

300 planes de negocio

Plan de negocio
SERVICIOS A DOMICILIO

Sector de Servicios

Datos de 2008



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Este documento es una de las medidas llevadas a cabo dentro de la Red de Emprendedores de los Montes de Granada, que se integra en el proyecto TEMA (Proyecto integrado de desarrollo sostenible de los TERRITORIOS DE MONTAÑA en la provincia de Granada) - Proyectos cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en un 70%, en el marco del Programa operativo de Andalucía 2007 - 2013, con cargo a la convocatoria de 2007 de la Secretaría de Estado de Cooperación Local, para la cofinanciación de proyectos de desarrollo local y urbano-.

1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

En este proyecto se describe la creación de una empresa cuya actividad es ofrecer diferentes servicios a domicilio, entre los que se encuentran: canguro, cocina, limpieza, plancha y pequeñas reparaciones.

1.1. Aspectos jurídicos específicos a considerar en la creación del negocio

Para montar un negocio de este tipo habrá que tener en cuenta la siguiente legislación aplicable:

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, sobre protección civil del derecho al Honor, a la Intimidad personal y Familiar y a la Propia Imagen. Modificada por:
 - Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad. Modificada por:
 - Ley 39/2002, de 28 de octubre, de Transposición del ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los consumidores y usuarios.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Por otra parte, nuestra empresa deberá tener en cuenta la siguiente normativa:

- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, modificada por:
 - Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, de 8 de noviembre de 1995.

- Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre Protección jurídica de las Bases de Datos.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- Ley 52/1999, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia.

Por último, hay que destacar que la empresa debe estar inscrita en el I.A.E. (Índice de Actividades Económicas).

El servicio a domicilio debe de prestarse respetando en todo momento la integridad y derechos del consumidor.

1.2. Perfil del emprendedor

Este negocio está enfocado para personas ya sean hombres o mujer, de cualquier edad con capacidad organizativa.

El servicio que se oferta no requiere formación académica, ni título específico, aunque es recomendable que las personas interesadas en montar un negocio de este tipo sean personas dadas a las relaciones interpersonales y tengan habilidades para las relaciones públicas.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1. El sector

El sector servicios en nuestro país es el sector más importante de la economía en términos del Producto Interior Bruto y creación de empleo. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2005 los servicios representaron el 67,2% del valor añadido bruto. Cuatro quintas partes de esta aportación la realizan los servicios de mercado.

Desde el punto de vista de empleo, según los datos para el año 2005 de la Encuesta de Población Activa (EPA), los servicios proporcionan trabajo al 65% de los ocupados.

Centrándonos concretamente en los servicios que este negocio va a prestar, podemos decir que el mercado español de limpieza se encuentra en una fase de crecimiento. Esto puede explicarse por la progresiva externalización de este tipo de servicios, tanto en el ámbito empresarial privado como en el de las entidades públicas. A pesar de haberse ido consolidando en los últimos años, nos encontramos ante un sector que se ha caracterizado por la competencia desleal como consecuencia del alto nivel de economía sumergida. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en el año 2007 hay 20.944 empresas, la mayor parte de ellas son microempresas (sin asalariados) y pequeñas empresas (con menos de diez empleados). En general, podemos decir que el sector está atomizado.

En cuanto al mercado de comida rápida y a domicilio, en 2007 se registró una ligera desaceleración en su ritmo de crecimiento, al elevar la facturación un 7,6%, hasta los 2.410 millones de euros, frente al crecimiento del 9,3% registrado el año anterior, según un estudio de DBK.

En cuanto al servicio de pequeñas reparaciones a domicilio, tiene una fuerte importancia económica sobre el ciudadano medio y las nuevas necesidades de los consumidores. Así, resulta muy atractivo ofrecer servicios tales como cambiar enchufes o desatascar una tubería, que si bien se trata de arreglos bastante sencillos, bien por desconocimiento o por falta de tiempo, hace que las personas se sientan incapaces de realizarlos. Esto hace que un gran volumen de ciudadanos contraten los servicios de empresas para que resuelvan estos tipos de problemas.

