemas que traducen voz a texto para personas con problemas auditivos, dispositivos que actúen como guías a la hora de realizar una tarea y sistemas de rehabilitación para personas con problemas cognitivos. El uso de internet se generalizará y por esa razón habrá que adecuar su manejo a las personas con dificultades para ello, por ejemplo utilizar el ordenador con la voz, pantallas táctiles o movimientos de la mirada. Además para aumentar la vida independiente será posible la implantación de sensores o chips que controlen signos vitales, supervisen terapias físicas constantes o movimientos corporales (lo llamado “healthware”) para evitar caídas o riesgos para la salud. Y algo realmente importante las TIC puede ser de gran ayuda para coordinar a los cuidadores de las personas mayores mejorando la comunicación de éstos con todas las personas del entorno del anciano: familiares, médicos, amigos, etc.

Como se puede observar las posibilidades de aplicación de las TIC en el envejecimiento son infinitas, pero sobre todo dejan entrever como éstas permitirán el desarrollo de mecanismos personalizados para cada persona mayor a través de dispositivos programados según sus problemas de salud, cuyo objetivo principal será siempre el aumento de la autonomía y el bienestar personal.

#### *2.2.1.4 Factores sociales*

La familia, como unidad básica de la organización social, ha sufrido una gran transformación en las últimas décadas. En este sentido las personas mayores pueden considerarse como las grandes afectadas de dichos cambios al perder ese papel importante de referente consultivo, transmisión de valores o de arbitraje ante conflictos familiares, que durante mucho tiempo jugaron. Es fácil comprobar como su experiencia acumulada ha dejado de ser un valor para la sociedad que obtiene información rápida y eficaz por medios digitales. Algunos autores, como Arturo Lozano Cardoso del Departamento de Salud Pública de la Facultad de Medicina, de la Universidad Nacional de México, se atreven a afirmar que vivimos en una “Gerontofobia”, que sobrevalora la juventud de tal manera que la sociedad se empeña en alargarla lo máximo posible. Un motivo puede ser la individualización de la sociedad en la que las familias cada vez cuentan con menos miembros, y con vidas más independientes. Esto puede observarse en el incremento de un 80 % de los hogares con una sola persona mayor de 65 años desde los años 90. Motivos económicos y la búsqueda del desarrollo personal de la mujer fuera del hogar, han

provocado el cambio en sus roles, dejando de ser la “cuidadora” oficial tanto de los hijos como de los ascendientes que convivían con la familia, para entrar de lleno en el mercado laboral. De esta forma, una familia cada vez más reducida en la que todos sus componentes trabajan fuera del hogar, provoca en muchos casos situaciones de desamparo para personas mayores que deben recurrir a ayuda externa fuera de la familia.

Este análisis finaliza haciendo referencia al estudio publicado recientemente por Educo y Salvetti&Llombart “Crisis y efecto dominó ¿Quedan piezas por caer? El bienestar infantil, abuelos y abuelas en la brecha”, que afirma que actualmente el 80% de las personas mayores están ayudando a sus hijos y nietos cuando en 2010 lo hacía un 20%, bien a través de darles regularmente de comer o bien con aportaciones dinerarias. Además comenta como muchas de estas personas han reducido sustancialmente sus consumos y gastos diarios para poder atender las necesidades de sus allegados, de forma que un 57% consideran que su bienestar ha empeorado. Queda claro que las personas mayores han podido recuperar cierto estatus perdido en los últimos años aunque sea de la manera menos deseable.

## **2.2.2 Entorno Específico**

### *2.2.2.1 Introducción*

Definiremos el entorno específico como todas características y peculiaridades vinculadas al sector de servicios orientados la tercera edad. En primer lugar se define como servicios a la tercera edad, aquellos mecanismos de políticas sociales orientados a la atención de manera integral de todas las necesidades de aquellas personas que por su edad no sean capaces de realizar sus actividades diarias de manera habitual. Actualmente la oferta de estos servicios se disgrega entre los que pueden realizarse en el domicilio de la persona necesitada y los que se prestan en centros especializados. Entre las actividades que conllevan un desplazamiento tenemos seis tipologías:

- Residencias, lugares donde se prestan todo tipo de servicios y actividades y que conlleva una estancia completa o temporal
- Viviendas comunitarias: suele orientarse a personas válidas que conviven en ambiente cuasifamiliar, compartiendo servicios, el número no suele ser superior a 12.
- Apartamentos tutelados. Viviendas independientes entre sí habitadas como mucho por dos personas, que comparten servicios colectivos.

-Centros de días. Se asemeja a una residencia de ancianos pero solo ofrece servicios durante el día, está destinado a personas con necesidades especiales que necesitan de cuidados específicos, pero sin abandonar su residencia habitual.

- Hogares y Clubs. Lugares de encuentro y convivencia que ofrecen una gran variedad de servicios desde formativos a recreativos, para promover la convivencia y evitar la soledad de este colectivo.

-Centros Sociales. Aun destinados a la comunidad en general, también ofertan variedad de actividades para las personas mayores.

Entre los servicios que no requieren desplazamiento por parte del receptor de su domicilio llamada Asistencia Domiciliaria están.

-Teleasistencia. El receptor porta un dispositivo que una vez accionado le pone en contacto telefónico con un centro de telecomunicaciones con personal especializado que atenderá todas las posibles necesidades o incidencias que puedan surgir durante las 24 horas del día.

-Atención a domicilio. A través de este servicio se pretende ofrecer todas aquellas atenciones y cuidados necesarios para que la persona que ve mermadas sus capacidades físicas o mentales pueda obtener un satisfactorio nivel de bienestar en su propio domicilio.

#### 2.2.2.2 *Análisis sectorial del Servicio de Asistencia a Domicilio*

A continuación se realizará un análisis completo del sector de Atención a domicilio en el momento actual y su evolución teniendo en cuenta todos y cada uno de los aspectos que lo definen.

Según el último estudio sectorial sobre Servicios Asistenciales a Domicilio publicados en julio de 2014 por el DBK, filial de Informa S&B (Grupo CESCE), se ha observado una disminución de los ingresos del Servicios Asistenciales a Domicilio en 2013 del 1,3% respecto del 2012, alcanzando la cifra de 1.580 millones de €. Dicho dato rompe la tendencia alcista de los últimos 4 años cuya cifra de facturación no paró de crecer.

Tabla 2.2 Evolución de la facturación Sector Asistencia a Domicilio

Año	2009	2010	2011	2012	2013
Facturación	1.370	1.485	1.585	1.600	1.580
Variación		8,3%	6,7%	1%	-1,3%

(Facturación: millones de euros)



De estos datos de facturación el 87% corresponden a la ayuda a domicilio y el 13% restante a la Teleasistencia. Sin embargo a pesar de este descenso el número de usuarios alcanzó el número de 1.3 millones en 2013, suponiendo un aumento 3,3% respecto al 2012, (463.000 usuarios de ayuda a domicilio y 830.000 de Teleasistencia). Todo esto ha provocado que el valor de mercado del sector retrocediese por primera vez en 2013. Los motivos de dicho descenso en la facturación a pesar del número de usuarios son principalmente el deterioro de las rentas disponibles de las familias que ha debilitado la demanda privada, ajustes presupuestarios de las Administraciones públicas y una fuerte competencia en precios. Con datos de 2014 todavía no publicados, pero observando como la situación antes descrita no tiene visos de cambio, se espera de nuevo un descenso más moderado en los ingresos a pesar de que los usuarios seguirán aumentando.

Al cierre del 2013 el número de empresas vinculadas al sector era de 935, cantidad resultante de un continuo descenso en los últimos años debido sobre todo al descenso en las concesiones por partes de las Administraciones públicas. Se observa un proceso de concentración paulatino debido al crecimiento de los grupos de mayor tamaño y la desaparición de las empresas más pequeñas. De esta forma las cinco primeras empresas tuvieron una cuota de mercado conjunta del 28,5%, alcanzándose el 38% si abarcamos las 10 primeras empresas. Es decir, la mayor parte de las empresas son de pequeño tamaño y con un ámbito de actuación local, de manera que aquellas operadoras que deciden ampliar su negocio a nivel nacional lo hacen a través de la adquisición de las primeras. Hay una tendencia a la concentración en grandes compañías muy profesionalizadas, y que ofrecen otro tipo de servicios vinculados a la tercera edad. Entre ellas destacan las entidades sin ánimo de lucro y grupos multiservicios. Además existe alrededor de una docena de empresas que desarrollan su actividad a través de redes de franquicias. Cataluña y Madrid son las Comunidades Autónomas con mayor número de empresas vinculadas a este sector. Y entre las empresas más importantes destacan Cruz Roja, Clece, Eulen o Grupo Sarquavita.

La tendencia actual está orientada a una profesionalidad del sector provocando la desaparición de pequeñas empresas al aumentar las exigencias de acreditación y concertación, prosiguiendo además los procesos de fusión y adquisiciones.

En este sentido las expectativas laborales que planteaba la aprobación de la Ley de Dependencia no se han cumplido, y en la actualidad alrededor de 190.000 personas están

empleadas en el sector de Servicios Asistenciales a Domicilio, muy lejos de los 600.000 previstos, y que representa el 8% del sector de servicios sociales. En la actualidad el 90% de los empleos están ocupados por mujeres, y el 17% de personas extranjeras, el 40% de las trabajadoras tienen más de 45 años. Además la tasa de temporalidad es del 56% y, casi 20 puntos por encima de la temporalidad del conjunto de la economía, y el 61% de contratos son a tiempo parcial. Cabe destacar que a pesar de no alcanzar las cuotas de contratación esperadas, el crecimiento en población asalariada en este sector se ha incrementado considerablemente debido sobre todo a la inclusión del sector privado en un ámbito de actuación meramente público.

Es importante destacar como a partir del 1 de enero de 2015 se hace necesario acreditar el Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, obtenido mediante la consiguiente convalidación de experiencia laboral vinculada al sector, o bien aportar los títulos oficiales de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería o Técnico de Atención Sociosanitaria, aumentando así las exigencias de profesionalidad en dicho sector.

#### *2.2.2.3 Legislación Específica*

La especial vulnerabilidad del colectivo de la tercera edad provoca que la normativa y legislación vinculada a ella sea muy extensa.

Normativa estatal:

- VI Convenio Marco Estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal. (Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo)
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (Última modificación: 26 de diciembre de 2013)
- Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

-Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

-Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

-Real Decreto 175/2011, de 11 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y el Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia.

Normativa Gobierno de Aragón:

-ORDEN de 24 de febrero de 2014, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se modifica la Orden de 24 de julio de 2013, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA, núm. 42, de 28 de febrero de 2014.

-RESOLUCIÓN de 17 de diciembre de 2013 del Director General de Ordenación Académica, por la que se convoca el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación incluidas en la cualificación profesional de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. BOA, núm. 3, de 7 de enero de 2014.

-ORDEN de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA, núm. 163, de 20 de agosto de 2013.

-ORDEN de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia. BOA, núm. 111, de 7 de junio de 2013.

-RESOLUCION del Servicio Provincial de Economía y Empleo por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del convenio colectivo del sector Servicios de Ayuda a Domicilio de Zaragoza. BOP núm. 18 Zaragoza, de 23 enero 2013.

#### *2.2.2.4 Usuarios-Clientes Potenciales*

Se consideran clientes potenciales todas aquellas personas mayores de 65 años o por debajo de esa edad, que vean reducida su autonomía para la realización de las actividades cotidianas. (Definición extraída de los requisitos necesarios para solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio por el Ayuntamiento de Zaragoza). De manera general los usuarios potenciales del Servicio de Ayuda a Domicilio son de dos tipos:

-Usuarios privados. Que contratan el servicio y lo abonan con su dinero. Dicho servicio puede ser contratado directamente por el usuario cuya renta disponible puede es suficiente para poder costearlo. O bien contratado por los familiares que al no poder hacerse cargo de los cuidados los ceden los a personas externas abonándolo ellos.

-Usuarios Públicos. Que reciben de las Administraciones Públicas el servicio pagando con dinero público. Diferenciaremos también aquellos beneficiarios por la Ley de Dependencia que reconoce el derecho a este servicio por parte de personas a los que se les ha reconocido un determinado grado o nivel dependencia, y que suele estar gestionado por las Comunidades Autónomas. Y otro grupo de usuarios públicos que son beneficiarios del servicio por cumplir los requisitos impuestos por determinadas Corporaciones Municipales.

Lo usuarios potenciales de la empresa estarán ubicados en la ciudad de Zaragoza. Por esa razón es importante la observación de los datos demográficos del padrón municipal a fecha de 1-1-2015, publicados por el Observatorio Municipal de Estadística del Ayuntamiento de Zaragoza, y que reflejan el claro envejecimiento del que se daba cuenta en el estudio del entorno general.

