

La idea de montar un negocio propio es un sueño que mucha gente ha tenido alguna vez en su vida y que cada día se hace realidad con más frecuencia.

Desde hace ya un tiempo, vivimos inmersos en un marco económico mundial que se caracteriza por la competencia de las nuevas economías, la competitividad y la globalización. En este contexto, y con el fin de convertir a la Unión Europea en «la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo», el Consejo Europeo aprobó, en el año 2000, la llamada *Estrategia de Lisboa*. Entre sus principales objetivos se encuentra la constitución de un entorno favorable para las empresas y su creación, con especial atención a las PYMES por su gran capacidad innovadora y de generación de empleo y riqueza.

La Comunidad de Madrid no es ajena a esta situación y ha adquirido un especial compromiso para promover, fomentar, facilitar y favorecer el emprendimiento y el autoempleo. Para ello, ha puesto en marcha numerosos servicios, programas y acciones con los que quiere reforzar la cultura emprendedora de los ciudadanos y apoyar a aquellas personas que quieren optar por el emprendimiento como vía de desarrollo de su carrera profesional y laboral.

Los cuadernos **Quiero montar...** son una muestra más del compromiso de la Comunidad de Madrid para transmitir una nueva realidad en la que el emprendimiento es sinónimo de oportunidad y crecimiento.

Las pautas e información que se ofrecen en estas páginas servirán de motivación para muchos emprendedores potenciales y les animarán a transformar sus ideas de negocio en auténticos proyectos empresariales.

Partiendo del autodiagnóstico de las aptitudes y capacidades personales para el emprendimiento y del análisis y valoración de la idea de negocio, en estos **Cuadernos de Orientación para el Emprendimiento** se ofrecen las claves para la elaboración del plan de empresa, la elección de la forma jurídica, la realización de los trámites administrativos necesarios para la constitución de la empresa, y el uso de Internet como herramienta empresarial. Además, el lector encontrará información detallada sobre los distintos servicios que están a su disposición en la Comunidad de Madrid —en los que podrá acceder a asesoramiento, formación y ayudas—, así como referencias de los principales foros, premios y concursos para emprendedores, y un completo directorio con direcciones de interés. En cada cuaderno se incluye también información específica referida a la puesta en marcha de un tipo de negocio en concreto, así como un caso real de experiencia emprendedora en cada tipo de negocio.

Quiero montar...

Cuaderno número 8

...una agencia de viajes

Quiero montar...



La Suma de Todos



www.madrid.org



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO

La Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo Invierten en tu Futuro



La Suma de Todos



www.madrid.org



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO

La Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo Invierten en tu Futuro

8

Cuadernos de Orientación para el Emprendimiento





CONSEJERÍA DE EMPLEO Y MUJER
Comunidad de Madrid

www.madrid.org



La Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo Invierten en tu Futuro

Quiero montar...

... una agencia de viajes



Edita:

Comunidad de Madrid
Consejería de Empleo y Mujer
Dirección General de Empleo
C/ Santa Hortensia, 30
28002 Madrid

Con la colaboración de:

Fundación Universidad-Empresa
C/ Serrano Jover, 5
28015 Madrid

Asesoría Técnica: Universidad Alfonso X El Sabio

Diseño y Maquetación:

Ángel Ruiz Acuña y Ana Cirujano Garzo

Ilustración:

Desirée Cavanillas Arias

Impresión:

Gráficas Arias Montano, S.A.
Polígono Industrial 6 de Móstoles
Puerto Neveros, 9
28935 Móstoles (Madrid)

Depósito Legal:

M-6.602-2009

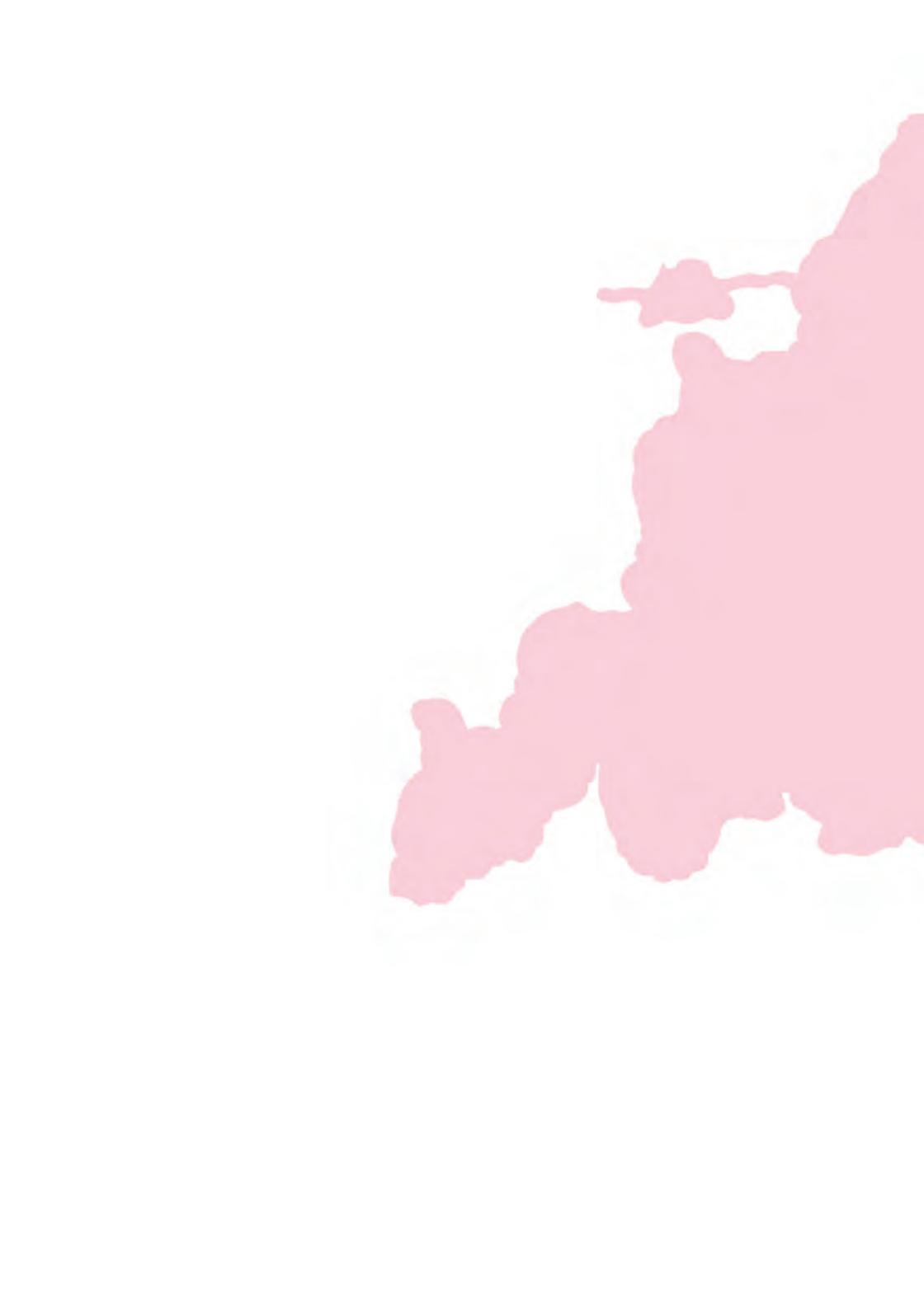
PÁG. ÍNDICE

5	1.	PRESENTACIÓN
9	2.	¿POR QUÉ EMPRENDER?
11	3.	¿TIENES LAS CUALIDADES NECESARIAS PARA EMPRENDER?
12	3.1.	Perfil del emprendedor potencial
13	3.2.	Análisis de tus aptitudes y capacidades personales
15	4.	PAUTAS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
16	4.1.	La elección de la idea de negocio
18	4.2.	Análisis DAFO
19	4.3.	La elaboración de tu plan de empresa
19	4.3.1.	Descripción de la actividad
20	4.3.2.	Plan de recursos humanos
23	4.3.3.	Estudio de mercado
24	4.3.3.1.	La competencia: número de empresas del sector en la Comunidad de Madrid
25	4.3.3.2.	Tendencias del sector
27	4.3.4.	Plan comercial y de marketing
28	4.3.5.	Ubicación y local
28	4.3.5.1.	La ubicación de tu agencia de viajes
29	4.3.5.2.	Arrendamiento y compra de locales
30	4.3.6.	Plan económico y financiación de tu proyecto
31	4.3.6.1.	Vías de financiación
35	4.3.6.2.	Ayudas y subvenciones
36	4.4.	La elección de la forma jurídica
36	4.4.1.	Características generales de los diferentes tipos de formas jurídicas
38	4.4.2.	Las formas jurídicas más habituales para las agencias de viajes
39	4.4.3.	Ventajas y desventajas de las formas jurídicas que más te pueden interesar
40	4.5.	Tu agencia de viajes en Internet
40	4.5.1.	Creación y promoción de tu web corporativa
41	4.5.2.	Diseño y contenidos de tu web corporativa
43	5.	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL NECESARIOS PARA CONSTITUIR TU AGENCIA DE VIAJES
49	6.	COSAS QUE DEBES SABER SI QUIERES MONTAR UNA AGENCIA DE VIAJES
50	6.1.	¿Qué es una agencia de viajes?
51	6.2.	Clasificación de las agencias de viajes
51	6.3.	Licencias y autorizaciones previas al comienzo de la actividad

52	6.3.1.	Obtención del título-licencia de agencia de viajes, constitución de fianza y contratación de seguros
54	6.3.2.	La marca comercial
55	6.4.	Obligaciones contractuales con los usuarios
56	6.5.	Legislación y normativa aplicable.
57	7.	UNA EXPERIENCIA DE ÉXITO: <i>VIAJES NONES</i>
61	8.	ANEXO: RECURSOS Y DIRECCIONES PARA EMPRENDEDORES EN LA COMUNIDAD DE MADRID
62	8.1.	Servicios para emprendedores
62	8.1.1.	Comunidad de Madrid
65	8.1.2.	Ayuntamiento de Madrid
66	8.1.3.	Administración Central
69	8.1.4.	Universidades de Madrid
74	8.1.5.	Escuelas de Negocio
76	8.1.6.	Otras instituciones y organismos
77	8.2.	Jornadas, foros, premios y concursos para emprendedores
77	8.2.1.	Jornadas y foros
79	8.2.2.	Premios y concursos
82	8.3.	Direcciones de interés para emprendedores
82	8.3.1.	Trámites administrativos
84	8.3.2.	Financiación
84	8.3.3.	Asociaciones y organizaciones empresariales
88	8.3.4.	Asociaciones empresariales y profesionales del sector



PRESENTACIÓN



1. PRESENTACIÓN



La idea de montar un negocio propio es un sueño que mucha gente ha tenido alguna vez en su vida y que cada día se hace realidad con más frecuencia.

Desde hace un tiempo, vivimos inmersos en un marco económico mundial que se caracteriza por la competencia de las nuevas economías, la competitividad y la globalización. En este contexto, y con el fin de convertir a la Unión Europea en «la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, (...) capaz de un crecimiento económico duradero acompañado por una mejora cuantitativa y cualitativa del empleo y una mayor cohesión social», el Consejo Europeo aprobó, en el año 2000, la llamada Estrategia de Lisboa. Entre sus principales objetivos se encuentra la constitución de un entorno favorable para las empresas y su creación, con especial atención a las pymes por su gran capacidad innovadora y de generación de empleo y riqueza.

La Comunidad de Madrid no es ajena a esta situación y ha adquirido un especial compromiso para promover, fomentar, facilitar y favorecer el emprendimiento y el autoempleo. Para ello, ha puesto en marcha numerosos servicios, programas y acciones con los que quiere, en primer lugar, reforzar la cultura emprendedora de los ciudadanos, sustituyendo la ya anacrónica creencia de que la creación de empresas es una actividad de riesgo sembrada de obstáculos, por una nueva realidad en la que el emprendimiento es sinónimo de oportunidad y crecimiento.

Como consecuencia de ello, cada vez son más los madrileños que contemplan la posibilidad de crear su propia empresa como una opción real y factible de desarrollo profesional.

En este entorno cada vez más favorable, los cuadernos **Quiero montar...** nacen con la intención de proporcionar orientación de utilidad a aquellas personas que contemplan la opción de emprender como vía de desarrollo de su carrera profesional y laboral. Consideramos que las pautas e información que ofrecemos en estas páginas servirán de motivación para muchos emprendedores potenciales y les animarán a transformar sus ideas de negocio en auténticos proyectos empresariales.

La decisión de iniciar una actividad emprendedora requiere un examen previo de las aptitudes y actitudes del futuro empresario, un análisis de la idea y un conocimiento aproximado de las exigencias del proceso de constitución que permita adoptar una postura adecuada sobre la creación de una empresa.

En este contexto, y partiendo de un autodiagnóstico de las aptitudes y capacidades personales para el emprendimiento y del análisis y la valoración de la idea de negocio, en estos cuadernos se ofrecen las claves para la elaboración del plan de empresa, la elección de la forma jurídica, la realización de los trámites administrativos necesarios para la constitución de la empresa, y el uso de Internet como herramienta empresarial. Además, el lector encontrará información detallada sobre los distintos servicios que están a su disposición en la Comunidad de Madrid —en los que podrá acceder a asesoramiento, formación y ayudas—, así como referencias de los principales foros, premios y concursos para emprendedores, y un completo directorio con direcciones de interés. En cada cuaderno se incluye también información específica referida a la puesta en marcha de un tipo de negocio en concreto, así como un caso real de experiencia emprendedora en cada tipo de negocio.

Tienes en tus manos el cuaderno **Quiero montar una agencia de viajes**, en el que encontrarás las pautas para la creación de una empresa, así como información específica referida a este tipo de negocio. Esperamos que su lectura te motive para tomar el camino del emprendimiento y comenzar a dar los pasos necesarios para la creación de tu propia empresa.





¿POR QUÉ EMPRENDER?

2. ¿POR QUÉ EMPRENDER?

Las opciones que ofrece el mundo laboral se han ampliado en los últimos años: cada vez aparece como alternativa más consolidada la del autoempleo, bien a través de la creación de una empresa nueva, de la gestión de una empresa familiar, o de la incorporación a una franquicia.

Son muchas las ventajas que te puede ofrecer el emprendimiento. A continuación te indicamos algunas de las más importantes:

- Podrás decidir sobre **tu futuro** y el de tu negocio.
- Podrás establecer **tus propios objetivos**.
- Podrás **innovar** y desarrollar tu **creatividad**.
- La **independencia** que tendrás al no depender de un jefe te permitirá organizar el trabajo con **autonomía**.
- Obtendrás la **satisfacción personal** de hacer realidad un proyecto y alcanzar los retos perseguidos.
- El riesgo inherente en cualquier actividad empresarial será un estímulo que mantendrá tu **motivación personal** activa a largo plazo.
- La gestión de tu negocio te brindará innumerables y continuas oportunidades de **aprendizaje**.
- Podrás asumir la **toma de decisiones**.
- El potencial de **ganancia** y crecimiento económico puede ser mucho mayor que el de un trabajo por cuenta ajena.
- Podrás conciliar **tu tiempo** según tus propias necesidades profesionales y personales.
- Podrás generar trabajo para otros y, de esta manera, contribuir al **bienestar** de la sociedad.
- Lograrás **estabilidad** en el empleo.



**¿TIENES LAS
CUALIDADES
NECESARIAS PARA
EMPRENDER?**

3. ¿TIENES LAS CUALIDADES NECESARIAS PARA EMPRENDER?

3.1. Perfil del emprendedor potencial

Según datos aportados por el Global Entrepreneurship Monitor (GEM)¹ referidos a 2007, uno de cada cinco emprendedores españoles crea su empresa en la Comunidad de Madrid, lo que la convierte, junto con Cataluña y Andalucía, una de las regiones españolas con mayor crecimiento en emprendedores. En este sentido, hay que señalar que la Comunidad de Madrid tiene un índice de actividad emprendedora por encima de la media nacional (7,62%).

El perfil del emprendedor potencial residente en España es el de un hombre (60,3% del total de potenciales emprendedores), de edad comprendida entre 25 y 34 años (37,2% de los casos), con estudios universitarios (31,0%), que dispone de una renta mensual media de 2.400 euros. No obstante, es también elevado el número de potenciales emprendedores que cuentan con estudios secundarios o bachillerato (27,9%) y estudios de Formación Profesional (20,6%).

Cabe destacar el gran incremento del interés de los residentes extranjeros en emprender, que suponen ya un 23% del total de emprendedores potenciales, así como el notable crecimiento de la participación de la mujer en el proceso de creación de empresas, que se ha incrementado en casi 14 puntos desde el año 2004.

También se ha producido un significativo incremento de los emprendedores más jóvenes (sobre todo aquellos con edades comprendidas entre 18 y 24 años y, en menor medida, los de 25 a 34 años). Las causas de este reajuste generacional pueden encontrarse en un mayor soporte institucional a través de programas de apoyo a los jóvenes emprendedores y en el fomento activo del espíritu emprendedor desde los centros educativos. Ambos factores están contribuyendo a un cambio en la consideración del autoempleo como un medio de desarrollo profesional.

De hecho, los jóvenes españoles demuestran actitudes muy positivas en relación con la actividad emprendedora. Así, vemos que un 62% son receptivos a trabajar por cuenta propia en el futuro, la mayoría de ellos (83%) movidos por el deseo de ser independientes y de desarrollar su propia carrera (89%).²

¹ Global Entrepreneurship Monitor (GEM) es un observatorio internacional que tiene por objetivo analizar el fenómeno emprendedor en cada uno de los 60 países participantes y su influencia sobre las economías nacionales. En España, el proyecto GEM está liderado por el Instituto de Empresa y cuenta actualmente con 15 equipos regionales: Andalucía, Asturias, Canarias, Castilla La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Madrid (desde 2004), Murcia, Navarra, País Vasco, y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Para más información: <http://www.gemconsortium.org> y <http://www.ie.edu/gem/img/infomes/34.pdf>.

² Datos proporcionados por el estudio: 2010, *La Próxima Generación de Emprendedores*, Fundación Junior Achievement-Young Enterprise Europe, 2007.

Una gran mayoría de los emprendedores potenciales (el 84,3% de los casos) considera que posee la experiencia, los conocimientos y las habilidades necesarias para crear su empresa, y no contempla el fracaso como freno para la puesta en marcha de su negocio (61,6%).

La distribución sectorial de la actividad emprendedora en la Comunidad de Madrid presenta en general una pautas bastante estables desde el año 2004, destacando sobre todo las iniciativas puestas en marcha en los sectores orientados al consumidor: servicios a empresas (25,48%), hostelería y restauración (18,88%) y educación, sanidad y servicios sociales (10,90%). A estas áreas de actividad le siguen muy de cerca las relacionadas con el comercio y los servicios al consumidor.

3.2. Análisis de tus aptitudes y capacidades personales

Parte del éxito de tu idea empresarial está en tu propio perfil emprendedor. Es importante recalcar que ni los conocimientos académicos ni la experiencia son tan determinantes para el éxito o el fracaso como las características propias del emprendedor. Tanto si se trata de empresarios vocacionales como si no, está claro que unos y otros deben cumplir una serie de obligaciones y responsabilidades inherentes a la actividad empresarial que requieren ciertas competencias.

