

TXAKUR LAGUN S.M.



NEGOZIO-PLANA

GRADU AMAIERAKO LANA

2015-2016

DONOSTIAKO ENPRESA IKASKETEN UNIBERTSITATE ESKOLA

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

ENPRESA IKASKETEN UNIBERTSITATE ESKOLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN

EGILEA: NEREA LERTXUNDI MARTIN

ZUZENDARIA: EDUARDO MALAGON ZALDUA

AURKIBIDEA

1.	SARRERA	1
2.	AKTIBITATEA.....	2
2.1.	MISIOA ETA IKUSPEGIA	2
2.2.	ESKAINIKO DIREN ZERBITZUAK	2
2.3.	PARTE HARTUKO DUTEN TXAKURRAK.....	4
2.4.	ANIMALIAK ALDAKETA TERAPEUTIKOAREN KAUSA	5
2.5.	TERAPIAREN HELBURUAK ETA ABANTAILAK.....	6
2.6.	TERAPIAN KONTUTAN HARTU BEHARREKOAK	7
2.7.	TERAPIAREN ARRISKUAK ETA MUGAK	8
3.	EGOERAREN DIAGNOSTIKOA.....	10
3.1.	BARNE ANALISIA	10
3.2.	KANPO ANALISIA	10
3.2.1.	MERKATUAREN ANALISIA	10
3.2.2.	SEKTORE ETA LEHIAKIDEEN ANALISIA	14
3.2.3.	ASPEKTU LEGALAK.....	17
3.3.	AMIA ANALISIA.....	18
3.3.1.	INDARGUNEAK	18
3.3.2.	AHULTASUNAK	19
3.3.3.	MEHATXUAK	19
3.3.4.	AUKERAK	20
3.3.5.	AMIA MATRIZEA.....	21
4.	MARKETIN ARLOA	22
4.1.	HELBURUEN ZEHAZTAPENA.....	22
4.2.	HELBURU MERKATUAREN ZEHAZTAPENA.....	22
4.3.	POSIZIONAMENDUAREN ZEHAZTAPENA.....	24
4.4.	MARKETIN MIXAREN ZEHAZTAPENA	25
5.	ZERBITZUEN PRESTAZIOA.....	28
5.1.	EREMU FISIKOA/INGURUNEA	29
6.	PERTSONAL EREMUA.....	30
6.1.	SUSTATZAILEEN EZAUGARRIAK	30
6.2.	HITZARMENA	30
6.3.	NOMINAREN EZAUGARRIAK	31
7.	IZAERA JURIDIKOA ETA APLIKATU BEHARREKO FORMULA FISKALA	33

7.1.	SOZIEATEAREN ERAKETA TRAMITEAK	33
7.2.	TRAMITEEN KOSTUA	36
7.3.	ORDAINDU BEHARREKO ZERGAK.....	37
8.	FINANTZA ARLOA.....	38
8.1.	HASIERAKO BEHARREZKO INBERTSIOA.....	38
8.2.	HASIERAKO FINANTZAZIO PLANA.....	38
8.3.	SARREREN AURREIKUSPENA	39
8.3.1.	SALMENTA AURREIKUSPENAK.....	39
8.3.2.	BESTELAKO SARRERAK.....	42
8.4.	GASTUEN AURREIKUSPENA	42
8.4.1.	GASTU ALDAGARRIAK (SALMENTA ARABERAKO GASTUAK).....	42
8.4.2.	GASTU FINKOAK	42
8.5.	ANALISI FINANTZARIOA.....	45
9.	GOGOETA	47
10.	GEHIGARRIA	48
10.1.	ZAUNKA ALBAITARITZA KLINIKAREN AURREKONTUA.....	48
10.2.	BITTARTE GESTORIAREN AURREKONTUA.....	49
10.3.	MAILEGUAREN EZAUGARRIAK.....	50
10.4.	ASEGURUJAREN EZAUGARRIAK	51
10.5.	LEHIAKIDEEI ELKARRIZKETAK	52
11.	BIBLIOGRAFIA.....	56
11.1.	BESTE ZENBAIT ITURRI	60

1. SARRERA

Aurrean duzuen lan hau Txakur Lagun S.M. enpresaren sorrerarako negozio plan bat da. Negozio plan honen helburua Gipuzkoako landa ingurunean kokatutako enpresa proiektu bat garatzea izan da honen bideragarritasuna aztertuz eta errealitatera ahalik eta gehien hurbilduz.

Txakur Lagun S.M-ak Txakurren Bitarteko Terapia zerbitzuak, laguntza txakurren entrenatzea eta formazio zerbitzuak eskainiko ditu. Zerbitzu hauen bidez zentroak ahalmen urritasuna duten pertsonen laguntzea du helburu, ahalmen urritasuna fisikoa edo mentala izan dezaketelarik.

Negozio plan hau sustatuko duten pertsonak bi izango dira, Nerea Aramendi eta Ane Mendizabal zehazki. Pertsona hauen enpresa sortzeko motibazioaren iturri nagusiak animalia, natura eta arazodun pertsonen lagundu nahia dira, horrela hirurak konbinatuz beraien gustuko esparru batean lan egin dezaketelarik. Enpresa honen sorrerarekin lortu nahi duten helburuetako bat beraz gustukoa duten lan batean aritzea da, bezeroen beharrak ahalik eta hobekien asetuz. Horrez gain negozioa errentagarria izatea lortu nahi dute.

Lan hau aurrera eramateko informazioa iturri ezberdinetatik atera da. Alde batetik eskuragarri zegoen informazioa bildu da, baina horrez gain galdeketa eta elkarrizketak egin dira.

Egiturari dagokionez, lehenik eta behin enpresak aurrera eramango duen aktibitatea zehaztasunez aztertu da eta ondoren enpresak zein izaera juridikoa izango duen eta aplikatu beharreko formula fiskalak zein izango diren aztertu da. Laugarren atal batean merkatuaren azterketa egin da. Bertan aktibitatearen sektorea aztertu da, helburu bezeroa zein izango den identifikatu eta aztertu da eta lehiakideen analisia egin da beraiengandik gure enpresa nola desberdinduko den azalduz. Merkatua aztertu eta gero, merkatuaren aurrean proiektuaren balorazioa aurrera eraman da AMIA analisi baten bitartez. Bosgarren atalean marketin analisia egin da, marketin mia garatuz. Bertan marketinaren 4Pak aztertu dira: "Price, product, place eta promotion". Jarraian, eskainiko diren zerbitzuak zein diren, nola eskainiko diren eta zer kostu izango duten aztertu da. Zazpigarren atalean proiektu hau aurrera eramateko beharrezkoa izango den pertsonala zein den finkatu da. Azkenik arlo finantzarioa landu da, aurreikusi diren kostu eta diru sarrerak aztertuz eta aurreikusten den irabazia zein den finkatuz.

2. AKTIBITATEA

Enpresa berri honen aktibitatea txakurren eta naturaren bitarteko terapia zerbitzua eskaintzea izango da nagusiki, nahiz eta laguntza txakurren entrenatzera eta formazioa ematera ere bideratuko den. Enpresa honek ezagutza zabaleko lan talde baten bitartez helburu bezala aukeratutako herritarrei, beren ingurukoei eta familiari laguntzea du helburu.

2.1. MISIOA ETA IKUSPEGIA

Misioa enpresaren izateko arrazoia da. TXAKUR LAGUN enpresaren kasuan misioa honakoa izango litzateke: Ahalmen urritasuna duen pertsona, beren inguruko eta familiari bizi kalitatea eta ingurunearekiko erlazioa hobetzen lagundu, prozesu horretan txakurren eta naturaren garrantzia azpimarratuz.

Ikuspegiak berriz etorkizunean lortu nahi dena biltzen ditu, helburu nagusia. Gure enpresaren kasuan: Euskal Herrian kokatutako ahalmen urritasuna duten pertsonen gehiengoak txakurren bitarteko terapia behin edo behin probatzea, on egiten dien ziurtatzeko.

Baloreei dagokienez gure enpresako baloreak bezeroek gehitzen baloratzen dituzten atribuetan oinarrituz zehaztu dira. Horien artean profesionaltasuna, gertutasuna, ziurtasuna, motibazioa, entretenimendua, elkarlana, enpatia, erantzukizuna eta segurtasuna dira.

2.2. ESKAINIKO DIREN ZERBITZUAK

Nagusiki hiru zerbitzu mota eskainiko dira zentroan: terapia, laguntza txakurren entrenatzea eta formakuntza.

Txakurren bitarteko terapia

Terapian gehien bat Txakurren Bitarteko Terapia landuko da, baina kontuan izan behar dugu betiere ingurune natural baten burutuko dela terapia eta naturarekiko erlazioari garrantzi handia emango zaio.

Ameriketako mediku albaitarien asoziazioak dioenez (2007) animaliaz lagundutako terapia helburu zehatz bat duen interbentzio bat da, non ezaugarri zehatz batzuk dituen animalia batek tratamenduaren prozesuan parte hartzen duen. Eszenatoki ezberdinetan landu daiteke terapia hau, indibidualki edo taldean lantzeko aproposa izan daitekeelarik beharren arabera (Rossetti & King, 2010, Martinez, 2008an aipatua). Terapia mota honetan erabiliko diren txakurrak zentroan bertan hazi eta entrenatuak izango dira.

Terapia oinarritzko triangulu batek osatuko du, zeina paziente, animalia eta terapeutaz osatua egongo den. Hiru elementu hauen batzea arrakastaren oinarri izango da eta animaliak zubi moduko lana egiten du terapeuta eta pazientearen artean, izan ere bien artean sortzen den distantzia gainditzen laguntzen du, beste metodo batzuekin gainditzeko oso zaila dena. Horren arrazoia afektibitatean dago batez ere eta motibazioan, izan ere animalia bitartekari emozional bat da eta terapeuta eta pazientearen arteko komunikazioa hobetzen asko laguntzen du. Horrez gain motibazio iturri bukaezina da, izan ere pazientearen interes eta esfortzua handitzea lortzen du saioetan zehar.

Terapia mota hau, euskarri moduko terapia da, eta inoiz ez da izango gaixotasun bakoitzerako dauden tratamenduei soluzio bat edo mirarizko aukera bat.

Terapian burutuko diren aktibitateak paziente bakoitzera egokituko dira, baina aktibitate guztietan animaliarekin lotura bat garatu nahi da, ondoren terapeuta, familia etabetara hedatuko dena. Aktibitateak komunikazio, sozializazio, afektu eta ingurunearekin erlazioa indartzera bideratuta egongo dira.

Animalien bitarteko terapian burutuko diren jardueren zenbait adibide:

- Animaliak agurtu
- Pilotarekin jolasak
- Laztanak eta komunikazioa lantzea
- Animaliarekin erlazionatutako objektuak identifikatu
- Animalia gorpuz atalak identifikatu
- Animalia eta terapeutekin taldean jokoak
- Animalia jantzi eta erantzi
- Animalia orraztu
- Animalia bere izenez deitu
- Animalia jaten eman
- Animalia garbitasunarekin kontzientziatu
- Espazioan jokoak
- Ingurunearekin interakzioa
- Ipuinak, elkarrizketak, animaliei buruzko ideiak landu etab.

Laguntza txakurrak

Zentroak laguntza txakurrak trebatuko ditu bai eguneroko jarrerari dagokionean eta baita zenbait aktibitate burutu ahal izateko. Laguntza txakurrak ez dira terapian erabiliko diren animaliak izango, eguneroko aktibitateak burutzeko desgaituak diren pertsonen laguntzeko indibidualki entrenatutako txakurrak dira (Watts & Stout, 2009).

Gaur egun ahalmen urrituentzako laguntza txakurren edukitza eta egiaztapena urriaren 21eko 34/2014 Foru Dekretuan arautua dago. Bertan adierazten denez Eusko Legebiltzarrak 2007ko ekainaren 29an 10/2007 Legea onetsi zuen, ahalmen urrituentzako laguntza txakurrei buruzkoa. Honako hau da lege horren xedea: beren ahalmen urritasuna dela eta, laguntza txakur baten laguntza behar duten pertsona guztiei aitortu eta bermatzea erabilera publikoko edozein toki, establezimendu edo garraiotan txakurrekin sartzeko, ibiltzeko edo egoteko eskubidea (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2014).

Dekretu honen ondorioetarako, kaudimen aitortuko erakunde espezializatuak onartuko dituzte txakurrak ahalmen urrituentzako laguntza txakur bezala. AEPA Euskadi laguntza txakurren elkarte eta ONCEren itsu txakurren fundazioa (FOPG) kaudimen aitortuko erakunde espezializatuak dira baina Foru Aldundiak beste zenbait zentro ere kontsidera ditzake kaudimen aitortuko erakunde espezializatu beren laguntza txakurren trebakuntza kalitatezkoa dela bermatzen bada.

Hori horrela, TXAKUR LAGUN zentroak kalitatezko txakurren trebakuntza burutzen duela frogatu beharko du, horrela aktibitate hau aurrera eraman ahal izango du (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2014).

Laguntza txakurrak honako aktibitateak egiteko entrenatuak izango dira adibidez:

- Jabearen aginduak jarraitu

- Argiak itzali edo piztu.
- Ateak ireki edo itxi.
- Objektuak bilatu
- Tiraderak ireki edo itxi.
- Erabiltzailea erantzi
- Erorketetan lagundu
- Objektuak eraman

Horrez gain txakurrak “alerta txakur” izateko ere entrenatuko ditu zentroak. Alerta txakurrak pertsona diabetikoentzako oso egokiak dira. Odolean kontzentrazio glukemiko maila baxua detektatzen dute, zaunka eginaz eta familiari hurrengo minutu edo orduetan eman daitekeen hipogluzemia atake edo shock insulinikoaren berri emateko. Esan genezake, nahiz eta ekipamendu sofistikatu asko dauden egun, batzuetan txakurrak detektagailu hobeak direla, izan ere gizaki batek 5 milioi zelula sentikor ditu sudur barnean batezbestez, aldiz txakur batek 200 milioi. Horrez gain txakurrek aho sabaian gizakiak ez duen organo bat dute (Jacobsonen organoa), eta honek beraien usaimena hobetzen du, izan ere txakurrari usaia “dastatzea” ahalbidetzen diola esaten da (Stejskal, 2013).

Hau guztia dela eta sarritan gaixoei lagungarri bezala erabiltzen dira txakurrak, adibidez diabetesa detektatzera irits daitezke. “SMH” aldizkariko artikulua batek dioenez, Jedi izeneko txakur batek (“Labrador”arrazakoa) ume diabetiko bat lotan zegoen bitartean gurasoen ohe gainean saltoka hasi zen. Ume hau diabetikoa zen eta bazuen bere makina, baina makinak ezer arraroa egiten ez zuen bitartean txakurrak gurasoei abisatu zien, eta hauek odol lagin bat hartuta konturatu ziren, txakurrak arrazoi zuela eta azukre maila oso baxua zuela haurrak (Kaplan, 2016).

Formakuntza

Gure zentroan animalien bitarteko terapiari buruzko formakuntza eta txakur laguntzaileen heziketari buruzko formakuntza ere emango da. Formakuntza saioak teorikoak izango dira.

2.3. PARTE HARTUKO DUTEN TXAKURRAK

Gure zentroan txakurrak izango dira animalia bakarrak, baina txakur mota ezberdinak bereiziko ditugu.

Batzuk **laguntza txakurrak** izango dira, hauek beraien jabe propioa izango dute eta zentroan entrenatuak izango dira. Hauek 24h biziko dira laguntza behar duen pertsonarekin, independentzia handiagoa emanaz gaixoei eta gaixoari berak egin ezin duena egiten lagunduko die.

Beste alde batetik **terapia txakurrak** izango ditugu, eta hauek zentroan terapiarako erabiliko dira. Hauek beraien erantzuleaz (Ane edo Nerea) lagunduta egongo dira beti.

Arrazari dagokionean esan genezake ez dagoela arraza bat beste bat baina egokiagorik, garrantzitsuena jabea da eta ez txakurra, ulertuko dien jabe bat, txakurra noiz gustura dagoen eta noiz ez ulertzen dakiena (Infosalus, 2015).

Hala ere pentsatzekoa da haur eta nerabeen tutore edo gurasoek nahi ez izatea beren haurrak “txakur arriskutsu”ekin tratatuak ez izatea. Horregatik, bezeroak erakartzea nahi dugunez, gure terapian Golden Retriever txakurrak erabiltzea erabaki da, baina beste edozein ere erabili ahal izango da egokia baderitzo terapeuta eta bezeroak.

Gida txakurren Once fundazioak dioenez txakur arraza hauek uneoro jarrera orekatua dute, azkar ikasten dutenez ezgaitu askori beren eguneroko jardueretan laguntzeko oso erabilgarriak dira, bai arazo fisikoak eta baita psikikoak badituzte ere. Horrez gain txakur hauek ez dira batere erasokorrak (ONCE, 2016).

Terapiarako gomendagarriak ez diren txakurrak ondorengoak dira (Gutierrez, 2014):

- Moloso motako txakurrak: Gihar sendoak dituzte eta pazienteak ikaratu dezakete.
- Oso lerdetsuak: ez higienikoak izan daitezke
- Ile asko botatzen dutenak: alergia arazoak ekar ditzakete
- Belarri eta buztan moztuak dituztenak: pazientearen gerturatzea zaildu dezake.

Aurretik aipatutakoa kontutan izanik zentroan 5 txakur terapeutiko izatea erabaki da "Golden Retriever" arrazakoak. Txakurrek honako ezaugarriak izango dituzte:

- Luna (2 urte, emea)
- Bat (4 urte, arra)
- Lehia (1 urte, emea)
- Txato (6 urte, arra)
- Pintxo (3 urte, emea)

Txakur hauek guztiak albaitaritza kontrol etengabeak pasako dituzte eta entrenatu eta gaituak izango dira beren lana ongi egiteko, bai osasun eta baita jarrera ezaugarri egokiak betez. Gainera profesionalen zaintza etengabearen egongo dira eta beharrezko osasun dokumentazioa izango dute.

Txakur hauek ez dira neurrigabeko praktiketarako erabiliko. Neurrigabeko praktika kontsideratuko dugu saio gehiegi egitea, hauek luzeegiak izatea, txakurra postura batean gelditu egotera behartzea... Txakurrak sesioetan gustura egotea da helburua, eta horretarako terapiaren gida izango dena formatua egotea garrantzitsua da (Infosalus, 2015).

2.4. ANIMALIAK ALDAKETA TERAPEUTIKOAREN KAUSA

Serpellen arabera (1981) animaliak aldaketa terapeutikoaren kausa dira arrazoi hauengatik (Serpell, 1981, Martinez, 2008an aipatua):

- Instrumentala: Ahalmen urritu fisiko, sentsorial eta intelektualek autoestimu eta konfiantza falta dute. Pertsona hauek animalia beraien luzapen gisa hautematen dute, izan ere, ahalmen urritasuna duten pertsonen ahalmen urritasuna ez duen animalia kontrolatzen dute eta elkar eragiten dute. Honen bidez koordinazioa, mugimendua eta gaitasuna handitzea lortzen dute autoestimu eta konfiantza gehituz.
- Pasiboa: Animaliaaren aktibitatea aztertzeak meditazioa edo ametsezko egoera batera eramaten gaitu, egoera erlaxatu batera.
- Antropomorfikoa: Terapiaren emaitza pazienteak animalia pertsona bezala hautematen duenaren arabera izango da. Hala bada, pazienteak animaliaaren berarekiko dituen jarrera zeinuak afektu eta maitasun espresio gisa jasoko ditu.

2.5. TERAPIAREN HELBURUAK ETA ABANTAILAK

Pertsona bakoitzaren arabera terapian landuko diren helburuak eta lortuko diren abantailak desberdinak izango dira, baina helburu hauek beti terapia hasi aurretik ongi aztertu beharko dira, pazientearen beharren arabera. Helburu hauek aurretik finkatzeak terapeutari aktibitateak aurreikusten lagunduko dio eta horrez gain terapiaren abantailak maximizatzen lagunduko du.

Terapiaren helburu nagusiak eta horiekin lortu daitezkeen abantailak honakoak dira:

Abantaila fisikoak (Martinez, 2008; Watts & Stout, 2009):

- Aktibitate fisikoa gehitu eta gaitasun motorra, oreka eta koordinazioa hobetu.
- Oinarrizko gaitasunak hobetu eguneroko bizitzarako.
- Pertsona asko animaliak daudenean erlaxatuak sentitzen dira. Ikerketa askok erakutsi dute estresa, tentsio arteriala eta bihotz taupatzen maiztasuna gutxitu egiten dela terapian. Gainera muskuluen indartzea ere ematen da.

Abantaila psikologikoak (Elipe, 2013; Chandler et al. 2010, Martinez, 2008an aipatua; Watts & Stout, 2009; Autism Canada, 2016):

- Autoestimua eta elkarrekintza sozialak hobetu.
- Enpatia sentimendua eta besteekiko errespetua garatu: pertsona gehienak animaliekin identifikatzen dira. Errazagoa da pertsona bati animalia batekiko enpatia edukitzea pertsona batekiko baino, izan ere animalien sentimenduak (gorputz lengoaiaren bidez) interpretatzeko errazagoak direlako.
- Autonomia gehiago edukitzea lortu eta erantzukizun, konfiantza, segurtasun eta erabilgarritasun sententzia gehitu. Egonkortasun emozionala gehitu osasun mentala hobetuz.
- Antsietatea, depresio egoera eta bakardade egoera gutxitu.
- Portaera erasokorrak edo hiperaktibitatea gutxitu, inpultsoak hobeto kontrolatuz
- Paziente erresistenteak eta bestelako tratamenduekin hobekuntzak izan ez dituztenak tratatzea errazten du, izan ere pazienteak ingurune terapeutikoan konfiantza gehiago garatzen du eta terapian seguru sentitzen da bere sentimenduak elkarbanatuz.
- Helburu terapeutikoak lortzeko azkarrago eta sinpleago da, motibazioa, inplikazioa eta inizatiba gehitzen duelako.
- Haurren segurtasuna gehitzen.
- Haurra triste dagoenean ongizate egoera lortu.

Abantaila kognitiboak (Lauanka, 2016):

- Memoria, arrazonamendua, atentzioa, orientazioa eta kontzentrazioa hobetu

Heziketa abantailak (Sarrion, 2009; Andrew eta Edney, 1995, Martinez, 2008an aipatua; Watts & Stout, 2009):

- Hiztegia gehitu.
- Memoria landu.
- Tamaina, kolore, forma eta horrelako kontzeptuen ezagutza.
- Bizitza, erreproduktzioa, jaiotza, gaixotasuna, akzidenteak, heriotza eta horrelako kontzeptuen ezagutza.
- Ahozko zein idatzizko komunikazioa hobetu.