Y, por último, en cuanto al servicio de canguro, actualmente tanto el hombre como la mujer trabajan fuera de casa, siendo muy difícil cuidar de los hijos. Bajo esta situación se suele recurrir a dejar a los hijos bajo el cuidado de una tercera persona (abuelos, canguros) en momentos concretos como sábados noche, días de fiestas, etc. Las continuas apariciones en las noticias de sociedad sobre niños maltratados por sus canguros están creando un ambiente de desconfianza y temor por parte de los padres. Por ello se recurre a empresas especializadas que ofrecen una garantía sobre los profesionales que se encargan de sus servicios.

En general sabemos que, actualmente, uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento en España y en Andalucía es el de los servicios a domicilio considerado por algunos expertos como uno de los nuevos yacimientos de empleo. Así se expuso en la jornada "Oportunidades del Autoempleo y del Trabajo Autónomo" organizada por la UPTA (Unión Profesional de Trabajadores Autónomos) Andalucía y la Junta de Andalucía, en octubre de 2008.

2.2. La competencia

La competencia estará formada por:

- *Otras empresas de servicio a domicilio que realizan trabajos de similares características.* Representan la competencia más directa en este tipo de negocios. Por ello, resulta fundamental ofrecer un servicio de rapidez y calidad de manera que sea posible una diferenciación de la competencia.
- *Personas individuales.* La condición bajo la que realizan sus servicios permiten ofertar los servicios a precios más asequibles para los clientes puesto que suelen trabajar en economía sumergida. El inconveniente es que no ofrecen la misma garantía que puede ofrecer una empresa.
- *Franquicias.* Empresas que prestan servicios similares y cuya imagen suele ser reconocida por los clientes.

2.3. Clientes

Los clientes a los que irán dirigidos los servicios son:

1. Clientes particulares, generalmente familias:

- Parejas con poco tiempo disponible para llevar a cabo las labores domésticas.
- Familia que busca ayuda para las tareas del hogar.
- Ayuda puntual para personas que no se encuentran en buen estado de salud en un momento determinado.
- La necesidad de poner a punto una cocina atrasada.
- Limpieza profesional.
- Etc.

2. Comunidades de vecinos y otros colectivos similares.

Pueden requerir los servicios de limpieza, de reparaciones para sus bloques o locales de asociación de vecinos, zonas comunes, etc.

Por otra parte, nos dirigiremos principalmente a los clientes que vivan dentro del término municipal en el que se localice el negocio y, puntualmente, en zonas limítrofes.

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

En primer lugar hay que tener claro cómo se quiere enfocar el negocio estratégicamente. Para ello, hay que definir el objetivo de nuestro negocio y la estrategia que se va a emprender para alcanzarlo. El objetivo que perseguimos con este negocio es el de facilitar principalmente a las familias la realización de sus labores domésticas en una sociedad que se mueve cada vez más rápido y que dispone de menos tiempo para estos quehaceres. Para ello, nos posicionaremos como una empresa que ofrece un servicio global a domicilio. Hablamos de un servicio global por lo que en este caso no se tomará una estrategia de especialización que podría consistir en ofrecer un servicio a domicilio únicamente. Este último caso estaría recomendado para aquellas personas expertas en realizar una determinada tarea, como por ejemplo, una cocinera: montaría un negocio de tele-cocina.

Sin embargo, al no ofrecer un servicio exclusivamente, nos diferenciaremos por la diversidad de servicios y la calidad con que se ofrecen. También habrá que procurar que el precio sea acorde con la calidad ofrecida y adecuado para la necesidad que se desea satisfacer de forma que nuestros clientes están dispuestos a pagar por los servicios que ofrecemos.

Además de que el proyecto se lleve a cabo con la mayor eficiencia posible es importante establecer unas líneas de actuación que nos ayuden a conseguir los mejores resultados.

1. Conseguir un nivel de calidad óptimo, de acuerdo a las expectativas del usuario hacia el servicio.

Es necesario averiguar, de forma individual y lo más concreta posible, las expectativas que cada usuario tiene de nuestro servicio.

La dirección de la empresa y del grupo de trabajo ha de estar muy implicada en cuanto al sistema de trabajo se refiere. La comunicación directa y constante con el personal es básica.

2. Imagen y prestigio de la empresa.

Hay que procurar conseguir que los clientes perciban una buena imagen de la empresa y de su nombre. La mejor forma de diferenciarse de la competencia es ofrecer calidad, cuidar la imagen del negocio, dar un trato personalizado y exquisito a los clientes. También es muy importante crear una imagen corporativa.