En este sentido, al igual que la creación de empresas aporta muchas ventajas, también comporta unas “dificultades” que todo emprendedor debe estar preparado para asumir. Estas “dificultades” se pueden resumir en tres:

- 🔒 El **riesgo** económico y personal
- 🔒 El **esfuerzo** y la **dedicación** que requiere, sobre todo en las primeras fases
- 🔒 La **responsabilidad** ante todos los problemas y situaciones que vayan surgiendo



Para afrontarlos en condiciones de seguridad y éxito, es conveniente que el emprendedor cuente con una serie de **cualidades y capacidades**, entre las que se encuentran:

- **Confianza** en uno mismo
- **Iniciativa y capacidad** para enfrentarse a nuevos retos
- **Empuje, motivación e ilusión** por el proyecto emprendido
- **Realismo, objetividad y seriedad** en los planteamientos
- Elevada capacidad de **trabajo y de entrega**
- Capacidad para evaluar el entorno, detectar **oportunidades** y aprovecharlas
- **Flexibilidad y polivalencia**
- Capacidad **creativa** y espíritu **innovador**
- **Orientación** al mercado y al cliente
- Facilidad para las **relaciones** interpersonales
- Capacidad para la **comunicación**
- Capacidad para formar un **equipo**, dirigirlo y motivarlo
- Disponibilidad de **tiempo**
- **Constancia, tenacidad, compromiso y responsabilidad personal**
- **Estabilidad emocional**, entereza y fortaleza de carácter
- Valores éticos e **integridad**
- Capacidad para establecer y culminar **objetivos** concretos
- Capacidad de **organizar y coordinar** todos los medios a disposición del proyecto empresarial
- Capacidad de **planificación** a corto, medio y largo plazo
- Orientación hacia **metas** específicas y **seguimiento** sistemático de resultados
- Capacidad de **previsión**
- Capacidad para **tomar decisiones y resolver problemas**
- Capacidad para asumir **riesgos** y aprender de los posibles reveses
- Tolerancia a la **presión** y a la **incertidumbre**
- Alta **resistencia** a la frustración
- Capacidad para **contrastar** experiencias ajenas
- Capacidad de **aprendizaje** y disposición para la formación continua
- Interés por ampliar **conocimientos** referidos al sector de actividad del proyecto empresarial

En este contexto, antes de llevar a cabo tu idea empresarial es necesario que identifiques, a partir de este listado, tus **aptitudes y actitudes** para evaluar hasta qué punto estás capacitado para emprender. Esto te ayudará a reconocer posibles carencias y plantear soluciones, bien a través de formación y/o asesoramiento, bien a través de la delegación de determinadas funciones en otras personas más capacitadas, etc.

4

PAUTAS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA

4. PAUTAS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA

4.1. La elección de la idea de negocio

Todo proyecto de empresa se desarrolla en torno a una idea, que surge como consecuencia de las circunstancias particulares de cada futuro emprendedor. Son muchos los factores que pueden llevar a una persona a inclinarse por un negocio concreto. Su **origen** puede depender de diferentes factores, como son:

- ✦ El aprovechamiento de una **oportunidad** de negocio en mercados poco abastecidos, de nueva creación o con un alto potencial de crecimiento.
- ✦ La **necesidad** de crear el puesto de trabajo propio ante la falta de otras alternativas laborales.
- ✦ Los **conocimientos técnicos** sobre mercados, sectores o negocios concretos.
- ✦ La detección de necesidades no satisfechas o de **carencias** en los negocios existentes.
- ✦ La posesión de un **producto o servicio innovador** que se estima pueda generar mercado.
- ✦ La repetición de **experiencias ajenas exitosas**.
- ✦ El deseo de trabajar de manera autónoma e **independiente**.

Antes de entrar en el análisis exhaustivo de tu idea de negocio y la elaboración de tu plan de empresa, conviene que te plantees algunas **preguntas clave** respecto a la misma:

- ? ¿Por qué quieres montar una agencia de viajes?
- ? ¿Conoces bien los servicios que van a ser la base de tu negocio?
- ? ¿Estás plenamente convencido de que puedes abrirte paso en el mercado de las agencias de viajes?
- ? ¿Tu idea de negocio aporta algún componente innovador o diferenciador respecto a tus competidores?
- ? ¿Tu idea de negocio es realista?
- ? ¿Es técnicamente posible?
- ? ¿Es económicamente realizable?
- ? ¿Su rentabilidad va a justificar los esfuerzos necesarios para su puesta en marcha?
- ? ¿Crees que tienes suficiente formación y experiencia para llevarlo a cabo con éxito?
- ? ¿Reúnes, en este momento, las condiciones suficientes para realizarlo?

A continuación deberás **reflexionar sobre los motivos** que te han llevado a la elección de tu idea de negocio considerando los siguientes factores:

- ⊗ **La idea nunca debe ser el único factor que te lleve a emprender.** Cuando la idea es lo único que te motiva para emprender...
⇒ **Fracaso.**
- ⊗ **El motivo es importante, pero con matices:** estoy en el paro, odio a mi jefe, quiero ganar mucho dinero...
⇒ **Fracaso.**
- ⊗ **Tengo ganas de hacer algo grande, quiero asumir un reto...**
⇒ **Éxito.**
- ⊗ **La motivación es esencial:** ilusión, espíritu luchador, capacidad de esfuerzo, confianza, valentía ante el riesgo, conocimiento profundo del sector...
⇒ **Éxito.**

No es tan determinante la idea en sí
como lo es tu capacidad para creer en ella,
tu confianza en sus posibilidades,
y tu entrega incondicional al proyecto.

La elección de tu idea de negocio debe estar
respaldada por una ilusión desbordante,
una confianza imbatible,
una naturaleza competitiva
y un conocimiento del sector.
Éstos son los verdaderos
ingredientes del éxito.

ADAFOS

4.2. Análisis DAFO

Antes de elaborar tu plan de empresa, es conveniente realizar un exhaustivo análisis **DAFO** (identificación de **D**ebilidades, **A**menazas, **F**ortalezas y **O**portunidades) de tu idea de negocio, ya que te permitirá evaluar un conjunto de variables externas e internas que pueden influir positiva o negativamente en el desarrollo de tu proyecto empresarial.

Algunas de las preguntas a las que debes contestar al realizar tu análisis **DAFO** son:

Análisis DAFO	
Análisis Interno	<p>Debilidades Factores internos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo de tu empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Tienes problemas de recursos de capital? ■ ¿Qué factores pueden ser percibidos como una debilidad/carencia por parte de tus clientes potenciales? ■ ¿Qué factores podrían reducir el éxito de tu proyecto? ■ ¿Qué se podría mejorar? <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos financieros limitados - Equipo poco capacitado, motivado o comprometido - Horarios o servicios limitados - Ubicación inadecuada
	<p>Fortalezas Factores internos que favorecen o impulsan el crecimiento de tu empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué ventajas competitivas tiene tu proyecto? ■ ¿Qué vas a hacer mejor que cualquier otro? ■ ¿A qué recursos materiales y humanos tienes acceso? ■ ¿Qué factores pueden ser percibidos como un beneficio por parte de tus clientes potenciales? <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos financieros adecuados - Eficacia y rapidez en la prestación del servicio - Equipo cualificado, motivado y comprometido - Amplitud de servicios y horarios
Análisis Externo	<p>Amenazas Factores externos que pueden impedir o dificultar el desarrollo de tu empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿A qué obstáculos se enfrenta tu proyecto? ■ ¿Qué están haciendo los competidores? ■ ¿Te pueden surgir nuevos competidores? ■ ¿Qué disponibilidad de personal cualificado, especializado y/o capacitado existe en el mercado para incorporarse a tu proyecto? ■ ¿Puede alguna de las debilidades afectar seriamente al desarrollo de tu proyecto? <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mercado saturado - Competencia con servicios on-line - Autosuficiencia del consumidor - Dificultad para encontrar personal cualificado - Alta rotación de personal
	<p>Oportunidades Factores externos que pueden suponer una ventaja competitiva para tu empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cuáles son las tendencias del mercado? ■ ¿Existe una coyuntura favorable para el desarrollo de tu proyecto? ■ ¿Qué cambios tecnológicos se están presentando en el mercado? ■ ¿Qué cambios se están produciendo en la normativa legal y/o política? ■ ¿Qué cambios se detectan en los patrones sociales y estilos de vida? <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrar en nuevos mercados (barrios de nueva construcción, municipios con escasez de agencias de viajes) - Ofrecer servicios especializados (turismo solidario, cultural, de aventura o deportivo; singles, familias, empresas, etc.) - Adaptación a los nuevos hábitos del consumidor - Incorporación de las TIC a la gestión y a las operaciones diarias

4.3. La elaboración de tu plan de empresa

El plan de empresa es un documento de trabajo, sintético y claro, en el que vas a desarrollar el contenido de tu proyecto empresarial, desde la definición de la actividad a desarrollar y los objetivos de tu idea inicial hasta la explicación concreta y detallada de cómo la vas a poner en práctica, pasando por la valoración de los riesgos, la viabilidad de tu negocio, las perspectivas de futuro, etc.

Es absolutamente recomendable elaborar este documento, incluso si el negocio que piensas crear es muy pequeño, ya que te ayudará a optimizar tus posibilidades de llevarlo a cabo y de garantizar un control permanente sobre la buena marcha de las acciones emprendidas.

Al definir tu proyecto con rigor, el **plan de empresa** cumple cuatro funciones esenciales:

1. Comprobar y demostrar la **viabilidad** de tu proyecto.
2. Aportar una **mayor credibilidad** a tu proyecto frente a terceros (posibles socios o inversores; entidades financieras a las que acudas en busca de financiación).
3. **Controlar** el desarrollo de la actividad de tu empresa en su fase inicial, contrastando tus previsiones con los hechos reales. Así, podrás analizar las causas de las desviaciones que se produzcan y rectificarlas a tiempo, minimizando tus riesgos.
4. Detectar e incorporar **posibilidades nuevas** que vayan surgiendo. No debes olvidar que el plan de empresa es un documento abierto y dinámico que se va actualizando a medida que avanza tu idea de negocio.

Aunque el plan de empresa varía de un proyecto a otro en función de la actividad a desarrollar, la dimensión del proyecto y el volumen de la inversión a realizar, siempre debe englobar las siguientes cuestiones:

4.3.1. Descripción de la actividad

La lectura de este apartado del plan de empresa debe transmitir una idea clara sobre la empresa que proyectas crear, por lo que conviene estructurarlo en cuatro grandes bloques:

→ **Ficha descriptiva**

- Marca y nombre comercial
- La forma jurídica prevista
- El ámbito y la localización de la empresa
- La estructura económico-financiera
- La financiación necesaria

→ **Presentación de la idea**

- Cómo y cuándo surgió la idea inicial

→ **Presentación del promotor o promotores**

- Quién ha promovido la idea y cómo se incorpora el resto de socios
- La experiencia y objetivos de los promotores

→ **Descripción del producto o servicio**

- o Las características del producto o servicio que se va a ofrecer
- o El mercado al que va dirigido y las necesidades que va a cubrir
- o Elementos diferenciadores respecto de los productos o servicios de la competencia
- o Las normas que regulan la fabricación o comercialización del producto o prestación del servicio

4.3.2. Plan de recursos humanos

Los aspectos que deberás tener en cuenta a la hora de elaborar tu **plan de recursos humanos** son:

- **Puestos de trabajo** a crear, distribución por categorías y funciones, y asignación de responsabilidades y tareas. Debes tener en cuenta que las funciones habituales dentro de cualquier empresa son las de dirección, gestión, administrativo-financiera, aprovisionamiento, transformación, ventas y distribución.
- Identificación de los **perfiles personales** y profesionales que deberán reunir las personas que ocupen cada puesto de trabajo.
- Establecimiento de los **mecanismos de selección** adecuados.
- Definición de los tipos de **contratos de trabajo** a suscribir y el cumplimiento de las obligaciones laborales que conllevan.

En la página web del INEM podrás encontrar información detallada sobre las características, requisitos y modalidades de los diferentes contratos de trabajo en vigor, así como modelos de cada uno de ellos.

(<http://www.inem.es/inem/ciudadano/empleo/contratos>).

- Identificación de las necesidades de **formación continua**.
- Previsión de **gastos de personal** necesarios y de crecimiento de empleo.

No olvides que deberás rodearte de los **colaboradores idóneos** para dirigir correctamente tu empresa y alcanzar los objetivos fijados.

Te recomendamos que consultes el Convenio Colectivo vigente correspondiente al sector de agencias de viajes³, en el que encontrarás las pautas que deberás seguir para una correcta elaboración de tu plan de recursos humanos. En este sentido, deberás tener en cuenta que, aunque la contratación del personal para tu agencia de viajes dependerá de las necesidades o el volumen de actividad de la misma, el personal que contrates tiene que quedar encuadrado en alguna de las siguientes categorías profesionales en función de las responsabilidades y funciones que desempeñen:

CATEGORÍA	FUNCIONES
Mandos	Mando superior: realiza los trabajos de dirección y las funciones de organización, planificación, ejecución y control de carácter central o zonal de la empresa, con dependencia de la alta dirección y jerarquía sobre los centros de trabajo de sus respectivos ámbitos. Quedan incluidos también aquellos trabajos que, con responsabilidad equivalente, requieran titulación superior.
	Mando medio: realiza los trabajos de jefatura y ostenta la responsabilidad global de una oficina o departamento principal. Quedan incluidos asimismo aquellos trabajos que, con responsabilidad equivalente, requieran titulación de grado medio. Los mandos medios pueden ser jefe de 1ª, jefe de 2ª, titulado auxiliar, cajero con firma, analista de sistemas y analista programador.
Técnicos	Técnico superior: comprende trabajos de iniciativa y responsabilidad para los que se necesita una preparación técnica especial, reconocida y acorde con las características de las funciones a desempeñar. Los técnicos superiores pueden ser oficial 1ª, cajero sin firma, telefonista/recepcionista con dos o más idiomas extranjeros, traductor-intérprete con dos ó más idiomas extranjeros y dedicación exclusiva a esta función, promotor 1ª, técnico de ventas, guía de turismo y conductor de autocares y autobuses.
	Técnico medio: comprende trabajos de iniciativa para los que se necesitan conocimientos similares a los del nivel anterior pero con menor nivel de responsabilidad. Los técnicos medios pueden ser oficial 2ª, telefonista/recepcionista con un idioma extranjero, traductor-intérprete con un idioma extranjero y dedicación exclusiva a esta función, promotor, técnico comercial auxiliar, y conductor no incluido en el nivel anterior.
Auxiliares	Técnico auxiliar: comprende los trabajos para los que se necesita una preparación técnica adecuada a los cometidos, con responsabilidad limitada al cumplimiento de la función encomendada en cada caso. Se trata de los auxiliares, telefonistas, ordenanzas, conserjes, personal de limpieza, mozos, asistentes de grupos turísticos y motoristas.
	Ayudante: comprende los trabajos auxiliares o complementarios de los grupos anteriores, para los que se requieren unos conocimientos generales de carácter técnico elemental y no especializados. Se trata de los ayudantes administrativos y comerciales, asistentes, recepcionistas, guardas y personal no cualificado no incluido en los grupos anteriores. Los puestos de auxiliares no podrán ser cubiertos por trabajadores con titulación superior oficial de estudios de turismo.

³ Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes. Boletín Oficial del Estado, nº 107 de 5 de mayo de 2005. (Se puede consultar en <http://www.convenios.juridicas.com/convenios/agencias-de-viajes-convenio-colectivo-2004-2006-espana.html>).

Por otro lado, en función de las características especiales de los servicios prestados en el sector de agencias de viajes, la **retribución** de tus trabajadores estará constituida por: el salario base establecido en el Convenio Colectivo, tres gratificaciones extraordinarias (que se harán efectivas los días 30 de junio, 30 de septiembre y 30 de diciembre de cada año natural), una paga extraordinaria que se hará efectiva el día 30 de marzo y las siguientes percepciones extrasalariales:

- ✦ **Nocturnidad:** Las horas nocturnas que realicen tus trabajadores durante el período comprendido entre las 22 y las 7 horas tendrán una retribución específica del 30% sobre el salario base reflejado en las tablas salariales del Convenio Colectivo. Cuando un trabajador preste sus servicios durante 4 o más horas en el período citado, se considerará toda la jornada nocturna a efectos de percibir el complemento de nocturnidad.
- ✦ **Plus funcional:** En virtud del nivel de responsabilidad que se le exige a cada trabajador en el desempeño de su puesto de trabajo, el empresario puede abonar bajo este concepto los siguientes pluses: plus de cargo, plus de jefatura, plus de responsabilidad y/o dedicación, plus de puesto, plus de dirección, plus de cargo jefatura y plus de destino.
- ✦ **Plus de transporte:** Como compensación de los gastos de desplazamiento y medios de transporte, deberás abonar un complemento salarial a los trabajadores que cubran una jornada mayor de 20 horas semanales con independencia de las distancias que puedan existir entre el centro de trabajo y el domicilio de los trabajadores de tu empresa.
- ✦ **Salidas y dietas:** Si el trabajador, por necesidades del servicio, se tiene que desplazar a una localidad diferente a la de su destino habitual, tu agencia de viajes correrá con todos los gastos que dicho desplazamiento origine. Si, además, el trabajador no puede regresar a comer a su domicilio porque le han sido encomendados trabajos distintos a los habituales, aun cuando sea dentro de su localidad, tendrá derecho a la dieta por comida.

Además de los conceptos salariales, debes tener presente que, en caso de que sea necesario el uso de un **uniforme de trabajo**, éste deberá ser proporcionado por la empresa en la siguiente forma: cuatro uniformes cada dos años, dos para invierno y dos para verano, facilitando a las empleadas la opción de elegir entre falda y pantalón.

Por último, ten presente que, como empresario responsable de una agencia de viajes, estás obligado a contratar una **póliza de seguros** que garantice a cada uno de los trabajadores de la compañía un capital de 27.000 € para los casos de muerte o invalidez permanente derivados de accidente que pueda producirse durante las 24 horas del día. El importe íntegro de la prima del seguro corre a cargo de la empresa.

4.3.3. Estudio de mercado

Es necesario conocer, con la mayor precisión posible, el sector en el que vas a competir y el mercado al que te vas a dirigir. Recuerda que un sector está formado por empresas que desarrollan actividades similares y que tienen los mismos clientes potenciales, y que el mercado se compone por los clientes potenciales que pueden demandar los productos o servicios de una empresa.