Tabla 2.3 Datos demográficos ciudad de Zaragoza

Población Total	702.123 personas
Población entre 50-64 años	137.738 personas (19,62%)
Población de 65 años o más	137.135 personas (19,53%)
Población de 85 años o más	22.318 personas (3,18%)
Edad media de hombres	42 años
Edad media de mujeres	45 años
Tasa de envejecimiento (Población mayor 65 años/Población menor 15 años)	138,79%
Tasa de sobre-envejecimiento (Población mayor 84 años/Población mayor 65 años)	16,27%
Tasa de reemplazo (Población 20-29 años/Población 55-64 años)	84,79%

Tabla 2.4 Distribución de las viviendas censadas ocupadas

Números total de viviendas	231.069 -230.544 Habituales -525 Colectivas
Nº de viviendas con personas mayores de 65 años	93.557 -93.247 Habituales -310 Colectivas
Nº de viviendas con solo mayores de 65 años	58.631 -58,503 Habituales -128 Colectivas)
Nº de viviendas con solo mayores de 85 años	9.824 -9.844 Habituales -20 Colectivas

Además de datos demográficos señalar la importancia de aportar datos económicos, y en este sentido La Secretaría de Estado de la Seguridad Social en su publicación sobre la evolución mensual de las pensiones para el mes de septiembre del 2015, el número de pensionistas en la ciudad de Zaragoza era de 207.421, y la pensión media se situaba en 968,38 €.

Ante la necesidad de ubicar la empresa en algún distrito de la ciudad de Zaragoza que reúna las características adecuadas, se ha decidido hacerlo en el barrio de San José. Las razones son diversas, por un lado el propietario de la empresa ha vivido prácticamente toda su vida en este barrio lo que le proporciona un conocimiento profundo de su naturaleza e idiosincrasia. Por otro lado, los datos demográficos reflejan su enorme envejecimiento con tasas de envejecimiento, sobre-envejecimiento y reemplazo superior a la media de la ciudad de Zaragoza.

Tabla 2.5 Datos demográficos Junta Municipal de San José

Población Total	67.364 personas
Población entre 50-64 años	13.585 personas (20,16%)
Población de 65 años o más	16.170 personas (24%)
Población de 85 años o más	2.650 personas (3,93%)
Edad media de hombres	44 años
Edad media de mujeres	48 años
Tasa de envejecimiento (Población mayor 65 años/Población menor 15 años)	211,18 %
Tasa de sobre-envejecimiento	16,44%

(Población mayor 84 años/Población mayor 65 años)	
Tasa de reemplazo (Población 20-29 años/Población 55-64 años)	83,15%

Tabla 2.6 Distribución de las viviendas censadas ocupadas distrito San José

Números total de viviendas	25.166 (25.142 Habituales, 24 Colectivas)
Nº de viviendas con personas mayores de 65 años	11.109 (11.095 Habituales, 14 Colectivas)
Nº de viviendas con solo mayores de 65 años	7.266 (7,259 Habituales, 7 Colectivas)
Nº de viviendas con solo mayores de 85 años	1.246

Entre las tres viviendas más frecuentes se encuentran las de un solo ocupante con edad comprendida entre 35 y 64 años, con 3.837 viviendas, a continuación la de un ocupante entre 65 y 84 años, con 3.214 y por último la de dos ocupantes con edades de entre 65 y 84 años, con 2.589 viviendas.

El barrio de San José siempre ha sido el típico barrio obrero cuya población se asentó durante los años 60 y 70, y que ha visto cómo sus hijos lo han abandonado habitando barrios de reciente creación. Esto ha dado como resultado, y tal como los datos lo confirman, un creciente aumento de hogares habitados por personas cada vez mayores, que con el tiempo demandaran servicios específicos que deberán ser atendidos por los Servicios Sociales de las Administraciones Públicas o bien por la iniciativa privada creada para tal fin.

Ante la saturación sufrida por los primeros, no siendo capaz de cubrir toda la demanda existente, y considerando que tiene un coste para el usuario acorde a la cuantía de la pensión (Anexo), se puede considerar tal escenario como una oportunidad para la creación e implantación de una empresa de Servicios de Atención Domiciliaria que cubra su creciente demanda tal y como los datos estadísticos prevén.




#### 2.2.2.5 *Análisis de la Competencia en la ciudad de Zaragoza*


Actualmente en Zaragoza la competencia en el sector de Servicios de Atención Domiciliaria es intensa. Esto se debe al creciente número de empresas que están incorporando a sus líneas de negocio el cuidado de personas dependientes o con necesidades especiales como puede ser la tercera edad. Es el caso de residencias de ancianos o centros de día que han diversificado su oferta de servicios con este tipo de actividades, o el de Fundaciones y otras organizaciones sin ánimo de lucro que prestando servicios de carácter social se han introducido en este mercado. Destacar también como

empresas especializadas en servicios auxiliares, limpieza, seguridad o mantenimiento, han visto en el Servicio de Atención Domiciliaria una oportunidad de negocio creciente.


A continuación se detallan los competidores cercanos más importantes, así como sus principales características y precios ofertados.

Tabla 2.7 Empresas especializadas en la prestación de Servicios de Atención Domiciliaria en la ciudad de Zaragoza


	<p>Dirección: Calle San Vicente Mártir, 7 50.008 Zaragoza Teléfono: 876 700 219</p> <p>Precios: 12-14 €</p>
<p><b>Emosenec</b>, acogida bajo la marca Servisanar ®, es una empresa orientada a los cuidados y atención de la persona mayor o dependiente dentro del hogar.</p> <p>Emosenec es una consultora integral de servicios y productos para las personas dependientes y su hogar, además de ser especialistas en Servicio Doméstico y Ayuda a Domicilio y proporcionar soluciones adecuadas a las necesidades de la sociedad dentro del hogar, con la máxima garantía, calidad y seguridad.</p>	
	<p>Dirección: Calle Sol, 27, 50720 Cartuja Baja, Zaragoza Teléfono: 976 41 04 30</p> <p>Precios: 11-14 €</p>
<p><b>Celtadia</b> presta servicios en los propios domicilios de las personas o familias que, por diferentes circunstancias de carácter físico, psíquico o social, se hallan en una situación de dependencia, bien sea de forma temporal o permanente.</p> <p>Se trata de realizar con ellas o por ellas las actividades esenciales de la vida cotidiana que no pueden realizar solas, manteniéndolas en su hogar, integradas en su entorno, a la vez que se mejora su calidad de vida.</p>	
	<p>Dirección: Marqués De La Cadena, 63, 50014 Zaragoza Teléfono: 976 79 52 68</p> <p>Precios: 12,10 €/hora</p>
<p>En <b>Interdomicilio</b> se proponen día a día hacer más fácil la vida de las familias. Conocedores de la dificultad que entraña conciliar la vida laboral y la personal y el escaso tiempo libre del que disponen las familias.</p> <p>Interdomicilio selecciona a los mejores profesionales para los servicios a domicilio, tanto aquellos más tradicionales como pueden ser limpieza, asistencial y mantenimiento del hogar, como otros servicios no tan habituales a domicilio ya sean estética, sanitarios o incluso masajes a domicilio.</p>	


	Dirección: Calle de Balbino Orensanz, 55, 50014 Zaragoza Teléfono: 976 20 04 25
<p>En 1992 nació <b>Clece</b>, un proyecto empresarial dentro del Grupo ACS, inicialmente focalizado en la prestación de servicios de limpieza a entidades públicas.</p> <p>Actualmente, cerca de 70.000 personas son atendidas por Clece a través del servicio de Ayuda a Domicilio.</p> <p>Su principal objetivo es el de promover una mejor calidad de vida, potenciando para ello su autonomía así como unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno familiar y socio comunitario procurando su seguridad y confianza sea cual sea su grado de dependencia.</p> <p>Clece S.A. es actualmente adjudicataria del Servicio de Atención Domiciliaria prestado por el Ayuntamiento de Zaragoza junto a la empresa Servisar S.L.</p>	


	Dirección: Av. Salvador Allende, 56 50015 Zaragoza (Zaragoza) Teléfono: 976 506 742
<p>SARquavitae es la plataforma de servicios sanitarios y sociales de la empresa Servisar S.L., siendo la compañía líder en servicios sanitarios y sociales, con una plantilla formada por más de 10.150 profesionales, que ofrece servicio, tanto en sus centros como en sus servicios a domicilio, a 200.000 personas al año.</p> <p>Desarrolla un innovador modelo de atención centrado en la persona y basado en tres ejes de actuación: el trato humano y familiar, la especialización sanitaria y el enfoque de confort y bienestar, presentes en todos sus servicios.</p> <p>Sarquavitae es actualmente adjudicataria del Servicio de Atención Domiciliara prestado por el ayuntamiento de Zaragoza junto con la empresa Clece S.A.</p>	


	Pº Pamplona 12-14 50004 Zaragoza Tel: 976 255 544
<p><b>Atenzia</b> desde 1992 da respuesta a la demanda de cuidados domiciliarios de las personas, mediante el uso de las nuevas tecnologías. Nuestra actividad principal es el servicio de teleasistencia, tanto a clientes públicos, integrados en programas subvencionados por las Administraciones, como a clientes privados, que contratan directamente el servicio.</p> <p>Además presta otros servicios a personas que sufren pérdida de autonomía o con situaciones de dependencia: personas vulnerables, adultos mayores, enfermos crónicos y personas con discapacidad, para que puedan seguir viviendo en su entorno habitual, si ese es su deseo.</p>	




	Dirección: Andador Tte. Gral. Gutiérrez Mellado, 45 Local, 50009 Zaragoza Teléfono: 976 91 90 52
	Precios: Servicio Hogar: 12-13 €/horas Servicio Persona: 13-14 €/horas
<p>ASISTELIA es una empresa de servicios de ayuda a domicilio afincada en Zaragoza, que trabaja para mejorar las condiciones de vida de las personas mayores o en situación de dependencia; favorece la conciliación de la vida familiar y laboral; y aporta seguridad a las personas que viven solas.</p> <p>La empresa es responsable de su personal y de la legalidad de sus servicios contratados. Además realizamos labores de seguimiento, ofrecemos cambio de personal ante posibles desajustes e incluimos asesoramiento en cuidados personales, ayudas técnicas, y adaptación de la vivienda.</p>	

Empresa dedicada a la prestación de todo tipo de servicios auxiliares	
	Dirección: Tomás A. Edison Pol. Cogullada, 31 50014, Zaragoza (Zaragoza) Teléfono: 976 470 051
	Precios: 11-13 €
<p>El Grupo EULEN, empresa familiar con capital 100% español, es líder nacional en la prestación de servicios generales a empresas y especialista en actividades de limpieza, seguridad, servicios auxiliares -logística, generales y telemarketing-, Facility Services &amp; Management, servicios sociosanitarios, mantenimiento integral, trabajo temporal y medio ambiente.</p> <p>Su Servicio de Ayuda a Domicilio ofrece una atención integral a las personas y grupos familiares que se encuentran en una situación que les impide satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios</p>	

Fundaciones que prestan Servicios de Atención Domiciliaria:	
	Dirección: Calle Guillén de Castro, 2, 50018 Zaragoza Teléfono: 876 030 633
	Precios: Lunes-Viernes: Día. 10,50€/hora Noche: 14 €/hora Domingos-Festivos: Día. 12€/hora Noche. 16€/hora
<p>SOYHOGAR, el nuevo servicio de atención a domicilio de la Fundación Rey Ardid, da respuesta a todas las necesidades en el ámbito doméstico. Ofrece atención integral a las personas mayores, apoyo en las tareas del hogar o servicio de catering y limpieza a domicilio, entre otros muchos. Además, incorpora el sistema de teleasistencia más avanzado, desarrollado por Sensovida, que ofrece información a través del móvil en tiempo real y avisa si algo va mal sin necesidad de pulsar un botón.</p>	

Fundaciones que prestan Servicios de Atención Domiciliaria:	
	Dirección: Ramón Pignatelli, 17 50004 Zaragoza Teléfono: 976 44 33 66
	Precios: 12-14 €
Fundación Federico Ozanam es una institución privada de carácter social, sin ánimo de lucro con más de 20 años de experiencia. Trabaja en la atención a personas mayores no dejando que nadie se quede atrás: ofrece servicios profesionalizados independientemente de la capacidad económica de la persona mayor y su familia.	

Residencia de ancianos que complementa su actividad con la prestación de Servicios de Atención Domiciliaria	
	Calle San Juan de la Cruz, nº 22 Zaragoza 50.006 Teléfono: 976 550055
	Precios: 12-15 €
Reyes de Aragón es una residencia geriátrica privada que tiene como fin mejorar la calidad de vida y el bienestar de Personas Mayores necesitadas de cuidados así como el de sus Familiares. Con el Servicio de Atención Domiciliaria su intención es trasladar los servicios que presta un centro residencial al hogar de la persona que los necesita, con el objetivo de mantenerla en su entorno habitual mejorando su calidad de vida.	

## 2.3 ANALISIS DAFO

A continuación, se sintetiza toda la información recopilada en los apartados anteriores mediante un análisis DAFO, que permite de una manera gráfica y esquemática identificar las principales amenazas y oportunidades que me ofrece el entorno para el desarrollo de la actividad del negocio, así como las oportunidades y amenazas de su evolución futura.

### 2.3.1 Amenazas

Factores externos que pueden dificultar o impedir el futuro desarrollo del negocio.

-Cada vez más empresas, que anteriormente vinculaban su actividad a otros sectores, están diversificando y ampliando sus líneas de negocio con clara orientación a la prestación de todo tipo de servicios entre los cuales se encuentra la Ayuda a Domicilio, lo que incrementa el número de competidores.