- Guraso eta tutoreei lagundu, beren semeen heziketari dagokionean.
- Haurra kontrolatzen lagundu, txakurrari aginduak emanaz.
- Pasiboki, haurrari erantzule izaten erakutsi (animalia zainduz etab.).

Abantaila sozialak (Lauanka, 2016; Martinez, 2008; Watts & Stout, 2009; Autism Canada, 2016):

- Txakurra pazientea eta terapeutaren arteko lotura bihurtzen da eta elkarrizketara bultatzen du. Animaliak efektu gizarteratzailea du.
- Taldeko aktibitateetan parte hartzeko nahia piztu, oinarrizko jokoetan jolasteko motibazioa lortu.
- Kontaktua fisikoa: Pertsona batzuei ez zaie beste pertsonekin kontaktua fisikoa gustatzen, aldiz animalia baten ilea laztantzean gustuko sentsazio bat sentitzen dute.
- Estres sozial maila gutxitu, aktibitate sozial eta denbora libreko aktibitate gehiago eginaz.

Abantaila sentsorialak (Lauanka, 2016):

- Zentzumeneren garapenean laguntzen du

2.6. TERAPIAN KONTUTAN HARTU BEHARREKOAK

Txakurren Bitarteko Terapian zenbait **jarraibide** kontuan izan behar dira (Torres, 2005; Watts & Stout, 2009; Lauanka, 2016):

- Pazienteek ez dituzte ahoan sartuko objektuak (jostailu, arkatx.).
- Erabiliko diren tresnak ez dira arriskutsuak izango eta beti monitoreen zaintzapean erabiliko dira.
- Eskuak garbituko dituzte txakurrekin jolastu edo jana eman ondoren.
- Hurrek zerbait jan behar badute, fruta aurretik garbitu egingo dute.
- Txakurren gorozkiak dauden lekuetan ez dira etzango, eseriko etab.
- Animalia infektatuekin ez dute kontakturik izango.
- Animaliak garbiak egon behar dute.
- Animaliak gaixotasun eta parasitorik ez dute eduki behar.
- Animaliak beharrezko bakunak hartuta egon behar dute.
- Animaliei alergia dioten pertsonak edo beldurra dietenak hobe dute beste interbentzio mota bat jaso.

Horrez gain txakurren **ongizaterako zenbait neurri** ere kontutan hartu behar dira (Torres, 2005):

- Elikadura: txakurrak hiru aldiz jan behar du, tamainaren arabera kantitatean eta beti txakurrentzat prestatua den janetik. Ez zaizkio soberakinak eman behar jateko, infekzioak pasa baitaitezke.
- Garbitasuna: txakurra garbi mantendu behar da, arraza eta ile motaren arabera bainatuz xaboi egoki batekin.
- Temperatura eta ingurunea: txakurra muturreko tenperaturatan uztea ez da egokia, itzaletan eta ur freskoarekin egon behar dira.

- **Jokoak:** txakurrek atentzioa, mimoak eta tratu ona behar dituzte, denbora dedikatu behar zaie.
- **Ingurunea:** txakurrak kalera pertsona heldu erantzule batekin atera beharko dira, lepoko batez lotuta eta identifikatzeko eta jabearen identitatea zein den azaltzen duen koilare batekin.
- **Landa inguruneak:** txakurrei ezingo zaie zelaietako jana edota errai gordinik jaten utzi, gaixotasunen kontagio arriskuagatik.
- **Gorozkiak:** gorozkiak jasotzeko erabiliko diren tresnak horretarako bakarrik erabiliko dira eta etxe barnean egiten badute jaso eta zaborretara bota beharko da.
- **Ibilaldiak:** leku publikoetara txakurrak aterako badira, pala eta poltsa bat eman beharko da gorozkiak jasotzeko.
- **Heziketa:** txakurrak jabeari egin beharko dio kasu. Jarrera ez-ohikoak hautematen badira (haserrea, agresibitatea etab.) albaitariarekin kontsultatu beharko da.
- **Loa:** txakurrak deskantsatu egin behar du eta zaratak etab. ez egitea komeni da beraien deskantsu momentuan.
- **Txakurraren etxea:** haize eta hezetasun gabeko leku batean jarri beharko da, zaborretik urrun. Periodikoki garbitu beharko da.
- **Jantziak eta uhala:** txakurraren jantzia bere ilea da, eta behar denean moztu beharko zaio.
- **Konpainia:** txakurrak gizakiaren konpainia nahi izaten du eta ezingo zaio inoiz denbora luzez beharrezkoak duen zaintza gabe utzi. Gainera ez dira inoiz kalean abandonatuko, babesleku batera eramango dira.
- **Txertoak:** txakurrei txertoak jarri eta parasitoak kendu beharko dute.

2.7. TERAPIAREN ARRISKUAK ETA MUGAK

Txakurren bitarteko **terapiak zenbait arrisku** ere badituela esan beharra dago.

Alde batetik animaliek erasotzeko (kosk egin, atzamarka egin etab.) arriskua badagoela esan beharra dago, baina esan beharra dago hau ez dagoela animaliak ongi entrenatzearen esku bakarrik. Animaliez gain haurrei erakutsi beharko zaie animalia noiz sentitu daitekeen mehatxatuta eta heziketa hori jaso ondoren arrisku hau nabarmen gutxituko litzateke (Andrew & Edney, 1995, Martinez, 2008an aipatua).

Beste alde batetik zoonosi arriskua azpimarratu beharra dago. Zoonosia infekzio bat animalia batetik gizakira edo alderantziz transmititzea da eta honakoa zuzeneko kontaktu, ez zuzeneko kontaktu (gorozki etab.) edota artropodo (lakasta, arkakuso etab.) bidez gerta daiteke.

Txakurrak ingurune oso desberdinetan ibiltzen dira eta agente infekzioso asko hartu ditzakete edota bektore mekaniko bezala ere joka dezakete, agente infekziosoak beraien ile edo listuan eramanez.

Horregatik oso garrantzitsua da txakurra ibiliko den espazio fisikoa, gure kasuan zentroa eta inguruko belardiak, garbi mantentzea.

Txakurrek transmititutako infekzioak hartzeko joera gehien duten agenteen artean haurrak daude, horregatik oraindik eta garrantzi gehiago eman beharko zaio garbitasunari zentroan. Hori dela eta zentroko txakurrak asteroko kontrolak pasako dituzte albaitariarekin eta beraien historial klinikoa izango dute.

Laguntza txakurrei dagokionean, familia bakoitza aztertu beharko da, familiaren arabera txakur arraza bat edo beste aukeratzeko eta, txakurra familia horretan modu egoki batean hazi eta egokituko den ikusteko.

Horrez gain albaiariak zenbait proba egingo dizkio txakurrari bere etorkizuneko jarrera erasokorra izango den ikusteko.

Terapiaren mugei dagokienez, esan beharra dago osasun mentalaren eremuko profesionalek terapia mota hau oso modu orokorrean ezagutzen dutela, eta beren onuraz entzun duten arren hortik haratago ez dutela asko ezagutzen. Hau terapia mota honentzat muga garrantzitsua izan daiteke, izan ere ez die laguntzen profesionalei terapia hau aplikatzeko ahalmena dutela sentitzen eta ondorioz erabiltzen (Caban, Nieves & Alvarez, 2014).

Horrez gain, eremu honetan ezagutza duten profesional gutxi dagoela ondorioztatu zen (esperientzia gabeak). Azkenik, Australian egindako ikerketa batean terapia mota hau efektiboa dela erakusten duten ikerketa enpiriko gutxi daudela azpimarratu zuten (Black, Chur-Hasen, & Winefield, 2011, Caban, Rosario & Alvarez, 2014an aipatua).

3. EGOERAREN DIAGNOSTIKOA

3.1. BARNE ANALISIA

Atal honetan enpresaren baliabide eta gaitasunen analisia egingo da. Nahiz eta landuko diren alorrak beranduago sakonago aztertuko diren, TXAKUR LAGUN sozietatearen barne analisia egingo da ikuspegi komertzial, finantzario, pertsonak eta abarretik.

Faktore komertzialak: Aurretik ere aipatu den moduan, TXAKUR LAGUN sozietateak zerbitzuak eskainiko ditu, zehazki txakurren bitarteko terapia, txakurren entrenamenduak eta formakuntza saioak. Zerbitzu hauek guztiak kalitatezkoak izango dira eta bezeroaren beharren arabera moldatuko dira. Zerbitzu guztiak txakurren inguruan arituko dira. Adina edozein delarik ere, bezeroek zerbitzu hauek jaso ahal izango dituzte. Prezioak bezeroentzat ahalik eta eskuragarrienak izango dira.

Faktore teknikoak: Zerbitzu hauek ematea ahalbidetzeko ez da teknologia handiko makineriarik behar. Txakurrak eta saioetan erabiliko diren materialak soilik behar dira. Instalazioei dagokionez azalera handiko zentro bat behar da, saio ezberdinak aldi berean emateko aukera izateko eta aktibitateak egiteko eremua izateko. Horrez gain kanpoan ere belardia izango du, bertan aktibitateak burutu daitezten.

Pertsonak: Sarreran aipatutako moduan, TXAKUR LAGUN sozietateak bi sustatzaile izango ditu, Ane eta Nerea. Bi hauek izango dira zerbitzuak eskaintzeaz arduratuko diren langile bakarrak. Formakuntza espezializatua dute terapia eta txakurrei dagokionean. Esperientziarik ez dute sektorean baina proiektu hau aurrera eramateko gogoia dute aspalditik, beraien nahia izan baita beti arazoak dituzten pertsonen laguntzea. Esan beharra dago enpresa gestioan ez dutela esperientziarik.

Finantza faktoreak: Enpresa martxan jartzeko behar den kapitala ez da zenbateko handia izango, izan ere lokala ez da erosi eta aktibitatea martxan jartzeko ez da balio handia duen makinaria etabik erosi behar. Barne eta kanpo finantzaketa erabiliko da. Barne finantzaketari dagokionean kapital soziala eratzeko egingo da ekarpena. Kanpo finantzaketari dagokionean mailegua eskatuko da, baina maileguaren zenbateko oso altua ez dela izango aurreikusten da, hasierako inbertsioa ez delako altua izango.

3.2. KANPO ANALISIA

3.2.1. MERKATUAREN ANALISIA

Black, Chur-Hansen & Winefield (2011)-ek egin zuten azterketa batetik ondorioztatu zuten Animalien Bitarteko Terapiak bizitzako etapa ezberdinetan dauden pertsonen eta osasun mentalaren eszenatoki ezberdinetan daudenei egiten diela on. Hau da bai nerabe bai zahartzaroan dauden pertsonentzat egokia izan daiteke. Gainera parte hartzaile guztiek ABTk erlazio terapeutikoa modu positibo batean aurrera eramaten lagun dezakeela adierazi zuten eta gainera bereziki efektiboa izan daitekeela jarrera edo atentzio falta arazoak dituzten umeei egiten den terapian (Black et al., 2011, Caban, Rosario, & Alvarez, 2014an aipatua).

Arrazoi horiek direla eta txakurrez lagundutako terapia lagungarria dela kontsideratzen da ahalmen urritasunen bat duten pertsonetan. Batez ere atentzio emozionala hobetzeko egokia dela esaten da, hau da adierazteko ahalmena eta emozioak hautemateko ahalmena. Horrez gain enpatia garatzea era badakar, hau da, beste pertsonen lekuan jartzeko ahalmena eta besteen beharrei modu egokian erantzutea.

	AHALMEN URRITUAK 2008					
	GUZTIRA		GIZONAK		EMAKUMEAK	
EUSKAL HERRIA	169.400	100,00%	68.200	100,00%	101.200	100,00%
ARABA	22.800	13,46%	10.700	15,69%	12.100	11,96%
GIPUZKOA	54.500	32,17%	20.400	29,91%	34.100	33,70%
BIZKAIA	92.100	54,37%	37.100	54,40%	55.000	54,35%

Taula 1: Elaborazio propioa INEko datuetatik abiatuta.

2008 urtean Euskal Herrian 169.400 pertsona zeuden ahalmen urritasuna zutenak, horietatik erdia baina gehiago Bizkaian. Hala ere Gipuzkoan nahiko zifra altua izan zen, 54.500 ahalmen urritu zirelarik. Bai Araba, Gipuzkoa eta Bizkaian zeuden desgaituetatik gehienak emakumezkoak ziren.

	AHALMEN URRITUAK 2008	BIZTANLERIA 2008	AHALMEN URRITUAK /BIZTANLERIA
EUSKAL HERRIA	169.400	2.157.112	7,85%
ARABA	22.800	309.635	7,36%
GIPUZKOA	54.500	701.056	7,77%
BIZKAIA	92.100	1.146.421	8,03%

Taula 2: Elaborazio propioa INEko datuetatik abiatuta.

2008ko urtarrilaren 1ean Euskal Herrian erroldatutako biztanleriaren guztizkoa kontutan hartuko bagenu Euskal Herriko biztanleriaren %7,85k ahalmen urritasuna zuten. Zifra hori zertxobait baxuagoa zen Araban, baina orokorrean Euskal Herriko zenbateko antzekoa izan zen probintzian ere.

Ikus dezakegunez, Gipuzkoako datuak hartuta, Gipuzkoako biztanleriaren guztizkotik %7,77ak ahalmen urritasunen bat zuen, beraz Euskal Herriko batezbesteko antzekoa izango litzateke.

Zifra horiek nahiko esanguratsuak direla kontsideratu dugu eta horrek gure zentroan izan ditzakegun bezeroen kopurua ere esanguratsua izatea ekarriko du.

	BIZTANLERIA		
	2008	2015	ALDAKETA
EUSKAL HERRIA	2.157.112	2.189.316	1,49%
ARABA	309.635	323.648	4,53%
GIPUZKOA	701.056	716.834	2,25%
BIZKAIA	1.146.421	1.148.834	0,21%

Taula 3: Elaborazio propioa INEko datuetatik abiatuta.

Biztanleriaren eboluzioa positiboa izan dela ikusten dugu 2008tik 2015ra izan ere Euskal herrian biztanleria 32.204 pertsonetan hazi da.

2014 urteko datuen arabera bizi esperantza (85,4 urte batezbeste emakumeentzat eta 78,9 urte batezbeste gizonezkoentzat Euskadin) gorakorra da (Melchor, 2014) eta ondorioz geroz eta adin nagusiko pertsona gehiago daude. Adin nagusietan ahalmen

urritasuna gehiago ematen denez, TXAKUR LAGUN zentroak izango dituen bezero potentzialen kopurua ere gorakorra da.

2008an Euskal Herriko biztanleriaren %7,85ak ahalmen urritasuna zutela kontutan harturik, 2015ra eraman dugu datu hori eta 2015 urtean Euskal herriko biztanleriaren (2.189.316 pertsona) %7,85ak ahalmen urritasuna adierazi zuela kontsideratuko dugu. Hau horrela gure zentroak izan ditzazkeen bezero potentzialak (Euskal Herrian erroldatuta dauden eta ahalmen urritasuna duten pertsonak) 171.861 direla estimatu da.

Horrez gain adimen urritasuna duten pertsona hauen familiak ere bezero potentzialak izango dira.

Nahiz eta bezero potentzialen kopurua altua izan, TXAKUR LAGUN zentroan horrenbeste bezero jasotzea ez da aurreikusten, izan ere ez du horrenbeste bezero jasotzeko gaitasuna izango eta gainera lehiakideak daudela kontutan hartu behar da.

5 lehiakide nagusi identifikatu ditugu ondoren aztertuko direnak, eta 171.861 bezero potentzialen zenbatekoa oso altua dela kontsideratzen dugu 5 zentrok guztiak jaso ditzaten, hori horrela merkatuan TXAKUR LAGUN zentroak lekua baduela ikusten dugu.

Ahalmen urritasuna zuten pertsonen %81,4ak 50 urte edo gehiago zituen 2008ko datuen arabera. Datu hauetatik ondorioztatzen dugu ahalmen urritasuna duten pertsonen batezbesteko adina altua dela.

Horrez gain, 2008an egindako ikerketaren arabera emakumeetan ahalmen urritasun gehiago ematen da gizonezkoetan baino.

Esan beharra dago adin gutxiko biztanlerian ahalmen urritasun gehienak mentalak izaten direla, eta osteomuskular edo sentsorialak adin nagusiko biztanleetan. (Sancho, Abellán, Centro de Ciencias Humanas y Sociales, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Castejón & Esparza, 2011).

Erosketa prozesua

Gehienbat bezeroak preskriptore bidez lortuko direla aurreikusten da.

Preskriptoreak publiko jakin batean beren iritzi, balorazio eta/edo erosketa erabakiekin eragiteko ahalmena duten pertsona, pertsonalitate edo/eta erakundeak dira (Borges, 2012).

TXAKUR LAGUN enpresaren kasurako preskriptoreak ahalmen urritasuna duten pertsonak inguratzen dituzten pertsonak izango dira, ahalmen urritasuna duten pertsonari berari edo bere familia eta ingurukoei gure zentroa bisitatzea gomendatuko dietenak.

Adibidez eskoletako irakasleak preskriptore izan daitezke, izan ere ahalmen urritasuna duen pertsonari eta bere familiari gure zentroaz ongi hitz egin diezaioke, gure zerbitzuak jasotzea ongi etorriko litzaiokeela gomendatuz esaterako.

Medikuek ere paper garrantzitsua jokatzen dute. Gure gizarteak orokorrean medikuek esandakoari kasu egiten die, hauen gomendioak onuragarriak izango direla suposatuz. Honakoa kontutan izanik eta ahalmen urritasuna duten pertsonak medikuak sarritan bisitatuko dituztela aurreikusiz, medikuak preskriptore izan daitezke.

Aurrekoez gain, psikologoak ere preskriptore izan daitezke, ahalmen urritasuna duten zenbait pertsonak psikologoak bisitatzeko baitituzte.

Azkenik, zentroak zenbait elkarte eta eguneko zentrokekin kolaborazioan lan egingo du eta hauek ere izan daitezke preskriptore. Ondoren preskriptore hauetako bakoitzaren ezaugarri nagusiak aipatzen dira.

ZENTROA	DESKRIBAPENA	KOKAPENA
APNABI	Bizkaiko autismoa eta beste autismo epektroaren nahasteak dituztenen gurasoen elkarte	Bilbo (Bizkaia)
ARGIA FUNDAZIOA	Gaixotasun mentalak eta transtorno psikikoak dituzten pertsonen laguntza	Getxo (Bizkaia)
EUSKAL HERRIKO DOWN-SINDROMEAREN FUNDAZIOA	Euskal Herriko Down Sindromearen eta bestelako urritasunen fundazioa	Bilbo (Bizkaia)
GOYENECHÉ FUNDAZIOA	Ahalmen urritasun intelektuala duten pertsonen laguntza.	Donostia (Gipuzkoa)
ATZEGI	Adimen urriko pertsonen aldeko Gipuzkoako elkarte	Donostia (Gipuzkoa)
GAUTENA	Gipuzkoako autismo elkarte	Donostia (Gipuzkoa)
FEDEAFES	Buru gaixotasuna duten pertsona eta senide elkarleen Euskadiko federazioa	Laudio (Araba)

Taula 4: Elaborazio propioa

Balorazio atributuak

Bezeroak zentroak emango dituen zerbitzuetan gehien baloratuko dituen atributuak zein diren jakiteko, Guhau zentroko arduradunei beren terapiako bezeroei galdetzeko eskatu zaie. Horrez gain Anothe, Lauanka eta Bocalan Biak Bat zentrokoetako arduradunei ere galdetu zaie.

Aipatzen dituzten atributuak honakoak dira:

- Profesionaltasuna eta formakuntzadun lan taldea izatea.
- Gertutasuna.
- Ziurtasuna.
- Emaizta azkarrak beste terapia motekin alderatuta.
- Motibazioa.
- Terapeuta eta erabiltzailearen arteko lotura txakurrari esker, honek konpromesu eta esfortzu handiagoa egitera animatuz pazienteak.
- Entrenimendua.
- Aurre egiteko estrategien ikaskuntza.
- Txakurren zintzotasuna.
- Txakurrek lasaitasuna, poza etab. transmititzeko duten ahalmena.
- Enpatia.
- Erantzuletasuna.
- Elkarlana.

3.2.2. SEKTORE ETA LEHIAKIDEEN ANALISIA

3.2.2.1. SEKTOREAREN EZAUGARRI NAGUSIAK

TXAKUR LAGUN S.M. negozioaren aktibitatea **Zerbitzu Sozialen sektorearen** barruan kokatzen da.

Zerbitzu sozialen sektorea oso sektore heterogeneoa eta dinamikoa da. Agian 70. Hamarkadatik gizarte babesaren sektorean gehien aldatu dena dela esan daiteke (Lupón, Roldan eta Orriols, 2010).

Zerbitzu sozialak ongizate sozialerako oinarrizkoak kontsideratzen diren zerbitzuak dira. Zerbitzu hauek sozietatearen ongizatearen laugarren zutabe kontsideratzen dira, osasun zerbitzu, hezkuntza zerbitzu eta pentsioekin batera. Zerbitzu hauek sozietatearen aldaketetara egokitu behar dute, arazo berrietara eta baztertzeko sozialaren modu berrietara. Zerbitzu sozialek asistentzia pertsonaleko zerbitzuak, konpainia soziala eta esku-hartze komunitarioa bezalako zerbitzuak eskaintzen dituzte, diagnostiko sozial batean eta erabiltzailearekin elkarriketatutako plan batean oinarriturik (Wikipedia, 2016).

Euskal Herrian 2013 urtean 3186 zentro zeuden guztira zerbitzu sozialak eskaintzen zituztenak eta horietatik 4 kokatzen ziren Aia herrian, 3 erresidentziak izanik eta bat zerbitzu tekniko orokorrak (Eustat-a, 2013).

Ahalmen urritasuna duten pertsonentzako zerbitzu sozialetako zentroetan lan egiten duten pertsona kopurua 729 zen Euskal Herrian 2013 urtean. Orokorrean zerbitzu sozialak esku-lanean intentsiboak diren zerbitzuak direla esan genezake (Eustat-b, 2013).