3. Estabilidad de las relaciones.

El objetivo de la empresa debe ser el de conseguir, no sólo captar a los clientes, sino fidelizarlos. Para ello, es imprescindible convertirse en una empresa de servicios en la que confíen y llegar a un grado de estabilidad tal que derive en una relación contractual duradera.

Para ello, se deben transmitir garantías de trabajo bien hecho. Una vez que el compromiso de servicio es aceptado, se deben cubrir las expectativas del cliente. Hacer trabajos con calidad supone un importante valor añadido que genera confianza y logra atraer y mantener a muchos clientes.

4. Ofrecer un amplio abanico de servicios.

Al comienzo de la actividad, el negocio irá enfocado a la captación de clientes, y a abarcar un volumen de negocio que el emprendedor pueda desarrollar. En función de que el negocio vaya madurando, lo importante es que el abanico de actividades se vaya ampliando.

Las expectativas de futuro deben de ser crear una empresa capaz de ofrecer servicios globales, consiguiendo abarcar la mayor cuota de mercado posible.

5. Ampliar el horario de prestación de servicios.

Para conseguir un mayor número de clientes se puede ampliar el horario de prestación de servicios. Por ejemplo, ofrecer los servicios de reparaciones y canguro de urgencia, es decir, que funcione las 24 horas del día.

6. Información.

Para conseguir una imagen seria y profesional es conveniente contar con un servicio de atención al cliente para resolver sus dudas y conocer sus quejas y las posibles mejoras del negocio.

Estas acciones se podrán llevar a cabo a través del teléfono o del correo electrónico. En este sentido, es fundamental en estos negocios dar una respuesta rápida y sin compromiso para los clientes.

7. Página Web.

También es importante tener una página Web para que los interesados puedan acceder a información sobre la empresa y los servicios ofertados e, incluso, inscribirse en la base de datos. Además, esto sirve para que los clientes puedan hacer consultas acerca de los servicios que desean demandar y lo que puede costarles.

8. Conseguir crear un equipo de trabajo con profesionales.

La actividad se desarrolla en las casas (o locales) de los clientes, por ello se debe conseguir prestar un servicio profesional y de confianza para que los clientes sean fieles.

Debido a la inestabilidad del volumen de negocio, no se tendrá una plantilla fija de trabajadores, sino que se irán contratando según la necesidad de la empresa. Por ello es fundamental establecer un proceso de selección y reclutamiento muy exigente y tener una base de datos amplia de todos los posibles candidatos para cada puesto de trabajo.

9. Establecer una red de contactos con empresas que ofrezcan servicios más especializados en el sector.

Al comienzo de la actividad, existirán servicios que demandados por nuestros clientes no podamos llevar a cabo porque sean demasiados especializados o por que el volumen de actividad sea elevado.

Como lo importante es que los clientes deleguen en nosotros toda su confianza, le ofreceremos estos servicios bajo la subcontratación de otras empresas que puedan realizarlo, actuando como gestores en este caso.

4. PLAN COMERCIAL

4.1. Servicios y desarrollo de las actividades

La actuación de la empresa se desarrolla en dos fases:

1. **INFORMACIÓN**

Antes del comienzo de cualquier actividad, contratada por el cliente, la empresa deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar que el cliente usuario esté informado de todos los servicios y condiciones. Además, se debe proporcionar una propuesta inicial incluyendo las tarifas y condiciones que se aplican a la contratación del servicio o servicios, de tal forma que, una vez que la propuesta es aceptada por el cliente, la empresa se ponga en marcha.

Una vez finalizado el servicio se entregará la factura detallada y, si se desea, se puede diseñar un impreso que recoja la satisfacción del cliente ante el servicio.

2. **SERVICIOS**

Los servicios que puede ofrecer hoy en día un negocio de servicio a domicilio son muy variados, ya que pueden cubrir casi cualquier tipo de necesidad que se plantee en el desarrollo de la actividad normal de los hogares.

A pesar de ello, el proyecto objeto de estudio intenta ser sencillo por lo que empezaremos por una línea de servicios más básica, para ir ampliándolas a medida que el negocio se vaya asentando. Lo que se pretende es proporcionar un modelo a partir del cual se puedan ampliar y ajustar cuantos servicios se estimen oportunos.

