

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)



Universidad Miguel Hernández
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Orihuela
Grado en Administración y Dirección de Empresas

Trabajo Fin de Grado:

PROYECTO INTEGRAL DE BAÑO ADAPTADO EN
RENAQUA S.L.

Curso académico 2017/2018

Alumno: Noemí Martínez Cruz
Tutor: Rosa Ana Cremades Cortes

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)



ÍNDICE

Resumen.....	5
1. Presentación del proyecto y modelo de negocio.....	6
1.1 Delimitación del Negocio.....	6
1.2 Justificación del trabajo.....	7
1.3 Identificación del promotor.....	8
1.4 Modelo de negocio, misión, visión y valores.....	9
2. Definición del Servicio.....	10
2.1 Necesidades que satisface.....	11
2.2 Descripción del servicio.....	12
2.3 Comparación con la oferta existente.....	12
3. Análisis del Mercado.....	13
3.1 Delimitación del mercado geográfico.....	13
3.2 Tipología de los clientes.....	14
3.3 Caracterización de la demanda.....	15
3.4 Caracterización de la oferta.....	18
3.5 Análisis D.A.F.O.....	21
4. Plan de Marketing.....	23
4.1 Objetivos de mercado.....	24
4.2 Estrategias.....	24
4.3 Marketing Mix (5 P's).....	30
4.4 Sistema de información y control de marketing.....	35
4.5 Sistema de satisfacción del cliente.....	37
5. Plan de Operaciones.....	38
5.1 Estrategia de Operaciones.....	38
5.2 Prestación de servicios.....	39
5.3 Infraestructuras.....	40
5.4 Planificación de actividades.....	41
5.5 Aprovisionamiento.....	42
5.6 Inversión y costes de producción.....	43

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

6. Plan de Organización y Recursos Humanos.....	44
6.1 Estructura organizativa.....	44
6.2 Retribución.....	45
6.3 Política de motivación.....	45
6.4 Seguridad e higiene.....	46
7. Forma jurídica, trámites y agenda de constitución.....	46
8. Plan Económico-Financiero.....	48
9. Conclusión.....	49
10. Bibliografía.....	51
11. Anexos.....	52



Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo prestar el servicio de rehabilitación con baño adaptado mediante la playa accesible de Guardamar del Segura. Este servicio va destinado a todo tipo de personas que presenten alguna diversidad funcional y/o movilidad reducida, y requieran de una terapia específica. Está orientado a un grupo concreto de residentes y turistas próximos a la zona costera de dicha localidad.

Mediante este proyecto se pretende ofrecer al usufructuario un servicio que conste de baño en playa/piscina y ejercicios de movilidad bajo el agua, presentando una doble vertiente: deporte-salud. Se utilizará el agua como medio terapéutico, permitiendo ésta la movilidad perfecta para el usuario, en especial en pacientes con afecciones traumatológicas, neurológicas y reumatológicas. Dicha terapia se podrá contratar o bien por sesiones diarias o, en aquellos casos en los que el tratamiento se realice de forma continuada, a través de bonos.

De esta manera se pretende conseguir una recuperación más rápida, ya que el poder de flotabilidad y disminución de la gravedad que confiere el agua ayuda a acelerar los procesos de rehabilitación. Para realizar este seguimiento se hará uso de unos productos muy específicos, ya que van dirigidos a un sector muy concreto de la población. Uno de estos productos es la silla de ruedas anfibia, ésta puede ser utilizada tanto dentro como fuera del agua. Está especialmente pensada para facilitar a las personas con diversidad funcional el acceso a la playa. Dos son las características que la diferencian de una silla de ruedas convencional: los flotadores y sus ruedas anchas. Los flotadores se requieren para permitir una flotación adecuada dentro del agua y sus ruedas anchas son necesarias para que la silla no se hunda en la arena.

El otro producto utilizado son las muletas anfibias, pensadas para que el usuario pueda caminar cómodamente por la arena, para ello, la base tiene una superficie más amplia de apoyo que impide que ésta se hunda. Dichas muletas se pueden utilizar también en el agua ya que el material utilizado es el aluminio, éste no se corroe con el agua, y a su vez, están rellenas de un material que garantiza su flotabilidad.

Además de prestar el servicio en playa, que será lo habitual en los meses estivales, también se impartirán sesiones en la piscina climatizada municipal el resto de meses, ya que ésta se encuentra a escasos metros de nuestras infraestructuras. A su vez, se llegará

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

a un convenio con hoteles que cuenten con piscina privada, centros deportivos, asociaciones, etc. que requieran de nuestro servicio.

Como complemento al servicio ofrecido, se pondrá a disposición de los usuarios que así lo soliciten, la posibilidad de utilizar un servicio de transporte con vehículo adaptado para la asistencia a las sesiones terapéuticas.

Primero se elaborará un modelo de negocio a través del modelo Canvas y seguidamente se hará un estudio exhaustivo del mercado para poder concretar las estrategias a utilizar y los objetivos a cumplir. Tras realizar un plan de operaciones, así como un plan económico-financiero se podrá concluir con el éxito o no de dicho proyecto.

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO Y MODELO DE NEGOCIO

1.1 Delimitación del negocio

Esta idea de negocio surge como respuesta al alto porcentaje de personas que sufren alguna diversidad funcional, así como, la atención a personas de edad avanzada que presenten problemas de movilidad, donde el principal objetivo viene a ser la rehabilitación. El segmento de clientes al que nos dirigimos serán aquellos usuarios con movilidad reducida que requieran de un servicio terapéutico potenciando la facultades que confiere el agua. Dicho proyecto consiste en ofrecer al usufructuario un tratamiento en la playa basado en el baño, ejercicios de movilidad bajo el agua, ocio y apoyo psicológico.

Este tratamiento consta de ejercicios de rehabilitación en la playa utilizando el agua como medio terapéutico. En la medicina del deporte, el ejercicio acuático puede ayudar a conseguir una recuperación más rápida, ya que el agua acelera los procesos de rehabilitación pasando el cuerpo a un estado de ingravidez. Por lo que la disminución de la gravedad que confiere el agua, así como el poder de flotabilidad, son muy beneficiosos al realizar la terapia permitiendo una mayor movilidad, imposible de obtener mediante otros medios convencionales. La terapia se podrá realizar en solitario o de forma grupal, al igual que el usuario que así lo desee podrá estar acompañado de algún familiar o amigos, ya que ésto permitirá conseguir una terapia más ociosa y crear un ambiente más relajado.

El terapeuta ocupacional tendrá una función muy importante dentro de este proyecto

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

puesto que es el encargado de seleccionar los ejercicios que cada usuario va a realizar. Será el encargado de impartir las sesiones de rehabilitación al igual que también tendrá que facilitar las posturas adecuadas que han de tomar éstos a la hora de transportar al usuario de su silla a la silla anfibia para ser incorporados al baño adaptado. A su vez, observará y estudiará a cada cliente por separado para ejercer a cada uno de ellos la sesión de ejercicios más adecuada dependiendo de las capacidades o problemas que éstos presenten.

Para realizar este seguimiento hay que apoyarse en unos productos muy concretos, ya que van dirigidos a un sector específico de la población. Uno de estos productos es la silla de ruedas anfibia, que puede ser utilizada tanto dentro como fuera del agua. Está especialmente pensada para facilitar a las personas con problemas de movilidad el acceso al agua, al igual que las muletas anfibia. A través de estos productos se ha conseguido que los problemas de movilidad no sean un impedimento a la hora de realizar ejercicios terapéuticos dentro del agua. *(Anexo I)*

Uno de los principales motivos por el cual se ha decidido proyectar este plan de negocio en Guardamar del Segura es porque como todos sabemos, España es uno de los destinos más elegidos por los turistas, principalmente porque dispone de un amplio litoral, además de contar con un clima muy favorable. La zona costera de la Comunidad Valenciana es una de las más elegidas tanto por turistas nacionales como extranjeros, siendo Alicante una de las provincias más destacadas. En este caso, Guardamar del Segura al estar situada a pocos kilómetros de Torrevieja, es uno de los municipios más frecuentados por los turistas.

En definitiva, se pretende dar un servicio de calidad respetando el medio ambiente, cuyo objetivo consiste en rehabilitar al paciente de una forma más innovadora ya que incluye un factor potencial como es el baño adaptado en playa con la satisfacción de poder disfrutar del agua, el sol, los compañeros/familiares, etc.

1.2 Justificación del trabajo

Como vecina de Guardamar del Segura, los motivos que me han llevado a realizar este proyecto han sido varios: en primer lugar, el elevado número de turistas con el que cuenta esta zona costera, así como la elevada demanda de este colectivo para

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

rehabilitarse mediante el baño adaptado aprovechando la playa accesible, pero principalmente, por la experiencia adquirida tras varios años de trabajo con este colectivo.

El principal factor de interés es el alto porcentaje de personas que presentan alguna diversidad funcional o movilidad reducida y que vienen a disfrutar de este turismo acompañado de sol y playa, por lo que a través de este servicio se pretende incrementar el porcentaje de turistas con dichas características. Como cada vez son más las personas que se plantean realizar nuevas actividades, he apostado por innovar en la manera de impartir la rehabilitación.

Otro motivo y no por ello menos importante, es como he nombrado anteriormente, la experiencia como colaboradora-trabajadora en el puesto de socorrista en baño adaptado de Cruz Roja. Es por ello, por lo que he decidido centrarme en este proyecto, ya que desde hace varios años colaboro con esta institución. Viendo la gran demanda que tenía este servicio, además de la gran satisfacción del personal al contribuir en la mejora y bienestar de este colectivo, me di cuenta que en un futuro éste sería un buen nicho a cubrir. Fue así, cuando tras detectar algún que otro vacío en el servicio prestado por Cruz Roja, decidí involucrarme en este proyecto de economía social.

1.3 Identificación del promotor

Pocos días antes de empezar las vacaciones, viendo que estaba finalizando la carrera de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Miguel Hernández y de cara al próximo año, decido poner en marcha un negocio con el fin de explotar mis conocimientos y poder así ser emprendedora de mi propio proyecto.

Un día me planteo “¿por qué no emprendo? ¿por qué no pongo en práctica lo que tanto me apasiona? ¿por qué no combino mis conocimientos adquiridos todos estos años en la UMH con mi experiencia profesional?”. Y así, motivada e ilusionada con este gran proyecto social, decidí crear mi propia empresa.

Pensando en que ámbito centrarme, decido adentrarme en el ámbito social, ayudar a la mejora de movilidad de aquellas personas con diversidad funcional. Ya que es un sector en el que no todo el mundo puede entrar fácilmente, pues es un sector delicado, aprovecho para poner en práctica todo lo aprendido durante mis últimos veranos en

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Cruz Roja y fusionarlo con un servicio poco convencional hasta ahora, la rehabilitación con baño adaptado.

Debido al contacto que aun sigo manteniendo con los usuarios a los que atendía verano tras verano, así como la experiencia adquirida durante tres años consecutivos, tengo datos suficiente para conocer cuales son sus necesidades y por lo tanto garantizar el éxito de dicho proyecto.

1.4 Modelo de negocio

Para finalizar con el primer apartado, se realizará un resumen ejecutivo describiendo los puntos más fuertes del proyecto como son el Modelo Canvas, la Visión, la Misión y valores.