Zerbitzu sozialetan 2013 urtean suposatu zuten gastu totala (milaka €tan) 2.254.819 izan zen. Zerbitzu hauen %73,21ak finantziario publikoa jaso zuen. Zerbitzu hauek Barne Produktu Gordinaren %3,4 suposatu zuten (Eustat-c, 2013).

3.2.2.2. LEHIAKIDE ESPEZIFIKOAK

Gure ekintza eremua Euskal Herria izanik, enpresa lehiakideak kontsideratuko ditugu txakurren bitarteko terapia eskaintzen duten enpresak, Euskal Herriko eremuan kokatutakoak.

Bilaketa egin da internet bidez enpresa lehiakideak identifikatzeko eta bost identifikatu dira. Hauek sakon ezagutzeko elkarriketak egin dira, bai aurrez aurre, email bidez eta telefono bidez ere (elkarriketak gehigarrian ikus daitezke). AEPA Euskadi elkarteari dagokionean, ez da lortu hauekin kontaktatzea. Ondorengo enpresak kontsideratu dira lehiakide nagusiak:

Animali eta naturen oinarritutako terapia eta hezkuntza elkartea-ANOTHE

ANOTHE, Animalia eta Natura bidezko Terapiaren alorrean lan egiten duen elkarte bat da, Getxon kokatua.

Elkarte honek hiru terapia mota eskaintzen ditu orokorrean:

- Animalien bitarteko terapia eta hezkuntza zerbitzuak eskaintzen dituzte eremu natural batean jarrera arazoak dituzten eta babesa behar duten nerabeekin. Zerbitzu honek aktibitatearen %70 suposatzen du.
- Txakurren bitarteko terapia zerbitzuak eskaintzen dituzte terapia. Zerbitzu hauek beren aktibitatearen %10 suposatzen dute.
- Txakurren bitarteko terapia kanpoaldean %5

Instalazioei dagokienez ez dute zentro propio bat non terapia zerbitzuak eskaintzen dituzten, beraien mugitzen dira zerbitzuak eskaintzeko. Gaur egarotzea inplikatzeko duten zerbitzuetan, baserri/agroturismoak alokatzen dituzte. Zaldiekin egiten den terapian berriz, zalditegiak alokatzen dituzte. Txakurren bitarteko terapian aldiz terapia eskainiko den zentrori mugituko dira.

Bezeroen adinari dagokionean nerabeen terapian 13-17 urteko nerabeak izaten dira jarrera arazoak dituztenak. Galera kognitibo larriak dituzten adinduei ematen zaizkie gerontologia zerbitzuak. Azkenik osasun mentalaren inguruko arazoak dituzten helduak ere tratatzen dituzte.

Tamainari dagokionean nerabe programetan 8-10 bezero izaten dira urtero. Gerontologiari dagokionean 70 bat inguru (5 talde) eta osasun mental eremuan 20. Zentro honetan 5 pertsona daude lanean: psikologo bat, pedadoga bat, etologia bat, gizarte hezitzaile bat eta animatzaile sozio-kultural bat.

Komunikazio bideei dagokionez web orria eta Facebooka erabiltzen dituzte baina gutxi.

Bocalan Biak Bat

Bocalan Biak Bat, Bocalan fundazioaren egoitza bat da, Altsasuan kokatua. Euskal Herri eta Nafarroan sortutako behar sozialei erantzuteko sortua izan zen.

Fundazio honek honako zerbitzuak ematen ditu:

- Animalien bitarteko terapia. %30.
- Animalien bitarteko heziketa. %5.
- Animalien bitarteko aisialdi programak. %10.
- Laguntza txakurren entrenamendu eta entrega (ahalmen urritasun fisikoa duten pertsonak, autismoa duten adin txikikoak, mediku-alerta: diabetea). %15.
- Profesionalen eta familien formakuntza: Animalien bitarteko eskuhartzean tekniko eta aditua, txakurren heziketa, autismoa etab. %30.
- Besteak. Hitzaldiak, erakustaldiak etab. %10.

Instalazioei dagokionez 120 metroko zentro bat dute, harrera, bainugela, erabilera bikoitzeko bi gela eta ofizina dituenak. Zerbitzuak beraien instalazioetan ematen dituzte eta horrez gain bezeroaren arabera beste zentro, erresidentzia, eskola etab. etara mugitzen dira.

Beraien bezeroen profila programaren arabera da:

- “Cuatro patas, mil sonrisas”: 2-16 urte bitarteko pertsonak, garapenean zailtasunak dituztenak edo izan ditzaketanak. Adibidez: autismoa, burmuin paralisia, TDAH, legoian atzerapena, fobiak, Down sindromea edo diagnostikorik ez duten adin txikikoak.
- “Visítame”: Eguneko zentroetan edo hirugarren adineko erresidentzian dauden adin nagusikoak.
- “Aberenea”: Gizarte zailtasunak dituzten pertsona helduak. 35-50 urte.
- “Askatukan”: Genero indarkeria jasan duten adin txikiko edo emakumeak.
- “Haritzkume”: Gizarte zailtasunak dituzten gazteak. Adin txikikoak. 12-16 urte.
- “Creciendo juntos”/“Elkarrekin hazten”: Haur hezkuntzako zentroetara joaten diren adin txikikoak. 0-6 urte.
- “Conoceme, soy un perro de asistencia”: Udaletxeak, asoziazioak, heziketa zentroak etab. orokorrean.

Tamainari dagokionean bezero kopurua hilabetearen arabera izaten da, hainbat programak batera koinziditzen dutenaren arabera, baina gutxi gorabehera 50 bezero hilabetean.

Langile kopuruari dagokionean lau pertsonak egiten dute lan.

- 1. Psikologoa: Animalien bitarteko eskuhartzeetan tekniko eta aditua. Arreta goiztiarrean aditua, psikopatologia eta osasunean aditua eta gizarte eta genero eskuhartzeetan aditua.
- 2. Psikologoa: Animalien bitarteko eskuhartzeetan tekniko eta aditua. ABA eta autismoan masterra. Laguntza txakurren instruktorea.
- 3. Psikologoa: Animalien bitarteko eskuhartzeetan tekniko eta aditua. Ahalmen urritasun intelektualetan aditua.
- Laguntza txakurren instruktorea: Txakur hezitzailea, Animalien bitarteko eskuhartzeetan tekniko. Defentsa txakurren eta detektatze txakurren gida. Animalien ongizatean eta ansinoterapian aditua.

Animalia taldeari dagokionean 6 labradore, golden 1, border collie 1, katu 1 eta 6 txori dituzte.

Komunikazio bideak asko erabiltzen dituzte: Facebook, Instagram, Twitter, web, mail, telefonoa, whatsapp.

Lauanka

Lauanka Asoziazioa Bizkaian sortu zen 2009an eta hauen eginbeharra Animalien Bitarteko interbentzio bitartez arazoak dituzten pertsonen laguntzea da.

Hiru zerbitzu mota eskaintzen ditugu:

- Txakurren Bitarteko Terapia
- Txakurrez lagundutako aktibitateak
- Txakurrez lagundutako heziketa.

Lehen bi zerbitzuek aktibitatearen %80 suposatzen dute gutxi gorabehera eta hirugarrenak %20.

Instalazioei dagokienez kontsulta bat dute. Hala ere beren lanaren gehiengoan erresidentzien instalazioetan edo lana egiten duten erakundeetan egiten dute. Etxerako zerbitzuak ere eskaintzen dituzte.

Bezeroei dagokionez, mota guztietakoak dituzte. Ahalmen urritasun fisiko, sentsorial zein intelektuala duten pertsonak, ahalmen urritasunik ez duten pertsonak, osasun mentaleko arazoak dituztenak etab. Orokorrean 2 eta 100 urte bitarteko bezeroak dira. Pertsona helduen kasuan erresidentzian ematen dira zerbitzuak.

Tamainari dagokionean, erabiltzaile kopuruari erreferentzia egiten badiogu, erresidentzietan pertsonak barneratuz eta kasu puntualak ere barneratuz 50-75 pertsona tratatuko lituzkete hilabetean gutxi gorabehera.

Lan taldea psikologo eta langile sozial batek osatzen dute beraien terapia txakurrekin batera. Horrez gain biak Animalien Bitarteko Terapian adituak dira.

Komunikazio bideei dagokionez, gehienbat, Facebook eta korreo elektronikoa erabiltzen dute. Web orria ere bai baina gutxiago.

Euskal Herriko Asistentzia txakurren asoziazioa (AEPA Euskadi)

Irabazi asmorik gabeko erakundea da, Bilbon kokatua. Asoziazio hau batez ere txakurren adiestramentura bideratzen da eta ikerketa eta formakuntza espezializatzen

da. Hala ere txakurren bitarteko terapia ere lantzen du desgaitasun fisikoa duten pertsonetan, helduen erresidentzian eta presoekin. Hauen interbentzioetan txakur bat edo bi, profesional bat eta terapeutak hartzen dute parte.

Instalazioei dagokionez bulego bat dute eta zerbitzuak emateko beraiek desplazatzen dira erresidentzia, eskola etab. etara.

Gu Hau

Lasarten kokatutako zentro bat da. Zentro hau gehiago ezagutzeko elkarrizketatua izan da bertako arduraduna den Nora.

GuHau zentroak bi zerbitzu mota ematen ditu: Alde batetik txakur heziketa eta terapia eta beste alde batetik animalien bitarteko terapia. Beraien aktibitatearen %90 txakur heziketa eta terapia dela esango genuke eta gainerako %10 animalien bitarteko terapia.

Instalazioak aztertuz gero eraikina, belardia txakurrentzat eta belardia zaldientzat dituzte. Haurrak jolasteko parke bat ere badute.

Bezeroen adinari dagokionean terapian 6-14 bitarteko haurrak hartzen dute parte, gehienbat ahalmen urritasunen bat dutenak baina baita komunikazio arazoak dituztenak ere. Hala ere terapiako zenbait sesio gurasoentzat ere izan daitezke. Txakurren entrenamenduei dagokionez bezeroak helduk dira.

Tamainari dagokionean terapian oso bezero gutxi izaten dituzte, 10 bezero urteko gutxi gora behera. Txakurren entrenamendu eta terapian aldiz 20 txakur tratatu ditzakete hilabetean gutxi gora behera.

Zentro honetan 5 pertsona daude lanean, guztiak txakur hezitzaileak eta animalien bitarteko interbentzioetan teknikoak.

Komunikazio bideei dagokionez gehienbat web orria eta Facebook erabiltzen dituzte. Twitter eta Instagram ere badituzte baina ez dituzte horrenbeste erabiltzen.

Lehiakideen azterketa sakona egin ondoren beren ahultasun eta indarguneak argiago ikus daitezke. TXAKUR LAGUN zentroa lehiakideen ahultasunak jakinda hauek bere indargune bihurtzen saiatuko da.

3.2.3. ASPEKTU LEGALAK

Gobernu kontseiluak aprobatutako ekainaren 1eko 101/2004 dekretuak, Euskal Autonomia erkidegoan txakur espezieko animalien edukitza erregulatzen du (Nekazaritza eta arrantza saila, 2014).

2.artikuluaren arabera, **txakurren identifikazio eta erregistro**rako prozeduratik gehien interesatzen zaizkigun datuak honakoak dira:

- Txakurren edukitzaileek txakurrak identifikatuta eta erresidentzia duten udalerriko udalean zentsatuta izan behar dituzte jaiotze edo erosi denetik hilabeteko epean, Euskal Autonomia erkidegoan hiru hilabete baina gehiago egon behar badira.
- Identifikaziorako, lepoaren ezker aldean mikrochip edo elementu mikroelektroniko bat jarriko dio albaitari ofizial, foral edo municipal batek edo gaitu den albaitari pribatu batek.
- Identifikatze unean, albaitariak "txakurraren kartila ofizial"-ean beharrezko anotazioak egin beharko ditu eta Euskal Herriko animalien identifikazio erregistroan inskribatzeko eskaera egin beharko du, hau sinatuaz eta euskal herriko nekazaritza eta arrantza departamendura bidali beharko du bere nanaren kopia batekin batera, regian izen ematea burutzeko.

Horrez gain, 3. Artikuluan, **datuen aldaketarako edo erregistroan baja emateko** era prozedura jakina arautzen da:

- Jabeak R.E.G.I.Ari komunikatu beharko animalia-aren datuen bat, jabeena aldatzen bada edota bere erregistro baja dekretuan arautzen den epe eta baldintzetan.
- Transmisioa eman bada, salmenta, donazio edo bestelako moduren batean datuen aldaketarako eskaera dokumentua bete beharko dute.
- Salmenta edo zesioa ematen bada, jabe berriari animaliak behar bezala identifikatuak, zesatuak eta Txakurraren Kartilla Ofizial eguneratua eman behar dizkio.

4. artikulua araberan, non **txakur espezieko animalien edukitza** erregulatzen den Euskal Autonomia Erkidegorako txakurren jabe edo edukitzaileek bete behar dituzten baldintzak, beste batzuen artean, honakoak dira:

- Jabeak alimentu, edari, osasun asistentzia eta behar fisiologiko eta etologikoentzat (bai espazio eta baita higie-ne-osasun aspektuan) instalazio egokiak eman behar dizkio animalia-ri.
- Hiriko kale edo espazioetan, bai eta higiezin kolektiboetan, txakurrak kate edo korrea egoki batez kontrolatuak egon beharko dute, animalia-aren ezaugarrien arabera eta luzera egokikoa.
- Txakurren gorozkiak kale edo plaza publikoetan, parke, lorategi, pertsonen pasaleku eta etan uztea debekatua dago.
- Txakurraren edukitzailea, honek eragindako kalte eta molestien erantzule egingo da, txakurrak alde egin badio ere.
- Txakurraren jabe edo edukitzaileak derrigortuta daude autoritateak eskatutako txakurraren datuak ematera.

5. artikulua araberan txakurren edukitzak zenbait **muga** ditu, beste batzuen artean honakoak:

- Urte bat baina gehiago duen txakur bakarra bizi ahal izango da 40m²ko, Propietate horizontalaren legean araututako higiezin kolektiboetan.
- Zoonosi gaixotasunen usteak badaude, autoritate municipal edo foralak osasun neurriak hartu ahal izango ditu pertsonen kontagioa saihesteko.
- Espazio pribatuetan daudenean txakurrak, perimetro guztian itxitako barruti batean egon beharko dute, material egokiz eta altura egokia izanik itxitura horrek, horrela txakurrak libreki zirkulatzea eta erabilera komuna duten espazio publiko eta pribatuetara ateratzea ebitatzeko beharrezko kontrol eta eustea ez dituztenean.

3.3. AMIA ANALISIA

Merkatuaren analisisan bezero eta lehiakideak aztertu ondoren, enpresa proiektuaren inguruan AMIA analisisa burutuko dugu. AMIA analisisa teknika metodologiko simple bat da, 60ko hamarkadan AEBetan sortua. Analisisi honek ahultasunak, mehatxuak, indarguneak eta ahuleziak identifikatuz, negozioaren errealitatea ezagutzeko balio digu eta merkatuko lehiakortasun abantailak aurkitzen eta deskribatzen lagunduko digu (SPRI, 2014).

3.3.1. INDARGUNEAK

Indarguneak negozio beraren ezaugarri eta gaitasunak dira, beste ekintzaile batzuegandik bereiztea dakarrena (SPRI, 2014).

TXAKUR LAGUN enpresaren lan taldea ezagutza zabaleko profesionalak osatzen dute, adituak dira txakurrei eta txakurren bitarteko terapiari dagokionez.

Zerbitzu ezberdinak eskaintzen ditu zentroak, beraz tratatua izan nahi duen ahalmen urritasuna duen pertsonak zerbitzu bat baina gehiagoren artean aukera dezake.

Bezero potentzialak adin guztiak hartzen ditu, bezero gehiago izateko posibilitatea emanez.

Instalazioen azalera handiari esker, saio ezberdinak aldi berean eman daitezke.

Inguru natural paregabe batean kokatua dago zentroa eta bertan egingo diren aktibitateen gehiengoa kanpoan, aire librean egingo dira, naturarekin eta animaliekin harremanetan. Ingurune honek terapia efektiboagoa izaten laguntzen du.

Gainera hasierako inbertsioa ez da handia izatea aurreikusten eta horrek kapital asko behar ez izatea dakar.

3.3.2. AHULTASUNAK

Zereginak eta proiektuak behar bezala garatzea oztopatzen duten hesi propioak dira, hots, negozio beraren gabeziak, arazoak etab (SPRI, 2014).

Zentroak bezeroen profil oso desberdinak tratatu ditzakeenez, merkatuaren ezagutza sakona zailtzen da.

Gerta daiteke ahalmen urritasuna duten pertsona askoei txakurrak ez gustatzea eta kasu horietarako zentroak ez du txakurrak barneratzen ez dituen alternatibarik eskaintzen.

Txakurren ongizaterako neurri asko hartu behar dira kontutan eta horrek gure bi langileei lan asko suposatu diezaiekete beste lanak egiteko denbora gutxituz.

Langileek aurretik esperientziarik ez dute sektorean ez eta gestioan eta horrek eman nahi diren zerbitzuen kalitatea horren altua ez izatea ekar dezake.

Prezioak ahalik eta eskuragarrienak izatea saiatu arren, altuegiak izan daitezke zenbait familientzat. agian zenbait familia ez daude prest prezio horiek ordaintzeko zerbitzuengatik.

Bezeroen hautemandako arriskua handia da, izan ere, zerbitzua kontsumitu aurretik ezin da hauteman.

3.3.3. MEHATXUAK

Mehatxuak, jomuga personal eta profesionalak lortzea eragotz dezaketen kanpoko oztopo guztiak dira (SPRI, 2014).

Eremu honetan ezagutza duten profesional gutxi dago.

Horrez gain terapia mota hau efektiboa dela erakusten duten ikerketa enpiriko gutxi daude (Black et al., 2011, Caban, Rosario & Alvarez, 2014an aipatua).

Osasun mentalaren eremuko profesionalek txakurren bitarteko terapia oso modu orokorrean ezagutzen dute, eta beren onuraz entzun duten arren hortik haratago ez dute asko ezagutzen. Hau terapia mota honentzat muga garrantzitsua izan daiteke, izan ere ez die laguntzen profesionalei terapia hau aplikatzeko ahalmena dutela sentitzen eta ondorioz erabiltzen (Caban, Rosario & Alvarez, 2014).

Zentroak ez du dauden bezero potentzialen zenbatekoa jasotzeko ahalmenik izatea aurreikusten, gaitasunik ez duelako.

Zerbitzu sozialen sektorea heterogeneo eta dinamiko da eta horrek sektorearen ezagutza zailtzen du.

3.3.4. AUKERAK

Egun terapia tradizionalatik desberdintzen diren terapiak probatzeko geroz eta joera handiagoa dago.

2008ko datuak hartuta Euskal Herriko biztanleriaren zenbateko esanguratsuak (%7,85) zuten ahalmen urritasuna, portzentaje hau hurrengo urteetan mantenduz gero bezero potentzialen zenbatekoa altua izan daiteke.

Bizi esperantza (85,4 urte batezbeste emakumeentzat eta 78,9 urte batezbeste gizonezkoentzat Euskadin) gorakorra da (Melchor, 2014) eta ondorioz geroz eta adin nagusiko pertsona gehiago daude. Adin nagusietan ahalmen urritasuna gehiago ematen denez, TXAKUR LAGUN zentroak izango dituen bezero potentzialen kopurua handitzen du.

2008tik 2015ra Euskal herriko biztanleria %1,49 pertsonetan hazi da ondorioz geroz eta biztanle gehiago geroz eta ahalmen urritu gehiago egongo dira joerak jarraitzen badu (INE, 2015).

5 lehiakide nagusi identifikatu ditugu eta 171.861 bezero potentzialen zenbatekoa oso altua dela kontsideratzen dugu 5 zentrok guztiak jaso ditzaten, hori horrela merkatuan gure zentroak lekua baduela ikusten dugu.

Bizitzako etapa ezberdinetan dauden pertsonen eta osasun mentalaren eszenatoki ezberdinetan daudenei egiten die on txakurren bitarteko terapiak.

Hainbat preskriptore mota erabili ahal izango dira bezeroarengana hurbiltzeko. Elkarteen kasuan, elkarre asko ditugu Euskal Herrian zerbitzu sozialen eremuan.

Bezeroek baloratzen dituzten balorazio atributuen ezagutzak zerbitzuen kalitatea hobetzen lagundu.

Zerbitzu sozialak ongizate sozialerako oinarrikoak dira.

3.3.5. AMIA MATRIZEA

	POSITIBOAK	NEGATIBOAK
BARNE-JATORRIA (Enpresaren atributuak)	INDARGUNEAK <ul style="list-style-type: none"> • Ezagutza zabaleko lan talde aditua txakurren bitarteko terapian. • Zerbitzu ezberdinen eskaintza • Bezero potentzialak adin guztietakoak. • Azalera handiko instalazioak • Terapiarako lagungarria den kokapen paregabea • Hasierako inbertsioa ez da handia izatea aurreikusten. 	AHULTASUNAK <ul style="list-style-type: none"> • Bezero profil oso ezberdinen ondorioz merkatuaren ezagutza sakona zaila. • Txakurrak barneratzen ez dituen aukerarik ez da eskainiko. • Txakurren ongizateak langileen denbora okupatu. • Langileek sektore eta gestioan esperientzia falta. • Prezio altuen posibilitatea familia batzuentzat. • Bezeroen hautemandako arriskua handia.
KANPO-JATORRIA (Ingurunearen atributuak)	AUKERAK <ul style="list-style-type: none"> • Euskal Herriko biztanleriaren %7,85ak ahalmen urritasuna 2008an. • Bizi esperantza gorakorra Euskadin. • 2008-2015 bitartean Euskal Herriko biztanleria %1,49 hazi. • Bezero potentzialak 171.861 identifikatu dira eta lehiakideak 5, beraz TXAKUR LAGUN enpresak badu merkatuan lekua. • Txakurren Bitarteko Terapia bizitzako etapa eta osasun mentalaren eskenatoki ezberdinetan onuragarria. • Preskriptore ugari. • Balorazio atributuen ezagutza. • Zerbitzu sozialak ongizate sozialerako oinarritzkoak. 	MEHATXUAK <ul style="list-style-type: none"> • Txakurren Bitarteko Terapiaren eremuan ezagutza duten profesional gutxi. • Txakurren Bitarteko Terapia efektiboa dela erakusten duten ikerketa enpiriko gutxi. • Osasun mentalaren eremuko profesionalek beren onuraz entzun duten arren hortik haratago ez dute asko ezagutzen. • Bezeroak jasotzeko ahalmen mugatua. • Zerbitzu sozialen sektorea heterogeneo eta dinamikoa da.