Los servicios básicos que puede ofrecer una empresa de servicio a domicilio como la que se describe en este proyecto son:

➤ Canguro

Cuidar a niños en ausencia de los padres. Incluye: juegos, cuenta-cuentos, dar de comer o cenar y acostar al niño.

➤ Cocina casera

Preparación en el domicilio de los clientes de menús compuestos por un primer plato, segundo plato y postre; platos individuales o cualquier complemento (aperitivos, especialidades, etc.).

➤ Limpieza

Limpieza interior de todo tipo de viviendas, así como bloques residenciales y comunidades de vecinos (cristales, suelos, muebles, etc.).

➤ Planchado

Planchado de todo tipo de prendas de vestir, cortinas, sábanas, etc.

➤ Pequeñas reparaciones

Arreglos de pequeñas averías (cambios de enchufes, atascos en tuberías, etc.).

Con estas actividades se intenta cubrir las necesidades básicas que tienen los demandantes en cuanto a las tareas domésticas. A medida que el negocio se vaya haciendo de una buena cartera de clientes, sería recomendable ir ampliando la oferta a otro tipo de servicios a domicilio tales como masajes, gimnasia, peluquería, etc.

El desarrollo de la actividad se realizará fuera de la empresa, generalmente en el domicilio del cliente.

Es conveniente que los profesionales dispongan de vehículo propio y teléfono móvil para conseguir un servicio eficaz y estar en total contacto con el resto de equipos.

Es importante que en la oficina queden registradas todas las salidas que deban efectuarse, incluyendo todos los imprevistos, para que se conozca la localización de cada uno de los empleados, y saber si se puede atender más solicitudes de los clientes.

4.2. Precios

Este sector, en términos generales, es muy amplio y competitivo, existiendo unos intervalos de precios muy amplios que abarcan una gran amplitud de posibilidades.

Al no haber un límite fijado por ley, cada empresa estipula sus tarifas. Sin embargo, la estrategia de precios para una empresa como la que se desarrolla en este proyecto debe basarse en ofrecer un servicio de calidad a precios competitivos. Por ello, la fijación de precios va a estar orientada en función de los precios de la competencia. También habría que tener en cuenta el precio que el cliente estaría dispuesto a pagar por ese servicio.

Las tarifas y comisiones varían en función de los servicios contratados por el cliente, es decir, para el servicio de cocina el precio estará estipulado por menú y para el resto de servicios, por horas. Además, si el servicio se presta fuera de la ciudad en la que se ubique el negocio, se cobrará al cliente un plus por transporte.

4.3. Comunicación

Antes del comienzo de la actividad se debe poner en marcha una campaña de promoción, intentando captar el mayor número de clientes que aseguren el buen inicio del negocio.

No se debe descartar el buzoneo o mailing, para lo cual habrá que crear un folleto informativo sobre la empresa. Para la creación de este folleto y de la información que vamos anunciar de nuestros servicios debemos ser creativos y transmitir seriedad y profesionalidad para que confíen en nuestra empresa. Además, sería interesante anunciar la empresa en las revistas de anuncios clasificados y en prensa de difusión gratuita de la localidad.

Teniendo en cuenta el sector poblacional al que se dirige el negocio, la publicidad se debe realizar en lugares en donde exista un gran número de comunidades de vecinos, zonas residenciales, es decir, lugares en los cuales estén ubicados los clientes potenciales. La creación de una página Web permitirá a la empresa llegar a hogares familiares. Por otra parte, este tipo de servicios se da a conocer boca-boca o bien por la observación directa de los que rodean a los clientes, por esta razón se debe ser profesional y hacer clientes mientras se realizan las labores.

5. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

5.1. Personal y tareas

Se considera adecuado en el estudio, el comienzo de la actividad con una persona en categoría de emprendedor junto con la contratación del personal necesario por hora o por obra y servicio para cubrir la demanda de usuarios. Habrá casos en lo que este personal esté dado de alta como trabajador autónomo (por ejemplo, electricista) por lo que se le pagará por los servicios subcontratadas.

Es importante que antes del comienzo del negocio se realice una buena selección del personal. De la selección resultante de esta selección crearemos una base de datos de personal para, de esta forma, poder contactar con los profesionales seleccionados cuando aumente la demanda de clientes.

