



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Centro de Estudios de Postgrado



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE ANDALUCÍA**
Oficina de Postgrado

Trabajo Fin de Máster

PROYECTO DE EMPRESA “CENTRO SOCIOEDUCATIVO NEVADA”

Alumno/a: Miranda Taboada, José Antonio

Septiembre, 2017

INDICE

Resumen-----	3
1. Idea de negocio-----	5
2. Equipo de Emprendedores-----	13
3. Propuesta de valor -----	16
4. Segmento de mercado -----	17
5. Canales de comunicación y relaciones con los clientes -----	18
6. Recursos clave-----	21
7. Actividades clave -----	23
8. Asociaciones clave-----	25
9. Localización y forma jurídica -----	27
10. Fuentes de ingresos y estructura de costes -----	29
11. Plan económico-financiero -----	30
12. Canvas -----	32
13. Referencias bibliográficas -----	34
14. Bibliografía recomendada -----	35

Resumen

El trabajo fin de máster que a continuación se desarrolla presenta un proyecto de creación de una empresa, el “Centro socioeducativo Nevada”.

Este servicio estará destinado a atender a infancia, adolescencia y sus familias, personas con diversidad funcional y cualquier colectivo susceptible de necesitar un espacio para el desarrollo personal y su inclusión plena en la sociedad actual. Para ello se propondrán actividades de; desarrollo personal, atención socio-familiar, escuela de padres, taller de emociones, taller de lectura, actividades de ocio y medioambiente. En todas estas actividades el elemento diferenciador y determinante será la mediación del perro en cada una de las actividades que se desarrollaran en el centro. Paralelamente se realizarán proyectos de intervención asistida con animales, más concretamente, educación asistida con animales y actividades asistidas con animales, que serán presentados a diferentes administraciones e instituciones. Estos proyectos están enfocados a trabajar aspectos de la vida diaria, desarrollo personal, emociones, taller de lectura y todo aquello que pueda ser considerado del interés para cada uno de los centros públicos o privados en los que se desarrollen.

El centro estará ubicado en el barrio de Camino de Ronda en Granada, en un local de 200 metros cuadrados, se dispondrá de dos despachos, sala de multiusos, recepción, pequeño almacén y un aseo adaptado. Se ha seleccionado esta localización por la alta clientela potencial (varios colegios e institutos, numerosos comercios, vecinos con poder adquisitivo medio-alto).

Con este proyecto se pretende proporcionar un espacio de desarrollo para las familias que contribuya a mejorar su calidad de vida e integración en la sociedad actual, así como un recurso económico y laboral para el equipo humano que compone la empresa.

This final degree project consists of the development of a project to create a company, the “Nevada socio-educational center”.

The target of the company services will be childhood, youth and families, handicapped people and any anyone who needs a space for personal development and full inclusion in actual society. To reach our objectives, activities will be proposed for personal development and socio-family care, a parents' school, emotion workshops, reading workshops, leisure and environment activities. In all of them, a differentiating and determinant element will be present, the mediation of a dog in each activities that will be developed in the center. Besides, assisted animal intervention projects will be done in others public and private centers, more specifically animal assisted education and animal assisted activities, by means of agreements with different administrations and enterprises that allow to work aspects of daily life, personal development, emotions, reading workshops and everything that they can consider of their interest.

The “Nevada socio-educational center” facilities will be located in the neighbourhood of Camino de Ronda, in Granada. In 200 square meters, two offices, a multipurpose room, reception, a small storage room and an adapted bathroom will be built. This location has been chosen because of the high number of potentially clients (several schools and high schools, a lot of shops, neighbours with greater purchasing power).

This project aims to provide a place for families' development that contributes to improving their wellbeing and promotes their integration in today's society, as well as an economic and job resource for the human team that makes up the company.

PROYECTO DE EMPRESA “CENTRO SOCIOEDUCATIVO NEVADA”.

Este proyecto se centra en la creación de una empresa del ámbito socioeducativo, la cual incluirá entre sus actividades profesionales la intervención asistida con animales (en adelante IAA).

El objetivo de negocio es crear un centro que oferte actividades de educación asistida con animales (en adelante EAA) y actividades asistidas con animales (en adelante AAA) como un recurso más.

1. Idea de negocio.

Se pretende crear un centro socioeducativo en la ciudad de Granada, con capacidad para atender tanto a grupos como actividades individualizadas. Las actividades en grupo, hasta 30 personas se desarrollarán en la sala principal (mayor tamaño), simultáneamente se puede atender en los dos despachos, cuyo aforo máximo es de 5 personas para cada uno de ellos, pudiendo atender a unas 30 personas al mismo tiempo. Este servicio estará destinado a atender a infancia, adolescencia y sus familias, personas con diversidad funcional y cualquier colectivo susceptible de necesitar un espacio para el desarrollo personal y su inclusión plena en la sociedad actual.

Para ello se propondrán actividades de; desarrollo personal, atención socio-familiar, escuela de padres, taller de emociones, resolución de conflictos, taller de lectura, actividades de ocio y medioambientales. En todas estas actividades tendremos como elemento diferenciador y determinante la participación del perro en cada una de las actividades que se desarrollaran en el centro. La relación humano-animal se remontan miles de años en el pasado, si bien es cierto a lo largo de la Historia esa relación ha ido cambiado. Actualmente, tal y como indican diversos estudios, Muñoz et al. (2009) Senet-Sánchez (2014) o Noguera (2016) esta relación busca la mejora en el ámbito social y educativo de los seres humanos, dando nuevas herramientas para el alcance de objetivos en estos ámbitos, por ello, desde el centro Socioeducativo Nevada se pretende usar esa nueva tendencia/corriente para aplicarla en las actividades que se desarrollen.

Debido a que el equipo de trabajo está constituido por profesionales de la psicología, la educación social y la IAA, podrán asumir cualquier proyecto de

TAA, EAA o AAA, lo que permite poder ampliar el campo de trabajo sin tener que recurrir a un profesional externo.

1.1. Análisis del entorno: El Centro Socioeducativo estará ubicado en la ciudad de Granada, es una ciudad española, que pertenece a la comunidad autónoma de Andalucía. Se encuentra enclavada en la Vega de Granada, a 680 m de altura. En 2016 contaba con una población 234.758 personas.

Contexto Político: después de dos elecciones legislativas y 10 meses de bloqueo político, Mariano Rajoy fue elegido como jefe del gobierno en octubre de 2016, dando la dirección del país al partido Popular, aunque la situación ha cambiado ya que ha aparecido partidos nuevos que han entrado en el parlamento, provocando un cambio en la política nacional. En Andalucía sigue destacando la prolongada estancia en el poder del partido socialista encabezado por Susana Díaz, aunque después de las elecciones de 2015 su mayoría es simple y gobierna gracias al pacto de investidura con el partido Ciudadanos. En Granada pese a que las elecciones de 2015 fueron ganadas por el Partido Popular, gobernaba con el apoyo de Ciudadanos, pero en 2016 la dimisión del alcalde da un vuelco en el gobierno municipal, pasando a gobernar el PSOE con el apoyo de los partidos de la oposición.