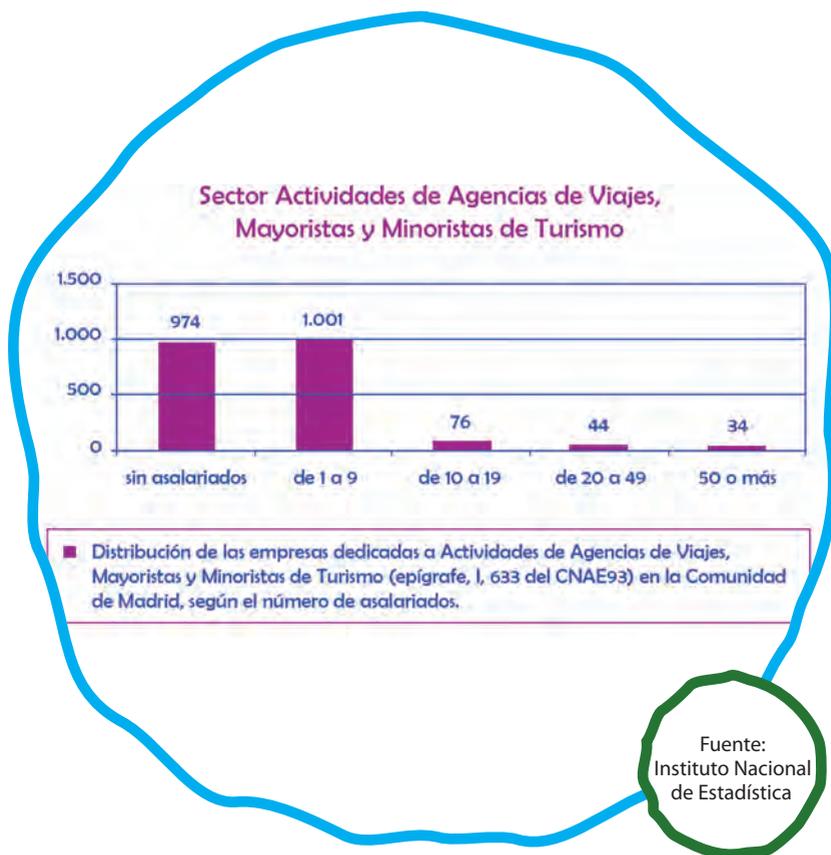
Para ello, debes:

- ☒ Definir tus productos y servicios desde el punto de vista de la **necesidad** que satisfacen y de las previsiones de **evolución del mercado**.
- ☒ Identificar tu **mercado real** y tu **mercado potencial**, en función de: tipos de cliente; volumen; hábitos, comportamientos y motivaciones de consumo; capacidad adquisitiva; y distribución geográfica.
- ☒ Conocer a tus **competidores**: identificación; localización; volumen de negocio; posición e imagen en el mercado; características generales y diferenciales de sus servicios; servicios complementarios que ofrecen; precios; puntos fuertes y débiles; grado de rivalidad entre competidores; etc.
- ☒ Prever las posibles **reacciones** de tus competidores ante la entrada de una nueva empresa en el sector.
- ☒ Evaluar las **barreras de entrada**: inversión inicial requerida; legislación vigente; economía de escala; etc.



4.3.3.1. La competencia: número de empresas del sector en la Comunidad de Madrid

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística⁴ referentes al sector **Actividades de Agencias de Viajes, Mayoristas y Minoristas de Turismo** (epígrafe, I 633 del CNAE93), a finales de 2007 existían 2.129 empresas en la Comunidad de Madrid que desarrollaban este tipo de actividades. De estas empresas 1.001 (47,0%) tenían plantillas de entre uno y nueve trabajadores, 974 (45,7%) no contaban con asalariados, y tan sólo 154 (7,2%) contaban con más de diez empleados.



⁴ Instituto Nacional de Estadística (<http://www.ine.es>).

4.3.3.2. Tendencias del sector

En España el sector turístico ha sido, y es, uno de los principales motores de la economía e impulsor del desarrollo social. Concretamente en la Comunidad de Madrid, el turismo aportó en 2007, de forma directa, el 4,6% del PIB y el 4,9% del empleo regional, y que la demanda turística ha registrado una tasa media de crecimiento interanual del 8,6% en el periodo 2001-2007⁵. Sin embargo, a pesar de su buena posición, y según el diagnóstico del Plan de Turismo Español⁶, el sector turístico debe adaptarse a un nuevo entorno en el que:

- ✦ La globalización económica y la desregulación de mercados ha dado lugar a un **fuerte incremento de la competencia**.
- ✦ La **penetración de las nuevas tecnologías** como herramienta de venta y promoción de servicios y productos, y también como medio de contratación e información por parte de los consumidores, es imparable. En 2007 un 51,6% de los clientes utilizaron Internet para estos fines, frente a un 38,3% en 2004.
- ✦ El cliente tiene hoy un poder de información, decisión y compra antes inimaginable. Este hecho no sólo ha modificado la relación con el cliente, sino que ha supuesto la necesidad de otorgar un papel cada vez más importante a la **orientación al cliente** y a la **especialización**.
- ✦ Han surgido **nuevas tipologías de clientes y nuevos hábitos de consumo**.

En este sentido, resulta de interés el análisis realizado en el informe *Las Tribus Viajeras del Mañana 2020*⁷, en el que se identifican las siguientes coordenadas:

✦ Nuevas tipologías de clientes

- **Mayores activos:** personas jubiladas con recursos, buen estado de salud y tiempo libre.
- **Clanes internacionales:** personas que trabajan o estudian en un país diferente al de origen y realizan viajes internacionales para visitar a sus familiares o amigos, y viceversa.
- **Profesionales itinerantes:** personas que viven y trabajan en lugares o países diferentes.
- **Ejecutivos internacionales:** altos directivos que realizan viajes de trabajo al extranjero, de largo o corto recorrido.

⁵ Madrid Impactur 2007. *Estudio del impacto económico del turismo sobre la economía y el empleo: Resumen de los principales indicadores*, Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid y Exceltur, julio 2008:

<http://www.madrid.org> y <http://www.exceltur.org>.

⁶ Plan de Turismo Español Horizonte 2020, Consejo Español de Turismo, 2007, <http://www.turismo2020.es>.

⁷ Future Traveller Tribes / Las Tribus Viajeras del Mañana 2020, Henley Centre HeadlightVision y Amadeus, 2008, <http://www.amadeus.com/travellertribes>.



✦ Nuevos hábitos de consumo

- **Más por menos** / a la caza de la oferta
- **Viajes a la medida** / demanda de productos y servicios personalizados
- **Viajar como válvula de escape** / interés por la salud, el bienestar y la cultura
- **Búsqueda de nuevas experiencias** / aventura
- **Viajes temáticos**: turismo solidario, deportivo, sostenible, gastronómico, etc.

En este contexto, y teniendo en cuenta la actual coyuntura de desaceleración económica, las agencias de viajes han de adoptar **estrategias de diferenciación** que les permitan mantener su competitividad en el mercado y obtener la máxima rentabilidad. La encuesta *PerspectivaSpain 2008*, realizada por Amadeus España⁸, pone de manifiesto que las actuales estrategias de negocio de las agencias de viaje españolas se orientan hacia la **especialización** (60% de las agencias encuestadas), entendiendo por ello el enfoque en producto o segmento de cliente; la **diversificación** (30%), tanto en la búsqueda de nuevos nichos de clientes, como en la introducción de nuevos productos o la puesta en marcha de áreas de consultoría y asesoramiento de clientes; y el **control de costes** (10%).

Por último, y en respuesta a las tendencias globalizadoras del mercado, son cada vez más las agencias de viajes que optan por la **internacionalización** de su negocio, a través de acuerdos o alianzas con mayoristas o agencias de viajes extranjeras.

⁸ Amadeus España, consultar la sección de noticias en <http://www.es.amadeus.com>.

4.3.4. Plan comercial y de márketing

- Elaboración de estrategias de **diferenciación** respecto a los productos y servicios de tus competidores: búsqueda e incorporación de nuevos productos y servicios, mejora de los productos y servicios existentes, etc.
- Determinación de los **precios** en función de: costes de producción (tanto materiales como de recursos humanos), inversión realizada, precios de la competencia, valores añadidos que ofrece tu producto o servicio, y objetivos de tu empresa (obtener beneficios, promocionar un nuevo producto, captar nuevos segmentos del mercado, alcanzar un determinado volumen de ventas, etc.).
- Determinación de los **canales de comercialización** de tu producto o servicio, en función de las características del mismo, de tu empresa, de la competencia y del mercado al que va destinado. Los principales canales para la comercialización son: la venta directa; la venta a través de mayoristas, minoristas o comisionistas y la venta a través de distribuidores o redes comerciales.
- Plan de márketing o elaboración de la **estrategia de promoción** para lanzar el producto o servicio en el mercado y darlo a conocer al público: publicidad, catálogos, descuentos y condiciones especiales, acciones promocionales, presentación en ferias, etc.
- Plan de **compras** (proveedores) y previsión de **ventas** (clientes).
- Garantías, atención al cliente**, etc.



4.3.5. Ubicación y local

En este apartado de tu plan de empresa deberás determinar la ubicación de tu agencia de viajes, evaluar la disponibilidad y precio de locales e instalaciones y decidir si vas a optar por la compra o alquiler de tu local.

4.3.5.1. La ubicación de tu agencia de viajes

A la hora de decidir dónde vas a ubicar tu agencia de viajes, es importante conocer primero la distribución geográfica de tus **competidores**.

En este sentido, puedes consultar el **Guía de Agencias de Viajes** que edita anualmente la Dirección General de Turismo⁹ y en el que encontrarás información sobre las agencias de viajes y sucursales ubicadas en la Comunidad de Madrid. Podrás realizar búsquedas seleccionado por: nombre, dirección, localidad, código postal, tipo y marca.

En las **Páginas Amarillas** (<http://www.qdq.com>) también puedes realizar búsquedas seleccionando la actividad (agencias de viajes), la provincia, la ciudad, el barrio, e incluso la calle.

Además, puedes acceder a la base de datos de la **Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid** (<http://www.camaramadrid.es/asp/guia/dir.asp#inicio>), en la que se recoge información de las empresas domiciliadas en la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los siguientes criterios: epígrafe de actividad económica (IAE), localización geográfica, código postal y municipio.

La base de datos contiene un total de 344.096 empresas, cuyos datos proceden del Censo de Actividades Económicas que elabora la Agencia Estatal para la Administración Tributaria (Ministerio de Economía y Hacienda). La información básica de cada empresa (identificación, actividad y dirección) se puede descargar en distintos formatos de fichero (Access, Excel, ASCII) a cambio de una pequeña tarifa de acceso (0,09 €/empresa y pedido mínimo de 18 €).

Esta información te será de gran utilidad a la hora de identificar tus posibles competidores. Además, te permitirá elaborar un mapa preciso de la distribución de las agencias de viajes en el municipio donde te quieres instalar y, por tanto, determinar su ubicación más idónea.

En este sentido, deberás prestar especial atención a aquellos barrios de nueva construcción, zonas comerciales, polígonos industriales, centros de negocio, distritos municipales o municipios en los que puede haber un número insuficiente de agencias de viaje para atender las necesidades de los clientes. Recuerda que en muchas ocasiones la comodidad y la proximidad al lugar de residencia o de trabajo es un factor clave a la hora de acudir a una agencia y no a otra.

⁹ Esta guía se puede descargar gratuitamente. Consultar en <http://www.madrid.org> (Consejería de Cultura y Turismo → Publicaciones → Guía de Agencias de Viajes en la Comunidad de Madrid → Área de Descargas).

4.3.5.2. Arrendamiento y compra de locales

Los contratos de arrendamiento de viviendas, locales de negocio, oficinas, almacenes, depósitos, etc., se encuentran sujetos a la Ley de Arrendamientos Urbanos¹⁰, y en su formalización las partes contratantes estipularán las cláusulas que van a regir durante la vigencia del contrato.

El contrato de arrendamiento podrá celebrarse de forma verbal o por escrito, siendo aconsejable celebrarlo de esta última forma a fin de evitar problemas futuros. Los contratos escritos podrán ser privados o formalizados en escritura pública. En el contrato se hará constar la identidad de los contratantes, la identificación de la finca arrendada, la duración pactada, la renta inicial del contrato y las demás cláusulas que las partes acuerden libremente.

Los contratos de arrendamiento de locales de negocio normalmente requerirán el depósito por parte del arrendatario de una fianza equivalente a dos mensualidades de renta. El arrendador deberá depositar el importe de la fianza, mediante ingreso en una cuenta bancaria, en el Instituto de la Vivienda de Madrid¹¹, dentro de los 30 días siguientes a la formalización del contrato, junto con:

- Copia del contrato de arrendamiento en poder del arrendador.
- Justificante bancario del depósito realizado.
- DNI del arrendador.

En el caso de compra de locales o terrenos, ésta se formalizará mediante el correspondiente contrato de compraventa, que será elevado a escritura pública e inscrito posteriormente en el Registro de la Propiedad¹², debiendo abonarse el Impuesto sobre el Valor Añadido cuando se trate de la primera transmisión, o el de Transmisiones Patrimoniales si se trata de la segunda o posterior.

Antes de proceder a la compra del local donde quieres desarrollar la actividad proyectada, deberás comprobar la calificación urbanística del mismo, de forma que no exista ningún problema para la posterior obtención de las correspondientes licencias municipales.

Debes saber que Avalmadrid (<http://www.avalmadrid.com>) cuenta con una línea de financiación específica para la adquisición de naves industriales, oficinas y locales destinada a facilitar a pymes y autónomos de la Comunidad de Madrid el acceso a una financiación preferente a bajo coste y largo plazo que les permita la creación o expansión de su actividad empresarial.

¹⁰ Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, Boletín Oficial del Estado número 282, de 25 de noviembre de 1994. Se puede consultar en http://www.boe.es/g/es/bases_datos/webBoe.php

¹¹ El Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA) se encuentra en la calle Basílica, 23, 28020 Madrid. Su horario de atención al público es de 9 a 14 horas. Puede solicitar información en el teléfono 915 809 083.

¹² Puedes localizar el Registro de la Propiedad que le corresponde al municipio en el que vas a ubicar tu agencia de viajes en <http://www.registradores.org>



SE ALQUILA

4.3.6. Plan económico y financiación de tu proyecto

Lo primero que deberás hacer es cuantificar las inversiones iniciales que vas a necesitar para la puesta en marcha de tu agencia de viajes.

Aunque la inversión inicial necesaria para la puesta en marcha de tu agencia de viajes estará en función de un conjunto de variables (forma jurídica adoptada, ubicación, tamaño del local, obras de acondicionamiento a realizar, tipo y calidad del mobiliario, equipamiento informático, etc.), te ofrecemos una primera aproximación que te puede servir de orientación.

Constitución de SL En caso de constituirse como empresario individual, este gasto se reduciría a menos de 100 €.	3.500 €
Alquiler: 1 año, local de 50 m² Se ha calculado este coste en base a un alquiler de 20 €/m ² , aunque esta cifra puede variar, tanto al alza como a la baja, dependiendo del municipio, distrito municipal, barrio o incluso calle en la que se encuentre el local que desees alquilar.	12.000 €
Proyecto y licencias municipales Este coste estará en función de las tasas establecidas en el municipio donde quieras ubicar tu agencia de viajes y de la envergadura del proyecto.	3.000 €
Obras de acondicionamiento Dependerá de la envergadura de las obras a realizar y de las calidades escogidas. Se ha tomado como base para el cálculo el gasto de 150 €/m ² .	7.500 €
Mobiliario y equipamiento (2 puestos de trabajo) Dependerá del número de puestos de trabajo que tengas que equipar y de la calidad del mobiliario que quieras comprar. Debes tener en cuenta la instalación de las redes de comunicaciones que vayas a necesitar (centralita, teléfonos, adsl, fax), los equipos informáticos y el software especializado. Se ha tomado como base para el cálculo la cantidad de 2.500 € por cada puesto de trabajo.	5.000 €
Fianza Dependerá de la actividad que vaya a desarrollar tu agencia de viajes: mayorista (120.202,42 €), mayorista/minorista (180.303,63 €), o minorista (60.101,21 €).	60.100 €
Seguros	3.000 €
Total	94.100 €

Recuerda que deberás elaborar también un primer balance provisional (previsión de ingresos, gastos y resultados), evaluar tu capacidad financiera y realizar una planificación global de tus necesidades de financiación y de tesorería.



4.3.6.1. Vías de financiación

Una de las etapas clave para cualquier emprendedor es el momento de buscar las fuentes de financiación de su negocio, tanto en la etapa de lanzamiento como en su posterior consolidación y desarrollo, y más aún cuando no se cuenta con experiencia previa ni contactos con los bancos que puedan servir de referencia.

A la hora de buscar financiación para tu agencia de viajes, deberás tener en cuenta qué parte de financiación propia y qué parte de ajena quieres que tenga tu empresa, recordando siempre que el nivel de deudas con terceros no debe superar nunca el 60% del total de recursos. Asegúrate que tus previsiones de ingresos sean suficientes para hacer frente a los plazos de los créditos o préstamos.

Una vez calculados los recursos que vas a necesitar, cuándo los vas a necesitar, durante cuánto tiempo, a qué los vas a destinar, y qué garantías puedes ofrecer para su devolución, se plantea dónde y cómo conseguirlos. Si no cuentas con recursos propios suficientes existen varias alternativas.

En primer lugar, y además de la posible ayuda económica que te puedan aportar tus propios familiares, puedes recurrir a la aportación de capital por parte de un tercero, por la cual se le cede una parte del accionariado de la empresa, en función del volumen de la aportación. Conviene estudiar a fondo esta posibilidad porque implica la renuncia a una parte del control y del valor de la empresa, aunque esta solución evita el compromiso financiero de devolver la deuda.

Por otro lado, puedes acudir a las entidades financieras, que cuentan con diversos productos que pueden adaptarse a tus necesidades. Es importante negociar las condiciones con la entidad financiera a la que acudas y asegurarte de que podrás cumplir con ellas sin poner en peligro la viabilidad de tu proyecto. Las principales fórmulas de financiación de interés para las pymes son:

- 1. Préstamo:** El beneficiario recibe un dinero mediante un contrato que le obliga a devolver el principal y abonar los intereses y los gastos derivados de la operación (comisiones) en un plazo determinado de tiempo. Existen varios tipos: personales, en póliza, hipotecarios, etc.
- 2. Cuenta de Crédito:** La entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un límite señalado y por un plazo determinado. Existen varios tipos: cuenta corriente de crédito, crédito documental, a la exportación, participativo, sindicado, etc. La mayoría de bancos y cajas disponen de líneas especiales para la financiación de nuevos negocios.
- 3. Leasing:** Mediante el pago de una cuota mensual el usuario disfruta de un contrato de arrendamiento de bienes a medio o largo plazo que le da derecho al uso y explotación de los mismos. Una vez finalizado el contrato los bienes pueden ser adquiridos y sustituidos. Esta modalidad es más accesible para las pymes que el crédito convencional y cuenta además con importantes ventajas fiscales.

4. **Renting:** Es una variedad del leasing con financiación a corto plazo. Se trata de un alquiler de bienes por plazo variable, mediante el pago de cuotas, en el que la conservación corre a cargo del propietario del bien. También tiene importantes ventajas fiscales.
5. **Confirming:** La entidad financiera actúa como un intermediario que gestiona los pagos de una empresa cliente a sus proveedores, ofreciendo a estos últimos la posibilidad de cobrar sus facturas con anterioridad a la fecha de vencimiento. Constituye un sistema cada vez más convencional de financiación opcional.
6. **Descuento Comercial:** Muy utilizado por las pymes para adelantar cobros. Se trata del abono del importe de un título (generalmente letras) de crédito no vencido tras descontar los intereses y quebrantos legales por el tiempo que media entre el anticipo y el vencimiento del crédito.

