

Residencias da terceira idade

* Plan de Desenvolvemento Integral de Ferrol, Eume e Ortegal

2*



RESIDENCIAS DA TERCEIRA IDADE

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN FERROL, EUME E ORTEGAL



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Introducción e forma de uso.	7
2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO	11
3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS	17
4. O CONTEXTO SECTORIAL	21
4.1. O sector de servizos á terceira idade	22
5. O MERCADO DAS EMPRESAS DE SERVIZOS Á TERCEIRA IDADE	31
5.1. Estrutura da actividade	31
5.1.1. Evolución na creación de empresas	32
5.1.2. Tamaño do mercado	33
5.1.3. Previsións para o futuro	35
5.2. Análise competitiva	38
5.2.1. Análise das empresas competidoras	39
5.2.2. Análise dos competidores potenciais	41
5.2.3. Produtos substitutivos	42
5.2.4. Análise dos provedores	44
5.2.5. Análise dos clientes	45
5.3. Márketing	46
5.3.1. Produto	46
5.3.2. Prezo	47
5.3.3. Forza de vendas	48
5.3.4. Promoción	49
5.4. Análise económico-financeira	49
5.4.1. Investimentos	50
5.4.2. Gastos	51
5.4.3. Previsión de ingresos	52
5.4.4. Estrutura da conta de resultados	53
5.4.5. Financiamento	54
5.5. Recursos humanos	55
5.5.1. Perfil profesional	55
5.5.2. Estrutura organizativa	56
5.5.3. Servizos exteriores	57
5.5.4. Convenios colectivos aplicables	58
6. VARIOS	61
6.1. Normas sectoriais de aplicación	61
6.2. Axudas	64
6.3. Organismos	65
6.3.1. Organismos oficiais	65
6.3.2. Asociacións profesionais	66
6.4. Páxinas útiles na Internet	67
6.5. Bibliografía	68
6.6. Glosario	69
7. ANEXOS	73
7.1. Anexo de información estatística de interese	73
7.2. Anexo de feiras	78
7.3. Anexo sobre modalidades de contratación	79
7.4. Anexo de formación	80
7.5. Anexo de provedores	82
7.6. Anexo de páxinas web de interese	83
7.7. Reflexións para facer o estudo de mercado	84
8. NOTA DOS AUTORES	87

1. Introducción





1. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción e forma de uso

Bic Galicia e a UPD Coordina Local, no marco do Plan de Desenvolvemento Integral de Ferrol, Eume e Ortegal, desenvolveu un estudo sobre as oportunidades de negocio neste territorio no que se analizan 21 actividades empresariais.

As comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal suman 20 concellos en total, distribuídos entre Ferrol (Ares, As Somozas, Cedeira, Fene, Ferrol, Mugar dos, Moeche, Narón, Neda, San Sadurniño e Valdoviño), Ortegal (Mañón, Cariño, Cerdido e Ortigueira) e Eume (Cabanas, A Capela, As Pontes de García Rodríguez, Pontedeume e Monfero).

A elección das actividades realizouse en colaboración cos/as axentes de emprego e desenvolvemento local, priorizando aqueles sectores vinculados cos novos viveiros de emprego que non se atopan suficientemente explotados na zona.

Para realizar o estudo, aplicouse o Sistema de Detección de Oportunidades de Negocio de Bic Galicia, actualizando e adaptando a información contida neste, ás bisbarras de Ferrol, Eume e Ortegal.

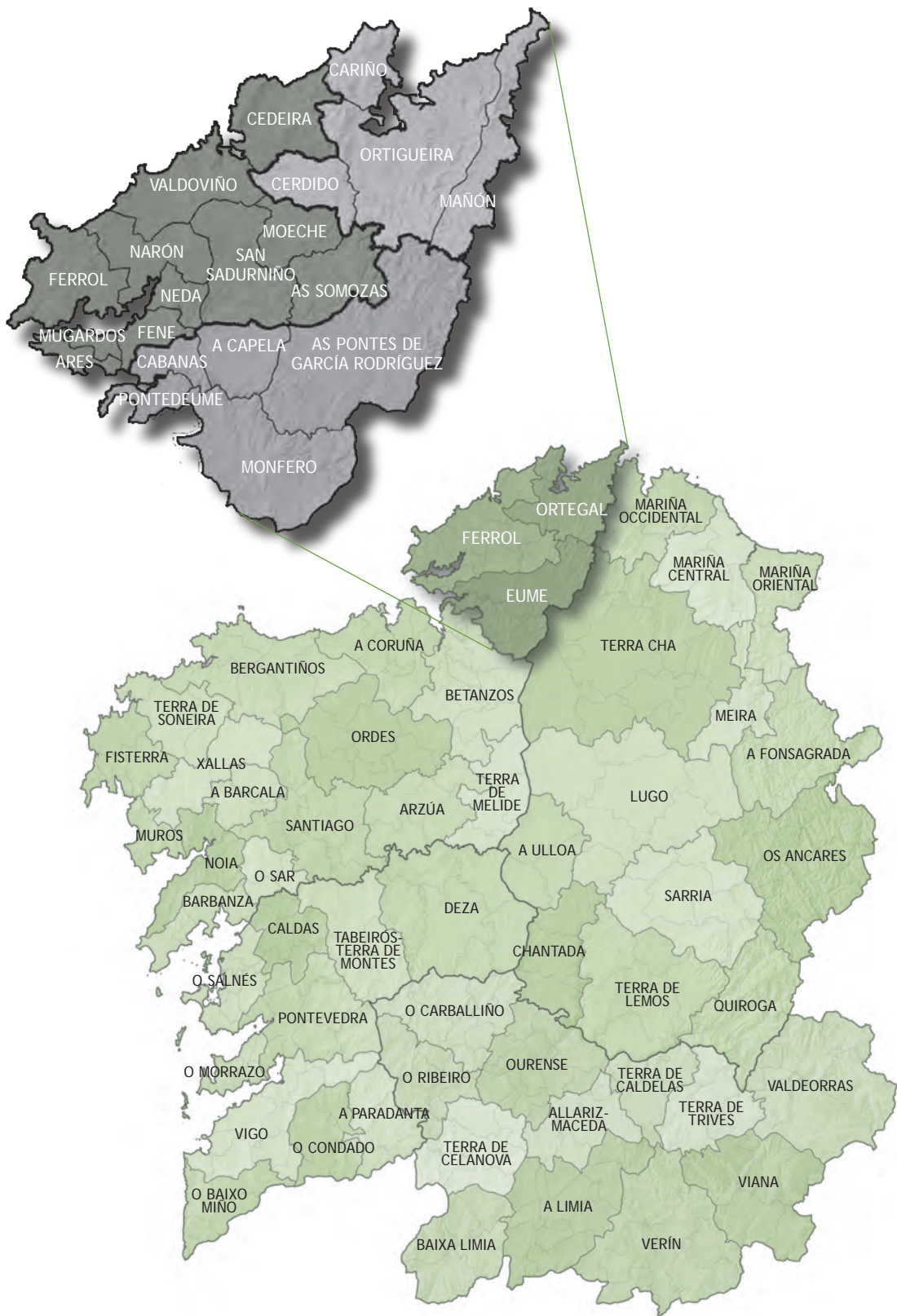
Un dos obxectivos prioritarios deste sistema é facilitar aos técnicos que traballan no apoio á creación e consolidación de empresas, -en distintos organismos e asociacións do territorio-, así como aos propios emprendedores, a metodoloxía necesaria para analizar o potencial dunha idea de negocio e estudar a súa viabilidade.

A selección das 21 oportunidades de negocio non significa, obviamente, que moitas outras das 142 actividades analizadas a través do Sistema de Detección de Oportunidades de Negocio non supoñan unha oportunidade empresarial para as persoas emprendedoras das comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal.

Esta publicación é de ámbito comarcal. Para obter información a nivel galego e estatal sobre a actividade, débese consultarse a guía de referencia autonómica **Residencias da terceira idade**, dentro do propio Sistema de Detección de Oportunidades de Negocio. Desta forma rendibilizarase ao máximo o propio sistema e optimizarase o seu uso.

A colección completa de Oportunidades de Negocio pode consultarse e descargarse en formato electrónico no portal web: <http://guias.bicgalicia.es>





2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO





2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO

Debido á situación actual da poboación española en xeral e da galega en particular, a atención á terceira idade converteuse nunha necesidade tanto desde o punto de vista institucional como desde o ámbito privado. Os principais factores desencadeantes desta situación foron:

- O envellecemento progresivo da poboación e o aumento na esperanza de vida, que provocaron a aparición dun colectivo numeroso de persoas cunhas necesidades específicas.
- A aparición do fenómeno denominado “envellecemento do envellecemento”, é dicir, o aumento do colectivo de poboación de maior idade (maiores de 80 anos).
- Os cambios nas estruturas familiares tradicionais, coa incorporación da muller ao mercado laboral, que fixeron que descenda considerablemente o número de cuidadores potenciais, provocando un debilitamento dos soportes familiares.

Estas cuestións conforman unha nova realidade da poboación maior que leva problemas de dependencia nas últimas etapas da vida para un colectivo de persoas cada vez máis amplo. Así mesmo, diversos estudos poñen de manifesto a clara correlación existente entre a idade e as situacións de discapacidade, como mostra o feito de que máis do 32% das persoas maiores de 65 anos teñan algún tipo de discapacidade, mentres que esta porcentaxe se reduce a un 5% para o resto da poboación.

A atención ás persoas en situación de dependencia e a promoción da súa autonomía persoal constitúe un dos principais retos da política social dos países desenvolvidos. O reto non é outro que atender as necesidades daquelas persoas que, por atoparse en situación de especial vulnerabilidade, requiren apoios para desenvolver as actividades esenciais da vida diaria, alcanzar unha maior autonomía persoal e poder exercer plenamente os seus dereitos de cidadanía.

En Galicia, o Servizo Galego de Atención á Dependencia (SGAP) é o dispositivo de recursos e servizos públicos destinados a combater os déficits de autonomía das persoas en situación de dependencia. O SGAP acolle todos os programas e servizos de atención e promoción e visibilización social das persoas en situación de dependencia e faino desde un enfoque preventivo e de participación social.

As residencias da terceira idade constitúen unha dos catro tipos de equipamentos para a atención residencial das persoas maiores, de acordo coa tipoloxía desenvolvida pola Xunta de Galicia:

- Residencias
- Vivendas comunitarias
- Apartamentos tutelados
- Centros de día



A Xunta define as residencias como equipamentos destinados á vivenda permanente e común nos que se presta axuda integral e continuada ás persoas maiores. Todas as residencias teñen catro áreas claramente diferenciadas:

- Área de dirección-administración
- Área residencial
- Área de servizos xerais
- Área de atención especializada

As residencias á terceira idade poden clasificarse desde diferentes puntos de vista:

1 - Segundo o tamaño das instalacións:

- Minirresidencias (de 13 a 59 prazas)
- Residencias (de 60 a 120 prazas)
- Grandes centros residenciais (con máis de 120 prazas)

2 - En función das capacidades das persoas para realizar as actividades da vida diaria:

- Residencias de válidos. Nestas residencias os residentes válense por si mesmos.
- Residencias de asistidos. Neste caso os residentes necesitan a axuda de terceiras persoas para a realización das actividades da vida diaria.
- Mixtas. Estas residencias teñen tanto prazas de válidos como de asistidos.

3 - Segundo a titularidade destas residencias:

- Públicas: formadas principalmente pola rede da Xunta e as municipais.
- Privadas: diferenciando se son de iniciativa social (fundacións, congregacións relixiosas...) ou doutro tipo.



Nesta guía analizaranse as residencias da terceira idade, utilizando a clasificación segundo tamaño e titularidade, polo que, a partir de aquí faremos unha análise máis exhaustiva deste tipo de centros.

Na Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE 93) deberás darte de alta no grupo que recolle a prestación de servizos sociais. Como sabes, existe outro sistema de clasificación das actividades empresariais menos utilizado, chamado SIC (Standard Industrial Classification). De acordo con este sistema, a actividade encádrase dentro da epígrafe 83.61:

CNAE-93	SIC
85 Actividades sanitarias e veterinarias, servizos sociais	83 Servizos sociais
85.3 Actividades de servizos sociais	83.61 Establecementos residenciais para coidados
85.31 Actividades de prestación de servizos sociais con aloxamento	
85.311 Acollida de anciáns con aloxamento	
CNAE-2009	
87.31 Asistencia en establecementos residenciais para persoas maiores	

Se analizamos a oferta pública e privada existente nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume de residencias da terceira idade, facilitada polo rexistro que ten a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia, observamos que o perfil difire segundo a titularidade. A oferta pública está integrada maioritariamente por grandes centros residenciais que están xestionados directamente pola Xunta ou por sociedades con ánimo de lucro.