Con lo visto anteriormente, el ambiente político en este momento es estable, en el que priman los pactos políticos entre partidos para el gobierno de las instituciones públicas.

Contexto Económico: la recuperación iniciada en 2013 continua hoy en día, este crecimiento se ve estimulado por la demanda del consumo interno y la creación de empleo. Pese a esto, la tasa de paro continua siendo bastante elevada. Entre los distintos sectores económicos, el sector servicios es el principal sector de la economía nacional.

Contexto Social: tras el paso por un periodo de crisis económica la situación social de España ha cambiado, la sociedad ha experimentado un retroceso en su nivel de vida, producido por la pérdida de empleo, los bajos salarios y la poca inversión de las administraciones en ayudas.

Otro aspecto importante que ha repercutido en el bienestar de la sociedad es la reducción de los presupuestos en educación y sanidad. Esto ha llevado a un aumento de las desigualdades y un empobrecimiento de la sociedad, siendo más alarmante en los sectores más vulnerables.

Contexto Legal: actualmente no existe una ley que regule la profesión del Educador Social, desde el colegio nacional y los distintos colegios autonómicos se está trabajando para solicitar al gobierno central la creación de una normativa.

1.2. Análisis Interno: los servicios ofertados por el centro Socioeducativo Nevada serán las siguientes:

➤ Taller de desarrollo personal: los usuarios trabajarán aspectos que permitan su desarrollo como persona en la sociedad. Para ello la actividad se dividirá en temáticas mensuales a desarrollar en 4 sesiones. Cada sesión se estructurará de la siguiente manera:

- Presentación del tema.
- Actividad central: manualidades, taller, dinámica, juego...
- Puesta en común.
- Conclusiones.

Algunas de las temáticas serán: Conocerme a mí mismo, Conocer mi cuerpo, Habilidades sociales, Hablar en público, Descubrir los sentidos.....

La intervención del perro se realizará en las sesiones en las que se considere oportuno.

➤ Atención Socio-familiar: dentro de las instalaciones se dispondrá de un espacio reservado para la atención a familias, proporcionándole una adecuada información, formación, orientación y apoyo. Para ello se pretende apoyar a la unidad familiar y activar sus potencialidades y recursos, con la finalidad de lograr un cambio positivo que contribuya a una

mejoría de su calidad de vida. Se plantean los siguientes objetivos:

1. Atender de un modo integral las necesidades de la familia.
 2. Recoger las demandas, explícitas e implícitas, y las necesidades de las familias.
 3. Estudiar las características socio-familiares.
 4. Favorecer actitudes de integración y normalización.
 5. Prevenir situaciones de disfunción, por ej.: el aislamiento social.
 6. Fomentar la autonomía en la resolución de problemas.
- Escuela de Familias: crearemos un punto de encuentro para trabajar y orientar a las familias en los temas que más les preocupen, facilitándoles herramientas para un crecimiento familiar óptimo, la forma de plantear la actividad será mediante charlas-coloquio, charlas-actividad...., los primeros temas a trabajar serán planteados por los profesionales del centro, con la idea de a partir de la cuarta sesión empezar a trabajar temas planteados por los usuarios.
- Taller de Emociones: serán tratadas las emociones, su conocimiento, interpretación, cómo actuar cuando sentimos alguna emoción, cómo expresarlas... Cada sesión se estructurará de la siguiente manera:
- Presentación de la sesión.
 - Actividad: conocer las emociones, expresar las emociones...
 - Puesta en común.
 - Conclusiones.

En esta actividad se plantea la posibilidad de introducir al perro como elemento potenciador y estimulador de la actividad.

- Taller de lectura: acercamiento a la lectura, para que todos los usuarios vayan teniendo interés y hábito de lectura, una vez conseguido, se presentarán las temáticas que pueden encontrar, para terminar haciendo pequeños coloquios de los libros que vayan leyendo los participantes. En esta actividad también se contempla a introducción del perro para ayudar en la actividad, principalmente en las primeras sesiones como elemento motivador. Los grupos se dividirán en función de las edades.

- Grupo divertido: es una actividad más enfocada al ocio, sin dejar de lado el aprendizaje y desarrollo personal del usuario, cada mes se elegirá un temática a tratar, la cual se dividirá en 4 sesiones para realizar una por semana. Cada sesión se estructurará de la siguiente manera:
 - Presentación.
 - Actividad: manualidades, taller, juego...
 - Puesta en común.
 - Conclusiones.

Las temáticas serán en primer lugar propuestas por los profesionales para después atender las sugerencias que hagan los usuarios. El perro será un profesional más que participará en alguna de las sesiones.

- Sesiones Medioambientales: talleres relacionados con el medioambiente, pero no específicamente centrados en reciclado o cuestiones similares. Sino que enfocados a:
 - Conocer los animales: qué les gusta, cómo cuidarlos, respeto y conciencia de preservación...
 - Conocer las plantas: cómo cuidarlas, tipos de plantas que encontramos cerca de nosotros, usos de plantas aromáticas, respeto y conservación de los ecosistemas naturales y urbanos.

- Conocer la geodiversidad del entorno, que procesos han configurado el entorno en el que vivimos, riesgos geológicos cómo actuar ante un terremoto, inundación, perdidos en la montaña...
- El agua como fuente de vida aspectos desde el consumo responsable hasta el conocimiento profundo del ciclo integral del agua.
- Conocer los problemas medioambientales, uso de los recursos.

Para poder salvar el medioambiente primero se debe conocer y de esta forma se podrá respetar y cuidar, periódicamente algunas actividades se realizarán al aire libre. El perro será un profesional más que participará en algunas de las sesiones.

- Intervención asistida con animales: una de las herramientas principales que utilizaremos será la IAA, entendida tal y como define el libro blanco de la IAHAIO (International Association of Human-Animal Interaction Organizations) es: An Animal Assisted Intervention is a goal oriented intervention that intentionally includes or incorporates animals in health, education and human service (e.g., social work) for the purpose of therapeutic gains in humans. Animal assisted interventions incorporate human-animal teams in formal human service such as Animal Assisted Therapy (AAT) or Animal Assisted Education (AAE).