- Las empresas de este sector ya existentes afianzan su presencia, a través de más equipamientos, mejor posicionamiento y mayor gasto en publicidad.
- La economía sumergida sigue muy presente a través de cuidadores no profesionales que prestan sus servicios de manera ilegal.
- Una mejora económica puede ampliar la dotación que las Administraciones Públicas realicen a las empresas concesionarias de estos servicios, lo que incrementaría su demanda, que ahora se encuentra saturada.
- La disminución del poder adquisitivo de los usuarios o necesidades económicas de las familias puede limitar el uso de estos servicios.
- La incertidumbre política y económica que cuestiona el sistema actual de pensiones, que pone en entredicho su viabilidad futura.
- Existencia de redes de voluntariado que prestan fundamentalmente servicios de acompañamiento de manera gratuita.

### **2.3.2 Oportunidades**

Factores externos que ofrecen futuras ventajas competitivas.

- El estudio de factores demográficos deja claro que el envejecimiento de la población y aumento de la esperanza de vida provocan que el número de personas mayores aumente considerablemente en un futuro, y así lo haga la demanda en este tipo de servicios.
- Incorporación de la mujer al mercado laboral la imposibilita en muchos casos a realizar tareas de cuidados de sus familiares directos.
- Incremento de la preocupación por aumentar el bienestar de las personas mayores, más allá de los clásicos cuidados para la mejora o mantenimiento de la salud
- La dificultad por parte de las Administración Públicas para aplicar la Ley de Dependencia así como la saturación de la prestación de este tipo de servicios por parte del Ayuntamiento, permite desviar la demanda a empresas privadas.
- Sector cada vez mejor considerado. La profesionalidad del sector aumenta la confianza de los usuarios. Una empresa ofrece mayores garantías respecto a personas particulares que en muchas ocasiones no reúnen los requisitos básicos para realizar las actividades encomendadas.
- Tendencia a la búsqueda de servicios de atención domiciliaria ante los problemas de integración que en muchos casos sufren las personas mayores.

### **2.3.3 Fortalezas**

Factores internos que favorecen el desarrollo de la empresa.

-Conocimiento del ámbito local. Para ello se ha elegido un barrio emblemático de Zaragoza como el San José, conocido por equipo directivo lo que permite anticiparse a las necesidades o contingencias que surjan, además de contar con redes de contacto establecidas que permita dar a conocer la empresa de una manera más rápida y eficaz.

-Se ofertan servicios flexibles y amplios horarios, que permitan un tratamiento individual y personalizado de los usuarios.

-Equipo humano profesional. Se valorará experiencia pero también su motivación e ilusión por trabajar con personas mayores.

-Buena relación calidad-precio. Se busca poder satisfacer las necesidades de todo tipo de usuarios independientemente de su nivel de renta.

-Trato familiar. En todo momento se incentivará el trato directo entre usuarios y familiares con la empresa, haciendo uso de todos los medios disponibles para ello.

-Inversión inicial reducida. En la actualidad la oferta de locales equipados es amplia, siendo la principal inversión a realizar.

### **2.3.4 Debilidades**

Factores internos que reducen o limitan el desarrollo de la empresa.

-La exigencia del Certificado de Profesionalidad a los trabajadores del sector de Ayuda a Domicilio puede dificultar la contratación de personal cualificado.

-Poca experiencia demostrable en el sector.

-El pequeño tamaño inicial de la empresa puede dificultar su rentabilidad inicial. Será necesario un gran esfuerzo inicial de publicidad para darse a conocer

-Las Administraciones Públicas han reducido paulatinamente las ayudas destinadas a la creación de nuevas empresas debido a la crisis económica.

-Fuerte competencia en precios entre las empresas del sector.

Tabla 2. 8 Matriz DAFO

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<p>Conocimiento del ámbito local</p> <p>Servicios flexibles y amplios horarios</p> <p>Equipo humano profesional</p> <p>Buena relación calidad-precio</p> <p>Trato familiar</p> <p>Inversión inicial reducida</p>	<p>Exigencia del Certificado de Profesionalidad a los auxiliares</p> <p>Poca experiencia demostrable en el sector</p> <p>Pequeño tamaño inicial de la empresa</p> <p>Reducción ayudas de las AAPP a las empresas</p> <p>Fuerte competencia en precios</p>
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<p>Envejecimiento de la población y aumento de la esperanza de vida</p> <p>Incorporación de la mujer al mercado laboral</p> <p>Preocupación por aumentar el bienestar de las personas mayores</p> <p>dificultad de las Administración Públicas para aplicar la Ley de Dependencia</p> <p>Sector cada vez mejor considerado</p> <p>Problemas integración personas mayores en residencias o centros de día</p>	<p>Incremento de la competencia</p> <p>Mejor posicionamiento y mayor gasto en publicidad de las empresas existentes</p> <p>Existencia de economía sumergida</p> <p>Aumento de dotación económica a las empresas concesionarias</p> <p>Disminución del poder adquisitivo de los usuarios</p> <p>Incertidumbre política y económica que cuestiona el sistema actual de pensiones</p> <p>Existencia de voluntariado que prestan servicios de manera gratuita.</p>

## 2.4 PLAN ESTRATEGICO. MISION, VISION, VALORES Y FILOSOFIA

### 2.4.1 Misión de la Empresa

La misión de la empresa es ofrecer una mano amiga a toda persona que debido a la edad ve limitadas sus capacidades para realizar aquellas tareas que antes realizaba sin problemas. Como se ve, la misión no solo abarca aquellas funciones propias del servicio como pueden ser la limpieza del domicilio o el acompañamiento cuando sea necesario, sino que además se busca establecer lazos afectivos y de confianza de forma que las personas se sientan cómodas, tranquilas y aliviadas cuando uno de los asistentes acude a su hogar. Reforzar el carácter humano de dichos servicios es esencial a la hora de no perder la misión de la empresa.

### **2.4.2 Visión de la Empresa**

La Visión de la empresa es expandir el negocio por la ciudad de Zaragoza a través de su red de barrios. Una vez afianzada la posición en el barrio de San José, se pretenderá la apertura de nuevas oficinas en los demás barrios pero siempre de una manera paulatina, aprovechando la experiencia acumulada para poder realizar dicho crecimiento eficazmente. Por supuesto sin obviar la necesidad de constante actualización y mejora que requiere este tipo de servicios, bien sea de sus medios técnicos como humanos.

De esta forma llegar a ser una empresa referente en la ciudad de Zaragoza para la prestación de este tipo de servicios, siempre fomentando su identificación con el ámbito local.

### **2.4.3 Objetivos**

El objetivo principal es crear un negocio sostenible en el tiempo, capaz de adaptarse a los cambios socio-económicos de una manera rápida y eficaz con el menor perjuicio para ninguna de las personas vinculadas al negocio.

Como se ha mencionado anteriormente se busca ser un referente en el sector empleando a zaragozanos y zaragozanas, con profesionalidad acreditada para el desempeño de sus funciones, pero también con conocimiento profundo del entorno y la sociedad en la que viven. Se persigue añadir valor a la sociedad, que ciudadanos puedan vivir una vida digna gracias a su trabajo y que vean la empresa como algo suyo y no como una simple agencia de colocación.

Se busca una diferenciación a través de prestar servicios personalizados y avanzados, se fomentará las relaciones personales del usuario con su familia, amigos o vecinos. Además del desarrollo de las funciones propias que requiere el servicio de Ayuda a Domicilio, se trabajará activamente para que los usuarios del servicio no se sientan excluidos de la sociedad por su edad, incorporando acciones adecuadas dependiendo de su grado de autonomía.

### **2.4.4 Líneas estratégicas**

Las líneas estratégicas a seguir serán básicamente tres, por un lado conseguir un óptimo nivel de calidad del servicio, procurar una gestión adecuada y eficaz del negocio y una selección continua y adecuada del personal de la empresa.

-La mejora continua en la calidad del servicio como filosofía de la empresa, cubriendo y superando en la medida de lo posible las expectativas de los usuarios. Para ello la empresa se compromete a informar de manera completa y detallada del catálogo de servicios que ofrece así como las características de cada uno de ellos, además de ser completamente transparentes a la hora de elaborar presupuestos, informando de los precios bases y de los posibles sobrecostos por servicios personales. La idea es que transmitir confianza, no decepcionar y que los usuarios no se lleven desagradables sorpresas inesperadas.

Para conseguir lo anterior se planificará de manera individualizada para cada usuario las acciones a realizar, de manera que sea fácil y eficaz controlar el nivel de calidad alcanzado y detectar las posibles deficiencias para su corrección. La empresa elaborará programas personalizados de forma que tanto los usuarios como familiares cercanos, incluso o incluso médicos tengan información completa de las actividades realizadas. Todo ello sin dejar de transmitir la idea de que son sus propios vecinos los que se encargan de sus cuidados.

-Gestión eficiente de la empresa en la que todos sus miembros se sientan importantes. Se realizarán reuniones periódicas en la manera de lo posible para poner en común experiencias, planificar servicios y sobre todo que todos los empleados conozcan a los usuarios aunque no deban tratar directamente con ellos. Es filosofía de la empresa que todos los que la integran sean conocedores de su situación en cada momento, buscando en todo momento su opinión e implicación en la toma de decisiones.

-Selección de personal adecuada. Como consecuencia del apartado anterior, la idea de la empresa es contratar a personas que además de cumplir los requisitos profesionales, estén motivadas y dispuestas a implicarse en la gestión de la empresa. Es por eso importante estar al tanto del mercado laboral para poder identificar a personas que cumplan con dichas características.

La idea principal a transmitir a todos los posibles usuarios es la de vecinos al servicio de sus vecinos para ganarse así su confianza. La ilusión que mueve la creación de la empresa es la de ofrecer un servicio de calidad, lograr la satisfacción del usuario, pero sobre todo que éste sea feliz. Los empleados de la empresa serán vecinos que como miembros de la comunidad buscarán el bienestar común de ella.

## 2.6 PLAN DE MARKETING

Para su elaboración se combinará marketing estratégico, con una visión más a largo plazo y marketing operativo con horizonte temporal a corto y medio plazo. A través del marketing estratégico se es consciente de la creciente necesidad de servicios que la tercera edad demandará en el futuro, dicho conocimiento y anticipación posibilitará a la empresa ampliar sus líneas de negocio. El marketing operativo combina las cuatro herramientas del marketing mix: producto, precio, distribución y comunicación, para a través de la captación de usuarios obtener una importante cuota de mercado.

El enfoque del marketing será tanto social, buscando el bienestar colectivo de la sociedad de manera global, como relacional través de planes individualizados para cada usuario estableciendo lazos satisfactorios y duraderos.

Para llevar a cabo dichas estrategias se ha segmentado el mercado buscando el grupo de usuarios potenciales del servicio que la empresa de referencia prestará. Los criterios de segmentación utilizados son básicamente:

- Socio-Demográficas: Tercera edad, personas con problemas de movilidad.
- Geográficas: barrio de San José, dentro de la ciudad de Zaragoza (visto en 2.2.2.3)
- Beneficios que buscan en el servicio: satisfacer la necesidad de atención domiciliaria.
- Grado de fidelidad: servicio duradero en el tiempo para poder fidelizar a los usuarios.

Será necesario delimitar el Mercado Objetivo para poder elaborar la estrategia de marketing adecuada que permita un buen posicionamiento de la empresa. Para conseguirlo se pondrá en práctica una estrategia centrada (Estrategia de nicho), buscando una posición sólida en un solo segmento de mercado como es la tercera edad o personas con movilidad reducida. Esto requerirá un esfuerzo por parte de la empresa para darse a conocer en dicho colectivo. Como ya se ha comentado, el barrio de San José en Zaragoza cuenta con un importante porcentaje de viviendas habitadas por personas mayores de 65 años, siendo necesario hacerles llegar información mediante folletos informativos a través de correo directo. La empresa deberá acudir a los centros de convivencia, centros cívicos, asociaciones y fundaciones vinculadas a la tercera edad para establecer con ellos contacto, darse a conocer y buscar una colaboración permanente.

Pero primeramente se tomaran decisiones sobre aquellos aspectos que identificaran a la empresa y al servicio que presta. La elección de la Marca es primordial para transmitir la



filosofía de la empresa y distinguirse de la competencia. Se ha elegido un nombre sencillo vinculado a su ámbito de actuación “SAD San José” para que la identificación sea total. El eslogan “Tus vecinos te cuidamos” refleja claramente la filosofía que quiere transmitir. Y el logotipo reforzará todo lo anterior de una manera gráfica.

A continuación, y para llevar a cabo el marketing operativo, se definirán de manera más detallada las herramientas del Marketing-Mix: producto, precio, distribución y comunicación.

-Producto- Servicio de atención domiciliaria (ya descrito punto 2.1.2). Añadir características extras como amplia disponibilidad horaria (24 horas todos días del año), flexibilidad (el servicio puede ser desde una hora diaria dependiendo de las necesidades del usuario).