En la Comunidad de Madrid es importante la oferta proporcionada por **Avalmadrid** (<http://www.avalmadrid.es>), que cuenta con diversas líneas de financiación para emprendedores. A modo orientativo te señalamos algunas de las principales líneas de financiación disponibles para el año 2008.

→ Jóvenes emprendedores

Se conceden ayudas tanto para financiar inversiones a largo plazo como circulante. El porcentaje de la inversión total financiable es de hasta un 75%, con un importe máximo de 60.000 €.

Para solicitar una de estas ayudas es necesario demostrar que el proyecto empresarial es técnicamente viable y rentable en términos de generación de empleo y riqueza. La validez del proyecto debe ser certificada por la Asociación de Jóvenes Empresarios antes de su presentación para estudio y aprobación por parte de Avalmadrid. Por otro lado, es requisito haber constituido la Sociedad (o haberse dado de alta en autónomos) como máximo en los 12 meses anteriores a la presentación de la solicitud, y presentar la firma de los promotores como compromiso e implicación del empresario en su propio proyecto empresarial.

→ Emprendedores Avalmadrid

Se trata de la concesión de financiación preferente, a través de préstamos, créditos o leasing. El porcentaje de la inversión total financiable es de hasta un 80% de la inversión que requiere el proyecto, hasta un máximo de 60.000 €. Las inversiones realizables son: adquisición de activos fijos, activo circulante necesario para el desarrollo de la actividad, y puesta en marcha de la Sociedad.

Para solicitar una ayuda de este tipo es necesario aportar recursos propios de, al menos, el 20% del plan de inversión. Es requisito haber constituido la Sociedad (o haberse dado de alta en autónomos) como máximo en los 12 meses anteriores a la presentación de la solicitud, y presentar la firma de los promotores como compromiso e implicación del empresario en su propio proyecto empresarial.



→ **Emprendedores IDEAM (IMADE)**

El porcentaje de la inversión total financiable es de hasta un 75%, y se establece un importe máximo de 60.000 € condicionado a la creación o consolidación de empleo. Las inversiones realizables son: adquisición de activos fijos, activo circulante necesario para el desarrollo de la actividad, y puesta en marcha de la Sociedad.

Para solicitar una ayuda de este tipo es necesario aportar recursos propios de, al menos, el 20% del plan de inversión y contar con la certificación previa de IDEAM-IMADE. Es requisito haber constituido la Sociedad (o haberse dado de alta en autónomos) como máximo en los 12 meses anteriores a la presentación de la solicitud, y presentar la firma de los promotores como compromiso e implicación del empresario en su propio proyecto empresarial.

→ **Mujeres emprendedoras**

El porcentaje de la inversión total financiable es de hasta un 80%. El importe máximo es de 60.000 € y se concede a través de préstamos y leasing. Las inversiones realizables son: adquisición de activos fijos, activo fijo, circulante e I+D+i.

Las beneficiarias deben ser autónomas o pymes gestionadas por mujeres, en las que al menos el 51% del capital social esté suscrito por mujeres y las funciones de administración y gestión estén ejercidas por mujeres en su mayoría.

→ **Inmigrantes**

Se trata de la concesión de financiación preferente a bajo coste y largo plazo, a través de préstamos, créditos y leasing, para la realización de inversiones necesarias para la puesta en marcha y/o desarrollo de la empresa por parte de inmigrantes que promuevan o hayan promovido una pequeña empresa, así como autónomos inmigrantes. El importe máximo de la financiación es de 25.000 €.

Además, Avalmadrid cuenta también con varias líneas de financiación específicas para el sector comercial madrileño que pueden ser de tu interés.

→ **Plan de Fomento e Impulso al Comercio y Hostelería (FICOH):**

FICOH tiene por objeto la modernización, especialización y adecuación de las pymes y autónomos comerciales, la hostelería y las empresas de servicios vinculadas al comercio de la Comunidad de Madrid, y el fomento su acceso a una financiación a bajo coste y largo plazo, mediante préstamos y fórmulas de leasing.

Pueden solicitar estas ayudas todas aquellas pymes y autónomos comerciales de la hostelería y de servicios vinculados al comercio que ejercen su actividad y realizan la inversión objeto de la ayuda en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid (IAE o Declaración Censal de Comercio Minorista, o de servicio vinculado al comercio) cuando tengan el fin de llevar a cabo un proyecto de **transformación y dinamización de su oferta**.

Las **inversiones** (por un importe mínimo de 15.000 €) por las que puedes obtener financiación (hasta un importe máximo de 300.000 €) son:

- Adquisición, instalación y montaje de equipamiento informático y/o tecnológico específico para la gestión empresarial.
- Adquisición del equipamiento comercial específico y los bienes muebles (ahorro energético y seguridad).
- Realización de obras o reformas para su modernización.
- Realización de inversiones en activo fijo material e inmaterial (vehículos industriales; maquinaria, mobiliaria y otros equipos; procesos que supongan una mejora de la gestión; franquicias; inversiones en activo circulante vinculado a activo fijo; restructuración de pasivo vinculado a inversión en activo fijo).

→ Línea internacional:

La línea de financiación internacional que ofrece Avalmadrid, junto con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid y CEIM, tiene por objeto fomentar las inversiones en activo fijo derivadas del comercio exterior para la **internacionalización de las empresas madrileñas**, facilitando su acceso a una financiación preferente a bajo coste y largo plazo.

Los beneficiarios deben ser pequeñas, medianas y micro empresas que cumplan los siguientes **requisitos**:

- Ejercer su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y disponer de delegación o establecimiento permanente (IAE o declaración censal).
- Estar incorporadas o ser susceptibles de incorporación en el Censo de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid.
- Encontrarse al corriente del Recurso Cameral Permanente.

Son realizables las inversiones en activo fijo realizadas fuera del territorio nacional, tales como: instalaciones técnicas; reformas y obras de acondicionamiento; maquinaria y bienes de equipo; aplicaciones informáticas; gastos de puesta en marcha; construcciones. Se establece una financiación máxima de 300.000 € por beneficiario, a través de préstamos (hasta 10 años), leasing (hasta 5 años) y créditos (hasta 3 años).

Para obtener información actualizada sobre ayudas, subvenciones y otras fórmulas de financiación para comercios en la Comunidad de Madrid, te aconsejamos que accedas también a la sección de Ayudas en la web Madrid Comercio, promovida por la Comunidad de Madrid y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid (<http://www.madridcomercio.org>).

Otra vía de financiación que debes conocer es la **capitalización de la prestación por desempleo** en forma de pago único. Para poder acceder a esta opción debes, entre otros requisitos, ser beneficiario de una prestación contributiva por desempleo, tener pendiente de recibir al menos 3 mensualidades a fecha de tu solicitud y acreditar tu incorporación de forma estable como socio trabajador a una Cooperativa de Trabajo Asociado o Sociedad Laboral de nueva creación o en funcionamiento. Si vas a constituirte como trabajador autónomo y no tienes una discapacidad de grado igual o superior al 33%, podrás capitalizar hasta un 60% de tu prestación contributiva pendiente de percibir. Puedes encontrar información detallada sobre esta posible vía de financiación en tu oficina de empleo o en <http://www.inem.es/ciudadano/prestaciones/pdf/GuiaCapitalizacion.pdf>.

4.3.6.2. Ayudas y subvenciones

Por último, existe una tercera alternativa, referente a las ayudas y subvenciones que suelen ofrecer distintos organismos públicos —tanto a nivel local, provincial, nacional o europeo— para apoyar la creación de empresas, la modernización de las mismas, y la creación de empleo.

Estas ayudas suelen variar todos los años en cuanto a las condiciones y cuantías, ya que dependen del presupuesto anual de la Administración y de las políticas que en ese momento se estén desarrollando. Sus convocatorias se publican en el Boletín Oficial del Estado (BOE) y en los Boletines de las diferentes Comunidades Autónomas, que puedes consultar a través de Internet (<http://www.boes.es> para el BOE y <http://www.madrid.org/bocm> para el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid).

Las ayudas públicas suelen ser de cuatro tipos:

1. **Subvenciones a fondo perdido**, calculadas a partir de los conceptos subvencionables en cada programa o convocatoria.
2. **Subvenciones financieras**, consistentes en la bonificación del tipo de interés de los préstamos obtenidos para la puesta en marcha del proyecto.
3. **Formación gratuita** de los empleados.
4. **Apoyo técnico** durante la planificación y ejecución del proyecto.

Aunque estas ayudas económicas pueden resultar interesantes, la viabilidad de tu proyecto empresarial no debe apoyarse nunca en ellas, ya que no existe la seguridad de que las vayas a obtener ni, en el caso de que las consigas, el momento en que las cobrarás. Las ayudas públicas solamente deben considerarse como un complemento a los recursos, propios o ajenos, con los que cuentas.

4.4. La elección de la forma jurídica

Sólo cuando hayas acabado el trabajo previo que supone el plan de empresa podrás elegir la forma jurídica que mejor convenga a la creación de tu empresa. La elección de la forma jurídica es importante, pues de ella dependen tanto los trámites que se han de realizar para constituir la empresa, como las obligaciones fiscales y laborales que el empresario debe cumplir.

Antes de elegir una forma jurídica debes tener en cuenta los siguientes factores:

- **Tipo de actividad a desarrollar:** la actividad a ejercer puede ser determinante en la elección de la forma jurídica a adoptar en aquellos casos en que la propia normativa aplicable exija una forma concreta.
- **Número de socios:** el número de promotores o socios que pretenden iniciar la nueva empresa puede condicionar la elección de la forma jurídica, ya que cada tipo de Sociedad exige un número mínimo de socios.
- **Responsabilidad:** según el tipo de forma jurídica elegida, el promotor asume un grado de responsabilidad diferente. Ésta puede estar limitada al capital aportado o puede ser ilimitada, afectando a todo su patrimonio.
- **Capital inicial:** determinadas formas jurídicas exigen un capital mínimo para su formalización.
- **Obligaciones fiscales:** la carga fiscal (IRPF, IVA, e Impuesto sobre Sociedades) que el beneficio empresarial tendrá que soportar varía según la forma jurídica adoptada.



4.4.1. Características generales de los diferentes tipos de formas jurídicas

A continuación te describimos las principales características de las diferentes formas jurídicas que puede adoptar tu empresa, que se agrupan en dos grandes grupos: personas físicas (el empresario individual, Comunidad de Bienes y Sociedad Civil) y personas jurídicas (los diferentes tipos de sociedades mercantiles).

FORMA JURÍDICA	NÚMERO DE SOCIOS	CAPITAL INICIAL MÍNIMO	RESPONSABILIDAD	SEGURIDAD SOCIAL	TRIBUTOS	ADMINISTRACIÓN
PERSONAS FÍSICAS						
Empresario/a individual	1	Sin mínimo	Ilimitada	Autónomos	IRPF IVA	El/la titular
Comunidad de Bienes (CB)	Mínimo 2	Sin mínimo	Ilimitada Solidaria	Autónomos	IRPF IVA	Comuneros
Sociedad Civil (SC)	Mínimo 2	Sin mínimo	Ilimitada Mancomunada	Autónomos	IRPF IVA	Administradores
PERSONAS JURÍDICAS – SOCIEDADES MERCANTILES						
Sociedad Colectiva	Mínimo 2	Sin mínimo	Ilimitada	Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Los socios
Sociedad Anónima (SA)	Mínimo 2, pueden ser Sociedades	60.101,21 €, al menos el 25% en la constitución. Admite bienes	Limitada a la aportación	En general, Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Administradores o Consejo de Administración
Sociedad Limitada (SL)	Mínimo 2, pueden ser Sociedades	3.005,06 €, desembolso íntegro en la constitución. Admite bienes	Limitada a la aportación	En general, Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Administradores o Consejo de Administración
Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE)	2 a 5	De 3.012 € a 120.202 €, desembolso íntegro en la constitución. Sólo aportaciones dinerarias	Limitada a la aportación	En general, Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Órgano unipersonal o pluripersonal
Sociedad Unipersonal Anónima, Limitada o Limitada Nueva Empresa (SAU, SLU, SLNEU)	1	El mismo que las SA, SL, y SLNE	Limitada a la aportación	Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Administrador Único
Sociedad Comanditaria	Mínimo 2	Sin mínimo para la Sociedad Comanditaria simple. Mínimo 60.101,21 € para la Sociedad Comanditaria por acciones	Ilimitada para socios colectivos, limitada a la aportación para socios comanditarios	En general, Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Socios Colectivos
PERSONAS JURÍDICAS – SOCIEDADES MERCANTILES ESPECIALES						
Sociedad Laboral Anónima o Limitada (SAL, SLL)	Mínimo 3, la mayoría trabajadores	El mismo que las SA y SL. Cada socio 1/3 máximo	Limitada a la aportación	Régimen General o Autónomos	Impuesto Sociedades IVA	Administradores o Consejo de Administración
Sociedad Cooperativa	Mínimo 3, todos trabajadores	Mínimo fijado en los Estatutos	Limitada a la aportación	Régimen General o Autónomos	Impuesto Sociedades (Régimen Especial) IVA	Consejo Rector o Administrador Único

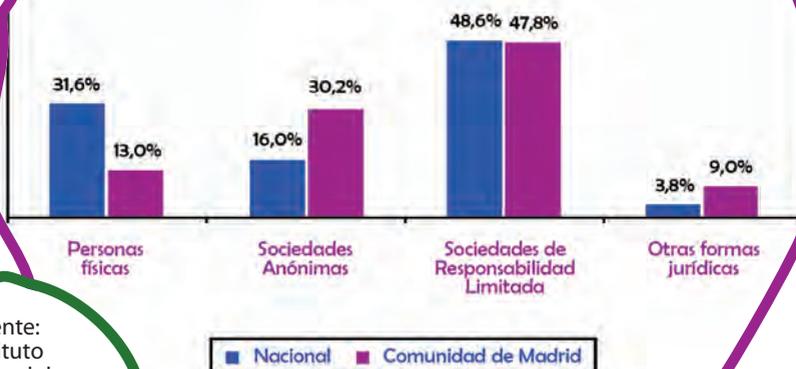
4.4.2. Las formas jurídicas más habituales para las agencias de viajes

Como acabamos de ver, la forma jurídica que adopte tu agencia de viajes dependerá de factores como el número de socios de tu proyecto empresarial, el capital inicial con el que cuentes, y la responsabilidad económica que estés dispuesto a asumir.

No obstante, es importante que sepas que, tanto en la Comunidad de Madrid como a nivel nacional, las formas jurídicas más habituales para las empresas incluidas en el sector Actividades de Agencias de Viajes, Mayoristas y Minoristas de Turismo (epígrafe, I, 633 del CNAE93), son las que corresponden a las **sociedades de responsabilidad limitada** (47,8% y 48,6%, respectivamente).

Por tanto, nos estamos refiriendo a: Sociedad Limitada, Sociedad Unipersonal, Sociedad Limitada Nueva Empresa, Sociedad Limitada Laboral y Sociedad Cooperativa.

Formas jurídicas más habituales del Sector Actividades de Agencias de Viajes, Mayoristas y Minoristas de Turismo



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) e Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, 2006.

4.4.3. Ventajas y desventajas de las formas jurídicas que más te pueden interesar

A partir de estos datos, te ofrecemos a continuación algunas de las ventajas y desventajas de las formas jurídicas más habituales para las agencias de viajes.

SOCIEDAD LIMITADA / LIMITADA NUEVA EMPRESA / UNIPERSONAL

Ventajas

- El capital mínimo exigido para constituirse no es muy elevado y no se exige un número elevado de socios, pudiendo hacerse con un único socio, en cuyo caso se denomina Sociedad Unipersonal.
- La responsabilidad de los socios está limitada a las aportaciones realizadas.
- El capital social se encuentra dividido en participaciones sociales nominales, iguales, indivisibles y acumulables. Los socios tienen el derecho de adquisición preferente y las transmisiones a personas ajenas a la Sociedad no se pueden realizar sin el consentimiento previo de la Junta General, por lo que los socios controlan en todo momento la propiedad de la empresa y pueden restringir, dificultar o impedir la entrada de nuevos socios no deseados.

Desventajas

- El capital social deberá estar íntegramente suscrito y desembolsado en el momento de la constitución, quedando excluida la aportación de trabajo o servicios como participación en la Sociedad.
- La limitación de la responsabilidad al capital aportado dificulta la consecución de créditos sin disponer del aval personal de los socios, lo cual significa que la responsabilidad no es del todo limitada ya que se debe responder personalmente, como avaladores, de las posibles deudas de la empresa.
- La transmisión de participaciones debe contar con el consentimiento de los demás partícipes.
- Los contratos de trabajo bonificados no pueden aplicarse a los promotores de la empresa.
- Se debe celebrar al menos una Junta de Accionistas anual.
- Es obligatorio depositar las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

SOCIEDAD LABORAL

Ventajas

- El capital mínimo exigido para constituirse no es muy elevado.
- La responsabilidad de los socios está limitada al capital aportado.
- La constitución de la Sociedad cuenta con bonificaciones fiscales.
- Se puede beneficiar de ayudas económicas en la contratación de personal.

Desventajas

- Se exigen al menos tres socios para su constitución.
- En el caso de la Sociedad Anónima Laboral, se exige un capital mínimo de constitución elevado.

- No se pueden transmitir las acciones libremente.
- Es obligatorio destinar anualmente un 10% de los beneficios al Fondo de Reserva, que sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas en el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.
- La existencia de dos tipos de socios (socios trabajadores y socios capitalistas no trabajadores) puede provocar algunas dificultades operativas a la hora de tomar decisiones.
- Se debe celebrar al menos una Junta de Accionistas anual.
- Es obligatorio depositar las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

SOCIEDAD COOPERATIVA

Ventajas

- No se exige un capital mínimo de constitución.
- Los socios se pueden dar de alta o baja voluntariamente.
- Todos los socios participan con los mismos derechos.
- Su objetivo es el bien común de todos los socios, y no el beneficio económico.
- Se puede beneficiar de bonificaciones sociales.

Desventajas

- Se exigen al menos tres socios para su constitución.
- Se debe celebrar al menos una Asamblea anual.
- Es obligatorio depositar las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

4.5. Tu agencia de viajes en Internet

Cuando estés planificando la puesta en marcha de tu agencia de viajes, deberás recordar que Internet —como mercado global de bienes, servicios y publicidad— es una valiosa herramienta de apoyo empresarial que está a tu alcance y que podrás incorporar a tu plan de empresa.

4.5.1. Creación y promoción de tu web corporativa

Una web corporativa es aquella en la que se presenta la empresa, sus productos y/o servicios, ubicación, promociones, novedades, etc.

Si tus conocimientos informáticos son medios, podrías aventurarte al diseño de tu web, o si lo prefieres puedes usar una plantilla. También puedes encargar una web de diseño exclusivo en multitud de empresas especializadas.

