

Centros de día

* NA COMARCA DE TERRA CHA E
CONCELLO DE RIBEIRA DE PIQUÍN

18*



IGAPE
INSTITUTO GALEGO DE APOIO AO PEQUENO COMERCIO

BIC
GALICIA

FSE

Índice

1. ¿Qué es este documento?	3
2. ¿Qué zonas comprende el estudio?	4
3. ¿Qué es un centro de día?	5
4. ¿Cuántos centros de día hay en la zona? ¿Qué características presentan?	6
5. ¿Quiénes son los clientes de un centro de día?	8
6. ¿Cuál es el mercado actual de los centros de día de la zona?	9
7. ¿Cuál es el futuro de la actividad?	11
8. ¿Cómo competir en el mercado?	12
9. ¿Cómo se dan a conocer a los clientes?	13
10. ¿Qué partidas de inversión requiere un centro de día? ¿Y cuáles son las partidas de gasto más importantes?	14
11. ¿Cómo se organiza el personal y qué perfil profesional requiere?	15
12. ¿Qué ayudas existen para iniciar la actividad?	16
13. ¿Qué organismos y páginas web me pueden ser útiles?	17
14. NOTA DE LOS AUTORES	18

1. ¿Qué es este documento?

El siguiente documento es el resultado de un proceso de adaptación de las Guías de Actividade a los entornos locales, proceso que se enmarca dentro del **Proyecto de Detección de Oportunidades de Negocio: Dinamización Empresarial dirigida en las comarcas de Galicia**, desarrollado por el BIC Galicia en colaboración con la Consellería de Asuntos Sociais, Emprego e Relacións Laborais y la Axencia de Desenvolvemento Rural (AGADER).

Los Agentes de Desarrollo Local y los Técnicos de Empleo son elementos de dinamización del territorio y actúan como intermediadores y colaboradores en el desarrollo económico y social, es decir, tienen un contacto directo con los emprendedores y deben ejercer una actuación dinámica, de asistencia técnica y estar en constante proceso de búsqueda y actualización de la información económica y social. Por otra parte, las Guías de Actividade se configuran como el instrumento de asesoramiento a los emprendedores y de impulsión de nuevas empresas, ya que permiten evaluar nuevas ideas de negocio y ayudan a los técnicos y emprendedores a analizar la viabilidad de un proyecto empresarial. Este documento surge, por tanto, con el objetivo de acercar la información contenida en la Guía de Centros de día a la realidad socioeconómica de este territorio, ofreciéndote una información más cercana de tu ámbito social y empresarial.

La adaptación de la información a las características de la zona ha sido realizada por los técnicos locales de empleo de los municipios de la Comarca de Terra Cha que forman parte de la Rede de Técnicos de Emprego coordinada por la Consellería de Asuntos Sociais, Emprego e Relacións Laborais a través de la Dirección Xeral de Promoción do Emprego, así como de los técnicos de los Grupos de Acción Local que en la actualidad están desarrollando las iniciativas comunitarias: AGADER (Fundación Comarcal de Terra Cha).

Para completar la información que ofrece esta guía con datos en el ámbito gallego y nacional, deberás tener la Guía de Centros de día realizada para Galicia, que está a tu disposición en la web: <http://guias.bicgalicia.es>.

2. ¿Qué zonas comprende el estudio?

El presente estudio socioeconómico engloba los ayuntamientos de la zona interior de la provincia de Lugo que se localizan al norte de la capital. En concreto se centrará en los ayuntamientos de Abadín, Begonte, Castro de Rei, Cospeito, Guitiriz, Muras, A pastoriza, Ribeira de Piquín, Vilalba y Xermade.

Salvo el ayuntamiento de Ribeira de Piquín que pertenece a la comarca Meira, el resto forman la comarca de Terra Cha.



3. ¿Qué es un centro de día?

Según la Xunta de Galicia, los centros de día son uno de los equipamientos existentes para personas mayores, entendiendo como tales todos los establecimientos o instalaciones en los que se presta, de modo estable y continuado, atención directa a seis personas como mínimo con 65 años o más.