-Precio. Para fijar el precio, que en caso del servicio de referencia se mide en euros por hora, se utilizara el Método basado en la Competencia, que utiliza como referencia el precio fijado por la competencia en vez de considerar los costes propios o el comportamiento del mercado. En el mercado de atención domiciliaria en Zaragoza no existe una empresa líder del mercado propiamente dicha sino que está compuesta por empresas de mediano tamaño muy semejantes entre sí, provocando que el precio se haya uniformizado sufriendo variaciones muy escasas entre ellos. La causa principal es que los servicios ofertados son prácticamente idénticos, no existiendo en ninguna de ellas criterios de diferenciación. En este sentido las variaciones de precios en una misma empresa se debe, no tanto a la calidad de servicios ofertados sino a las diferentes características entre ellos. Es decir, si la auxiliar acude a casa del usuario únicamente a realizar servicios de limpieza el precio puede ser más bajo, entorno a 11,00 € + IVA la hora, sin embargo si es necesario movilizar personas para su aseo, el precio puede aumentar hasta los 13 o 14 € + IVA la hora. Si además le sumamos nocturnidad o realizar servicios en fin de semana o festivos el precio puede aumentar en 2 o 3 €. En este sentido la empresa adoptará precios de entre 11 y 14 € dependiendo de las características del servicio, aunque para el plan económico se ha utilizado un precio medio de 12,5 € + IVA. (IVA del 10 %)

-Distribución. El canal de distribución es directo sin la necesidad de intermediarios. Los usuarios o allegados serán tratados de manera personal, cara a cara, con método de venta en local. Dicho local, que estará estratégicamente ubicado, proporcionará el espacio adecuado para que un consultor dé a conocer los servicios a los nuevos usuarios. No hay

que olvidar que dichos servicios son de compra reflexiva y no inmediata, es decir, se debe aportar mucha información y necesitan un amplio periodo de reflexión antes de su adquisición. La estrategia de distribución será selectiva al contar con un solo punto de venta.

-Comunicación. Teniendo en cuenta los recursos disponibles para llevar a cabo la comunicación comercial de la nueva empresa, se intentará utilizar las máximas vías que proporciona el Mix de Comunicación, publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, ventas personales y marketing directo. Las acciones a realizar serán diversas, la publicidad será directa elaborando para ello un folleto informativo que será buzoneado por las calles del barrio San José. Se pedirá la colaboración de los centros de convivencia, centros cívicos, asociaciones o fundaciones vinculados a la tercera edad, y que se expondrán a continuación, en los que se entregará folletos y colocarán carteles. Se acudirá a los centros médicos del barrio para la colocación de carteles y entrega de publicidad en mano a las personas que acudan a él. Se realizará una página web completa y atractiva siendo conscientes de que las personas que la consulten en muchas ocasiones serán familiares o allegados cercanos. Para la fuerza de ventas, se debe tener en cuenta que el barrio de San José posee un tamaño adecuado para poder personalizar estas acciones, los lugares a visitar están cercanos, y el gerente-empresario puede establecer una comunicación oral, personal y cercana con todas las personas y organizaciones que pudieran estar interesados en contratar este tipo de servicios. Por supuesto la comunicación con las organizaciones mencionadas debe ser continua y la labor de relaciones públicas debe ser intensa con ellos. Una manera de promoverla, sería promover charlas informativas acerca de cómo una persona de la tercera edad puede optimizar sus labores domésticas. El objetivo es que la empresa esté siempre presente y que sea la primera a la que acudir cuando surge la necesidad de este tipo de ayuda en los habitantes del barrio San José

Debido a la escasez de recursos en un principio se prescinde de contratar publicidad en medios masivos como pueden ser periódicos de gran tirada como el Heraldo de Aragón o el Periódico de Aragón, cadenas de radio o televisiones.

Tabla 2.8 Relación de entidades – Plan de Marketing

Club de Pensionistas y Jubilados San José	C/ Mosén A. Bosqued, nº17 50.011 Zaragoza Teléfono: 976 328294
---	--

Asociación de Mayores Estelia	C/Antonio Maura nº 38, 6º 50.013 Zaragoza Teléfono: 976 411790
Asociación de Jubilados, Pensionistas y Tercera Edad "Baltasar Gracián"	C/ Bolonia 22, bajos, 50.008 Zaragoza Teléfono: 976 220840
Consejo Aragonés de las Personas Mayores	C/ Pº. Mª Agustín 38, 50.004 Zaragoza Teléfono: 976 434606
Asociación de Abuelas/os de Aragón	C/ Miguel Servet 20 pral. Izda. 50.008 Zaragoza Teléfono: 976 414446
Centro de Convivencia Para Mayores San José	C/ Joaquín Sorolla, 8, 50007 Zaragoza Teléfono: 976 72 60 18
Centro Cívico Teodoro Sánchez Púnter	Pza. Mayor, 2 Planta 2 - 50008 Zaragoza Teléfono: 976 726060
Oficina Técnica del Mayor	C/ Casa Jiménez , 4 Planta 0 50004 Zaragoza Teléfono: 976 721852, 1803

## 2.8 ESTUDIO LEGAL

### 2.8.1 Forma Jurídica de la Empresa

A continuación se definirán los aspectos administrativos, jurídicos y fiscales más relevantes para crear y poner en funcionamiento la empresa de Servicio de Atención Domiciliaria.

La forma jurídica elegida, y que se ha creído más conveniente dadas las características y peculiaridades de la empresa es la de Sociedad Limitada Unipersonal. Un solo socio realizará el desembolso inicial para la constitución de la sociedad que podrá ser como mínimo de 3.006,06 €, además solo responderá ante ella por dicho capital aportado. Es no necesitar un desembolso elevado y el no tener que responder con el patrimonio personal del socio en caso de quiebra son las principales razones para decantarse por esta forma jurídica.

El Código CNAE (Clasificación Nacional de Actividades Económicas) de la empresa será el 88 "Actividades de servicios sociales sin alojamiento".

Los trámites obligatorios para la creación de la Sociedad de Responsabilidad Limitada son los siguientes:

Tabla 2.9 Trámites creación Sociedad Responsabilidad Limitada.

Creación Sociedad Responsabilidad Limitada
--

1.-Registrar el nombre de la empresa	Solicitar al Registro Mercantil Central el certificado negativo de denominación social. Tras su concesión se dispone de tres meses para su registro.
2.-Abrir cuenta bancaria a nombre de le empresa y realizar ingreso capital	Se verificará el desembolso total del capital mínimo exigido mediante certificado bancario.
3.-Redacción de los Estatutos Sociales	Redacción de las normas que regirá la empresa. Se incluirán en la Escritura Pública de Constitución. Incluirá la expresión “Sociedad de Responsabilidad Limitada Unipersonal” además del objeto social, fecha de cierre del ejercicio, domicilio social, participaciones, valor nominal, numeración y sistema administración de la sociedad.
4.-Escritura pública de constitución	Firma de la escritura pública de constitución ante notario. Inscripción de la misma en el Registro Mercantil. Documentación necesaria: Estatutos Sociedad, Certificación negativa del Registro Mercantil Central, D.N.I. socio fundador
5.-Liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales	RD-L 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo, quedan exentas del pago del ITP/AJD la constitución de sociedades. Solicitar certificación de la Consejería de Hacienda (Modelo 600).
6.-Obtención del NIF provisional (Número de Identificación Fiscal)	Será facilitado por Hacienda así como etiquetas y tarjetas identificativas. Cumplimentar modelo 036. Validez 6 meses.
7.-Alta en el I.A.E. (Impuesto de Actividades Económicas)	Exenta los dos primeros años y en ejercicios con facturación no mayor del millón de euros. Se presentará el modelo 036 de la declaración censal indicando los epígrafes del I.A.E. a los que la empresa se acoge: -Grupo 952. Asistencia y servicios sociales para niños, jóvenes, disminuidos físicos y ancianos, en centros no residenciales. -Grupo 953. Agencia de prestación de servicios domésticos
8.-Declaración Censal	Identificación de la sociedad a efectos fiscales (I.V.A.) Presentación modelos 036 y 037 firmado por el administrador de la empresa, junto con el NIF de la Sociedad y el documento acreditativo de alta en el Impuesto de Actividades Económicas.
9.-Inscripción en el Registro Mercantil (Provincia domicilio social)	Plazo: dos meses desde obtención escritura Documentación: Copia auténtica de la escritura de constitución de la Sociedad, Certificación negativa de denominación social, documento acreditativo de la liquidación de impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y copia del NIF provisional.
10.-Obtención del N.I.F. definitivo	Una vez inscrita en el Registro Mercantil

Nota: serán necesarios trámites complementarios en caso de contratación de trabajadores o apertura de un local que se expondrán en los apartados correspondientes.

### 2.8.2 Socio Único-Administrador

El papel del socio único en la empresa va a ser relevante más allá de su función capitalista. El propósito principal es que éste se encargue de la gerencia y administración de la empresa. Consultando la Reforma Fiscal aprobada para 2015, se observa que en caso de que el socio realice funciones de dirección y gerencia que conllevan el desempeño de consejero o administrador para una sociedad mercantil capitalista, a título lucrativo y de

forma habitual, y además posea más del 25 % del capital social de la empresa, deberá darse de alta como autónomo, y cotizar en la Seguridad Social a través del Régimen especial de trabajadores por cuenta propia o autónomos (RETA). Es decir, su remuneración será mediante la emisión de la correspondiente factura a la empresa por la realización del trabajo prestado, y no a través de una nómina al no ser empleado de la sociedad propiamente dicho. El socio-gerente-administrador deberá realizar los siguientes trámites:

Tabla 2.10 Trámites socio-gerente-administrador Sociedad Limitada Unipersonal

Trámites socio-gerente-administrador Sociedad Limitada Unipersonal	
1.-Alta en Hacienda	Presentar declaración censal (Modelo 036) Notificar datos personales, ubicación negocio, impuestos a pagar (IVA-Régimen General, IRPF) y actividad desarrollada a través epígrafe IAE 77 "Profesionales Diversos"
2.-Alta Impuesto de Actividades Económicas (IAE)	Exento de pago IAE, facturación inferior a un millón de euros.
3.-Alta en la Seguridad Social	Régimen especial de trabajadores por cuenta propia o autónomos (RETA)
4.-Alta en el Ayuntamiento de Zaragoza	Licencia de Apertura del local donde se va a desarrollar la actividad económica.
5.-Alta en los Organismos de Trabajo	Comunicación de apertura del centro de trabajo al Departamento de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón y legalización de libros de visita ante la inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Nota: Los puntos 4,5 se verán en apartados siguientes.

Darse de alta en el RETA supone la presentación del modelo TA052-5 (para socios de sociedades limitadas) en las administraciones de la Seguridad Social, acompañado por un documento identificativo del solicitante (Documento Nacional de Identidad) y original o copia de cualquier documento que verifique la procedencia del alta (Declaración Censal). Las prestaciones que la Seguridad Social reconoce a los autónomos son las mismas que las reconocidas a los trabajadores adscritos al Régimen General de la Seguridad Social en materia de atención sanitaria. Es decir, la prestación cubriría la asistencia sanitaria en casos de maternidad, enfermedad común o profesional y accidentes, sean no de trabajo. En el momento del alta se deberá notificar la base de cotización y las coberturas.

Para el cálculo de la cuota líquida a pagar, el socio administrador deberá en primer lugar elegir una base de cotización entre un mínimo y máximo establecido, para posteriormente aplicarle el tipo de cotización establecido para autónomos.

Tabla 2.9 Bases de Cotización Régimen especial trabajadores autónomos

Base de Cotización mínima/mes	Base de Cotización máxima/mes
884,40 €	3.606,00 €

Eligiendo el salario base del Jefe de Administración reflejado en el Convenio Colectivo del Sector Servicios de Ayuda a Domicilio de Zaragoza la base de cotización será de 1.332,13 €. A modo explicativo el cálculo de la cuota mínima a pagar será:

-Cálculo de una cuota mínima. Con (IT) incapacidad laboral transitoria será de 29,80 %:  
 $1.332,13 \times (29,80 \% + 0,1 \%) = 398,30 \text{ €}$

Existen bonificaciones y reducciones de la cuota para trabajadores autónomos especificadas en las siguientes disposiciones legislativas:

- Ley 11/2013 de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo de crecimiento de creación de empleo.
- Ley 14/2013 de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- Ley 3/2012 de medidas urgentes para la reforma laboral.

### 2.8.3 Fiscalidad

Para el tratamiento de la fiscalidad se debe tener en cuenta dos aspectos fundamentales, por un lado la empresa como sociedad y por otro el socio como administrador-gerente de la misma.

#### -Sociedad Limitada-Impuesto de Sociedades

La Sociedad tributará por el Impuesto de Sociedades gravando las rentas obtenidas. En la empresa de Servicios de Atención domiciliaria los ingresos comprenderán los obtenidos por la propia actividad económica y las posibles subvenciones obtenidas, mientras que los gastos deducibles serán los de personal, financieros, alquileres, suministros o amortizaciones. La Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades establece que las entidades de nueva creación que desarrollen actividades económicas, a

la que se puede acoger la empresa, tributarán al 15% durante los dos primeros periodos. A la cuota resultante podrán aplicarse deducciones y bonificaciones por la realización de diversas actividades.