-MODELO CANVAS:

<p>8</p> <p>Alianzas Estratégicas</p> <p>Entidad bancaria para financiar el material necesario.</p> <p>Proveedor de material específico.</p> <p>Hoteles, centros deportivos, asociaciones, etc que requieran de nuestros servicios.</p> <p>Contacto con Cruz Roja.</p> <p>Ayuntamiento para utilizar sus infraestructuras y/o dar a conocer nuestros servicios.</p> <p>Organismos públicos.</p>	<p>7</p> <p>Actividades Clave</p> <p>Servicio de rehabilitación y terapia orientado a la mejora de la movilidad.</p> <p>Ocio y disfrute del clima, así como de la compañía.</p> <p>Apoyo psicológico.</p> <p>Presentación de nuestro servicio y buena comunicación.</p>	<p>1</p> <p>Propuesta de Valor</p> <p>Empresa especializada en soluciones terapéuticas, destinado a personas con diversidad funcional.</p> <p>Tratamiento en playa/piscina: baño, ejercicios terapéuticos y apoyo psicológico.</p> <p>Doble vertiente: deporte-salud.</p> <p>Surge como respuesta a la poca oferta y eleva demanda que presenta este segmento.</p> <p>Nicho poco atendido.</p>	<p>4</p> <p>Relación con el Cliente</p> <p>Directa y cercana con el fin de conocer personalmente la necesidad de cada usuario y así ofrecer un tratamiento más específico dependiendo de sus características.</p> <p>Atención personalizada vía telefónica, online, correo electrónico.</p>	<p>2</p> <p>Segmentos de Clientes</p> <p>Segmento de mercado particular que presenten diversidad funcional.</p> <p>Centros de personas con necesidad de mejorar su capacidad motora a través de una rehabilitación hasta ahora poco convencional, a la vez que interactúan con otros usuarios.</p> <p>Asociaciones de usuarios que se enfrentan a multitud de barreras diarias.</p> <p>Proyectos públicos con poca concienciación social respecto a las distintas características que presentan las personas con diversidad funcional.</p>
	<p>6</p> <p>Recursos Claves</p> <p>Se requerirá un local situado en las inmediaciones de la playa.</p> <p>Playa/Piscina</p> <p>Oficina y vehículo adaptado.</p> <p>Personal cualificado.</p> <p>Material específico (sillas y muletas anfibia).</p> <p>Web.</p>	<p>Como valor diferencial destacamos la prestación de servicio durante todo el año a diferencia de Cruz Roja.</p> <p>Amplitud oferta.</p>	<p>3</p> <p>Canales de Comunicación y Distribución</p> <p>Distribución folletos publicitarios.</p> <p>RRSS.</p> <p>Email.</p> <p>Web.</p> <p>Cuñas en radios.</p> <p>Información en oficina y empresas aliadas como centros de mayores y asociaciones, etc.</p>	
<p>9</p> <p>Estructura de Costes</p> <p>Alquiler, suministros de material, logística, inmovilizado, ...</p> <p>Comunicación, página web y publicidad.</p> <p>Sueldos y salarios.</p> <p>Vehículo.</p> <p>Licencias y permisos.</p>		<p>5</p> <p>Flujos de Ingresos</p> <p>Ingresos obtenidos a través del servicio terapéutico ya sea por sesiones diarias (únicas) o bonos por tratamientos continuados.</p> <p>Cuotas por prestación de servicios a través de empresas asociadas: hoteles, aseguradoras, centros deportivos con piscina climatizada, etc.</p> <p>Métodos de cobro: efectivo, transferencia bancaria y pago con tarjeta.</p>		

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

-VISIÓN:

Este proyecto se propone desarrollar y consolidar el servicio en 2019 como líderes y pioneros, ofreciendo nuevas experiencias que faciliten la movilidad y el ejercicio dentro del agua, así como implantarlo en nuevos mercados, consiguiendo una buena ventaja competitiva frente a los competidores. Este servicio siempre se realizará de forma sostenible y protegiendo el medio ambiente.

-MISIÓN:

Renaqua es una empresa que ofrece un servicio profesional e innovador, dedicada a una rehabilitación poco convencional, en la que se utiliza el agua como medio terapéutico. Tiene el propósito de crear valor de forma sostenida, a través del desarrollo de una empresa rentable, con el fin de poder contribuir a satisfacer las necesidades de las personas con movilidad reducida y que éstas puedan mejorar su capacidad motora.

-VALORES:

Rentabilidad económica: Renaqua debe ser, rentable y competitiva, pero ante todo crear valor.

Rentabilidad social: Debe cumplir una función social de integración de todas aquellas personas que presenten algún grado de diversidad funcional y de discapacidad en general.

Eliminación de barreras: Debe contribuir a la eliminación de barreras mentales respecto a sus capacidades, ya que son igual de válidos que el resto de personas.

Desarrollo personal y profesional de los empleados: Debe potenciar el desarrollo personal y profesional de las personas como una nueva vía para conseguir la integración total de los usuarios y su compromiso por conseguir una mejora en sus capacidades.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

En este apartado nos centraremos en definir la actividad de la empresa así como las necesidades a cubrir, pero para ello será necesario explicar el porqué de la elección del nombre de este proyecto vinculado al servicio ofrecido.

La puesta en marcha de un negocio exige de un nombre representativo del servicio a

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

prestar así como un logotipo que lo caracterice. La elección del nombre de la empresa es algo trascendental, ya que sugiere una primera idea del negocio. Tras varias vueltas, creí encontrar el nombre adecuado, RENAQUA S.L. Éste debe ser creativo, original, claro, visible, llamativo, sin olvidarnos de que sea compatible con la actividad principal de la empresa. Debe ser agradable a la vista y al oído, ya que hay que tener en cuenta que en muchas ocasiones nos dejamos llevar por el nombre de una empresa o de un servicio.

La elección proviene de unir la palabra renacuajo y agua, identifica a la perfección el servicio a prestar ya que se utiliza el agua como medio de terapia donde el usuario se siente como un anfibio debido a la mayor movilidad que ésta aporta.

Por otro lado, se cree conveniente crear un logotipo distintivo que el consumidor asocie al servicio prestado, percibiendo y comprendiendo la marca como un bien distinguido bajo dicho signo.

2.1 Necesidades que satisface

Para comenzar este proyecto es fundamental saber qué es lo que los futuros clientes buscan y sobre todo qué es lo que necesitan. A partir de ese conocimiento ya se puede definir el servicio a ofrecer para cubrir dichas necesidades.

Este servicio va destinado a todas aquellas personas que presenten diversidad funcional o movilidad reducida, presentada en mayor parte en clientes de edad avanzada, y que necesiten practicar un determinado ejercicio terapéutico. Las sesiones de tratamiento en el agua se elaboran en función de las necesidades del paciente, así como de su potencial, estimulando sus capacidades funcionales. A través de los productos específicos utilizados se ha conseguido que los problemas de movilidad no sean un impedimento a la hora de acceder al agua o realizar determinados ejercicios. En la actualidad, nos encontramos ante una sociedad que se encuentra inmersa en un mundo globalizado, y es por ello, que la mentalidad de las personas ha pegado un giro de 360 grados y con ello también la concienciación por enfrentarse a eliminar las barreras con las que se enfrenta este segmento del mercado a diario.

Además, los usuarios tienen la satisfacción de poder disfrutar de la playa, el sol, el agua, los compañeros/familiares, etc. mientras realizan su terapia de una forma más dinámica.

2.2 Descripción del servicio

La idea surge como respuesta al alto porcentaje de personas que, por diversas causas, no alcanzan el 100% de movilidad, donde el principal objetivo viene a ser la rehabilitación, siendo el deporte terapéutico una de las claves más importantes.

Para empezar, debemos tener claro cuál va a ser la función de la empresa. Para ello, se va a realizar una definición de negocio, ya que ésta es una de las tareas más difíciles a la que nos enfrentamos. Una buena definición es la clave para el éxito comercial y futuro de la empresa.

El negocio propuesto tiene como fin rehabilitar al usuario a través de las técnicas acuáticas más innovadoras. Dicha rehabilitación se realizará en los meses estivales en la playa, aprovechando las facultades del mar así como el entorno que éste ofrece. Además, el servicio también será ofertado en piscinas climatizadas (contando con la presencia de una de ellas a escasos metros del local), en hoteles, centros deportivos, asociaciones, etc. que cuenten con una piscina y requieran del servicio. También se le ofertará al usuario como al familiar que lo acompañe la posibilidad de recogida a domicilio, ya que la empresa cuenta con un vehículo adaptado.

La terapia acuática asocia los conocimientos terapéuticos con el proceso de rehabilitación y los beneficios que el entorno acuático puede aportar. Ésta no debe entenderse como sustituto a la fisioterapia sino como una vertiente terapéutica y lúdica complementaria a la rehabilitación del usuario con diversidad funcional. Estas sesiones en el agua permiten que el paciente entre en un equilibrio corporal, permitiendo un control motor y una coordinación muscular con una mayor estimulación táctil y sensorial.

Está demostrado que la terapia acuática es una de las herramientas más eficientes en la recuperación de las habilidades motoras en pacientes con estas características y por tanto, el centro ofrece sesiones totalmente individualizadas, dirigidas por terapeutas formados en diferentes técnicas acuáticas.

2.3 Comparación con la oferta existente

Queremos demostrar la viabilidad de este proyecto haciendo una breve descripción de las ventajas competitivas que éste presenta.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

En cuanto a competencia decir que ninguna empresa en la comarca ofrece este completo servicio. La competencia encontrada se puede separar en dos bloques. Por un lado, Cruz Roja, la cual ofrece baño adaptado en playa con una duración de 10 minutos al día, durante el mes de Julio y Agosto, de 10:00h a 14:00h. Y por otro lado, las clínicas de rehabilitación, las cuales se limitan a hacer los ejercicios adecuados según las patologías del paciente, utilizando el método tradicional de rehabilitación en la clínica. Por eso, surgió la idea de fusionar estas dos ramas: rehabilitación convencional junto a baño asistido.

Este servicio se prevé que va a tener mucho éxito en el mercado, ya que este nicho de mercado presenta unas características muy concretas, las cuales no están bien atendidas. Más tarde haremos un análisis más detallado de la caracterización de la oferta.

Las personas que presenten dichos problemas, verán en esta empresa la posibilidad de cubrir sus necesidades, ya que este servicio les permite disfrutar del agua haciendo que cada usuario, dependiendo de su patología, realice una terapia determinada.

3. ANÁLISIS DE MERCADO

En primer lugar, delimitaremos el ámbito geográfico en el que nos situamos para poder caracterizar eficazmente la demanda, para posteriormente centrarnos en la tipología de clientes al que nos dirigimos, definiendo las características que éste presenta. A continuación, identificaremos las variables estructurales del entorno, la caracterización de la demanda, donde se explicará el comportamiento de compra de los clientes, y finalizaremos con la caracterización de la oferta, donde además de analizar a los competidores identificaremos las fuerzas rivales.

3.1 Delimitación del mercado geográfico

Tras un exhaustivo estudio de la zona geográfica donde ubicar el local, he tomado la decisión de localizarlo en Guardamar del Segura, municipio costero situado al sur de Alicante. La decisión la he tomado en base a varios factores. En primer lugar, la buena ubicación y accesibilidad al municipio así como el clima y las características que presenta esta localidad la mayor parte del año. Su clima mediterráneo se caracteriza por temperaturas muy suaves y lluvias escasas, con calurosos veranos, por lo que es un

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

punto fuerte y atractivo con el que cuenta dicho municipio para realizar esta actividad. En segundo lugar, por ser uno de los lugares más frecuentados por turistas extranjeros así como su cercanía al municipio de Torrevieja o Rojales, el cual cuenta con la urbanización de Ciudad Quesada, una de las localidades con mayor número de residentes extranjeros. Otro de los factores por el que hice esta elección fue el contar con la presencia de playa y piscina climatizada en primera línea de costa.

En cuanto al entorno demográfico, se estudian determinadas características humanas como: número de individuos, su concentración y ubicación geográfica, edad, género, ocupación, etc. Su importancia radica en el estudio de las personas y son éstas las que conforman el mercado. Este servicio presenta una buena ubicación geográfica, ya que cuenta con un clima soleado que atraerá gran parte del turismo, atendiendo tanto a personas residentes en Guardamar del Segura como a turistas nacionales e internacionales.