Dentro de la intervención existen tres tipos; terapia asistida por animales (TAA), educación asistida con animales (EAA) y actividades asistidas por animales (AAA). A continuación se indica la definición de cada una de ellas según el libro blanco de la IAHAIO: Animal Assisted Therapy (AAT): Animal Assisted Therapy is a goal oriented, planned and structured therapeutic intervention directed and/or delivered by health, education and human service professionals. Intervention progress is measured and included in professional

documentation. AAT is delivered and/or directed by a formally trained (with active licensure, degree or equivalent) professional with expertise within the scope of the professionals' practice. AAT focuses on enhancing physical, cognitive, behavioral and/or socio-emotional functioning of the particular human client.

Animal Assisted Education (or Animal Assisted Pedagogy):
Animal Assisted Education (AAE) is a goal oriented, planned and structured intervention directed and/or delivered by educational and related service professional. AAE is conducted by qualified (with degree) general and special education teacher. Regular education teachers who conduct AAE must have knowledge of the animals involved. An example of AAE delivered by a regular education teacher is an educational visit that promotes responsible pet ownership. AAE, when done by special (remedial) education teachers is also considered therapeutic and a goal oriented intervention. The focus of the activities is on academic goals, pro-social skills and cognitive functioning. The student's progress is measured and documented. An example of AAE delivered by a special education teacher is a dog-assisted reading program.

Animal Assisted Activity (AAA): AAAs are informal interactions/ visitations often conducted on a volunteer basis by the human-animal team for motivational, educational and recreational purposes. There are no treatment goals for the interactions. AAAs are generally facilitated by individuals who do not have a health, education or human service degree. Human-animal teams have received at least introductory training, preparation and assessment to participate in informal visitations. Human-animal teams who provide AAA may also work formally and directly with a healthcare, educator and/or human service provider on specific documentable goals. In this case they are participating in AAT or AAE that is conducted by a specialist in his/her profession. Examples of

AAA include animal assisted crisis response that focuses on providing comfort and support for trauma, crisis and disaster survivors, and visiting companion animals for ‘meet and greet’ activities with residents in nursing homes.

Los profesionales que integran el equipo de trabajo están capacitados para desempeñar los tres tipos de intervenciones TAA, EAA y AAA.

Además de los trabajos que se realizarán de TAA, EAA y AAA en el centro, se pretende crear una cartera de servicios para poder ofrecerlos a “domicilio” en diferentes entidades públicas y privadas de la ciudad y provincia de Granada.

1.3. Matriz DAFO: Análisis debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) (tabla 1): es una herramienta de análisis para valorar la situación actual y futura de las empresas.

Tabla 1. Analisis DAFO del proyecto.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Primera experiencia profesional en creación de empresa. • Financiación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de las IAA. • Oferta parecida en la zona. • Implicación de las familias. • Sobrecarga de actividades en la población infantil y juvenil. • Burocracia en la puesta en marcha. • Ubicación del centro
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multidisciplinar de trabajo. • Utilizar la IAA como herramienta innovadora. • Experiencia profesional. • Formación continua de los profesionales. • No discriminación en los tipos de usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El entorno con numerosos centros educativos. • Solicitud de subvenciones a nivel educativo y social. • Coordinación y recurso con y para los centros e instituciones del entorno. • Entorno con muchos servicios

<ul style="list-style-type: none"> • Centro adaptado. 	
--	--

Una vez estudiado detenidamente el análisis DAFO, se considera, que a pesar de presentarse algunas amenazas que podrían repercutir en el funcionamiento de la idea de negocio, se contrarrestan con las numerosas fortalezas y oportunidades que se describen, por lo que se entiende que tiene sentido seguir adelante con la idea de negocio.

2. Equipo de Emprendedores

El equipo humano estará compuesto por un educador social que a la vez será el responsable principal del centro, un psicóloga/o y una geóloga/o y el staff canino constituido por dos perros retriever.

- Presentación del equipo humano

A continuación se destacan algunos aspectos del *curriculum vitae* (formación y experiencia relevante para el puesto) del personal:

- Responsable principal: José Antonio Miranda Taboada, diplomado en Educación Social por la Universidad de Vic (Barcelona) y Máster oficial en Intervención Asistida con Animales impartido por la Universidad de Jaén y Universidad Internacional de Andalucía. A lo largo de su trayectoria profesional ha trabajado en diferentes áreas de la Educación Social:

- **Ámbito de Protección de Menores:** durante 30 meses Educador Social en dos centros de protección de menores en Barcelona y Educador de calle en Cornellá (Barcelona).
- **Ámbito Educativo:** durante 2 años Educador Social en el equipo de orientación educativa de Guadix (Granada), perteneciente a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, responsable del absentismo, la convivencia y la relación con la familias del alumnado de los centros de la zona.
- **Ámbito Socio Familiar:** 4 años como coordinador del área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Las Gabias (Granada).

- **Ámbito Diversidad Funcional:** 6 meses educador en dos centros de personas con diversidad funcional, responsable del día a día de los usuarios y de los programas de habilidades sociales y emocional.
- **Ámbito Justicia Juvenil:** 2 meses como educador en el Centro de Internamiento de Menores Infractores “San Miguel”.

Esta experiencia se complementa con formación relacionada con los diferentes ámbitos de la Educación Social.

En vista a la experiencia profesional en el campo de la Educación Social se considera que la IAA puede tener un trabajo importante que desarrollar por los diferentes beneficios que para los usuarios conllevaría. Tal y como indican Muñoz Vallejo et al. (2009).

- Psicóloga/o, contará con la licenciatura o grado en Psicología, Máster en Psicología General Sanitaria o la habilitación correspondiente y formación como mediador/a familiar así como en IAA, experiencia en gabinetes psicológicos tanto en aspectos relacionados con problemas de aprendizaje, relaciones sociales y resolución de conflictos.

- Geóloga/o, contará con la titulación apropiada, licenciatura o grado en ciencias geológicas, así como experiencia en actividades de divulgación que le permitan llevar a cabo actividades dinámicas y didácticas.

Cada profesional tendrá una función específica dentro del organigrama de trabajo del centro:

- **Educador Social:** representante oficial del centro, funciones de dirección, encargado de las áreas pedagógicas, sociales y familiares. Llevar a cabo las actividades de desarrollo personal, taller de emociones, taller de lectura, grupo divertido e intervención asistida con animales
- **Psicóloga/o:** responsable de las áreas sociales, familiares y psicológicas. Se encargará de la atención socioeducativa de las familias.
- **Geóloga/o:** responsable del área medioambiental, funciones administrativas.

Pese a que cada trabajador se encargará de sus funciones y áreas concretas, el trabajo será en todo momento grupal, el desarrollo de las actividades como la intervención puede ser llevada a cabo por un profesional o por varios.

Presentación del staff canino:

El equipo profesional canino estará formado por dos perros de las razas Golden Retriever y Labrador Retriever. Se han seleccionado estas razas por destacar por su gran sociabilización y por estar demostrada su aceptación en diferentes proyectos de IAA.