El perfil de los trabajadores será el siguiente:

1. Gerente/Comercial:

Sus funciones principales van a ser:

- Tareas como comercial, para la captación de clientes.
- Gestión del personal.
- Gestión del negocio.

El trabajo comercial es fundamental, se debe conseguir mantener un volumen de clientes estable, para ello es imprescindible la búsqueda continua de nuevos clientes y la conservación de los existentes.

Se aconseja que al comienzo de la actividad el gerente sea el emprendedor del negocio, consiguiendo así una disminución de los costes.

2. Trabajadores cualificados:

La contratación de los trabajadores irá en función de la demanda de los servicios que vayan surgiendo, por ello habrá momentos que tengamos varios profesionales de distintas ramas. En todo momento los profesionales que se contraten deben cumplir los requisitos necesarios en cuanto a experiencia para que la prestación del servicio sea efectiva y de calidad.

En este caso, el coste de los empleados se incluirá dentro de los costes variables, puesto que su contratación estará en función de la demanda de servicios por parte de los clientes.

HORARIOS

La empresa ofrece un servicio completo sin horario prefijado con el objetivo de no crear trabas a los clientes. Es conveniente facilitar un número de teléfono móvil a través del cual se podrán atender a los clientes en horarios fuera de oficina, en caso de ser necesario.

5.2. Formación

Para el correcto funcionamiento de un negocio como el que se propone se requieren conocimientos de dos tipos:

- **Gestión del negocio:**
 - Organización y gestión del establecimiento.
 - Informática de gestión.
 - Atención de los clientes.

Es importante que el emprendedor tenga conocimientos en la gestión empresarial o en caso contrario, busque un buen asesor que le apoye en las tareas contables y administrativas. Así mismo, debe tratarse de una persona con iniciativa, habilidades sociales y capacidad de negociación.

- **Desempeño de tareas a domicilio:**

En este caso, los conocimientos necesarios dependerán del puesto a desempeñar. Normalmente se tratará de trabajos que no requieren de una formación específica (salvo algunos como electricidad, fontanería), si bien la experiencia ostentará un papel importante.

6. PLAN DE INVERSIÓN

Para realizar la cuantificación de la inversión necesaria para iniciar el negocio se ha consultado diversas fuentes del sector. En función de la información facilitada por estas fuentes, la inversión necesaria para la puesta en funcionamiento del negocio se desglosa en:

6.1. Las instalaciones

UBICACIÓN DEL LOCAL

La ubicación del local no es importante en este negocio ya que el servicio se presta en el domicilio del cliente. En este sentido, es muy importante realizar una buena estrategia de comunicación para dar a conocer el negocio.

Inicialmente ofreceremos nuestros servicios en la ciudad en la que se ubique el negocio y, puntualmente, en términos municipales cercanos.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LAS INSTALACIONES

Las instalaciones necesarias para poner en funcionamiento una empresa de servicios a domicilio comprenden la adaptación de una pequeña oficina, en donde se centralicen las funciones administrativas, comerciales y que funciona como base de operaciones donde se reciben las demandas de servicios.

La superficie mínima recomendada es de unos 30 m² dividida del modo siguiente:

- **Oficina:** Con una superficie aproximada de 25 m² donde se atenderá a los clientes y se ubicará el despacho del gerente. Además, debemos pensar en un local pequeño pero apto para que en un futuro pueda albergar un puesto más para, por ejemplo, un administrativo.
- **Aseo:** Con una superficie aproximada de 5 m².

Es importante mencionar la dificultad existente en el mercado para encontrar una oficina de dichas dimensiones bien ubicada. Una alternativa muy rentable sería la de ubicar la oficina en la residencia del emprendedor en los momentos iniciales del negocio, ya que la pequeña dimensión de la oficina puede permitirlo.

COSTES POR ACONDICIONAMIENTO DEL LOCAL

Aquí se incluyen los conceptos relativos a:

- **Acondicionamiento externo:** Rótulos, cierres...
- **Acondicionamiento interno:** Hay que adecuar el local para que se encuentre en condiciones para su uso. Además la ley obliga a incorporar un aseo para uso personal.

Los costes de adecuación del local, incluyendo la climatización pueden rondar los 6.170,00 euros (IVA incluido).