3.2 Tipología de los clientes

En cuanto a las características del consumidor, el mundo cambia aceleradamente, la forma de ver la vida, las costumbres, las tendencias, las nuevas tecnologías, la manera de comunicarnos y de relacionarnos, demostrando todo esto que no vivimos en un mundo estático, sino que por el contrario, vivimos en un mundo cambiante. Por todo ello, es muy importante entender cómo los consumidores toman sus decisiones y porqué lo hacen, ya que esto puede ayudar a predecir cómo reaccionarán ante distintas situaciones. Entre las características del consumidor destacan las siguientes:

-Factores sociales: su decisión está influenciada principalmente por su familia/amigos más cercanos, ya que éstos forman un pilar básico para la toma de decisiones. También ejerce una influencia directa los consejos médicos, ya que es aconsejable realizar actividades terapéuticas para determinados problemas de movilidad.

-Factores personales: según la personalidad que presente el cliente, éste decidirá si contratar o no el servicio, dependiendo si siente la necesidad de sentirse realizado.

-Factores psicológicos: el cliente siente la motivación de realizar estos ejercicios acuáticos, ya que se realizan en un ambiente cómodo y rodeado de personas con características similares. Así, asistir a estas sesiones les va a resultar muy ameno y lo

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

hará con una actitud positiva, ya que confiará en conseguir una gran mejora. Percibirá este servicio como algo necesario para su bienestar.

A todo esto hay que incluir las nuevas tendencias y concienciación de estos usuarios. Cada vez son más las personas con diversidad funcional que han cambiado su actitud, ya que hace unos años tener problemas de movilidad limitaba a las personas. Pero por suerte, la situación en este país ha cambiado. Resulta indudable que existe un mayor conocimiento y una mejora de infraestructuras, aunque sigue faltando accesibilidad, técnicos especializados y cualificados, material adaptado y una mayor concienciación social para que aquellas personas que presenten alguno de estos problemas puedan disfrutar del ocio y deporte con las mismas oportunidades que el resto de personas. Pero cada vez son más las nuevas tecnologías y desarrollo en I+D sobre nuevos productos y servicios adaptados.

Por otro lado, también es necesario que las personas con diversidad funcional conozcan y se convenzan de los grandes beneficios que aporta el deporte terapéutico. Se pretende mostrar los problemas y dificultades con los que se enfrentan diariamente, porque aunque en la actualidad las personas con diversidad funcional viven en un ámbito de mayor “normalidad”, todavía se enfrentan a algunas barreras. El deporte terapéutico es una fuente infinita de experiencias y de beneficios, ya que proporciona una libertad increíble, ganas de superación, favorece el compañerismo, el trabajo en equipo, aporta beneficios físicos, etc.

3.3 Caracterización de la demanda

Una vez analizada la tipología de clientes, nos centraremos en cuantificar la demanda potencial del servicio. Para ello, en primer lugar, describiremos el perfil de los clientes que constituyen el público objetivo, y por último, se analizará su comportamiento de compra con el fin de identificar sus preferencias.

Se comenzará realizando una segmentación del público objetivo al que va destinado el servicio, ya que aunque el consumidor final sea el mismo, podrá contratar el servicio a través de varias vías, siendo éstas las siguientes:

-Directamente por el consumidor final: éste será aquel usuario que se acerque directamente a la sede y contrate desde ahí el servicio. Esta terapia será impartida

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan en playa, y si éstas no lo permiten, en la piscina climatizada de Guardamar del Segura, situada a escasos metros de la playa accesible.

-Convenio con el Ayuntamiento: la empresa tendrá un acuerdo con el Ayuntamiento de dicha localidad en el que ésta podrá hacer uso de sus infraestructuras, es decir, de la piscina climatizada, desarrollando así la terapia en sus instalaciones. De este servicio se hará uso: en invierno, cuando sea imposible acceder al mar porque éste no esté en condiciones o en aquellos casos en los que el usuario se sienta más cómodo que en la playa.

-Hoteles: dado que Guardamar del Segura es un municipio que cuenta con miles de turistas a lo largo del año, cuenta con una gran oferta hotelera, disponiendo un alto porcentaje de ellos de piscina privada. Por lo que, aquellos hoteles que oferten varios servicios en su recinto, éste también podrá ser uno de ellos.

-Asociaciones: a su vez, aquellas asociaciones presentes en dicha localidad y alrededores, también podrán contratar dicho servicio en determinadas horas y días a la semana, por ejemplo: el centro de la tercera edad, Casa Verde, residencia Virgen de Gracia, situada en el mismo paseo marítimo, asociaciones de discapacitados de la comarca, como Adimar, etc.

-Centros deportivos: aquellos centros deportivos que entre sus instalaciones cuenten con piscina climatizada también podrán contratar el servicio durante todo el año.

Dicho servicio promueve el turismo vacacional, tanto nacional como extranjero, por lo que todos aquellos con los que se ha negociado y se ha llegado a un acuerdo también se verán beneficiados. En el caso de los hoteles, asociaciones o centros deportivos, al prestar dicho servicio, vinculado a las personas con diversidad funcional, les hará aumentar su valor, ganar prestigio y mejorar la imagen de dicha empresa, al tratarse de un proyecto de responsabilidad social. Normalmente estos hoteles cuentan con actividades programadas tanto para residentes como extranjeros, con animación, excursiones turísticas, etc, siendo el agente comercial contratado por el hotel quién se encargará de promocionarlas, por lo que este servicio sería una actividad más a ofrecer. Dentro del mercado en el que se va a centrar dicho proyecto, se describirá al cliente potencial, haciéndolo de una manera específica y detallada de acuerdo al servicio

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

prestado.

Este bloque se centrará en el público objetivo: el consumidor final. Para ello primeramente se analizará el comportamiento del consumidor, las características de éste y el proceso de decisión de compra. Para realizar este estudio es imprescindible conocer quien va a ser el consumidor y la influencia que éste recibe. El consumidor final será aquella persona que presente diversidad funcional o movilidad reducida ya sea temporal o permanente, aquel cliente que por mediación de alguno de los compradores mencionados anteriormente contrate dicho servicio, y quién decidirá si realizará o no las sesiones de terapia acuática. Dicho usuario se verá influenciado tanto por aquellas personas que ya hayan probado dicho servicio y puedan aconsejarle, como por su familia/amigos, así como por el médico especializado en dicho tratamiento. La edad media de nuestro consumidor estará entre los 50-70 años.

Por último, se analizará el proceso de decisión de compra, siendo éste, el resultado de una interrelación de factores sociales, personales y psicológicos, sobre los cuales no se podrá intervenir, aunque éstos ayudaran a entender mejor el comportamiento del consumidor. Conocer el proceso por el cual el comprador potencial se convierte en comprador es un aspecto fundamental que permite prestar especial atención sobre aquellos aspectos sobre los que sí se puede actuar durante el proceso de compra, por lo que se tendrá en cuenta las siguientes etapas:

-Reconocimiento de la necesidad: cuando el cliente detecte la necesidad de realizar este tipo de terapia, se sentirá motivado ya que querrá cambiar el estado actual por el deseado y en caso de duda, ahí estaremos para mostrarle los múltiples beneficios que aporta la terapia acuática.

-Búsqueda de la información: el cliente antes de tomar la decisión buscará información a través de personas con las mismas diversidades que ya hayan practicado esta rehabilitación acuática, al igual que se podrán en contacto con médicos especializados que le recomienden de este servicio.

-Evaluación de alternativas: evaluará dicho servicio según su localización, productos utilizados, clima, resultados obtenidos, etc. respecto a otros centros de rehabilitación aunque éstos presenten un servicio con características diferentes.

-Decisión de compra: si le convence la forma de llevar a cabo esta terapia contratará el

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

servicio, y si no, seguirá buscando. Además, el cliente podrá decidir cuando asistir a las sesiones, si lo realizará de forma individual o grupal, dependiendo del grado de confianza que se le transmita, o si lo consumirá de manera habitual o por el contrario, ocasionalmente.

-Comportamiento postcompra: una vez realizada una sesión terapéutica completa, si el cliente se ha sentido satisfecho, es decir, si el servicio ha cumplido sus expectativas obteniendo una mejora, volverá a contratarlo, pasando de ser un comprador potencial a un comprador.

En definitiva, es imprescindible determinar por qué compra el cliente, es decir, determinar los criterios que condicionan las decisiones de compra del público objetivo. Estos criterios determinan las preferencias de los usuarios entre los distintos servicios que pueden encontrar y constituyen el punto de partida de la política comercial que habrá que aplicar para llegar correctamente al mercado.

3.4 Caracterización de la oferta

Este es uno de los bloques más importantes de dicho proyecto. Para ello, primero se identificará a los posibles competidores y seguidamente se presentará la estructura de la industria o noción de competencia ampliada.

La competencia de RENAQUA S.L. está conformada por aquellas empresas que tienen el mismo público objetivo y que utilizan una estrategia similar a la nuestra. A continuación vamos a analizar las características competitivas del mercado como son: el número de competidores que existe y el nivel de diferenciación que podemos encontrar entre la oferta existente.

A día de hoy, la competencia que he encontrado no ha frenado a seguir con el proyecto, puesto que hay instituciones o clínicas que prestan un servicio similar, pero no las hay tan completas como ésta.

En cuanto a competencia directa se puede decir que no existe como tal, ya que no existe ninguna empresa que ofrezca ambas ramas: deporte-salud y recreación acuática, por lo que no hay competencia de marca. Pero sí existe competencia industrial, que es aquella que presta el servicio de una forma distinta a como lo hacemos nosotros. Éste sería el caso de Cruz Roja, que ofrece únicamente el baño adaptado, o clínicas de rehabilitación

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

que prestan el servicio de rehabilitación convencional. Se entiende por competencia industrial aquella que engloba a empresas que prestan el servicio con similares atributos, pero con diferente grado de presencia de los mismos.

Considerando que a medio/largo plazo aparecerán competidores directos e indirectos, nuestro planteamiento será en primer lugar dar siempre un excelente servicio postcompra, continua mejora en calidad-servicio y por supuesto estar en continúa formación toda la plantilla, llegando a la especialización en todas las fases, con el fin de estar preparados para afrontar los diversos cambios que en un futuro puedan aparecer en el mercado.

La noción de rivalidad ampliada se apoya en la capacidad que tiene una empresa para explotar una ventaja competitiva en su mercado de referencia, y ésta depende, no solo de la competencia directa que ahí encuentre, sino también de las fuerzas rivales como son los competidores existentes, la posibilidad de entrada de nuevos competidores, la amenaza de productos sustitutivos, el poder de negociación de los compradores y el poder de negociación de los proveedores, por eso haremos un análisis más detallado de las cinco fuerzas de Porter. (Porter 1982)

“Cinco fuerzas de Porter”



“Fuente: competitividad y competencia”

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

En el presente caso, tras un exhaustivo estudio, en cuanto a la rivalidad de *competidores actuales*, podemos decir que no existe como tal, ya que no hay ninguna empresa que preste estas dos ramas: deporte-salud y recreación. En cambio, el posible *competidor potencial* podría llegar a ser Cruz Roja si éste incorporará la rehabilitación a su servicio. Aunque actualmente no hay indicios de que lo vaya a realizar, ya que solo se dedica al baño de este colectivo. El servicio prestado por Cruz Roja puede llegar a afectar a dicho servicio ya que habrán personas que únicamente podrán permitirse el acceso a baño adaptado debido a la crisis por la que estamos atravesando, ya que muchas ayudas se han reducido en un porcentaje asombroso. Como ya se ha mencionado anteriormente esta institución, Cruz Roja, cuenta con una serie de inconvenientes, como son: la falta de personal a la hora de impartir el servicio, poca formación de los empleados, mala organización en el control de turno ya que los clientes tienen que hacer largas colas, horario reducido solo realizan el baño adaptado, el tiempo que se le asiste al usuario es muy reducido, entorno a 10 minutos por usuario, etc. Otro competidor potencial podrían ser las clínicas de rehabilitación, ya que ofrecen el servicio terapéutico así como ejercicios de movilidad pero sin el disfrute que conlleva el baño y el ocio proporcionado en estos medios. Por lo tanto, también podría llegar a ser un competidor si éste incluyese en su terapia alguna actividad de entretenimiento por la que el consumidor se vea a su vez atraído.