Ofrecemos a continuación as características básicas do tipo de residencia privada máis habitual na zona:

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DAS RESIDENCIAS NA ZONA DE ANÁLISE	
CNAE/SIC	85.311 / 83.61
IAE	951
Condición xurídica	Sociedade limitada
Facturación	617.568 euros
Localización	Zonas urbanas e as súas proximidades
Persoal e estrutura organizativa	Propietario-xerente 20-25 empregados
Instalacións	22 habitacións dobres, 6 individuais
Clientes	Persoas maiores da zona ou comarca
Carteira de produtos	Residencia- Manutención - Lavandaría
Ferramentas promocionais	Non utilizan medios específicos de promoción
Valor do inmovilizado/investimento	585.916 euros
Importe gastos	545.138 euros
Resultado bruto (%)	11,73%



3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS





3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS

- A maior parte das empresas que operan na zona son de tipo privado, das cales o 50% son entidades relixiosas e o outro 50% son sociedades con ánimo de lucro.
 - É un mercado en crecemento, tanto polo comportamento esperado da poboación como polos cambios nas unidades familiares.
 - Non é unha actividade homoxénea, senón que difire segundo a localización. As zonas urbanas presentan unhas mellores condicións para a viabilidade do negocio.
 - Na actualidade non existe un perfil de cliente tipo, por tanto, en función da diferenciación na prestación de servizos e a calidade, o emprendedor/a poderá dirixirse a un colectivo determinado en función dos seus intereses.
 - Existe estacionalidade nas vendas pero non é representativa debido a que os establecementos están a plena capacidade.
 - En canto á competencia, aumentou a creación de novos establecementos e o número de prazas ofertadas, pero a situación segue sendo deficitaria.
 - As tarifas aplicadas polos distintos establecementos son homoxéneas para as distintas clasificacións de residencias segundo o seu tamaño.
 - Un produto substitutivo son as vivendas comunitarias que ofrecen practicamente os mesmos servizos para os residentes válidos, nun contorno máis familiar, valorado positivamente polos usuarios/as deste tipo de servizo.
 - Igual que sucede con outras actividades, as residencias requiren dun tempo para obter uns ingresos máis ou menos regulares, o que necesitan os clientes para coñecer e utilizar este tipo de servizo. Mentres esta situación non se alcanza poden pasar varios meses, polo que o emprendedor/a deberá facer fronte aos gastos fixos do establecemento, entre outros, os posibles créditos solicitados ás entidades financeiras.
- ao alto grao de contratación temporal.
- É usual atopar que a contabilidade, as nóminas e os impostos se xestionen externamente por xestorías ou asesorías.



4. O CONTEXTO SECTORIAL





4. O CONTEXTO SECTORIAL

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *OS CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS COS SERVIZOS Á TERCEIRA IDADE*
- > *OS DIFERENTES TIPOS DE SERVIZOS E AS SÚAS DEFINICIÓNS*
- > *A EVOLUCIÓN DO SECTOR DURANTE OS ÚLTIMOS ANOS*
- > *A OFERTA DE EQUIPAMENTOS EN GALICIA DURANTE OS ÚLTIMOS ANOS*
- > *AS PREVISIÓNS QUE SE BARALLAN PARA O FUTURO*

A análise do contexto sectorial achega as seguintes conclusións:

- A atención ás necesidades da terceira idade en Galicia lévase a cabo de dúas formas básicas diferenciadas; servizos (teleasistencia, axuda no fogar, centros de día e atención residencial) e prestacións económicas (libranzas).
- As residencias galegas tiñan no ano 2007 un tamaño medio de 96 prazas, 11 prazas as vivendas comunitarias e 38 os centros de día.



4.1. O sector de servizos á terceira idade

¿Que actividades se inclúen dentro do sector de servizos á terceira idade?

¿Como foi o comportamento do sector, tanto en Galicia como a nivel provincial?

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

O sector da hostalaría comprende, entre outras, as actividades hoteleiras, de restauración e de cA recente Lei de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, tamén coñecida como Lei de dependencia, supuxo un xiro nas políticas sociais dirixidas á terceira idade, xa que regula as condicións básicas de promoción da autonomía persoal e de atención ás persoas en situación de dependencia.

Cabe destacar que, a pesar de que as persoas maiores de 65 anos representan gran parte da poboación en situación de dependencia, o actual marco legislativo inclúe outros segmentos da poboación, como enfermos de longa duración ou discapacidade, coa intención de adoptar unha visión global do concepto de dependencia, definida pola propia lei do seguinte xeito: "O estado de carácter permanente no que se atopan persoas que, por razóns derivadas da idade, a enfermidade ou a discapacidade, e ligadas á falta ou perda de autonomía física, mental, intelectual ou sensorial, precisan da atención doutra ou doutras persoas ou axudas importantes para facer actividades básicas da vida diaria ou, no caso das persoas con discapacidade intelectual ou enfermidade mental, doutros apoios para a súa autonomía persoal".



A lei establece tres niveis de protección:

- a) Un nivel mínimo de protección, definido e garantido financeiramente pola Administración xeral do Estado.
- b) Un réxime de cooperación e financiamento entre a Administración xeral do Estado e as comunidades autónomas mediante convenios para o desenvolvemento e aplicación das demais prestacións e servizos que se recollen na lei.
- c) Un terceiro nivel adicional de protección aos cidadáns desenvolvido polas comunidades autónomas que o estimen oportuno.

O Sistema Nacional de Dependencia en España (SAAD) é o encargado de garantir as condicións básicas e o contido común da lei, mediante a colaboración e participación das administracións públicas. A propia natureza do obxecto desta lei require dun compromiso e unha actuación conxunta de todos os poderes e institucións públicas, polo que a coordinación e cooperación coas comunidades autónomas é un elemento fundamental. Por iso, a lei establece unha serie de mecanismos de cooperación, entre os que destaca a creación do Consello Territorial do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia. No seu seo deben desenvolverse, a través do acordo entre as administracións, as funcións de acordar un marco de cooperación interadministrativa, a

intensidade dos servizos do catálogo, as condicións e contía das prestacións económicas, os criterios de participación dos beneficiarios/as no custo dos servizos ou o baremo para o recoñecemento da situación de dependencia, aspectos que deben permitir o posterior despregamento do sistema a través dos correspondentes convenios coas comunidades autónomas.

Trátase, pois, de desenvolver, a partir do marco competencial, un modelo innovador, integrado, baseado na cooperación interadministrativa e no respecto ás competencias.

A Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia, por medio da Secretaria Xeral de Benestar, é o organismo encargado de implantar a lei na nosa comunidade. O Sistema Galego de Benestar é o sistema público do que se dota o Goberno galego para a provisión de infraestruturas, servizos e prestacións de benestar e que, con carácter universal, ten por obxectivo reforzar a cohesión social e comunitaria, favorecer a autonomía persoal e promover a inclusión nun marco de integración e normalización social.

Entre as primeiras medidas atópase a creación dunha escala para a valoración da dependencia da persoa seguindo o Real decreto 504/2007, do 20 de abril, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia. Deste xeito establecéronse tres graos de dependencia:

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

O último obxectivo dese baremo é a elaboración de plans individuais de atención, que determinarán as modalidades de intervención máis adecuadas ás necesidades dos usuarios/as. Dependendo da valoración, a persoa dependente poderá ter acceso a:

Servizos

- **Teleasistencia.** A súa misión é atender as persoas dependentes mediante o uso de tecnoloxías da comunicación e da información e apoio dos medios necesarios ante situacións de urxencia, inseguridade, soidade e illamento, favorecendo a permanencia no seu medio. É un servizo de máxima intensidade que se presta as 24 horas durante os 365 días do ano.
- **Axuda no fogar.** O seu labor é atender no seu domicilio a persoa en situación de dependencia, dando cobertura ás súas necesidades domésticas e de vida diaria co obxecto de incrementar a súa autonomía e favorecer a permanencia no seu fogar.
- **Centro de día.** Son centros xerontolóxicos socioterapéuticos e de apoio ás familias que durante o día lles prestan atención terapéutica integral ás persoas maiores con dependencia ou en grave risco de padecela, promovendo a súa autonomía persoal, a actividade relacional e a permanencia no contorno habitual.



- **Atención residencial:** outorga o dereito a unha praza de residencia para a atención integral, continuada, de carácter persoal, social e sanitaria. Existen dúas modalidades:
- **Permanente:** cando o centro residencial sexa a residencia habitual da persoa.
- **Temporal:** para estancias de convalecencia ou durante vacacións, fins de semana e enfermidades ou períodos de descanso dos cuidadores non profesionais.

Prestacións económicas

As prestacións económicas denominadas libranzas son:

- **Libranza para cuidados no contorno familiar.** É unha prestación económica de carácter mensual destinada a proporcionarlle á persoa dependente recursos económicos para contribuir ao pagamento dos gastos derivados da atención dada polo cuidador/a e así ser atendida no seu contorno familiar.
- **Libranza para a contratación de asistencia persoal.** É unha prestación económica destinada á contratación dunha persoa que se ocupe da atención personalizada para lle facilitar ao beneficiario/a unha vida máis autónoma e o acceso á educación, ao traballo e o exercicio das actividades básicas da vida diaria.
- **Libranza para a adquisición dun servizo.** É unha prestación económica de carácter mensual destinada á adquisición dun servizo de atención e cuidado, entre os previstos no catálogo, cando non exista a posibilidade de acceso a ese servizo en praza pública ou concertada.

Outros servizos e recursos para a atención da dependencia

En Galicia, o catálogo de servizos contempla, ademais:

- **Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal:** servizo de axuda ao desprazamento programado e non urxente para achegar as persoas con discapacidade e/ou dependentes a programas, centros ou servizos.
- **Coidanet.** É un portal telemático dirixido a persoas en situación de dependencia e aos seus cuidadores/as, orientado á xestión dos recursos e servizos da Xunta de Galicia para a promoción da autonomía persoal e a atención das persoas dependentes. Oferta, entre outros, servizos de información, programas de autocoidado e de axuda mutua na provisión de cuidados; programas de respiro; intermediación laboral e unha plataforma de teleformación.

Existen, ademais, axudas económicas destinadas a:

- Adquisición e reparación de axudas técnicas para a autonomía persoal e produtos de apoio.
- Eliminación de barreiras arquitectónicas e adaptación funcional.

Estas axudas teñen carácter de subvención, polo que anualmente se publica unha convocatoria á que teñen acceso aquelas persoas recoñecidas en situación de dependencia.

Dentro dos centros que integran a atención residencial á terceira idade, fixemos unha clasificación segundo o tipo de asistencia prestada:

- **Residencias:** Vivenda permanente e común na que se lles presta unha asistencia integral e continuada ás persoas maiores.



- **Vivendas comunitarias:** Equipamentos de pequeno ou mediano tamaño destinados a albergar en réxime de convivencia cuasi-familiar un número máximo de doce persoas maiores, preferentemente cun alto grao de validez.
- **Apartamentos tutelados:** Conxunto de vivendas independentes, agrupadas para a prestación en común de servizos colectivos, e con capacidade para albergar unha ou dúas persoas cun alto grao de validez.
- **Centros de día:** Equipamentos destinados á atención diúrna de persoas maiores con perda da súa autonomía física ou psíquica que, residindo nos seus propios fogares, necesiten dunha serie de coidados e atencións de carácter persoal, terapéutico ou social.

A continuación mostrámosche como está a situación a nivel Galicia para todas estas actividades, con datos facilitados pola Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar. Os datos de que dispomos para realizar esta comparativa corresponden a xaneiro de 2007.

Cadro 1: Comparativa de equipamentos en Galicia, 2007 (unidades, %)

	Residencias		
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
Galicia	155	14.804	2,47%
A Coruña	47	5.108	2,20%
Lugo	24	2.639	2,67%
Ourense	51	3.613	3,78%
Pontevedra	33	3.444	2,01%
	Vivendas comunitarias		
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
Galicia	79	836	0,14%
A Coruña	23	259	0,11%
Lugo	10	99	0,10%
Ourense	24	246	0,26%
Pontevedra	22	232	0,14%
	Centros de día		
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
Galicia	72	2.719	0,45%
A Coruña	32	1.303	0,56%
Lugo	7	373	0,38%
Ourense	7	171	0,18%
Pontevedra	26	872	0,51%

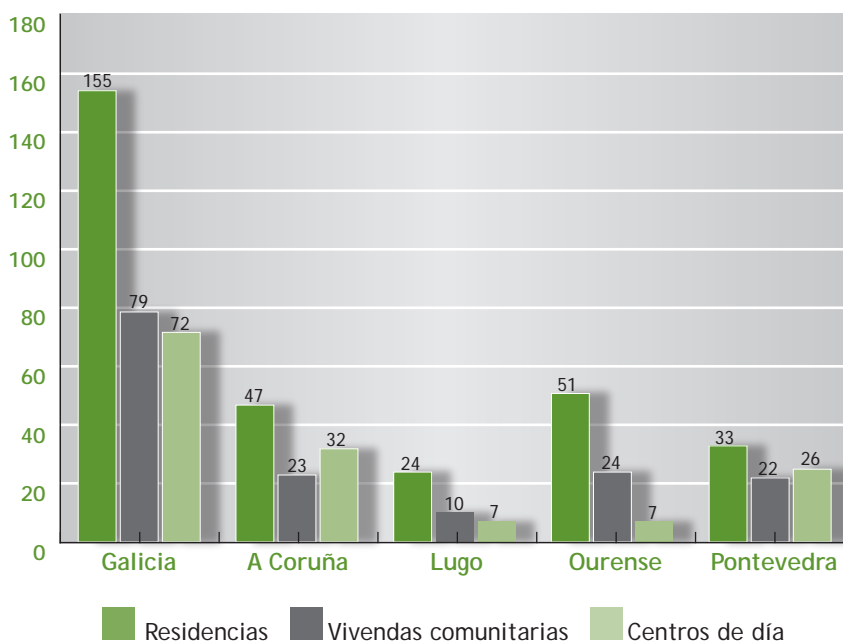
Fonte: Directorio de Centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar



Dos datos anteriores dedúcese que as residencias galegas tiñan no ano 2007 un tamaño medio de 96 prazas, debido fundamentalmente ao peso da oferta pública en forma de grandes residencias. A provincia de Lugo é a que ten o tamaño medio máis elevado (110 fronte ás 96 prazas das galegas).

A representación gráfica dos centros é a seguinte:

Cadro 2: Gráfico da comparativa dos equipamentos en Galicia, 2007 (unidades)



Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar



No cadro 0400.1 do punto 7.1 do Anexo de información estatística de interese, mostrámosche os datos de 2002 e 2004 de equipamentos para Galicia, extraídos da Guía de equipamentos para persoas maiores, editada polo Instituto de Miores e Servizos Sociais. Se comparamos estas cifras coas do cadro 1, observamos unha evolución positiva no número de centros en todos os equipamentos galegos, 35 centros en residencias, 13 centros en vivendas comunitarias e 41 centros en centros de día.