Además del diseño de la web, necesitarás contratar el hosting u hospedaje (espacio en un servidor donde se ubica la web) y el registro del dominio (www.nombredetuempresa.xxx).

Te aconsejamos que determines previamente tu presupuesto para evitar sorpresas, teniendo en cuenta todos los gastos descritos (diseño, dominio, hosting...). Inicialmente es recomendable dedicar más presupuesto al diseño de tu web que a la publicidad, ya que un buen diseño web te evitará inversiones futuras en este mismo apartado.

Una vez registrado el dominio de tu empresa tienes que darle la mayor publicidad posible para que se llegue a conocer entre tus potenciales clientes. Puedes tener una web perfecta, pero si no la promocionas y no la visitan, no te servirá de nada.

En primer lugar, debes incluir la dirección de tu página web en papelería, documentos, folletos, tarjetas de visita, y todo lo relativo a la empresa. Y, en segundo lugar, debes hacer un esfuerzo por posicionar tu página en Internet.

Todavía siguen siendo muchos los usuarios de Internet que utilizan guías gratuitas de empresas (<http://www.paginas-amarillas.es> o <http://www.qdq.com>) para anunciarse. Aparecer en estas guías es muy útil, pero lo es más si tienes una página web a donde dirigir al cliente desde el anuncio o referencia insertada. Por ejemplo, cuando un usuario busca “agencias de viajes en Pozuelo” no sólo quiere saber su dirección y teléfono, quiere saber más. La empresa que tenga página web será la que marque la diferencia entre las referencias encontradas y la que logre atraer al cliente de esta guía a su web.

Para que la búsqueda del usuario le dirija a tu web es conveniente darte de alta en los buscadores más habituales (Google, Yahoo, Altavista, ...). El alta es gratuita, pero existen también opciones de pago que harán más efectivo tu posicionamiento en Internet:

- **Pago por clic:** se abona una pequeña cantidad cada vez que una persona entra en tu web.
- **Aparecer el primero:** tu web aparecería listado en primer lugar entre los resultados de la búsqueda, que se realiza según criterios de palabras clave (palabras o frases relacionadas con tu negocio) y/o orientación (zona geográfica en la que deseas que se muestren tus anuncios).

Otra herramienta de publicidad de tu web en Internet es el banner. Se trata de incluir una pieza publicitaria en otra página web con el objetivo de llamar la atención del usuario, comunicar un mensaje y atraer tráfico hacia tu sitio web. Cada vez que un usuario accede a una de las páginas en la que has contratado la inclusión de un banner, éste aparece en pantalla. En los formatos habituales, cuando el usuario pincha sobre el banner, será automáticamente redirigido a tu sitio web. Los formatos de los banners y los términos de su contratación dependerán de la empresa que los va a alojar en su página web.

4.5.2. Diseño y contenidos de tu web corporativa

No debes olvidar nunca que el propósito principal de tu web es la de promocionar tu agencia de viajes y vender tus servicios. Por ello, debe captar la **atención** del visitante y ofrecerle unos contenidos motivadores, claros y precisos. En este sentido, es importante mostrar desde el inicio las ventajas y beneficios de tu servicio para el cliente.

Siempre resulta interesante analizar las web corporativas de tus competidores ya que, además de proporcionarte información valiosa sobre sus actividades, te aportará ideas para el diseño y los contenidos de tu propia web y te permitirá tomar decisiones más acertadas respecto a sus contenidos.



Algunas de las **secciones** que no deben faltar en tu web corporativa son:

- 🖱 **Página principal** de entrada o home page.
- 🖱 **Quiénes somos:** presentación de tu agencia de viajes, apuesta por la calidad y la atención al cliente, política de devolución del dinero en caso de reclamación, etc.
- 🖱 **Nuestro equipo:** los socios y el equipo de profesionales.
- 🖱 **Descripción de los servicios ofrecidos:** reserva y emisión de billetes (avión, tren, autobús, barco), reserva de habitaciones en hoteles, paquetes combinados, viajes a medida, circuitos, alquiler de coches, cruceros, servicios para empresas, venta de entradas, por ejemplo.
- 🖱 **Información para los clientes:** días y horarios de apertura y cierre, tarifas, promociones especiales, ofertas destacadas, buscadores (hoteles, vuelos, paquetes vacacionales, etc.), tarjetas de crédito aceptadas, consejos para el viajero, etc.
- 🖱 **Opción para la solicitud de servicios:** reserva y compra online, por ejemplo.
- 🖱 **Contacto:** no debe faltar nunca la dirección postal, teléfono, fax y correo electrónico; además, se puede incluir un pequeño plano de ubicación.
- 🖱 **Trabaja con nosotros:** para recibir solicitudes de empleo de personas interesadas en trabajar en tu agencia de viajes.
- 🖱 **FAQ:** repuestas a las preguntas más frecuentes.
- 🖱 **Política de privacidad**
- 🖱 **Noticias / Sala de prensa:** artículos aparecidas en prensa, reportajes, por ejemplo

Dadas las características de este tipo de negocio, y con el fin de ampliar tu posible clientela, es recomendable ofrecer la posibilidad de acceder a la información contenida en tu web en inglés.

5

**TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS
DE CARÁCTER
GENERAL
NECESARIOS PARA
CONSTITUIR TU
AGENCIA
DE VIAJES**

5. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL NECESARIOS PARA CONSTITUIR TU AGENCIA DE VIAJES

A la hora de constituir una empresa, la pregunta inicial que uno se hace es:

¿Por dónde empezar?

El proceso a seguir para la constitución y puesta en marcha de una empresa ha sido, tradicionalmente, una tarea ardua, no por su complejidad, sino por lo laborioso de los trámites para formalizar su constitución.

Los trámites administrativos para la constitución de la empresa, que obligaban y obligan todavía en algunos casos a desplazarse en numerosas ocasiones por las distintas ventanillas de las entidades implicadas en este proceso, se han visto facilitados por la creación de la Ventanilla Única Empresarial (VUE).

Esta iniciativa, que responde a una labor conjunta de todas las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Administraciones Locales) y las Cámaras de Comercio, permite sustituir prácticamente siete meses de trámites por unos pocos días gracias a la constitución de centros integrados de tramitación y de asesoramiento al emprendedor.

La red de **Ventanillas Únicas Empresariales** abarca actualmente a treinta y una ciudades españolas. En la Comunidad de Madrid está disponible en Madrid y en Getafe.

<http://www.ventanillaempresarial.org>

Diesel, s/n
Polígono Industrial El Lomo
28906 Getafe
Tel.: 916 843 053 / 902 100 096
Fax: 916 016 924
getafe@ventanillaempresarial.org

Ribera del Loira, 56-58
28042 Madrid
Tel.: 902 181 191
Fax: 915 383 776
madrid@ventanillaempresarial.org

Los trámites administrativos necesarios para la constitución de tu empresa variarán en función de la forma jurídica que hayas elegido y de las actividades que vayas a desarrollar. A continuación encontrarás una relación de los trámites más frecuentes que se deben realizar en la constitución y puesta en marcha de una empresa.

TRÁMITE	TIPO DE EMPRESA	DÓNDE	DOCUMENTACIÓN	PLAZO
Redacción y firma del contrato entre las partes , en el que se hará constar la voluntad de constituir la Sociedad Civil o Comunidad de Bienes; la identificación de los socios o comuneros y sus aportaciones; la denominación, domicilio social y objeto de la Sociedad Civil o Comunidad de Bienes; el régimen de reparto de beneficios; la duración de la Sociedad Civil o Comunidad de Bienes, y cualquier otro dato que se estime conveniente.	Comunidad de Bienes, Sociedad Civil	Al ser un contrato privado, no es necesario formalizarlo ante notario, salvo si se van a realizar aportaciones de bienes inmuebles		Antes del inicio de la actividad
Certificación Negativa de Denominación: Solicitud y obtención de un nombre. Es recomendable comprobar con carácter previo a la cumplimentación de la solicitud que la denominación solicitada no figura registrada a través de solicitud de nota simple informativa.	Sociedades Colectiva, Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa, Laboral, Comanditaria, Cooperativa	Registro Mercantil	Nota simple Certificación negativa	La reserva de denominación tiene una vigencia de 15 meses, pero transcurrido el plazo de 2 meses habrá que solicitar la renovación de la certificación
Autorización previa administrativa: Supone la calificación del proyecto de estatutos. Se solicita por uno de los promotores del tipo de Sociedad que se va a crear.	Sociedades Laboral, Cooperativa			
Redacción de Estatutos y Escritura de Constitución: Regula el funcionamiento de la Sociedad.	Sociedades Colectiva, Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa, Laboral, Comanditaria, Cooperativa	Notario elegido por los socios. Cabe acudir previamente a un abogado que redacte los estatutos de la Sociedad	Certificación negativa de la denominación; estatutos; certificado bancario de ingreso (en el caso de aportaciones dinerarias)	
Depósito Bancario: Desembolso del capital social exigido. No es necesario en el caso de aportaciones no dinerarias.	Sociedades Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa	Entidad bancaria elegida por los promotores		La certificación bancaria del depósito caduca a los 2 meses

TRÁMITE	TIPO DE EMPRESA	DÓNDE	DOCUMENTACIÓN	PLAZO
Obtención del Número de Identificación Fiscal (CIF) provisional.	Comunidad de Bienes; Sociedades Civil, Colectiva, Anónima	Administración o Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria correspondiente al domicilio fiscal de la Sociedad o Comunidad, o Ventanilla Única Empresarial	Modelo 036 firmado por todos los socios o comuneros; original y 2 fotocopias del contrato o escritura de constitución; original y fotocopia del DNI de todos los socios o comuneros, o del administrador	Antes del inicio de la actividad
Liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales (ITP) y Actos Jurídicos Documentados (ADJ).	Comunidad de Bienes; Sociedades Civil, Colectiva, Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa, Comanditaria, Laboral, Cooperativa	Dirección General de Tributos	Modelo 600 Liquidación del Impuesto (1% del capital aportado); contrato privado entre las partes o copia simple y primera copia de la escritura de constitución; original y fotocopia del DNI de cada uno de los socios o comuneros; original y fotocopia del CIF provisional	30 días hábiles desde la fecha del contrato privado entre las partes, o desde la fecha de escritura
Inscripción en el Registro Mercantil: Adquisición de personalidad jurídica.	Sociedades Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa, Laboral	Registro Mercantil	Primera copia de la escritura de constitución; Modelo 600 autoliquidado; CIF provisional	2 meses desde el otorgamiento de la escritura pública de constitución
Inscripción en el Registro General de Cooperativas.	Sociedad Cooperativa	Registro General de Cooperativas de la Comunidad de Madrid		
Declaración Censal de Inicio de Actividad.	Empresario Individual; Comunidad de Bienes; Sociedades Civil, Colectiva, Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa, Comanditaria, Laboral, Cooperativa	Administración o Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria correspondiente al domicilio fiscal de la sociedad o comunidad, o Ventanilla Única Empresarial	Modelo 036 (uno por cada uno de los socios o comuneros, o por el administrador, o por el empresario individual); original y 2 copias del contrato privado entre las partes o de la escritura de constitución; original y fotocopia del DNI de cada uno de los socios o comuneros, o del administrador o apoderado habilitado a tal fin; original y fotocopia del CIF provisional; modelo 600 autoliquidado. En el caso del empresario individual: original y fotocopia del DNI	Antes del inicio de la actividad

TRÁMITE	TIPO DE EMPRESA	DÓNDE	DOCUMENTACIÓN	PLAZO
Obtención del CIF definitivo.	Comunidad de Bienes; Sociedades Civil, Colectiva, Anónima, Limitada, Limitada Nueva Empresa, Comanditaria, Laboral, Cooperativa	Administración o Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria correspondiente al domicilio fiscal de la sociedad o comunidad, o Ventanilla Única Empresarial	Modelo 036; Fotocopia del DNI de los firmantes del Modelo 036; original y 2 copias del contrato privado entre las partes u original y fotocopia de la primera copia de la escritura de constitución inscrita en el Registro Mercantil; CIF provisional	Una vez inscrita la Sociedad y antes de la caducidad del CIF provisional (6 meses)
Inscripción en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria: Se trata de la inscripción o anotación de los actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles, es decir, a título enunciativo, la adquisición y transmisión de dichos bienes y la constitución y cancelación de hipotecas sobre los mismos.	Todas	Registro de la Propiedad Inmobiliaria		
Obtención de Licencias de Obras y de Apertura: Las primeras son necesarias para la realización de cualquier tipo de obras en locales, naves, edificios, etc. dentro de un municipio. Las segundas certifican que la solicitud del administrado es conforme con las normas de uso previstas en los planes de urbanismo.	Todas	Ayuntamiento del lugar donde se instale el negocio y, en el caso de Madrid, en la Junta Municipal correspondiente		
Comunicación de Apertura de Centro de Trabajo	Todas	Dirección General de Trabajo o en la Ventanilla Única Empresarial	Modelo oficial correspondiente	Dentro de los 30 días siguientes al inicio de la actividad y/o a la apertura del centro de trabajo

TRÁMITE	TIPO DE EMPRESA	DÓNDE	DOCUMENTACIÓN	PLAZO
Alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) de la Seguridad Social	Empresario Individual; Comunidad de Bienes, Sociedad Civil, y los administradores y socios trabajadores de la Sociedad Limitada o Sociedad Anónima, dependiendo de su participación en el capital social	Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social; en la Administración de la Seguridad Social correspondiente al domicilio social de la empresa; o en la Ventanilla Única Empresarial	Modelo TA521 Tarjeta de la Seguridad Social; original y fotocopia de la Declaración Censal de Inicio de Actividad; original y fotocopia del DNI del solicitante. En el caso de las Comunidades de Bienes, y las Sociedades Civiles, Limitadas y Anónimas, también se debe presentar original y fotocopia de la escritura de constitución	En los 30 días naturales siguientes al inicio de la actividad
Inscripción de la empresa en la Seguridad Social: Si la empresa va a realizar contrataciones laborales debe estar previamente inscrita en la Seguridad Social.	Todas	Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social; en la Administración de la Seguridad Social correspondiente al domicilio social de la empresa; o en la Ventanilla Única Empresarial	Modelo TA6	Antes de realizar contrataciones laborales
Alta de los trabajadores en el Régimen General de la Seguridad Social	Todas	Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social; en la Administración de la Seguridad Social correspondiente al domicilio social de la empresa; o en la Ventanilla Única Empresarial	Modelos oficiales de afiliación y alta (TA1 y/o TA2). En el caso de la afiliación, es necesario presentar fotocopia del DNI del trabajador. Para tramitar el alta, se requiere fotocopia del DNI y del documento de afiliación del trabajador	Con anterioridad al inicio de la prestación de servicios del trabajador
Adquisición y legalización del Libro de Visitas: Este Libro, de carácter obligatorio, sirve para anotar las diligencias que practique la Inspección de Trabajo tras el resultado de las visitas realizadas a la empresa.	Todas	Se adquiere en librerías especializadas y se sella en la Dirección Territorial - Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social		
Obtención de Hojas de Reclamaciones	Todas, cuando la actividad tenga como destinatario final a los consumidores	Ayuntamiento donde radique la actividad, salvo en el caso de sectores con normativa propia, o en la Dirección General de Consumo	Impreso 036 de Inicio de Actividad	



**COSAS QUE DEBES
SABER SI QUIERES
MONTAR
UNA AGENCIA
DE VIAJES**

6. COSAS QUE DEBES SABER SI QUIERES MONTAR UNA AGENCIA DE VIAJES

6.1. ¿Qué es una agencia de viajes?

Se entiende por agencia de viajes aquella empresa que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedica exclusiva, profesional y comercialmente a la **organización y/o mediación de servicios turísticos**, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos. Así, algunas de las actividades que son objeto exclusivo de las agencias de viajes son:

- ✦ Difusión de material promocional y de información turística.
- ✦ Mediación en la venta de billetes o reservas de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en las reservas de habitaciones y servicios en las empresas turísticas.
- ✦ Organización y venta de los denominados viajes combinados.
- ✦ Organización y la venta de las llamadas excursiones de un día, ofrecidas o proyectadas a solicitud del cliente, a un precio global establecido y que no incluyan todos los elementos propios del viaje combinado.
- ✦ Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- ✦ Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.
- ✦ Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.
- ✦ Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- ✦ Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- ✦ Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos relacionados con los viajes.
- ✦ Cambio de divisas, venta y cambio de cheques de viaje.
- ✦ Actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación, en su nombre y a la clientela de éstas, de los servicios que constituyen el objeto propio de su actividad.



6.2. Clasificación de las agencias de viajes

La Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid establece tres tipos de agencia de viajes:

- ✦ **Agencias mayoristas:** son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios para su ofrecimiento a las agencias minoristas. No pueden ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor final.
- ✦ **Agencias minoristas:** son aquellas que, o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios directamente al usuario. No pueden ofrecer sus productos a otras agencias de viajes.
- ✦ **Agencias mayoristas-minoristas:** son aquellas que pueden simultanear las actividades mencionadas en los dos apartados anteriores.

Dependiendo de los fines a los que vaya a dedicarse tu agencia de viajes, deberás optar por una de estas clasificaciones a la hora de solicitar el correspondiente título-licencia.

6.3. Licencias y autorizaciones previas al comienzo de la actividad

Antes del comienzo de tu actividad, deberás tramitar, como titular de la actividad y en el Ayuntamiento correspondiente al municipio en el que quieres instalar tu agencia de viajes, la correspondiente licencia de actividad y, en su caso, de apertura y funcionamiento.

La concesión de la **Licencia de Actividad** puede oscilar entre los 3 y los 12 meses dependiendo del Ayuntamiento del que se trate y supone que tu establecimiento reúne todos los requisitos exigidos por la normativa sectorial de aplicación (urbanística, de prevención y protección de incendios, etc.).

La **Licencia de Apertura y Funcionamiento** tiene por objeto autorizar la puesta en uso de los edificios, locales o instalaciones con la constatación previa de que cumplen las condiciones de la Licencia de Actividades y de que se encuentran debidamente terminados y aptos según las condiciones urbanísticas, ambientales y de seguridad de su destino específico.



6.3.1. Obtención del título-licencia de agencia de viajes, constitución de fianza y contratación de seguros

La concesión del **título-licencia de agencia de viajes** para aquellas empresas cuyo domicilio o sede social radique en esta Comunidad compete a la Dirección General de Turismo de la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid¹³.

En la solicitud se hará constar el tipo de agencia para el que se solicita el título-licencia, así como el número de establecimientos cuya apertura se pretende. Junto a dicha solicitud, deberás presentar la siguiente documentación:

- ✦ Fotocopia del DNI, en caso de empresarios individuales; copia compulsada de la escritura de constitución de la Sociedad o los estatutos, en caso de las sociedades mercantiles. Tanto en la escritura como en los estatutos sociales se deberá hacer constar de manera expresa que el objeto único y exclusivo de la empresa es el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.
- ✦ Código de identificación fiscal (CIF).
- ✦ **Póliza de seguro** para afianzar el normal desarrollo de la actividad de tu agencia y garantizar los posibles riesgos de responsabilidad frente a terceros.