Respecto a los *productos sustitutivos*, cuyo objetivo se basa en buscar sistemáticamente los productos que respondan a la misma necesidad genérica o desempeñen la misma función, no hay ninguna empresa que realice un servicio tan completo como éste, sino que prestan alguna rama por separado. En términos generales se puede concluir que la amenaza que suponen los productos sustitutivos para nuestro negocio es bajo.

En cuanto al *poder de negociación de los clientes* podrían influir en presionar la bajada del precio, las condiciones de pago, la rentabilidad potencial de la actividad exigiendo un servicio más amplio, etc. Y por último, respecto a los *proveedores* podría darse el caso de que aumenten el precio de las sillas o de las muletas anfibia o que a su vez reduzcan la calidad de dichos productos utilizados.

Añadir que, en los últimos años se han visto indicios de añadir una nueva fuerza, los *complementarios*, éstos son aquellos competidores que colaboran o complementan

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

nuestro servicio. En este caso, serían empresas complementarias aquellos hoteles que presten nuestro servicio, instituciones que mantengan un acuerdo con RENAQUA, centros deportivos, etc. A través de ellos captamos más clientes, y ellos a su vez, prestan un servicio adicional a sus clientes. Servicio que ellos no podrían prestar, mayoritariamente por falta de experiencia en el sector.

Nos encontramos ante una tendencia del mercado fuerte, pese a que nos centramos en un nicho muy reducido, nuestro mercado es amplio ya que abarca distintas patologías, así como un margen de edad muy amplio.

Para concluir con este apartado decir que, aunque no exista competencia directa en sí, habrá que realizar un profundo estudio sobre los posibles competidores, para así, conocer cuál será su reacción y poder anticiparnos a su respuesta, ya que cada uno de estos competidores seguirá una filosofía distinta. Para ello, habrá que hacer uso de las fuentes secundarias de información, ayudando éstas a saber como reaccionar ante estos hechos.

3.5 Análisis D.A.F.O.

Antes de adentrarnos en este proyecto, será necesario analizar una serie de factores. Para ello, será imprescindible identificar cuales serán las principales amenazas y oportunidades con las que se enfrenta dicho servicio, así como sus fortalezas y debilidades. A continuación, se describen las principales oportunidades y amenazas con las que cuenta:

“Tabla 1: análisis externo”

<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
-Proximidad a la playa.	-Playa no esté en condiciones de baño en los meses estivales (bandera roja).
-Buen clima que presenta la zona.	-Disminución de esta población por el encarecimiento del turismo.
-Aprovechar el mar como zona de rehabilitación.	-Aparición de nuevos competidores que presten similar servicio con unos precios más atractivos.
-Auge del turismo.	-Precio más elevado de los productos

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

	utilizados.
-Elevado número de personas con diversidad funcional y/o movilidad reducida.	
-Creciente interés por realizar nuevas actividades.	-Disminución de las ayudas.
-No hay otras empresas en la comarca que ofrezcan este servicio.	
-Ofrecer un servicio con calidad a los clientes como estímulo a esta actividad.	
-Posibilidad de intercambio de experiencias para aumentar la confianza de los usuarios.	

“Fuente: elaboración propia”

En definitiva, aquellos factores generados en el entorno y que afectan de una manera positiva son las oportunidades, y éstas pueden ser aprovechadas para el éxito de dicho proyecto. En cambio, aquellos factores que influyen de forma negativa al servicio son las amenazas, son situaciones externas al proyecto y que pueden afectar a éste, por lo que el objetivo es detectarlas con antelación para poder convertirlas en una oportunidad. Añadir que, una cosa es percibir las oportunidades atractivas en el entorno y otra tener las competencias necesarias para conseguir el éxito en relación con dichas oportunidades.

Además, para la correcta puesta en marcha del proyecto será necesario realizar un estudio interno elaborando periódicamente los puntos fuertes y débiles. En los que se podrán localizar las siguientes fortalezas, aunque también se localizará alguna debilidad:

“Tabla 2: análisis interno”

<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
-Personal cualificado.	
-Buen clima laboral motivando al usuario.	-Falta de conocimiento por parte de los

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

	clientes.
-Buena relación con los clientes.	-Que resulte difícil separar a la persona del problema.
-Nuevas innovaciones técnicas en rehabilitación.	-Falta de equilibrio entre la oferta y la demanda.
-Éxito en la terapia.	-Disminución del turismo dependiendo de la situación económica.
-Adecuada accesibilidad a las instalaciones.	-Posible financiación para hacer frente a los costes de la empresa (préstamos concedidos por entidades bancarias para la adquisición de vehículo adaptado).
-Localización.	
-Productos específicos.	
-Correcta planificación y organización.	
-Flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado.	
-Ambición por conseguir buenos resultados y el máximo beneficio posible.	

“Fuente: elaboración propia”

En este examen de los puntos fuertes y débiles del negocio, la empresa no debe corregir todas sus debilidades, ni recrearse en todos sus puntos fuertes. Por ese motivo, no debe limitarse a aquellas oportunidades en relación con las cuales tenga puntos fuertes, sino que debe considerar también las mejoras de oportunidades en relación con las que tendría que adquirir.

4. PLAN DE MARKETING

Un Plan de Marketing es una herramienta de gestión empresarial, organizada y estructurada, que analiza el modelo de negocio particular de cada empresa, para obtener unos fines concretos con unos recursos determinados, a través de: la planificación, ejecución y medición de unas acciones específicamente diseñadas para la consecución de dichos fines.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

A partir de aquí podemos comprender que un plan de marketing, ante todo, es un mecanismo, un esquema, un guión, un proceso de negocio, cuya utilidad es facilitar que la empresa consiga unos objetivos cuantitativos y cualitativos, imprescindibles para la supervivencia de ésta.

Con el plan de marketing, se logra localizar las necesidades de los consumidores y atender dichas necesidades de la mejor manera posible.

4.1 Objetivos de mercado

Plasmar los objetivos es bueno ya que al trazar una meta a la que llegar se optimizarán los recursos necesarios para conseguirlos. La finalidad de estos objetivos reside en plasmar en el territorio la visión, es decir, lo que se pretende conseguir, a donde se quiere llegar con el servicio ofrecido. Por lo que los objetivos estratégicos que se plantean son los siguientes:

- Ser el líder del mercado en 2019.
- Incrementar el número de clientes tratando de crear mayor valor y rentabilidad.
- Lograr una mayor penetración en el mercado.
- Mayor formación de los trabajadores (asistiendo a cursos de formación profesional)
- Potenciar el atractivo de nuestro servicio.
- Satisfacer las nuevas necesidades de nuestros clientes.
- Incentivar al personal de servicio para mejorar el trato que se le brinda a cada tipo de cliente.
- Realizar constantes estudios de mercado para identificar nuevos competidores potenciales.
- Adaptar cada sesión terapéutica a las necesidades del usuario, dependiendo de sus capacidades se realizarán unos ejercicios determinados.
- Crear una página web donde se explique la calidad del servicio prestado, así como del material utilizado, presencia en las redes sociales, folletos informativos, foros, etc.
- Mejorar las infraestructuras de accesibilidad a la playa.

4.2 Estrategias

Si los fines de la empresa son los objetivos, los medios para conseguirlos son las

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

estrategias, por este motivo para conseguir los objetivos estratégicos enumerados anteriormente y la visión se utilizarán las estrategias empresariales más adecuadas. En todo plan de marketing es necesario disponer de una serie de estrategias a seguir para satisfacer las necesidades de los clientes, además de maximizar los beneficios y diferenciarnos de la competencia.

Los fundamentos para el despliegue de una estrategia son tres: el posicionamiento y segmentación del mercado, la elección de una ventaja competitiva sostenible y defendible en el mercado que la empresa opera, el crecimiento y la innovación.

ESTRATEGIA DE SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL MERCADO:

Entre los productos de un mercado normalmente existe algún tipo de diferencia en alguno de sus atributos. Por ello, las empresas deben promover aquellas características que distingan y que interesen más a sus clientes, para lo cual será preciso implementar una estrategia de posicionamiento centrada en el público objetivo.

La segmentación del mercado es un proceso encaminado a la identificación de aquellos consumidores con similares necesidades o necesidades homogéneas, a fin de que resulte posible establecer para cada grupo una oferta comercial diferenciada, orientada de un modo específico hacia las necesidades, intereses y preferencias de los consumidores que componen este grupo o segmento, como es el caso de las personas que presentan movilidad reducida. En un principio, el motivo de nuestra segmentación es atender las necesidades de un grupo de consumidores que no están atendidas en el mercado.

Para que la segmentación sea eficaz debe cumplir con los siguientes requisitos:

-Respuesta diferenciada: ofrecemos un servicio diferenciado respecto a la competencia.

-Tamaño suficiente: dentro de estar en un nicho reducido nuestra cuota de mercado es alta y nos permite obtener grandes beneficios.

-Accesibilidad: buena accesibilidad ya que podemos llegar a ellos a través de nuestro servicio.

Tras los cambios sociales en estos últimos años, se ha observado, que el mercado al que se dirige este servicio, tiene nuevas necesidades, ya que es un nicho al que le gusta disfrutar del tiempo libre, relacionarse con amigos, y todo esto acompañado de ocio, sol y playa. Es por ello, por lo que se propone una gran variedad de ejercicios con el fin de

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar así su fidelidad. Para ello, se necesita una gran especialización en este segmento, para poder así conocer al detalle a cada usuario.

El beneficio buscado por el consumidor es prioritariamente la mejora de movilidad, pero si le sumamos el poder realizar la terapia junto a familiares o amigos si así lo desean, así como conocer a compañeros con los mismos problemas que ellos, ésto ayudará a la hora de contratar dicho servicio. La característica específica de dicho consumidor es su estilo de vida, motivados por el ocio y por las vacaciones, deciden combinar el disfrute que esto conlleva con la rehabilitación convencional que venían consumiendo anteriormente.

A su vez, el posicionamiento es el lugar que ocupa nuestro servicio en la mente del consumidor. La estrategia de posicionamiento consiste en definir la imagen que quiere mostrar la empresa, de manera que nuestros clientes aprecien y comprendan la diferencia competitiva de nuestra empresa respecto al resto. La estrategia de posicionamiento es un proceso mediante el cual se desarrolla una estrategia cuyo fin es llevar la imagen actual a la imagen que deseamos de nuestra marca. Hay distintos tipos de estrategias:

- Fortalecer su propio posicionamiento en la mente de los consumidores de manera que tengamos las características más deseadas.
- Buscar una posición en el mercado que no esté ocupada, buscando el hueco, en nuestro caso este colectivo no estaba del todo atendido por eso decidimos adentrarnos en él.
- Reposicionamiento respecto a la competencia, adelantarnos a las necesidades de los consumidores y posicionarnos por encima de la competencia.

ESTRATEGIA PARA OBTENER UNA VENTAJA COMPETITIVA:

Michael Porter considera que para obtener una ventaja competitiva frente a los competidores, se pueden utilizar tres grandes estrategias: diferenciación, liderazgo en costes o especialización.

Nuestra estrategia básica de desarrollo se basa en un segmento específico, por lo tanto, para conseguir una ventaja competitiva nos vamos a centrar en una estrategia de concentración/especialización. El objetivo de esta estrategia es ofrecer un servicio

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

diferente, pero centrándonos en un segmento muy restringido como es el caso de las personas con movilidad reducida o diversidad funcional.

Según Kotler, el objetivo de esta estrategia es ser líder en un segmento del mercado muy pequeño, a lo que llamamos nicho, es decir, se interesa por un nicho al que las grandes empresas no prestan servicio, con esto evita competir con grandes empresas al establecer objetivos de pequeño interés para éstas. Aunque este grupo representa una pequeña parte de la población total, ésta tiene un alto potencial para la población de Guardamar y alrededores.