Deducciones por creación de empleo:

- Las entidades que contraten a su primer trabajador a través de un contrato de trabajo por tiempo indefinido de apoyo a los emprendedores, menor de 30 años, podrán deducir de la cuota íntegra la cantidad de 3.000€.
- Sin perjuicio de lo anterior, las entidades con menos de 50 trabajadores que contraten desempleados beneficiarios de una prestación contributiva por desempleo mediante contratos de trabajo por tiempo indefinido de apoyo a los emprendedores podrán deducir de la cuota íntegra el 50% del menor de los siguientes importes: prestación por desempleo que el trabajador tuviera pendiente de percibir o 12 mensualidades de la prestación por desempleo que tuviera reconocida.

En el supuesto de contratos a tiempo parcial, las deducciones se aplicarán de manera proporcional a la jornada de trabajo pactada en el contrato.

#### -Sociedad Limitada-Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)

Optando por el Régimen General, la sociedad gravará los servicios prestados en su labor de asistencia domiciliaria a un tipo reducido del IVA del 10 %. De manera trimestral, y dentro de los 20 días del mes siguiente se presentará la liquidación correspondiente mediante el modelo 300. El resumen anual se presentará en enero a través del modelo 390.

#### -Socio-Administrador

Como ya se ha comentado en el apartado anterior el socio único y a la vez administrador deberá emitir cada mes una factura a la empresa para cobrar por los servicios prestados con IVA del 21 % (al facturar a una Sociedad) y retención (primeros ejercicios de actividad del autónomo, existe un IRPF reducido 7%, en el año en el que se da de alta y los dos siguientes, siempre y cuando no haya realizado ninguna actividad el año anterior, para los siguientes será del 21 %). El socio-administrador deberá presentar las liquidaciones del IVA de manera trimestral, además de la declaración del IRPF de manera anual. Ejemplo de liquidación de factura:

$$1.332,13 \text{ €} + \text{IVA} - \text{IRPF} = 1.332,13 \text{ €} + 279,74 - 93,24 = 1.558,63 \text{ €}$$

## **2.9 PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

### **2.9.1 Auxiliares de Atención Domiciliaria**

A partir del 1 de enero de 2015 los Auxiliares de Atención Domiciliaria necesitarán aportar un Certificado de Profesionalidad que verifique las competencias profesionales que especifica la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Es decir, a través de esa Resolución se establecen unos criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. La manera de obtener dicho Certificado Profesional será a través de los procesos formativos con la obtención del correspondiente título de FP, o con la acreditación de la experiencia laboral (RD 1224/2009) en el sector de referencia y que deberá ser evaluado por asesores cualificados.

De esta forma la empresa estará obligada a contratar a las personas que cumplan con dicho requisito para cumplir con la normativa vigente. Trámites para la contratación de trabajadores (Anexo 3)

Actualmente es de aplicación el Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de Zaragoza, aprobado mediante la Resolución del Servicio Provincial de Economía y Empleo publicada en el Boletín Oficial de la Provincia a 23 de enero de 2013. EL ámbito temporal de aplicación era del 2012-14, pero sigue vigente en el 2015 a la espera de una nueva negociación entre las partes implicadas.

Dicho texto funcionará de guía a la hora de establecer las condiciones laborales básicas y extraordinarias, así como las salariales aplicables en cada momento:

Tabla 2.10 Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de Zaragoza, artículos destacados:



A la hora de realizar la contratación de los auxiliares se debe tener en cuenta la especial naturaleza del servicio, tal como se verá a la hora de hacer la previsión de ingresos. La facturación por horas implica que en la mayoría de los casos los usuarios requieran servicios muy flexibles, 1, 2 o más horas al día, un solo día o varios a la semana. Por esa razón los contratos deberán planificarse con antelación y en caso de ser posible a tiempo completo e indefinido, pero en la mayoría de los casos estos serán temporales y a tiempo parcial para poder adaptarse a las necesidades que vayan surgiendo.

<i>Art. 14. Clasificación profesional y funciones. Grupos profesionales.</i>
Grupo IV. Atención usuarios: Auxiliar de ayuda a domicilio. Para delimitar las funciones del presente puesto se tendrá especial consideración la descripción del servicio a prestar realizada por la entidad contratante de tales servicios. La descripción de funciones ahora realizada tiene carácter subsidiario y comprende: a) Trabajos generales de atención en el hogar, tales como mantenimiento de la limpieza de vivienda, lavado en máquina de ropa, realización de compras domésticas, cocinado de alimentos, recados de carácter imprescindible, etc. Lo anterior estará limitado a la atención del usuario de los servicios. b) Trabajos de atención personal, tales como aseo del usuario, cambio de ropa, lavado de cabello (especialmente para encamados e incontinentes), apoyo a la movilidad en el domicilio, cuidado de la ingestión de los medicamentos prescritos, acompañamiento a visitas al facultativo aviso sobre las alteraciones del estado de salud, apoyo en las actividades del usuario en su entorno.
<i>Art.17. Jornadas y horarios</i>
Debido a las especiales circunstancias del trabajo a prestar por los auxiliares de ayuda a domicilio, se establece que su jornada habitual constará de un horario semanal de 32 horas, 17 minutos y 30 segundos, encontrándose incluido en esta jornada el tiempo correspondiente al descanso retribuido dentro la jornada. Tendrá consideración de trabajo efectivo el tiempo imprescindible para desplazarse de un lugar de trabajo a otro, cuando la jornada sea continuada, y el tiempo destinado a funciones de coordinación y control. Los excesos de jornada producidos en el mes serán compensados con día de descanso o retribuidos como horas extraordinarias siendo la opción a elección del trabajador. Los puestos de trabajo que desarrollen funciones de auxiliar a domicilio, de las 40 horas semanales, 36 de ellas serán destinadas a la atención directa en el domicilio del usuario, quedando 4 restantes para los conceptos de desplazamientos entre los domicilios de los usuarios, coordinación, descanso y formación. En caso de jornadas de 22 horas, 20 lo serán de atención directa y dos para los conceptos mencionados y así de manera proporcional.
<i>Art. 18. Complementos de nocturnidad y trabajo en domingos y festivos</i>
Trabajar domingos o festivos supondrá un incremento de 4 € la hora. Art.19. Las horas extraordinarias están prohibidas pero en caso de imprescindibilidad total se incrementará en un 90 % su retribución
<i>ANEXO: TABLAS SALARIALES 2015. Grupo IV. Atención Usuarios. Auxiliar Ayuda a Domicilio</i>
1-Salario Base. (40 horas): 1.018,21€. Frecuencia: 14
2-Plus de Transporte (40 horas): 47,12€. Frecuencia: 11. (Carácter extrasalarial)

Para el cálculo de los salarios en las jornadas parciales se aplicará el porcentaje correspondiente a la jornada laboral realizada sobre el salario base del Convenio.

A modo ilustrativo y en caso de jornada parcial de 20 horas semanales la remuneración aproximada se calcularía de la siguiente manera.

Es decir, a una jornada laboral de 22 horas le corresponde un 55 % de una Jornada completa de 40 horas.

Tabla 2.11 Estructura Salarial. Contrato Jornada Parcial

Contrato de 22 horas semanales (55 % Jornada completa)	
Jornadas laborales	-4 horas efectivas domicilio mismo usuario -2 horas en domicilios de 2 usuarios distintos
Salario Base	55% sobre 1.018,21 = 560,01 €
Plus Transporte	55 % sobre 47,12 € = 25,91 €
Prorrata pagas extraordinarias	93,33 €
Retención IRPF	Tras la última reforma fiscal, a partir del 1 de enero de 2015 todas aquellas personas que ingresen menos de 12.000 € no pagarán IRPF.
Seguridad Social. Base Cotización	560,01 € + 25,91 € + 93,33 € = 679,25 €
Contingencias Comunes	Empresa 23,6 % = 180,68 €, Trabajador 4,70 % = 31,92 €
Fogasa	Empresa 0,20 % = 1,35 €
Formación Profesional	Empresa 0,60 % = 4,07 €, Trabajador 0,10 % = 0,68 €
Desempleo: Empresa 5,50 %	Empresa 5,50 % = 37,35 €, Trabajador 1,55 % = 10,52 €
Cotización por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (AT y EP) Código CNAE 88 Actividades de servicios sociales sin alojamiento.	Empresa 1,50 % = 10,18 €
Cuota Total Empresa por Trabajador	233,63 €
Cuota Total Trabajador	43,12 €
Seguridad Social Total	276,15 €
Salario Neto Trabajador (Media Jornada)	560,25 € + 25,91€ + 93,99€ - 43,12€ = 636,13 €

A la hora de hacer los cálculos necesarios para la previsión de Ingresos y Gastos se tendrá en cuenta de manera aproximada el salario y seguridad Social por horas de la siguiente manera:

Tabla 2.12 Costes Salariales

Salario/hora	(1.065,33 €/ 160 horas)= 6,36 €
Cuota Total Empresa por Trabajador/ hora	2,65 €
Cuota Total Trabajador/hora	0,49 €
Cuota Total/hora	3,14 €
Coste Total Trabajador	9,5 €

## 2.9.2 Gerente-Socio-Administrador

Tal como se ha detallado en el apartado 2.8.2 el socio único realizará todas las tareas vinculadas a la administración, gestión de recursos humanos y marketing directo.

## 2.10 PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO. INVERSIONES-FINANCIACION

### 2.10.1. Inversión Inicial

Para poner en funcionamiento la empresa será necesario realizar una serie de inversiones iniciales.

### 1.-Instalaciones:

1.1.- Local. Se ha elegido el siguiente local para que funcione como base de operaciones donde realizar las tareas administrativas y comerciales.

Tabla 2.13 Local. Características

	<p>Local Calle Emilio Castelar nº 6 50.013-Zaragoza Alquiler: 250 € / mes Superficie: 35 m<sup>2</sup> Características -Tipo de vivienda: Local comercial -Estado: Muy buen estado Extras -Aire acondicionado - El certificado energético del inmueble dispone del siguiente nivel: En trámite</p>
---	--

La calle Castelar es una conocida calle del Barrio de San José. Sin ser una de las más emblemáticas está bien situada perpendicularmente a la arteria principal del barrio que es la Avenida San José. Esto supone que prácticamente todos los usuarios objetivo vean fácil dirigirse al local.

### Acondicionamiento del local

-1.2.-Costes de acondicionamiento. El local está completamente equipado sin necesidad de realizar obras de acondicionamiento. Solo se implementará el rótulo de fachada y los vinilos decorativos interiores corporativos.

Tabla 2.14 Costes Acondicionamiento local

COSTES ACONDICIONAMIENTO LOCAL	Rótulos-Vinilos, Fuente: Rotulowcost.es.
Rótulo Fachada	200x150 cm: 200 €
Vinilos interiores	200 €
Mano de obra	(40€/m2): 240€
<b>Total</b>	<b>640€ + IVA = 774,40€</b>

-1.3 Costes administrativos. El local elegido permite reducir sus costes administrativos al mínimo posible. Se ha comprobado que el Plan General de Ordenación Urbana de Zaragoza permite ubicar la actividad en el establecimiento elegido. Además la actividad que en él se va a desarrollar está excluida de licencia ambiental de actividades clasificadas y se ha verificado que el estado actual del local coincide con la última licencia que obra en poder del Ayuntamiento.

Tabla 2.15 Costes administrativos local

COSTES ADMINISTRATIVOS LOCAL	
Comunicación de cambio de titularidad de licencia (Modelo A5)	102,70 €
Inicio de Actividad-Licencia de Apertura (Ayuntamiento de Zaragoza):	128,40 €
<b>Total Costes Administrativos</b>	<b>231,10 €</b>

-1.4 Fianza:

Tabla 2.16 Fianza

Fianza(artículo 36 de la Ley de Arrendamientos Urbanos) 2 mensualidades:	2 x 250 € = 500 €
--	-------------------

2.-Mobiliario. Elementos necesarios decorar y proporcionar la estancia adecuada realizar la actividad de la empresa.

Tabla 2.17 Mobiliario

MOBILIARIO	Fuente: Ofiprix (Muebles de oficina)
Mesa de oficina Work Basic	127€ (2 unidades): 254 €
Sillón de oficina Acer	109 € (2 unidades): 218 €
Silla confidente Fly	39 € (6 unidades): 234 €
Armario metálico K2	179 €
Estantería de oficina Infinity	122 €
<b>Total Costes Mobiliario</b>	<b>1.007,00 € + IVA = 1.218,47 €</b>

3.-Material de Oficina y otros consumibles. Serán necesarios bolígrafos, papel o tóner de impresora, pero también material de limpieza, jabón, toallitas y papel higiénico para el baño.

Tabla 2.18 Material de Oficina y otros consumibles

MATERIAL OFICINA-OTROS CONSUMIBLES	Fuente: Todoparatuoficina.com, Lidl
Kit completo material de oficina	80 €
Material limpieza-baño	30 €
<b>Total Costes Material oficina-otros consumibles</b>	<b>90,90 € + IVA = 110 €</b>

4.-Material Informático. Será necesario equipos informáticos para dos puestos de trabajo.