Taula 5: Elaborazio propioa

4. MARKETIN ARLOA

Dokumentu idatzi bat da non helburu zehatz bat lortzeko beharrezkoak diren baliabideak eta akzioak erredaktatzen diren.

Marketin planak zenbait atal ditu: Egoeraren analisia (Kanpo Analisia eta barne analisia), helburuen zehaztapena, estrategien zehaztea eta akzio plana.

Kanpo analisia 4. puntuan egin da eta ondorioz barne analisia landuko da atal honetan.

4.1. HELBURUEN ZEHAZTAPENA

TXAKUR LAGUN enpresaren helburuak honakoak dira:

- Bezero kopurua lehen urtetik bigarren urtera %50ean haztea, salmenten hazkuntza ekarri, terapia pertsonalizatua izan ezik, kasu honetan lehen urtetik gehieneko bezero kopurua izango duelako.
- Euskal Herriko ahalmen urritasuna duten pertsonen %80ak gure berri izatea lehen 2 urteetan.
- Desberdintzearen atalean aipatu diren ezaugarri guztiak errealitate bihurtzea.
- Bezeroei kalitatezko zerbitzuak eskaintzea.
- Txakurren Bitarteko Terapia efektiboa dela erakustea erabiltzaileei.

4.2. HELBURU MERKATUAREN ZEHAZTAPENA

TXAKUR LAGUN enpresaren helburu bezeroak **ahalmen urritasunen bat duten pertsonak eta hauen familia eta hurbilekoak** izango dira. Ahalmen urritasuna duten pertsonak kontsideratuko dira eguneroko aktibitateak burutzeko muga garrantzitsuak dituzten pertsonak, muga horiek urte bete baina gehiago iraun edo iraungo dutelarik, hau da ez dira soilik ahalmen urritasun ziurtagiria dutenak kontutan hartzen baizik (EDEKA, 2013).

Helburu bezeroak berdinak izango dira ematen diren hiru zerbitzuen kasuetan, izan ere formakuntza eta txakurren entrenamendua ere ahalmen urritasuna duten pertsonen edota beraien familiei bideratua dago.

Euskal Herrian TXAKUR LAGUN zentroaren pareko aktibitatea burutzen duten eta horrelako zerbitzuak ematen dituzten zentro gutxi daudela kontuan izanik, bezeroak Gipuzkoarrak zein Euskal Herri mailakoak izan daitezkeela aurreikusten da. Zerbitzu hauek ahalmen urritasuna duen pertsonarentzat baliagarriak izatea da helburua, beraz ziur asko, Gipuzkoatik kanpo bizi diren pertsonentzat, nahiz eta esfortzua suposatuz, pena mereziko diela suposatzen da Aiaraino joatea. Horrez gain kontuan izan behar da kasu puntaletan, terapeutak desplazatzeko opzioa ere egongo dela eta ondorioz horrek bezero potentzialen kopurua handiagotzea dakar. Hala ere, esan beharra dago, gertutasunagatik eta erosotasunagatik Aia inguruan dauden herrietako bezeroak gehiago izatea aurreikusten da.

Terapian honako arazoak dituzten pertsonak aurkitu ahal izango dira, beste zenbaiten artean: Down sindromea, autismoa, esquizofrenia, ikusmen, entzumen defizitak, urritasun motoreak etab.

Gure zentroan tratatuko den bezero bakoitzak profil ezberdin bat izango du, izan ere, pertsona bakoitza mundu bat da, eta bezero hauek dituzten arazoak indibidualak izango dira eta ondorioz bakarkako balorazio bat egingo zaie. Hala ere batzuetan taldean landu ahal izango diren.

Merkatuaren analisisian ondorioztatu dena kontutan izanik TXAKUR LAGUN zentroko bezeroen gehiengoaren profila 50 urtetik gorako pertsonak izango direla aurreikusten da. Horrez gain, bezeroen gehiengoak emakumeak izango dira. Gainera adin gutxikoek gehienetan ahalmen urritasun mentalak izango dituzte eta adin nagusikoek osteomuskular edo sentsorialak.

Kasuren batzuetan bezeroak ahalmen urritasuna duten pertsonak izan daitezke, baina kasu gehienetan hauek ez dute zuzenean erosketa erabakia hartzen. Gehienetan beraien familia eta hurbilekoak izaten dira laguntza behar duela ikusi eta zentroaren zerbitzuak kontratatzeko erabakia hartzen dutenak.

Bezero kopurua

Gehieneko bezero kopurua kalkulatzeko, zentroak hasiera batean behintzat izango duen aktibitatearen antolamenduan oinarritu gara. Hau da, ordutegiaren arabera (6. atalean ikus daiteke) eman daitezkeen klase kopurua kalkulatu da, eta klasearen arabera joan daitezkeen bezero kopuruarekin zentroak gehienez jaso ahal izango duen bezero kopuru totala kalkulatu da hileko.

Taldeko terapiari dagokionean taldeak gehienez 7 pertsonaz osatuak egongo dira eta hileko bonoak erosiko dira, hileko 12h jasoko dituelarik talde bakoitzak. Gutxi gora behera 6 talde izatea espero denez 42 pertsonak jaso ahal izango dute taldeko terapia gehienez hileroko.

Terapia pertsonalizatuari dagokionean, banakako terapiak izango dira hileko bonoekin eta pertsona bakoitzak hilean 8h jasoko ditu. Ondorioz 4 pertsonak jaso ahal izango dute terapia pertsonalizatua hilabetean gehienez.

Formakuntzari dagokionean, hilabeteko formakuntzak izango dira, eta hilabetean 8 formakuntza saio emango dira, 16h guztira. Hileko iraupena duen formakuntza bakoitzean gehienez 10 pertsona egon daitezke.

Txakurren entrenamenduari dagokionean ere hilabeteko zerbitzuak kontratatu beharko dira hilean 12h barneratuko dituztenak. Hilabete bakoitzean bi talde egongo dira, bakoitza gehienez 5 txakurrekoa. Ondorioz hilabetean gehienez 10 txakur entrenatu ahal izango dira.

Ondorioz **gehienez 66 bezero** izan ditzake **hilabetean** zentroak, ahalmen urrituak eta beren familiak kontutan harturik. Esan beharra dago, gutxi gora beherako kalkulua dela honakoa, izan ere pertsona bakoitzaren beharren arabera zenbait moldaketa egitea onartuko baita.

AKTIBITATEA		PERTSONA/TXAKUR KOPURUA SAIOKO GEHIENEZ	ORDU KOPURUA HILEAN GEHIENEZ	TALDE KOPURUA HILEAN GEHIENEZ	PERTSONA KOPURUA HILEAN GEHIENEZ
Terapia	Taldeko terapia	7 pertsona	12h	6 talde	42 pertsona
	Terapia pertsonalizatua	1 pertsona	8h	4 talde	4 pertsona
Formakuntza		10 pertsona	16h	1 talde	10 pertsona
Txakurren entrenamendua		5 txakur	12h	2 talde	10 pertsona
				GUZTIRA	66 pertsona

Taula 6: Elaborazio propioa

4.3. POSIZIONAMENDUAREN ZEHAZTAPENA

TXAKUR LAGUN enpresak aktibitate berritzaile bat burutzen du, izan ere, Txakurren Bitarteko Terapia nahiko berria da eta egun Euskal Herrian oso zentro gutxi daude animalien laguntza beraien terapietan barneratzen dutenak. Alde batetik berrikuntza animaliak terapietan barneratzean egongo litzateke.

Horrez gain naturarekin kontaktua oso garrantzitsua dela kontuan izanda, gure zentroak beste lehiakide batzuekiko abantaila nagusi bat duela ikusten dugu, zentroa ingurune natural pare gabea dago kokatua eta belardi eremu zabalak ditu. Zerbitzuak zentroan bertan eskaintzen ditu eta horrez gain zerbitzuak emateko ere desplazatzen dira.

Gainera, esan, Gipuzkoan lehiakide bakarra kokatzen dela eta naiz eta bezero posibleak Euskal Herri mailakoak izan, Gipuzkoako bezeroetara iristea errazten du lehiakide gutxiago izateak inguruan.

Azpimarratu beharra dago terapia mota hau inoiz ez dela izango gaixotasun bakoitzerako dauden tratamenduei soluzio bat edo mirarizko alternatiba bat. Hau da gaixotasun bakoitzak bere tratamendu ohikoa izango du, baina horrez gain terapia mota hau laguntza gisa erabili daiteke. Horregatik terapia mota hau berritzailea dela esan dezakegu baina egun eskaintzen diren beste terapia motekin ere konbinagarria izan daiteke.

Aipatutakoaz gain lehiakideengandik beste zenbait aspektuk ere bereizten dute TXAKUR LAGUN enpresa:

- Guhau enpresarengandik desberdintzea: Oso zentro konpletua dela esan genezake txakurren entrenamenduari dagokionean, baina terapiari dagokionean ez dagoela espezializatua ikusten dugu. Terapiak beren aktibitatearen %10 soilik suposatzen du eta gainera zentroko langileak ez dutenez nahikoa prestakuntza terapia bideratzeko, zentroaren parte ez diren terapeutak kontratatu behar izaten dituzte. Horrez gain intalazioak ez daude ahalmen urritasuna duten pertsonentzat prestatuak izan ere gurpildun aulkia duten pertsonentzat irisgarritasunari dagokionean ez dago prestatua zentroa. Azkenik formakuntzari dagokionean ere terapiari lotuta zenbait klase teoriko eskaintzen ditu zentroak baina TXAKUR LAGUN zentroak eskainiko dituen formakuntzak askoz ere sakonagoak izango direla kontsideratzen dugu.
- Anothe enpresarengandik desberdintzea: Bere aktibitatearen gehiengoa jarrera arazoak dituzten pertsonen terapiak eskaintzera bideratzen da. TXAKUR LAGUN enpresaren aktibitatea aldiz kontzeptu zabala hartzen duen ahalmen urritasuna duten pertsonen terapiak, formakuntza eta txakurren entrenamendu zerbitzuak ematera bideratzen da. Ondorioz, hasteko beraien aktibitateetan desberdintasuna dagoela hautematen dugu. Horrez gain desplazatzen diren arren zerbitzuak emateko, ez dute zentro propiorik non zerbitzuak eskaintzen dituzten. Anothek ahalmen urritasuna duten pertsonak ere tratatu ditzake baina TXAKUR LAGUN zentroa espezializatuago egongo da. Horrez gain Anotheko profesionalak zerbitzuak emateko desplazatzen diren arren, ez dute zentro propio bat non zerbitzuak ematen dituzten eta belardia duen.
- Lauanka enpresarengandik desberdintzea: Bere aktibitatea terapietan eta txakurren bitarteko aktibitateetan inguruan kokatzen da, baina laguntza txakurren entrenamendu zerbitzuak ez dituzte eskaintzen TXAKUR LAGUN enpresak egiten duen moduan. Ondorioz, aktibitateetan desberdintzen dira jada. Horrez gain, intalazioei dagokienez Lauankak kontsulta bat bakarrik du eta desplazatu egiten dira zerbitzuak prestatzeko. Ondorioz TXAKUR LAGUN enpresak abantaila bat izango du, izan ere desplazatu daiteke zerbitzuak prestatzeko eta horrez gain bere eraikin eta belardi propioa izango ditu non bere zerbitzuen gehiengoa eskainiko duen.

- Bocalan Biak bat enpresarengandik desberdintzea: Esan beharra dago lehiakideetatik osatuena dela. Ezagutza zabaleko profesional taldea du bere menpe eta gainera zerbitzu anitzak ematen ditu. Lehiakide honengandik desberdintzea zailaizan daiteke. Hala ere Nafarroako eremuan kokatzen da fundazio hau eta nahiz eta Euskal Herrian ere zerbitzuak eskaintzen dituen, TXAKUR LAGUN zentroarentzat abantail bat izan daiteke bezero potentzialetatik gertuago egotea Bocalan Biak Bat baino. Gainera Bocalan Biak Bat fundazioak ez du TXAKUR LAGUNek bezalako eremu zabaleko zentro propioa belardi etab.ekin eta horrek desberdintzea ekarri dezake. Horrez gain badakigu bezero kopurua zentro hauek har dezaketena baina handiagoa dela, beraz nahiz eta zentro honetatik desberdintze nabaria ez lortu TXAKUR LAGUN enpresak ez du esan nahi bezeroak lortu ezin ditzakeenik kalitatezko zerbitzuak ematen baditu.

- AEPA Euskadi erakundearengandik desberdintzea: Gure zentroa honekiko ezberdintzen dela esan genezake, izan ere AEPAk bere zerbitzuak beste zentroetan eskaintzen ditu eta gehienbat ikerketa eta formakuntzan zentratzen dela esan denezake. TXAKUR LAGUNek ordea zentro propioa du ingurune natural batean eta bertan eskaintzen ditu zerbitzuak eta ez horrenbeste beste zentroekin kolaborazio gisan.

TXAKUR LAGUN Aian kokatutako eta txakurren bitarteko zerbitzuak eskaintzen dituen zentroa da, Euskal Herriko ahalmen urritasuna duten pertsonen zuzendua eta lehiakideek baino kalitate handiagoa eskaintzen duena, zerbitzu eta kokapen inguruneari dagokionez.

4.4. MARKETIN MIXAREN ZEHAZTAPENA

Ondoren Marketin Mixa garatuko da, marketinaren 4Pak zein diren azalduz TXAKUR LAGUN enpresaren kasuan

Product - Produktu politika

TXAKUR LAGUN enpresak eskaintzen duen produktua ukiezina da, hau da **zertztzuak** eskainiko ditu hutsik.

Enpresa honen produktu zorroa hiru produktu lerrok osatzen dute:

- Txakurren bitarteko terapia
- Formakuntza
- Txakurren entrenatzea

Zerbitzu hauen bitartez esperientzia bat sortu nahi da, hau da kontsumitzaileek zerbitzuen inguruan bizipenak (gogoangarriak) izatea.

Esan beharra dago TXAKUR LAGUN enpresak eskaintzen duen produktua zerbitzua denez, imitatzekeo zailagoa dela, osagai ukiezinak (zerbitzua bera) ez delako hain agerikoa.

Bezeroen hautemandako arriskua handia da, izan ere, zerbitzua kontsumitu aurretik ezin da hauteman. Hori ekiditeko hasieran saio bat frogatu gisa emango zaie bezeroei.

Zerbitzuen deskribapen zehatzagoa zerbitzuen eskaintzaren atalean egiten da.

TXAKUR LAGUN enpresaren zerbitzuak identifikatuak izateko eta lehiakideengandik desberdintzeko marka batean pentsatu da. **Marka** saltzaile edo saltzaile talde baten ondasun / zerbitzuak identifikatu eta konkurrentziarekiko bereiztea eta legalki babestea helburu duen izen, terminu, ikur, diseinu edo beste edozein ezaugarri da. TXAKUR LAGUN sozietateak markaren bidez bezeroekin lotura berezi eta iraunkor bat sortzea izango du helburu. TXAKUR LAGUN sozietatearen marka izenak eta logotipoaz osatua egongo da. Markaren izena sozietatearen izenaren berdina izango

da eta logotipoari dagokionez sozietatearen aktibitatea zertan datzan argitzea da helburua. TXAKUR LAGUN sozietateak marka bakarraren estrategia jarraituko du bere zerbitzu guztietan.



Irudia 1: Elaborazio propioa

Price - Prezio politika

Prezioen finkapenari dagokionez konkurrentzian oinarritutako prezioen finkapena erabili da. Guhau zentroko arduradunari galdetu zaio beraien prezioak zein diren. Prezio horiek jakinik TXAKUR LAGUN zentroari egokitu zaizkio prezioak.

Txakurren entrenamentuari dagokionean prezio antzekoa ezarri dugu. Txakurren bitarteko terapiari dagokionean 50€/h prezioa zutela esan ziguten baina gure asmoa ahalmen urritasuna duten pertsonak zerbitzu hauek eskuragarri izatea denez, eta bezeroak erakarri nahi direnez, prezio eskuragarriagoa jarri da. Formakuntzari dagokionean Guhau zentroak ez duenez formakuntza zerbitzu bakar bezala eskaintzen, orduko prezio bat ezarri da eta horrela kalkulatu da hilabeteko prezioa.

Aurretik aipatu bezala hilabeteko zerbitzuak eskaintzen dira, hilabeteko kuotak ordainduz.

Familiako batezbesteko prezioak honakoak dira:

- Txakurren bitarteko terapia. Taldeko terapian hileko kuota 150€ izango da eta terapia pertsonalizatuan 200€.
- Formakuntza: Hilabeteko 300€.
- Txakurren entrenamendua: Hilabeteko 225€.

Bigarren eta hirugarren urteetan batezbesteko prezioak mantentzea aurreikusten da.

Esan beharra dago bezeroaren beharren arabera zerbitzuak moldatzeko aukera egongo dela, ondorioz prezio hauek ere aldagarriak izango dira.

Kontuan izan behar da baita ere TXAKUR LAGUN enpresaren zerbitzuak BEZ zergatik salbuetsita daudela.

Bezeroei kobratzeko modua transfererentzia bidez edo metalikoan izango da, hilabeteko kurtso bakoitza bukatutakoan egin beharko dute bezeroek ordainketa. Kurtsoa amaitu ondoren ordainketa egiteko erabakia hartu da, izan ere terapiak funtzionatuko duen jakin gabe hilabete hasieran ordaindu beharko balukete, bezero gutxiago animatuko lirateke zerbitzuak probatzera.

Place - Banaketa politika

TXAKUR LAGUN enpresak eskainiko dituen zerbitzuak banaketa kanal zuzen bidez eskainiko ditu, hau da ekoizleak (zerbitzua ematen duena) zuzenean emango dio zerbitzua kontsumitzaileari. Zerbitzuen gehiengoa bere zentroan bertan eskainiko ditu. Hala ere behar bereziak dituzten pertsonen kasuan, kasu puntualetan, zerbitzua emateko terapeutak desplazatu ahal izango dira zentro batera edota bezeroaren etxera.

Promotion - Komunikazio plana

Ezagutzera emateko eta bezeroak lortzeko enpresak aurrera eramango dituen akzioak eta beraien aurreikusitako kostuak (BEZ Barne) honakoak dira:

- Web orria: Web orriaren bitartez bezero gehiagotara iritsi nahi da, eta zerbitzuen eskaintza zein den erakutsi nahi zaie bezero posibleei. Gainera web orriaren bidez bezeroek enpresarekin kontaktatu ahal izango dute beraien nahiak zein diren azaldu eta beraiei gehien egokitzen zaien aktibitateari buruzko informazioa eskuratzeko. Web orriaren diseinua Sergio Arregui web diseinatzaile Donostiarrarekin kontratatuko da. Aurrekontua eskatu zaio (gehigarriak ikus daiteke) eta horren arabera web diseinuaren kostua 600€ izango da.
- Facebook, twitter eta instagram sare sozialak: Gaur egun sare sozial hauek duten erabilera kontuan izanda, bertan gure zerbitzuak zeintzuk diren komunikatzeko eta eskaintza berri eta formakuntza saioak promozionatzeko aukera paregabea dela uste da. Bertan sustatzaileek egingo dituzte argitalpenak. Honek ez du kosturik izango.
- Elkarteekin lehen kontaktua: Esan beharra dago datuen babesa dela medio, ahalmen urritasuna duten pertsonen izenak lortzea oso zaila dela hauei eskaintzak egiteko. Horregatik elkarreterara, ahalmen urritasunera bideratzen diren asoziazioetara etab. etara bideratuko da TXAKUR LAGUN enpresa gehienbat hauekin kolaborazioa lortzeko helburuarekin eta bezero posibleetara iristea errazteko, hau da, elkarte hauek preskriptoreak izan daitezke. Telefono bidez eta bisita pertsonalen bidez saiaturako gara datuak lortzen. Bisitak sustatzaileek egingo dituzte, biek batera eta goizetan. Preskriptoreen atalean azaldu diren elkarreterara egingo dira bisitak eta elkarrekin lehen kontaktua ezartzea sozietateari 200€ kostako zaiola aurreikusten da.

Komunikazio planari dagokion hasierako gastuen kostua 800 € izatea aurreikusi da eta inbertsioen atalean (9.kapitulua) barneratuko da.

Periodikoki ere zenbait gastu izango ditugu komunikazioari dagokionean:

- Web orria: Web orriaren mantenua Sergio Arregui web diseinatzaile Donostiarrarekin kontratatuko da. Aurrekontua eskatu zaio (gehigarriak ikus daiteke) eta urteko 135€ko kostua izango du.
- Sare sozialetan publikazioak: 0€
- Elkarteekin kontaktua mantentzea: 50€/hilean

Akzio hauen kostua 735€/urtean izatea aurreikusten da eta gastu orokorretan barneatuko da (8.kapitulua).

5. ZERBITZUEN PRESTAZIOA

(Perez & Merino, 2014)

Atal honetan zerbukzioa delakoari egingo diogu erreferentzia. **Zerbukzioa** enpresa kudeaketaren eremuan erabiltzen den kontzeptua da zerbitzu bat eskaintzerakoan aurrera eramaten den prozesuari erreferentzia egiteko.

Produktuaren ekoizpena produkzioa den modu berean, zerbitzuaren ekoizpena Zerbukzioa izango litzateke.

Zerbukzioarekin bezeroen esperientzia ona izatea espero da, hauen asebetetzea lortzeko.

Zerbukzioaren etapa ezberdinetan landu behar diren oinarriak dira:

- Oinarri fisikoa: Zerbitzua aurrera eramateko erabiltzen diren elementu materialak.
- Kontakturako pertsonala: Zerbitzua eskainiko diona bezeroari. Pertsonalaren atalean gehiago sakontzen da.
- Bezeroa: Marketin planean sakontzen da.
- Zerbitzua bera: Aktibitatearen atalean sakontzen da.
- Barne antolamendua.

Hauetako zenbait beste atal batzuetan sakontzen direnez, zerbitzua emango den inguruneaz eta sozietatearen barne antolamenduaz hitz egingo da atal honetan.