6.2. Mobiliario y decoración

El objetivo debe ser conseguir la máxima funcionalidad cuidando su vez todos los detalles estéticos que transmitan la imagen de calidad que queremos para el negocio, a la vez que resulte cómodo para los clientes.

El mobiliario necesario estará compuesto por los elementos que se exponen a continuación:

- Mesa de despacho.
- Cajonera.
- Estanterías.
- Silla giratoria.

- Sillas de confidente.
- Armario-archivador.
- Sillas de espera.
- Mesa de centro.

El coste por estos elemento se estima en 2.088,00 € (IVA incluido) como mínimo para un mobiliario básico.

6.3. Consumibles

La mayoría de actividades se realizan en las viviendas de los clientes y el material lo aportan ellos. Por ello sólo es necesario contar con materiales de oficina como archivadores, papel, bolígrafos, tinta de impresora, etc.

Su coste aproximado será de aproximadamente 580,00 € (IVA incluido).

6.4. Equipo informático

Es recomendable disponer de un equipo informático completo con impresora, fax y conexión a Internet.

El coste de este equipo informático es de, al menos, 1.900,00 € más 304,00 € en concepto de IVA.

6.5. Gastos iniciales

Dentro de los gastos iniciales vamos a incluir:

- Los gastos de constitución y puesta en marcha
- Las fianzas depositadas.

GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Se incluyen aquí las cantidades que hay que desembolsar para constituir el negocio. Entre estas cantidades se encuentran: proyecto técnico, tasas del Ayuntamiento (licencia de apertura); contratación del alta de luz, agua y teléfono; gastos notariales, de gestoría y demás documentación necesaria para iniciar la actividad.

Estos gastos de constitución y puesta en marcha, en el caso de iniciar el negocio como autónomo, serán de aproximadamente 2.320,00 euros (incluye IVA). Esta cuantía es muy variable de un caso a otro pues dependerá del coste del proyecto técnico, entre otros aspectos. Además aumentará en el caso de que se decida crear una sociedad.

FIANZAS DEPOSITADAS

Es frecuente que se pida una garantía o fianza de arrendamiento equivalente a dos meses de alquiler del local, lo que puede rondar los 900,00 € (este coste va a depender mucho de las condiciones del local y, sobre todo, de la ubicación del mismo).

6.6 Fondo de maniobra

A la hora de estimar el fondo de maniobra se ha considerado una cantidad suficiente para hacer frente a los pagos durante los 3 primeros meses, esto es: Alquiler, sueldos, seguridad social, suministros, asesoría, publicidad, etc.

Además habría que incluir la cuota préstamo en caso de que la inversión se realizase mediante financiación ajena.

Pagos Mensuales	TOTAL CON IVA
Alquiler	522,00 €
Suministros	116,00 €
Sueldos	1.570,00 €
S.S.	0,00 €
Servicios externos	116,00 €
Publicidad	116,00 €
Otros gastos	139,20 €
Total Pagos en un mes	2.579,20 €
Meses a cubrir con F. Maniobra	3
FM 3 meses (APROX)	7.737,60 €

6.7. Memoria de la inversión

La inversión inicial necesaria para llevar a cabo este proyecto se resume en el siguiente cuadro:

CONCEPTOS	Total	IVA	Total con IVA
Adecuación del local	5.318,97 €	851,03 €	6.170,00 €
Mobiliario y decoración	1.800,00 €	288,00 €	2.088,00 €
Consumibles	500,00 €	80,00 €	580,00 €
Equipo informático	1.900,00 €	304,00 €	2.204,00 €
Gastos de constitución y puesta en marcha	2.000,00 €	320,00 €	2.320,00 €
Fianzas	900,00 €	0,00 €	900,00 €
Fondo de maniobra	7.737,60 €	0,00 €	7.737,60 €
TOTAL	20.156,57 €	1.843,03 €	21.999,60 €

7. ESTRUCTURA DE COSTES

7.1. Márgenes

Dentro de este negocio existen distintos márgenes en función de la actividad concreta que se realice. Los márgenes sobre ingresos de estos servicios no son muy altos debido a que el personal va a ser contratado por horas y este coste es variable, minorando de esta forma el margen. Los consumibles y otros materiales que pudieran ser necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades serán aportados por el cliente. Si este no dispusiera de tales materiales los compraríamos incluyéndole tal gasto en la factura. Además, en los casos puntuales en los que ofrezcamos el servicio fuera de nuestro ámbito de actuación (aunque no será lo habitual), cobraremos al cliente un plus por desplazamiento de tal forma que el margen bruto sobre los ingresos siga manteniéndose constante).