Tabla 2.19 Material Informático

MATERIAL INFORMÁTICO	Fuentes: pccomponentes.com. ( IVA incluido)
PcCom Low Cost Intel Celeron G1840/4GB/500GB + Teclado	209 € (2 unid.): 418 €
Pantalla Samsung S22D300HY 22" LED	109 € (2unid.): 218 €

Impresora-Fotocopiadora: Samsung SL-M2070F Multifunción Láser Monocromo – Multifunción	115 €
<b>Total Costes Material Informático</b>	<b>620,66 € + IVA = 751 €</b>

5.-Telecomunicaciones. Serán necesarios teléfonos y fax.

Tabla 2.20 Telecomunicaciones

EQUIPO TELECOMUNICACIONES	Fuente: pccomponentes.com. (IVA incluido)
Teléfono sobremesa Alcatel T70 Negro Inalámbrico	24,95 € (2 unid.): 49,90 €
Fax Canon Pixma MX475 WiFi/Fax/Duplex	49,95 €
Móvil Bq Aquaris A4.5 4G 16GB Negro Libre	169 €
<b>Total Costes Equipo de Telecomunicaciones</b>	<b>222,19 € + IVA = 268,85 €</b>

6.-Utensilios Sanitarios. Será conveniente disponer de material específico en caso de ser necesario sin obviar que los usuarios dispondrán en su domicilio de la medicación y que diversos tratamientos se realizarán en sus centros médicos.

Tabla 2.21 Utensilios Sanitarios

UTENSILOS SANITARIOS	Fuente: Girodmedical.es
Maletines médicos	32,38 + IVA = 39,19 €

7.-Ropa de Trabajo. Se debe proporcionar a las auxiliares por convenio todas las prendas necesarias para la realización de su trabajo.

Tabla 2.22 Ropa de Trabajo

ROPA DE TRABAJO	Fuente: Laboralescom.es (Precios IVA incluido)
Bata señora WORK TEAM	17,91 € x 30 = 537,30 €
Zueco sanitario	15,03 € x 30 = 459 €
Guantes GPV 227	1,5 € (48unidades): 18 €
<b>Total Costes Ropa de Trabajo</b>	<b>838,26 + IVA = 1014,30 €</b>

8. Alta de suministros. Será necesario darse de alta en el suministro de electricidad, teléfono-internet, agua y basuras.

Tabla 2.23 Suministros

SUMINISTROS	Fuente: CNMC, Comisión Nacional de los mercados y la competencia, Ayuntamiento de Zaragoza
Electricidad: Darse de alta tras baja reciente	Contrato: 3,5 Kw: 93,51 €
Contador alta agua	18,50 €
Teléfono-Internet	Alta gratuita
<b>Total Costes Alta de Suministros</b>	<b>112,01 €</b>

9.-Gastos de Marketing y Publicidad.

Emisión de folletos, carteles y Buzoneo. Teniendo en cuenta que las viviendas censadas del Barrio de San José son de 26.563, se ha decidido editar 50.000 unidades de flyers para cubrir el buzoneo, el reparto en lugares de interés y el poder disponer de material en la oficina para consultas del público. Además de Diseño logotipo y papelería corporativa.

Tabla 2.24 Gastos de Marketing y Publicidad

GASTOS DE BUZONEO Y CARTELERIA	Fuente: flyerszaragoza.wordpress.com.
Flyers 10x21. 45.000 unidades. 15 € el millar	$45.000 \times 15 / 1000 = 675$ € (Reparto incluido)
Carteles a todo color papel estucado brillo 50x70 cm	500 unidades: 250 €
Tarjetas de visita a todo color dos caras en 8x5 cm	1.000 unidades. 60 €
DISEÑO LOGOTIPO Y PAPELERÍA CORPORATIVA	Fuente: Arslogodesign.com
Business Package-Servicio Avanzado de Diseño de Logotipo: Diseño integral de logotipo con manual de usos.	247,10 + IVA = 299 €
Stationery Package-Servicio de Diseño de Papelería Corporativa	
<b>Total Gastos Marketing y Publicidad</b>	<b>985 € + 250 € + 60 + IVA = 1.490,85 €</b>

10. Gastos de Constitución. Gastos administrativos, registrales y notariales vinculados con la creación de la Sociedad de Responsabilidad Limitada Unipersonal.

Tabla 2.25 Gastos de Constitución

GASTOS DE CONSTITUCIÓN	Fuente: Registro Mercantil Central
Certificación negativa de denominación social (Tres certificaciones)	$13,94 \text{ €} + 3 \times (3,34 \text{ €} + \text{IVA}) = 25,36 \text{ €}$
Redacción e inscripción de la Escritura de Constitución (Redacción de Estatutos y firma notarial)	$233 \text{ €} + \text{IVA} = 281,93 \text{ €}$
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados	Exento por creación de nueva empresa
Registro de la escritura y publicación en el BORME (Boletín Oficial del Registro Mercantil)	$132 \text{ €} + \text{IVA} = 159,72 \text{ €}$
Legalización libros Registro Mercantil: El libro Diario, El libro de Inventario y Cuentas Anuales, El libro de Actas de las Juntas y para sociedad unipersonal, el Libro de Registro de Contratos celebrados entre el socio único y la sociedad	Honorarios telemáticos (4 libros): $30,50 \text{ €} + \text{IVA} = 36,91 \text{ €}$
<b>Total Costes Constitución</b>	<b>419, 46 € + IVA = 503,92 €</b>

Nota: En aplicación de la Instrucción de 12 de febrero de 2015 (BOE 16/02/15), todos los libros obligatorios se cumplimentarán en soporte electrónico y se presentarán para su legalización en el Registro Mercantil por vía telemática dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio social.

11.-Seguro de Responsabilidad Civil. Este tipo de seguro tiene un amplio alcance: Inmuebles, instalaciones y actividades, siendo este último de gran importancia al

asegurar los daños causados a las personas asistidas o terceros por parte de los auxiliares.

Tabla 2.26 Seguro de Responsabilidad Civil

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL Fuente: Santa Lucia Seguros	Prima Tarifa: 650,59 €
--	------------------------

Englobando todas las partidas descritas anteriormente obtenemos la siguiente tabla de inversiones necesarias para la puesta a marcha de la empresa.

Tabla 2.27 Inversión Inicial

INVERSIONES	TOTAL	IVA	TOTAL + IVA
Acondicionamiento Local	640 €	134,40 €	774,40 €
Mobiliario	1007 €	211,47 €	1.218,47 €
Material oficina-consumibles	90,90 €	10,09 €	110 €
Equipo informático	751 €	157,71 €	908,71 €
Telecomunicaciones	222,19 €	46,66 €	268,85 €
Vestimenta-Utensilios	870,65 €	182,83 €	1.053,49 €
Marketing-Publicidad	1.232,10 €	258,74 €	1.490,85 €
Fianzas	500 €	0 €	500 €
Gastos constitución-puesta en marcha	659,86 €	75,16 €	735,02 €
<b>TOTAL</b>	<b>6.533 €</b>	<b>1.077,06 €</b>	<b>7.710,38 €</b>

Nota: El IVA soportado podrá deducirse directamente en el ejercicio por no invertir en bienes de inversión.

### 2.10.2 Estructura de Costes

A continuación se detallan una previsión de los gastos mensuales necesarios, gastos anuales incurridos por la empresa en su funcionamiento y el consiguiente Fondo de Maniobra para la operatividad de la empresa:

#### 1.- Alquiler local. Tabla 2.27 Gastos Alquiler Mensual

Gastos Alquiler Local	250 €/mes + 52,50 € (IVA 21%) – 48,74 € (Ret. I.S. 19,5%) = 253,75 €
-----------------------	--

Nota: El IVA será deducible y las Retenciones deberán abonarse a Hacienda de manera trimestral.

2.-Electricidad: Contrato: 3,5 Kw. Fuente: CNMC, Comisión Nacional de los mercados y la competencia. Simulador factura de electricidad.

Tabla 2.28 Gastos Electricidad Mensual

Gastos Electricidad	35,05 € + 7,36 € (IVA 21 %) = 42,42 €/mes
---------------------	---

3.-Agua-Basuras. Consumos agua (Ordenanza Fiscal 25.25 Ayuntamiento de Zaragoza), Basura (Ordenanza Fiscal 17.1 Ayuntamiento de Zaragoza), Gastos trimestrales

Tabla 2.29 Gastos Agua y Basuras

Gastos Agua y Basuras	$25\text{€} + 31\text{€} = 56\text{€} + 5,6\text{€ (IVA 10\%)} = 61,10\text{€}$
-----------------------	---

4.-Telecomunicaciones. Movistar Fusión Empresas: Internet+fibra+1 línea de móvil. Fijo, llamadas ilimitadas + 550 minutos mes móvil. Internet fibra 200 megas. Móvil llamadas ilimitadas + 2 Gigas de datos.

Tabla 2.30 Gastos Telecomunicaciones

Gastos Telecomunicaciones	$41,24\text{€} + 8,66\text{€ (21 \% IVA)} = 49,90\text{€}/\text{mes}$
---------------------------	---

5.-Factura-Socio-Autónomo. Las retenciones deberán ser abonadas a Hacienda de manera trimestral por la Sociedad. Este importe incluye la cotización a la Seguridad Social en régimen de autónomo. Tabla 2.31 Gastos Factura Socio-Administrador

Gastos Factura Socio-Administrador	$1332,13\text{€} + 279,74\text{€ (21 \% IVA)} - 93,24\text{€ (Retención 7\%)} = 1518,63\text{€}$
------------------------------------	--

6.- Cuotas Préstamo. Para la financiación de la empresa se ha solicitado un préstamo ICO, a 2 años y tipo fijo. Tabla 2.32 Pagos Cuotas Mensuales Préstamo

Cuotas mensuales Préstamo ICO	131 €
-------------------------------	-------

7.-Seguro Responsabilidad Civil. Considerando un pago mensual de la prima del seguro. Tabla 2.33 Pago Seguro Responsabilidad Civil

Prima mensual Seguro	$659\text{€}/12 = 54,91\text{€}$
----------------------	----------------------------------

-Pagos Mensuales Aproximados: 2.070,97 €

-Fondo de Maniobra Aproximado (3 meses):  $3 \times 2.070,97\text{€} = 4.141,94$

Otros partidas estimadas a tener en cuenta:

-Retenciones mensuales (pago local y administrador):  $48,74\text{€} + 93,24\text{€} = 141,98$

-IVA soportado deducible (mensual) = -350,12 €

-Amortización. Gasto anual. Se tendrá en cuenta la reforma fiscal del Impuesto sobre Sociedades para el 2015, en la cual se simplifican las tablas de amortización.

Tabla 2.34 Tablas de Amortización



Concepto	Inversión	% Amortización	Cuota amortización
Mobiliario	1007 €	10 %	100,70 €
Equipos informáticos	751 €	25 %	187,75 €
Equipos Telecomunicaciones	222,19 €	25 %	55,54 €
Amortización Total			343,99 €

Tabla 2.35 Desembolsos-Salidas de Caja Anuales Previsión:

Desembolsos anuales	Cantidades (IVA incluido)	IVA (Soportado)	Retenciones (Abonados)	Cantidades (Sin IVA)
Alquiler	3.045 €	630,00 €	584,88 €	3.000 €
Suministros y otros gastos	1.352,24 €	214,64€		1137,60 €
Gastos Socio-Autónomo				
Factura Servicios Profesionales	18.223,56 €	3.356,88€	1.118,88 €	15.985,56€
Seguro Responsabilidad Civil	659 €			659 €
Gastos Financieros Anuales	1572 €			1572 €
Totales	24.851,80 €	4.201,52 €	1.703,76 €	22.354,16€

### 2.10.3 Previsión de Resultados. Cuenta de Resultados

Se ha tenido en cuenta un nivel de actividad de 1.000 € mensuales de contratación de servicios considerando que sería la óptima para asegurar la viabilidad de la empresa.

Tabla 2.36 Previsión de Resultados

Precio servicio:	12,50 € + 1,25 € (IVA 10 %) = 13,75 €
Coste laboral por horas	9,5 €/h
Número de horas anuales trabajadas	1.000 horas/mes x 12 = 12.000 horas/año
Ingresos Totales anuales (IVA no incluido)	12.000 x 12,50 € = 150.000 €
Gastos Fijos	22.354,16 €
Sueldos y Seguridad Social (auxiliares)	114.000 €
Ingresos – Gastos	13.645,84 €
Liquidación IVA (Anual a ingresar): IVA repercutido - IVA soportado	15.000 € - 4.201,52 € = 10.798,48 €
Retenciones (Local-Administrador)	1.703,76 €
Flujo de Caja	13.645,84 € - 10.798,48 € - 1.703.76 € = 1.143,60 €

Para el cálculo del Beneficio antes de Impuestos se deberá sumar las amortizaciones y descontar las devoluciones del principal del préstamo que se han considerado en el cálculo del Flujo de Caja:

Beneficio antes de Impuestos: 13.645,84 € - 1.465,00 € + 343,99 € - 503,92 € =  
12.020,91 €

### 2.10.4 Impuesto Sociedades

El Tipo Impositivo a aplicar será del 15 %, además será posible la aplicación de deducciones a la contratación previsto en la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades. Todo visto en el apartado 2.8.3. El objetivo será reducir lo máximo posible la Cuota Líquida a pagar.