La póliza de seguros que has de contratar debe contener 3 bloques de responsabilidad con el objetivo de poder dar cobertura a toda clase de siniestros en los que se producen daños personales y/o materiales, así como a los perjuicios económicos causados. Los 3 bloques son: responsabilidad civil de explotación del negocio, responsabilidad civil indirecta o subsidiaria y responsabilidad por daños patrimoniales privados. Cada uno de estos bloques debe cubrir una cuantía mínima de 150.253€.



- ✦ Copia fehaciente de los contratos debidamente cumplimentados a nombre de la empresa, o títulos suficientes que prueben la **disponibilidad de los locales** u oficinas a favor de la persona física o jurídica que solicite el título-licencia.

Ten en cuenta que los locales deberán estar debidamente diferenciados de los locales y oficinas colindantes y serán de libre acceso al público. Además, en todos los locales, oficinas y puntos de venta deberá figurar en lugar visible un rótulo donde conste claramente el nombre de la agencia, el grupo al que pertenece y su código de identificación.

- ✦ Documentación acreditativa de la **constitución de fianza individual**, según el tipo de agencia.

¹³ La Dirección General de Turismo se encuentra en la calle Príncipe de Vergara, 132, 5ª planta, 28002 Madrid. Tel.: 917 208 224.

Como agencia de viajes, tienes la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una **fianza** con el objetivo de responder del cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la prestación de tus servicios frente a los consumidores y, especialmente, para responder del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra. La fianza se formaliza mediante ingreso en la Caja General de Depósitos de la Tesorería de la Comunidad de Madrid, ya sea en metálico, mediante aval bancario, póliza de caución o título de emisión pública a disposición de la Dirección General de Turismo. El importe de la fianza será de 120.202,42 € en el caso de las agencias mayoristas, 60.101,21 € para las agencias minoristas, y 180.303,63 € para las agencias mayoristas/minoristas.

También existe la denominada **fianza colectiva**, que se formaliza mediante la inclusión voluntaria de las agencias de viajes, a través de las asociaciones legalmente constituidas, en un fondo solidario de garantía. Su cuantía será del 50% de la suma de las fianzas individuales de las agencias de viajes asociadas. Su importe global no podrá ser inferior a 2.404.048,42 € por asociación de carácter nacional o regional.

Las cuantías indicadas, tanto para la fianza individual como para la colectiva, solamente cubrirán la apertura de seis establecimientos. A partir de esta cifra, y por cada nuevo establecimiento, se incrementará la fianza individual en 12.020,24 € y la colectiva en 6.010,12 €.

La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o baja de licencia, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente expediente sea firme.

Por último, recuerda que en el caso de tener que ejecutarse la fianza estarás obligado, en el plazo de 15 días hábiles, a reponer la fianza hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

- ✦ Documentación, expedida por la Oficina de Patentes y Marcas¹⁴, que acredite haber solicitado el **nombre comercial** y rótulo del establecimiento correspondiente a la denominación que pretende adoptar la agencia.
- ✦ Declaración de inicio de la actividad.
- ✦ Copia del documento acreditativo del pago del Impuesto de Actividades Económicas.
- ✦ Documento acreditativo en el que conste la inscripción en el Registro Mercantil de Madrid, así como los poderes del solicitante cuando éstos no se deduzcan claramente de la escritura de constitución, el documento nacional de identidad y el número de identificación fiscal de éste.

¹⁴La Oficina de Patentes y Marcas se encuentra en el Paseo de la Castellana, 75, 28046 Madrid. Tel.: 902 157 530

A la vista de la citada documentación, la Dirección General de Turismo resolverá la solicitud presentada en el plazo máximo de 3 meses, si no recae resolución expresa en dicho plazo se considera desestimada.

En el título-licencia emitido por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid se indicará el grupo al que se adscribe la agencia de viajes y se señalará un **código de identificación turístico** (CICMA). Dicho código deberá figurar, junto con el nombre de la agencia, su dirección y, en su caso, el de su marca comercial registrada, en toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por la agencia de viajes, independientemente del medio empleado.

Una vez concedido el título-licencia, podrás ejercer la actividad en el plazo de 1 mes a partir de la fecha de la concesión. A partir de ese momento, deberás solicitar autorización previa a la Dirección General de Turismo para cualquier modificación sustancial (apertura, cambio y/o cierre de locales y oficinas, por ejemplo), debiendo acreditar de nuevo el cumplimiento de los requisitos exigidos anteriormente, así como la inscripción de la nueva sucursal en el Registro Mercantil del domicilio de ésta.

Debes saber que la Dirección General de Turismo puede revocar los títulos-licencia de agencias de viajes y las autorizaciones para la apertura de sucursales y delegaciones cuando concurran algunas de las siguientes causas:

- ✦ Las previstas en el ordenamiento jurídico español para la extinción de sociedades mercantiles, así como la pérdida de la capacidad legal para el ejercicio habitual del comercio.
- ✦ La no reposición de la fianza en el plazo previsto.
- ✦ El no mantenimiento de la vigencia de la póliza de seguro.
- ✦ La inactividad comprobada de la agencia durante 3 meses continuados, sin causa justificada.



6.3.2. La marca comercial

En caso de que quieras utilizar una **marca comercial** diferente a tu nombre legal, deberás comunicarlo previamente a la Dirección General de Turismo acompañando la correspondiente certificación registral de tu marca.

Cada vez que utilices la marca comercial deberá figurar, junto a ella y en una parte visible, el código identificativo turístico de la agencia y el nombre de la agencia de viajes.

6.4. Obligaciones contractuales con los usuarios

Según la legislación vigente, la relación entre los usuarios y la agencia de viajes debe ir regulada por un **contrato** en el que debe constar el precio del servicio, que estará conformado por el valor del servicio a prestar más un recargo por los gastos de gestión derivados de la actividad. Sobre ese precio puedes exigir al cliente un depósito de adelanto, en cuyo caso debes entregarle un recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

Una vez firmado el contrato, deberás entregar al cliente una copia firmada por ambas partes y adjuntar una factura en la que, además de figurar el precio total abonado por el cliente, se especifiquen claramente el precio de cada uno de los servicios y el recargo por los gastos de gestión.

El cliente puede desistir de los servicios contratados en cualquier momento, teniendo derecho a la **devolución** de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito. En todo caso, el cliente deberá abonar los gastos de gestión y los de anulación, si los hubiera, ambos debidamente justificados. En el caso de las estancias y en las excursiones de un día, los clientes que anulen el servicio deberán abonar, además de los gastos de gestión, una **penalización** consistente en:



- ✦ El 5% del importe total, si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de comienzo de prestación de los servicios
- ✦ El 15% entre los días 3 y 10
- ✦ El 25% dentro de las 48 horas anteriores

De no presentarse en la fecha convenida para la prestación de los servicios contratados, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

Puede ocurrir que seas tú, el representante de la agencia de viajes, quien se vea obligado a anular el servicio por causa mayor. En ese caso, se contemplan 2 situaciones:

- ✦ Si la causa sobreviene antes de iniciar la prestación del servicio, deberás ofrecer al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la agencia deberá rembolsar esta diferencia.
- ✦ Si tales causas sobrevienen después de iniciado el viaje, la agencia estará obligada a proporcionar a su cliente el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

6.5. Legislación y normativa aplicable

- ▣ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Boletín Oficial del Estado número 287, de 30 de noviembre de 2007. Corrección de errores en Boletín Oficial del Estado número 38, de 13 de febrero de 2008.
- ▣ Ley 1/2003, de 11 de febrero, de Modificación de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado, número 128 de 29 de mayo de 2003.
- ▣ Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado, número 128 de 29 de mayo de 1999.
- ▣ Decreto 214/2000 de 21 de septiembre del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 99/1996 de 27 de junio que regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, número 235 de 3 de octubre de 2000.
- ▣ Decreto 99/1996 de 27 de junio del Consejo de Gobierno, por el que se regula el ejercicio de actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, de 12 de julio de 1996. Corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 1 de agosto de 1996.
- ▣ Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Diario Oficial de la Unión Europea, DOCE número L158, de 23 de junio de 1990.
- ▣ Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes. Boletín Oficial del Estado, nº 107 de 5 de mayo de 2005.

Puedes consultar los textos íntegros de estas normativas en los servicios de búsquedas del Boletín Oficial del Estado (http://www.boe.es/g/es/bases_datos/webBoe.php), del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org>), y del Diario Oficial de la Unión Europea (<http://www.cde.ua.es/cde/doce.htm>).





**UNA EXPERIENCIA
DE ÉXITO:
*VIAJES NONES***

7. UNA EXPERIENCIA DE ÉXITO: VIAJES NONES

Nombre del emprendedor:	Jesús Prieto Pérez
Cargo en la empresa:	Director
Nombre de la empresa:	Viajes Nones
Año de creación:	2007
Actividad:	Viajes
Breve descripción de la empresa:	Primer tour operador español especializado en singles.
Forma jurídica:	Sociedad Limitada
Web:	http://www.nones.es

TU EXPERIENCIA

¿Qué te motivó para poner en marcha tu empresa?

El aumento en el número de separaciones y, por tanto, el aumento de personas con necesidades diferentes de tiempo libre me llevó a tomar la decisión de crear una empresa en la cual se aunarán los servicios de viajes y tiempo libre con los servicios humanos. Observé que las situaciones personales y sociales en las que se encuentran algunos solteros, separados o viudos son bastante tristes y que la alternativa de ocio que estas personas buscaban no existía en nuestro país.

¿Conocías previamente el sector?

Desconocía totalmente el sector. De hecho, al ser un nuevo nicho de mercado, no existían tampoco expertos a los que recurrir.

¿Cuál era tu situación de partida cuando decidiste crear tu empresa?

Yo era informático, y trabajaba como Jefe de Proyectos en Internet para una consultora.

¿Recurriste a algún servicio de apoyo y/o asesoramiento para emprendedores?

No.

Viajes Nones

¿Cuáles fueron las principales dificultades con las que te encontraste a la hora de poner en marcha tu empresa? ¿Cómo las superaste?

Lo más importante es el desconocimiento del mercado. No sabes cómo funciona, bajo qué régimen fiscal trabaja y, definitivamente, cómo vas a sacar adelante el negocio. Con el tiempo y el crecimiento, vas conociendo a otras empresas del sector que te van orientando poco a poco.

A la hora de plantearse la posibilidad de crear una empresa, todos los emprendedores han de responder a una pregunta clave: ¿Cómo voy a financiar mi proyecto? ¿Cómo afrontaste esta importante faceta de la puesta en marcha de tu empresa?

Yo tenía ya un negocio en Internet que me estaba aportando ingresos, así que con el ahorro y el

sacrificio logré juntar un poco de dinero. Además, yo mismo programé la plataforma tecnológica, por lo que me ahorré muchos gastos. El dinero que iba ganando con las ventas lo reinvertía en publicidad muy seleccionada.

¿Qué ha sido lo más gratificante de tu experiencia como emprendedor y empresario, tanto desde un punto de vista profesional como personal?

Sinceramente, ver cómo empecé este proyecto hace ya 4 ó 5 años (con 23 años) y darme cuenta de que era lo suficientemente pragmático como para superar a muchas personas de la competencia a la hora de sintetizar las ideas y dar con el plan de ventas adecuado. Y saber que todo lo obtenido ha sido fruto de mi esfuerzo y trabajo.

TUS CONSEJOS

¿Qué cualidades debe reunir un emprendedor?

Sacrificio: Hay que sacrificar mucho en la vida diaria para sacar adelante un negocio (vida personal, pareja, dinero, amigos).

Orden: Hay que ser muy ordenado y saber manejar los tiempos y dar las prioridades correctas a los asuntos.

Tenacidad: Aunque las cosas no vayan como nos gustaría, no desanimarse y seguir adelante. Roma no se construyó en dos días.

¿Crees que para emprender es necesario, o conveniente, tener una experiencia laboral o profesional previa?

Creo que es muy importante, ya que te ayuda a comprender cómo funciona el mundo laboral y te permite tener la perspectiva trabajador/empresario.

En mi caso particular, mis conocimientos previos me permitieron crear una plataforma en Internet, fundamental para obtener los resultados deseados.

¿Cuáles son los principales riesgos de la actividad emprendedora?

Hay que acertar a la hora de invertir y saber dónde, cómo y cuándo hacerlo.

¿Y los errores más comunes del emprendedor novel?

Según mi experiencia, los errores más comunes son fiarse de quien uno no debe y hablar más de la cuenta sobre tu estrategia empresarial con la gente.

¿Cuáles son los factores de éxito de un proyecto profesional?

En primer lugar, saber evitar las dificultades. También hay que intentar comprender a la competencia para así poder hacer algo completamente distinto, algo que suponga un gran empuje para nuestra empresa.

De todos modos, lo más importante para sacar adelante el negocio es la sinergia suerte-trabajo.

¿Qué consejos le darías a un emprendedor que quiera montar una agencia de viajes?

Qué esté seguro de lo que quiere hacer y dónde. En estos momentos los negocios del sector se montan sobre un mercado de oferta, no de demanda, por lo que hay que ofrecer un producto especial que resulte atractivo para la gente. En este sentido, al operar en nichos de mercado reducidos, la intuición es importante.



**ANEXO:
RECURSOS
Y DIRECCIONES
PARA
EMPRENDEDORES
EN LA COMUNIDAD
DE MADRID**

8. ANEXO: RECURSOS Y DIRECCIONES PARA EMPRENDEDORES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

8.1. Servicios para emprendedores

8.1.1. Comunidad de Madrid

Consejería de Empleo y Mujer

Servicio Regional de Empleo

Vía Lusitana, 21

28025 Madrid

Tel.: 915 805 433

<http://www.madrid.org>

Portal del Emprendedor de la Comunidad de Madrid

<http://www.emprendelo.es>

emprendelo.es tiene como objetivo principal convertirse en referente para los emprendedores de la Comunidad de Madrid y se concibe como un mecanismo de ayuda, simplificación, coordinación y difusión. Desde este portal podrás acceder a información, asesoramiento, ayudas y formación que te permitirán definir con mayor claridad tu idea de empresa y además, definir un itinerario encaminado a la creación de tu empresa con la ayuda de un asesor.

La Comunidad de Madrid te ofrece diversos servicios para acompañarte y ayudarte en tu proceso: jornadas en las que tendrás oportunidad de conocer experiencias de emprendedores; cursos y talleres de creación de empresas; cursos de habilidades empresariales; información sobre trámites, ayudas, fórmulas de financiación y puesta en marcha; diversas herramientas para evaluar tus capacidades emprendedoras, analizar la viabilidad y los riesgos de tu proyecto, elaborar el plan de empresa on-line, o realizar un diagnóstico tecnológico de tu empresa.

Por otro lado, se ofrece un Servicio de Promoción de Nuevas Empresas, desarrollado junto con IMADE, que está dividido en 2 fases: una previa a la creación de la empresa (apoyo a la constitución de nuevas empresas) y otra, una vez constituida la empresa, por un período máximo de 3 años (apoyo al desarrollo y consolidación de nuevas empresas).

Los usuarios también tienen la oportunidad de inscribirse en el Club de Emprendedores. Como socios, pueden dar a conocer su negocio o idea empresarial, contactar con otros emprendedores, intercambiar experiencias, ofrecer y demandar servicios y productos, etc.

Campus del Emprendedor

El Campus del Emprendedor es un programa del Servicio Regional de Empleo en colaboración con las Universidades públicas madrileñas, creado expresamente para los/as universitarios/as de la región con motivación emprendedora con el objetivo de animarles a poner en marcha su proyecto empresarial y ayudarles a hacer realidad su sueño, sea cual sea el momento de gestación del proyecto en el que se encuentren.

El Campus del Emprendedor, dirigido a alumnos/as de las universidades públicas madrileñas que estén cursando una carrera de grado medio o superior y que se encuentren en situación de desempleo, ofrece los siguientes servicios y actividades:

- Jornadas de encuentro con emprendedores que ya han puesto en marcha su empresa y que quieren compartir su experiencia empresarial con otros jóvenes que, como tú, tienen iniciativa, ideas e inquietudes.
- Un servicio de información, asesoramiento y acompañamiento en la propia universidad que cuenta con profesionales de amplia experiencia en la creación y gestión de empresas.
- Un certamen que premia tus ideas de negocio y tu personalidad emprendedora con recursos que van a resultarte muy útiles a la hora de poner en marcha tu empresa.

Consejería de Deportes

Asesoría para la Creación de Empresas

Dirección General de Juventud

Gran Vía, 10 - planta baja

28013 Madrid

Tel.: 917 201 207

<http://www.madrid.org>

La **Asesoría para la Creación de Empresas** proporciona asesoramiento e información para jóvenes menores de 30 años: trámites legales de constitución, elaboración gratuita de estatutos para sociedades y ayudas existentes en la Comunidad de Madrid.

Escuela Joven de Iniciativas Empresariales

Dirección General de Juventud

Paseo Castellana, 101 - 2º izq.

28046 Madrid

Tel.: 915 562 044 / Fax: 915 562 053

escuelajoven@madrid.org / <http://www.madrid.org/inforjoven>

La **Escuela Joven de Iniciativas Empresariales** es un centro de recursos para la formación de jóvenes empresarios y emprendedores que ofrece: seminarios de creación de empresas, encuentros sobre oportunidades de negocio, paneles de experiencias y buenas prácticas emprendedoras, charlas y talleres de autoempleo para alumnos de centros escolares, cursos y seminarios de formación en gestión empresarial para empresarios y emprendedores.

Consejería de Economía y Hacienda

Instituto Madrileño para el Desarrollo (IMADE)

José Abascal, 57

28003 Madrid

Tel.: 913 997 400 / Fax: 913 997 478

información@imade.es / <http://www.imade.es> / <http://consultas.imade.es>

Servicio de Información Empresarial

Este servicio pone a disposición del usuario información referente a las ayudas, normativas y herramientas para la constitución de empresas. Igualmente, resuelve las cuestiones planteadas por organismos locales, asociaciones empresariales, entidades financieras y otras administraciones.

Oficinas de Promoción Territorial

Las Oficinas de Promoción Territorial (OPT) son delegaciones locales de la División de Desarrollo Territorial de IMADE, destinadas a promocionar las distintas zonas de la Comunidad de Madrid. También realizan labores de información y asesoramiento a empresarios y emprendedores para darles a conocer las ayudas y subvenciones que programa la Consejería de Economía y Consumo, así como de las líneas de financiación alternativas.

