

CONTEXTO SECTORIAL

La prestación de servicios a la tercera edad se lleva a cabo de dos formas: en centros o en el propio hogar (teleasistencia y el servicio de ayuda a domicilio).

En 2025, la población valenciana asciende a 5.425.182 habitantes, de los que el 23,18 % tienen más de 65 años.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) estima que el porcentaje de población de 65 años y más, que actualmente se sitúa en el 20,4 % del total, alcanzaría un máximo del 30,5 % en torno a 2055.

Entre 2014 y 2024, se ha producido un fuerte incremento del número de personas usuarias del servicio público de ayuda a domicilio. Este aumento se ha situado en un 78 % en España, es decir, 242.195 nuevas usuarias en este periodo de tiempo. Por su parte, en la Comunitat Valenciana, el incremento en este mismo período ha sido del 62,9 %, es decir, 11.690 usuarias más que en el año 2014.

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA MAYORES, ESPAÑA 2010-2024 (UNIDADES)

| Año | Población > 65 | Ayuda a domicilio | Teleasistencia | Residencias |
|------|----------------|-------------------|----------------|-------------|
| 2014 | 8.573.985 | 3,62% | 8,35% | 4,41% |
| 2016 | 8.764.204 | 4,20% | 9,28% | 4,39% |
| 2018 | 9.055.580 | 4,99% | 10,41% | 4,32% |
| 2019 | 9.217.464 | 4,93% | 10,18% | 4,33% |
| 2020 | 9.307.511 | 5,08% | 10,00% | 4,29% |
| 2021 | 9.475.866 | 5,34% | 9,86% | 4,30% |
| 2022 | 9.687.776 | 5,52% | 10,20% | 4,21% |
| 2023 | 9.687.776 | 5,70% | 11,13% | 4,20% |
| 2024 | 10.180.492 | 5,79% | 11,59% | 4,05% |

DAFO

AMENAZAS

- Necesidades de niveles de renta medios o medios-altos para la atención de clientela privada.
- Presión de la competencia ejercida por particulares y empresas no constituidas legalmente.
- Baja fidelización en servicios privados, con rotación de clientela motivada por precio, cambios en la situación familiar o dependencia.
- Alta dependencia de la regulación pública, especialmente, en servicios concertados o subvencionados.

PUNTOS FUERTES

- Flexibilidad en la oferta de servicios (horarios, intensidad, tipología de apoyos).
- Adaptación a las necesidades del usuario y su familia.
- Posibilidad de especialización (dependencia, deterioro cognitivo, cuidados poshospitalarios, acompañamiento).
- Menores necesidades financieras para el arranque de la actividad, al no requerir infraestructuras complejas ni grandes inversiones inmobiliarias.
- Potencial para establecer relaciones estables con familias, servicios sociales y entidades sanitarias.

OPORTUNIDADES

- Crecimiento sostenido de la demanda de ayuda a domicilio en entornos urbanos y metropolitanos.
- Envejecimiento progresivo de la población y aumento de la esperanza de vida.
- Mayor concienciación sobre la importancia del envejecimiento activo y la atención personalizada en el hogar.
- Cambios en la estructura familiar en zonas urbanas.
- Existencia de programas, ayudas e iniciativas públicas.
- Saturación de la oferta pública de atención a la dependencia, que deriva demanda hacia el sector privado.

PUNTOS DÉBILES

- Alta dependencia del factor humano. Impacto directo de la rotación del personal en la calidad del servicio.
- Dificultad inicial para generar confianza y reputación, especialmente, en empresas de reciente creación.
- Dificultad para el control y supervisión de la calidad del servicio, al prestarse de forma descentralizada en los domicilios.
- Necesidad de una gestión administrativa y de coordinación compleja (turnos, sustituciones, incidencias).
- Dependencia de disponibilidad de personal cualificado.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

TAMAÑO DE MERCADO

En la Comunitat Valenciana, el número de usuarios del servicio de ayuda a domicilio, en 2024, era de 30.287, lo que supone un índice de cobertura del 2,74 %, muy por debajo de la media nacional. El 66,1 % son mayores de 80 años.

CLIENTES

Personas mayores cuyas necesidades de atención y dependencia son significativas. Principalmente, los familiares se hacen cargo de la persona mayor y toman la decisión de contratar dicho servicio de ayuda.

ANÁLISIS COMPETITIVO EN LA COMUNITAT VALENCIANA

La Comunitat Valenciana registró, en el año 2025, 232 empresas acreditadas por la Vicepresidencia y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio para la 3ª Edad.

Este tipo de empresas factura entre 35.000 y 55.000 euros. Su plantilla suele estar formada por entre 1 y 2 personas trabajadoras, y sus instalaciones, no necesarias al inicio de la actividad, oscilan entre 30 y 60 m².

¿QUÉ SERVICIOS PUEDO OFRECER A MI CLIENTE?

SERVICIOS BÁSICOS

- Alimentación (ayuda para comer).
- Aseo e higiene personal.
- Mantenimiento de la vivienda.
- Acompañamiento para visitas médicas y gestiones.
- Actividades de ocio en el hogar.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Realización de actividades terapéuticas.
- Acompañamiento en actividades socio-culturales (apoyo a la integración).
- Servicio de vela.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA EMPRESA DE AYUDA A DOMICILIO PARA LA 3ª EDAD TIPO

| | |
|------------------------------------|--|
| CNAE/SIC | 88.11 / 83.21 |
| IAE | 952 |
| Condición jurídica | Empresario individual |
| Facturación | 46.042 euros |
| Localización | Zona urbana |
| Personal y estructura organizativa | Dos trabajadores autónomos |
| Instalaciones | Despacho en domicilio particular |
| Clientes | Mayores de 65 años con necesidad de ayuda para la vida diaria |
| Herramientas promocionales | Imagen corporativa, contactos institucionales y relaciones públicas, buzoneo, web propia, prensa, etc. |
| Valor de lo inmovilizado/Inversión | 8875 euros |
| Importe gastos anuales | 37.468,23 euros |
| Resultado bruto (%) | 7,62 % |

RECOMENDACIONES

Estudia el mercado potencial en tu área de acción y define servicios complementarios para diferenciarte de la competencia (acompañamiento, apoyo emocional, estimulación cognitiva, atención poshospitalaria, etc).

Para un servicio de calidad es importante la profesionalidad de un trabajo bien hecho y la cercanía en el trato. Cuenta con personal especializado y con experiencia que garantice un buen cuidado de nuestras personas mayores. Subcontrata aquellos servicios que no puedas asumir directamente.

Realiza labor comercial para promocionar tu actividad tanto en centros hospitalarios como en el área de servicios sociales de tu localidad.

Cuida especialmente la gestión de los recursos humanos, fomentando la estabilidad laboral, la formación continua y la conciliación, ya que el personal es el principal activo de la empresa.

Asegura el cumplimiento normativo y la acreditación administrativa, tanto en materia de servicios sociales como en prevención de riesgos laborales, protección de datos y normativa laboral.

Fomenta la fidelización de la clientela, mediante un seguimiento personalizado, atención continua y canales de comunicación accesibles para familias y personas usuarias.

ENLACES DE INTERÉS

inclusio.gva.es · www.imserso.es · www.65ymas.com · www.entremayores.es · www.dependencia.info



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