Aurretik aipatu bezala enpresa honen produktu zorroa hiru produktu lerrok osatzen dute:

- Txakurren bitarteko terapia
- Formakuntza
- Txakurren entrenatzea

TXAKUR LAGUN zentroak hasiera batean emango dituen zerbitzuak kontutan izanik ondorengo antolamendua izango du:

	ASTELEHENA	ASTEARTEA	ASTEAZKENA	OSTEGUNA	OSTIRALA	LARUNBATA
9-10	Terapia 40-60 urte	Terapia >60 urte	Terapia 40-60 urte	Terapia >60urte	Terapia 40-60 urte	Terapia >60 urte
11-13	Txakurren entrenamendua	Formazioa	Txakurren entrenamendua	Formazioa	Txakurren entrenamendua	
15-16	Terapia 0-5 urte	Terapia pertsonalizatuak	Terapia 0-5 urte	Terapia pertsonalizatuak	Terapia 0-5 urte	
16-17	Terapia 5-10 urte		Terapia 5-10 urte		Terapia 5-10 urte	
17-18	Terapia 14-20 urte		Terapia 14-20 urte		Terapia 14-20 urte	
18-19	Terapia 20-40 urte		Terapia 20-40 urte		Terapia 20-40 urte	
19-20	Egunaren balorazioa eta hobekuntza	Egunaren balorazioa eta hobekuntza	Egunaren balorazioa eta hobekuntza	Egunaren balorazioa eta hobekuntza		

Taula 7: Elaborazio propioa.

Eskainiko diren zerbitzuek honako hiru etapa jarraituko dituzte:

- **EZAGUTZA:** Lehenik eta behin ahalmen urritasuna duen pertsona nor den ezagutu beharko dute Ane eta Nereak. Pertsona berarekin eta familiarekin hainbat bilera egin ondoren bezeroaren beharrak zein diren identifikatuko dira eta horretarako hobekien doakion zerbitzua aukeratuko da.
- **ZERBITZUA:** Terapia/formakuntza/txakurren entrenamendua aurrera eramango da.
- **BALORAZIOA:** Hilero ahalmen urritasuna duen pertsonak zenbaterainoko hobekuntza egin duen ikusiko da eta jarraipena behar duen erabakiko da berriz ere familiarekin bilduz.

5.1. EREMU FISIKOA/INGURUNEA

TXAKUR LAGUN Enpresa berriaren aktibitatea fisikoki Aiako Manterola-Erdi etxean burutuko da, zeina Zarautz eta Aia artean kokatua dagoen.

Etxe honengatik hilean alokairu bat ordainduko da.

Zentroaren abantaila nagusia, inguru natural paregabe batean kokatua egotea da, eta bertan egingo diren aktibitateen gehiengoa kanpoan, aire librean egingo dira, naturarekin eta animaliekin harremanetan.

Inguru honetan errazagoa da bezeroen motibazioa lortzea, beste motatako terapia tradizioaletan lortzeko askoz ere zailagoa dena.

Eraikinaren ezaugarriei dagokionez, esan beharra dago azalera handia duela, 443 m² ditu (Samazazu, 2011-2013). Barnealdean 2 gela handi ditu, horrela talde ezberdinekin edo pertsona ezberdinekin terapiaaldi berean egin ahal izango da beharra sortzen bada. Horrez gain formakuntza edo gurasoekin bilerak egiteko ere baliagarriak izango dira gelak. Gainera espazio komunak ditu: egongela handi bat, eskailerak, bi bainugela eta sukaldea.

Kanpoaldean atarian eremu zabala du, non txakurrek bere txabolak izango dituzten. Horrez gain txakurren entrenamenduak kanpoan burutzeko eta terapiako zenbait ekintza burutzeko etxearen kanpoaldean aterperik gabeko zementuzko eremu bat du zeina gurgildun aulkian dabilzan pertsonentzat egokia den. Gainera belardi zabal bat ere badu zentroak, txakurren entrenamenduetako oso egokia izango dena.

Etxeak bi aldeetatik izango du sarrera, gurgildun aulkia sartu ahal izateko neurriko ateekin.

Banaketa atalean aipatu bezala zerbitzuak emateko terapeutak desplazatzeko aukera izango dute, beraz erresidentziak edo bezeroen etxeak ere izango dira zerbitzuak emateko lekuak.



Irudia 2: Samazazu, 2011-2013.

6. PERTSONAL EREMUA

Sozietate mugatuaren sustatzaileak Ane Mendizabal eta Nerea Aramendi izango dira.

Sustatzaileak izateaz gain bereaiek izango dira enpresako langile bakarrak.

Sozietatearen administrazio modua bi baterako administratzaile izango da, hau da bi sustatzaileak izango dira baterako administrariak.

6.1. SUSTATZAILEEN EZAUGARRIAK

Ane Mendizabal (1. Sustatzailea)

Ezaugarri nagusiak: 26 urte dituen neska Aiarra da.

Formakuntza: **Psikologia** graduiko ikasketak ditu eta “**Animalien Bitarteko Terapian teknikoa eta aditua**” da (Bocalan fundazioa). Gainera, Gipuzkoako Psikologia Elkargo Ofizialeko kide da, izan ere psikologian jarduteko, haren edozein modalitate edo esku-hartze eremutan derrigorrezkoa da Psikologia Elkargo Ofizial batetan elkargoko kide izatea. Horrez gain, Espainiar estatuan Psikologia gradua psikologian jardun ahal izateko oinarrizko prestakuntza maila da, eta hau bakarrik ez dago osasun profesio bezala onartuta (Gipuzkoako Psikologo Elkargo Ofiziala, 2014).

Legalki psikologian graduatua den pertsona batek psikologiaren gaitasun profesional guztiak garatu ditzake (hezkuntza, lan edo gizarte eremuetan adibidez), osasun eremuan osasunaren gaineko balorazio, diagnosi eta esku-hartzea barne hartzen dutenak ezik. Hori dela eta, Ane, osasun psikologo orokorra da. Hau da **Osasun psikologia Orokorra** unibertsitate masterra egina du. Formakuntza honi esker psikologian jardun daiteke osasunaren eremuan bere jardun profesionala norberaren kontura edo besteren kontura garatuz, osasunarekin lotutako portaeraren edozein aspekturi buruzko ikerkuntzak, ebaluazioak edota psikologia esku-hartzeak eginez, arreta espezializatu bat behar denean izan ezik (Euskal Osasun Sistema Publikoan eta harekin itundutako zentroak izan ezik) (Gipuzkoako Psikologo Elkargo Ofiziala, 2014).

Funtzioak: Animalien bitarteko terapian terapeuta nagusia izango da, berak antolatuko ditu terapian burutuko diren aktibitateak. Psikologiari lotutako formakuntza saioak emango ditu. Laguntza txakurrak entrenatzen ere lagunduko dio Nereari.

Nerea Aramendi (2. Sustatzailea)

Ezaugarri nagusiak: 25 urteko neska Oriotarra da.

Formakuntza: “**Basoa eta natura ingurunearen kudeaketa**” goi mailako ikasketak burutu ditu Fraisoro eskolan eta Euskal Gobernuak homologatutako “**Animalien bitarteko terapian tekniko aditua**”. Horrez gain “Assistance Dogs Internacional”ek homologatutako “**Asistentzia txakurren entrenatzailea**” kurtsoa egina du Bocalan fundazioan.

Funtzioak: Animalien bitarteko terapian terapeuta laguntzailea izango da batez ere terapian naturarekiko lotura garatzeko aktibitateak antolatuz. Horrez gain txakurra, natura eta pazientearen loturaren inguruko formakuntza saioak eta txakurren entrenamenduei lotutako formakuntza saioak emango ditu.

6.2. HITZARMENA

Zentzu honetan kontratatutako pertsonalak “Esku-hartze soziala” hitzarmena jarraituko du, aktibitate mota honi dagokiona. Hitzarmen hau Esku Hartze Sozialaren inguruko jarduerak gauzatzen dituzten enpresa, elkarte, fundazio, zentro, entitate edo antzeko

erakundeei (aurrerantzean erakundeak) aplikatuko zaie, baldin eta erakunde horien izaera juridikoa eskubide publikokoa ez bada, edo erakunde horren akziodun nagusi eta bakarra Herri Administrazioen bat ez bada (Eusko Jaurlaritza, 2011).

Pertsona sustatzaile-langileak Gizarte Segurantzaz alta eman behar dute Langile Autonomoen Erregimen Berezian.

6.3. NOMINAREN EZAUGARRIAK

Urtarrilaren 29ko ESS/70/2016 ordenaren 15.2.13 artikularen arabera sozietate mugatu baten bazkide autonomoen kotizazio oinarria 2016 urtean 1067,40€/hil da. Baina RETAn alta eman denetik lehen 12 hilabeteetan salbuetsita egongo dira arau honetaz (Ministerio de Empleo y seguridad social, 2016).

Ondorioz lehen urtean **gutxieneko kotizazio oinarria** 893,10€/hil da 2016/01/01ean 47 urte baina gutxiago dituzten pertsonentzat eta 3642€/hil gehienez. Gure kasuan 25 eta 26 urte dituzten langile-sustatzaileek gutxieneko kotizazio oinarria ezarriko diegu, hau da 893,10€. Bigarren eta hirugarren urteetan berriz 1067,40€/hil izango da gutxienez eta honakoa jarriko diegu (Gizarte Segurantzaz, 2016).

Ezgaitasunagatik prestazioen estaldura (IT) hartzen duten langileentzat, **autonomoen kuota** %29,8 da 2016 urtean. IT kobertura langile autonomo guztientzat derrigorrezkoa da 2008 urtetik (salbuespenak daude).

Horrez gain langile autonomoek ez dute lan ezbehar (AT) eta gaixotasun profesionalengatik (EP) estaldura hartuko, ondorioz %0,1eko **kotizazio gehigarria** izango dute (Ministerio de empleo y seguridad social, 2016; Gizarte Segurantzaz, 2016).

Gutxienez autonomoak izan behar duen soldata, lanbide arteko gutxieneko soldata da, 2016 urtean 655,2€/hil gordin dira, hau da 9.172,8€ gordin urtean (Ministerio de empleo y seguridad social, 2015).

Bi langileek **1000€tako oinarrizko soldata** izango dute.

1. urtea

- Autonomo kuota → 893,10en %29,9=267,03€/hil 12 ordainketetan.
- Soldata gordina hileko → 1000€/hil+267.03€/hil=1267,03€/hil
- Soldata gordina urteko → (1000€+267,03€/hil × 12hil)+(1000€ × 2)=17204,36€/urteko.

Urteko soldata gordina izango da enpresak langileagatik ordaindu beharko duena.

- PFEZ → Soldata gordin horri %8ko erretentzioa dagokio, haurrik ez dutelako eta erretentzioa oinarrizko soldata+autonomoen kuotaren gainean kalkulatu da, hau da 1267,03€ren gainean. (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2015-2016)

	SORTZAPENAK	KENKARIAK
Oinarrizko soldata	1.000€	
Autonomoak	267,03€	
PFEZ Erretentzioa		101,36€
SOLDATA GARBIA		1165,67€ (12 Ordainketa)

Taula 8. Elaborazio propioa

- Aparteko ordainketak → 1000-80=920€ko 2 ordainketa urtean

2. eta 3. urteak

- Autonomoen kuota 2º urtean → 1067,40en %29,9=319,15€ 12 ordainketa
- Soldata gordina hileko → 1000€/hil+319,15€/hil=1319,15€/hil

- Soldata gordina urteko $\rightarrow (1000\text{€} + 319,15\text{€/hil} \times 12\text{hil}) + (1000\text{€} \times 2) = 17829,8\text{€/urtean}$.
- Urteko soldata gordina izango da enpresak langileagatik ordaindu beharko duena.
- Soldata gordin honi %9ko erretentzioa dagokio haurrik ez dutelako.
- PFEZ \rightarrow Erretentzioa 1319,15€ren gainean kalkulatu da.

	SORTZAPENAK	KENKARIAK
Oinarrizko soldata	1.000€	
Autonomoak	319,15€	
PFEZ Erretentzioa		118,72€
SOLDATA GARBIA		1200,42€ (12 Ordainketa)

Taula 9. Elaborazio propioa

Aparteko ordainketak $\rightarrow 1000 - 90 = 810\text{€}$ tako bi ordainketa urtean.

7. IZAERA JURIDIKOA ETA APLIKATU BEHARREKO FORMULA FISKALA

Enpresa berriak izango duen izaera juridikoa kapitaleko merkataritza sozietate batena izango da, **Erantzunkizun Mugatuko Sozietatea** zehazki, TXAKUR LAGUN, S.M.

2010.eko uztailaren 2ko Kapitaleko Sozietateen Legean arautua dago sozietate mota hau.

Sozietate mota hau aukeratzearen arrazoietako bat enpresa txiki eta ertainetarako egokiena izatea da (sozietate anonimoak baina kudeaketa errazagoa).

Horrez gain sozietate mota honetan bazkideen erantzunkizuna sozietatera egin dituzten ekarpenetara mugatzen da eta hori da gal dezaketen bakarra.

Erantzunkizun Mugatuko Sozietate honen kapitala 3.000,06€koa izango da, mota hau sortzeko behar den gutxienezkoa.

Partzipazioak bi bazkideen artean banatuko dira: partzipazioen %50 Anek eta beste %50 Nereak.

Erantzunkizun Mugatuko Sozietateetan kapitala ezingo da inoiz 3.000,06€ baino baxuagoa izan eta eraketa momentutik osorik harpidetuta eta despoltsatuta egongo da, ondorioz bazkide bakoitzak 1500,03€ despoltsatu beharko ditu hasieratik. Ekarpen hauek diruzkoak izango dira, sozietatearen izenean dagoen kreditu entitate bateko kontu batean gordailatuko dutelarik.

Administrazioari organuari dagokionez, bi baterako administratzaile egongo dira iraupen mugagaberako, hauek bi sustatzaileak izanik. Beti biek sinatu beharko dute.

7.1. SOZIETATEAREN ERAKETA TRAMITEAK

Erantzunkizun mugatuko sozietatea eratzeko aldi bateko fundazioa izeneko prozedura jarraitu behar da. Sozietatea eratu nahi dutenek (Nerea eta Ane) beren elkarrizketak izan eta sozietatea nolakoa izango den erabaki ondoren (deitura, estatutuak, eskriturak...) sozietatea aldi batean eratzen dute. Horretarako eskritura publiko bat egin behar da notarioan eta eskritura hori Merkataritza Erregistroan inskribatu beharko da bi hilabeteko epean.

Enpresa internet bidez sortuko da, **Ekintzaileen Arretarako gune** (PAE) baten bitartez. PAE hauetan aholkularitza eskaintzen dute eta ekintzaileari administrazio tramiteetan eta enpresa martxan jartzen laguntzen diete. PAE horren bidez **Dokumentu elektronikoa bakarria** (DUE) beteko da. DUEa tramite administratibo hauek egiteko dokumentu bakarria da, telematikoki betetzen da eta tramite guztiak barneratzen ditu. DUEak sozietatearen datu guztiak biltzen ditu (Estatuko Aldizkari ofiziala, 2003).

DUEa bete aurretik egin beharreko tramiteak

1. Deitura

Lehenik eta behin sozietatearen deitura erregistratu beharko da eta horretarako beharrezkoa da beste Sozietate baten deitura berdina ez izatea. Hori horrela izateko, Merkataritza Erregistro Zentralean "Deitura sozialaren ezezko ziurtagiria" eskatu behar da, sozietatearentzat aukeratutako izena beste enpresaren batek ez duela baieztatzen duen dokumentua da.

Behin zertifikatua lortzen denean, izena 6 hilabetez erreserbatua geldituko da, baina 3 hilabeteko izango da notarioan erregistratzeko epea.

Horrez gain “Erantzukizun Mugatuko Sozietatea” edo “Sozietate Mugatua” espresioek jarraituko dio edo beren laburdurek E.M.S. edo S.M.

Gure sozietatearen kasuan deitura “**TXAKUR LAGUN S.M.**” izango da.

2. Sozietatearen izenean banku kontua ireki

TXAKUR LAGUN S.M-ren izenean banku kontu bat ireki beharko da eta hasierako kapital minimoa ingresatu, **3.000,06€**, osorik. Bankuak diru-sarreraren ziurtagiri bat emitituko du, ondoren notarioan erakutsi beharko dena.

DUEa bete ondoren egin beharreko tramiteak

3. Eraketa eskritura publikoa

DUEa bidaltzen denean, notarioarekin hitzordua sortzen da, eskritura publikoa eratzeko.

Eskrituran eraketa kontratua dokumentatzen da eta sozietatearen antolakuntza erregulatzen da. Notarioak egindako eskritura Nerea eta Anek (sustatzaileak) sinatuko dute, partizipazio guztiak harpidetuko dituztelarik.

Eskritura publikoa lortzeko, deitura ziurtagiri negatiboa (originala) eta kapital sozialera egindako diruzko ekarpenaren banku ziurtagiria aurkeztu beharko dira.

DUE bete ondoren, sistemak automatikoki egiten dituen pausuak

4. CIF eskaera

Notarian eman dugun informazioarekin, zerga administrazioak behin behineko CIFa eskatuko du.

5. Zentsu aitortpena

Zentsu aitortpena zerga jarduerari hasiera emateko aurkeztu behar da eta administrazio kompetenteari komunikatuko zaio, zentsu alta eginez.

6. Ondare Eskualdaketen gaineko zerga (OEZ) eta Ekintza Juridiko eta Dokumentatuen gaineko zerga (EJDZ)

Egun OEZ eta EJDZ zergak ordaintzetik salbuetsita daude sozietateen eraketak. Ordea, zergaren ziurtagiria lortzea (200 eredua) beharrezkoa da. Ziurtagiri hori STT-CIRCE bidez lortzen da, sustatzaileak lortzeaz arduratu beharrik gabe (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2016).

7. Merkataritza erregistroan izen ematea

Sozietatea Gipuzkoako merkataritza erregistroan inskribatu beharko da. Erregistratzaileak sozietatea kalifikatu eta erregistroan izen emango du, horrela sozietateak nortasun juridikoa lortuko. Probintziako merkataritza erregistroak erantzunaren datuak elektronikoki sinatuta bidaliko ditu sistemak tramiteekin aurrera jarrai dezan.

8. Gizarte Segurantzaren tramiteak

DUEa bidali ondoren Gizarte Segurantzako diruzaintza orokorrak, bazkideak altan emango ditu eta kotizazio kontuak eratzen ditu.

• Autonomoen erregimenean alta (RETA)

Sozietatearen bazkide eta langileek Gizarte Segurantzaren izen eman beharko dute Langile Autonomoen erregimen berezian, zeina, merkataritza sozietateetako bazkide langileentzat nahitaezkoa den (Infoautonomos, 2015).

- **Patronatu zenbakiaren eskaera**

Sozietateak gizarte segurantzaren izen eman beharko du patronatu zenbakia eskatuz. Patronatu zenbakia eskatzea beharrezkoa da sozietateak langileak kontratatu behar baititu sozietatean zerbitzuak presta ditzaten eta langilea zerbitzuak prestatzen hasi aurretik egin beharko da. Tramite honen bidez, sozietateak kotizazio kontu kode bat izango du, sozietatearen bizitza guztirako balioko duena.

9. Inskribatutako eskrituraren expeditzioa

Notarioak probintziako erregistro merkantilaren informazioa jasotzen du eta erregistroan izen ematearen resoluzioa eskriturara gehitzen du.

10. Sozietatearen behin-betiko CIFaren eskaera

11. Aktibitate ekonomikoen zergan alta (JEZ)

Aktibitatea Aktibitate ekonomikoen zergako 952. multzoan eman beharko da altan.

“Egoitzak ez diren zentroetan hurrei, gazteei, ezindu fisikoei eta agureei emandako gizarte laguntza eta zerbitzuak” aktibitatea duenez gure zentroak, multzo honetan barneratuko dugu.

Egin beharreko beste zenbait tramite

12. Lan zentroaren irekiera komunikatzea

Lan zentro berri bat ireki behar duten enpresek egin beharko dute.

13. Liburu ofizialen legalizazioa

Merkataritza erregistroan sozietatearen liburu ofizialak legalizatu behar dira aktibitatearen hasieran.

Udaletxean egin beharreko tramiteak

14. Obra lizentzia

Gure aktibitatea burutzeko eraikinak baldintzak betetzen dituen galdetu da udaletxean eta irisgarritasun legea kontsultatu behar dela esan digute.

68/2000 DEKRETUA, apirilaren 11koa, hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituena kontsultatu da eta honen arabera zenbait irisgarritasun baldintza tekniko bete behar ditu eraikinak (Lurralde antolamendu, etxebizitza eta ingurugiro saila, 2011). Horien artean zenbait aipatzearen:

ERAIKINAREN ZATIA	BALDINTZA TEKNIKOAK
Eskailerak	Arrapalen bidez osatu behar dira
Tinbrea	Atearen ondoan kokatuko da, ezker aldean eta 0,90 m-tik 1,20ra bitarteko altueran.
Larrialdi-irteera ateak	Barra bikoitzeko irekierak izango dituzte. Goikoa lurraren mailatik 0,90 m-ra kokatuta egongo da eta behekoa berriz -forma laua izango duena-, 0,20 m-ra. Presio soilez eragingo dira.
Kisketak	Forma ergonomikoekin diseinatuko dira manipulazioan eta/edo mugikortasunean zailtasunak dituzten pertsonen eragin ahal izan ditzaten.
Etengailuak	Erraz aurkitzeko modukoak izango dira eta kontraste kromatiko ona izango dute instalatuta daudenean paramentuarekin.
Horma ertzak	Ertz bizirik ez dute izango eta paramentuaren amaiera seinaleztatzeko erremateak izatea gomendatzen da.
Zoladurak	Gogorak, irristakaitzak, etengabeak eta lauak izango dira eta toles edo zimurrik ez sortzeko moduan jarriko dira.
Ateondo edo banatzaileak	Oztoporik gabeko 1,80 m-ko diametroko zirkulu bat egin ahal izango da gurgil-aulki baten bira osoa ahalbidetzeko.

Taula 10: Elaborazio propioa 68/2000 DEKRETUTIK abiatuta

Baldintza hauek eta beste hainbat betetzeko obrak egin beharko dira eraikinean. Obra hauen zenbateko 1000€ izango dela estimatzen da inbertsioen atalean barneratuko dena.

15. Irekiera lizentzia

Egun indarrean dagoen arauetara instalazioak egokitzen diren ziurtatzen duen lizentzia municipal eskatu behar da. Nahitaezkoa izango da zerbitzu emate aktibitatea burutzeko.