Na seguinte táboa podes comprobar o nivel de cobertura das residencias galegas:

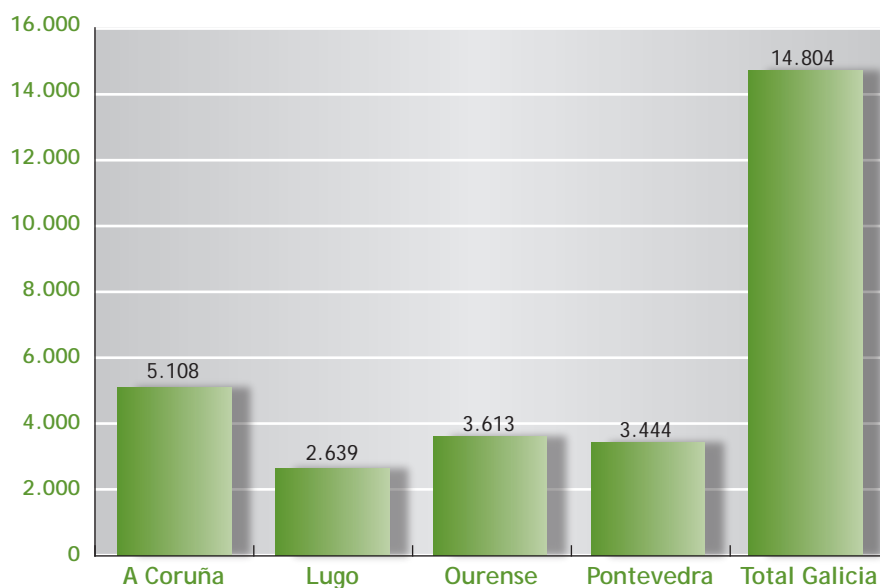
Cadro 3: Comparativa das taxas de cobertura en Galicia, 2007 (unidades, %)

	Centros	Prazas	Índice de cobertura
A Coruña	47	5.108	2,20%
Lugo	24	2.639	2,67%
Ourense	51	3.613	3,78%
Pontevedra	33	3.444	2,01%
Total Galicia	155	14.804	2,47%

Fonte: Elaboración propia a partir do Directorio de Centros 2007, Vicepresidencia da igualdade e do Benestar

A continuación, mostrámosche unha representación gráfica dos datos da táboa:

Cadro 4: Gráfico das prazas de residencias en Galicia, 2007 (unidades)



Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Vexamos o que sucede para as **vivendas comunitarias**. No cadro de equipamentos representado observarás que no ano 2007 existían 79 vivendas comunitarias que dispuñan de 836 prazas. Obsérvase un decrecemento en número de prazas respecto ao ano anterior, en parte polo incremento doutros tipos de centros como as residencias.

Galicia	Ano 2001	Ano 2002	Ano 2004	Ano 2006	Ano 2007
Vivendas comunitarias	40	49	66	87	79
Usuarios prazas	66	504	719	1001	836
Cobertura	0,01%	0,09%	0,12%	0,17%	0,14%

Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Para este tipo de equipamento a tendencia futura é de crecemento, xa que tanto as vivendas como as residencias teñen importantes listas de espera. Na actualidade, e debido á escaseza de prazas residenciais, estes centros están acollendo a persoas cun grao de dependencia superior ao adecuado para este tipo de establecementos. Co aumento de prazas para asistidos en centros residenciais, as vivendas poderán dedicarse en exclusiva á atención dos seus clientes potenciais (persoas cun grao de validez elevado).

Polo que se refire aos **centros de día**, obsérvase que experimentaron un crecemento en número, prazas e tamaño. Creáronse 6 novos en 2007 e o tamaño medio situouse en 38 prazas nese mesmo ano.

Galicia	Ano 2001	Ano 2002	Ano 2004	Ano 2006	Ano 2007
Centros de día	12	16	31	66	72
Prazas	232	460	1.157	2.279	2.719

Fonte: Directorio de Centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar



5. O MERCADO DAS RESIDENCIAS XERIÁTRICAS





5. O MERCADO DAS RESIDENCIAS XERIÁTRICAS

5.1. Estrutura da actividade

A lectura deste capítulo permitirá coñecer:

- > *OS PRINCIPAIS ASPECTOS A VALORAR NA OFERTA DE RESIDENCIAS*
- > *O TEU MERCADO, A SÚA ESTRUTURA E EVOLUCIÓN.*
- > *OS FACTORES CONDICIONANTES NA VIABILIDADE DO PROXECTO (PUNTOS FORTES, DÉBILES, AMEAZAS E OPORTUNIDADES).*

Na análise da actividade deducimos as seguintes conclusións básicas:

- A maior parte das residencias existentes na actualidade son privadas, a metade xestionadas por sociedades con ánimo de lucro e a outra metade xestionadas por entidades relixiosas.
- A demanda absorbeu o incremento na oferta de residencias; actualmente a situación segue sendo deficitaria en canto a centros e número de prazas.
- O usuario/a deste tipo de establecementos é unha persoa de idade media duns 80-85 anos, cun grao de dependencia considerable.
- Existe apoio institucional ao desenvolvemento deste tipo de actividades. A Administración autonómica promove actividades encamiñadas á creación de empresas públicas que presten estes servizos á terceira idade.
- Debido á forte dispersión poboacional da zona, a viabilidade destas actividades difire segundo o lugar de emprazamento. No ámbito rural é máis difícil que este tipo de actividade sexa rendible, debido ao maior apego familiar do ancián/á, e porque en moitos casos a súa pensión forma parte da unidade económica familiar.
- A diferenciación na prestación de servizos complementarios será un elemento a ter en conta á hora de captar clientes/as, dado que os outros centros que prestan os seus servizos á terceira idade ofrecen unha atención similar ás residencias.



5.1.1. Evolución na creación de empresas

¿Resulta atractivo o mercado de servizos á terceira idade para decidirse a crear novas empresas?

A distribución das residencias da terceira idade na zona de análise é a seguinte:

Cadro 5: Distribución de residencias 3ª idade segundo titularidade, Comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2008 (unidades,%)

	Residencias	%
Públicas	3	27,27%
Xunta de Galicia	2	18,18%
Municipais	1	9,09%
Privadas	8	72,73%
Sociais	4	36,36%
Mercantís	4	36,36%
TOTAL	11	100,00%

Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.

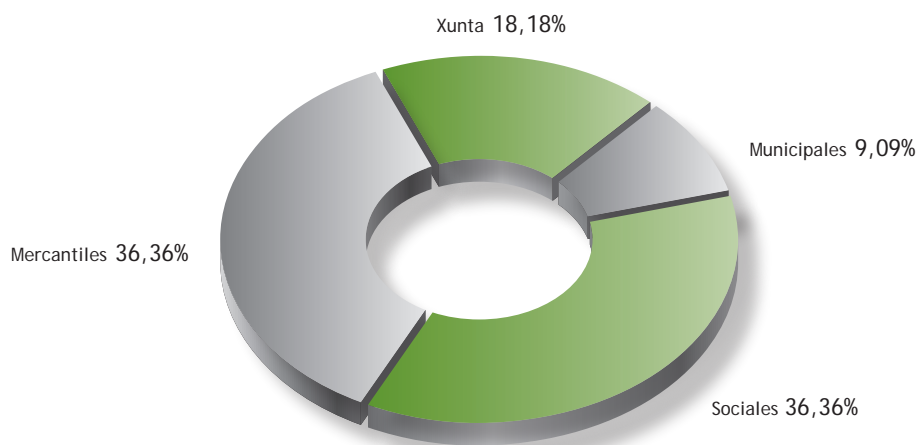


A maior parte das residencias existentes na actualidade son privadas, a metade xestionadas por sociedades con ánimo de lucro e a outra metade xestionadas por entidades relixiosas.

Representámosche a información desta táboa nun gráfico para que visualices como se distribúen por tipoloxía as residencias:

32

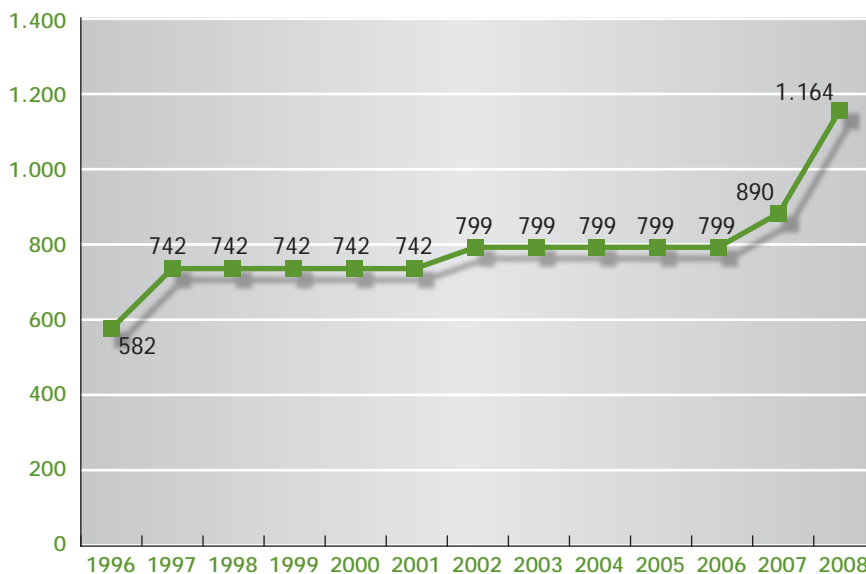
Cadro 6: Gráfico da distribución de residencias de 3ª idade segundo titularidade nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2008 (%)



Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.

O seguinte gráfico mostra a evolución da oferta en número de prazas desde o ano 1992 ata 2008 que, como podes ver, foi en aumento:

Cadro 7: Gráfico da evolución de prazas residenciais nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 1996-2008 (unidades)



Fonte: Elaboración propia

5.1.2. Tamaño do mercado

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

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



O mercado de servizos á terceira idade compóñeno potencialmente todas as persoas maiores de 65 anos que residen no ámbito territorial da zona. Segundo datos do padrón municipal do IGE, en 2007 a nosa zona contaba cunha poboación maior de 65 anos de 46.960 persoas, que, respecto da poboación total, representaba o 22,86%. En 2006, a poboación maior ascendía a 46.821 anciáns, o que en termos relativos supuxo un incremento do 0,30%.

A título informativo darémosche unhas nocións da poboación maior de 65 anos:

- Os índices de envellecemento son significativamente desiguais por comarcas.
- Hai unha concentración maioritaria nos tramos de menor idade (65-74).
- Obsérvase un maior peso da poboación feminina fronte á masculina, diferenza que se acentúa progresivamente coa idade. Esta maior lonxevidade provoca graos de desvalidez e taxas de viuvez superiores, orixinando maiores casos de convivencia en solitario.
- Máis de tres cuartas partes da poboación de maiores viven na comarca de Ferrol.

No punto 7.1 Anexo de información estatística de interese, ofrecémosche os datos sobre os que se apoian as conclusións anteriores.

Analizando a tendencia da poboación galega, vemos que a porcentaxe de poboación envellecida aumentou considerablemente, pasando dun 19,7% aproximadamente durante os anos oitenta ao 20,8% de 2007. Actualmente, algunhas comarcas superan o 30% de poboación envellecida, e debes ter en conta que máis do 32% das persoas maiores de 65 anos teñen algún tipo de discapacidade. Este proceso de envellecemento posibilita un mercado amplo para establecer a túa actividade en función do servizo que queiras ofrecer.

A continuación, a título informativo, propoñémosche un exemplo de como realizar o cálculo do mercado. Imos supor que decides montar a túa residencia na zona.

Cadro 8: Mercado potencial nas comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades, %)

COMARCAS DE FERROL, EUME E ORTEGAL	
Pob. > 65 anos	46.960
Total prazas existentes	1.164
Índice cobertura 2007	2,47%
Índice cobertura óptimo segundo a OMS	3,5%
Prazas potenciais na zona aplicando o índice Total Galicia	1.160
% Prazas privadas actuais	36,36%
Total prazas privadas potenciais aplicando % actual	597
Total prazas privadas actuais	252
Diferenza potencial-actual	345
N.º residencias privadas potenciais mantendo a proporción actual	5,48

Fonte: Elaboración propia.



Consideramos a poboación maior de 65 anos existente nas comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal no ano 2007 (último ano dispoñible). Para calcular o índice de cobertura, necesitas saber a cantidade de prazas totais existentes na zona (1.164). Se divides esta cantidade entre a poboación maior de 65 anos, obtés un índice de 2,47%. A Organización Mundial da Saúde (OMS) recomenda unha media de 3,5 prazas por cada 100 persoas maiores. Podes aplicar este índice sobre o total de poboación maior de 65 anos nas tres comarcas para obter o total de prazas potenciais. A continuación, calculas a porcentaxe de prazas privadas mercantís na zona (36,36%), dividindo o número de prazas privadas entre o total.

Se mantemos a porcentaxe de prazas privadas existentes na actualidade e a aplicamos ao total de prazas potenciais obtidas o índice da OMS, coñeceremos o total de camas privadas mercantís potenciais (597). Se restamos a esta cifra as prazas privadas mercantís existentes na actualidade na zona (252), resultan 345 prazas potenciais. Isto significa que, considerando un tamaño medio de 63 prazas por residencia, existe mercado potencial para un mínimo de 5,48 residencias, mantendo a proporción actual de prazas privadas.

Podes aplicar este procedemento a calquera cidade ou vila. Terás que adaptar para cada unha delas os datos valorados no cadro anterior.

5.1.3. Previsións para o futuro

¿Cales son as principais ameazas da actividade?

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

¿Que aspectos debo considerar como puntos fortes na actividade?

¿E cales son os puntos débiles a ter en conta?

¿Como avaliar o futuro dos servizos á terceira idade na zona?

AMEAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> > A importancia da oferta pública > Lei de dependencia > A maior parte da poboación vive en zonas rurais > Dispersión da poboación > Resistencia do maior a acudir a un centro destas características 	<ul style="list-style-type: none"> > Envellecemento da poboación > Demanda crecente nas zonas urbanas > Apoio institucional > Escaseza de oferta > Cambios na estrutura familiar nas zonas urbanas > Escasa presión de produtos substitutivos > Lei de dependencia
PUNTOS FORTES	PUNTOS DÉBILES
<ul style="list-style-type: none"> > Estrutura flexible > Evolución nas vendas > Capacidade de crecemento pola diferenciación de servizos > Estabilidade dos ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> > Escaseza de profesionais preparados > Ausencia xeneralizada de plan empresarial, sobre todo nas residencias de pequeno tamaño > Elevados investimentos



Dentro das ameazas, de cara á iniciativa privada, consideramos, entre outras, a actuación da Administración mediante a oferta pública e concertada. Os prezos neste tipo de residencias son considerablemente máis baixos (o ancián/á achega entre o 50% e o 75% da súa pensión), polo que deberás diferenciarte en calidade e prestación de servizos.

Para cumprir o desenvolvemento da Lei de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar prevé incrementar as prazas residenciais públicas e concertadas. Se consideraches a posibilidade de concertar prazas para asegurar un nivel de ingresos estable, deberás ter en conta que o interese da concertación dependerá do público obxectivo ao que te dirixas e da cobertura da demanda que exista na zona.

Outra ameaza refírese á concentración da poboación maior no ámbito rural. As zonas rurais non son demandantes de servizos residenciais, debido a que nelas se mantén a estrutura familiar (o ancián/á vive coa súa familia e contribúe á economía familiar). Esta situación non favorece o mercado das residencias, aínda que si outro tipo de servizos: asistencia domiciliaria. Así mesmo, a dispersión da poboación dificulta a elección da localización.

En último lugar, destaca, como outra ameaza, a resistencia do maior a acudir a centros deste tipo. Ás veces, mesmo, vai enganado polos seus familiares.

Como **oportunidades** sinalamos, en primeiro lugar, a demanda crecente deste tipo de servizos debido ao forte envellecemento poboacional que atravesa na actualidade a poboación galega.

En segundo lugar, a escaseza de oferta deste tipo de establecementos considérase de igual modo unha oportunidade, pois a maioría das residencias están ao 100% da súa capacidade practicamente a totalidade do ano e con lista de espera na maior parte dos casos.

Coas matizacións xa comentadas anteriormente, o concerto de prazas pode supor unha oportunidade para ti, xa que che permite ter unha cantidade estable de clientes/as.

Podemos citar tamén como oportunidade os cambios que se produciron e seguirán a producirse na estrutura familiar. Coa incorporación da muller ao mercado laboral, queda menos tempo para dedicarse aos coidados dos maiores, sobre todo nas zonas urbanas. Isto provocou un incremento da demanda de servizos á terceira idade.

A escasa presión que ofrecen produtos substitutivos, como poden ser centros de día, vivendas comunitarias, etc., pode recollese como unha oportunidade a ter en conta, xa que é tanta a demanda e tan difícil conseguir unha praza que non se valoran moito as diferenzas existentes entre cada servizo. Coa creación de novas empresas esta característica acabará comportándose como unha ameaza, pero non a medio prazo, porque o número de prazas é aínda moi escaso en relación coa cantidade de persoas maiores que necesitan deste tipo de servizos.



36

Tamén debemos sinalar como oportunidade o desenvolvemento do Sistema de Atención á Dependencia en Galicia por parte da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia, que suporá a creación dunha rede de prazas públicas co fin de lles dar cobertura a todas aquelas persoas en situación de dependencia. Aínda que isto podería prexudicar as iniciativas de carácter privado (coa creación de centros residenciais públicos), debes ter en conta a posibilidade de establecer convenios coa Administración, dispoñendo así de prazas concertadas.

En referencia aos **puntos fortes**, podemos sinalar a estrutura flexible da actividade. Necesitas un persoal determinado para cubrir unhas necesidades básicas e, en función do tamaño da túa residencia e as posibilidades económicas, internalizar ou non a prestación doutros servizos complementarios.

A diferenciación é importante, posto que irá cobrando maior peso a medida que se vaian cubrindo as necesidades de prazas existentes. Na actualidade, o feito só de ter prazas garante a ocupación.

Como resultado da diferenciación e do crecemento do mercado, é previsible que poidas chegar a novos segmentos de mercado e alcanzar maiores vendas.

A estabilidade nos ingresos é tamén unha característica a ter en conta á hora de crear unha empresa deste tipo. Os estudos realizados permiten ser optimistas neste aspecto, pois aínda existe potencial de crecemento para o mercado das residencias.

Analizando os **puntos débiles**, deberás ter en conta a escaseza de profesionais, pois dirixeste a persoas que necesitan coidados especializados. Coa creación de centros de formación específicos este problema solucionarase. Na actualidade, lévanse a cabo diferentes tipos de cursos sobre xeriatría. Na epígrafe do anexo correspondente á formación poderás obter información sobre estes cursos.

O financiamento do investimento, unido á ausencia de formulacións de tipo empresarial, sobre todo nas residencias pequenas, é outro factor que dificulta a creación deste tipo de empresas.

En xeral, os empresarios/as do sector non senten unha preocupación polas tendencias do sector ao vivir unha situación de exceso de demanda sobre oferta. Con todo, consideran a diferenciación, a calidade e o trato humano como principais ferramentas competitivas cando a oferta se incrementa de forma considerable.



5.2. Análise competitiva

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *AS FORZAS BÁSICAS QUE DETERMINAN O GRAO DE COMPETENCIA, DENTRO E FÓRA DA ACTIVIDADE.*
- > *COMO SON AS EMPRESAS, A SÚA DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL, A SÚA ESTRUCTURACIÓN XURÍDICA E LABORAL, ASÍ COMO A SÚA DIMENSIÓN.*
- > *CALES SON AS PRINCIPAIS BARREIRAS Á ENTRADA E Á SAÍDA QUE EXISTEN NA ACTIVIDADE.*
- > *CALES SON OS PRODUTOS ALTERNATIVOS OU SUBSTITUTIVOS QUE COMPITEN COS SERVIZOS Á TERCEIRA IDADE*
- > *OS ASPECTOS MÁIS IMPORTANTES A TER EN CONTA DA CLIENTELA E AS EMPRESAS PROVEDORAS.*

As conclusións básicas que deducirás da lectura desta epígrafe son as que representamos no cadro seguinte:



38

FORZAS COMPETITIVAS	INTENSIDADE
INTENSIDADE DA COMPETENCIA	Baixa Oferta insuficiente Posibilidades de diferenciación A competencia non está centrada no prezo Mercado en crecemento
AMEAZA DE NOVOS COMPETIDORES	Barreiras á entrada: media-alta Alto custo de implantación. Requisito de capacidade financeira Barreiras á saída: media-baixa Relativa facilidade para a venda do negocio
PRESIÓN PRODUTOS SUBSTITUTIVOS	Na actualidade: baixa Escasa oferta Mercado en crecemento Por definición: alta Os distintos equipamentos (residenciais e a domicilio) prestan servizos cun alto grao de similitude
PODER DE NEGOCIACIÓN DE CLIENTES	Baixa Pago en man Pouca oferta
PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEDORES	Baixa Pagos xeralmente en man, con posibilidade de aprazamento Varios provedores

5.2.1. Análise das empresas competidoras

¿Cantos equipamentos residenciais hai na zona e que características teñen?

¿Cal é o perfil da competencia na zona?

¿Que intensidade ten a competencia segundo os segmentos de mercado?

¿Resulta atractivo o mercado para entrar nel?

Nesta epígrafe realizaremos unha análise exhaustiva das principais residencias que operan na actualidade no sector, desde a oferta pública e privada. Analizaremos a súa estrutura, organización e funcionamento para ofrecerche unha visión o máis próxima á situación da realidade actual nos servizos prestados á terceira idade.

Enfrontaraste a dous tipos de competencia: pública e privada. Do total de residencias xeriátricas existentes nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, en 2008 a maior parte son de carácter privado, concretamente o 72,7%, fronte ao 27,3% que supón a oferta pública na actualidade.

A oferta pública céntrase principalmente en residencias cun gran número de prazas, mentres que o tamaño medio das privadas alcanza as 60 prazas, permitindo un trato máis personalizado. Esta personalización é valorada positivamente polo cliente/a.

5.2.1.1. Número de empresas e a súa distribución territorial

Segundo o directorio de centros de Vicepresidencia de Igualdade e do Benestar, a comarca do Ortegal é a que conta con menor número de residencias. Aínda que isto poida parecer unha oportunidade de mercado, hai que considerar a dispersión da poboación e a poboación rural coa que contan moitos dos concellos que estamos analizando. Isto fai que se demanden outro tipo de servizos, como a axuda domiciliaria ou a teleasistencia, que permiten a convivencia do ancián/á no seu núcleo familiar.

A continuación representámosche os cadros da distribución deste tipo de centros por comarcas e concellos:

COMARCA DE FERROL

	N.º de centros	Concello no cal se ubica
Públicas	1	
Xunta	1	Ferrol
Municipais	0	
Privadas	6	
Sociais	3	Narón e Ferrol
Mercantís	3	Moeche, Fene e Ferrol
TOTAL	7	



COMARCA DE EUME

	N.º de centros	Concello no cal se ubica
Públicas	1	
Xunta	1	Cabanas
Municipais	0	
Privadas	2	
Sociais	1	Pontedeume
Mercantís	1	As Pontes
TOTAL	3	

COMARCA DE ORTEGAL

	N.º de centros	Concello no cal se ubica
Públicas	1	
Xunta	0	
Municipais	1	Ortigueira
Privadas	0	
Sociais	1	Pontedeume
Mercantís	1	As Pontes
TOTAL	1	

Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.



En cada comarca existe unha residencia de titularidade pública; con todo, a maioría das residencias xeriátricas privadas mercantís están localizadas no concello de Ferrol.

5.2.1.2. Condición xurídica

Polo que se refire á condición xurídica das residencias privadas mercantís, tres están constituídas como SL e unha como persoa física.

5.2.1.3. Volume de facturación

Temos dúas estruturas claramente diferenciadas en canto ao tipo de empresas que operan no sector; as residencias, nas que centramos a análise por ser as maioritarias de iniciativa privada nas comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal e os grandes centros residenciais.

A través do estudo das estatísticas dispoñibles e das entrevistas realizadas, analizaremos unha empresa tipo de 40-60 prazas. Convén sinalar que esta é a capacidade máis habitual entre as empresas privadas.

Coa información obtida nas enquisas e consultando as contas anuais de varias empresas tipo, elaboramos unha cifra aproximada de facturación para unha residencia tipo de 50 prazas, de 600.000 - 800.000 euros anuais.

5.2.1.4. Emprego

O emprego está intimamente ligado á dimensión do negocio e aos servizos que presta; a empresa tipo considerada ten entre 15-20 empregados/as. Na epígrafe da estrutura organizativa podes ver a distribución destes empregos.

Esta información foi obtida nas entrevistas realizadas ás empresas da zona, porque non existe ningunha estatística que recolla o número de empregos neste tipo de equipamentos.

5.2.1.5. Instalacións

Existe unha regulación específica sobre as instalacións en centros de atención á terceira idade. Esta normativa fai referencia, entre outros aspectos, ás instalacións, requisitos sanitarios, distribución de cuartos, funcionamento e servizos.

A extensión total deste tipo de equipamentos oscila entre os 750 m² e os 1.000 m². Normalmente, están situados en espazos abertos en plena natureza, deste xeito, facilítase que os residentes dispoñan de sitios tranquilos por onde pasear e realizar actividades no seu tempo de lecer.

As zonas comúns adoitan ser amplas. Os salóns teñen unha superficie de entre 70-80 m². A dimensión da cociña está en 70 m² aproximadamente. Os baños teñen unha superficie de 7-9 m², tanto os normais como os xeriátricos.

Os cuartos dobres son superiores, na maior parte dos casos, aos 12 m², por encima do que exige a normativa (12 m² dobres, 8 m² individuais). Están dotados de dúas camas, baño, dúas mesiñas de noite, mesa auxiliar, armarios, calefacción e con toma de TV. Nalgunhas residencias están dotadas de televisión, pero na maior parte dos casos son os propios residentes os que a compran.

A lavandaría ten unha dimensión de 70-80 m². De menor dimensión adoita ser a enfermaría, cuns 25-30 m²; a perrucaría, cuns 5-8 m² de espazo, e outras salas para prestación de servizos varios.

No punto 6.2 de Normas sectoriais de aplicación, podes consultar a referencia legal desa normativa.



5.2.2. Análise dos competidores potenciais

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

Denomínanse barreiras aos factores principais que condicionan a entrada e/ou saída de calquera competidor interesado no mercado. Basicamente, nas residencias xeriátricas os factores determinantes son os elevados investimentos necesarios para iniciar a actividade (barreiras á entrada) e a posibilidade de venda do negocio a terceiras persoas, no suposto de abandono de actividade pola túa banda (barreiras á saída).

Considéranse de nivel medio-alto as barreiras á entrada. O alto custo de construción e mantemento da residencia requiren un esforzo económico que, nalgúns casos, pode ser determinante.

As barreiras á saída, unha vez recuperados os investimentos iniciais, teñen unha intensidade media-baixa. Os propietarios/as entrevistados manifestaron a fácil venda do seu negocio.

5.2.3. Produtos substitutivos

¿Que establecementos podo considerar substitutivos na miña actividade?

¿Que previsións de crecemento se estiman para estes substitutivos?

¿Que vantaxes e inconvenientes teño fronte a eles?

Neste punto, preténdese facer unha mención á posible competencia doutros establecementos distintos ás residencias que prestan servizos á terceira idade e que puideses atopar na túa actividade.

A Administración puxo en marcha unha serie de programas que prestan outros servizos.

Parécenos interesante citalos aquí, porque son produtos substitutivos dos servizos que vas ofrecer na túa residencia.

Programa de Acollemento Familiar para a 3ª Idade

O obxectivo é manter o ancián/á no seu medio natural, paliando situacións de soidade e illamento.

A xestión deste programa tramítase nos concellos, e é a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar a que selecciona os beneficiados/as da axuda económica e asigna as contías.