En función del tipo de asistencia, estos equipamientos pueden ser de asistencia en el centro (residencias, viviendas comunitarias, centros de día, apartamentos tutelados, hogares y clubes o centros sociales) o de asistencia domiciliaria (teleasistencia o ayuda a domicilio).

Los centros de día, por tanto, son equipamientos destinados a la atención diurna de personas mayores con pérdida de su autonomía física o psíquica que, residiendo en sus propios hogares, necesiten de una serie de cuidados y atenciones de carácter personal, terapéutico o social.

Este tipo de equipamientos ha de disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo una atención personal, rehabilitaciones menores, terapias ocupacionales y animación sociocultural. Además, las instalaciones deberán ubicarse preferentemente en planta baja o primera, con fácil acceso al exterior y con espacios al aire libre.

4. ¿Cuántos centros de día hay en la zona? ¿Qué características presentan?

En el año 2004 no existía ningún centro de día en esta zona. En la comarca de Terra Cha existen 5 equipamientos para personas mayores: 3 residencias de la tercera edad, 1 apartamento tutelado y un centro social de jubilados.

A continuación, te mostramos la distribución comarcal de los centros de día existentes en la provincia de Lugo:

	Lugo	Mariña Oriental	Total
Públicos	2	1	3
Xunta	1	0	1
Municipales	1	1	2
Privados	2	0	2
Sociales	0	0	0
Mercantiles	2	0	2
Total	4	1	5

Analizando la oferta provincial de centros de día, puedes comprobar que se concentra en la comarca de Lugo, siendo mínima la presencia de centros de día en el resto de comarcas de la provincia. Los datos del cuadro anterior reflejan que la oferta en la provincia es muy minoritaria, destacando en este tipo de equipamientos la oferta privada mercantil y la pública municipal. De los 5 centros de la provincia de Lugo, 3 de ellos son públicos (municipales) y los otros 2 son privados de carácter mercantil.

En cuanto al número de plazas, el tamaño medio de los centros de la provincia es de 32 plazas.

En cuanto a la condición jurídica, en la provincia de Lugo sólo hay dos centros privados mercantiles, una sociedad limitada y una sociedad anónima. En cuanto a los equipamientos de la Comarca de Terra Cha, la mayoría son de carácter privado social.

Si observamos lo que ocurre a nivel provincial y autonómico, en Lugo había 5 centros de día que ofrecían 158 plazas con un índice de cobertura (nº plazas/pob > 65 años) del 0,16%, inferior al de la Comunidad, ya que en Galicia había 31 centros de día que ofertaban 1.157 plazas con un índice de cobertura del 0,19%.

Por lo que se refiere al volumen de facturación de los centros de día, se sitúa entre los 120.000-130.000€.

En este tipo de equipamientos el empleo está ligado a la dimensión del negocio, ya que la Xunta exige al menos una persona fija por cada 10 usuarios del centro. Lo habitual es disponer de una plantilla fija y subcontratar ciertos servicios (peluquería, fisioterapeuta, logopeda, etc.).

Las instalaciones necesarias en un centro de día son la sala de estar-lectura, el comedor, los baños, la enfermería, el gimnasio y la cocina.

5. ¿Quiénes son los clientes de un centro de día?

El cliente tipo de un centro de día suele tener el siguiente perfil:

- Personas mayores de 65 años con distintos grados de dependencia que esperan obtener una plaza en una residencia geriátrica o en una vivienda comunitaria.
- Personas de menor edad que padecen alguna enfermedad (de alzheimer, esclerosis, etc.), que reduce la capacidad de autonomía.
- Personas de clase media y media-alta, aunque en ocasiones se acoge a personas con un nivel adquisitivo menor, ya que existe la posibilidad del concierto de plazas con lo que sólo se pagaría el 50% del coste de la plaza en este caso.

Los aspectos a tener en cuenta a la hora de competir son la calidad del servicio prestado y la atención personalizada, de manera que el cliente se sienta único.

