

## CONTEXTO SECTORIAL

Los servicios de ayuda a domicilio intentan atender a personas que, por sus circunstancias sociales o de salud, precisan ayuda asistencial para cubrir sus necesidades básicas: personas discapacitadas o con algún tipo de minusvalía, menores de edad sin apoyo familiar y grupos de familiares con excesivas cargas. Según los diferentes grados de dependencia se contratan diferentes servicios: ayuda para movilidad, atención doméstica, rehabilitación, ayuda psicológica, etc.

La red de servicios de atención a domicilio a nivel nacional está integrada principalmente por centros de día, centros ocupacionales y residencias.

En 2015, el porcentaje de personas que señalaban alguna discapacidad en la Comunitat Valenciana ascendía al 6,4%, porcentaje idéntico a la media nacional.

### RECURSOS Y PLAZAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD O ENFERMEDAD MENTAL, COMUNITAT VALENCIANA, 2015

<b>DISCAPACIDAD</b>	Centros	Plazas	<b>ENFERMEDAD MENTAL</b>	Centros	Plazas
CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA (CAP)	38	1.850	CRIS	19	1.183
CENTROS OCUPACIONALES	90	4.991	CENTROS DE DÍA	12	223
CENTROS DE DÍA	54	1.624	CENTROS OCUPACIONALES	2	40
RESIDENCIAS	57	2.133	CEEM	28	1.470
VIVIENDAS TUTELADAS	64	387	VIVIENDAS TUTELADAS	37	201

## DAFO

### AMENAZAS

Necesidad de clientes con niveles adquisitivos medios-altos para la atención de clientes privados  
 Presión de la competencia ejercida por particulares y empresas no constituidas legalmente  
 Competencia de los cuidadores no profesionales  
 Competencia puntual de asociaciones, ONG's y voluntariado  
 Poca fidelidad de los clientes  
 Reforma de la Ley de Dependencia

### OPORTUNIDADES

Demanda creciente en las zonas urbanas  
 Cambios en la estructura familiar de las zonas urbanas  
 Existencia de programas e iniciativas reguladoras por parte de las Administraciones Públicas  
 Reforma de la Ley de Dependencia  
 Subcontratación del servicio público a empresas privadas  
 Capacidad de crecimiento por la diferenciación de servicios

### PUNTOS FUERTES

Estructura flexible  
 Bajas necesidades financieras para el arranque

### PUNTOS DÉBILES

Dificultad de captar clientes al inicio de la actividad  
 Dificultades de gestión y coordinación  
 Dificultad para encontrar personal cualificado  
 Baja utilidad sin apoyo familiar en la dependencia grave

## ANÁLISIS DE LA DEMANDA

### TAMAÑO DE MERCADO

El mercado potencial lo componen todas aquellas personas enfermas o con minusvalía entre 0 y 64 años.

Según la Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad, elaborada por el IMSERSO, en 2015 existían en la Comunitat Valenciana 317.805 personas con alguna discapacidad reconocida, es decir, el 6,4% de la población total de la Comunitat (4.980.708 habitantes en 2015).

La población de estas características se concentra en las provincias de Valencia, con un 62,21% de la población con discapacidad, y de Alicante, con un 25,85%. Castellón recoge una pequeña porción de la población que está alrededor del 11,94% del total.

## ANÁLISIS COMPETITIVO EN LA COMUNITAT VALENCIANA

La Comunitat Valenciana registra, en el año 2017, 184 empresas acreditadas por la Vicepresidencia y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio. El 47,28% de estas empresas se localiza en Valencia, el 35,33% en Alicante, y el 13,04% en Castellón.

Una empresa de ayuda a domicilio factura aproximadamente entre 35.000 y 55.000 euros anuales. Sus instalaciones oscilan entre 30 y 60 m<sup>2</sup> y su plantilla suele estar formada por entre 1 y 2 personas autónomas.

Según el Directorio Central de Empresas del Instituto Nacional de Estadística, el 32,44% de las empresas registradas bajo el epígrafe 881 de "Actividades de servicios sociales sin alojamiento para personas mayores y con discapacidad", se constituyen principalmente como Sociedades de Responsabilidad Limitada, y el 25% como Personas Físicas.

No obstante, el mayor porcentaje (48,3%) corresponde a aquellas empresas que optan por otras formas jurídicas como pueden ser Empresas Privadas sin ánimo de lucro (ONGs y Asociaciones), Comunidades de Bienes o las gestionadas por Comunidades Religiosas.

## ¿QUÉ SERVICIOS PUEDO OFRECER A MI CLIENTE?

SERVICIOS BÁSICOS	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
Actuaciones de carácter doméstico	Asistencia social y terapia ocupacional
Actuaciones de carácter personal	Actuaciones de carácter socio-comunitarias
Actuaciones de carácter educativo	Ayudas técnicas y de adaptación en el hogar

## CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA EMPRESA AYUDA A DOMICILIO TIPO

CNAE (2009)	88.12
SIC	83.21
IAE	952
Condición jurídica	Empresario individual
Facturación	46.042 euros/año
Localización	Zona urbana
Personal y estructura organizativa	2 trabajadores autónomos
Instalaciones	Despacho en domicilio particular
Clientes	Personas con necesidad de ayuda diaria en la Comunitat Valenciana
Herramientas promocionales	Imagen corporativa, contactos institucionales y relaciones públicas, buzoneo, web propia, prensa escrita, etc.
Valor de lo inmovilizado/Inversión	8.860 euros
Importe gastos anuales	37.615,42 euros
Resultado bruto (%)	7,30%

## RECOMENDACIONES

Define cuál es el público objetivo en tu área de influencia y elabora una estrategia a la hora de ofertar servicios.

Una vez iniciada la actividad incorpora servicios complementarios que servirán como herramienta de captación de clientes.

Intenta adaptarte al propio entorno de convivencia del usuario.

La eficacia y una atención personalizada son aspectos que debes interiorizar a la hora de prestar un servicio de ayuda a domicilio de calidad.

Promociona el servicio en hospitales, ayuntamientos y entre tus conocidos, desarrolla una imagen corporativa propia y anúnciate en prensa.

## ENLACES DE INTERÉS

[www.bsosocial.gva.es](http://www.bsosocial.gva.es) · [www.ivas.es](http://www.ivas.es) · [www.discapnet.es](http://www.discapnet.es) · [www.oid.es](http://www.oid.es) · [www.predif.org](http://www.predif.org) · [dependencia.imserso.es](http://dependencia.imserso.es)