A normativa aplicable a este tipo de programa recóllese no Decreto 225/1994, do 7 de xullo, modificado polo Decreto 184/2000, do 29 de xuño, polo que se regula o programa de acollida familiar para persoas maiores (DOG n.º 3, do 4 de xaneiro de 2001, con corrección de erros no DOG n.º 10, do 15 de xaneiro de 2001, e DOG n.º 23, do 1 de febreiro de 2001).

Programa de Termalismo Social

Consiste nuns días de descanso nunha residencia-balneario. Está destinado a persoas con dependencia para realizar as actividades diarias.

Teléfono do maior

Este servizo implantouse de acordo co Plan Galego de Persoas Maiores coa finalidade de manter informadas as persoas maiores de todas as posibilidades e recursos que se ofrecen para a súa atención, participación e integración social, así como detectar, previr ou intervir inmediatamente en situacións de abandono ou malos tratos.

É un recurso de grande interese, sobre todo se temos en conta o colectivo ao que vai dirixido, máis de medio millón de posibles usuarios/as, dos cales máis do 65% residen en localidades de menos de 20.000 habitantes, cunha gran dispersión poboacional e con frecuentes problemas de mobilidade, debido á súa idade avanzada. Ten un horario de atención moi amplo, 40 horas semanais, durante 8 horas ao día. As prestacións básicas deste servizo enumerámolas a continuación:



- Atención personalizada
- Información e orientación sobre os recursos sociais
- Intervención en caso de malos tratos e abandono

Programa de Estancias Temporais

É unha alternativa de apoio temporal a persoas maiores con discapacidade. O obxectivo é posibilitar a permanencia no fogar e colaborar coas familias que os atenden.

Existe unha xestión de valoración nas delegacións provinciais das que dependen os centros nos que se implantou o programa.

Os gastos xerados por este programa contabilízanse dentro do orzamento de cada un dos centros nos que está implantado.

Benefíciáanse moitas persoas maiores repartidas en dous centros, como podes comprobar no cadro que segue:

Cadro 9: Centros nos que está implantado o programa de estancias temporais nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2007

Centros asistenciais
Residencia 3ª Idade Laraxe-Cabanas
Residencia de Ferrol

Fonte: Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Este tipo de servizo preséntase como produto substitutivo; o ancián/á permanece no centro residencial un período de tempo determinado (mentres os seus cuidadores/as están de vacacións, etc.). Esta situación pode cambiar se a túa residencia inclúe dentro dos servizos prestados as estancias temporais, neste caso, pasaría de ser un produto substitutivo a ser un produto complementario do que te poderías beneficiar.



Vivendas comunitarias

Son equipamentos de pequeno ou mediano tamaño destinados a acoller en réxime de convivencia quasi-familiar un número máximo de doce persoas maiores, preferentemente cun elevado grao de validez.

Deben estar situadas en pisos ou vivendas unifamiliares, xa sexa de forma unitaria ou agrupada, situadas en zonas ben comunicadas ou con fácil acceso, integradas nun contorno vivo e próximo aos servizos sociais e sanitarios. É recomendable a existencia de espazos verdes e paseos próximos.

Apartamentos tutelados

Son vivendas independentes, agrupadas para a presentación en común dunha serie de servizos colectivos. Cada apartamento alberga unha ou dúas persoas válidas, tratando de potenciar a súa autonomía. Na actualidade só existen dous apartamentos tutelados en Galicia, un da rede pública da Xunta, e outro privado, de iniciativa social, ambos na provincia de Lugo.

As diferenzas máis destacables con respecto ás residencias son as que che detallamos a continuación.

- Control e seguridade persoal
- Limpeza de zonas comúns
- Recepción de chamadas
- Atención e seguridade social
- Axuda domiciliaria

En principio, parece que non representan unha seria ameaza, xa que soamente hai dúas en toda a provincia, polo que non supón unha porcentaxe elevada de prazas.

5.2.4. Análise dos provedores

¿Cales son as características principais dos teus provedores?

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

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

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



A elección dos provedores realízase de acordo coas condicións comerciais e financeiras, ademais da calidade dos produtos. Fundamentalmente existen tres tipos de provedores:

44

- Provedores de alimentación
- Provedores de sanitarios
- Provedores de maquinaria xeriátrica

No punto 7.5 Anexo de provedores, proporcionámosche unha serie de referencias que te orientarán na procura de provedores para o teu negocio.

A maioría das residencias abastécense en mercados locais, sobre todo para o aprovisionamento de produtos frescos. Para o resto de produtos, acoden a distribuidores almacenistas ou grandes superficies. As compras son realizadas persoalmente polo propietario/a do establecemento ou o ou a xerente.

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

A forma de pagamento utilizada por este tipo de equipamentos depende do volume e o lugar de compra. Aínda que na maioría dos casos os pagamentos se realizan en man, existen aprazamentos a trinta, sesenta e noventa días.

5.2.5. Análise dos clientes

¿Cal é a tipoloxía do cliente de residencias xeriátricas?

¿Cales son os prazos de cobro aos clientes no mercado?

Os clientes/as aos que te dirixes son persoas maiores con graos de dependencia que difiren se se trata dun centro con prazas para válidos ou asistidos.

As conclusións que obtivemos das entrevistas, permítennos establecer un tipo de cliente con este perfil:

- Persoas cunha idade media sobre os 80-85 anos, de ámbito rural principalmente.
- Antes de incorporarse á residencia vivían sos, na maioría dos casos por viuvez, solteiría, ausencia de familiares próximos.
- Son persoas que necesitan un elevado grao de afectividade.
- Na maior parte dos casos padecen enfermidades psicolóxicas de alteración de conduta: alzheimer, demencia senil, párkinson..., e necesitan de cuidados especiais.

O cliente non adoita tomar a decisión de incorporarse ao centro por si mesmo; é aconsellado polos seus familiares, quen o acompañan na realización dos trámites necesarios para a súa incorporación. O primeiro contacto é telefónico, seguido de entrevistas e visitas ao centro e, mesmo, ofréceneselles a posibilidade de probar varios días.

O período medio de incorporación é duns días, salvo que non existan prazas dispoñibles nese momento.

Existen diferentes tipos de clientes para cada unha das tipoloxías de residencias:

- Nas **residencias públicas-concertadas**, o perfil do cliente tipo é unha persoa de clase baixa, sen moitos recursos. Achega entre o 50-75% da súa pensión con independencia do custo da praza no centro residencial.
- As **residencias privadas** acollen fundamentalmente clientes de clase media-alta, con poder adquisitivo suficiente para afrontar o custo deste tipo de establecemento.
- No medio das dúas tipoloxías de clientes analizadas, atópase outra, o cliente de clase media, que non pode custear unha residencia privada porque o sistema actual de pensións é insuficiente para cubri-lo. E con todo, prefire non recorrer á oferta pública. A solución que se está dando para este tipo de cliente é a residencia de tipo privado, sufragándose o gasto mediante achegas económicas dos fillos/as para complementar a diferenza entre a pensión que percibe o cliente e o custo da praza neste tipo de establecemento.

Dada esta situación, é posible que exista cabida dentro do mercado para unha tipoloxía diferente de centro que satisfaga as necesidades deste colectivo. Como emprendedor/a, debes analizar esta situación e estudar a posibilidade de ofrecer servizos de tipo residencial a un menor custo para o usuario/a.

O cobro realízase a principio de mes e o medio máis utilizado é a transferencia bancaria, aínda que existen clientes/as que pagan ao contado. No momento da incorporación ao centro, o cliente paga dous meses por adiantado, un deles establécese como depósito.



5.3. Márketing

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > CALES SON OS SERVIZOS XERALMENTE OFERTADOS
- > OS PREZOS MEDIOS OU ORIENTATIVOS NAS RESIDENCIAS
- > AS CARACTERÍSTICAS DA FORZA DE VENDAS
- > AS PRINCIPAIS ACCIÓNS PROMOCIONAIS UTILIZADAS POLAS RESIDENCIAS

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

- O teu produto é a prestación dun servizo, por conseguinte, canto máis amplo sexa o abano de servizos complementarios ao de residencia, maior será a diferenciación coas demais.
- A calidade será un elemento diferenciador para a elección do centro.
- Os prezos non van ser polo momento determinantes á hora de competir, debido á escaseza de prazas residenciais existentes na actualidade.
- O propietario/a non chega ao cliente final, por iso é polo que cobran tanta importancia as relacións persoais.
- Apenas se utilizan ferramentas publicitarias para dar a coñecer a actividade, funcionando basicamente o boca a boca.



5.3.1. Produto

¿Que servizos podoo ofrecer ao meu cliente?

¿Debo pensar algún plan para determinar os servizos?

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

Os servizos básicos que prestan as residencias dentro do prezo por praza son os seguintes:

- Aloxamento
- Manutención

- Servizo de lavandaría
- Servizo médico as 24 horas (non presencial)
- Enfermaría 24 horas (presencial)
- Rehabilitación
- Asistencia social
- Terapia ocupacional
- Atención psicoxeriátrica

No caso de que algún destes servizos se preste como complementario aos servizos básicos de residencia, deberás establecer a tarifa por utilización de todos e cada un deles.

As posibilidades para captar clientes ampliaranse se ofreces máis variedade de servizos complementarios dentro da carteira de produtos da túa residencia. Deberás analizar cales son os servizos que inclúen os demais centros residenciais que operan no teu mercado para non quedar moi lonxe do que ofrecen eles e, mesmo, se o teu establecemento é de pequeno tamaño, estudar a posibilidade de asociarte con outras residencias próximas para abaratar custos.

5.3.2. Prezo

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

Dentro das empresas privadas dedicadas á prestación do servizo de residencia, o prezo adoita ser similar. A continuación ofrecémosche un cadro orientativo dos prezos máis comúns neste tipo de establecemento.

Cadro 10: Tarifas orientativas das residencias de 3ª idade segundo tamaño na comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2008 (euros)

Prezos	Minirresidencias	Residencias	Grandes centros residenciais
Cuarto individual	1.200 €	1.400 €	1.550 €*
Cuarto dobre	1.006 €	1.100 €	1.225 €*

Fonte: Elaboración propia a partir de datos de Vicepresidencia da Igualdade e Benestar

Estes datos foron obtidos das tarifas aplicadas polos distintos establecementos dedicados á atención á terceira idade en residencias, inscritos no Rexistro do Servizo de Autorización de Centros da Xunta.



5.3.3. Forza de vendas

¿Como se realiza a venda do servizo?

Este tipo de empresa utiliza os hospitais e as traballadoras sociais como medios para darse a coñecer. Na gran maioría dos casos, son os propios centros hospitalarios e os servizos sociais, por medio das traballadoras sociais, os que se poñen en contacto cos xerentes.

5.3.4. Promoción

¿Como vou dar a coñecer a miña empresa?

Os establecementos que prestan este tipo de servizo apenas fixeron publicidade, debido principalmente a dous motivos

- O bo funcionamento do contacto hospitalario (a maior parte dos xerentes está directa ou indirectamente relacionado co sector sanitario).
- A situación actual de exceso de demanda sobre oferta.

Tan só realizáronse accións publicitarias en prensa local e comarcal no momento da apertura do centro. Si hai desenvolvemento de imaxe corporativa, mediante rótulos, cartóns, facturas, etc., todos eles co logotipo da residencia.

Como xa che comentamos anteriormente, e salvo accións comerciais puntuais que poida levar a cabo un centro determinado, a promoción baséase fundamentalmente no boca a boca e nas listaxes dos rexistros de empresas dedicadas a esta actividade que ten a Xunta, e que periodicamente envía aos centros hospitalarios. Os grandes centros residenciais utilizan, ademais, páxinas web, tarxeta de visita, etc.

A inscrición nos rexistros da Xunta realízase unha vez superada a inspección que realiza a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.



5.4. Análise económico-financeira

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *UNHA ESTIMACIÓN DOS INVESTIMENTOS NECESARIOS PARA O INICIO DA TÚA ACTIVIDADE.*
- > *AS PARTIDAS DE GASTOS MÁIS IMPORTANTES NO DESENVOLVEMENTO DA TÚA ACTIVIDADE.*
- > *UNHA ESTIMACIÓN DO RESULTADO BRUTO PARA UN VOLUME DE FACTURACIÓN*
- > *AS FONTES DE FINANCIAMENTO MÁIS EMPREGADAS ENTRE OS ESTABLECEMENTOS DEDICADOS Á PRESTACIÓN DESTE TIPO DE SERVICIOS*

Este punto resultaráche importante á hora de avaliar de xeito aproximado o investimento necesario para iniciar a túa actividade. A análise deste capítulo achega as seguintes conclusións:

- Destacamos o forte investimento a realizar, principalmente na edificación (obra nova ou rehabilitación dunha existente).
- A rehabilitación da vivenda constitúe a partida máis importante do total do investimento.
- As marxes alcanzadas na actividade permiten obter porcentaxes de beneficio en torno ao 10-15%, segundo os tipos de establecemento.
- As vías de financiamento adoitan ser a subvención oficial, o autofinanciamento e o financiamento alleo.



Nesta epígrafe trataremos de darche un esquema para determinar a marxe ou beneficio da actividade, aínda que para iso debemos fixar un tipo de establecemento e unhas condicións que se formulan con bastante asiduidade dentro da actividade.

O modelo tomado como referencia é unha residencia cun número de prazas de 50, cunha porcentaxe de cuartos dobres bastante superior á de individuais, con comedor e sen inclusión de servizos complementarios dentro do prezo final que paga o cliente.

5.4.1. Investimentos

¿Que desembolso teño que facer para iniciar a actividade?

Recolle os elementos do patrimonio destinados a servir de forma duradeira na actividade da empresa.

Os investimentos necesarios para a posta en marcha dun centro residencial difire moito en función do tipo de centro que queiras crear. A maior parte das residencias privadas en Galicia son residencias de tamaño medio con menos de 100 prazas, a excepción dos grandes centros residenciais.