Otro aspecto que debes tener en cuenta desde el punto de vista de tus clientes es que existe estacionalidad en determinadas épocas del año, destacando las fechas inmediatas a las vacaciones.

Este tipo de equipamiento contempla la posibilidad de atención por días, por lo que es fácil que, en períodos de vacaciones, se registren altas de clientes motivadas por vacaciones de sus cuidadores.

6. ¿Cuál es el mercado actual de los centros de día de la zona?

El mercado de los centros de día lo componen, potencialmente, personas mayores de 65 años con un determinado grado de dependencia física y psíquica y que residen en el ámbito territorial de la zona. Para hacerse una idea del tamaño del mercado, en el siguiente cuadro estadístico se muestra la población mayor de 65 años de esta zona:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Abadín	504	692	1.196
Begonte	547	701	1.248
Castro de Rei	830	1.021	1.851
Cospeito	814	1.023	1.837
Guitiriz	771	1.070	1.841
Muras	177	205	382
A Pastoriza	542	663	1.205
Vilalba	1.836	2.381	4.217
Xermade	404	514	918
C. Terra Cha	6.425	8.270	14.695
Ribeira de Piquín	150	176	326
TOTAL	6.575	8.446	15.021

Teniendo en cuenta que la población total de la zona es de 48.524 personas, el índice de envejecimiento de la población es del 30,96%, superando a la media provincial de Lugo, que es del 27,77%. Un dato destacable es que de la población mayor de 65 años el porcentaje de mujeres es superior al de los hombres (56,23% frente al 43,77%), con lo que se presume que hay un importante número de ellas que viven solas.

Para evaluar la situación del mercado la tasa de cobertura es la variable que hay que tener en cuenta.

	Centros públicos	Centros privados	Plazas públicas	Plazas privadas	Población mayor de 65	Cobertura pública	Cobertura privada
Total Zona	0	0	0	0	15.021	0,00%	0,00%
Lugo	3	2	58	100	100.110	0,06%	0,10%

Considerando que en los próximos años la cobertura privada de la zona se vaya acercando a la media provincial y autonómica, podemos hacer la siguiente predicción para estimar el crecimiento de los centros de día en nuestro territorio: suponiendo que para el 2006 el índice de cobertura privado esté en el 0,20% (en la media provincial), y que la población mayor de 65 años sea la misma que ahora, el número de plazas para dicho año debería de ser de 15; por lo que, existe un crecimiento potencial hasta el 2006 de 1 centro privado en este territorio.

7. ¿Cuál es el futuro de la actividad?

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> > Muchas personas desconocen que existe este tipo de servicio. Todavía no hay cultura suficiente acerca de los centros de día > Una gran parte de la población de la zona vive en entornos rurales > Presión de productos sustitutivos como ayuda domiciliaria 	<ul style="list-style-type: none"> > La oferta de plazas de equipamientos sociales para la tercera edad es escasa en la zona > Aumento de la incorporación al mercado laboral de la mujer, lo que le imposibilita para cuidar a sus familiares más mayores > Aumento de la esperanza de vida
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<ul style="list-style-type: none"> > Aumento de la calidad de vida del usuario y de su familia > Evolución en las ventas > Capacidad de crecimiento por la diferenciación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> > El precio del servicio puede ser un problema > El transporte del usuario desde su domicilio al centro es caro lo que puede motivar a muchos posibles usuarios de acudir a un centro de día > Fuerte inversión inicial

No debemos olvidarnos de una serie de factores como el envejecimiento progresivo de la población, los cambios en las estructuras familiares tradicionales motivados por la incorporación de la mujer al trabajo y el incremento en el poder adquisitivo y la mejora del nivel de vida, que contribuyen a que este mercado este continuamente en crecimiento.

8. ¿Cómo competir en el mercado?

Los servicios básicos que prestan los centros de día dentro del precio por plaza son: manutención (comida, merienda y cena), traslados a centros sanitarios en caso de necesidad, sala de curas y transporte (opcional).