- Indi: golden retriever macho de pelo largo, color arena, nacido el 24/04/2008, este perro debido a su edad sólo realizará trabajos de apoyo, los cuales no requieran de mucha actividad física. Este profesional canino ha realizado *agility* (modalidad deportiva donde un guía dirige al perro sobre una serie de obstáculos que debe pasar de forma limpia) y obediencia canina con la empresa SENDA CANINA. Se caracteriza por ser un perro muy sociable tanto con humanos como con perros, es manipulable y manejable, aunque tiene poca experiencia en IAA, las ocasiones en las que se le ha requerido para el trabajo con personas, ha funcionado correctamente ya que es un perro que aprende muy rápidamente, pues su atención e interés es admirable.

- Perejil: labrador retriever macho de pelo corto, color arena, nacido el 23/09/2016, este profesional canino será el encargado de llevar el mayor peso del trabajo en IAA, por ello, actualmente se está llevando a cabo el entrenamiento que le permita poder desarrollar las intervenciones con total profesionalidad a la vez que se trabaja su bienestar conociendo sus respuestas ante diferentes actividades y estímulos. El entrenamiento se complementa con su carácter extremadamente sociable con humanos y otros animales, además de ser muy juguetón, es manipulable y manejable y tiene buenas condiciones para el aprendizaje.

El titular de la empresa será José Antonio Miranda Taboada, para ello se realizarán los trámites convenientes para dar el alta como empresario autónomo:

- Alta en el impuesto de actividades económicas: tasa que grava el ejercicio de la actividad profesional. Clasifica las actividades empresariales y profesionales a través de un código que se llama: epígrafe de la actividad. Se realiza en la Agencia Tributaria.
- Alta censal y opción del régimen fiscal, también se tramita en la Agencia Tributaria. Se debe completar el impreso 036, en el se opta por el régimen fiscal correspondiente y se indica la actividad que se va a realizar y los datos de la empresa.

- Afiliación en el Régimen Especial de Autónomos de la Seguridad Social, se realiza en la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), desde el momento que se dispone del alta censal en un periodo de 30 días naturales se debe realizar la inscripción de la empresa. Se ha de llevar el modelo 036, el DNI y el modelo TA521/1 de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos. Este último podrá cumplimentarse en la misma oficina de la TGSS.

3. Propuesta de valor.

El centro socioeducativo Nevada se ubicara en el barrio del Camino de Ronda de Granada, en el entorno se dispone de algunos servicios que pueden influir en el funcionamiento normal del centro:

Servicios Educativos: en el entorno del centro se pueden encontrar 5 centros de educación primaria, 3 de educación secundaria y 4 centros infantiles, estos espacios pueden tener una oferta educativa, fuera del horario escolar, similar a la que ofrece el centro, pudiendo generar una competencia a las actividades que se ofertan desde el centro.

Ocio: junto al centro se ubica un centro deportivo, que ofrece gran variedad de servicios deportivos y de ocio a sus socios, este centro puede ser un competidor a los posibles clientes que pueda tener el centro socioeducativo de edad adulta.

Social: en los alrededores del centro se encuentran dos gabinetes psicológicos, servicios relacionados con el ámbito familiar, pueden que generar competencia con alguna de las actividades que ofrece el centro.

Frente a esta competencia el centro socioeducativo Nevada dispone de unos valores distintivos que lo destaca de los posibles competidores. Tiene un espacio adaptado a las necesidades de las actividades que se van a ofertar, un equipo multidisciplinar formado por tres profesionales con diferentes formaciones y experiencia laboral, que permitirá ver las situaciones desde diferentes perspectivas. Adaptar todas las actividades a las necesidades del usuario, junto con una atención individualizada. Es cierto que algunas de estas características del centro pueden darse en los competidores, por este motivo, para lograr marcar la diferencia el centro dispondrá de las IAA como un recurso más en la dinámica de

trabajo del centro, que permitirá poder conseguir objetivos de una forma diferente e innovadora.

4. Segmento de mercado.

El servicio está dirigida a toda la población sin discriminación alguna. La ubicación del centro es en el barrio del Camino de Ronda de Granada, pero gracias al transporte público y al localizarse cerca de los accesos por autovía a la ciudad, no se restringe la atención socioeducativa a los vecinos de ese barrio sino que está abierto a toda la ciudad e incluso a los municipios del área metropolitana.

El centro socioeducativo a nivel general está destinado a todo tipo de familias para atender sus necesidades educativas, sociales y de ocio, ya que todos los talleres están enfocados a la atención a las personas, con o sin diversidad funcional. Es cierto que el centro se tiene que ser rentable, por lo que a nivel económico está destinado a familias con un nivel adquisitivo medio alto, pero no se descarta la asistencia de familias o usuarios de un nivel adquisitivo más limitado, ya que se tratará de buscar subvenciones para poder abaratar los costes del servicio, además, se tratará realizar convenios y acuerdos con los servicios sociales comunitarios de la zona para que familias que ellos deriven puedan beneficiarse del servicio y de las subvenciones solicitadas.

Para concretar el segmento de población a los que van dedicados los servicios o actividades del centro, se reitera que se atiende a todo tipo de persona sin distinción ninguna, pero los posibles clientes potenciales serán:

Usuarios en general: simplemente quieran seguir conociéndose o tratan de buscar cosas nuevas en las que ocupar su tiempo de ocio, a la vez de seguir creciendo como personas.

Familias: que están situación de conflicto y no lo reconocen o no saben resolverlo, necesitan asesoramiento de pareja, que alguno de sus miembros está en algunas de las siguientes situaciones:

- Problemas de integración (habilidades sociales, autoestima, comunicación...),
- Diversidad funcional de cualquier tipo.
- Trastorno tales como: conducta, desarrollo, aprendizaje...

En el ámbito de la IAA exclusivamente, además de lo que se llevará a cabo en el centro, el segmento de mercado estará orientado a centros educativos, centros de la tercera edad, centros de personas con diversidad funcional, ayuntamientos, diputaciones y demás organismos públicos. Para ello, se pretender realizar y presentar a las diferentes administraciones proyectos que permitan trabajar aspectos de la vida diaria, desarrollo personal, emociones, taller de lectura, resolución de conflictos y todo aquello que podamos considerar del interés para cada uno de los centros. Uno de los aspectos importantes para poder ganarse a estos potenciales clientes es facilitarles y demostrarles los distintos estudios e investigaciones que demuestran que la introducción de un animal en las sesiones de trabajo facilita el desarrollo de la misma, es un elemento motivador y potenciador de los objetivos planteados, como indican los autores Ansondi et al (2015) y Maestre (2015).