OPT de Alcalá de Henares

Vía Complutense, 44

Edificio FERIA, 2º

28805 Alcalá de Henares

Tel.: 913 997 631 / Fax: 918 830 124

OPT de Alcorcón

Industrias, s/n

Polígono Industrial Urtinsa, Edificio Imepe

28925 Alcorcón

Tel.: 913 997 636 / Fax: 914 861 249

OPT de Fuenlabrada

Miguel de Unamuno, 18, 1º

28944 Fuenlabrada

Tel.: 913 997 642 / Fax: 916 155 517

OPT de Las Rozas

Comunidad de la Rioja, 2

28230 Las Rozas

Tel.: 913 997 646

OPT de Leganés

Antonio Machado, 4, 2º B

28911 Leganés

Tel.: 913 997 650 / Fax: 916 947 768

OPT de Madrid

Risco de Pelosche, 14, 2º

Centro Cultural Alberto Sánchez

28038 Madrid

Tel.: 913 997 666 / Fax: 914 781 248

OPT de San Martín de Valdeiglesias

Fuente, 4

28680 San Martín de Valdeiglesias

Tel.: 913 997 642 / Fax: 918 611 149

OPT de San Sebastián de los Reyes

Avenida Cerro del Águila, 9

Polígono Industrial Sur, Centro de Empresas

28700 San Sebastián de los Reyes

Tel.: 913 997 662 / Fax: 916 150 00

Portal del Autónomo de la Comunidad de Madrid

<http://www.autonomoscm.org/autonomoscm>

El Portal del Autónomo de la Comunidad de Madrid pretende recoger todos los recursos y servicios que el Gobierno Regional ha puesto a disposición de los autónomos y que se refleja en el Plan de Apoyo a los Autónomos Madrileños presentado por la Presidenta de la Comunidad en junio de 2007.

El Portal ofrece información relacionada con la actividad empresarial (trámites administrativos necesarios para la constitución y gestión posterior de la empresa), incidiendo especialmente en aquellos que puedan llevarse a cabo a través de Internet. Además, se puede consultar información sobre las ayudas y subvenciones con relevancia para el colectivo, así como documentación, publicaciones y estudios relacionados con la actividad emprendedora y empresarial.

8.1.2. Ayuntamiento de Madrid

Agencia madridEmprende

Gran Vía, 24
28013 Madrid
Tel.: 915 888 458 / Fax.: 915 888 341

madridemprende@munimadrid.es / <http://www.esmadrid.com/madridemprende>

La Agencia Madrid Emprende ofrece información y asesoramiento sobre las formas jurídicas y los trámites administrativos necesarios para la creación de nuevos negocios en la ciudad, así como sobre los recursos de apoyo (subvenciones, ayudas, financiación y formación) y la redacción del plan de empresa.

Preincubadora de Empresas Madrid Crece

Santa Cruz de Marcenado, 33, 1º, puerta 6
28015 Madrid
Tel.: 917 584 476

preincubadora@fue.es

La preincubadora de empresas, puesta en marcha por la Agencia de Desarrollo Económico Madrid Emprende y la Fundación Universidad-Empresa con el fin de impulsar nuevas ideas empresariales, ofrece a los estudiantes y titulados madrileños un espacio de trabajo compartido y un servicio de tutoría que ofrece orientación y apoyo personalizado en cada una de las fases con las que cuenta todo plan de empresa. Se proporciona información sobre ayudas, financiación, subvenciones, trámites administrativos, etc.

La Preincubadora pone a disposición del emprendedor los siguientes servicios: puesto de trabajo equipado con extensión telefónica propia, ordenador en red y conexión a Internet; tutor personal que asesora, planifica y realiza un seguimiento de los pasos que hay que dar para analizar la viabilidad de la idea de negocio; servicios comunes tales como fotocopiadora, fax, sala de reuniones, etc.; dirección postal y casillero para correspondencia; dirección de correo electrónico y página web propia; biblioteca de empresa.

Ventanilla de la Economía Social y de los Autónomos de Madrid

La Ventanilla de la Economía Social y de los Autónomos de Madrid (VES) ofrece servicios personalizados de asesoramiento para trabajadores por cuenta propia y empresas de participación de trabajo asociado, como son las Cooperativas y las Sociedades Laborales, que deseen realizar alguna consulta sobre su actividad. Estos se concretan en actuaciones de asesoramiento general (trámites administrativos; obligaciones frente a las Administraciones, información sobre subvenciones, ayudas públicas y fórmulas de financiación; desarrollo del plan de empresa; análisis de viabilidad de proyectos empresariales), asesoramiento avanzado para puesta en marcha de nuevos proyectos, y apoyo a empresas en crisis que deseen transformarse en una de las formas de economía social existentes.

La VES es fruto de un acuerdo firmado con las organizaciones representativas del sector: Agrupación de Sociedades Laborales de Madrid (ASALMA), Asociación de Trabajadores por Cuenta Propia de la Comunidad de Madrid (ATA), Unión de Cooperativas Madrileñas de Trabajo Asociado (UCMTA) y Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos (UPTA).

Localizador de Emplazamientos Empresariales

El Ayuntamiento de Madrid, a través de su Localizador de Emplazamientos Empresariales (LEE), ofrece información sobre la oferta de suelo e inmuebles empresariales (suelo, naves, locales y oficinas) en el municipio, calidad del entorno urbano y de las infraestructuras, y redes empresariales.

8.1.3. Administración Central

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Dirección General de Política de la PYME

María de Molina, 50, 2º

28006 Madrid

dgpyme@ipyme.org / <http://www.ipyme.org>

La Dirección General de Política de la PYME pone a disposición de los emprendedores y/o futuros empresarios cuatro **herramientas interactivas**:

Autodiagnóstico de Actitudes Emprendedoras: Ofrece la posibilidad de realizar una evaluación de las posibilidades de éxito a la hora de poner en marcha un nuevo proyecto empresarial. Se basa en la cumplimentación de un cuestionario sobre siete grupos de características personales del emprendedor: motivación, iniciativa y energía personal, perfil psicológico, capacidad de relación, capacidad de análisis, innovación y creatividad y propensión al riesgo. Como resultado, hace un diagnóstico de aptitudes emprendedoras y una serie de recomendaciones de actuación.

Plan de empresa: Documento interactivo que identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina su viabilidad técnica, económica y financiera, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir dicha oportunidad en un proyecto empresarial concreto. Sirve también como documento de referencia para comprobar las desviaciones que se estuvieran produciendo en la marcha del proyecto. El plan de empresa abarca todas las áreas de la actividad empresarial y ofrece una guía de planificación empresarial y un instrumento para el desarrollo de nuevas estrategias y actividades.

Juego de Simulación Empresarial – Simula: Se trata de un conjunto de simuladores de modelos de negocio, referentes a determinados sectores de actividad (restauración, comercio y confección textil), que permite ensayar una idea empresarial, dando a conocer aspectos críticos de la creación y gestión de un proyecto empresarial.

Autodiagnóstico para acceso a nuevos mercados: Los usuarios (pequeños y medianos empresarios) deben cumplimentar un cuestionario sobre siete áreas claves de la empresa: estrategia, liderazgo y organización, financiación, productos y procesos, márketing, innovación tecnológica y cooperación y alianzas. En base a sus respuestas, la herramienta ofrece una valoración basada en un perfil tipo obtenido de empresas que ya han iniciado su apertura al exterior (internacionalización) y una serie de recomendaciones de actuación.

Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE) Subdirección General de Creación de Empresas

Castelló, 117 bajo

28006 Madrid

Tel.: 900 190 092 / Fax: 91 545 31 10

infopyme@pyme.org / <http://www.circe.es>

De acuerdo con los Reales Decretos 682/2003 de 7 de junio y 1332/2006 de 21 de noviembre, es posible realizar los trámites de constitución y puesta en marcha de las diferentes modalidades de Sociedad de Responsabilidad Limitada por medios telemáticos, evitando así desplazamientos y produciendo un ahorro sustancial de tiempos y costes.

Para ello el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE) cuenta con un sistema informático de tramitación de expedientes electrónicos (Sistema de Tramitación Telemática - STT) que, a través del Documento Único Electrónico (DUE), llevará a cabo el intercambio de la documentación necesaria para la creación de empresas.

El emprendedor puede acudir a los Puntos de Asesoramiento e Inicio de Tramitación (PAIT) de la Red CIRCE, donde se le asesorará en todo lo relacionado con la definición de su proyecto empresarial y se le permitirá iniciar los trámites de constitución y puesta en marcha del mismo por medios telemáticos.

Agencia de Desarrollo Local - ADESA

Infantas, 55
28300 Aranjuez
Tel.: 918 923 050
carral@aranjuez.es
<http://www.aranjuez-desarrollolocal.org>

Ayuntamiento de Alcobendas

Plaza Mayor 1, 2º
28100 Alcobendas
Tel.: 916 597 600
ncuesta@aytoalcobendas.org

Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Enrique Calabia, 8, 2º
28660 Boadilla del Monte
Tel.: 916 326 977
empresas@aytoboadilla.com

Ayuntamiento de Collado Villalba

Rincón de las Heras, 10
28400 Collado Villalba
Tel.: 918 406 431
gdavila@ayto-colladovillalba.org

Ayuntamiento de Colmenar Viejo

Plaza de Eulogio Carrasco, s/n
28770 Colmenar Viejo
Tel.: 918 459 919
cdt@colmenarviejo.com

**Agencia de Desarrollo Local Getafe
Iniciativas -GISA**

Ramón y Cajal, 22
28902 Getafe
Tel.: 916 653 620
gisa@getafeiniciativas.es
<http://www.getafeiniciativas.es>

Ayuntamiento de Getafe

Díaz y Barcala, s/n, Sector III
28905 Getafe
Tel.: 916 654 400
pait@alefgetafe.org

Ayuntamiento de Mejorada del Campo

Aragón, 33
28840 Mejorada del Campo
Tel.: 916 794 270
carlosimbernon@mejoradadelcampo.org
<http://www.mejoradadelcampo.org>

Ayuntamiento de Tres Cantos

Plaza del Ayuntamiento, 1
28760 Tres Cantos
Tel.: 912 938 000
comercio.industria@tres-cantos.org

Centro de Empresas de Valdemoro

Gaspar Bravo de Sobremonte, s/n
28340 Valdemoro
Tel.: 918 095 966
centro.empresas@ayto-valdemoro.org
<http://www.valdemoro.es>

Ministerio de Igualdad**Programa de Emancipación Joven
Instituto de la Juventud**

Marqués de Riscal, 16
28010 Madrid
Tel.: 913 637 865 / Fax: 913 081 608
crospoja@mtas.es
<http://www.emancipacionjoven.es>

Cuenta con servicios de asesoramiento on-line en materia de autoempleo y creación de empresas y ofrece una serie de herramientas y buscadores de interés para el emprendedor, como son: test del emprendedor, plan de empresa interactivo, simulador de empresas, bus-

cador de ideas emprendedoras, casos de éxito y fracaso, o buscador de ayudas y subvenciones. En su página web se puede acceder también a información y orientación sobre las diferentes fases y facetas de la creación de empresas.

A través del Programa se puede acceder a microcréditos para jóvenes, en colaboración con distintas entidades financieras, diseñados para facilitar el acceso a una financiación para la puesta en marcha, promoción y apoyo de proyectos empresariales.

Instituto de la Mujer

Condesa Venadito, 34

28027 Madrid

Tel.: 900 191 010 / 913 638 000

inmujer@mtas.es / <http://www.mtas.es/mujer>

Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres (PAEM)

<http://www.e-empresarias.net>

Desarrollado en colaboración con el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación, tiene como objetivo promover el autoempleo y la actividad empresarial de la mujeres. Está cofinanciado por el Fondo Social Europeo y se dirige a mujeres con inquietud emprendedora, una idea o proyecto de negocio, o un plan de modernización o ampliación.

Formación para Emprendedoras y Empresarias

El Instituto de la Mujer ofrece un programa formativo para empresarias que tiene por finalidad apoyar la consolidación de sus negocios. Desde los proyectos de empresa presentados por las participantes se proporciona una visión global de las distintas áreas funcionales de la empresa para poder determinar oportunidades de mercado a través de herramientas de gestión. Se realiza asimismo el seguimiento de los proyectos en tutorías individualizadas.

Por lo que se refiere a emprendedoras, y en el marco de la colaboración con la Fundación Escuela de Organización Industrial (EOI), ofrece un Programa de Gestión Empresarial para mujeres que, o bien tienen un proyecto de empresa y quieren adquirir formación para el desarrollo del mismo, o ya han creado su propia empresa y necesitan ampliar la formación para su gestión.

8.1.4. Universidades de Madrid

Universidad de Alcalá

Servicio de Orientación Profesional y Psicopedagógica

Curso *Cómo Crear tu Propia Empresa* y Taller de Autoempleo

Plaza de Cervantes, 10, 2º

28801 Alcalá de Henares

Tel.: 918 856 475 / Fax: 918 856 476

orientacion.prof@uah.es / <http://www2.uah.es/orientacion/orientacion.htm>

Universidad Alfonso X el Sabio

Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional

Foros, cursos, conferencias, jornadas sobre la creación de empresas y la actividad emprendedora.

Edificio A

Avenida de la Universidad, 1

28691 Villanueva de la Cañada

Tel.: 918 109 300 / Fax. 918 109 207

gaop@uax.es / <http://www.uax.es/gaop>

Universidad Antonio de Nebrija

Cátedra Nebrija - BBVA en Formación de Emprendedores

Sensibilización, formación, asesoramiento, seguimiento y asistencia a los estudiantes en todo el proceso de creación de empresas; investigación sobre la acción emprendedora.

Campus de la Dehesa de la Villa

Pirineos, 55

28040 Madrid

Tel.: 914 521 101 / Fax: 914 521 111

jcurbelo@nebrija.es - ilopezd@nebrija.es - ldelgadi@nebrija.es

http://www.nebrija.com/la_universidad/catedras/formacion-emprendedores.htm

Escuela de Negocios

Master Oficial en Creación y Dirección de Empresas

Campus de la Dehesa de la Villa

Pirineos, 55

28040 Madrid

Tel.: 914 521 100 / Fax: 914 521 110

mrechea@nebrija.es - abaiz@nebrija.es

http://www.nebrija.com/escuela_negocios/mba_executive/master-internacional/index.htm

Universidad Autónoma de Madrid

Centro de Iniciativas Emprendedoras (CIADE)

Entre sus actividades destacan: la asistencia y formación a empresas de inserción social y la Escuela de Emprendedores Sociales.

Pabellón C - Ciudad Universitaria de Cantoblanco

Ctra. de Colmenar km. 15

28049 Madrid

Tel.: 914 973 451 / Fax: 914 978 637

ciade@uam.es / <http://www.ciade.org>

Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

Programa de orientación profesional para el empleo y el autoempleo.

Pabellón B - Ciudad Universitaria de Cantoblanco

Ctra. de Colmenar Km. 15

28049 Madrid

Tel.: 914 975 056 / Fax: 914 973 948

coie@uam.es / <http://www.uam.es/otroscentros/coie>

Universidad Camilo José Cela

Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

Formación para emprendedores.

Edificio B, planta baja

Castillo de Alarcón, 49

28692 Villanueva de la Cañada

Tel.: 918 153 131

coie@ucjc.edu / <http://sek-portal10.ucjc.edu/portal/page/portal/ucjc/Servicios2>

Universidad Carlos III de Madrid

Servicio de Orientación y Planificación Profesional

Actividades formativas orientadas a la creación de empresas.

sopp@fund.uc3m.es

<http://www.fundacion.uc3m.es/Sopp/Index.htm>

Campus de Getafe
Edificio López Aranguren
Despacho 15.0.17
Madrid, 126
28903 Getafe
Tel.: 916 249 521 / Fax: 916 249 597

Campus de Colmenarejo
Edificio Miguel de Unamuno, Despacho 1.1.B.01
Avenida Universidad Carlos III, 22
28270 Colmenarejo
Tel.: 918 561 351 / Fax: 918 561 352

Campus de Leganés
Edificio Sabatini, Despacho 2.0.C.0.3
Avenida de la Universidad, 30
28911 Leganés
Tel.: 916 249 902 / Fax: 916 249 147

Universidad Complutense de Madrid

Compluemprende

Servicios de información, orientación, asesoramiento y formación para el emprendimiento.

Edificio de Alumnos
Avenida Complutense, s/n
28040 Madrid
Tel.: 913 941 294 / Fax: 913 942 653

compluemprende@pas.ucm.es

<http://www.ucm.es/info/portalempleo/compluemprende.htm>

Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

Curso de Creación de Empresas / Trabajadores Autónomos.

coieinfo@pas.ucm.es / <http://www.coie.ucm.es/coie.htm>

Campus de Moncloa
Edificio de Alumnos
Avenida Complutense, s/n
28040 Madrid
Tel.: 913 941 294 / Fax: 913 941 602

Campus de Somosaguas
Edificio nº 6, Las Caracolas, Despacho 70
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
28223 Pozuelo de Alarcón
Tel.: 913 942 445 / Fax: 913 942 449

Universidad Europea de Madrid

Gabinete de Orientación al Empleo

Taller de creación de empresas.

Edificio B

Tajo, s/n

Urbanización El Bosque

28670 Villaviciosa de Odón

Tel.: 912 115 512 / Fax: 912 115 554

goe@uem.es / <http://corporativo.uem.es/es/mi-uem/orientacion-al-empleo/emprendedores>

Universidad Francisco de Vitoria

Emprendedores UFV

Foro de encuentro e intercambio para antiguos alumnos que han convertido sus proyectos emprendedores en empresas.

Ctra. Pozuelo-Majadahonda Km. 1,800

28223 Pozuelo de Alarcón

Tel.: 917 091 414 / Fax: 917 091 407

generacion@ufv.es / <http://www.ufv.es/antiguosalumnos/emprendedores.aspx>

Universidad Politécnica de Madrid

Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

Seminarios para jóvenes emprendedores.

Paseo de Juan XXIII, 11

28040 Madrid

Tel.: 913 366 232 / Fax: 913 367 976

coie@upm.es / <http://www.coie.upm.es>

Universidad Pontificia Comillas

Unidad de Emprendedores

Asesoramiento general sobre creación de empresas y elaboración del plan de empresa, así como información sobre ayudas.

Alberto Aguilera, 23, Despacho 505

28015 Madrid

Tel.: 915 406 155

emprendedores@upcomillas.es

http://www.upcomillas.es/servicios/emprendedores/serv_empr.aspx

Universidad Rey Juan Carlos

Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

Puntos de asesoramiento al emprendedor, en los que técnicos expertos en creación de empresas ofrecen su apoyo para desarrollar la idea de negocio y elaborar el plan de empresa.

Campus de Alcorcón
Edificio de Gestión
Avenida de Atenas, s/n
28922 Alcorcón
Tel.: 914 888 661
coie.cs@urjc.es

Campus de Vicálvaro
Edificio Aulario
Paseo Artilleros, s/n
28032 Madrid
Tel.: 914 887 826 / Fax: 917 750 342
coie.fcjs@urjc.es
http://www.fcjs.urjc.es/COIE/campus_emprendedor.html

Campus de Móstoles
Edificio de Restauración
Tulipán s/n
28933 Móstoles
Tel.: 914 888 546
coie.escet@urjc.es

Universidad San Pablo Ceu

Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

Información y asesoramiento sobre la creación de empresas y acciones formativas (Jornada sobre Emprendimiento: ¿Quieres ser empresario?; Curso: Crear tu propia empresa).