Este segmento es rentable y duradero ya que el tamaño es potencial debido a la zona en la que estamos situados, ya que contamos tanto con las personas que presentan diversidad funcional o movilidad reducida de la comarca, así como con el elevado número de turistas que recibe Guardamar del Segura.

Este nicho es poco atractivo para la competencia ya que las clínicas de rehabilitación atienden a todo el mercado y no están tan especializados en este tipo de terapias sino en la rehabilitación convencional. De este modo, al centrarse en un nicho único y no en todo el mercado, se conocerá al detalle las necesidades de los clientes y los ejercicios se centrarán mejor a sus diversidades. Por lo tanto, este nicho es reducido, pero nos proporciona una alta rentabilidad.

Para concluir, decir que, en esta estrategia destacamos que tenemos un conocimiento más preciso de las necesidades de este segmento, por lo que obtenemos mayor satisfacción. Además, esta especialización nos permite aumentar la fidelidad de nuestros clientes y con ello aumentamos nuestra rentabilidad, y las cualidades distintivas de nuestro servicio nos protege frente a sustitutos y competidores.

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO:

La Matriz de Ansoff tiene como objetivo el estudio de las estrategias de Marketing asociadas a una estrategia corporativa de crecimiento, expresando las combinaciones posibles entre producto/mercado en la que la empresa puede basar su desarrollo.

“Matriz de Ansoff”



“Fuente: queaprendemoshoy.com”

RENAQUA sigue una estrategia de crecimiento basada en la penetración. Esta estrategia consiste en penetrarse en un mercado y un servicio existente para conseguir aumentar las ventas. Nuestra elección es seguir con el mismo servicio y mercado para poder aprovechar nuestros recursos y capacidades lo mejor posible. Esta estrategia es la de menor riesgo ya que no nos adentramos en ningún mercado ni servicio nuevo.

Esta estrategia se puede conseguir aumentando la cuota de mercado ya que nuestro servicio goza de un mayor potencial que el servicio que presta la competencia y ésta no está dispuesta a entrar a aplicar el mismo servicio, por lo que somos más atractivos.

Si captamos más clientes, aumentamos beneficios y con ello podremos invertir más sin tener que endeudarnos. Los empleados y la directiva de RENAQUA se sentirán motivados y orgullosos de su empresa. Con este servicio los clientes se sentirán satisfechos y atraídos por nuestro servicio, mejorando así nuestra imagen y agrandando el crecimiento de la empresa.

RENAQUA pretende a través de estas estrategias conseguir los objetivos propuestos. Pretendemos aumentar el número de clientes año tras año y contar con la fidelización de todos ellos. Con este aumento de clientes podremos aumentar la rentabilidad y beneficios de nuestra empresa y también crear valor. Nos gustaría hacer el servicio lo más atractivo posible y eso lo conseguiremos poco a poco estando siempre atentos a las

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

cambios y nuevas necesidades de nuestros clientes. Con todo esto nos gustaría ser líder en el mercado a través de esta especialización y para ello no podemos dejar de observar y estar pendiente de todos los movimientos de nuestros competidores.

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

La innovación se define como la introducción de un nuevo o mejorado producto, de un proceso, de un método de comercialización o de un método organizativo, en las prácticas internas de la empresa o mejora sustancias de los ya existentes. Es considerada el ingrediente esencial para el desarrollo económico competitivo en este entorno tan dinámico. Esto afecta a la mejora de la competitividad y distinción de la competencia con servicios que no se conocían o no se aplicaban anteriormente.

La creatividad surge de una evaluación continua de este colectivo, observando cambios como por ejemplo su forma de concebir la vida. Estas oportunidades se aprecian con la intuición y con la observación de las cosas cotidianas. La creatividad requiere planificación, organización, ejecución, evaluación y en algunos casos también implica asumir riesgos.

En nuestro caso surge por las nuevas tendencias en este sector. Cada vez son más las personas con movilidad reducida o diversidad funcional que se concientizan de que tienen las mismas oportunidades que todos y sienten la necesidad de practicar su actividad diaria de forma distinta a como lo hacían anteriormente. Esta técnica de baño surgió hace varios años pero cada vez son más los pacientes que sienten la necesidad de practicarla. RENAQUA ha innovado en la forma de prestar el servicio ya que innova al introducir a la rehabilitación el ocio y el apoyo psicológico. También ha innovado a la hora de organizar la actividad debido a que hemos creado grupos de este colectivo para hacer terapias grupales, pudiendo éstos relacionarse con otros compañeros y hacer actividades de forma más divertida dentro del agua. Este método está siendo muy bien aceptado por los clientes ya que se sienten más realizados al poder compartir sus problemas y sus actividades con otros compañeros. Nuestra técnica surge como consecuencia de dichos cambios ya que anteriormente los clientes veían la rehabilitación como algo obligatorio y no como algo divertido para solucionar o mejorar sus problemas. Tras este problema decidimos ser creativos e introducir a la

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

rehabilitación el clima de la playa, la rehabilitación como una actividad divertida y el disfrute de la compañía de personas con los mismos problemas para que así conciban la rehabilitación como algo esencial en su día a día sin suponerles un esfuerzo sino una motivación.

Las innovaciones conllevan cambios importantes en los métodos de prestación de los servicios. Las novedades pueden darse en las técnicas, procedimientos y, últimamente más en los medios de comunicación. Sin embargo, son las mejoras tecnológicas las que están situándose en primera línea en las innovaciones. En cuanto al medio de comunicación, Internet ha supuesto una gran reestructuración en el sector social, ya que se han visto modificados los canales de intermediación, comercialización e información. Han aparecido nuevos servicios de información como por ejemplo las webs especializadas en reunir opiniones sobre las diferentes terapias llevadas a cabo, o redes sociales donde aparecen todo tipo de información sobre los servicios prestados. Hoy en día Internet y los dispositivos móviles son herramientas imprescindibles en la vida cotidiana de cualquier persona.

4.3 Marketing Mix (5 P's)

El marketing-mix es un análisis de estrategia de aspectos internos desarrollada para analizar cuatro aspectos fundamentales de la actividad, conocido como "Cuatro P'S": producto, precio, punto de venta (distribución) y promoción, por E. Jerome Mc Carthy en 1960. La teoría de las 4P es una teoría de los años 60, teoría todavía válida, pero algunos autores han aumentado una "P" adicional, añadiendo la P de personal ya que es el consumidor quien determinará si ese producto o servicio tendrá al final éxito o no.

El objetivo del marketing-mix es conseguir incrementar la satisfacción del cliente a partir de una buena gestión de las 5P's. El marketing-mix original demostró ser insuficiente y es así como se agrega la 5P.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)



POLÍTICA DE PRODUCTO

El producto es cualquier bien, servicio o idea que se ofrece al mercado. Es el medio para satisfacer las necesidades del consumidor. En nuestro caso, RENAQUA ofrece un servicio específico, con el que trata de satisfacer las necesidades de las personas diversidad funcional o con movilidad reducida.

Hay que tener en cuenta, entre otras, las siguientes decisiones:

-Cartera de servicios: nuestro servicio consiste en ofrecer a este tipo de personas el servicio terapéutico con baño adaptado, para que a la vez que se intenta corregir su patología puedan pasar un rato agradable. Nos apoyamos en una serie de productos específicos como son la silla o las muletas anfibia para atender a este grupo específico.

-Diferenciación del servicio: nuestro servicio se diferencia de la competencia, como por ejemplo en Cruz Roja o clínicas de rehabilitación convencionales, en que además de ofrecer el servicio de rehabilitación, le proporcionamos el baño adaptado. Todo esto constituye nuestra ventaja competitiva, la cual se basa en concentración/especialización. Nuestro servicio es visto por el mercado, como una nueva forma de que las personas con estas características puedan realizar cualquier actividad cotidiana de una manera más sencilla.

-Ciclo de vida del servicio: nuestro servicio conlleva muy pocas posibilidades de desaparición, pero es importante mencionar en este punto que, debido a la estación del año en la que nos encontremos, podemos conseguir menor número de clientes, como

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

por ejemplo en invierno, pero aun así nos mantendremos en el mercado, debido al aprovisionamiento de la piscina climatizada por parte del ayuntamiento, así como los servicios suministrados de forma externa y a nuestra buena ventaja competitiva.

POLÍTICA DE PRECIOS

El precio es el valor de intercambio del servicio, determinado por la utilidad o la satisfacción derivada del uso de dicho servicio. Este elemento se fija a corto plazo. Las decisiones a tomar respecto a los precios tienen en cuenta aspectos referentes a:

-Factores que condicionan la fijación del precio, fundamentalmente de acuerdo al coste de la compra de sillas, muletas y material auxiliar.

-Métodos de fijación de precios: a la hora de determinar el precio, hemos realizado un exhaustivo estudio de los precios que ofrecen algunas clínicas de rehabilitación. Posteriormente nos hemos centrado en lo que la empresa es capaz de ofrecer, realizando un umbral de rentabilidad. Es decir, nuestro objetivo es ofrecer precios competentes, pero respetando la exclusividad de nuestro servicio a la vez que damos una imagen de calidad a los clientes y a la competencia. Para poder establecer unos precios además de lo expuesto anteriormente, debemos estudiar la demanda esperada para así poder establecer los ingresos esperados.

-Estrategias de fijación de precios: nuestra empresa soporta costes medios, con la posibilidad de conseguir un buen margen de beneficios y que ésto conlleve a poder establecer un precio medio-bajo. Nuestro objetivo es que los clientes puedan asistir una o dos veces por semana a dichas sesiones, además de conseguir mayor número de clientes.

Tras un exhaustivo estudio se ha determinado que el precio por sesión sea de 25€ por paciente. En cambio, si los clientes vienen por mediación de los hoteles o centros especializados con los que tenemos un acuerdo, dichos mediadores se verán remunerados con un 10% del coste del servicio. En estos casos, el margen de beneficio será menor pero se verá compensado con el aumento de clientes.

POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

La distribución tiene como misión poner el servicio demandado a disposición del

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

mercado de manera que se facilite y estimule su contratación por el consumidor. Nuestra empresa se centra en ofrecer un servicio para el bienestar físico y personal de nuestro segmento de clientes. Nos encargamos personalmente de que éste logre con éxito sus metas de una manera segura y sana, ofreciéndole y poniendo a su disposición al mejor personal totalmente cualificado.

En cuanto a la planificación de horarios de nuestro servicio al público será:

De LUNES a VIERNES:	MAÑANA	TARDE
	10:00-14:00 H	16:00-20:00 H

Dentro de nuestro horario de trabajo impartimos sesiones de baño y tratamiento de 45 minutos cada una de ellas, una vez preparado el cliente se utilizan los materiales necesarios para cada uno de ellos, según sus condiciones. Entre dos personas se le transporta a la silla anfibia para después introducirlo en el agua, comenzando así uno de los trabajadores a impartir la terapia. Las sesiones se organizarán según la solicitud de los clientes, no es estándar.

Nos situamos en Guardamar del Segura ya que es un pueblo de la costa con fácil acceso de los pueblos de alrededor, por lo que, de esta manera podemos contar con un elevado número de usuarios, además de un elevado número de turistas que frecuenta la zona.

POLÍTICA DE PROMOCIÓN

La promoción es fundamentalmente un proceso de comunicación entre la empresa y el mercado con la finalidad de informar, persuadir o recordar la existencia, características o beneficios del servicio o de la empresa.

Nuestra estrategia de publicidad y promoción se centra principalmente en que sea el cliente aquel que comunique a otros clientes el buen estado de nuestras instalaciones, el trato de los especialistas, la confianza y la seguridad que nuestra empresa transmite. Es decir, lo satisfechos que están con nosotros.