5. Canales de comunicación y relación con los clientes.

Se distinguirán tres formas por las que se publicitará el centro socioeducativo Nevada:

1. Por un lado se darán a conocer todas las actividades que se realicen en el centro, para ello se harán carteles y panfletos con toda la información necesaria, para que el público se haga una idea del trabajo que se realizará. Esta información se distribuirá por la ciudad, principalmente por los centros educativos de la zona, junto con la puesta en marcha del centro se hará una campaña publicitaria para la radio. Dado que actualmente las redes sociales ocupan gran parte del tiempo de la mayoría de las personas a la vez que son herramientas de fácil acceso para dar a conocer cualquier cosa. El centro socioeducativo Nevada contará con la creación de una página web que contendrá toda la información de actividades, profesionales, horarios... en definitiva todo lo necesario para conocer el centro. Esta página irá vinculada con su canal de Youtube creado para la ocasión, donde también se subirá un video explicativo del centro y todo el material audiovisual que se vaya creando. En cuanto al uso de las redes sociales, se dispondrá de una página de Facebook donde además de la información del centro se irá subiendo toda

la información diaria que se vaya generando. Con todos los clientes del centro socioeducativo se tendrá una comunicación fluida mediante el uso de las nuevas tecnologías, correo electrónico o WhatsApp, como cada cliente estime más cómodo para las cuestiones más urgentes o situaciones puntuales, junto con el contacto puntual en las visitas de las familias al centro.

2. En cuanto a la difusión de las actividades específicas de IAA, los profesionales del centro socioeducativo realizarán varios proyectos generales de EAA y de AAA, que serán ofertados a administraciones públicas (diputaciones, ayuntamientos, consejería de educación) para ser ejecutados a nivel municipal. en centros escolares, residencias, centros de discapacitados. Paralelas a estas visitas a organismos públicos, se visitarán instituciones privadas, fundaciones y colegios privados para ofrecer los servicios que se prestan.

3. Para que el centro sea conocido más de cerca y desde dentro, se ofrecerán sesiones abiertas y gratuitas, y a quien esté especialmente interesados puede asistir a una primera sesión sin compromiso. Toda esta información se incluirá en las redes sociales de las que dispondrá el centro, respetando en toda publicación los derechos de privacidad y de protección de datos.

Una vez difundida toda la información de lo que ofrece el centro, el siguiente paso que se dará desde el centro será la fidelización del cliente, para ello se realizará una serie de acciones que busquen que el cliente no solo asista a una sesión, si no que quiera volver a realizar más actividades, para ello se trabajarán varios ámbitos para lograr esa fidelización:

1. Económico: a la hora de realizar la inscripción al centro la matrícula inicial será totalmente gratuita. Cuando una familia de varios miembros acuda a alguna de las actividades tendrán unos descuento en el segundo miembro, en el tercer miembro hasta el cuarto miembro de la familia. Los usuarios que realicen el pago de forma mensual, en vez de por actividad, tendrán un descuento del 15% en el total del precio. Se creará una tarjeta o carné de usuario que permitirá obtener descuentos en establecimientos de la zona con los que se habrán establecido convenio previamente.

2. Actividades: para conseguir la continuidad en las actividades, se realizará un seguimiento individualizado de cada uno de los usuarios, para realizar un informe mensual y valorar el trabajo llevado a cabo, identificar aspectos a mejorar... También a los usuarios que participen de forma constante en las actividades del centro se les ofrecerá la posibilidad de asistir de forma gratuita a la actividad medioambiental que se realice fuera de las instalaciones.
3. Obsequios: los usuarios que participen en las actividades de forma continua se les obsequiará con productos de *merchandising* del centro. Las actividades de taller de lectura, escuela de familias, en las sesiones a los usuarios se le ofrecerá la oportunidad de disfrutar de un café y unos dulces. En la actividad de lectura cada trimestre se sorteará un libro entre todos los asistentes.

Con la difusión previa y la fidelización de los usuarios se pretende crear una cartera de usuarios que permita el buen funcionamiento del centro.

Los costes en publicidad será una de los puntos de inversión importantes (Tabla 2).

Tabla 2. Costes de publicidad.

Material	Costes
Panfletos generales (250)	50€
Panfletos actividades (300)	60€
Página web	500€
Cuña de radio	140€
Obsequios	300€
Total	1050€

6. Recursos Claves.

Se pretende crear un espacio y unos servicios que favorezcan el desarrollo personal de cada individuo, para ello se precisarán de unos recursos específicos para el buen desarrollo de la actividad y la consecución de los objetivos marcados.

Los recursos de los que se dispondrán serán:

- **Físicos:** un local de 200 metros cuadrados organizado y equipado para la realización de las actividades programadas, dos despachos, sala multiusos, un pequeño almacén, un baño adaptado y recepción.
 - Despachos: estarán dedicados para reuniones y sesiones individualizadas o grupos muy reducidos de 3 o 4 usuarios más el profesional, dispondrán en cada uno de ellos de: mesa de despacho y mesa de reuniones, ordenador, 5 sillas, un mueble, archivadores y material de oficina.
 - Sala Multiusos: será la sala más amplia del centro, dispondrá de una mesa grande de reuniones, ordenador, impresora/fotocopiadora, un armario y dos estantería para guardar material, sillas para unas 30 personas.
 - Recepción: será la zona donde se reciban a los usuarios, dispondrá de 5 sillas y una mesa pequeña.
 - Material entregable y publicidad digital: se creará un folleto general con toda la información referente al centro y uno específico de cada una de las actividades que se realizan. Se realizará una campaña de publicidad digital en redes sociales y web especializadas.
- **Intelectuales:** al ser una idea innovadora, se registrará el logo como una patente propia, de esta forma, se evitarán plagios y usos indebidos de la imagen de la empresa.
- **Recursos Tecnológicos:**
 - Página Web: página de internet para dar a conocer la empresa, en ella se hará una descripción detallada de todas las actividades que se realizan, el personal humano y animal y de las instalaciones. En ella también se incluirán las formas de contacto y los enlaces a las distintas redes sociales de las que se dispondrá.

- **Página en Facebook:** Esta red social se utilizará para dar una información más fluida y diaria. En ella se actualizará la información diariamente, incluyendo noticias, fotos, artículos, que puedan ser del interés para todos los usuarios de la empresa.
 - **Canal de Youtube:** se creará este canal para poder publicar todos los videos que filmen sobre la entidad, sus actividades...., será una plataforma de difusión de la empresa y poder darla a conocer de un modo más dinámico, más vivo.