Algunos centros de día contratan el servicio de comedor a empresas de catering, sobre todo aquellos centros que por su dimensión no tienen espacio suficiente para la instalación de cocina.

Otros servicios que se pueden ofrecer son asistencia a domicilio, tele asistencia o asistencia hospitalaria.

La mayoría de los centros ofrecen los mismos servicios básicos, por lo que una diferenciación en la prestación de servicios complementarios que mejoren y amplíen la oferta básica se muestra como clave a la hora de captar clientes.

Además de la competencia de otros centros de día, hay que tener en cuenta también a los productos sustitutivos, que pueden restar clientela a estos centros si el cliente los identifica como similares, tales son los otros equipamientos definidos por la Xunta de Galicia: viviendas comunitarias, apartamentos tutelados y residencias de tercera edad. Además, existen diversos programas que pone en marcha la administración y que pueden influir en la captación de clientes (Programa Acollemento para as Persoas Maiores, Programa Vacacións de Saúde, Teléfono do Mayor,...).

En cuanto al precio que se cobra a los clientes, decir que éste puede sufrir variaciones según el grado de asistencia que precisen los usuarios del centro, y que también deben tenerse en cuenta todos aquellos servicios complementarios que se presten no incluidos en la oferta básica que deberán ser tarifados.

9. ¿Cómo se dan a conocer a los clientes?

En este tipo de actividad, lo habitual es darse a conocer mediante la puesta en contacto con personal sanitario de los complejos hospitalarios y las trabajadoras sociales. Estas personas actúan como prescriptores del servicio, recomendando el centro a personas interesadas. Además, la Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado envía periódicamente, a hospitales y ayuntamientos, el registro de centros, a través del cual pueden acceder a tu empresa. La inscripción en los registros de la Xunta se realiza una vez superada la inspección que realiza la Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado.

Hasta ahora, los centros de día apenas han hecho publicidad, ya que la mayor parte de los gerentes está relacionado con el sector sanitario (contacto hospitalario) y, además, la situación actual de exceso de demanda sobre oferta lo hacía innecesario.

Las acciones publicitarias utilizadas son buzoneo o anuncios en prensa comarcal o local con motivo de la apertura del centro.

Además, los centros suelen desarrollar una imagen corporativa mediante rótulos, tarjetas, facturas, etc., todos ellos con el logotipo del centro.

10. ¿Qué partidas de inversión requiere un centro de día? ¿Y cuáles son las partidas de gasto más importantes?

Entre las partidas más importantes a las que se deberá hacer frente para iniciar la actividad podemos señalar: rehabilitación de vivienda, equipo informático y otros, gastos de establecimiento y puesta en marcha y elemento de transporte.

Analizando qué instalaciones debería tener un centro de este tipo, si tomamos como referencia un centro con capacidad para 20-30 personas, podríamos señalar como instalaciones necesarias: sala de estar – lectura, comedor, baños, enfermería, gimnasio (dotado de aparatos necesarios para ejercicios de movilidad) y cocina.

En cuanto a los gastos, nos referimos a los desembolsos necesarios para el ejercicio libre de la actividad, incluso en el supuesto de que no hubiera clientela. Engloba tanto los variables, es decir que dependen del volumen de ocupación como los fijos, que son independientes del mismo.

Entre las partidas más relevantes podemos señalar: aprovisionamientos, energía eléctrica, gas, teléfono, servicios exteriores, consumibles, sueldos y seguridad social, gastos financieros, seguros, tributos, otros gastos de gestión (publicidad, material de oficina, ...), gastos de mantenimiento, amortización.

Se deberá tener en cuenta que, durante un cierto tiempo al inicio de la actividad, los ingresos pueden ser escasos, por lo que será importante hacer una previsión para contar con fuentes de financiación hasta que se empieza a compensar el desfase entre ingresos y gastos. Esta situación podría mantenerse durante el primer año de actividad aproximadamente.

11. ¿Cómo se organiza el personal y qué perfil profesional requiere?