A pesar de esta transmisión oral de nuestros clientes potenciales, creemos conveniente otros tipos de publicidad y promoción como son:

-TAREA 1: Folletos informativos dándonos a conocer, en los que aparezca el horario y el servicio ofrecido con los beneficios que éste aporta, y los distribuiremos en las tiendas y comercios de la comarca, así como en hoteles y centros de mayores. Éste

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

incluirá también, el teléfono de la oficina para cualquier tipo de consulta, duda, solicitud del servicio, etc. (*Anexo 2*)

-TAREA 2: Además, creemos que es necesario e imprescindible en los tiempos en los que vivimos crearnos un hueco en la red de Internet, para aquel cliente potencial que se pueda interesar por nuestra empresa, por ejemplo, incluirnos en algunas redes sociales como pueden ser, facebook, instagram, twitter, etc.

-TAREA 3: Nos publicitaremos a través de vallas publicitarias en Guardamar del Segura.

De esta manera consideramos que la comunicación debe iniciarse por parte de la empresa para darse a conocer y que seguidamente se produzca el “boca a boca” por parte de los clientes, siendo ésta una comunicación cercana y fiable, concediéndonos así una ayuda para poder conseguir cada vez más clientes.

También nos comunicamos constantemente con nuestros clientes y cualquiera que esté interesado en nuestro servicio, por medio de nuestra oficina, le facilitaremos todo tipo de información.

PERSONAL

El personal es importante en todas las organizaciones, pero tiene especial relevancia cuando lo que se vende no es un producto si no un servicio. Las personas son esenciales en la diferenciación del servicio, ya que es un factor fundamental para crear valor agregado y generar una ventaja competitiva al ser el vínculo con el cliente.

El factor humano será el encargado de impartir las sesiones de rehabilitación con baño adaptado, así como del estudio de cada uno de ellos para ejercer una serie de ejercicios determinados según su patología.

Por otro lado, es importante el proceso que se realiza con posterioridad a la venta del servicio, cuyo objetivo es asegurarse de la completa satisfacción del cliente para intentar asegurar una posible recompra. Esto implica dar seguimiento a los pasos de los clientes, conocer sus hábitos y gustos, expectativas, nuevas tendencias, etc. Además de mantener el contacto y relación para mantenerle informado sobre nuevas actividades, y así intentar conseguir su fidelidad al servicio. De esta manera también se pretende conocer si existe algún tipo de fallo en el servicio, dudas o sugerencias de los clientes. Todo esto

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

no tiene otra finalidad que satisfacer las necesidades de los clientes.

4.4 Sistema de información y control de marketing

En cuanto al sistema de información podemos mencionar que hay que tener muy claro la forma de enviar el mensaje, debido a que una buena información nos proporcionará una buena comunicación, por tanto, diremos de forma clara y sencilla a lo que nos dedicamos y como lo realizamos, intentando que todo tipo de clientes lo pueda entender y a su vez lo pueda comunicar a otros.

Por otro lado, el control de marketing es algo esencial para medir los resultados, observar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente y establecer las medidas correctoras necesarias, en caso de que vaya mal, para la empresa. Para llevar a cabo dicho control hay que hacer una evaluación de las campañas publicitarias y ver si nuestros clientes están satisfechos con lo que ofrecemos y el modo de ofrecer el producto, es decir, la calidad. Como herramienta para obtener información de los clientes utilizaremos una encuesta, la cual mostramos a continuación:

ENCUESTA 1:

Le invitamos a participar en esta encuesta sobre cómo mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional a través de este servicio. Queremos conocer sus opiniones y criterios. Si lo necesita puede solicitarle a alguna persona que le ayude a escribir sus respuestas. Todo lo que usted comparta será confidencial y sólo será utilizado como información para RENAQUA.

ENCUESTA ANTES DE REALIZAR LA SESIÓN DE REHABILITACIÓN MEDIANTE BAÑO ADAPTADO:

1. ¿Estaría usted dispuesto a probar nuevas experiencias?

-Si

-No

2. ¿Le gustaría asistir a una sesión de rehabilitación mediante baño adaptado?

-Si

-No

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

3. ¿Lo habías probado anteriormente?

-Si

-No

4. ¿Tiene usted reconocido un grado de discapacidad?

-Si

-No

5. Dependiendo de la respuesta anterior, conteste: ¿que grado tiene usted reconocido?

-GRADO 1, limitaciones de la autonomía nulas: 0%.

-GRADO 2, limitaciones de la autonomía leves: entre el 1% y el 24%.

-GRADO 3, limitaciones de la autonomía moderadas: entre un 25% y un 49%.

-GRADO 4, limitaciones de la autonomía graves: oscila entre un 50% y un 70%.

-GRADO 5, limitaciones de la autonomía muy graves: el porcentaje de discapacidad es del 75%

6. ¿Cuáles son tus problemas físicos o sensoriales?

-Motrices

-Visuales

-Auditivos

-Otros. (Especificar)

7. ¿Cree usted que es una idea innovadora este proyecto?

-Si

-No

8. ¿Con qué frecuencia suele ir a la playa/piscina?

-Varias veces por semana

-Una vez por semana

-Una vez cada quince días

-Una vez al mes

9. ¿Cuántas personas de tu unidad familiar dispone de una renta?

-Una

-Dos

-Más de dos

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

10. ¿Cuál es su rango de edad?

-Menos de 18

-18-50

-Por encima de 50

11. Sexo:

-Hombre

-Mujer

De las 38 encuestas realizadas, entre ellos usuarios de Adimar, Casa Verde, residencia Virgen de Gracia, Cruz Roja y Videsalud, entre otros, el 75% sí estarían dispuestos a asistir a una sesión de rehabilitación a través de baño adaptado. En cambio, la mayoría de los encuestados no habían probado anteriormente un servicio igual o similar al prestado. Entre ellos, un alto porcentaje no tienen reconocido ningún grado de discapacidad (Grado 1), únicamente presentan movilidad reducida, y de aquellos que sí presentan algún grado de discapacidad, predomina la de Grado 3, oscilando ésta entre un 25% y un 49%. Además, debido a que la mayoría de los posibles consumidores finales viven o veranean cerca de Guardamar del Segura, suelen ir a la playa como mínimo una vez por semana. Y más del 50% de éstos, se sitúan en cuanto al rango de edad por encima de los 50 años.

4.5 Sistema de satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente la podemos comprobar mediante una serie de encuestas. A través de ella se conocerá si asisten de forma continua a nuestra terapia, la opinión de los clientes sobre el servicio prestado, si el servicio ha cubierto sus expectativas, etc.

Además, podemos medir la satisfacción de nuestros clientes, simplemente por su estado de ánimo, motivación, resultados de la terapia, etc.

La encuesta entregada una vez prestado el servicio al usuario será la siguiente:

Valore del 1 al 5 las siguientes preguntas. Siendo el 1 el valor más bajo y el 5 el valor más alto.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

“Tabla 3: Encuesta 2”

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Muy bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy alto
¿Se ha sentido usted cómodo en su traslado al agua?					
¿El trato por parte de los trabajadores ha sido adecuado?					
¿Ha notado mejoría después de la sesión?					
¿El servicio a cubierto sus necesidades?					

“Fuente: Elaboración propia”

5. PLAN DE OPERACIONES

Definimos Plan de Operaciones como todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen a la elaboración de los productos o a la prestación de los servicios (output). Éste está dividido en diferentes partes a la hora de producir sus output como son: el diseño, dirección, control y actualización del servicio al igual que otros procesos como el programa de aprovisionamiento.

A continuación les mostraremos la estrategia de operaciones seguida por RENAQUA.

5.1 Estrategia de Operaciones

La estrategia de operaciones busca mejorar la competitividad de la empresa. Parte de un análisis del entorno, del mercado y de los competidores, así como de un estudio de los recursos internos disponibles, para fijar unos objetivos y una hoja de ruta. La programación de las acciones y el seguimiento para medir si se cumplen los objetivos en el plazo marcado son elementos clave.

También se analizarán las preferencias de nuestros clientes para definir las ventajas competitivas y el posicionamiento del negocio.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Para poder llegar a nuestro objetivo, hemos realizado un análisis de los diferentes aspectos básicos que van a influir a lo largo de nuestra estrategia de operaciones, como son los costes, la calidad del servicio ofrecido y flexibilidad de éste.

-Costes: el objetivo por excelencia de toda empresa es el de reducir de la forma más eficiente los costes, para poder obtener así una mayor rentabilidad. Por lo que utilizaremos los convenios con terceros para utilizar sus instalaciones al menor coste posible y sacar el mayor partido a las actividades contratadas, así como el aprovisionamiento gratuito de la piscina municipal climatizada. Sin olvidar un buen uso de la publicidad y merchandising.

-Calidad: gracias a la exclusividad de nuestro servicio y siendo uno de nuestros objetivos buscar la máxima calidad posible, queremos que el cliente quede contento con el servicio y sea fiel a nuestra marca. Gracias a esta calidad, tanto en el diseño de las sillas anfibia y muletas, como en exclusividad del servicio, junto a la experiencia adquirida durante todos estos años en Cruz Roja y la formación complementaria, se busca una mayor especialización.

-Servicio: algo estandarizado pero también exclusivo, siempre buscando la máxima satisfacción del cliente, tanto en la rehabilitación como en la diversidad de ejercicios para obtener ese bienestar esperado.

-Flexibilidad: será nuestro punto más fuerte, ya que también queremos tener gran elasticidad a la hora de adaptarnos a las exigencias específicas del entorno. Siendo el auge del servicio en la época estival, pero sin bajar el nivel en la época invernal con las piscinas climatizadas. Incluso, nuestro servicio de recogida en casa con el vehículo adaptado, nos ayuda a tener un mayor margen de organización. Sin olvidar, que la realización del servicio contratado por terceros nos abre un nicho de mercado no explotado (hoteles, centros deportivos, asociaciones, etc.).

5.2 Prestación de servicios

Analizaremos brevemente la prestación del servicio de nuestra empresa, una descripción técnica y detallada de los procedimientos realizados al igual que los aspectos que la componen.

-Los equipos necesarios para la realización de nuestra actividad, espacio para

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

almacenamiento y costes. En el local alquilado existirá una puerta secundaria por donde proceder al resguardo del material sin peligro de que pueda ser dañado y ello ayudará a no tener que alquilar otro local para el almacenamiento.

-Análisis del proceso de prestación del servicio, tanto en la adquisición a los proveedores como el almacenamiento del material, al igual que la realización del tratamiento. Tanta importancia se le da a la hora de comprar el material auxiliar como en el momento de guardarlo, sean las sillas, las muletas u otros. De igual manera, todos los trabajadores están continuamente en formación para prestar las últimas novedades en la rehabilitación adaptada.

-Control de procesos de calidad para poder optar a lo más importante, asegurar el respeto del cliente y su mejoría física y/o anímica. También a través de procesos de inspección, tanto en la realización de los tratamientos como de cara al público, para que puedan entender el porqué de la elección de esas pautas.

5.3 Infraestructuras

La localización geográfica es uno de los aspectos más importantes a destacar ya que hay que ser cuidadoso para minimizar costes tanto en mantenimiento como en instalaciones. Guardamar del Segura está provista de los dos emplazamientos principales donde se lleva a cabo nuestra actividad, contando con una de las mejores piscinas climatizadas de la región, así como su playa accesible. Añadir que, está plagada de hoteles, centros deportivos, asociaciones, etc., siendo éstos clientes potenciales.

Para llevar a cabo un correcto funcionamiento de RENAQUA, se ha estudiado detenidamente la logística que tiene que ver con el almacenamiento del material y la oficina donde atender en un primer momento la contratación de la futura actividad. Se destacan los siguientes conceptos, necesarios para conseguir la satisfacción del cliente y el éxito empresarial:

Se cuenta con un establecimiento de 80m², diseñado para ofrecer a los clientes un lugar confortable y relajado, donde puedan conocer nuestros servicios y una sala de reconocimiento para examinar al usuario y recomendarle las actividades personalizadas a contratar. El modo de adquisición del local será un alquiler mensual, que asciende a 500 euros habiéndose desembolsado también una fianza al inicio del arrendamiento de

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

500 euros, correspondiente a un mes de alquiler. Se acordó dicho precio ya que el local se mantendrá alquilado durante todo el año y no solo en los meses de verano.