- **Humanos-Animal:** formado por un equipo multidisciplinar de profesionales de distintos ámbitos, junto con dos perros preparados para la IAA. El equipo lo compondrán:
 - **Educador Social:** formación específica en IAA, infancia y adolescencia, encargado de las áreas pedagógicas, sociales y familiares. Llevar a cabo las actividades de desarrollo personal, taller de emociones, taller de lectura, grupo divertido e IAA.
 - **Psicóloga:** con formación específica en infancia en familia y mediación familiar y de conflictos, encargada de las áreas sociales, familiares y psicológicas. Llevará la atención socio educativa de las familias.
 - **Geóloga:** formación en temas relacionados con el medioambiente, encargada del área medioambiental.
 - **Animal:** dos perros, Golden Retriever y Labrador retriever, que serán los encargados de participar en las IAA.

- **Económicos-Financieros:** para la puesta en marcha, a nivel económico, se calcula que hará falta una inversión inicial de 40.000 €, la mitad de esta cantidad será aportado por el responsable de la empresa y la otra mitad se conseguirá mediante la solicitud de un préstamo ICO para emprendedores. Posteriormente las fuentes de ingresos serán las recibidas de las actividades socioeducativas, actividades de IAA y otras fuentes de ingresos como puedan ser publicidad en web, patrocinadores de actividades...

Entre todos los recursos con los que cuentan el centro, lo diferenciarán del resto de competidores la disponibilidad de un espacio adaptado a las necesidades de los servicios que se van a realizar, fácil acceso a los medios tecnológicos, pero sobre todo el equipo humano-animal que estará formado por tres profesionales más dos perros preparados para la realización de IAA.

7. Actividades clave.

El centro socioeducativo Nevada pretende crear un nuevo modelo de centro socioeducativo, donde se podrá descubrir y experimentar nuevas formas de conocimiento, educativo y de uno mismo, de forma sencilla y divertida, pero sobre todo, gracias a un proceso adaptado a las necesidades de cada usuario.

Cuando un usuario o familia llegue al centro será atendido por uno de los profesionales del equipo de trabajo, en ese momento se incorporará al registro de usuarios, se le tomarán todos los datos y se inscribirá en la actividad a realizar. En función del tipo de actividad seguirá un recorrido u otro dentro del centro. Al incorporarse el usuario a la actividad, se le introduce al grupo con una presentación, paralelamente se realizará a la familia una entrevista, para conocer su situación y poder marcar los objetivos a conseguir. Al finalizar cada sesión se hace una valoración general de la misma y una individual de cada uno de los usuarios para ir valorando los objetivos, mensualmente se informará a las familias de la evaluación del usuario. Todo este seguimiento se completará con tutorías individualizadas o familiares. Las sesiones se estructurarán de la siguiente forma:

- Presentación del tema.
- Actividad central.
- Puesta en común.
- Conclusiones.

Taller de lectura, grupo divertido y sesiones medioambientales: en estas sesiones el camino que seguirá el usuario cambiará en algunos aspectos, se le realizará un entrevista inicial para conocer sus gustos, inquietudes...., el usuario se incorporará al grupo con una presentación, explicando lo que le gusta y porque está allí, al finalizar la sesión se hará una evaluación grupal e individual de la sesión, trimestralmente se le dará un informe a las familias de cómo va la actividad. Estas actividades se estructurarán:

- Presentación.
- Actividad.
- Puesta en común.
- Conclusiones.

Escuela de familias: Cada familia cuando solicite participar en la actividad, se le realizará una entrevista previa a incorporarse al grupo, para conocerla, explicarle el funcionamiento del grupo. La actividad se estructurara:

- Presentación.
- Actividad.
- Puesta en común.
- Conclusiones.

Atención sociofamiliar: las familias que acudan a este recurso, tendrá una primera entrevista con la psicólogo/a o el educador social, ésta servirá para tener una primera toma de contacto y ver la situación de la familia, en esta entrevista inicial se valorará la intervención de uno o dos profesionales, en la segunda sesión se profundizará un poco más en la situación de la familia, en la tercera se empezará a establecer objetivos, las siguiente sesiones se irá valorando el cumplimiento de esos objetivos.

En la estructura de cada una de las actividades será el profesional que la dirija quien valore la intervención del perro.

Se puede destacar como actividades clave que diferenciarán el centro de otros competidores, disponer de un equipo multidisciplinar para poder atender a los usuarios desde distintas áreas y ámbitos, la atención individualizado por parte del personal del centro, cada usuario dispondrá de un programa adaptado a sus necesidades, introducción de elementos nuevos de motivación para conseguir los objetivos de forma diferente (IAA).

8. Asociaciones clave

El centro socioeducativo incluye varios ámbitos de trabajo, educativo-formativo, social y de ocio y tiempo libre, se buscarán asociaciones con empresas o centros que trabajen dentro de los mismos ámbitos que el centro. Una de las primeras asociaciones a realizar debe de ser con los centros educativos que se encuentran en la zona, para ello se concertarán visitas a cada uno de los centros docentes para darles a conocer este proyecto, su idea de trabajo y sus actividades. Ofrecer la posibilidad de que los alumnos de su centro puedan acudir a este espacio, o incluso ofreciéndoles la posibilidad de trasladar alguna de las actividades a sus instalaciones. Dentro de la visita también se les transmitirá toda la información a las asociaciones de madres y padres (AMPAS) para que puedan darlo a conocer entre sus asociados, ofreciéndoles al igual que al centro educativo la posibilidad de trasladar las actividades a su espacio. Se aprovechará cada visita para solicitar permiso para poner publicidad del centro socioeducativo en sus paneles informativos y ofrecerles algunas ofertas concretas a su alumnado. Esta será una de las asociaciones claves que se debe de realizar como empresa, ya que los centros educativos serán una fuente de potenciales clientes muy importante.

Visita a los Servicios Sociales comunitarios de la zona, para dar a conocer el centro y sobre todo informarles del trabajo que se lleva a cabo a nivel social, para tratar de buscar un punto de colaboración que permita poder ayudar a las distintas familias que acudan a ambos centros. Las familias que pudieran derivarse desde los Servicios Sociales tendrán unas características, sobre todo a nivel económico, que puedan dificultar el acceso al recurso, por lo que se buscará la mejor forma de abaratar el coste para que la familia pueda acceder sin mayor problema, esta asociación será también de las fundamentales a nivel social, ya que la buena colaboración puede derivar numerosos clientes.

La ubicación del centro en una zona con bastantes comercios permitirá poder entablar acuerdos con algunos de ellos.