Para realizar el estudio se ha considerado que los márgenes medios sobre ingresos serán del modo siguiente:

TIPOS DE SERVICIOS	REPARTO VENTAS	MARGEN MEDIO	MARGEN TOTAL
Limpieza	20%	33,33%	6,66%
Canguro	20%	31,03%	6,21%
Cocina	20%	29,41%	5,88%
Reparaciones	20%	35,71%	7,14%
Planchado	20%	33,33%	6,66%
TOTAL			32,55%

Según las precisiones anteriores, los costes variables estimados van a oscilar alrededor del 67,45% de los ingresos de la empresa. Esto se corresponde con un margen comercial del 32,55% sobre la facturación anual.

7.2. Estructura de costes

La estimación de los principales costes mensuales es la siguiente:

- **Costes variables:**

Los costes variables se componen principalmente del coste salarial de los profesionales contratados para realizar cada una de las actividades ofrecidas por nuestra empresa. Este coste será de un 67,45% de los ingresos.

- **Alquiler:**

Para este negocio es necesario contar con un local de unos 30m². El precio medio va a depender en gran medida de la ubicación y condiciones del local, para el estudio se ha estimado un precio de 450,00 €

- **Suministros, servicios y otros gastos:**

Aquí se consideran los gastos relativos a suministros tales como: luz, agua, teléfono... También se incluyen servicios y otros gastos (limpieza, consumo de bolsas, material de oficina, etc.). Estos gastos se estiman en unos 100,00 € mensuales.

- **Gastos comerciales:**

Para dar a conocer el negocio y atraer a clientes, tendremos que soportar ciertos gastos comerciales y de publicidad de unos 100,00 € mensuales.

- **Gastos por servicios externos:**

En los gastos por servicios externos se recogen los gastos de asesoría. Estos gastos serán de unos 100,00 € mensuales.

- **Gastos fijos de personal:**

El gasto de personal lo va a comprender el sueldo del empresario en categoría de autónomo, ya que el coste salarial de los auxiliares contratados se encuentra comprendido dentro de los costes variables.

Puesto de trabajo	Sueldo / mes	S.S. a cargo empresa	Coste mensual
Gerente (emprendedor autónomo)	1.570,00 €	0,00 € (*)	1.570,00 €
TOTAL	1.570,00 €	0,00 €	1.570,00 €

(*) Cotización a la Seguridad Social en régimen de autónomo

▪ Otros gastos

Contemplamos aquí una partida para otros posibles gastos no incluidos en las partidas anteriores (tributos, dietas puntuales del personal, seguros, etc.). La cuantía estimada anual será de 1.440,00 € anuales por lo que su cuantía mensual será 120,00 €.

▪ Amortización:

La amortización anual del inmovilizado material se ha estimado del modo siguiente:

CONCEPTO	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Adecuación del local (*)	5.318,97 €	10%	531,89 €
Mobiliario y decoración	1.800,00 €	20%	360,00 €
Equipo informático	1.900,00 €	25%	475,00 €
TOTAL			1.366,90 €

(*) La amortización de la adecuación del local se ha realizado en 10 años.

El plazo de amortización de la adecuación del local sería el correspondiente a su vida útil pudiéndose aplicar las tablas fiscales existentes para ello. No obstante, dado que se ha supuesto que el local será en régimen de alquiler, dicha vida útil queda condicionada al plazo de vigencia del contrato de alquiler si este fuera inferior a aquella.

Además habría que incluir la amortización de los gastos a distribuir en varios ejercicios (gastos de constitución y puesta en marcha):

CONCEPTO	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Gastos a distribuir en varios ejercicios	2.000,00 €	33,3 %	666,67 €
TOTAL ANUAL			666,67 €

7.3. Cálculo del umbral de rentabilidad

El umbral de rentabilidad es el punto donde los ingresos son iguales a los gastos, a partir de este punto el negocio comienza a dar beneficio.