7.2. TRAMITEEN KOSTUA

- “Deitura sozialaren ezezko ziurtagiria”: 15-20€ bitartean kostatzen da, ondorioz gure kostua 20€ aurreikusi da badaezpada (Registro Mercantil Central, 2016).
- Notarioan eskritura sozialaren eraketa: 3.000,06€ko kapitala duen erantzukizun mugatuko sozietate batentzat, notario kostua 60€ da (Estatuko aldizkari ofiziala, 2010).
- Erregistro gastuak: 3.000,06€ko kapitala duen erantzukizun mugatuko sozietate batentzat, erregistro kostua 40€ da (Estatuko aldizkari ofiziala, 2010).

Guztira eraketa gastuak: 120€

- Irekiera lizentzia: Udaletxean galdetu da gure aktibitatearentzat zenbat kostako litzateken eta jardueraren irekiera lizentzia 100€ kostatuko dela esan digute.

7.3. ORDAINDU BEHARREKO ZERGAK

Mozkinen gaineko zerga

Enpresaren mozkina **Sozietateen zergaren** bitartez zergatuko da.

Urtarrilaren 17ko 2/2014 foru arauaren 4.artikuluaren arabera (Gipuzkoako Foru aldundia, 2014), non, Gipuzkoako lurralde historikoan sozietateen zerga arautzen den, zerga mota hau espainiar lurraldean egoitza duten pertsona juridiko guztiek ordaindu behar dute, ezaugarri jakin batzuk dituzten sozietate zibilak izan ezik.

%24 ko tipoa zergatzen da, **mikroenpresa** bat delako.

13.artikuluaren arabera mikroenpresatzat hartuko dira ondoko baldintzak betetzen dituztenak (Gipuzkoako Foru aldundia, 2014):

- a) Ustiapen ekonomikoa egin behar du. Honako baldintza betetzen da, izan ere ekitaldian lortzen dituen sarreraren %85, gutxienez, enpresa edo lanbide jardueretatik datozen errentak dira.
- b) Aktiboa edo eragiketa bolumena, Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Ekonomia Itunean zehaztu bezala, 2 milioi eurotik gorakoa ez izatea.
- c) Batez beste, plantillan 10 pertsona baino gutxiago eduki behar ditu.
- d) Lehen adierazitako betekizunetako bat betetzen ez duen beste enpresa batek haien gaineko % 25etik gorako partaidetzarik ez edukitzea —ez zuzenean, ez zeharka—, salbu eta beste enpresa hori arrisku-kapitaleko funts edo sozietateak direnean eta haiei aplikagarri bazaie foru-arau honetako VI. tituluko IV. Kapituluaren ezarritako araubide berezia, eta partaidetza sozietatearen xedea betetzearen ondorio denean.

Honako baldintzak betetzen dituzenez enpresa honek, mikroenpresa kontsideratuko da.

BEZ Zerga

Abenduaren 29ko 102/1992 FORU DEKRETUAREN 20.artikuluaren arabera BEZ zergaz salbuetsita egongo dira pertsona fisikoei asistentzia ematen dieten profesional mediko edo sanitarioak. Profesional mediku edo sanitarioak dira adibidez psikologoak zentro ofizialetan diplomatuak badaude (Gipuzkoako Foru Aldundia,1992).

Gainera BEZ zergaz salbuetsita egongo dira baita gizarte asistentziako zerbitzuak, gizarte izaerako Eskubide Publikoko entitateek edo entitate edo establezimendu pribatuek eginak. Adibidez, haur eta gazteen babesa, hirugarren adinarentzako asistentzia, minusbaliatasuna duten pertsonentzako heziketa berezia eta asistentzia etab. Hau horrela gure zentroak eskaintzen dituen zerbitzuak BEZ zergatik salbuetsita daudela ondorioztatzen dugu (Gipuzkoako Foru Aldundia,1992).

8. FINANTZA ARLOA

8.1. HASIERAKO BEHARREZKO INBERTSIOA

Enpresa martxan jartzeko hasierako inbertsioa zein den kalkulatu da atal honetan horrela finantziario beharra ezagutuko da. Guztia BEZa barne duela kalkulatu da.

- Hasierako gastuak:
 - Eraketa gastuak: 120€
 - Irekiera lizentzia: 100€.
- Egokitze gastuak:
 - Lokala egokitzeko zenbait obra egin behar dira: 1000€
 - Obren tasa: 34€
 - Obraren aurrekontuaren zenbatekoarengain %3ko zerga: 30€
- Bulego materiala eta altzariak: 628,9€
 - 5 aulki erosi dira eskuak ezartzeko modukoak: 274,5€
 - Ordenagailuarentzat mahai bat erosi da. 79,9€
- Ekipo informatikoak:
 - Ordenagailua: 190€
 - Inprimagailua: 38,98€
- Txakurrak: 2.000€
- Lokalaren alokairuagatik fidantza 1200€, hilabeteko alokairuaren kontzeptuan.
- Web orria: 600€.
- Elkarteekin lehen kontaktua: 200€

GUZTIRA HASIERAKO INBERTSIOA: 6496,28€ (BEZ BARNE)

Bigarren eta hirugarren urteetan ez da inbertsio gehigarririk aurreikusten.

8.2. HASIERAKO FINANTZAZIO PLANA

Enpresaren sorrera eta martxan jartzea, ondorengo moduan finantzatu da:

Funts propioak:

- Kapital soziala: 3.000,06€

Besteren baliabideak:

- Mailegua

4000€tako mailegua eskatuko da hasierako inbertsioak estaltzeko.

Maileguaren gastuak eta baldintzak aurreikusteko Kutxa erakundean galdetu da. Maileguak %3,5 interes tasa izango du maileguak. Hileroko ordainketak egingo dira eta kuota konstanteen sistema bidez egingo dira ordainketak, hileko kuota 117.87€ izanik.

Maileguaren amortizazio taula eta ezaugarriak gehigarrian ikus daitezke.

Mailegutik sortuko diren urteko interesengatik gastua honakoa da:

	1. URTEA	2.URTEA	3.URTEA
Urteko interesak guztira	120,16	74,12	26,45

Taula 11: Elaborazio propioa Kutxako datuetatik abiatuta

Aktibitatea martxan jartzeko laguntza eta subentzioak

Egindako aurreikuspen ekonomiko finantzarioetan ez dira lortu daitezkeen subentzioak kontutan hartu. Lanbidek, Euskal Enplegu Zerbitzuak, diru-laguntza deialdia egin du beren enpresa sortzeko asmoa duten ekintzaileentzat. Bi diru-laguntza mota daude:

- **Enpresa ideia aztertzeke diru-laguntzak** sustatzaileentzat: gehienez 1.000 eurokoa izango da sustatzaile bakoitzeko. Zenbateko horrek %15eko igoera izango du, baldin eta eskabidea aurkezteko unean sustatzailea 18 urtetik gorakoa eta 30etik beherakoa bada. Horrez gain, beste %15eko igoera izango du baldin eta sustatzailea emakumezkoa bada (Urola Kostako Udal Elkarte-b, 2016).
- **Enpresa berria sortu eta alta emateko diru-laguntzak**: gehienez 1.500 eurokoa izango da. Zenbateko horrek %15eko igoera izango du, baldin eta eskabidea aurkezteko unean sustatzailea 18 urtetik gorakoa eta 30etik beherakoa bada. Horrez gain, beste %15eko igoera izango du baldin eta sustatzailea emakumezkoa bada (Urola Kostako Udal Elkarte-b, 2016).

SPRItik ere diru-laguntza bat jaso dezake TXAKUR LAGUN enpresak:

- SPRI, **Ekintzaile diru-laguntza** Enpresa ideia bati heltzen laguntzea Enpresa eta Berrikuntza Zentro batean. Ideia hori enpresa bihurtuko balitz, mailegu abantailatsuak eskuratuko lituzke (SPRI, 2016).

8.3. SARREREN AURREIKUSPENA

8.3.1. SALMENTA AURREIKUSPENAK

Urteko salmentei dagokionez urteko hilabete bakoitzean salmenta kopurua antzekoa izango dela aurreikusi da.

Hilabetean egon daitekeen gehienezko bezero kopurua erreferentziazat hartuz aurreikusi dira salmentak.

Bezero kopuruari dagokionean lehen urtean aktibitate bakoitzean egon daitekeen bezero kopuruaren %50 lortzea estimatzen da, terapia pertsonalizatuaren kasuan izan ezik. Terapia pertsonalizatuaren kasuan, eskari gehien izango duen zerbitzua dela kontsideratzen denez gehieneko bezero kopurua lortuko du.

Bigarren urterako bezeroen kopurua %20 handituko dela aurreikusten da lehen urtearekiko eta hirugarren urtean ere %20 handituko dela bigarren urtearekiko, TXAKUR LAGUN enpresaren zerbitzu guztietan, terapia pertsonalizatuaren kasuan izan ezik, izan ere lehen urtean bezala mantenduko da, terapia pertsonalizaturako dauden plaza kopuru maximoa baita.

AKTIBITATEA		BEZERO KOPURUA HILEKO 1.URTEA	BEZERO KOPURUA HILEKO 2.URTEA	BEZERO KOPURUA HILEKO 3.URTEA
Terapia	Taldeko terapia	21 pertsona	25 pertsona	30 pertsona
	Terapia pertsonalizatua	4 pertsona	4 pertsona	4 pertsona
Formakuntza		5 pertsona	6 pertsona	7 pertsona
Txakurren entrenamendua		5 pertsona	6 pertsona	7 pertsona
		35 pertsona	41 pertsona	48 pertsona

Taula 12: Elaborazio propioa.

Estimazio hauek ikusirik, batezbesteko hileko bezero kopurua 41 bezero da.

Esan beharra dago hilabetero bezero berdinek zerbitzuak berriz ere kontratatu ditzaketela.

Ondoren lehen urteko salmentak nola kalkulatu diren azaltzen da, eta bigarren eta hirugarren urteetan ere berdin egingo da.

- Taldeko terapia: Lehen urtean 21 pertsonak jasoko dutela aurreikusi da hilean. $150\text{€}/\text{hil} \times 21 \text{ pertsona} = 3150\text{€}/\text{hil}$.
- Terapia pertsonalizatua: Eskari gehien izango duen zerbitzua dela kontsideratu da, ondorioz gehienekoak, 4 pertsonak hilean kontratatuko dute lehen urtean. $4 \text{ pertsona} \times 200\text{€}/\text{hil} = 800\text{€}/\text{hil}$.
- Formakuntza: Lehen urtean 5 pertsonak jasoko dute formakuntza hilean. $5 \text{ pertsona} \times 300\text{€}/\text{hil} = 1500\text{€}/\text{hil}$.
- Txakurren entrenamendua: 5 txakur entrenatu ahal izango dira gehienez hilean. $225\text{€} \times 5 \text{ txakur} = 1125\text{€}/\text{hil}$.

1. Urtean hilabeteko saltzea espero den zerbitzu kopurua (€tan)

	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
TERAPIA	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950	3.950
FORMAKUNTZA	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500
TXAKURREN ENTRENAMENDUAK	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125	1.125
GUZTIRA HILEAN	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575	6.575

Taula 13: Elaborazio propioa.

1. Urtean hiruhileko saltzea espero den zerbitzu kopurua (€tan)

	1.Hiruhilekoa	2.Hiruhilekoa	3.Hiruhilekoa	4.Hiruhilekoa	1.URTEA GUZTIRA
TERAPIA	11.850	11.850	11.850	11.850	47.400
FORMAKUNTZA	4.500	4.500	4.500	4.500	18.000
TXAKURREN ENTRENAMENDUAK	3.375	3.375	3.375	3.375	13.500
GUZTIRA HILEAN	19.725	19.725	19.725	19.725	78.900

Taula 14: Elaborazio propioa

2. Urtean hilean saltzea espero den zerbitzu kopurua (€tan)

	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
TERAPIA	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550	4.550
FORMAKUNTZA	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800	1.800
TXAKURREN ENTRENAMENDUAK	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350	1.350
GUZTIRA HILEAN	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700	7.700

Taula 15: Elaborazio propioa

2. Urtean hiruhilean saltzea espero den zerbitzu kopurua (€tan)

	1.Hiruhilekoa	2.Hiruhilekoa	3.Hiruhilekoa	4.Hiruhilekoa	2.URTEA GUZTIRA
TALDEKO TERAPIA	13.650	13.650	13.650	13.650	54.600
FORMAKUNTZA	5.400	5.400	5.400	5.400	21.600
TXAKURREN ENTRENAMENDUAK	4.050	4.050	4.050	4.050	16.200
GUZTIRA HIRUHILEAN	23.100	23.100	23.100	23.100	92.400

Taula 16: Elaborazio propioa

3.Urtean hilean saltzea espero den zerbitzu kopurua (€tan)

	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
TERAPIA	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300	5.300
FORMAKUNTZA	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100	2.100
TXAKURREN ENTRENAMENDUAK	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575	1.575
GUZTIRA HILEAN	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975	8.975

Taula 17: Elaborazio propioa

3. Urtean hiruhilean saltzea espero den zerbitzu kopurua (€tan)

	1.Hiruhilekoa	2.Hiruhilekoa	3.Hiruhilekoa	4.Hiruhilekoa	3.URTEA GUZTIRA
TALDEKO TERAPIA	15.900	15.900	15.900	15.900	63.600
FORMAKUNTZA	6.300	6.300	6.300	6.300	25.200
TXAKURREN ENTRENAMENDUAK	4.725	4.725	4.725	4.725	18.900
GUZTIRA HILEAN	26.925	26.925	26.925	26.925	107.700

Taula 18: Elaborazio propioa.

1,2 eta 3 Urteetako salmentak

	1.URTEA	2.URTEA	3.URTEA
TERAPIA	47.400	54.600	63.600
FORMAKUNTZA	18.000	21.600	25.200
TXAKURREN ENTRENAMENDUA	13.500	16.200	18.900
GUZTIRA URTEAN	78.900	92.400	107.700

Taula 19: Elaborazio propioa

Batezbesteko salmenta prezioa

Batezbesteko salmenta prezioa kalkulatzeko hilabetereko salmentak berdinak direnez urte bakoitzaren barnean, lehenengo urte bakoitzeko hilabete bateko salmenten batezbestekoa kalkulatu da. Horretarako hilabeteen zerbitzu bakoitzerako aurreikusitako bezero kopurua zerbitzu horren prezioarekin bidertu da eta ondoren

guztizko pertsona kopuruarekin zatitu. Ondoren batezbesteko prezioa ateratzeko hiru urteetako batezbesteko salmenta prezioak batu dira eta batezbestekoa egin da.

$$\begin{aligned} & \text{Kuotaren batezbesteko salmenta prezioa 1. urterako} \\ & = \frac{\sum(\text{Pertsona kopurua} * \text{kuotaren prezioa})}{\sum(\text{Pertsona kopurua})} = 187,85\text{€} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Kuotaren batezbesteko salmenta prezioa 2. urterako} \\ & = \frac{\sum(\text{Pertsona kopurua} * \text{kuotaren prezioa})}{\sum(\text{Pertsona kopurua})} = 187,80\text{€} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Kuotaren batezbesteko salmenta prezioa 3. urterako} \\ & = \frac{\sum(\text{Pertsona kopurua} * \text{kuotaren prezioa})}{\sum(\text{Pertsona kopurua})} = 186,97\text{€} \end{aligned}$$

Batezbesteko salmenta prezioa= 187,54€

8.3.2. BESTELAKO SARRERAK

Horrez gain TXAKUR LAGUN enpresak zenbait laguntza jaso ahal izango ditu gizarte zerbitzuak eskaintzeagatik edota aktibitatea landa eremuan kokatzen delako. 2016 urtean eskaintzen diren diru-laguntzen artean TXAKUR LAGUN enpresak honakoa eskatu ahal izango luke:

- Landa guneeetan enpleguari eutsi edo enplegua areagotzen lagunduko duten nekazaritzaz bestelako jarduerak sortu eta garatzeko laguntzak: Eusko Jaurlaritzak diru-laguntza deialdia egin du landa-eremu izendatutako lekuetan dauden enpresentzat eta beste herri batzuen artean Aiako landa guneeetan kokatutako enpresak egin dezakete eskaera. Diru-laguntzen xedea da landa guneeetan enpleguari eutsi edo enplegua areagotzen lagunduko duten nekazaritzaz bestelako jarduerak sortu eta garatzeko edozein inbertsio babestea (Urola Kostako Udal Elkartea-a, 2016).

8.4. GASTUEN AURREIKUSPENA

8.4.1. GASTU ALDAGARRIAK (SALMENTA ARABERAKO GASTUAK)

Salmenten araberako gastu aldagarriak ez da existitzen, hau da TXAKUR LAGUN sozietateren salmentak aldatzen badira ere gastuak berdinak izango dira.

8.4.2. GASTU FINKOAK

Gastu finkoak salmenta bolumenarekiko independenteki gauzatuko direnak izango dira, hau da salmentak aldatzen badira ere gastu honen berdin jarraituko du.

Lehen urteko gastu partida garrantzitsuenak zein diren zehaztuko ditugu ondoren. Gastu guztietan BEZ zerga barneratu da, izan ere TXAKUR LAGUN zentroak eskaintzen dituen zerbitzuak BEZ zergatik salbuetsita daudenez, kontratatzen dituen zerbitzuen BEZ zergaren gastua, gastu gehigarri kontsideratuko da. Ordainketa epea hornitzailearen araberakoa izango da, baina batezbestez 30 egunekoa izango da.

- Txakurren pentsua: Dia supermerkatuan erosiko da internet bidez. Egunean ½ kg jaten du txakur batek gutxi gorabehera, eta kilogramoa 0,57€tan erosiko da, ondorioz, 5 txakur: 85,45€
- Txakurren materiala (koilareak, sokak, jostailuak etab.): Zaunka albaitaritza klinikan erostea aurreikusten da eta honen gastua 50€/hilean izatea estimatzen da.
- Lokalaren alokairua: 1200€/hilean
- Ekipo informatikoen mantenua: 40€/hilean.
- Aseguru prima: Negozio honek behar dituen aseguru buruzko informazioa lortzeko Zarauzko "Reale Seguros" aseguru etxean galdetu da. Bertan esan digutenez "multirriesto" motako aseguru bat kontratatu beharko luke TXAKUR LAGUN sozietateak, honek "kontinentea" eta erantzunkizun zibila barneratuko litukeelarik beste hainbat kontzeptuen artean. Aholkatu duten aseguruaren ezaugarriak gehigarrian ikus daitezke. Urteko aseguruia izango da. Kostua 450,93€/urteko.
- Gestoria (Zerga aholkularitza, kontablea eta laborala): Zarauzko Bittarte Gestoriari kontratatzea aurreikusten da zerbitzu hauek. 145,2€ hilean (aurrekontua gehigarrian).
- Albaitaria: Zarauzko Zaunka Albaitaritza enpresak eskainiko dizkigu albaitaritza zerbitzuak. Hileko zerbitzuak kontratatuko dira eta albaitariak hilean 4 alditan TXAKUR LAGUN zentroa bisitatu beharko du bertako 5 txakurrei kontsulta pasatzeko, bakunak emateko etab. Prezioan bakunak barneratzen dira. 66,55€/hil.
- Banku zerbitzuak: komisio kontzeptuan 10€/hilean estimatu dira.
- Publizitatea eta propaganda: Marketin Planean zehaztu den moduan 735€/urtean gastatzea aurreikusi da.
- Ura: Gipuzkoako urak izango da hornitzailea. Hiru pertsonako bizi diren etxe baten hiruhileko 55€ gastatzen dutela kontutan izanik, gutxi gora behera, honako gastua izango duela estimatzen da TXAKUR LAGUN zentroak ere.
- Argia: Iberdrola izango da hornitzailea. Gastua 56,3€/hileko. Zenbateko hau "El Pais" aldizkariako artikulua batetik lortu da, zeinak espainiar etxebizitza bakoitzak batezbestez hileko fakturan 56,3€ gastatzen dituela esaten duen. Gure zentroak etxebizitza baten pare kontsumituko duela argia estimatu da (Delgado, 2015).
- Komunikazioak (telefonoa eta internet): Urteroko langileentzat mugikor bana erosiko da eta horren gastua 258€takoa izango dela aurreikusten da urteko. Horrez gain linea eta internet zerbitzuak kontratatuko dira Movistar enpresak eskaintzen duen "Fusión Contigo 300Mb" tarifa kontratatuz eta estimatutako gastua 62€/hilean izango da.
- Bulego materiala: paper, boligrafo eta tonerretan 20€/hilabeteko gastua estimatu da. Zarauzko Paperetxe dendan erostea estimatzen da.
- Alojamentu eta desplazamenduak: bezero potentzialak eta kolaboratuko duten elkarrekin bisitatzeko hilabetean 2 bidaia egingo dira Euskal Herrian zehar. 200€/hiruhileko gastua aurreikusi da gasolio eta autopista gastuengatik.
- Formakuntza: 1000€/urteko gastua aurreikusi da.
- Pertsonal gastua: Enpresak langileagatik ordaindu behar duena soldata gordina da. Lehen urtean pertsona bakoitzagatik 17.204,36€/urteko ordainduko ditu, beraz guztira. 34.408,72€. Bigarren eta hirugarren urteetan pertsona bakoitzagatik 17.829,8€ordainduko ditu, beraz guztira 35.659,6€.
- Amortizazioak: Ekipo informatikoak eta web orria amortizatuko dira, guztiak 3 urtetan.

	1.Urtea	2.Urtea	3.Urtea
Ekipo informatikoak	76,32	76,32	76,32
Web orria	200	200	200

Taula 20: Elaborazio propioa

- Bestelako gastuak: 100€/hiruhileko aurreikusi dira aurreikusi gabeko gastuentzako.

Bigarren eta hirugarren urteetan gastu guztiak berdin mantenduko dira alojamendu eta desplazamendu gastuak izan ezik, izan ere gastu hauek %50ean murriztuko dira bigarren urtean eta hirugarren urtean mantendu, bezeroak lortzeko ahalegin gutxiago egin beharko delako.

Garbiketa gasturik ez da barneratu, bi langileak arduratuko baitira hortaz eta beraien soldatan barneratzen denez ez du gastu gehigarririk suposatuko.

Ondorengo taulan, aurretik aipatutako gastuak zehazten dira lehen 3 urteetan zehar.