- **Material Educativo:** en la zona donde se ubica el centro dispone de 4 librería a las cuales se visitará para presentar el centro y llegar a algún acuerdo que sea beneficioso para ambos, un ejemplo puede ser que los usuarios del centro, tengan algún tipo de descuento en la compra de material escolar o libro de texto. Se le ofrecerá la posibilidad de participar en los talleres de lectura.
- **Copisterías:** como es una zona cercana a la universidad cerca del centro se encuentran numerosas copisterías, a las cuales se visitará para presentar el centro y buscar algún tipo de colaboración para que los usuarios se puedan beneficiar de algún tipo de descuento, en esta visita se puede aprovechar para llegar a algún tipo de acuerdo en el material publicitario que necesitara el centro, por ejemplo, precio especial en los panfletos que se realicen.
- **Tiendas de informática:** en la zona se encuentra numerosas tiendas de informática, el centro necesitará varios ordenadores impresoras/fotocopiadoras así como material fungible y el mantenimiento de estos dispositivos, por lo que se buscarán acuerdos con alguna de ellas, de esta forma podrán facilitar el material necesario a un buen precio, junto con acordar algún tipo de descuento para los usuarios.
- **Parking Privado:** debido a que el aparcamiento en la zona es complicado, disponemos de varios parking en la zona con los que podemos hablar para que apliquen tarifas especiales a los usuarios del centro y de esta forma evitar este inconveniente.

Estas asociaciones no serán tan importantes en generar nuevos clientes, pero si en generar beneficios materiales tanto al centro como a sus usuarios.

A todos los establecimientos o empresas a los que se les visite se les solicitará permiso para poder utilizar su establecimiento para colgar información referente a las actividades del centro.

Al respecto de las IAA, aprovechando las visitas a los centros educativos, también se les dará a conocer los programas de IAA junto con información de los beneficios que a nivel educativo, social y personal aportan. Se visitarán distintas administraciones públicas, como ayuntamientos, consejerías y diputaciones para

dar a conocer la entidad, centrándonos principalmente en los programas de IAA que se les pueden ofrecer para que bajo su amparo económico llevarlos a cabo. Por último, se realizarán visitas a centros de día para mayores y discapacitados, asociaciones y fundaciones, dando a conocer la IAA y los posibles proyectos que podemos ofrecerle, como somos conscientes de las posibles dificultades económicas de estas entidades, trataremos de buscar la mejor forma de que puedan disfrutar de este servicio sin que el coste sea muy elevado, para ello se buscará algún tipo de apoyo económico que ayude a sufragar los gastos de cada programa. En estas visitas también se dará a conocer el centro para que puedan ser una herramienta más para la integración de sus usuarios, además solicitaremos permiso para en el tablón de anuncios de sus centros dar a conocer nuestras actividades.

En el ámbito de la IAA estas asociaciones serán claves ya que son los potenciales clientes para poder realizar estas actividades o subvencionados por ellos o realizarlas en sus centros.

Finalmente, se plantea realizar asociaciones o convenios con otras empresas dedicadas a la IAA, para colaboraciones puntuales o estables para determinados proyectos, intercambiar experiencias que permitan mejorar el servicio e incluso impartir cursos conjuntamente. Además, nosotros podemos invitarles a colaborar en nuestras actividades medioambientales. Esta asociación permitirá el crecimiento de la empresa y el ampliar ámbitos de trabajo.

9. Localización y forma jurídica

EL ENTORNO: El centro Socioeducativo estará situado en la calle Maestro Cebrián, calle peatonal que se localiza entre la calle Arabial y el Camino de Ronda de Granada. Se ha seleccionado esta ubicación por encontrar un local que reúne las características que se adaptan a las necesidades del centro planteado a la vez es el entorno más que propicio para el buen funcionamiento y crecimiento del centro.

El centro se encuentra cercano a cinco colegios (Colegio Regina Mundi, Colegio San Isidoro, Colegio Santo Tomas de Villanueva, Colegio Santa María Hijas de Jesús y Colegio Sierra Elvira) y tres centros de educación secundaria (IES Generalife, IES Fray Luis de Granada y CES Ramón y Cajal). Esta ubicación

permite tener acceso a una población muy extensa con potenciales usuarios. Además, ésto se añade la corta distancia a la que se encuentra el Campus Universitario de Fuente Nueva. En la zona existe una gran variedad de establecimientos del sector servicios, lo que hace que sea un espacio muy transitado. La presencia de numerosos servicios cercanos favorece a usuarios y sus acompañantes, ya que pueden dejar al usuario en las actividades y mientras realizar compras en establecimientos de la zona o bien acudir a un centro deportivo (gimnasio Y10 sport).

ACCESO: la forma de llegar al centro es fácil ya que se encuentra entre las dos vías de entrada principales a Granada, las calles Méndez Núñez y Recogidas y junto a una de las principales calles de Granada, el Camino de Ronda. Para acceder desde la A-44 a su paso por la circunvalación de Granada se toma la salida 128 (Centro Méndez Núñez) que sería el acceso más directo o la salida 129 (Centro Recogidas). Es cierto que al acceder en coche, el aparcamiento en la zona es escaso, pero hay dos parkings a poca distancia del centro. Para el acceso en transporte público 4 líneas de autobuses pasan cerca del centro SN2 SN3, 111 y 121 y una parada del metro (metropolitano de Granada) queda a la espalda del edificio en el que su ubicaría el centro.

Por todo esto, se considera que la ubicación puede ser ideal para desarrollar este modelo de negocio.

FORMA JURIDICA: el titular de la empresa a la vez será el responsable principal, tal y como se ha indicado en apartados anteriores.

Una vez realizado estos trámites y adecuado el centro, se deberá de solicitar la licencia de apertura y de actividades, un requisito indispensable antes de realizar esta solicitud, es la realización de un proyecto técnico elaborado por un profesional. Junto a esto se debe presentar la solicitud correspondiente junto al abono de las tasas, que el ayuntamiento de Granada ascienden a 800€, esta gestión puede tardar unos dos meses.

10. Fuentes de Ingresos y estructura de coste.

El centro Socioeducativo Nevada tendrá dos fuentes de ingresos diferenciadas, las generadas por el centro en sí y las provenientes de la IAA. Los ingresos que provienen del centro serán las cuotas que pagarán cada uno de los usuarios que participen en alguna de las actividades, a continuación se detalla el coste de cada una de las actividades:

- Taller de desarrollo Personal: 15€ sesión por usuario.
- Taller de Lectura: 15€ sesión por usuario.
- Taller de Emociones: 12€ sesión por usuario.
- Grupo Divertido: 15€ sesión por usuario.
- Sesiones Medioambientales: 15€ sesión por usuario, 40€ unidad familiar (4 miembros).
- Atención Socio familiar: atención por un solo profesional 40€ la sesión, con dos profesionales 60€ la sesión.
- Escuela de Familias: 12€ sesión por usuario, 40€ unidad familiar (4 miembros).
- Sesiones de IAA: 60€ la sesión grupal.
- Otros Ingresos (publicidad): 150€

Cada una de las actividades que se ofertan desde el centro necesitarían una asistencia media de 15 usuarios para que el servicio funcione correctamente y cubra los coste que se generaran en la empresa, se pone esa cantidad por que se cree es factible poder alcanzarla considerando el entorno donde se ubica. Con estos precios se generarían unos ingresos de 8150€ mensuales.