Analizamos os tipos máis comúns:

- **Grandes centros residenciais**, onde o volume de investimento necesario é altísimo. Este tipo de investimento lévano a cabo grandes empresas, normalmente SA, cun desembolso de varios miles de euros (1.000 - 2.000 millóns de pesetas), e que non se adaptan ao tipo de empresa que pode crear un emprendedor, polo que non entraremos en detalle.
- **Minirresidencias ou residencias**, aquí o volume de investimento oscila entre os 300.000 euros (uns 50 millóns de pesetas) e os 600.000 euros (uns 100 millóns de pesetas aproximadamente, dependendo do número de prazas e requisitos). O tipo de residencia que utilizamos como modelo (50 prazas) está máis próxima en volume de investimento aos 600.000 euros.

A partida máis importante é a destinada a acondicionar ou construír a residencia. O seguinte cadro recolle as partidas máis importantes para iniciar a actividade:



50

Cadro 11: Investimentos para a posta en marcha de residencias xeriátricas (euros)

CONCEPTO	IMPORTE
Terreos	102.000
Rehabilitación vivenda	360.608
Equipos médicos e sanitarios	60.360
Mobiliario e decoración	50.124
Stock inicial	9.520
Equipo informático e outros	1.804
Gastos de establecemento e posta en marcha*	1.500
TOTAL INVESTIMENTO	585.916

* Inclúense os publicitarios de posta en marcha

Fonte: Elaboración propia

Como podes observar no cadro, o investimento máis importante para a residencia analizada mediante entrevistas corresponde á rehabilitación da vivenda. A continuación, detallámosche en porcentaxes como se descompón esa partida;

- Demolicións, escavacións, estrutura, etc.: 24%
- Albanelaría, cuberta, saneamento: 20%
- Carpintaría, pintura, fontanaría, electricidade, etc.: 39%
- Calefacción: 7%
- Licenza obras, proxecto dirección e execución: 10%

Deberás ter en conta que o incremento no número de prazas non implica un incremento proporcional nas principais partidas de investimento, é dicir, se incrementas o número de prazas nun 33%, non significa que teñas que incrementar o teu investimento na mesma contía.

5.4.2. Gastos

¿Cales son os gastos anuais medios da actividade?

Referímonos aos desembolsos necesarios para o exercicio libre da actividade, mesmo no suposto de que non houbera clientela. Engloba tanto os variables, é dicir, que dependen do volume de ocupación, como os fixos, que son independentes deste. Debes ter en conta que durante certo tempo é posible que os ingresos sexan nulos ou escasos e dificilmente compensen os gastos. Deberás realizar un exercicio de previsión sobre o número de meses que pode producirse a situación anterior e, en consecuencia, contar con fontes de financiamento suficientes para afrontar o desfase económico temporal entre ingresos e gastos.

Os aprovisionamentos (alimentos e bebidas) para o servizo de comedor e os consumibles considerámosos que son de natureza variable, pois dependen do volume de ocupación da residencia.

Outros gastos, como a enerxía e o combustible, nun principio de carácter variable, consideráronse fixos debido á estrutura de empresa analizada, a pesar de que conceptualmente son variables, pois dependen directamente do volume de facturación.

O tempo medio de maduración do negocio é de aproximadamente un ano. Dende que abres o teu negocio ata que alcanza o pleno rendemento pasa un ano por termo medio. Esta información foi obtida das entrevistas aos propietarios/as dos centros residenciais.

No cadro representámosche os gastos dunha minirresidencia, cun número de prazas aproximado de 50.



Cadro 12: Gastos anuais estimativos (euros)

Concepto	Minirresidencia
Aprovisionamentos	206.520
Consumibles (produtos drogaría)	3.600
Soldos + Seguridade Social	251.940
Reparacións e conservación	12.000
Servizos de profesionais independentes	2.525
Subministracións (luz, auga, combustible e comunicacións) (1)	14.316
Seguros	900
Gastos financeiros	21.093
Amortización	31.644
Tributos (IAE)	600
TOTAL	545.138

1 luz: 1.500, combustible: 10.616, teléfono: 2.200

Fonte: Elaboración propia. Datos entrevistas

Para o cálculo da amortización consideramos vinte anos para a construción da vivenda, cinco anos para os gastos de constitución e dez anos para o resto da investimento. Non calculamos a amortización para unha residencia por non ser obxectivo desta análise.



5.4.3. Previsións de ingresos

¿Como podo realizar unha previsión de vendas?

52

Neste punto debemos estimar os ingresos que esperamos obter. Para iso, necesitamos dúas variables fundamentais: aloxamento propiamente dito (durmida e manutención) e gastos derivados do coidado diario (hixiene e aseo persoal). Debido á dificultade de separar estas variables, consideramos oportuno aplicalas en conxunto.

Aplicamos as tarifas que teñen as minirresidencias. Estes datos están considerados para cuarto dobre. Á hora de calcular os prezos dos cuartos individuais ten en conta que supoñen por termo medio entre 250-310 euros máis por persoa/mes.

Ingresos por persoa:

Neste tipo de residencias o 10% corresponde a prazas individuais.

44 prazas dobres x 1.006 euros/mes x 12 meses = 531.168 euros.

6 prazas individuais x 1.200 euros/mes x 12 meses = 86.400 euros.

Total ingresos residentes:

531.168 + 86.400 = 617.568 euros

Os servizos facturables adoitan ser servizos persoais complementarios: salón de peiteado, servizos médicos especializados, etc. Na residencia tipo estudada, estes servizos págaos directamente o usuario/a.

5.4.4. Estrutura da conta de resultados

¿Como determino o beneficio da actividade?

Representámosche unha sinxela conta de explotación onde rexistramos os ingresos e gastos da actividade, para unha residencia co volume de facturación detallado anteriormente. Ao resultado obtido deberás deducirille o correspondente imposto.z

Cadro 13: Conta de resultados residencias (euros)

INGRESOS	617.568
Ingresos por residentes	617.568
GASTOS	545.138
Aprovisionamentos	206.520
Consumibles	3.600
Soldos + Seguridade Social	251.940
Reparacións e conservación	12.000
Servizos profesionais independentes	2.525
Subministracións (luz, auga, combustible e comunicacións)	14.316
Seguros	900
Gastos financeiros	21.093
Amortización da investimento	31.644
Tributos (IAE)	600
RESULTADO BRUTO DE EXPLOTACIÓN (ingresos-gastos)	72.430
% sobre volume de vendas	11,73%
% sobre total de investimento	12,36%

Fonte: Elaboración propia



5.4.5. Financiamento

¿Que tipos de financiamento son os máis habituais neste tipo de equipamentos?

¿Cal deles é o máis utilizado?

O tipo de financiamento inicial máis común para o inicio dunha empresa dedicada a este tipo de actividade recóllese principalmente en tres aspectos:

- Subvención oficial (10%)
- Autofinanciamento (30%)
- Financiamento alleo (60%)

Unha vez estudados os investimentos necesarios para a posta en funcionamento do establecemento; os servizos e actividades complementarios que se ofertan, así como os gastos iniciais de posta en marcha, etc., a estrutura financeira apóiase nos importes achegados polos propietarios/as, nun primeiro momento, e no financiamento alleo, por non ser suficientes os primeiros, mediante créditos de entidades financeiras ata complementar as necesidades de posta en marcha do establecemento.

No balance, os fondos propios están en torno ao 40% do activo total, mentres que o financiamento, tanto a longo como a curto prazo, adoita ser o 60% restante.

A maior parte deste tipo de establecementos non contou con axuda pública. En caso de recibila, o importe é do 10% do total investido.



5.5. Recursos humanos

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

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

As principais conclusións que poderás obter resúmense a continuación:

- Aínda que existe formación profesional específica, a contratación de persoal cualificado resulta practicamente inexistente, sobre todo nas minirresidencias de menor tamaño, cun carácter marcadamente familiar, onde, de existir persoal cualificado, adoita ser o cociñeiro.
- Nas residencias de tipo medio, adoita rexistrarse persoal cualificado para o desenvolvemento das actividades de coidado e de cociña, principalmente.
- Nos grandes centros residenciais, ademais da figura dun profesional que xestiona a dirección, adoitan existir profesionais cualificados en cada unha das áreas existentes.
- As residencias de tamaño pequeno (minirresidencias) son xestionadas directamente polo seu propietario/a, con axuda dos seus familiares. Adoitan residir no propio centro e colaboran en todas as áreas de atención.
- As principais áreas cedidas para ser levadas no exterior son os referentes á contabilidade, fiscal (levadas a cabo por asesorías); as áreas de coidados especiais: medicina especializada (podoloxía, fisioterapia, psicoloxía...), salón de peiteado, etc.



5.5.1. Perfil profesional

¿Que calidades debe ter o responsable da actividade?

¿Cal é o perfil profesional dos empregados?

Nas residencias que actúan no mercado galego, concretamente nas de menor tamaño, o propietario/a desenvolve a xerencia, axudado en ocasións polo resto dos membros da súa familia. Na maior parte dos casos non ten unha formación empresarial específica, polo que require servizos externos de asesoría.

Gran parte dos propietarios de residencias e do resto de empresas dedicadas á prestación de servizos sociais á terceira idade gardan relación co sector sanitario (auxiliares, enfermeiras, cuidadoras, etc.).

Para o servizo de comedor, contan cun cociñeiro profesional. As propias cuidadoras colaboran nas tarefas de comedor. Na maioría dos casos, a totalidade do persoal que traballa neste tipo de equipamentos posúe o carné de manipulador.

En canto á formación, existen diferentes tipos de cursos segundo os organismos que os imparten: FOREM, IFES, FORGA, ao amparo do programa da Fundación Tripartita e da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, mediante os cursos do Plan FIP.

Na actualidade, e por toda a xeografía galega, estanse a impartir cursos en materia xeriátrica. A continuación citámosche algún deles:

- Auxiliar de enfermaría en xeriatría.
- Alzheimer: Atención específica ao paciente e á súa familia.
- Enfermaría xeriátrica.
- Coidados paliativos.

Este tipo de cursos permite tanto a formación de persoal que está ao coidado de anciáns/ás, como potenciar a existencia de persoal cualificado dispoñible para traballar en centros xeriátricos.

No anexo 7.4 correspondente á formación, podes consultar os distintos organismos que imparten cursos en materia de xeriatría na túa zona ou provincia.

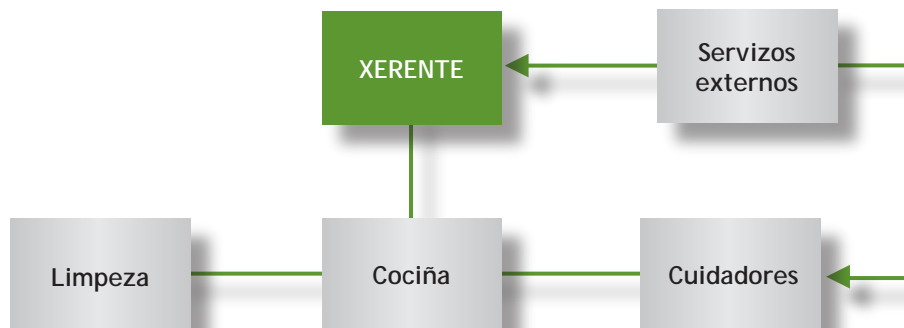


5.5.2. Estrutura organizativa

56

¿Como debe estar organizada a empresa?

Nas residencias de iniciativa mercantil, que son as de tamaño medio, e as que máis che interesan como emprendedor, a estrutura é moi simple:



A estrutura organizativa que atoparás nas residencias de tamaño medio (minirresidencias) que operan no mercado, é a representada anteriormente. O propietario, ademais dos labores de xerencia, colabora no resto de tarefas.

Nestas empresas non existe unha verdadeira definición de postos de traballo, exceptuando o caso da cociña, que está a cargo dun cociñeiro profesional ou de experiencia. As tarefas de lavandaría e limpeza lévanse a cabo tanto por persoal de limpeza como polas propias coidadoras, englobándose nalgúns casos nunha mesma epígrafe: limpadora-coidadora.

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

Xerente (1)	Dirección de local. Aprovisionamentos e recepción
Gobernante e cociñeiro (3)	Área de cociña
Limpadoras (5)	Limpeza cuartos
Coidadoras (10)	Coidado e limpeza do ancián
Coidadoras temporais (8)	Coidado e limpeza do ancián
Médico (1)	Servizos médicos xerais
Enfermeira (1)	Curas e atención
Fisioterapeuta (1)	Servizos médicos especializados

En total adóitanse empregar 20-25 persoas, das que case a metade teñen carácter temporal, non traballan a tempo completo e prestan os seus servizos determinados días. No cadro de persoal acostúmase ter fixos entre 10 e 15 persoas.



5.5.3. Servizos exteriores

57

¿Que funcións se delegan a empresas externas?

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

Os servizos externos engloban, neste tipo de residencias, tanto os servizos de asesoría como os de profesionais que prestan os seus servizos de forma non continuada e que non forman parte da empresa: fisioterapeuta, animadora social, logopeda, etc.

5.5.4. Convenios colectivos aplicables

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

En materia laboral, a actividade de prestación de servizos á terceira idade regúlase no convenio colectivo que se pactase para a actividade de residencias xeriátricas no ámbito de provincias galegas ou ao nivel da comunidade. A continuación informámoste dos convenios de residencias vixentes.

- Resolución do 28 de maio de 2007, da Dirección Xeral de Relacións Laborais, pola que se dispón no rexistro o depósito e a publicación, no Diario Oficial de Galicia, do convenio colectivo do sector de residencias privadas da terceira idade da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2006-2008.
- Resolución do 12 de marzo de 2008, corrección de erros do acordo da comisión paritaria do convenio colectivo do sector de residencias privadas da terceira idade da Comunidade Autónoma de Galicia, 2008.