### 2.10.5 Financiación

Tabla 2.37 Balance de Situación Inicial

<b>ACTIVO</b>	<b>Euros</b>	<b>PASIVO</b>	<b>Euros</b>
Mobiliario	1.007,00 €	Fondos Propios	
Equipos proc. Información	842,85 €	Capital	4.000 €
Fianzas	500 €	Reserva Libre (Aportaciones Socios)	2.628,29 €
Tesorería(Fondo de Maniobra y Gastos iniciales)	7.782,36	Pasivo no corriente Deuda a largo Plazo	3.000 €
<b>Total Activo</b>	<b>9.628,29 €</b>	<b>Total Pasivo</b>	<b>9.628,29 €</b>

Los gastos incurridos en la puesta en marcha de la empresa son de 3.640,42 €, sin embargo de esta cantidad debemos deducir los 503,92 € correspondientes a los gastos de constitución propiamente dichos (Notario, Registro Mercantil) que se imputan directamente en el patrimonio neto sin pasar por la cuenta de pérdidas y ganancias. Dichos gastos son deducibles del Impuesto de Sociedades.

Para el resto de gastos incurridos se ha dotado una reserva de libre disposición con aportaciones del socio, que deberá ser devuelta en cuanto la empresa se ponga en marcha.

-Fondos Propios. El único socio de la Sociedad ha realizado una aportación inicial de capital de 4.000 €, superando en mínimo de 3.000 € necesarios para crear una Sociedad Limitada. Además se ha dotado una reserva para este último concepto que será aportada por el socio para cubrir los gastos iniciales no vinculados a la constitución de la empresa, que se dará de baja conforme se realicen los gastos.

-Pasivo no Corriente. Deuda a Largo Plazo con entidades de Crédito. Se ha solicitado un préstamo ICO para empresas por una cuantía de 3.000 € para cubrir los gastos iniciales de inversión tanto en inmovilizado como en circulante. Las características del préstamo son los siguientes:

Cuantía	Plazo	Carencia	Gastos	Interés Nominal	TAE	Cuota Mensual	Intereses Año 1	Intereses Año 2
3.000 €	2 Años	No	No	4,661 %	4,715 %	131,00 €	109,00 €	39 €

Solicitado a través del Banco Santander, la amortización del préstamo se hace a través del sistema de amortización francés, con pago constante de una cuota de 131 €. De acuerdo con la Norma de Valoración núm. 9 para Pymes, se contabilizarían los gastos iniciales como gastos del ejercicio y el préstamo se contabilizaría por la cuantía total solicitada aplicando el interés ofertado por la entidad bancaria. En este caso al no existir gastos de apertura ni comisiones, la contabilización del crédito se haría de acuerdo al plan de amortización facilitado por la entidad bancaria.

### 3 CONCLUSIONES

Comenzando por la financiación no se puede obviar que la necesidad de contratación de 1.000 horas mensuales puede resultar excesiva y difícil de conseguir, sin embargo al precio ofertado, que es similar al de la competencia no permite una reducción en este parámetro, y un aumento del mismo podría provocar pérdidas de usuarios. Al analizar posibles soluciones para mejorar la viabilidad de la empresa, y observando la ajustada inversión inicial y los no muy altos gastos mensuales, el único coste variable a considerar será el de los salarios. Es posible que el salario del convenio sea alto, sobre todo cuando se observa que la competencia está pagando sueldos mucho más bajos incluso, en ocasiones el salario mínimo interprofesional. Pude ser que en casos en los que solo se realice labores de limpieza pueda ajustarse el sueldo, pero éticamente un auxiliar que realice labores de cuidado o aseo personal que necesita una técnica específica debe estar siempre bien pagado. La viabilidad de la empresa depende más que nunca del esfuerzo de difusión del nombre de la empresa para captar usuarios de manera rápida, que necesiten el servicio para muchas horas y durante mucho tiempo. Puede ser complicado cuando solo el gerente realice las labores de fuerzas de ventas y relaciones públicas, pero confiando en que el servicio está en auge, el barrio de San José no cuenta con una empresa similar en su distrito y que tal como se ha comprobado cada vez será más necesario dotar a la sociedad de este tipo de servicios, será conveniente confiar en que todo el esfuerzo podrá dar un resultado óptimo.

## **4 ANEXOS**

### **4.1 Anexo 1. Características y consecuencias de la Ley de Dependencia**

La Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la personas en situación de dependencia, establece como las personas que cumplan con los requisitos establecidos en dicha ley, tendrán derecho a percibir prestaciones o ser beneficiarios de ciertos servicios encaminados a mejorar su autonomía personal, así como a través de servicios públicos y privados concertados, recibir la atención y protección adecuados. De esta forma y según la ley, la incapacidad para la realización de las actividades diarias y que derivan en la necesidad de ayuda externa provocada por la llegada de vejez, será requisito para considerar a la persona como dependiente. Es importante aclarar que además de pertenecer al colectivo de la tercera edad deberá ser reconocido en alguno de los tres tipos de dependencia que establece la Ley: Grado I Moderada, Grado II. Dependencia Severa y Grado III. Gran dependencia.

Según los datos facilitados por el IMSERSO, a 31 de julio de 2015, las solicitudes registradas ascendían a 1.582.488 (42.915 en Aragón), de las cuales se han reconocido como dependientes en dicha fecha a 1.502.380 personas (38.507 en Aragón). Teniendo en cuenta que a 1 de enero de 2012 el número de personas reconocidas era de 1.280.006, se llega a la conclusión que la tendencia es que dichas cifras aumenten en el futuro. Dicha suposición se fundamenta al comprobar como los porcentajes correspondientes a las personas beneficiarias con prestación, y con edades comprendidas entre 65-79 años y 80 y más, son del 16,16 % y del 63,06 % respectivamente, es decir casi el 80 % de todas las prestaciones se destinan a la tercera edad. Teniendo en cuenta el progresivo envejecimiento de la población dichos porcentajes tenderán a aumentar significativamente.

Sin embargo la Ley de Dependencia pone en relieve otros aspectos sociales relevantes. Desde su aprobación se puede considerar como una Ley excesivamente ambiciosa que tras varios años de implantación no ha cubierto las expectativas esperadas.

Por una parte ha provocado un grave desencuentro entre las Autonomías y el Estado a la hora de acordar, no solo el desarrollo normativo adecuado sino además el porcentaje de financiación que debería soportar cada uno. En un reciente informe de la Asociación de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, las comunidades autónomas asumen el 60 %, y el Estado y las personas atendidas un 20 % cada uno.

Pero además hay que poner en relieve una cuestión con una importante componente económica y social, la ley prevé un copago por parte de los beneficiarios provocando la renuncia a servicios como centros de día ante el miedo ante el temor de no poder hacer frente al pago de dichas cuantías. Otro hecho que ha desacreditado dicha Ley es comprobar como muchas personas beneficiarias ven aumentado o incluso se ven obligadas, sin que antes tuvieran esa obligación, de hacer frente al copago sanitario, es decir, al pago de medicamentos.

Considerar que según los datos estadísticos publicados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el número de personas en lista de espera para la percepción de prestaciones reconocidas en la Ley de Dependencia era de 433.852 personas en septiembre de 2015, es decir un 37% del total de personas con dicho derecho reconocido. Se debe tener muy en cuenta que a 1 de julio de ese mismo año se incorporaron los dependientes leves que prácticamente en su totalidad se sumaron a dicha lista.

Para finalizar el análisis de esta Ley, es necesario hacer referencia a la muy ambiciosa previsión de creación de puestos de trabajo que su aprobación podría conllevar. De una estimación inicial de 600.000 empleos, en 2007 fueron 120.000 las personas acreditadas para el cuidado de dependientes, alcanzando la cifra de 190.000 en el 2014, mucho menos de lo esperado. Las causas son diversas, aunque la primordial se debe a que el dependiente prefiere ser cuidado por un familiar cercano, el cual recibirá una prestación monetaria sin la consiguiente creación de ningún puesto de trabajo. Además las autonomías prefieren realizar el pago de dicha prestación monetaria en lugar de asignar una plaza de residencia que cuadruplicaría el coste. Si a eso le sumamos los sucesivos recortes en las cuantías, y que desde agosto de 2012 el Gobierno dejó de pagar la seguridad social de las cuidadoras corriendo a cargo de las familias, las posibilidades de creación de empleo vinculadas a este sector se reducen. Además es significativo como la Federación Empresarial de Asistencia a la Dependencia (FED) estima que aproximadamente 50.000 plazas de residencias se encuentran vacías, debido a muchas de éstas se construyeron con la idea de establecer conciertos económicos con las Comunidades Autónomas que todavía no han llegado.

La conclusión que puede extraerse de todo lo anterior es que la Ley de Dependencia no está ofreciendo oportunidades al sector de cuidados asistenciales que podrían beneficiarse de la asignación de prestaciones públicas a personas con dichas necesidades, debiendo

centrarse en modelos asistenciales más innovadores y diversificados, y que no dependan de recursos públicos. Es por esta razón se ha creído conveniente realizar el análisis de la Ley de Dependencia en la descripción del Entorno General, al considerar que su aplicación fallida debe provocar en la sociedad un cambio a la hora de hacer frente a las necesidades de aquellas personas que precisen ayuda para realizar su vida cotidiana, cuestión que nos puede afectar a todos directa o indirectamente en cualquier momento de nuestra vida.

#### **4.2 Anexo 2. Sistema de pensiones actual y su posible evolución futura**

Como se sabe en España las pensiones se basan en un sistema de reparto mediante aportaciones periódicas preestablecidas, sin embargo tras la última reforma dicho sistema se ha complementado con sistema de pensión social y un sistema de planes capitalizados. Las pensiones sociales o Pensiones no Contributivas, reguladas por la Ley General de la Seguridad Social, aseguran a todos los ciudadanos en situación de jubilación y en estado de necesidad, una prestación económica, una asistencia médico-farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios, aunque no se haya cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión Contributiva.

En teoría su propósito sería evitar su pobreza, dicha cuestión es debatible al observar que su importe en España es de 5.136,60 € anuales, distribuido en 14 pagas de 366,90 €. Según los datos aportados por el Informe del Seguimiento y Evolución de la Gestión sobre pensiones no contributivas, publicado en julio de 2015 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el número de dichas pensiones a dicha fecha ascendió a 253.481. Aunque no existe una medida estándar de la pobreza aprobada de manera generalizada, teniendo en cuenta la llamada pobreza absoluta que es aquella que impide la satisfacción de las necesidades básicas para una vida normal, es debatible si el perceptor de dicha cuantía no podría considerarse como una persona pobre.

Según la EPA del II trimestre del 2015 el número de parados mayor de 55 años asciende a 592.000 personas, la crisis ha golpeado con fuerza a todas las franjas de edad pero es este sector el que mayor dificultad tiene para encontrar un nuevo empleo. Aunque no es causa-consecuencia es tan solo un indicativo de como este tipo de pensiones no contributivas pueden evolucionar en un futuro. Es posible que más gente las necesite, y es posible que dichas personas se vean abocados a la pobreza, si con la edad aumenta su

necesidad de ayuda externa para tener una vida normal, debemos preguntarnos qué sistemas asistenciales podrán hacerse cargo de este tipo de situaciones. Si la Ley de Dependencia u otros organismos públicos no son capaces de dotarlos, se deberá encontrar, tal como ya se ha comentado sistemas innovadores y diversificados para no dejar desasistida a estas personas cuyo número irá en aumento en los próximos años.

El sistema que define las pensiones de reparto han sido modificados de manera continua en estos últimos años, pero ha sido a raíz de la aprobación del Factor de Estabilización y el índice de revalorización de las pensiones producida en el 2011, pasando de un sistema de prestación definida, que permite conocer la cuantía de la prestación en todo momento variando las aportaciones, a otro de aportaciones definidas en el cual las prestaciones dependerán de las aportaciones y su rentabilidad. Dicho sistema de reparto se organiza en cinco regímenes (General, Especial de Trabajadores Autónomos, Especial de Trabajadores del Mar, Especial de la Minería del Carbón y Clases Pasivas), además de otros ocho sistemas especiales para diferentes sectores. La edad de jubilación tras la reforma del 2011 se retrasó de 65 a 67 años, mientras que la mínima lo hizo de 61 a 63, aumentando gradualmente de 15 a 25 los años a tener en cuenta para la base reguladora de las pensiones. Además en 2012 se decidió no revalorizar las pensiones según el IPC y índice fijo del 1 %, en 2013 volvió a cambiar el criterio y aprobó un índice de Revalorización de las Pensiones que consideraba los ingresos y gastos pasados y futuros del sistema, que se acotó estableciendo una subida mínima del 0,25 % y una máxima del 0,5 % a sumar a la tasa de inflación interanual del mes de noviembre.