El empleo está íntimamente ligado a la dimensión del negocio y a los servicios que presta. En un centro de día de iniciativa mercantil de tipo medio, que son los que más interesan desde el punto de vista del emprendedor, la estructura organizativa suele responder al siguiente esquema:

Gerente (1)	Dirección del local. Aprovisionamientos y recepción
Cocinero/ a (1)	Área de cocina
Limpiadora (1)	Limpieza
Cuidadores (3-4)	Cuidado y limpieza del anciano

Para el servicio de comedor, es habitual contar con un cocinero profesional, aunque las propias cuidadoras colaboran en este tipo de tareas. En la mayoría de los casos, la totalidad del personal que trabaja en estos equipamientos posee el carné de manipulador de alimentos.

En estas empresas no existe una verdadera definición de puestos de trabajo, exceptuando el caso de la cocina. En muchos casos las limpiadoras y cuidadoras están encuadradas en un mismo epígrafe haciendo múltiples tareas.

A su vez, este tipo de centros cuentan con una serie de servicios externos prestados por profesionales de forma no continuada y que no forman parte de la empresa. Entre estos servicios podemos señalar como los más habituales y su frecuencia: animadora social (diario), médico (localizable para caso de urgencia), logopeda (2 días a la semana), fisioterapeuta (2 días a la semana) y enfermeras (diario).

En cuanto a la formación existen diferentes tipos de cursos dentro del programa FIP o el FORCEM. Algunos de estos cursos son: auxiliar de enfermería en geriatría, alzheimer, enfermería geriátrica, cuidados paliativos.

12. ¿Qué ayudas existen para iniciar la actividad?

Existen varios tipos de ayudas a los servicios a la tercera edad. En el caso de las residencias en particular podemos destacar:

- Ayudas individuales a personas mayores.
- Ayudas a entidades de iniciativa social.
- Ayudas a ayuntamientos para servicios sociales especializados.
- Ayudas al establecimiento de empresas prestadoras de servicios a la tercera edad en centros residenciales asistidos.
- Ayudas a empresarios sin asalariados por la contratación de su primer trabajador fijo.

Existen a su vez un gran abanico de ayudas que pretenden facilitar el camino del emprendedor ofrecidas por la Consellería de Asuntos Sociais, Empleo e Relacións Laborais, IGAPE e ICO.

Entre los programas de ayuda que coordina la Dirección General de Empleo destacamos los apoyos a la contratación por cuenta ajena y el fomento del autoempleo y la economía social.

El IGAPE por su parte ofrece ayudas destinadas a favorecer la aparición de emprendedores, concesión de microcréditos para la adquisición de activos fijos.

El ICO ofrece financiación en condiciones preferentes para las inversiones en activos fijos productivos por parte de las PYMES y también concede microcréditos para la puesta en marcha de pequeños negocios o microempresas.

13. ¿Qué organismos y páginas web me pueden ser útiles?

- Xunta de Galicia; www.xunta.es
- Instituto Galego de Promoción Económica: www.igape.es
- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO): www.seg-social.es/imserso
- Instituto Galego de Estatística: www.ige.xunta.es
- Portal de la Tercera Edad: www.tercera-edad.org
- Federación galega de residencias da terceira idade (fegarte): www.acolle.com/fegarte.html
- Observatorio de Personas Mayores: <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

14. NOTA DE LOS AUTORES

Autores de la adaptación:

Eva María Pérez Pita, Técnico de Empleo do Concello de Castro de Rei.

Las referencias nominales suministradas en esta Guía, tales como centros de estudio, asociaciones, instituciones, ferias, páginas web, etcétera que el lector puede encontrar a lo largo de la lectura de este documento no pretenden ser una enumeración exhaustiva sino una muestra orientativa de las entidades detectadas durante la elaboración de este estudio. Es posible que existan otras referencias, similares a las citadas, que no han sido incluidas por no constituir tales relaciones el objetivo principal de la presente Guía.

Todos los datos relacionados con estadísticas, legislación, cursos, ayudas y cualquier otra información susceptible de ser actualizada, han sido obtenidos durante la realización de la presente Guía.

Santiago de Compostela, diciembre de 2004