GASTUA	1. URTEKO GASTUA	2. URTEKO GASTUA	3. URTEKO GASTUA
Txakurren pentsua	1.025,40 €	1.025,40 €	1.025,40 €
Txakurrentzat materiala	600,00 €	600,00 €	600,00 €
Lokalaren alokairua	14.400,00 €	14.400,00 €	14.400,00 €
Bulego materiala	240,00 €	240,00 €	240,00 €
Ekipo informatikoaren mantenua	480,00 €	480,00 €	480,00 €
Albaitaritza lanak	798,60 €	798,60 €	798,60 €
Ura	220,00 €	220,00 €	220,00 €
Argia	675,60 €	675,60 €	675,60 €
Aseguru prima	450,93 €	450,93 €	450,93 €
Gestoria	1.742,40 €	1.742,40 €	1.742,40 €
Banku zerbitzuak	120,00 €	120,00 €	120,00 €
Maileguaren interesak	120,16 €	74,12 €	26,45 €
Web orriaren mantenua	135,00 €	135,00 €	135,00 €
Elkartekin kontaktua mantendu	600,00 €	600,00 €	600,00 €
Telefonoa eta interneta	1.002,00 €	1.002,00 €	1.002,00 €
Bisitak	2.400,00 €	1.200,00 €	1.200,00 €
Formakuntza	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
Pertsonala	34.408,72 €	35.659,60 €	35.659,60 €
Bestelakoak	400,00 €	400,00 €	400,00 €
Amortizazioak	276,32	276,32	276,32
GUZTIRA GASTUAK	61.095,13 €	61.099,97 €	61.052,30 €

Taula 21: Elaborazio propioa.

8.5. ANALISI FINANTZARIOA

Jarraian aktibitatearen lehen hiru urteetarako behin-behineko finantzaketa egoera azaltzen da.

Atal honen helburua negozioaren lehen hiru urteetarako bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioa aztertzea da.

Lehen 3 urteetako salmentak (€tan)

	1.URTEA	2.URTEA	3.URTEA
GUZTIRA URTEAN	78.900	92.400	107.700

Taula 22: Elaborazio propioa

GALDU-IRABAZI KONTUA (€tan)

GALDU-IRABAZIEN KONTUA	1.Urtea		2.Urtea		3.Urtea	
1. Negozio zifraren zenbateko garbia.	78.900,00	100,00%	92.400,00	100,00%	107.700,00	100,00%
6. Pertsonal gastuak.	34.408,72	43,61%	35.659,60	38,59%	35.659,60	33,11%
7. Ustiapeneko bestelako gastuak	27.553,93	34,92%	25.089,93	27,15%	25.089,93	23,30%
1. Errentamenduak eta kanonak	14.400,00	18,25%	14.400,00	15,58%	14.400,00	13,37%
2. Konponketak eta kontserbazioa	1.679,00	2,13%	615,00	0,67%	615,00	0,57%
3. Profesional independenteen zerbitzuak	2.541,00	3,22%	2.541,00	2,75%	2.541,00	2,36%
5. Aseguru-primak	450,93	0,57%	450,93	0,49%	450,93	0,42%
6. Banku-zerbitzuak eta antzekoak	120,00	0,15%	120,00	0,13%	120,00	0,11%
7. Publizitatea, propaganda eta harreman publikoak	800,00	1,01%	600,00	0,65%	600,00	0,56%
8. Hornitzeak	1.897,60	2,41%	1.897,60	2,05%	1.897,60	1,76%
9. Gastu orokorrak	5.665,40	7,18%	4.465,40	4,83%	4.465,40	4,15%
8. Ibilgetuaren amortizazioa.	276,32	0,35%	276,32	0,30%	276,32	0,26%
A) USTIAPENeko EMAITZA	16.661,03	21,12%	31.374,15	33,95%	46.674,15	43,34%
12. Finantza sarrerak.		0,00%		0,00%		0,00%
13. Finantza gastuak.	120,16	0,15%	74,12	0,08%	26,45	0,02%
B) FINANTZA EMAITZA	-120,16	-0,15%	-74,12	-0,08%	-26,45	-0,02%
C) ZERGA AURREKO EMAITZA	16.540,87	20,96%	31.300,03	33,87%	46.647,70	43,31%
17. Mozkinen gaineko zergak.	3.969,81	5,03%	7.512,01	8,13%	11.195,45	10,40%
D) EKITALDIKO EMAITZA	12.571,06	15,93%	23.788,02	25,74%	35.452,25	32,92%

Taula 23: Elaborazio propioa.

Zerga ondorengo emaitza (€tan)

	1.URTEA	Aldaketa	2.URTEA	Aldaketa	3.URTEA
ZOE	12.571,06	52,85%	23.788,02	67,10%	35.452,25

Taula 24: Elaborazio propioa

TXAKUR LAGUN enpresarentzat lehen urterako aurreikusitako ekitaldiko emaitza 12.571,06€ da, hau da mozkin izatea aurreikusten da. Horrez gain ikusten dugu bigarren urterako emaitza hori %52,85 handitzea estimatzen dela eta hirugarren urterako %67,10 bigarren urtetik. Ondorioz urtetik urtera emaitza handitzea auresikusten da.

Baliabide propioen gaineko errentagarritasuna

Baliabide propioen gaineko errentagarritasuna kalkulatzen da ondoren hiru ekitaldietarako.

$ROE^1 = \frac{\text{Ekitaldiko emaitza garbia}}{\text{Funts propioak}} = \frac{12.571,06}{3.000,06} = \%419,03$. Baliabide propioen € bakoitzeko, hau da bazkide bakoitzak enpresara ekarritako € bakoitzeko 4,19€ mozkin lortzea aurreikusten da lehen urtean .

$ROE^2 = \frac{\text{Ekitaldiko emaitza garbia}}{\text{Funts propioak}} = \frac{23.788,02}{3.000,06} = \%791,34$. Baliabide propioen € bakoitzeko, hau da bazkide bakoitzak enpresara ekarritako € bakoitzeko 7,91€ mozkin lortzea aurreikusten da bigarren urtean .

$ROE^3 = \frac{\text{Ekitaldiko emaitza garbia}}{\text{Funts propioak}} = \frac{35.452,25}{3.000,06} = \%1179,36$. Baliabide propioen € bakoitzeko, hau da bazkide bakoitzak enpresara ekarritako € bakoitzeko 11,79€ mozkin lortzea aurreikusten da hirugarren urtean .

Puntu hila

Puntu hilak edo errentagarritasun mugak sarrerek kostuak estaltzen dituzten uea adierazten du. Enpresa asko honetan oinarritzen dira zenbat unitate minimo saldu behar duten jakiteko eta, horrela, galerarik ez izateko. Puntu hilaren gaineko puntuetan irabaziak lortzen dira eta honen azpiko puntuetan, berriz, galerak.

Puntu hila kalkulatzeko kostu totalak sarrerekin berdindu behar dira. TXAKUR LAGUN sozietatearen kasuan kostu finkoak bakarrik daude beraz hiru urteetako batezbesteko kostu finkoak kalkulatu dira eta sarrerak kalkulatzeko batezbesteko salmenta prezioa saldutako unitate kopuruarekin bidertu behar da. Ondorioz:

Batezbesteko kostu finkoak= Batezbesteko salmenta prezioa×Saldu beharreko

61.082,47=187,54×Saldu beharreko bono kopuru

Saldu beharreko bono kopurua=325 bono

TXAKUR LAGUN sozietatea mozkinak lortzen hasteko gutxienez 325 bono saldu beharko ditu urtean. Ikusi dugunez, urtero bono kopuru hori baina gehiago saltzea aurreikusten du, urtero mozkinak izatea estimatuz.

9. GOGOETA

Ondorio orokor moduan, negozioak gizarteari aberastasuna ekartzeaz gain, negozioa bideragarria dela ondorioztatu da.

Gradu amaierako lana osotasunean hartuta lan hau oso aberasgarria izan dela esango nuke nire ezagutzari begira.

Lan honekin enpresa bat martxan jartzeak izan dezakeen lanaz jabetu naiz, izan ere martxan jarri aurretik azterketa sakona egin behar da aktibitate, sektore, merkatu, gastu, irabazi etab. dakionez bere bideragarritasuna aztertzeko.

Horrez gain negozio planak eremu ezberdinak jorratzen dituenek (marketin, finantza etab.) graduan zehar ikasgai ezberdinetan landutako arloak bateratzeko balio izan dit. Zati bakoitzak garrantzi handia duela ikusi dut negozioaren osotasunean eta guztiak bateratzea ezinbestekoa dela negozioa aurrera atera dadin.

Hala ere esan beharra daukat eremu ezberdin bakoitzean nahi adina luzatu daitekeela gaian sakonduz baina negozio plan bat denez bere osotasunean, gai bakoitzeko zati garrantzitsuenetan zentratu behar izan dut. Nire iritziz, atal bakoitzari zenbaterainoko garrantzia eman jakitea izan da gehien kostatu zaidana.

Horrez gain negozio plana errealitatera ahalik eta gehien hurbiltzen saiatu naiz eta horretarako aurrekontu ezberdinak eskatu behar izan dizkiet hornitzaileei eta baita maileguari buruzko datuak ere bankuari. Honek debora asko hartu dit, izan ere hornitzaile bakoitzarekin kontaktuan jartzeaz aparte, lanaren nondik norakoak azaldu behar izan dizkiot eta beraiengana hurbildu behar izan naiz.

Horrez gain esan beharra daukat graduan zehar teorian landutako kontzeptuak errepasatzeko baliagarria izan dela lan hau.

Gaiari begira, esan, informazioa bilatzea ere kosta zaidala, izan ere, terapia mota hau ez da oso ezaguna gaur egun eta nahiz eta geroz eta gehiago garatzen ari den, oraindik ere informazio fidagarri gutxi dago.

10. GEHIGARRIA

10.1. ZAUNKA ALBAITARITZA KLINIKAREN AURREKONTUA



Zaunka Albaitaritza
Araba Kalea, 41
20800 Zarautz
CIF: XXXXXXXX

Bezeroa:

Txakur Lagun S.M.
CIF: YYYYYYYYYY

Aurrekontua :

- Hilabeteko albaitaritza zerbitzuak (5 txakur) 55 + %21 BEZ

Zarautz, 2016ko Ekainaren 23

10.2. BITTARTE GESTORIAREN AURREKONTUA

BITTARTE

San Francisco, 21, Bajo
20800 Zarautz (Gipuzkoa)
bittarte@gmail.com

Tel: 943 24 61 40 Fax: 943 57 55 37

2016/06/08

TXAKUR LAGUN S.M.

AURREKONTUA- GESTIO FISKAL ETA LABORALA

- HILEAN AUTONOMOEN 2 NOMINA EGIN ETA KONTABILIZATU
- IGORRITAKO ETA JASOTAKO FAKTURAK ETA BANKU MUGIMENDUAK KONTABILIZATU
- 110/190 EREDUA NOMINETAKO ATXIKIPENAK
- MODELO 110/190 RETENCIONES NÓMINAS
- 347 URTEKO EREDUA (3.005,06€ BAINO GEHIAGOKO BEZERO ETA HORNITZAILEAK)
- SOZIETATEEN ZERGA
- URTEKO KONTUEN ETA LIBURUEN AURKEZPEN ETA DEPOSITUA
- URTEKO IKERKETA ETA AHOLKULARITZA EKONOMIKO KONTABLEA
- ZALANTZA ETA KONTSULTAK

HILEKO ZENBATEKOA: 120 € + %21 BEZ

*Autonomoen errenta aitorenak EZ DAUDE BARNERATUTA.

** Hileko prezioa urtero berrikusiko da.

10.3. MAILEGUAREN EZAUGARRIAK



Simulación de préstamos Financiación de gastos - seguros

DATOS PRÉSTAMO

Importe inicial	: 4.000,00	Divisa	: Euros
Plazo total	: 3 AÑOS	Carencia	:
Interés inicial	: 3,5 %	Durante	:
Índice revisión	:		
Sistema de amortización	: CUOTA CONSTANTE	Pago de cuotas	: MENSUAL
TAE operación	: 4,24 %	Tipo de Préstamo	: PERSONAL

GASTOS PRÉSTAMO

--

SEGUROS *PROTEGIDOS KUTXABANK*

Seguro amortización de préstamos *Protegido Kutxabank*

Kutxabank, S.A., C.I.F. A05453307, www.kutxabank.com - inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, Tomo 3206, Libro 9, Faja B-148724, Folio 1, inscripción 1ª.

	Importe principal	Cuota en carencia	Cuota amortización primer periodo	Cuota estimada en revisión	TAE
Importes sin financiación	4.000,00 €		117,21 €		4,24 %
Importes con seguros financiados	4.022,51 €		117,87 €		4,24 %
Importes con gastos/seguros financiados	4.022,51 €		117,87 €		4,24 %

5027-26/06/2016 10:09

Los resultados contenidos en esta simulación son de carácter orientativo, y no suponen oferta contractual, emisión de oferta vinculante o folleto informativo por parte de Kutxabank, S.A.

10.4. ASEGURUAREN EZAUGARRIAK



Multirriesgo Industrial

Nota Informativa - Cotización Condicionada

Nº Ref. 204742067 / 0

Nº Ref. 204742067 / 0

ASEGURADOR

REALE SEGUROS GENERALES, S.A.
CIF: A78520293

SANTA ENGRACIA, 14-16, 28010 MADRID

TOMADOR

TXAKURLAGUN S.L
CIF B25693685

BS MANTEROLA ERDI
20809 AYA
GUIPUZCOA

FECHA DE EFECTO DEL SEGURO Y DURACIÓN

Efecto: 30/06/2016
Vencimiento: 30/06/2017

Duración del Seguro: ANUAL RENOVABLE
Forma de Pago: ANUAL

IMPORTE DEL SEGURO

Forma de Pago: ANUAL
Periodo: 30/06/2016 - 30/06/2017
Prima Total: 450,93 €
Prima Total Anual: 450,93 €

ASEGURADO

TXAKURLAGUN S.L
BS MANTEROLA ERDI
GUIPUZCOA
- / -
20809 GUIPUZCOA

CIF B25693685

CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO ASEGURADO

SITUACIÓN DEL RIESGO:
BS MANTEROLA ERDI

20809 AYA (GUIPUZCOA)

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:
CÓDIGO: 940001
Residencias Caninas

AMPLIACIÓN ACTIVIDAD:

FECHA ALTA 30/06/16

REVALORIZACIÓN DE LOS CAPITALES
Tipo: INDICE PRECIOS INDUSTRIALES
Indice a la fecha de emisión: 101,5

10.5. LEHIAKIDEEI ELKARRIZKETAK

GU HAU

1. Zein zerbitzu ematen dituzue? Bakoitzaren % zuen zerbitzuen guztiarekiko?

Bi zerbitzu mota ematen ditugu: Alde batetik txakur heziketa eta terapia eta beste alde batetik animalien bitarteko terapia.

Gure aktibitatearen %90 txakur heziketa eta terapia dela esango genuke eta gainerako %10 animalien bitarteko terapia.

2. Zein aktibitate egiten dituzue terapian?

Txakurrekin kontaktua lantzen da. Horrez gain psikomotrizitatea lantzeko ariketak ere egiten dira, txakurrari pilota botatzea etab. Kontuan eduki behar da terapia gehienbat pertsona ezinduekin egiten dugula eta ondorioz oso ariketa mugatuak dira. Horrez gain taldeko ariketak ere lantzen dira.

3. Nolako instalazioak dituzue? Belardiak etab.?

Eraikina, belardia txakurrentzat eta belardia zaldientzat ditugu. Haurrak jolasteko parke bat ere badugu.

4. Zein dira terapiari dagokionean zuen ustez bezeroak gehien baloratzen dituen atributuak?

Profesionaltasuna, gertutasuna eta ziurtasuna baloratzen dituzte gehienbat bezeroek. Hala ere ezer baina gehiago baloratzen dute, adibidez gurasoek, beren haurrak hobekuntzak egiten ari direla eta gustura daudela ikustea.

5. Bezeroen adina, bezero motak (ahalmen urritasuna, autismoa etab.)

- **Terapia:** 6-14 urte bitarteko haurrak izaten dira. Gehienbat ahalmen urritasunen bat dutenak baina baita komunikazio arazoak dituztenak ere. Hala ere terapiako zenbait sesio gurasoentzat ere izan daitezke
- **Txakurren entrenamendua:** Helduak

6. Erabiltzen dituzuen komunikazio bideak.

Gehienbat web orria eta Facebook erabiltzen ditugu. Twitter eta Instagram ere baditugu baina ez ditugu horrenbeste erabiltzen.

7. Prezio zerrenda, sesioko/bonoko

- Txakurren bitarteko terapia: 50 €/h gutxi gora behera. Bezeroaren beharren arabera eta terapian parte hartu behar duten terapeuta etab.en arabera.
- Txakurren entrenamendua: 8 sesiotako bonoak egiten dira 300€/bonoko. Sesio hauten klase teorikoak ere ematen dira.

8. Terapiari dagokionean, bezeroek hautematen dituzten arrisku garrantzitsuenak?

Gehienbat bezeroek zaunka eta hozka egiteko beldurra izaten dute. Badaude pertsona batzuk ez zaizkienak gustatzen txakurrak. Terapia hasi aurretik beti gurasoekin entrebista bat egiten da egoera baloratzeko. Zenbait saiakeraren ondoren haurra gustura sentitzen ez bada txakurrekin, terapia bertan behera utziko da.

9. Tamaina:

- **Bezero kopurua urteko?** Terapiari dagokionean oso bezero gutxi izaten ditugu, 10 urteko gutxi gora behera. Txakurren entrenamendu eta terapian aldiz 20 txakur entrenatzen ditugu hilabetean batezbeste.
- **Langile kopurua?** 5 pertsona gaude lanean, guztiak txakur hezitzaileak gara eta animalien bitarteko interbentzioetan teknikoak

ANOTHE

1. Zein zerbitzu ematen dituzue? Bakoitzaren % zuen zerbitzuen guztiarekiko?

Animalien bitarteko terapia eta hezkuntza zerbitzuen programa bat dugu, eremu natural batean, jarrera arazoak dituzten eta babes behar duten nerabeentzat (%70 gutxi gora behera), txakurren bitarteko terapia programa bat erresidentzian barne modu batean (%10) eta txakurren bitarteko esku-hartzea kanpoaldean (%5). Gainerako denbora, erakundearen gestio, heziketa, proiektu pilotu eta zerbitzu pertsonalizatuentzat izaten da.

2. Nolako instalazioak dituzue? Belardiak etab.?

Baserri/nekazal turismoetan lan egiten dugu, hauek alokatuz, gaua igarotzea inplikatzeko duten zerbitzuetan. Zaldiekin egiten den terapian berriz, zalditegiak alokatzen ditugu eta txakurren bitarteko terapian aldiz terapia eskainiko den zentrorara mugitzen gara (erresidentzian). Ondorioz aktibitate guztietan desplazatu egiten gara.

3. Zein dira terapiari dagokionean zuen ustez bezeroak gehien baloratzen dituen atributuak?

Motibazioa, terapeuta eta erabiltzailea den pertsonaren arteko lotura txakurrari esker, entretenimendua eta aurre egiteko estrategien ikasketa.

4. Zein da zuen bezeroen profila (ahalmen urrituak etab.)? Adina?

Programaren araberakoa da. Kasu batean 13 eta 17 urte bitarteko nerabeak izaten dira, jarrera arazo larriekin eta beste kasuetan gerontologiako bezeroak izaten dira, galera kognitibo larriak dituztenak edo buru osasun arazoak dituzten interno edo instituzionalizatuak.

5. Erabiltzen dituzuen komunikazio bideak zein dira? (Facebook, web orria etab.)

Gutxi, Facebook zertxobait.

6. Zenbat bezero tratatu ditzakezue hilabete/urtean?

Nerabeen programetan urtero 8-10 dira. Gerontologian 70 bat (5 talde gutxi gora behera), eta buru osasunean 20 bat.

7. Zenbat pertsonak egiten duzue lan zentroan? Zein da zuen formazioa?

Psikologo bat, pedagogo bat, etologo bat, gizarte hezitzaile bat eta animatzaile sozio-kultura bat gara.

LAUANKA

1. Zein zerbitzu ematen dituzue? Bakoitzaren % zuen zerbitzuen guztiarekiko?

Hiru zerbitzu mota eskaintzen ditugu: 1) Txakurren Bitarteko Terapia 2) Txakurrez lagundutako aktibitateak 3) Txakurrez lagundutako heziketa. Horrez gain animalien bitarteko esku-hartzea ere eskaintzen dute. Portzentajeei dagokienez, gehienbat terapia eta aktibitateak suposatzen dute, %80 gutxi gora behera.

2. Nolako instalazioak dituzue? Belardiak etab.?

Gure lanaren gehiengoa erresidentzien instalazioetan edo lana egiten dugun erakundeetan egiten dugu. Etxerako zerbitzuak ere eskaintzen ditugu. Horrez gain kontsulta propioa ere badugu.

3. Zein dira terapiari dagokionean zuen ustez bezeroak gehien baloratzen dituen atributuak?

Txakurren zintzotasuna, lasaitasuna, poza etab. transmititzeko duten ahalmena baloratzen dituzte. Horrez gain beste teriekin alderatuta terapia honetan ikusten duten aldaketa azkarra eta gurean zehazki heziketa ibilbide luzeko eta profesionala den lan taldea izatea.

4. Zein da zuen bezeroen profila (ahalmen urrituak etab.)? Adina?

Mota guztietako bezeroak ditugu, ahalmen urritasun fisiko, sentsorial edo intelektuala duten pertsonak, ahalmen urritasunik ez duten pertsonak, osasun mentaleko arazoak dituztenak. Orokorrean 2 eta 100 urte bitarteko bezeroak dira. Pertsona helduen kasuan erresidentzian ematen dira zerbitzuak.

5. Erabiltzen dituzuen komunikazio bideak zein dira?(Facebook, web orria etab.)

Gehienbat, Facebook eta korreo elektronikoa. Web orria ere bai baina gutxiago.

6. Zenbat bezero tratatu ditzakezue hilabete/urtean?

Zaila da galdera honi erantzutea. Erabiltzaileei erreferentzia egiten badiegu, erresidentzietan pertsonak barneratuz eta kasu puntualak ere barneratuz 50-75 pertsona izango lirakeke hilabetean gutxi gora behera.

7. Zenbat pertsonak egiten duzue lan zentroan? Zein da zuen formazioa?

Bi pertsona dira; biak Animalien Bitarteko Terapien adituak. Horrez gain bat Psikologian lizentziatua da eta bestea Gizarte Langilea.