En dicho local habrá una zona, con una puerta individual al exterior, que servirá como almacén para todo el material, sean sillas, muletas, material auxiliar, productos de merchandising, etc.

Para garantizar la calidad de nuestros servicios, se cuenta con una cartera de proveedores con las mejores acreditaciones y fama del sector, que deberán cumplir con los mínimos requisitos legales de la rama de este comercio y certificaciones sanitarias.

Además, en cuanto al inmovilizado, se hará una selección y descripción del material a utilizar en las actividades. A continuación, se detallará el equipo necesario para llevar a cabo el servicio. Dicho material y equipo se utilizará para la rehabilitación de los usuarios o divertimento, así como para facilitar la labor de las trabajadoras. Dicho material estará compuesto por: sillas anfibia, muletas, material auxiliar, escritorios, sillas, cama de oscultación y un ordenador portátil.

5.4 Planificación de actividades

Quizás, este sea el aspecto más importante para el futuro de nuestra empresa. La planificación es un punto esencial para el buen funcionamiento de nuestro negocio, para seguir un camino estructurado y así conseguir todas las metas en el horizonte sin caer en el fracaso o, al menos, reducir las posibilidades de llegar a él.

El plan estratégico será la base que siga nuestra empresa a lo largo de los siguientes meses (amplia planificación a principios de año) pudiendo ser ésta modificable en cualquier momento. En él incluimos aspectos importantes como el marketing, cursillos, actividades, charlas y tareas de cada empleado. En resumen, se ha llevado una planificación muy exhaustiva desde el inicio de la idea hasta la aplicación del proyecto. Específicamente, en el apartado del marketing, destacamos su importancia ya que su objetivo es llegar a toda persona que sea potencialmente un futuro cliente nuestro y, a los que ya son, para hacerles llegar nuevas actividades que podamos incluir en su planing.

El servicio se impartirá de mañana y de tarde, con un horario de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h, de lunes a viernes. El objetivo principal de nuestro servicio es ser los

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

mejores tanto en nuestra zona (Guardamar del Segura) como en nuestro sector (personas con diversidad funcional), a su vez, si logramos estas metas, nuestra idea sería ser pioneros en calidad en el servicio y ampliación a nivel regional, y un fuerte competidor a nivel sectorial.

El área de marketing hace posible todo esto gracias a una fuerte y continua planificación, intentando llevar los servicios y nuestra marca al mayor número de gente posible maximizando nuestro crecimiento.

CAPACIDAD Y MAQUINARIA

Desde los primeros años, debemos contar con un mínimo de material para la prestación del servicio en actividades individuales como en grupo. Por lo que contaremos con: sillas y muletas anfibias.

Para ello se discutirá el coste de todo el material para poder financiar el máximo número posible de elementos desde el primer año (al menos dos unidades de los objetos son indispensables para el correcto funcionamiento de los servicios de nuestra empresa).

El equipamiento mínimo para iniciar el negocio se compone de aquellos elementos necesarios para proporcionar el servicio en perfectas condiciones. Para ello, será necesario disponer de:

- Sillas amphibias.
- Muletas.
- Kit de oscultamiento
- Uniforme.
- Material auxiliar como: chalecos salvavidas, churros, tablas, etc.

El coste total de este equipamiento puede rondar los 4.000€ (IVA incluido).

5.5 Aprovisionamiento

En un inicio la disponibilidad de los materiales dependerá de la inversión inicial y más tarde, según se amplíe la cartera de clientes, será posible la adquisición de más unidades de sillas o muletas. Así como la capacidad de pago que tenga RENAQUA (esperamos que a partir del segundo año pueda ser más fluida con la intención de ser administrada a principios de trimestre).

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Nos provisionaremos de la piscina climatizada de Guardamar del Segura, ya que hemos llegado a un acuerdo en el Ayuntamiento de dicha municipio, éste ganará prestigio social y a nosotros nos será más fácil, sobretodo en la entrada al mercado, obtener éxito empresarial. Así como el uso de aquellas piscinas que dispongan los hoteles o centros deportivos asociados con RENAQUA.

5.6 Inversión y costes de producción

Finalmente, en este apartado se especificarán todos los costes derivados de las operaciones que se han descrito con anterioridad para la puesta en marcha de RENAQUA.

En las siguientes tablas mencionaremos tanto las inversiones como los costes de producción ocasionados para la apertura así como para el siguiente año de funcionamiento. (Anexo 3)

“Tabla 4: Inversión”

CONCEPTO	COSTE
Silla Anfibia	$1.200,10 \text{ €} \times 2 = 2.400,20 \text{ €}$
Muletas Anfibia	$20,00 \text{ €} \times 2 = 40,00 \text{ €}$
Material auxiliar: salvavidas	$25,00 \text{ €} \times 2 = 50,00 \text{ €}$
cintas elásticas	$4,50 \text{ €} \times 2 = 9,00 \text{ €}$
churros	$2,50 \text{ €} \times 2 = 5,00 \text{ €}$
camilla	500 €
Material oficina: ordenador	900,00 €
material ofic.	300,00 €
Mobiliario (mesa, sillas, lejas,...)	800,00 €
Promoción y publicidad	700,00 €
Uniforme	$24,00 \text{ €} / \text{persona} \times 3 = 72,00 \text{ €}$

“Fuente: Elaboración propia”

“Tabla 5: Costes de producción”

CONCEPTO	COSTE
Alquiler	$500 \text{ €} \times 12 = 6.000,00 \text{ €}$

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Suministros (agua y luz)	90,00 € x 12 = 1.080,00 €
Transporte (gasolina)	100,00 € x 12 = 1.000 €
Reparaciones	450,00 €
Seguros	800,00 €

“Fuente: Elaboración propia”

6. PLAN DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

El Plan de Organización y de Recursos Humanos tiene como finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar los recursos humanos en la empresa. Para ello, se deberá elaborar un organigrama y definir las funciones y responsabilidades, el perfil de cada puesto de trabajo, así como las políticas reclutamiento, selección, contratación, formación y motivación del personal. Además, se establecerán canales de comunicación entre los trabajadores y, políticas de detección y resolución de conflictos. Por último, se elaborará un plan de seguridad e higiene en el trabajo.

6.1 Estructura organizativa

El objetivo de este apartado es organizar el personal de la empresa. La estructura de una organización deberá diseñarse para definir los puestos, las obligaciones y responsabilidades de quien o quienes las desempeñen.

-En mi caso, al ser la gerente, me encargaré de la organización empresarial, la parte contable, fiscal, ejecución de pagos, marketing y publicidad, así como ponerme en contacto con empresas que quieran proporcionar nuestro servicio y los posibles clientes en sí, y la organización del servicio en playa y piscinas.

-El terapeuta ocupacional será el encargado directo de asignar los tratamientos y llevar a cabo el planing de los usuarios, asignando él mismo las pautas y llevando el control de todo lo relacionado con la terapia. Haciendo un estudio detallado de cada usuario para poder asignar los ejercicios más adecuados dependiendo de las diversidades de cada cliente.

-Éste tendrá el apoyo en todo momento de un fisioterapeuta que será el responsable de la realización de los tratamientos asignados por el terapeuta. Ambos, se apoyaran mutuamente en el traslado del usuario de su silla a la silla anfibia.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Ante un posible incremento de los servicios, tenemos la opción de contratar servicios externos con la finalidad de que el cliente quede satisfecho con nuestro servicio, así como contratar a más personal y aumentar la compra de aprovisionamiento.

6.2. Retribución

En este apartado se va a especificar la retribución que percibirán las personas empleadas en nuestro negocio. Cada trabajador obtendrá una retribución en función de la categoría que conlleve a realizar las actividades en la empresa.

Según el VI Convenio Colectivo Marco Dependencia con publicación en el Boletín Oficial del Estado (15 Enero 2018) este convenio es el que rige los salarios en España de las profesiones destinadas a dar servicio en centros y servicios de este tipo. Por lo tanto, y según este convenio, tanto el Terapeuta Ocupacional como el fisioterapeuta tendrán un sueldo base de 1.236,35€/mensuales, con una jornada laboral de 40 horas/semanales.

6.3. Política de motivación

Es necesario para la organización establecer una política de motivación para el personal, ya que la motivación es un elemento muy importante y más cuando nos centramos en el sector social. Se usarán diversos métodos de motivación como por ejemplo:

- Organizar una cena de fin de año.
- El establecimiento de bonos equitativos por alcanzar metas u objetivos comunes.
- Tener una buena comunicación de equipo. Que todas las opiniones se tengan en cuenta por igual, esto hará que trabajemos motivados y evita que empiece a haber comentarios negativos entre nosotras y que puedan afectar a la empresa.
- Hacer una lista de cumpleaños de cada una de nosotras con la finalidad de felicitarlos en su día, siendo una motivación que puede parecer sencilla pero tiene buenos resultados.
- Hacer viajes de incentivos también son una gran idea para que como empleados estemos contentos. Pueden realizarse cada dos años y a lugares cercanos.
- Hacer planes de fin de semana como por ejemplo organizar un sábado un pic nic, ir al cine, al teatro, una visita guiada o al zoológico, también es una gran manera de

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

motivarnos y desconectar del ámbito que normalmente nos rodea.

-Otra idea es recalcarlos y hacernos saber lo importante que es cada uno de nosotros en el trabajo tanto para los logros como para los objetivos propuestos.

-Resaltar el establecimiento de igualdad entre todos. El respeto es un instrumento básico para la motivación.

6.4. Seguridad e higiene

La ley de prevención de riesgos laborales obliga al empresario a integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión de la empresa.

Se han analizado los posibles riesgos a los que estaremos expuestos desarrollando nuestro puesto de trabajo y podrían ser los siguientes:

-Estrés generado por querer abarcarlo todo (comercial, administración, comunicación, aprovisionamiento...).

-Posibles accidentes con las instalaciones.

-Caídas, resbalones, etc.

-Accidentes en la realización de la labor en el agua.

Algunas de las medidas que adoptaremos como prevención de riesgos laborales serán las siguientes:

-Señalización de seguridad cuando haya alguna zona resbaladiza.

-Cursos de prevención de riesgos específicos en actividades.

-Elaborar e implantar normas de seguridad.

-Elaborar un plan de emergencia para la oficina y otro en exteriores.

-Medidas de organización del trabajo (pausas, rotación puestos...)

-Disponibilidad de botiquín de primeros auxilios.

7. FORMA JURÍDICA, TRÁMITES Y AGENDA DE CONSTITUCIÓN

La elección de la forma jurídica es uno de los primeros factores que es preciso tener en cuenta para poner en marcha un proyecto empresarial. A partir del tipo de actividad a ejercer y del número de socios que participan en el proyecto, son factores cruciales que he tenido en cuenta en el momento de decidir la estructura legal del negocio.

He optado por constituir una Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Características:

- Es una sociedad de capital cualquiera que sea la naturaleza de su objeto, con carácter mercantil y personalidad jurídica propia.
- Se puede constituir telemáticamente o de forma presencial.
- Número de socios: mínimo de uno, sin existir límite máximo.
- Responsabilidad de los socios: solidaria entre ellos y limitada al capital aportado, de manera que los socios no responden ante las deudas con su patrimonio personal.
- Clase de socios: pueden ser socios trabajadores y/o socios capitalistas.
- Nombre o Denominación Social: libre y deberá ser un nombre que nadie haya registrado antes (para lo que efectuaremos la pertinente consulta en el Registro Mercantil Central) con las siglas SRL o SL.
- Se llevará un Libro de Inventario y de Cuentas Anuales, un Diario y un Libro de Actas que recogerá los acuerdos formados por las Juntas Generales y Especiales y demás órganos de la sociedad.
- También un Libro Registro de Socios.

Derechos de los socios: Participar en el reparto de beneficios, decisiones sociales, ser elegidos como administradores y reparto del patrimonio resultante en la liquidación de la sociedad.