En cuanto a los gastos fijos que se generaran serán los siguientes:

- Alquiler local: 500€.
- Gastos Luz y Agua: 300€.
- Seguros: 300€.
- Recursos Humanos: 4500€
- Recursos Animales: 300€
- Material de Oficina: 200€

- Préstamo: 450€
- Cuota de Autónomos: 305€
- Publicidad: 1050€
- Otros Gastos: 150€

La suma total de gastos que se generaran será de 8055€.

Estos gastos que se generan de forma general se pueden dividir en varios tipos:

Fijo: serán aquellos que no variarán en función del aumento o disminución de los clientes, aquí podemos incluir los gastos de alquiler, gastos de personal y animal, el préstamo y la cuota de autónomo.

Variables: en este apartado se incluirá aquellos gastos que podrán variar en función de que haya más usuarios o menos, se podrán incluir aquí los gastos de, luz, agua, material de oficina.

Otro tipo de gastos: aquí se podría incluir aquellos gastos que se generan de forma anual o en distintos periodos de tiempo, aquí se incluirían los seguros, y la publicidad.

Analizando lo anterior se puede ver que los gastos mensuales serán algo menor que los que refleja anteriormente ya que no todos los meses se pagaran los seguros, y lo que respecta a los gastos de publicidad serán mayores en la puesta en marcha del centro.

11. Plan económico-financiero.

PLAN DE INVERSIONES (Tabla 3): el centro parte de la iniciativa individual de crear un espacio donde poder trabajar por el crecimiento y bienestar de las personas, incluyendo la IAA como una nueva herramienta de trabajo que permita innovar, junto a prestar un mejor servicio y de más calidad. Para poder poner en marcha el centro y observando los gastos fijos y variables, se necesitaría una inversión inicial de 40000€, en esta inversión inicial se incluye el presupuesto necesario para hacer frente a los gastos de los primeros cuatro meses.

Tabla 2. Plan de Inversiones.

Puesta en marcha del centro	
Adecuación del Local	3000€
Compra Material Oficina	2000€
Tramites de Constitución	2000€
4 primeros Meses	32220€
Otros Gastos	780€
Coste Total	40000

PLAN DE FINANCIACIÓN: Como se ha indicado con anterioridad, para la puesta en marcha del centro se necesitará una inversión inicial de 40000€, esta cuantía económica será obtenida mediante la solicitud de un préstamo ICO de 20.000 a 4 años y los otros 20.000€ restantes serán capital privado del responsable principal, esta parte de la inversión inicial se ira aportando en función de las necesidades, ya que si con los ingresos mensuales se van cubriendo gastos, no sería necesario la aportación total de este capital.

12. CANVAS

Asociaciones Clave <ul style="list-style-type: none"> • Centros Educativos. • Centro de Servicios Sociales. • Administraciones Públicas. • Centros Tercera edad y diversidad funcional. • Otras empresas del sector de la IAA. 	Actividades Clave <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multidisciplinar. • Atención Individualizada. • Programa adaptado. • Nuevos elementos de trabajo (IAA). 	Propuesta de Valor <ul style="list-style-type: none"> • Espacio Adaptado a las necesidades. • Equipo Multidisciplinar . • Atención Individualizada. • Uso de las IAA. 	Relación con el Cliente <ul style="list-style-type: none"> • Económica: descuentos de varios tipos. • Actividades: sesiones iniciales gratuitas. • Obsequios: Regalos de fidelización 	Segmentos de Clientes <ul style="list-style-type: none"> • Personas interesadas en los servicios. • Familias en conflicto. • Familias con alguno de sus miembros en situación de riesgo de exclusión social. • Centros Educativos. • Administraciones Públicas. • Centros Tercera edad y diversidad funcional.
	Recursos Clave <ul style="list-style-type: none"> • Centro adaptado a las necesidades. • Fácil acceso a la web. • Equipo humano-animal 		Canales <ul style="list-style-type: none"> • Carteles y Panfletos. • Pág. Web. • Canal Youtube. • Canal Facebook. 	

Estructura de Costes

- Alquiler local
- Gastos Luz y Agua
- Seguros
- Recursos Humanos
- Recursos Animales
- Material de Oficina
- Préstamo
- Cuota de Autónomos
- Publicidad

Estructura de Ingresos

- Cuota de los Usuarios.
- Sesiones de IAA.

13. Referencias bibliográficas.

Ansodi, M., Guerrero, A., Siurana, S., (2015). Una intervención desde el Trabajo Social mediante la Terapia Asistida con perros en personas con esquizofrenia en un Centro de Rehabilitación Psicosocial. *Acciones e investigaciones sociales*. Volumen 35, p. 31-61.

IAHAIO (2013). International Association of Human-Animal Interaction Organizations. *The IAHAIO definitions for animal assisted intervention and animal assisted activity and guidelines for wellness of animals involved*. Recuperado Junio de 2017, [[enlace](#)].

Maestre, S., & González, X., (2015). *Terapia asistida con animales: propuesta de abordaje en una unidad de convivencia desde la educación social*. Universidad de Valladolid, Valladolid.

Muñoz Vallejo, M.T., Muñoz-Reja, I., Evangelio, A. (2009). Efectos terapéuticos de las actividades asistidas con animales de compañía en diferentes contextos socioeducativos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Volumen 1, p. 559-564.

Nogueras Martínez, I., (2016). *La intervención asistida con perros y su aplicación de la atención a la diversidad en el ámbito educativo*. Alcoy (Alicante) España, Área de Innovación y desarrollo.

Senet-Sánchez, J.M. (2014). La relación con los animales: un nuevo ámbito de la intervención socioeducativa. *New approaches in educational research*. Volumen 3, p. 107-114.

14. Bibliografía Recomendada

Hermosilla, J.M., (2009). Guía para el diseño de programas socioeducativos de atención a la infancia. Foro de Educación. Nº 11, p. 287-301.

Martínez, R., (2009). Atención a la diversidad y terapia asistida por animales, Programas y experiencias en el medio penitenciario. Educación Inclusiva. Volumen 2, p. 111-133.

Muñoz, B., (2013). Terapia Asistida por Animales de Compañía aplicada en una residencia geriátrica en el medio rural. Universidad de Murcia, Murcia.

Solé Pujol, M., Segura Guerrero, X., Rodrigo Claverol, M., Bergada, J., Casanova Gonzalvo, C., Jove Naval, J., (2017). Proyecto de intervención asistida con animales para mejorar las competencias emocionales de un grupo de adolescentes de un centro residencial de acción educativa. Quaderns Digitals. p. 18-38.