6. VARIOS





6. VARIOS

6.1. Normas sectoriais de aplicación

A principal normativa de aplicación en materia de dependencia é a seguinte:

- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE 15 do decembro de 2006.
- Decreto 176/2007, do 6 de setembro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito á prestación do sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia. DOG do 26 de setembro de 2007.
- Decreto 195/2007, do 13 de setembro, polo que se regula o Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal para persoas con minusvalidez e/ou dependentes. DOG do 18 de outubro de 2007.
- Real decreto 504/2007, do 20 de abril, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia establecido pola Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE do 21 de abril de 2007.
- Real decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE do 9 de xuño de 2007.
- Real decreto 615/2007, do 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos cuidadores das persoas en situación de dependencia. BOE do 12 de maio de 2007.
- Real decreto 614/2007, do 11 de maio, sobre nivel mínimo de protección do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia garantido pola Administración xeral do Estado. BOE do 12 de maio de 2007.



NORMAS XERAIS DE ASUNTOS SOCIAIS

Lei 13/2008, do 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia (DOG n.º 245, do 18 de decembro), que estrutura e regula, como servizo público, os servizos sociais en Galicia para a construción do sistema galego do benestar.

Lei 4/1993, do 14 de abril, de servizos sociais (DOG n.º 76, do 23 de abril de 1993), onde se establecen as persoas que teñen dereito á prestación de servizos sociais.

Rexistro de entidades

O Decreto 291/1995, do 3 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 4/1993, do 14 de abril, de servizos sociais, en relación cos rexistros de entidades prestadoras de servizos sociais (DOG n.º 218, do 14 de abril de 1995).

Orde do 5 de febreiro de 1996 polo que se desenvolve o Decreto 291/1995, do 3 de novembro, relativo aos rexistros de entidades prestadoras de servizos sociais (DOG n.º 35, do 19 de febreiro de 1996) que fai referencia á inscrición dunha entidade no rexistro.

Autorización e acreditación de centros

Decreto 243/1995, do 28 de xullo, polo que se regula o réxime de autorización e acreditación de centros de servizos sociais (DOG n.º 159, do 21 de agosto de 1995), que fai referencia ao réxime de autorización e acreditación de centros de servizos sociais. Tamén se regulan as obrigas das entidades prestadoras de servizos sociais.

Orde do 18 de abril de 1996, pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de servizos sociais.

Orde do 18 de agosto de 2000 (DOG n.º 177, do 12 de setembro de 2000) de estatuto básico dos centros sociais, que regula o estatuto dos centros de día tanto públicos como privados que xestionen prazas financiadas con fondos públicos.

NORMATIVA DE ATENCIÓN ÁS PERSOAS MAIORES



Real decreto 2171/1994, do 4 de novembro, polo que se crea e regula o Consello Estatal das Persoas Maiores.

Decreto 253/2000, do 5 de outubro, polo que se crea e regula o Consello Galego das Persoas Maiores.

62

Cheque asistencial

Decreto 176/2000, do 22 de xuño, polo que se regula o Programa de Atención ás Persoas Maiores Dependentes a través do cheque asistencial (DOG n.º 129, do 4 de xullo de 2000).

Orde do 5 de decembro de 2000 pola que se regulan as axudas económicas para a atención de persoas maiores dependentes a través do cheque asistencial e a inclusión no programa de entidades prestadoras de servizos sociais.

Convenios de colaboración de reserva e ocupación de prazas en centros residenciais e vivendas tuteladas

Orde do 8 de xullo de 2000 que modifica a Orde do 16 de maio de 1995 pola que se regula o establecemento de convenios de colaboración en materia de reserva e ocupación de prazas en centros residenciais e vivendas tuteladas para a atención de persoas maiores (DOG n.º 138, do 18 de xullo de 2002).

Resolución do 10 de xullo de 2002, da Dirección Xeral do Maior e de Persoas con Discapacidade, pola que se fixa o prazo para a presentación de solicitudes para a realización de convenios de reserva e ocupación de prazas en centros residenciais e vivendas tuteladas para maiores e se establecen os prazos máximos de praza/día (DOG n.º 149, do 5 de agosto de 2002).

Decreto 318/2003, do 26 de xuño, polo que se regula o programa de acollida familiar para persoas maiores e persoas con minusvalidez (DOG n.º 145, do 29 de xullo de 2003).



6.2. Axudas

Existen varias posibilidades de obter axudas para a posta en marcha do teu establecemento. As axudas de tipo xenérico poden ser consultadas na Guía de recursos, que pertence a esta mesma colección e que está dispoñible en formato electrónico (<http://guias.bicgalicia.es>).

Especificamente para a zona de Ferrol, Eume e Ortegá existen axudas, tanto do IGAPE como do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio:

- Ministerio de Industria, Turismo e Comercio: axudas dirixidas a corrixir desequilibrios ligados á actividade industrial que especificamente se dan nas comarcas de Ferrol, Eume e Ortegá. (BOE 03/11/2008) (<http://www.mityc.es/ReindusFerrol>)



6.3. Organismos

6.3.1. Organismos oficiais

CONSELLERÍA DE TRABALLO E BENESTAR

Complexo Administrativo de San Lázaro, s/n
15.781 Santiago de Compostela
Tel.: 981.544.614
Fax: 981.544.678
Páxina web: <http://traballoebenefitar.xunta.es/>

MINISTERIO DE TRABALLO E ASUNTOS SOCIAIS

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

INSTITUTO DE MAIORES E SERVIZOS SOCIAIS (IMSERSO)

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

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL (INSS)

Padre Damián 4-6
Madrid
Tel.: 91 568 83 00
Fax: 91 564 78 00
Páxina web: www.seg-social.es/inss
Provincia da Coruña
Dirección Provincial: Federico Tapia, 52 1ª
Tel.: 981 23 09 40

MINISTERIO DE ECONOMÍA E FACENDA

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

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE (SERGAS)

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

TELÉFONO DO MAIOR: 900 33 36 66

EMERXENCIAS: 112

URXENCIAS SANITARIAS: 061

TELÉFONO DA MULLER: 900 40 02 73

6.3.2. Asociacións profesionais



FEDERACIÓN GALEGA DE RESIDENCIAS DA TERCEIRA IDADE (FEGARTE)

Sta. Clara, 23
15704 Santiago de Compostela
Tel.: 981 55 88 77
Fax: 981 55 88 77
E-mail: acolle@acolle.com
Páxina web: www.acolle.com/fegarte.html

ASOCIACIÓN GALEGA DE RESIDENCIAS E CENTROS DE ANCIÁNS DE INICIATIVA SOCIAL (ACOLLE)

Sta. Clara, 23
15704 Santiago de Compostela
Tel.: 981 55 88 77
Fax: 981 55 88 77
E-mail: acolle@acolle.com
Páxina web: www.acolle.com

ASOCIACIÓN GALEGA DE RESIDENCIAS DA TERCEIRA IDADE (AGARTE)

Sta. Clara, 23
15704 Santiago de Compostela
Tel.: 981 55 88 77
Fax: 981 55 88 77



6.4. Páxinas útiles na Internet

No anexo de páxinas web de interese presentámosche unha relación de páxinas web que consideramos útiles e que están relacionadas directa ou indirectamente coa túa actividade.



6.5. Bibliografía

- *Informe 2007 de Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, Xunta de Galicia.*
- *Dirección Xeral de Formación e Ocupación, Consellería de Traballo.*
- *Nuevos yacimientos de empleo en España, Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais. Subdirección Xeral de Publicacións.*
- *Estatísticas poboacionais, Instituto Nacional de Estatística (INE).*
- *Estatísticas poboacionais (idades, sexo, municipio, provincias), Instituto Galego de Estatística (IGE).*
- *Instituto de Economía e Xeografía. Consello Superior de Investigacións Científicas.*
- *Informe 2002, 2004 e 2006. IMSERSO.*



6.6. Glosario

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

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

Asistidos: Persoas que necesitan axuda para a realización de actividades da vida diaria.

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

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

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

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

Condición xurídica: Estrutura legal que pode adoptar unha empresa.

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

Equipamentos: Establecementos que prestan servizos á terceira idade.

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

Grao de ocupación: Índice que permite medir a porcentaxe de prazas ocupadas dentro do total das prazas ofertadas.

IAE (imposto de actividades económicas): Tributo que grava o exercicio das actividades empresariais, profesionais ou artísticas, exérganse ou non nun local determinado

Índice de cobertura: Porcentaxe de prazas residenciais por cada 100 habitantes maiores de 65 anos. Permite ver a capacidade coa que actúa a oferta dada unha demanda.

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

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

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

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



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

Potencial de mercado: Está composto pola oferta de prazas ou establecementos existentes.

Produtos substitutivos: Produtos que satisfán as mesmas necesidades que os que oferta a nova empresa.

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

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

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

Segmentos do mercado: Divisións dun mercado segundo características comúns.

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

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



7. ANEXOS





7. ANEXOS

7.1. Anexo de información estatística de interese

0400 - Contexto sectorial

Este cadro trata de mostrarche os equipamentos totais que prestaban os seus servizos á terceira idade en xaneiro de 2002 e xaneiro de 2004.

Cadro 0400.1: Equipamentos totais en Galicia, xaneiro 2002 e xaneiro 2004 (unidades)

	2002		2004	
	Residencias		Residencias	
	Centros	Prazas	Centros	Prazas
Galicia	112	3.266	120	11.148
A Coruña	29	914	34	3.481
Lugo	18	692	19	1.983
Ourense	40	744	43	3.625
Pontevedra	25	916	24	2.059
	Vivendas comunitarias		Vivendas comunitarias	
	Centros	Prazas	Centros	Prazas
	Galicia	49	500	66
A Coruña	16	170	24	273
Lugo	8	86	5	55
Ourense	10	103	18	177
Pontevedra	15	141	21	214
	Centros de día		Centros de día	
	Centros	Prazas	Centros	Prazas
	Galicia	16	460	31
A Coruña	11	339	14	514
Lugo	1	20	5	158
Ourense	2	45	7	321
Pontevedra	2	56	6	174

Fonte: Elaboración propia a partir de datos da Guía equipamentos persoas maiores 2002 y 2004.
Instituto de Maiores e Servizos Sociais



0512 Tamaño do mercado

O cadro 0512.1 permíteche observar o envellecemento poboacional:

Cadro 0512.1: Envellecemento, comparativa da Coruña – comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2007 (unidades,%)

PROVINCIA DA CORUÑA			
	Homes	Mulleres	Total
Total	544.352	588.440	1.132.792
Máis de 65	95.556	137.019	232.575
Índice de envellecemento	17,55	23,29	20,53
ZONA DE ESTUDO			
	Homes	Mulleres	Total
Total	98.768	106.688	205.456
Máis de 65	19.387	27.573	46.960
Índice de envellecemento	19,63	25,84	22,86

Fonte: Padrón municipal 2007, IGE

Cadro 0512.2: Envellecemento da poboación nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2007 (unidades,%)

COMARCA DE FERROL			
	Homes	Mulleres	Total
Total	77.926	85.003	162.929
Máis de 65	14.593	21.185	36.367
Índice de envellecemento	19,08%	25,29%	22,32%
COMARCA DE ORTEGAL			
	Homes	Mulleres	Total
Total	7351	7.867	15.218
Máis de 65	2.024	2.831	4.855
Índice de envellecemento	27,53%	35,99%	31,90%
COMARCA DE EUME			
	Homes	Mulleres	Total
Total	13.491	13.818	27.309
Máis de 65	2.494	3.244	5.738
Índice de envellecemento	18,49%	23,48%	21,01%

Fonte: Padrón Municipal, 2007. IGE



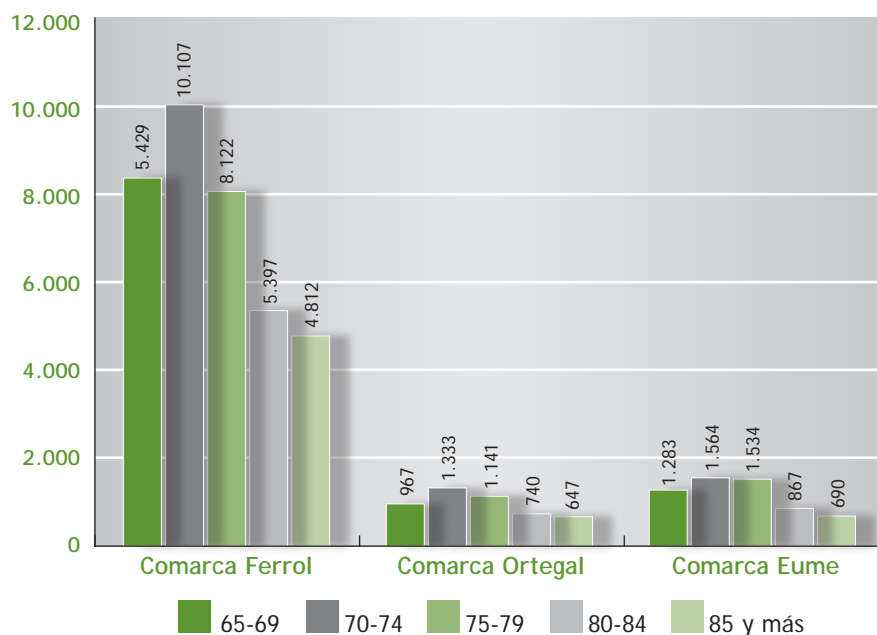
O cadro 0512.3. representa a distribución por comarcas e por grupos de idade do cadro anterior:

Cadro 0512.3: Poboación maior de 65 anos por comarcas, 2007 (unidades)

	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca de Eume
65 - 69	8.429	967	1.283
70 - 74	10.107	1.333	1.564
75 - 79	8.122	1.141	1.334
80 - 84	5.397	740	867
85 e máis	4.312	674	690
TOTAL	36.367	4.855	5.738

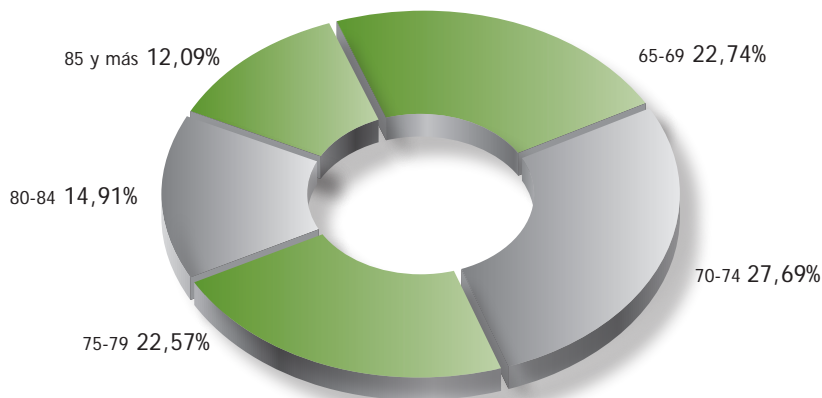
Fonte: Padrón Municipal, 2007. INE

Cadro 0512.4.1: Gráfico de poboación maior de 65 anos por comarcas, 2007 (unidades)



Fonte: Padrón municipal 2007, IGE

Gráfico 0512.4.2: Distribución da poboación da zona maior de 65 anos por grupos de idade, 2007 (%)



Fonte: Padrón municipal 2003, IGE



O cadro 0521.5 representa o envellecemento da poboación da zona por comarcas.