Este umbral se ha calculado del modo siguiente:

- **Ingresos:** Estos ingresos vendrán dados por las ventas.
- **Gastos:** Estarán compuestos por el 67,45% de los ingresos y la suma de: alquiler, suministros, servicios y otros, gastos comerciales, servicios externos, gastos de personal, amortización y gastos por tributos y seguros.

Gastos (*)	CUANTÍA
Alquiler	5.400,00 €
Suministros	1.200,00 €
Sueldo	18.840,00 €
Asesoría	1.200,00 €
Publicidad	1.200,00 €
Otros gastos	1.440,00 €
Amortización del inmovilizado material	1.366,90 €
Gastos a distribuir en varios ejercicios	666,67 €
Total gastos fijos estimados	31.313,57 €
Margen bruto medio sobre ventas	32,55 %
Umbral de rentabilidad	96.201,44 €

Esto supondría una facturación anual de 96.201,44 euros. Por tanto, la facturación media mensual para mantener el negocio es de 8.016,79 euros.

8. FINANCIACIÓN

Obtener el dinero para iniciar el negocio es una de las principales cuestiones que habrá que resolver.

Para financiar este negocio existen varias opciones: Financiación propia, subvenciones, préstamos, etc. La elección final va a depender de las condiciones del emprendedor que vaya a poner en marcha el negocio.

9. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

9.1. Balance de situación inicial

El balance de situación inicial sería el que se muestra a continuación:

ACTIVO	Euros	PASIVO	Euros
Adecuación del local	5.318,970 €	Fondos Propios	FP
Mobiliario y decoración	1.800,00 €	Fondos Ajenos	FA
Equipo informático	1.900,00 €		
Gastos de constitución	2.000,00 €		
Fianzas	900,00 €		
Consumibles	500,00 €		
Tesorería (*)	7.737,60 €		
IVA soportado	1.843,03 €		
Total activo	21.999,60 €	Total pasivo	21.999,60 €

(*) Se consideran 7.737,60 € como fondo de maniobra.

9.2. Estimación de resultados

Para realizar la previsión de ingresos se han supuesto tres posibles niveles de ingresos:

	Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
Ingresos	65.000,00	105.000,00	135.000,00
Coste variables (Ingresos x 67,45%)	43.842,50	70.822,50	91.057,50
Margen bruto (Ingresos – Costes variables)	21.157,50	34.177,50	43.942,50

La previsión de resultados para el negocio es la siguiente:

PREVISIÓN DE RESULTADOS	Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
INGRESOS	65.000,00	105.000,00	135.000,00
COSTES VARIABLES (1)	43.842,50	70.822,50	91.057,50
MARGEN BRUTO	21.157,50	34.177,50	43.942,50
GASTOS DE ESTRUCTURA:			
GASTOS DE EXPLOTACIÓN			
Alquiler	5.400,00	5.400,00	5.400,00
Suministros, servicios y otros gastos	1.200,00	1.200,00	1.200,00
Otros gastos	1.440,00	1.440,00	1.440,00
GASTOS DE PERSONAL (2)			
Salarios + SS	1.570,00	1.570,00	1.570,00
GASTOS COMERCIALES			
Publicidad, promociones y campañas	1.200,00	1.200,00	1.200,00
GASTOS POR SERVICIOS EXTERNOS			
Asesoría	1.200,00	1.200,00	1.200,00
AMORTIZACIONES			
Amortización del Inmovilizado	1.366,90	1.366,90	1.366,90
GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS			
Gastos a distribuir en varios ejercicios	666,67	666,67	666,67
TOTAL GASTOS DE ESTRUCTURA	31.313,57 €	31.313,57 €	31.313,57 €
RESULTADO antes de intereses e impuestos (3)	-2.314,18 €	4.138,32 €	10.590,82 €

(1) Los costes variables se componen del gasto en los sueldos brutos y Seguridad Social a cargo de la empresa de los distintos empleados necesarios para alcanzar cada nivel de ingresos.

(2) En el coste de personal se ha incluido únicamente el sueldo bruto del gerente (emprendedor autónomo) ya que se considera que es el único coste fijo de personal que soporta la empresa.

(3) Si la inversión se afronta mediante financiación ajena, habrá que sumar a los costes los intereses de dicha financiación. Estos intereses no han sido introducidos en la cuenta de resultados puesto que dependerán de los recursos de los que dispongan las personas concretas que vayan a emprender el negocio.