La aprobación de un Factor de Sostenibilidad en 2013 que permite la reducción del valor de las pensiones en función de la esperanza de vida a los 67 años y que se comenzara a aplicar a partir de los 67 años, muestra la incipiente necesidad de modificar el sistema para posibilitar su sostenibilidad futura. En número de pensiones contributivas en vigor el 1 de agosto de 2015 era de 9.308.146, de las cuales 5.645.223 son de jubilación, la pensión de jubilación media en España se establece en 1.023,50 €. El gasto total en pensiones ascendió a 96.170.497 miles de € en 2014, de los cuales 66.707.563 miles de € se destinaron a pensiones de jubilación. Si el PIB en 2014 fue de 1.058.469.000 miles de €. El porcentaje que sobre el PIB representa el total de las pensiones está alrededor del 10 %, mientras que solamente las jubilaciones alcanzan el 6,33%.

Por último destacar el escaso desarrollo del sistema de Pensiones Capitalizadas, materializadas en planes personales y planes de empleo. Según datos aportados por

INVERCO (Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones), los fondos depositados en planes de pensiones en junio de 2015 ascendía a 102.471 millones de euros, 66.498 millones de euros corresponde a fondos de planes personales y 35.973 a planes de empleo, el número de cuentas en planes personales y planes de empleo son de 7.826.150 y 2.018.721 respectivamente. Teniendo en cuenta factores correctores al poseer muchos españoles más de una cuenta, podría considerarse que la cobertura total sería aproximadamente de un 20 % de los españoles mayores de 16 años. Queda claro que todavía queda mucho camino por recorrer.

La principal conclusión a extraer de lo anteriormente expuesto es que el Sistema de Pensiones tal como lo conocemos necesita de reformas profundas que posibiliten su sostenibilidad, y hay tendencias y previsiones que nos avisan de un futuro muy incierto. El documento “Las Pensiones Europeas y sus Reformas Recientes” publicado por el Instituto BBVA de Pensiones, nos muestra la necesidad, ya comentada de cambiar el actual sistema de pensiones de prestación definida por otros de los de aportación definida. Una de las causas es la insostenibilidad del sistema de pensiones tradicional debido a los riesgos demográficos y económicos a los que se expone, motivando que países de la Unión Europea hayan empezado a implementar el sistema de aportación definida. Tal como se ha comentado anteriormente España aprobó la aplicación de factores de sostenibilidad, esto supone recortar las pensiones que paga el Estado en función de la esperanza de vida, su principal efecto es que la tasa de sustitución, que mide el porcentaje que representa la prestación de la Seguridad Social respecto al último salario, haya descendido de una media del 81 % al 73 %. Consecuencia directa es la aparición de un desfase monetario que el trabajador debería cubrir todos los años de sus ingresos para una vez capitalizados permita alcanzar una pensión similar al último salario. El Estado con esto consigue que la cuantía de las pensiones dependa de la relación entre activos y pasivos del sistema, y recupere la sostenibilidad gracias a la reducción del valor de las pensiones. Es decir, si se quisiera mantener un sistema de pensiones de prestación definida saneado se debería aumentar las aportaciones con el consiguiente aumento de costes salariales, en vez de disminuir la cuantía de las pensiones, pero en el momento actual con las tasas de paro en torno al 22%, y el descenso de las cotizaciones debido al aumento de los contratos a tiempo parcial o el aumento de contratos bonificados (tarifa plana en cuotas de la Seguridad Social), hace este sistema totalmente inviable. En este sentido, en el 2016 se hará revisión del conocido Pacto de Toledo, teniendo en cuenta las



dos reformas aprobados estos últimos años, y se espera de nuevo otra reforma. Se espera aprobar la financiación de las pensiones de viudedad y orfandad a través de impuestos y no de cotizaciones a la seguridad social, además de otras cuestiones.

Otra solución sería fomentar los planes de empleo que cuentan con una escasa cobertura actualmente en España y cuyo principal público objetivo sería la población en la treintena y con trabajo estable, además también se podría capitalizar parte de las cotizaciones en planes personales obligatorios. Todo esto sin perjuicio de las deliberaciones políticas que ponen en duda la estrategia del gobierno al parecer querer beneficiar a las gestoras de planes de pensiones. Como se ve existen varias alternativas pero debemos preguntarnos si existe concienciación y voluntad a la hora de abordar esta cuestión por todas las partes, sin obviar que se trata del posible bienestar que millones de españoles podrán disfrutar en un futuro no tan lejano como pensamos.

El documento de Trabajo del FMI titulado “Abordando el Envejecimiento en España: Normas de Jubilación e Incentivos, realizado en 2007, sitúa para el 2050 el coste de las pensiones en el 16,1 %, de forma que absorberá casi el 25% del PIB. Si queremos ahondar un poco más, el informe “Efectos de la Productividad, Envejecimiento, empleo e Inmigración sobre la sostenibilidad de pensiones en España: Propuesta de Reformas” publicado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, realiza una serie de previsiones futuras que nos aportan datos incluso más tangibles. Según dicho informe en el 2020 la población laboral descenderá, lo mismo le ocurrirá a la productividad laboral, la esperanza de vida aumentará considerablemente y en consecuencia también lo harán los gastos en pensiones públicas y asistencia sanitaria, de nuevo conduce a la misma conclusión la insostenibilidad del sistema y la necesidad de reformas. Aumentar la productividad mediante la inversión de I+D+I creando clúster industriales tecnológicos, mejorar la eficiencia del mercado laboral, desarrollar un mercado de capitales, fomentar la formación... serían buenos puntos de partido para ese cambio necesario, pero necesita un gran esfuerzo por parte de todos los actores de la economía.

### **4.3 Anexo 3 Trámites para la contratación de trabajadores**

1º. Se deberá solicitar la Inscripción de la Empresa en la Tesorería General de la Seguridad Social a través del Modelo TA.6, asignándole un número de identificación y control que funcionará como un Código de Cuenta de Cotización para todos los actos

vinculados a la empresa. Dicha inscripción deberá realizarse con anterioridad al inicio de la actividad.

2º. Se afiliará a todos aquellos trabajadores que sean contratados por primera vez en su vida, obteniendo el correspondiente número de afiliación a la Seguridad Social. (Modelo TA.1)

3º. Se dará de alta al resto de trabajadores a través del modelo TA.2, procedimiento que se realizará a través del sistema “Red Directo” de manera telemática durante los 60 días previos al inicio de la relación laboral. La solicitud de alta deberá incluir los siguientes datos: Razón social y Código de Cuenta de Cotización de la empresa, Régimen de la Seguridad Social; nombre, apellidos, domicilio, DNI y Número de cotización de la Seguridad Social del trabajador, grupo de cotización y tipo de contrato.

4º. Registro y comunicación de los contratos de trabajo a través del servicio “contrata” del SEPE, de manera online. El plazo será de 10 días tras su firma, y deberán incluir datos como código de contrato, inicio de la fecha laboral y ocupación.

5º. Pago de las cuotas de cotización. La empresa se hará cargo del ingreso de las cuotas de la seguridad social tanto de los trabajadores como los de la misma entidad. Para ello se deberá presentar el Boletín de cotización (TC1) y la Relación nominal de trabajadores (TC2) de manera telemática a través del sistema Red Directo.

Es importante tener en cuenta la bonificación que en las cuotas de la Seguridad Social será posible obtener cuando la contratación sea de forma indefinida. De esta forma los primeros 500 € del sueldo del trabajador estarán exentos de cotizar por contingencias comunes. En caso de contratación parcial y siempre que sea por un porcentaje mayor del 50% se obtendrá una bonificación proporcional al porcentaje de jornada laboral. Para tener derecho a ella y al ser la empresa de nueva creación será necesario que la creación de empleo neto y que por lo menos se mantenga durante 3 años.

El nombrado anteriormente Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de Zaragoza cuyo ámbito temporal de aplicación era del 2012.14, sigue vigente en el 2015 a la espera de una nueva negociación entre las partes implicadas.

## 5 BIBLIOGRAFIA

1.- Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal. Anexo III. Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo.

<https://www.boe.es/boe/dias/2012/05/18/pdfs/BOE-A-2012-6592.pdf>

2.- Censos de Población a 1 de enero 2014, Instituto Nacional de Estadística (INE).

Web: [www.ine.es](http://www.ine.es)

3.-Ortiz Arduan, Alberto, Vicedecano de Medicina de la Universidad Autónoma de Madrid, Informe publicado en la revista “Lancet”, 20 de agosto de 2015.

Web: [www.thelancet.com/journals/lancet/issue](http://www.thelancet.com/journals/lancet/issue)

4.- Censos de Población y Vivienda, 2011, Instituto Nacional de Estadística (INE).

Web: [www.ine.es/censos2011\\_datos/cen11\\_datos\\_inicio](http://www.ine.es/censos2011_datos/cen11_datos_inicio)

5.- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Perspectivas OCDE: España Políticas para una Recuperación Sostenible. Octubre 2011.

Web: [www.oecd.org/spain/44660757.pdf](http://www.oecd.org/spain/44660757.pdf)

6.- Piattini Velthuis, Mario. Catedrático de Lenguajes y Sistemas Informáticos de la Escuela Superior de Informática de Ciudad Real, Publicación en la revista Lychnos del Consejo General de Investigadores Científicas (CSIC), Marzo 2012. Web:

[www.fgcsic.es/lychnos/es\\_es/articulos/\\_theme\\_/Aproximaciones+diversas+al+envejecimiento](http://www.fgcsic.es/lychnos/es_es/articulos/_theme_/Aproximaciones+diversas+al+envejecimiento)

7.- Lozano Cardoso, Arturo. Departamento de Salud Pública de la Facultad de Medicina, de la Universidad Nacional de México, Publicación “La gerontocracia y la gerontofobia”, 9 de noviembre. Web: [www.ejournal.unam.mx/rfm/no52-6/RFM052000606.pdf](http://www.ejournal.unam.mx/rfm/no52-6/RFM052000606.pdf)

8.- Fundación Educo y Consultora Salvetti&Llombart. Estudio “Crisis y efecto dominó ¿Quedan piezas por caer? El bienestar infantil, abuelos y abuelas en la brecha”. Septiembre 2015. Web: [www.educo.org/Educo/media/Documentos/Medios/INFOME-Septiembre-2015-FINAL.PDF](http://www.educo.org/Educo/media/Documentos/Medios/INFOME-Septiembre-2015-FINAL.PDF)

9.- DBK, filial de Informa S&B (Grupo CESCE). Estudio sectorial sobre Servicios Asistenciales a Domicilio. Julio de 2014. Web: [dbk.es/es/notas-prensa/1451](http://dbk.es/es/notas-prensa/1451)

10.-[www.inforesidencias.com/contenidos/mayores-yfamilia/nacional/atencion-domiciliaria-sad](http://www.inforesidencias.com/contenidos/mayores-yfamilia/nacional/atencion-domiciliaria-sad)

11.- Servicio de Atención Domiciliaria por el Gobierno de Aragón.

Web: [iass.aragon.es/servicios\\_sociales/servicios\\_sociales\\_sad](http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales_sad)

12.- Servicio de Ayuda a Domicilio por el Ayuntamiento de Zaragoza

Web: [www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle\\_Tramite](http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle_Tramite)

13.- Padrón municipal, 1-1-2015, Observatorio Municipal de Estadística del Ayuntamiento de Zaragoza.

Web: [www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-Zaragoza-2015-1.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-Zaragoza-2015-1.pdf)

14.- Evolución Mensual de las Pensiones, Secretaría de Estado de la Seguridad Social, mes de septiembre del 2015. Web:

[http://www1.seg-social.es/ActivaInternet/groups/public/documents/rev\\_anexo/rev\\_034813.pdf](http://www1.seg-social.es/ActivaInternet/groups/public/documents/rev_anexo/rev_034813.pdf)

15.- Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Centros de mayores. Web:

[iass.aragon.es/mayores/mayores\\_residencias.htm](http://iass.aragon.es/mayores/mayores_residencias.htm),

[iass.aragon.es/mayores/mayores\\_hogares.htm](http://iass.aragon.es/mayores/mayores_hogares.htm)

16.- web: [www.empresaeiniciativaemprendedora.com/?Montar-una-empresa-de-ayuda-a](http://www.empresaeiniciativaemprendedora.com/?Montar-una-empresa-de-ayuda-a)

17.-Web [infoautonomos.eleconomista.es](http://infoautonomos.eleconomista.es)

18.-Web [crearempresas.com](http://crearempresas.com)

19.-Web:[www.txerpa.com/blog/2014/11/21/facturo-como-autonomo-mi-propia-empresa-o-recibo-una-nomina/](http://www.txerpa.com/blog/2014/11/21/facturo-como-autonomo-mi-propia-empresa-o-recibo-una-nomina/)

20.- Cotizaciones, [www.seg-social.es/](http://www.seg-social.es/)

21.- Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Web: [www.boe.es/boe/dias/2008/12/17/pdfs/A50722-50725.pdf](http://www.boe.es/boe/dias/2008/12/17/pdfs/A50722-50725.pdf)

22.- Convenio Colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio de Zaragoza, Resolución del Servicio Provincial de Economía y Empleo publicada en el Boletín Oficial de la Provincia a 23 de enero de 2013.

[www.boa.aragon.es/cgi-](http://www.boa.aragon.es/cgi-)

[bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=716030880101](http://bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=716030880101)

23.-web: [plangeneralcontable.com](http://plangeneralcontable.com)