Cadro 0512.5: Envellecemento da poboación, 2007 (unidades)

	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca de Eume	Total zona
de 0 a 16	18.381	1.140	2.806	22.327
de 16 a 64	108.181	9.223	18.765	136.169
de 65 ou máis	36.367	4.855	5.738	46.960
TOTAL	162.929	15.218	27.309	205.456

Fonte: Padrón municipal 2003, IGE

En todas as comarcas o número de persoas maiores dobra o existente para o grupo de idade menor. Estas cifras permítenos ver a evolución da poboación; onde teñen unha situación máis desalentadora é na comarca de Ortegal.

0521 - Análise das empresas competidoras

Analizando os cadros que representamos a continuación poderás comprobar a distribución comarcal dos distintos tipos de residencias dedicadas á prestación de servizos á terceira idade. En cada cadro represéntanse as residencias segundo o seu tamaño: minirresidencias, residencias e grandes centros residenciais.

Recordámosche que o criterio a seguir depende do seu número de prazas, así:

- minirresidencias: 13-59 prazas
- residencias: 60-120 prazas
- grandes centros residenciais: máis de 120 prazas



76

Cadro 0521.1 Distribución de minirresidencias por comarcas, Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca do Eume	TOTAL
Públicas	0	1	0	1
Xunta	0	0	0	0
Municipais	0	1	0	1
Privadas	2	0	1	3
Sociais	0	0	0	0
Mercantís	2	0	1	3
TOTAL	2	1	1	4

Fonte: Vicepresidencia da Igualdade do Benestar

Cadro 0521.2: Distribución de residencias por comarcas, Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca do Eume	TOTAL
Públicas	0	0	0	0
Xunta	0	0	0	0
Municipais	0	0	0	0
Privadas	1	0	1	2
Sociais	1	0	1	2
Mercantís	0	0	0	0
TOTAL	1	0	1	2

Fonte: Vicepresidencia da Igualdade do Benestar

Cadro 0521.3: Distribución de grandes centros residenciais por comarcas, Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca de Eume	TOTAL
Públicas	0	0	0	2
Xunta	1	0	1	2
Municipais	0	0	0	0
Privadas	3	0	0	3
Sociais	2	0	0	2
Mercantís	1	0	0	1
TOTAL	4	0	0	5

Fonte: Vicepresidencia da Igualdade do Benestar

Como podes observar, das 4 minirresidencias existentes, 3 son de iniciativa mercantil.

Se analizamos as residencias de tamaño medio, vemos como do total das 2 existentes na zona son de iniciativa privada, pero de tipo social.

Se analizamos os mesmos datos para os grandes centros residenciais, observamos que dos 5 existentes na zona só 2 son de iniciativa pública da rede da Xunta de Galicia e unha de iniciativa privada de carácter mercantil, mentres que os outros 2 son de iniciativa privada social.

En canto á distribución comarcal, as máis numerosas en canto a centros, con independencia da titularidade, son a comarca de Ferrol, con 7 centros, e a comarca de Eume con 3 centros.



7.2. Anexo de feiras

Neste punto inclúese unha lista dos eventos máis significativos a nivel nacional relacionados coa actividade.

EVENTO	LOCALIDADE	DESCRIPCIÓN
EXPOMAYOR	JAÉN	Feira de servizos a persoas maiores
GERONTALIA	LLEIDA	Salón de produtos e servizos para a atención e a calidade de vida das persoas maiores
GALISENIOR	OURENSE	Salón galego dos nosos maiores
MAYOR.ES	CASTELA E LEÓN	Salón dos maiores
EXPOSALUD	BARCELONA	Salón da saúde e a calidade de vida

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



7.3. Anexo sobre modalidades de contratación

Na Guía de recursos, dispoñible en formato electrónico (<http://guias.bicgalicia.es>), podes consultar os tipos de contrato máis habituais. Tamén podes consultar a páxina web do INEM (www.inem.es), onde atoparás un índice que recolle os distintos contratos e a través do que podes acceder a cada modelo de contrato, coñecer o seu contido, descargar o impreso correspondente en formato pdf e cubrilo.



7.4. Anexo de formación

Programa FIP

A Dirección Xeral de Formación e Colocación da Consellería de Traballo, na familia profesional SP (Servizos á Comunidade e Persoais), ofrece as seguintes especialidades relacionadas coas actividades dos servizos xeriátricos:

CÓDIGO	NOME CURSO
SANC01	ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA ENFERMOS DE ALZHEIMER
SANC20	AUXILIAR DE ENFERMARÍA EN HOSPITALIZACIÓN
SANC3007	AUXILIAR DE ENFERMARÍA EN XERIATRÍA
SACA4007	AUXILIAR DE ENFERMARÍA EN SAÚDE MENTAL E TOXICOLOXÍA
SANCA10	CELADOR SANITARIO

Fonte: Dirección Xeral de Formación e Colocación

A programación de cursos para o ano 2008 é a seguinte:

CÓDIGO	Provincia da Coruña	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca de Eume
SANC 01	6			
SANC 20	1	1		
SANC 3007	9	3		
SACA 40				
SADT 10				
SANCA 10	5	1		

Fonte: Dirección Xeral de Formación e Ocupación

Fundación Tripartita para a Formación no Emprego

A Fundación Tripartita para a Formación no Emprego (www.fundaciontripartita.org) é un dos órganos que compoñen a estrutura organizativa e de participación institucional do subsistema de formación profesional para o emprego. Ten carácter tripartito e o seu padroado está constituído pola Administración pública e polas organizacións empresariais e sindicais máis representativas.

As súas responsabilidades desenvólvense no marco do Real decreto 395/2007, do 23 de marzo, que regula o subsistema de formación profesional para o emprego. En resumo son:

- Colaborar e asistir tecnicamente ao Servizo Público de Emprego Estatal.
- Contribuír ao impulso e difusión da formación profesional para o emprego entre empresas e traballadores.
- Prestarlles apoio técnico ás administracións públicas y ás organizacións empresariais e sindicais presentes nos órganos de participación do sistema.



Os recursos que financian o subsistema de formación profesional para o emprego proceden da recadación da cota de formación profesional que realiza a Seguridade Social, das axudas do Fondo Social Europeo e das achegas específicas establecidas no orzamento do Servizo Público de Emprego Estatal.

O Fondo Social Europeo participa no cofinanciamento das iniciativas de formación mediante o Programa Operativo Plurirrexional Adaptabilidade e Emprego, de acordo coas actuacións previstas neste destinadas ao fomento do espírito empresarial e mellora da adaptabilidade de traballadores, empresas e empresarios, no período de programación 2007-2013.

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

1. FOREM (Fundación Formación e Emprego)

Tel.: 981 555 052

Páxina web: www.forem.es

Este é o centro de formación do sindicato Comisiones Obreiras. No número de teléfono poderás conseguir a información necesaria sobre os cursos que imparten actualmente.

2. FORGA (Fundación para a Orientación Profesional, Emprego e Formación en Galicia)

Tel.: 902 102 181 (central de chamadas)

Páxina web: www.forga.es

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

3. IFES (Instituto de Formación y Estudios Sociales)

Tel.: 981 569 200

Páxina web: www.ifes.es

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

4. CEG (Confederación de Empresarios de Galicia)

Tel.: 981 555 888

Páxina web: www.ceg.es

Dispón dun Centro de Orientación, Formación e Emprego (COFE) que ofrece un amplo abano de cursos especializados nas áreas de formación continua, ocupacional e de autoemprego.



7.5. Anexo de provedores

Nesta actividade existen dous tipos de provedores: maquinaria e subministracións. A continuación, proporcionámosche unha serie de referencias a títulos orientativo que identificamos nas entrevistas e nas fontes secundarias consultadas que poden ser un punto de partida na procura de provedores para o teu negocio.

- Comprobamos que en directorios comerciais tales como QDQ e Páginas Amarillas, tanto en soporte electrónico como en papel, podes atopar provedores situados na túa zona:
 - **Páginas Amarillas:** os provedores de material sanitario e maquinaria atópanse na mesma epígrafe: Material sanitario. Os provedores de subministracións atópanse na epígrafe: Alimentación. Ademais podes acceder ao formato electrónico na páxina web www.paginas-amarillas.es, coa vantaxe de seleccionar calquera provincia ou localidade.
 - **QDQ:** nas epígrafes Material e Equipo médico-cirúrxico podes atopar provedores de material sanitario e, na epígrafe de Alimentación, podes atopar provedores de produtos alimenticios. Tamén podes consultar a versión electrónica www.qdq.com.
 - **Europages:** é un directorio comercial de negocios no que podes atopar empresas de provedores de todas as actividades de case todos os países. A versión electrónica é www.europages.com.
 - **Outros:** Páxinas Galegas, etc.
- Publicacións especializadas:
 - www.ojd.es: portal de control da difusión das publicacións no que podes atopar revistas especializadas en case todos os sectores.
- Asociacións: nelas pódeste informar sobre provedores para o teu negocio. A páxina web do Icxex (www.icex.es) conta cunha base de datos de asociacións existentes en España clasificadas por sectores (Asoc).
- Portais:
 - www.conexionspot.es: trátase dun portal que contén unha guía de empresas españolas. Entrando no punto da Guía de empresas, poderás localizar todo tipo de provedores necesarios para a túa residencia.
 - www.puntex.es: portal xenérico sobre sanidade onde atoparás provedores de material sanitario.
 - www.kompass.com: portal que contén información empresarial de todo o mundo. Nesta páxina podes atopar unha base de datos sobre empresas de todos os sectores e de case todos os países.
- Bases de datos: Existen varias bases de datos de empresas clasificadas por sectores, como son as da Cámara de Comercio, Ardán (do Consorcio da Zona Franca de Vigo) e outras bases de datos privados.



7.6. Anexo de páxinas web de interese

TEMÁTICAS

- Observatorio de Persoas Maiores: <http://imsersomayores.csic.es>
- IMSERSO: www.imserso.com
- Fundación de Estudios de Economía Aplicada: www.fedea.es
- Obra Social Caixa Galicia: www.obrasocialcaixagalicia.org
- Socialia: www.socialia.org
- Portal de la Tercera Edad: www.tercera-edad.org
- Fundación Española de la Tercera Edad: www.f3e.com
- Grupo de Investigación en Xerontoloxía: <http://gerontología.udc.es>
- Instituto Xerontolóxico Galego: www.usc.es/jmmay/instituto.htm

INSTITUCIÓN

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

INSTITUTOS

- Instituto Nacional de Estadística: www.ine.es
- Instituto Galego de Estadística: www.ige.xunta.es



7.7. Reflexións para facer o estudo de mercado

A continuación, incluímos unha serie de puntos que cremos que deben ser considerados na análise do mercado, xa que poden condicionar a estratexia comercial a desenvolver:

Tendo en conta as características do teu servizo e o público ao que te pensaches dirixir:

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



- ¿Que servizos demandan os clientes que escolliches como obxectivo da túa actividade?, ¿coñeces outros negocios similares que existen na túa zona?, ¿cal é a cota de mercado dos teus competidores?, ¿cal é a estratexia seguida pola túa competencia: produto, prezo, imaxe, etc.?, ¿como pensas diferenciarte da competencia? (Véxanse puntos 5.2.2 Análise dos competidores e 5.2.3 Produtos substitutivos). Consulta directorios comerciais e obtén información dos teus clientes potenciais sobre a existencia doutras empresas.
- ¿Contas con persoas que teñen o perfil necesario para pór en marcha as túas ideas comerciais? (Podes consultar nas oficinas locais do INEM as demandas de emprego)
- ¿Realizaches unha previsión de ingresos?, ¿que factores analizaches?, ¿tes horas, días, meses ou épocas de maior volume de vendas? (Véxase punto 5.4 Análise económico-financeira)
- ¿Analizaches como vas financiar os investimentos necesarios para comezar na actividade? (Véxase punto 5.4.5 Financiamento)
- ¿Coñeces as características de funcionamento dunha residencia?, ¿fixeches a análise estimativa do tempo que transcorrerá entre a apertura do teu negocio e o seu funcionamento normal?, ¿pensaches como facer fronte mentres tanto aos gastos fixos que vas ter? (Véxase punto 5.4 Análise económico-financeira)
- ¿Pensaches se debes comercializar os teus servizos baixo marca propia?, ¿por que? En caso afirmativo, ¿valoraches o que che vai custar en tempo e en diñeiro? (O importe así como os trámites e o custo pódelos coñecer na Oficina Central de Patentes e Marcas en Madrid)



8. NOTA DOS AUTORES

As referencias nominais subministradas nesta guía, tales como centros de estudo, asociacións, institucións, feiras, páxinas web, etc., que o/a lector/a pode atopar ao longo da lectura deste documento non pretenden ser unha enumeración exhaustiva, senón unha mostra orientativa das entidades detectadas durante a elaboración deste estudo. É posible que existan outras referencias, similares ás citadas, que non foron incluídas por non constituíren tales relacións o obxectivo principal desta guía.

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

Santiago de Compostela, xaneiro de 2009