BOCALAN BIAK BAT

1. Zein zerbitzu ematen dituzue? Bakoitzaren % zuen zerbitzuen guztiarekiko?

- Animalien bitarteko terapia. %30.
- Animalien bitarteko heziketa. %5.
- Animalien bitarteko aisialdi programak. %10.
- Laguntza txakurren entrenamendu eta entrega (ahalmen urritasun fisikoa duten pertsonak, autismoa duten adin txikikoak, mediku-alerta: diabetea). %15.
- Profesionalen eta familien formakuntza: Animalien bitarteko eskuhartzean tekniko eta aditua, txakurren heziketa, autismoa etab. %30.
- Besteak. Hitzaldiak, erakustaldiak etab. %10.

2. Nolako instalazioak dituzue?Belardiak etab.?

120 metro dituen zentro bat dugu, harrera, bainugela, erabilera bikoitzeko bi gela eta bulegoa.

3. Animalien bitarteko terapia, non egiten duzue? Zentroan bertan edo bezeroen beharren arabera desplazatzen zarete?

Gure instalazioetan egiten dugu. Horrez gain eguneko zentro, erresidentzian, eskoletan eta beste hainbat espazioetan (kanpoalde zein barnealdean), pertsonak edo erakundeak erabakitzen duenaren arabera.



Bocalan Biak Bat

DIRECCIÓN
Polígono Isasia
Alsasua (Navarra)

TELÉFONO
646 123 768

CORREO ELECTRÓNICO
proyectos@bocalanbiakbat.org

WEB
www.bocalanbiakbat.org

4. Zein dira terapiari dagokionean zuen ustez bezeroak gehien baloratzen dituen atributuak?

Gure kasuan profesionaltasuna eta profesionalen espezializazioa. Espezializazio anitzeko talde diziplinatua gara: Arreta goiztiarra, autismoa, ahalmen urritasun intelektuala, komunikazioa eta lengoia, laguntza txakurrak etab.

Beste alde batetik, adin txikikoen adaptazio beharrak, kontuan izanda familien lehenetasunak, metodologia, gertutasuna eta emaitzak.

Animaliaren bidez sortzen den loturak beste terapia eta metodoetan baino konpromiso eta esfortzu handiagoa sortzen duela baloratzen dute. Esfortzu handiagoa egiten dute terapia bezala ikusten ez dutelako, baizik eta joko bat bezala edo animaliarekin denbora pasatzeko dibertsio bezala.

Epaitzen ez dituen, entzuten, laguntzen, motibatzen diena txakurra da eta honakoa profionalekin konbinatzeak helburuak azkarrago lortzea dakar.

5. Zein da zuen bezeroen profila (ahalmen urrituak etab.)? Adina?

Programaren arabera da bezeroen profila.

- “Cuatro patas, mil sonrisas”. 2-16 urte bitarteko pertsonak, garapenean zailtasunak dituztenak edo izan ditzaketenak. Adibidez: autismoa, burmuin paralisia, TDAH, lengoian atzerapena, fobiak, Down sindromea edo diagnostikorik ez duten adin txikikoak.
- “Visítame”: Eguneko zentroetan edo hirugarren adineko erresidentzian dauden adin nagusikoak.
- “Aberenea”: Gizarte zailtasunak dituzten pertsona helduak. 35-50 urte.
- “Askatukan”: Genero indarkeria jasan duten adin txikiko edo emakumeak.
- “Haritzkume”: Gizarte zailtasunak dituzten gazteak. Adin txikikoak. 12-16 urte.
- “Creciendo juntos” / “Elkarrekin hazten”: Haur hezkuntzako zentroetara joaten diren adin txikikoak. 0-6 urte.
- “Conoceme, soy un perro de asistencia”: Udaletxeak, asoziazioak, heziketa zentroak ... orokorrean.

6. Erabiltzen dituzuen komunikazio bideak zein dira?(Facebook, web orria etab.)

Facebook, Instagram, Twitter, web, mail, telefonoa, whatsapp.

7. Zenbat bezero tratatu ditzakezue hilabete/urtean?

Hilabetearen arabera da. Hainbat programa batera ematen badira, 50 inguru hilabetean.

8. Zenbat pertsonak egiten duzue lan zentroan? Zein da zuen formazioa?

Lau pertsonak: 3 psikologo eta txakur instruktore bat.

- 1. Psikologo: Animalien bitarteko esku-hartzeetan tekniko eta aditua. Arreta goiztiarrean aditua, psikopatologia eta osasunean aditua eta gizarte eta genero esku-hartzeetan aditua.
- 2. Psikologo: Animalien bitarteko esku-hartzeetan tekniko eta aditua. ABA eta autismoan masterra. Laguntza txakurren instruktorea.
- 3. Psikologo: Animalien bitarteko esku-hartzeetan tekniko eta aditua. Ahalmen urritasun intelektualetan aditua.
- Laguntza txakurren instruktorea: Txakur hezitzailea, Animalien bitarteko esku-hartzeetan tekniko. Defentsa txakurren eta detektatze txakurren gida. Animalien ongizatean aditua.

11. BIBLIOGRAFIA

Apnabi. (2016). Bizkaiko autismoa eta beste autismo espektroaren nahasteak dituztenen gurasoen elkarte. <http://www.apnabi.org/> helbidean eskuratua.

Argia fundazioa. (2016). <http://argiafundazioa.org/> helbidean eskuratua.

Atzegi. (2016). Adimen urriko pertsonen aldeko Gipuzkoako elkarte. <http://www.atzegi.org/> helbidean eskuratua.

Autism Canada. (2016). *About us*. <http://autismcanada.org/about-us/> helbidean eskuratua.

Borges, V. (2012). Definición de prescriptor. *Método marketing*. <http://www.metodomarketing.com/definicion-de-prescriptor/> helbidean eskuratua.

Caban, M., Rosario, I., & Alvarez, M. (2014). Desarrollo de la terapia asistida por animales en la psicología. *Informes Psicológicos*, 14 (2), 125-144.

Delgado, M. (2015). El gasto medio en el recibo de la luz es de 56,3 euros al mes. *El País*. http://economía.elpais.com/economía/2015/11/13/actualidad/1447409892_014125.html helbidean eskuratua.

Down Syndrome fundazioa. (2016). <http://www.downpv.org/eu/> helbidean eskuratua.

EDEKA. (2013). *Libro blanco sobre la discapacidad en Euskadi*. <https://www.ehu.es/documents/2241153/2316419/Libro+Blanco+de+la+Discapacidad+en+Euskadi-EDEKA.pdf> helbidean eskuratua.

Ekonomia ministerioa (2003). *Ekainaren 7ko 682/2003 errege dekretua, tramitazio telematiko sistema erregulatzen duena, 2/1995 Erantzunkizun mugatuko sozietateen legeko 134.artikuluari eta zortzigarren xedapen gehigarriari erreferentzia egiten diona*. Estatuko Aldizkario Ofiziala. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-11611> helbidean eskuratua.

Elipe, I. (2013). *La terapia asistida con animales: una nueva dimensión en la rehabilitación neuropsicológica*. <http://www.aepccc.es/blog/item/la-terapia-asistida-con-animales-una-nueva-dimension-en-la-rehabilitacion-neuropsicologica.html> helbidean eskuratua.

Enpresa Garapenerako Euskal Agentzia. (2016). *Laguntzen katalogoa 2016*. <http://www.spri.eus/archivos/laguntzen-katalogoa-2016.pdf> helbidean eskuratua.

Espinosa, A., & Espinosa MC. (2015). Terapia Ocupacional Asistida con Animales Versus Terapia Cognitiva. Repercusiones en la atención. *Revista electrónica de terapia ocupacional Galicia*, TOG, 1(10), 8.

Estatuko Agintaritzak. (2010). *13/2010 Errege Dekretu-legea, abenduaren 3koa, zerga eta lan esparruko jardueri eta inbertsioa eta enplegu sorrera sustatzeko jardura liberalizatzaileei buruzkoa*. Estatuko Aldizkari Ofiziala. <https://www.boe.es/boe/dias/2010/12/03/pdfs/BOE-A-2010-18651.pdf> helbidean eskuratua.

Eusko Jaurlaritzak. (2011). Gipuzkoako Esku Hartze Sozialari buruzko hitzarmen kolektiboa. *Gipuzkoako Aldizkari ofiziala*. http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/5229/eu_2287/adjuntos/GIPUZKOAKO_HITZARMENAK.pdf helbidean eskuratua.

EUSTAT-a. (2013). *Centros de servicios sociales de la C.A. de Euskadi por ámbitos territoriales, según tipo de centro*. http://www.eustat.eus/elementos/ele0000100/ti_Centros_de_servicios_sociales_de_la_CA_de_Euskadi_por_ambitos_territoriales_segun_tipo_de_centro/tbl0000156_c.html#axzz4C74iaty helbidean eskuratua.

EUSTAT-b. (2013). *Personal ocupado en los centros de día asistenciales de los servicios sociales de la C.A. de Euskadi por tipo de población, cualificación, territorio histórico, titularidad y sexo.*
http://www.eustat.eus/elementos/ele0011600/ti_Personal_ocupado_en_los_centros_de_dia_asistenciales_de_los_servicios_sociales_de_la_CA_de_Euskadi_por_tipo_de_poblacion_cualificacion_territorio_historico_titularidad_y_sexo/tbl0011642_c.html#axzz4C74iatyS helbidean eskuratua.

EUSTAT-c. (2013). *Personal, gasto (total, en % del PIB y por habitante) y financiación de los servicios sociales de la C.A. de Euskadi por territorio histórico.*
http://www.eustat.eus/elementos/ele0008300/ti_Personal_gasto_total_en_del_PIB_y_por_habitante_y_financiacion_de_los_servicios_sociales_de_la_CA_de_Euskadi_por_territorio_historico/tbl0008366_c.html#axzz4C74iatyS helbidean eskuratua.

Fedeafes. (2016). *Federación vasca de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental.* <http://www.fedeafes.org/> helbidean eskuratua.

Gautena. (2016). *Gipuzkoako autismo elkartea.* <http://www.gautena.org/intro/intro.php> helbidean eskuratua.

Gipuzkoako Foru Aldundia. (1992). *102/1992 FORU DEKRETUA, abenduaren 29koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoaren araudi fiskala Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 28ko 37/1992 Legea egokitzen duena.*
<http://www.gipuzkoa.eus/disposiciones/Legeak/1992/116.pdf> helbidean eskuratua.

Gipuzkoako Foru Aldundia. (2014). *34/2014 FORU DEKRETUA, urriaren 21ekoa, desgaituentzako laguntza-txakurren erregistroa sortzen duena eta laguntza txakurrak halakotzat egiaztatzeko prozedura ezartzen duena. Gipuzkoako Aldizkari Ofiziala.*
<https://ssl4.gipuzkoa.net/castell/bog/2014/10/28/c1409532.pdf> helbidean eskuratua.

Gipuzkoako Foru Aldundia. (2014). *Sozietateen gaineko zergari buruzko Foru Araua (2/2014).*
<http://www2.gipuzkoa.net/wps/wcm/connect/86b9f62b-2065-4420-9a12-99336e23e6a2/NF+2-2014+%282015-3%29.pdf?MOD=AJPERES> helbidean eskuratua.

Gipuzkoako Foru Aldundia. (2015-2016). *Lanaren etekinen atxikipenen 2015 eta 2016ko taula.*
http://www2.gipuzkoa.eus/wps/portal/!ut/p/b1/rZLZbqNAEEW_JR9g0U0bjB_ZzToszfQCzBIWg3EMAbu_fhgp0owmmuRIqp5KOle3SreolEp26AAAg_YMomlqvZ6Xtj7P7Xg997_mIM2gTcu8AHnAeBoINBnrYqAJ4IDgBiQbAP5RPPhLDyVm03sM77shQizzof8C-MY_otlvEUx_A5zgB_DVDd9tYZ_GoaL8aqKSDT38RiXJUoAWOBZUNBb4PwCFqRjsM7973jRTvluD979gOhwnwHx9AqJvJgmd7OxdbDIOo24uOtYPgQ25h-1KnT1jne9DBYeCBVefMZNwL1QOpXS6KOpME9QSUZtlbTzchtfc3E4GY7jFCKQnEefZH7ZqJGgHqujltuOYglW37iMHb0GLMSyfsG_O_wyyN1Ily2QpYsFL7wueJrrxHz3nrZ2RhfNqIWk50K5Zx3y0azqhISrDq8e0WFDtCmV7eXqw6iFSaohgFOxQIsfaFIMxbMZpvYnSunLk6NRVYHj93Y_Tor0HdUDvueU6W8IBcdZuab1-w13jDT44mlHUFsowNK0mu0aDepunPHgMc_mWMSwtcbYfXHK0vrX8ykA20BaXbvgo5CBQ0Z8ZkAvxOul-cZ5q1uX9AWsazBJ27VwGVinYWHIBwKEpLJqNdcPCCfGPJ6tUvECYwVMs3M-G3N6TgBYiTsECB8D2xP_bcEh75ai1Tn3e5SQm7k_CxwSC/dl4/d5/L0IHSkovd0RNQU5rQUVnQSEhLzRKVUUvZXVfRVM!/? helbidean eskuratua.

Gipuzkoako Foru Aldundia. (2016). *Zeharkako zergak.*
<http://ekonomiaetazergak.gipuzkoa.eus/eu/ondare-eskualdaketak> helbidean eskuratua.

Gipuzkoako Psikologoaren Elkargo Ofiziala. (2014). *Psikologiaren jardute profesionalaren erregulazioa.*
http://www.copgipuzkoa.com/actualidad/noticia_des.php?id_not=170&id_categoria=3&id_subcategoria=&id_y=&id_m=&f_pagina=&b_libre= helbidean eskuratua.

Gizarte Segurantzak. (2016). *Bases y tipos de cotización 2016*. http://www.seg-social.es/Internet_1/Trabajadores/CotizacionRecaudaci10777/Basesytiposdecotiza36537/index.htm#36538 helbidean eskuratua.

Goyeneche fundazioa. (2016). <http://www.fundaciongoyenechesansebastian.org/> helbidean eskuratua.

Gutierrez, J. (2014). Los perros aptos para ser terapeutas. *ISED veterinaria*. <http://www.ised.es/articulo/veterinaria/los-perros-aptos-para-ser-terapeutas/> helbidean eskuratua.

Infoautonomos. (2015). *Trámites de Alta y Baja en el Régimen Especial de Autónomos*. <http://infoautonomos.economista.es/seguridad-social/tramites-de-alta-baja-en-el-regimen-especial-autonomos/> helbidean eskuratua.

Informazio zentroa eta enpresen sorrerarako sarea. (2016). *“Tramitación telemática de la Sociedad de Responsabilidad Limitada”*. <http://portal.circe.es/es-ES/emprendedor/SRL/Paginas/eTramitacion.aspx?cod=SRL&nombre=Sociedad%20de%20Responsabilidad%20Limitada&idioma=es-es> helbidean eskuratua.

Infosalus. (2015). *Terapia asistida con perros: salud a cuatro patas*. <http://www.infosalus.com/asistencia/noticia-terapia-asistida-perros-salud-cuatro-patas-20150718085937.html> helbidean eskuratua.

Instituto Nacional de Estadística. (2008). *Población con discapacidad según provincia, edad y sexo*. <http://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t15/p418/a2008/hogares/p02/modulo1/l0/&file=03033.px> helbidean eskuratua.

Instituto Nacional de Estadística. (2015). *Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero*. <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2852> helbidean eskuratua.

Kaplan, S. (2016). While his parents slept, this seven-year-old boy's life was saved by Jedi, his diabetes-sniffing dog. *The Sydney Morning Herald*. <http://www.smh.com.au/lifestyle/diet-and-fitness/while-his-parents-slept-this-seven-year-old-boys-life-was-saved-by-jedi-his-diabetessniffing-dog-20160309-gnf1q3.html> helbidean eskuratua.

Lauanka. (2016). <http://www.lauanka.org/que-es-la-taa/> helbidean eskuratua.

Lupón, M., Roldan, E. & Orriols, P. (2010). *Hacia unas Cuentas de los Servicios Sociales en Cataluña*. <http://www.jecas.org/ponencias/viernes/manana/oodilV/encuestaeconomica.pdf> helbidean eskuratua.

Lurralde antolamendu, etxebizitza eta ingurugiro saila. (2011). *68/2000 DEKRETUA, apirilaren 11koa, hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituena*. Euskal Herriko agintaritzaren aldizkaria. <http://www.mldm.es/BA/PDF/ANEXOS%20DECRETO%2068%20-%202000.pdf> helbidean eskuratua.

Martinez, R. (2008). La terapia asistida por animales: una nueva perspectiva y línea de investigación en la atención a la diversidad. *Indivisa: Boletín de estudios e investigación*, (9), 117-146.

Melchor, V. (2014). Euskadi acelera su envejecimiento: casi el 21% de la población ya supera los 65 años. *El correo*. <http://www.elcorreo.com/bizkaia/sociedad/201412/14/euskadi-acelera-envejecimiento-casi-20141212162739.html> helbidean eskuratua.

Ministerio de empleo y seguridad social. (2015). Real Decreto 1171/2015, de 29 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2016. *Boletín Oficial del Estado*. <https://www.boe.es/boe/dias/2015/12/30/pdfs/BOE-A-2015-14273.pdf> helbidean eskuratua.

Ministerio de Empleo y seguridad social. (2016). Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional, contenidas en la Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016. *Boletín Oficial del Estado*. <https://www.boe.es/boe/dias/2016/01/30/pdfs/BOE-A-2016-886.pdf> helbidean eskuratua.

Nekazaritza eta arrantza saila. (2014). 101/2004 DEKRETUA, ekainaren 1ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoan txakurrak edukitzeari buruzkoa. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*. <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2004/07/0403729a.pdf> helbidean eskuratua.

ONCE. (2016). <http://perrosguia.once.es/home.cfm?id=2&nivel=1> helbidean eskuratua.

Perez, J. & Merin, M. (2014). Definición de servucción. <http://definicion.de/servuccion/> helbidean eskuratua.

Registro Mercantil Central. (2016). *Denominaciones sociales. Solicitudes de denominación social por vía telemática*. http://www.rmc.es/Deno_solicitud.aspx helbidean eskuratua.

Samazazu. (2011-2013). *Manterola Erdi baserriaren eraberritzea*. http://www.samazazu.com/eu/ficha_proyecto.php?num=114&cat=6# helbidean eskuratua.

Sancho, M., Abellán, A., Centro de Ciencias Humanas y Sociales, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Castejón, P. & Esparza, C. (2011). *Discapacidad y dependencia de las personas mayores en el País Vasco*. INGEMA eta Eusko Jaurlaritza.

Sarrion, B. (2009). *Terapia Asistida con Animales (T.A.A.)*. <http://medicablogs.diariomedico.com/reflecciones/2009/10/06/terapia-asistida-con-animales-t-a-a/> helbidean eskuratua.

SEPE. (2016). *Capitaliza tu prestación*. https://www.sepe.es/contenidos/autonomos/prestaciones_ayudas/capitaliza_tu_prestacion.html helbidean eskuratua.

SPRI. (2014). *Inoiz egin al duzu zeure A.M.I.A. analisia?* <http://www.spri.eus/eu/blog/amiaanalisa> helbidean eskuratua.

SPRI. (2015). *SPRI abre la convocatoria 2015 para cuatro nuevos programas de apoyo a la empresa vasca*. <http://www.spri.eus/es/actualidad-spri/noticias/spri-abre-la-convocatoria-2015-para-cuatro-nuevos-programas-de-apoyo-a-la-empresa-vasca#sthash.sqOCQ6S6.dpuf> helbidean eskuratua.

Stejskal, S. M. (2013). *Death, Decomposition, and Detector Dogs: From Science to Scene*. CRC Press. <http://aboutforensics.co.uk/detection-dogs/> helbidean eskuratua.

Torres, M., López, M. V. J., Solari, M. V., Jofré, L., Abarca, K., & Perret, C. (2005). *Recomendaciones para el cuidado y manejo responsable de mascotas y su impacto en salud humana*. Comité de Infecciones Emergentes. Sociedad Chilena de Infectología. Universidad Católica de Chile.

Urola Kostako Udal Elkarte-a. (2016). *Landaguneetan enpleguari eutsi edo enplegua areagotzen lagunduko duten nekazaritzaz bestelako jarduerak sortu eta garatzeko*

laguntzak.<http://www.urolakosta.eus/eu/-/landaguneetan-enpleguari-eutsi-edo-enplegua-areagotzen-lagunduko-duten-nekazaritzaz-bestelako-jarduerak-sortu-eta-garatzeko-laguntzak> helbidean eskuratua.

Urola Kostako Udal Elkartea-b. (2016). *Lanbideren diru-laguntzak ekintzaileentzat, enpresa ideia lantzeko edo enpresa martxan jartzeko*. <http://www.urolakosta.eus/eu/-/lanbideren-diru-laguntzak-ekintzaileentzat-enpresa-ideia-lantzeko-edo-enpresa-martxan-jartzeko> helbidean eskuratua.

Watts, K., & Stout, J.(2009). Helping Children with Disabilities through Animal-Assisted Therapy. *The Exceptional Parent*, 39(5), 34.

11.1. BESTE ZENBAIT ITURRI

Amazon: https://www.amazon.es/Toshiba-Satellite-CL110-B-103-actualizable-gratuitamente/dp/B00ZCG725I/ref=sr_1_14?s=computers&ie=UTF8&qid=1466415348&sr=1-14&keywords=portatil

Amazon: https://www.amazon.es/Canon-Pixma-MG2950-Impresora-multifunci%C3%B3n/dp/B00MWNDZ9Q/ref=lp_937988031_1_2?s=computers&ie=UTF8&qid=1466415069&sr=1-2

Ikea: <http://www.ikea.com/es/es/catalog/products/10244743/>

Media Markt: <http://tiendas.mediamarkt.es/p/movil-sony-xperia-e4-8gb-5-pulgadas-1281591>

Ofisillas: https://www.ofisillas.es/silla-de-confidente-moby-con-pala-abatible-para-escritura-precio-insuperable-color-burdeos-y-patas-negras.html?gclid=CjwKEAjwqJ67BRCzzJ7Hy-LYIFYSJABwp9PG5mR-z9_nogb1eAPXng5Hp5nCmOEsN_8ZVjkMJzTZjxoCXUrw_wcB