Órganos sociales: Junta General de Socios y Administradores.

Obligaciones de los socios: Tributarán por el Impuesto sobre Sociedades y estarán sujetos a declaraciones trimestrales de IVA (mod. 303) e IRPF el día que contratemos trabajadores (mod. 111) y para el pago del alquiler del local (mod. 115).

En cuanto al régimen de seguridad social: los socios tienen que darse de alta como autónomos en el RETA en la tesorería general de la seguridad social con el impreso TA.0521/1.

Una vez escogida la forma jurídica, he establecido el calendario de constitución del negocio, contemplando en él todos los trámites legales y administrativos que debemos desarrollar de acuerdo a la estructura legal que he seleccionado.

La fecha en la que comenzará la actividad del negocio será el uno de Mayo de 2019, pero para ello primero se tendrán que realizar todos los trámites oportunos.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Los trámites necesarios para la constitución de RENAQUA S.L son:

- Certificación negativa de la denominación social, este certificado se obtiene en el Registro Mercantil Central.
- Otorgamiento de la escritura pública y protocolización de los estatutos sociales, esta documentación se obtendrá en la notaria.
- Liquidación del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, se obtendrá en la AEAT y en el Registro Mercantil de Alicante.
- Inscripción de la Sociedad en el Registro Mercantil, se obtendrá en el Registro Mercantil de Alicante.
- Registro de signos distintivos, en la Oficina Española de Marcas y Patentes.

Las obligaciones y trámites fiscales serán:

- Solicitud de código de identificación fiscal (CIF), este código se solicitará en la AEAT.
- Declaración censal de inicio de la actividad, se solicitará en la AEAT.
- Alta en el impuesto de actividades Económicas, se solicitará en la AEAT.

Los trámites laborales, así como su solicitud serán:

- Alta de autónomos en el RETA, en la Tesorería General Seguridad Social.
- Alta de la empresa en el régimen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, se realizará en la Tesorería General Seguridad Social.
- Afiliación y alta obligatoria de los trabajadores cuando se contraten en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Obtención y legalización del Libro de Visitas , así como la obtención del calendario laboral, en la Inspección Provincial de Trabajo.

Y por último, respecto a los permisos y licencias locales:

- Licencia de apertura y licencia de actividades e instalaciones que será solicitada en el Ayuntamiento de Guardamar del Segura.
- Resto de autorizaciones municipales y alta en tributos locales solicitados en el Ayuntamiento correspondiente.
- Legalización del Libro de Actas, del Libro registro de socios y del Libro registro de acciones nominativas, y Legalización del Libro Diario y del Libro de Inventarios y Cuentas Anuales, en el Registro Mercantil de Alicante.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

8. PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO

Se trata de una empresa cuya fecha de constitución prevista será el 01-05-2019, con domicilio social en Guardamar del Segura y teniendo como objeto social el servicio terapéutico. (Anexo 4)

La aportación inicial será de 8.000€, la cual proviene de los ahorros acumulados de mis anteriores trabajos así como de las becas obtenidas en mis estudios, los cuales se utilizarán para el inicio de la actividad. Dicha cantidad será empleada en la compra de los productos específicos, así como el material de oficina, publicidad, uniformes, etc. Dado que no disponemos de suficientes fondos propios como para realizar la adquisición de un vehículo adaptado, decido optar por solicitar financiación bancaria mediante un préstamo de 30.000 euros a una entidad bancaria a 10 años. Dicha financiación es concedida por La Caixa, con el plan ICO-empresas y emprendedores, ya que conceden la financiación del 100% de la inversión para la adquisición de vehículos hasta 30.000€ + IVA.

El plan económico financiero se detallará en el excel adjuntado.

*En el primer año todos los gastos serán durante los 8 meses de actividad, de Mayo a Diciembre, y en cuanto a los salarios, serán dichos meses más la paga extra de navidad.

9. CONCLUSIÓN

Para concluir con el presente proyecto, remarcar varios aspectos importantes a destacar. Decir que este plan se basa en ofrecer el servicio de rehabilitación mediante baño adaptado potenciando la playa accesible/piscina de Guardamar del Segura. Se trata de un proyecto orientado hacia las personas que presentan diversidad funcional o movilidad reducida de Guardamar del Segura y cercanías, así como a todas aquellas personas residentes o extranjeras que decidan venir de turismo a dicho municipio. La apuesta radica en este segmento debido a que anteriormente este nicho no estaba bien atendido. Este plan se ha orientado en dicha localidad debido a que es el segmento poblacional en el que se ha encontrado una mayor potencialidad para el desarrollo de la rehabilitación acuática, siendo éste el municipio piloto. Debido al éxito que se prevé en dicho proyecto, se evaluará en todo momento la posibilidad de expansión a varios municipios de la Comunidad Valenciana.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

Esta técnica de baño surgió hace años, pero cada vez son más los pacientes que sienten la necesidad de realizar rehabilitación junto con baño adaptado.

Matizar, que como se ha indicado a lo largo del proyecto, para asegurar el éxito del proyecto, se ha visto necesario ofrecerlo a través de varias vías: que sea directamente el consumidor final quien lo contrate en la misma sede, ya sea en playa o piscina, a través de aquellos hoteles que cuenten con piscina o en los centros deportivos con los que se tenga convenio y quieran ofrecer dicho servicio entre sus actividades. Así, en caso de obtener una facturación por debajo de la prevista en algunos meses del año, cuando las condiciones climáticas no sean favorables, se podrá compensar con los otros restantes.

Este servicio será promocionado a través de diferentes redes sociales, vallas publicitarias, en revistas del sector turístico, así como ofreciendo publicidad en los diferentes comercios de la zona, en el Ayuntamiento de dicho municipio, etc.

Además, los trabajadores estarán en continua formación, y dado la previsión de expansión prevista en un futuro, será necesaria la contratación de más personal cualificado, así como la compra de material específico.

En definitiva, el beneficio buscado a través de este servicio es: en primer lugar, la salud del consumidor final, ya que a través de la rehabilitación mejora su movilidad; y en segundo lugar el ocio, debido al compañerismo que existe gracias a las terapias de grupo y la satisfacción de poder acceder al mar con la ayuda de los productos específicos utilizados; y por último, el apoyo psicológico. Para ello, se ha llevado a cabo una serie de objetivos y propuestas que permiten la aplicación del presente proyecto. Tras realizar dicho estudio, se llega a la conclusión de que Guardamar del Segura cuenta con una serie de atractivos turísticos para el éxito de dicho plan, como son: amplio litoral, turismo acompañado de sol, clima muy favorable, buena oferta hotelera, ocio, etc. Por lo que se encuentra un alto grado potencial para desarrollar la rehabilitación acuática, así como su puesta en marcha; siendo este último aspecto el que nos diferencia frente al resto de competidores.

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

10. BIBLIOGRAFÍA

- GUERRAS, L.A. NAVAS, J.E. (2007): La dirección estratégica de la empresa: teoría y aplicaciones. 4ª Ed: Thomson Civitas.
- ABASCAL, F. (1994): Cómo se hace un plan estratégico: la teoría del marketing estratégico. Madrid: ESIC.
- PORTER, M.E. (1982): Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. 1ª Ed: Compañía Editorial Continental.

Consultas:

- Artículos de Internet
- Ayuntamiento de Guardamar del Segura
- Fuentes de información personal y directa con distintas asociaciones del municipio; Adimar (Asociación de discapacitados de Guardamar del Segura) y residencia Virgen de Gracia
- Fuentes de información personal y directa con Casa verde (Centro de mayores de Guardamar del Segura)
- Fuentes de información personal y directa con Cruz Roja
- Contacto con Hotel Meridional
- Material facilitado en la asignatura de Creación de Empresas

Enlaces consultados:

- <http://www.guardamardelsegura.es/> [Consultado Mayo 2018]
- www.cruzroja.com [Consultado Mayo 2018]
- www.caixabank.es [Consultado Junio 2018]
- <https://www.inforesidencias.com/resources/public/biblioteca/documentos/funcionamiento/tablas-salariales-2018-vi-convenio-marco-dependencia.pdf> [Consultado Julio 2018]

11. ANEXOS

ANEXO 1 (CARACTERÍSTICAS MATERIAL)



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Dimensiones (ancho x alto x largo)	1120 x 1200 x 1670 mm (reposapiés en posición más alta). 1120 x 1200 x 1470 mm (reposapiés en posición más baja).
Peso de la silla	37.250 Kg.
Peso máximo del usuario	100 Kg.
Material estructura	Aluminio
Flotadores	Laterales Polietileno relleno de poliuretano expandido. Traseros Polietileno.
Tela respaldo y asiento	Fibra de poliéster recubierta con PVC.
Rueda trasera Ø400	Presión inflado 36 PSI (lbf/pulg ²) ó 2.5 Kg/cm ²
Rueda delantera Ø250	Presión inflado 30 PSI (lbf/pulg ²) ó 2.1 Kg/cm ²
Dimensiones y peso embalaje	152 x 75 x 60 cm 45.4 kg

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

ANEXO 2 (FOLLETO INFORMATIVO)

HORARIO

Lunes - Viernes

Mañana: 10:00h - 14:00h
Tarde: 16:00h - 20:00h



**BAÑO ADAPTADO
EN PLAYA ACCESIBLE**
GUARDAMAR DEL SEGURA - ALICANTE



Ponte en contacto con nosotros a través de:
Sede: Av. Cervantes, 10
Correo: administracion@renaqua.com
Teléf. contacto: 618 224 36*

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

ANEXO 3 (FRA. ORTOPEDIA)



ortopedia la milagrosa

Registro sanitario Callosa de Segura: 7433
 Registro sanitario Torreveja: 9316
 Registro sanitario Guardamar del Segura: 7401
 Registro sanitario "Fabricación a medida": CV-79-FAB
 Registro sanitario "Distribución": CV-19-DIS

NOEMI MARTINEZ CRUZ

DOCUMENTO	NÚMERO	FECHA	
PRESUPUESTO	002036	28/06/2018	00000

C.I.F./N.I.F.

ARTICULO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UD.	SUBTOTAL	DTO.	TOTAL
3412	SILLA AMBFIBIA MOD. TRIAL PLAYA	1	1.091,00	1.091,00		1.091,00
	MULETA PLAYA EUROCRUCH / UNIDAD	1	18,18	18,18		18,18



IMPORTE	TIPO	PRONTO PAGO	PORTES	FINANCIACIÓN	BASE	I.V.A.	R.E.
1.109,18	21,00 10,00 4,00				1.109,18	110,92	
TOTAL:						1.220,10	



ORTOPEDIA LA MILAGROSA
 C/ Paseo de la Estación, 52 (frente a RENFE)
 03360 CALLOSA DE SEGURA (Alicante)
 Teléfono y Fax 965 31 23 29

C/ Apolo, 59. 03182 TORREVEJA 965 71 60 60
 Paseo de la Estación, 52. 03360 CALLOSA DE SEGURA 965 31 23 29
 Avda. País Valenciano, 121. 03340 GUARDAMAR DEL SEGURA 966 72 80 98
www.ortopedialamilagrosa.es info@ortopedialamilagrosa.es

Proyecto integral de baño adaptado en RENAQUA S.L. (Guardamar del Segura)

ANEXO 4 (LICENCIA DE APERTURA)

Ayuntamiento de Guardamar del Segura **LICENCIA DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS**
SECRETARÍA GENERAL

Por RESOLUCION DE LA ALCALDIA
de fecha 1 de mayo de 2019, se ha autorizado
a Noemí Martínez Cruz para la apertura de
un establecimiento denominado RENAQUA S.L.,
destinado a rehabilitación acuática, con emplazamiento
en Av./ Cervantes , 10, de este municipio.
Guardamar del Segura (Alicante), a 1 de mayo de 2019

V.º B.º:
El Alcalde/La Alcaldesa  El Secretario/La Secretaria 



Esta licencia permanecerá colocada en sitio visible del establecimiento

 Miguel
Hernández