Julián Romea, 18
28003 Madrid
Tel.: 915 140 408 / Fax: 915 140 54
coie@ceu.es / <http://www.uspceu.es>

8.1.5. Escuelas de Negocio

ESADE Madrid

Mateo Inurria, 25-27
28036 Madrid
Tel.; 913 597 714 / Fax: 917 030 062
esade.madrid@esade.edu / <http://www.esade.es>

ESADE va a poner en marcha **Creapolis** (<http://www.esadecreapolis.com>), el primer parque de innovación impulsado por una escuela de negocios, en el que estarán presentes pequeñas empresas en sus primeras etapas de desarrollo o crecimiento, así como empresas de mayor tamaño que quieran aprovecharse del entorno de creatividad y conocimiento que brinda el mundo académico.

Escuela de Organización Industrial - EOI

Avenida Gregorio del Amo, 6
28040 Madrid
Tel.: 913 495 600 / Fax: 915 542 394
informacion@eoi.es / <http://eee.eoi.es>

El **Programa CRECE** de la EOI (<http://www.eoi.es/nw/publica/crece.asp>), cofinanciado por el Fondo Social Europeo, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y una red de más de 60 socios locales repartidos por todas las Comunidades Autónomas, es un programa formativo orientado a la creación y consolidación de empresas dirigido a personas con una idea de empresa que la quieran transformar en una empresa viable; personas que, teniendo una empresa en marcha, quieran adquirir los conocimientos y herramientas de gestión de empresas para consolidar su actividad; y personas que quieran consolidar su actividad profesional o la de sus empresas en las áreas relacionadas con medio ambiente, prevención de riesgos laborales, calidad o gestión tecnológica.

IE Business School

María de Molina, 11
28006 Madrid
Tel.: 915 689 600
info@ie.edu / <http://www.ie.edu/business>

Su **Entrepreneurship Information Center** (<http://creacion.empresas.ie.edu>) ofrece a sus ex-alumnos y empresas externas: servicios de consultoría; apoyo para la elaboración de un plan de empresa; foros de emprendimiento, tanto virtuales como presenciales, y bases de datos de negocios emprendidos. Por otro lado, a través de su Departamento de Gestión Emprendedora, IE Business School lidera en España el **Proyecto GEM** (Global Entrepreneurship Monitor), el observatorio internacional que analiza cada año el fenómeno emprendedor en 60 países participantes.

IESE – Campus Madrid

Camino del Cerro del Águila, 3 - Ctra. de Castilla, km 5,180
28023 Madrid
Tel: 912 113 000 / Fax: 913 572 913
info@iese.edu / <http://www.iese.edu/es>

El Departamento de Iniciativa Emprendedora del IESE se centra en la creación de nuevas empresas, así como en la gestión, para firmas ya existentes, del espíritu emprendedor de la organización y de sus integrantes. Por otro lado, la **Cátedra Fundación Bertrán de Iniciativa Empresarial** desarrolla actividades de formación, investigación, divulgación científica, concursos y foros empresariales, y otras acciones de concienciación entre emprendedores y directivos.

8.1.6. Otras instituciones y organismos

Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid

Ribera del Loira, 56-58
28042 Madrid
Tel.: 915 383 500 / Fax: 915 383 677
<http://www.camaramadrid.es>

El Servicio de Creación y Desarrollo de Empresas de la Cámara ofrece información y asesoramiento on-line para emprendedores y empresarios que hayan creado recientemente su empresa sobre los principales aspectos relacionados con la puesta en marcha de un nuevo proyecto empresarial: elaboración del plan de empresa, elección de la forma jurídica, planificación de los trámites administrativos, financiación y ayudas públicas, legislación aplicable y obligaciones a las que habrá que hacer frente una vez creada la empresa.

Además, los emprendedores pueden intercambiar experiencias y opiniones en diversos foros especializados, realizar consultas on-line, insertar anuncios en la sección de oportunidades de negocio y consultar la bibliografía y las páginas web más interesantes sobre la creación de empresas y la gestión empresarial.

Fundación INCYDE

Ribera del Loira, 12
28042 Madrid
Tel.: 915 906 960
<http://www.incyde.es>

La Fundación INCYDE (Instituto Cameral de Creación y Desarrollo de la Empresa) tiene como objetivo apoyar la creación y consolidación de empresas a través de una serie de programas que se basan en la atención individual y en la asistencia activa, llevada a cabo por un equipo de cien asesores dedicados exclusivamente a ello. Una vez puesta en marcha la empresa, se realiza un seguimiento de la misma durante dos años. Actualmente, cuenta con los siguientes programas: Emprendedores y Creación de Empresas; Apoyo a Empresarios Autónomos; Apoyo a Mujeres Empresarias; Apoyo a Discapacitados; Creación de Empresas para Emigrantes Españoles Retornados; Apoyo a Empresas para Universitarios; Viveros de Empresas; Planes Estratégicos Sectoriales; y Programas de Consolidación de Empresas.

SECOT – Seniors Españoles para la Cooperación Técnica

Almagro, 2, 5º
28010 Madrid
Tel.: 902 11 97 38 / Fax.: 91 319 82 30
central@secot.org / <http://www.secot.org>

Secot cuenta con más de 900 asesores voluntarios provenientes de múltiples ámbitos del mundo empresarial (economistas, abogados, peritos, arquitectos, ingenieros, psicólogos, especialistas en recursos humanos, márketing, etc.). Son profesionales cualificados jubilados, prejubilados o en situación profesional que les permite dedicar parte de su tiempo al asesoramiento empresarial a través de asesorías técnicas y de gestión para la creación y consolidación de pequeñas y medianas empresas, para facilitar la inserción de jóvenes en el mundo empresarial y para la realización de proyectos de desarrollo empresarial de pymes.

En colaboración con la Fundación ICO, ofrece un servicio gratuito on-line de asesoramiento técnico empresarial (jurídico, fiscal, laboral, económico, financiero...), así como apoyo en la elaboración de los planes de negocio (viabilidad del proyecto, etc.), acompañamiento en la solicitud de microcréditos, e información sobre legislación, oportunidades de negocio, ayudas y subvenciones.

8.2. Jornadas, foros, premios y concursos para emprendedores

8.2.1. Jornadas y foros

NOMBRE	DÍA DEL EMPRENDEDOR
PROMOTORES	Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid, en colaboración con la DGPYME.
DESTINATARIOS	Jóvenes emprendedores.
DESCRIPCIÓN	Talleres prácticos, actividades lúdicas, servicios de asesoramiento y espacios de encuentro empresarial. Tiene por objetivo ayudar a los emprendedores a desarrollar sus capacidades de forma creativa y descubrir nuevas oportunidades de negocio.
CONVOCATORIA	Marzo.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.emprendelo.es

NOMBRE	CICLO DE JORNADAS PARA EMPRESARIOS Y EMPRENDEDORES
PROMOTORES	Escuela Joven de Iniciativas Empresariales (Dirección General de Juventud, Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid) y Asociación de Jóvenes Empresarios de Madrid.
DESTINATARIOS	Jóvenes emprendedores.
DESCRIPCIÓN	Conferencias para ayudar a los emprendedores a desarrollar sus capacidades de forma creativa y descubrir nuevas oportunidades de negocio.
CONVOCATORIA	Enero-diciembre.
MÁS INFORMACIÓN	http:// www.madrid.org/inforjoven http:// www.ajemad.es

NOMBRE	AUTOBÚS DEL EMPRENDEDOR
PROMOTORES	Agencia de Desarrollo Económico, madridEmprende (Ayuntamiento de Madrid).
DESTINATARIOS	Emprendedores madrileños.
DESCRIPCIÓN	Servicio itinerante de información, asesoramiento y orientación especializada a emprendedores.
CONVOCATORIA	Enero-diciembre.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.esmadrid.com/madridemprende

NOMBRE	JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS DE MADRID EMPRENDE
PROMOTORES	Agencia de Desarrollo Económico, madridEmprende (Ayuntamiento de Madrid).
DESTINATARIOS	Emprendedores madrileños.
DESCRIPCIÓN	Información sobre los diferentes servicios de apoyo a emprendedores del Ayuntamiento de Madrid y su Agencia de Desarrollo Económico.
CONVOCATORIA	Abril.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.esmadrid.com/madridemprende

NOMBRE	JORNADA SOBRE AYUDAS A PROYECTOS EMPRESARIALES DESARROLLADOS POR MUJERES
PROMOTORES	Ayuntamiento de Majadahonda.
DESTINATARIOS	Mujeres empresarias o emprendedoras.
DESCRIPCIÓN	Información completa sobre ayudas a proyectos empresariales desarrollados por mujeres que potencien la conciliación entre vida laboral y profesional.
CONVOCATORIA	Mayo.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.majadahonda.org

NOMBRE	SEMANA DEL EMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO DE MAJADAHONDA
PROMOTORES	Ayuntamiento de Majadahonda.
DESTINATARIOS	Emprendedores.
DESCRIPCIÓN	Talleres de empleo, jornadas y ponencias sobre emprendimiento.
CONVOCATORIA	Julio.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.majadahonda.org

NOMBRE	TÚ EMPRENDES
PROMOTORES	Fundación Universidad-Empresa, Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, CEIM.
DESTINATARIOS	Estudiantes y titulados universitarios y de Formación Profesional.
DESCRIPCIÓN	Mesas redondas, conferencias, talleres informativos, talleres de experiencias, y feria del emprendimiento.
CONVOCATORIA	Noviembre.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.fue.es

8.2.2. Premios y Concursos

NOMBRE	CONCURSO CAMPUS DEL EMPRENDEDOR
PROMOTORES	Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid.
DESTINATARIOS	Estudiantes de las universidades madrileñas, en situación de desempleo.
DESCRIPCIÓN	Premiar a los 50 mejores proyectos empresariales innovadores presentados.
PREMIOS	Un vale por material tecnológico con un valor máximo de 1.500 euros por proyecto presentado, a elegir del catálogo proporcionado por el Servicio Regional de Empleo. Un <i>Talón Empréndelo</i> a cada proyecto premiado, que le permitirá recibir asesoramiento técnico y una bolsa de 75 horas de tutorías especializadas.
CONVOCATORIA	Enero-abril.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.emprendelo.es

NOMBRE	SOÑAR HOY PARA EMPRENDER MAÑANA
PROMOTORES	Consejerías de Empleo y Mujer y de Educación de la Comunidad de Madrid.
DESTINATARIOS	Alumnos y alumnas y profesorado de centros de Educación Primaria, Secundaria y Formación Profesional públicos, concertados y privados de la Comunidad de Madrid.
DESCRIPCIÓN	A través de trabajos en diferentes modalidades y en distintas categorías, los estudiantes tendrán oportunidad de desarrollar los valores del espíritu emprendedor.
PREMIOS	Para los alumnos y alumnas: reproductores portátiles de música, fotos y vídeo musical, teléfonos móviles de última generación. Para los docentes: ordenadores de bolsillo con GPS, cámaras fotográficas digitales y ordenadores portátiles. Para los centros: vales para material escolar por valor de 1.500 a 3.000 euros.
CONVOCATORIA	Enero - marzo.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.emprendelo.es

NOMBRE	LA UNIVERSIDAD EMPRENDE
PROMOTORES	Escuela Joven de Iniciativas Empresariales (Dirección General de Juventud, Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid) y Universidad de Navarra.
DESTINATARIOS	Alumnos de cualquier Universidad pública o privada de la Comunidad de Madrid y centros autorizados, así como jóvenes que hubieran terminado sus estudios universitarios con posterioridad al 1 de enero de 2005.
DESCRIPCIÓN	Presentación de un plan de negocio que desarrolle una idea o proyecto empresarial que parezca viable, con independencia de la rama de actividad o sector a que esté dedicado.
PREMIOS	Equipo ganador: 6.000 euros y la participación en las actividades de formación para emprendedores que se determinarán desde la Escuela Joven de Iniciativas Empresariales, y que dependerá del nivel formativo de los ganadores y de la oferta de acciones formativas disponible. Equipos finalistas: 1.500 euros. Además, todos los componentes tendrán acceso a la formación en gestión empresarial ofrecida por la Escuela Joven de Iniciativas Empresariales.
CONVOCATORIA	Mayo-octubre.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.madrid.org/inforjoven / http://www.unav.es

NOMBRE	MÓSTOLES EMPRENDE
PROMOTORES	Ayuntamiento de Móstoles, Comunidad de Madrid, Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos, Asociación de Jóvenes Empresarios de Móstoles.
DESTINATARIOS	Ciudadanos de los estados miembros de la Unión Europea que residan en la Comunidad de Madrid.
DESCRIPCIÓN	Presentación de trabajos que hagan referencia, tanto al proceso de idea de proyecto y puesta en marcha de un negocio, como a los valores y cualidades del espíritu emprendedor.
PREMIOS	Dos premios de 6.000 euros cada uno al mejor proyecto empresarial y al mejor proyecto tecnológico.
CONVOCATORIA	Enero - marzo.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.ayto-mostoles.es

NOMBRE	PREMIO CIADE
PROMOTORES	Centro de Iniciativas Emprendedoras y Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid.
DESTINATARIOS	Promotores/as o equipos de promotores/as, en que al menos uno de sus miembros pertenezca a la comunidad universitaria de la Comunidad de Madrid.
DESCRIPCIÓN	Presentación de proyectos de empresa e ideas de negocio.
PREMIOS	6.000 euros al mejor proyecto de carácter genérico. 3.000 euros al mejor proyecto de emprendimiento social. 3.000 euros al mejor proyecto de ciencia y tecnología. 3.000 euros al mejor proyecto de ciencias humanas y sociales. 3.000 euros al mejor proyecto emprendido por mujeres.
CONVOCATORIA	Febrero – marzo.
MÁS INFORMACIÓN	http://www.ciade.org

8.3. Direcciones de interés para emprendedores

8.3.1. Trámites administrativos

■ Agencia Estatal de Administración Tributaria

<http://www.agenciatributaria.es>

Administración 28005

Navarro y Ledesma, 4
28807 Alcalá de Henares
Tel.: 918 776 000

Administración 28006

Ruperto Chapí, 30
28100 Alcobendas
Tel.: 916 590 990

Administración 28007

Avenida del Parque Ordesa, 3
28924 Alcorcón
Tel.: 916 112 511

Administración 28013

Casa de los Caballeros, 12
28300 Aranjuez
Tel.: 918 090 920

Administración 28014

Libertad, 6
28500 Arganda del Rey
Tel.: 918 712 664

Administración 28045

Padre Claret, 15
28770 Colmenar Viejo
Tel.: 918 458 510

Administración 28054

Plaza de Segovia, 1
28280 El Escorial
Tel.: 918 969 920

Administración 28058

Luis Sauquillo, 44
28944 Fuenlabrada
Tel.: 916 973 912

Administración 28065

Avenida Juan de la Cierva, 25
28901 Getafe
Tel.: 916 653 900

Administración 28074

Plaza Comunidad de Madrid, 4
28914 Leganés
Tel.: 916 860 911

Administración 28092

Bécquer, 2 entrada posterior
28932 Móstoles
Tel.: 916 656 900

Administración 28115

Saturno, 1
28224 Pozuelo de Alarcón
Tel.: 917 158 011

Administración 28148

Carretera de Loeches, 58
28850 Torrejón de Ardoz
Tel.: 916 558 800

Administración 28602

Aguacate, 27
28044 Madrid
Tel.: 915 111 220

Administración 28603

Montalbán, 6
28014 Madrid
Tel.: 915 935 200

Administración 28604

Uruguay, 16
28016 Madrid
Tel.: 915 106 900

Administración 28606

Fermín Caballero, 66
28034 Madrid
Tel.: 917 307 555

Administración 28607

Arturo Soria, 99
28043 Madrid
Tel.: 913 810 720

Administración 28608

Paseo de los Olmos, 20
28005 Madrid
Tel.: 917 117 011

Administración 28609

Puentelarra, 8
28031 Madrid
Tel.: 913 013 800

Administración 28610

Avenida de Vinateros, 51
28030 Madrid
Tel.: 913 339 910

Administración 28612

Núñez de Balboa, 116
28006 Madrid
Tel.: 915 664 500

Administración 28613

Pobladura del Valle, 15
28037 Madrid
Tel.: 913 240 956

Administración 28614

Manuel Arranz, 20
28038 Madrid
Tel.: 915 521 200

Administración 28615

Almendrales, 35
28026 Madrid
Tel.: 913 921 920

Administración 28616

Guzmán el Bueno, 139
28003 Madrid
Tel.: 915 826 767

■ Dirección General de Consumo

Ventura Rodríguez, 7
28008 Madrid
Tel.: 914 205 880
consultas.consumo@madrid.org
<http://www.madrid.org>

■ Dirección General de Trabajo

Princesa, 5
28008 Madrid
Tel.: 915 809 206
Fax: 915 804 411
<http://www.madrid.org>

■ Dirección General de Tributos

General Martínez Campos, 30
28010 Madrid
Tel.: 901 505 060
<http://www.madrid.org>

■ Tesorería General de la Seguridad Social

Dirección Provincial

Agustín de Foxá, 28-30
28036 Madrid
Tel.: 913 348 500 / Fax: 913 348 548

Administración Nº 1

Juan Bravo, 49
28006 Madrid
Tel.: 913 090 018 / Fax: 913 092 136
Madrid.administracion1@tgss.seg-social.es

Administración Nº 2

Luis Cabrera, 63
28002 Madrid
Tel.: 914 136 341 / Fax: 914 136 714
Madrid.administracion2@tgss.seg-social.es

Administración Nº 3

Zurbano, 73
28010 Madrid
Tel.: 913 994 201 / Fax: 913 993 323
Madrid.administracion3@tgss.seg-social.es

Administración Nº 4

Cruz, 7
28012 Madrid
Tel.: 913 605 620 / Fax: 913 605 621
Madrid.administracion4@tgss.seg-social.es

■ Dirección Territorial- Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social

Ramírez de Arellano, 19
28043 Madrid
Tel.: 913 635 600 / Fax: 913 637 180
<http://www.mtas.es>

■ Registro de Cooperativas

Princesa, 5
28004 Madrid
Tel.: 913 103 300
<http://www.madrid.org>

■ Registro Mercantil Central

Príncipe de Vergara, 94
28006 Madrid
Tel.: 915 631 252 / 902 884 442
<http://www.rmc.es>

Administración Nº 5

Maqueda, 138
28024 Madrid
Tel.: 917 198 850 / Fax: 917 198 851
Madrid.administracion5@tgss.seg-social.es

Administración Nº 22

San Isidro, 2
28901 Getafe
Tel.: 916 010 760 / Fax: 916 010 763
Madrid.administracion22@tgss.seg-social.es

Administración Nº 23

Juan de Toledo, 19
28200 San Lorenzo de El Escorial
Tel.: 918 907 911 / Fax: 918 900 722
Madrid.administracion23@tgss.seg-social.es

Administración Nº 24

Manuel Sandoval, 3 - 5
28850 Torrejón de Ardoz
Tel.: 916 555 280 / Fax: 916 555 284
Madrid.administracion24@tgss.seg-social.es

Administración Nº 25

Portugal, 33
28943 Fuenlabrada
Tel.: 916 490 420 / Fax: 916 490 421
Madrid.administracion25@tgss.seg-social.es

Administración Nº 26

Jacometrezo, 6
28013 Madrid
Tel.: 913 605 640 / Fax: 913 605 641
Madrid.administracion26@tgss.seg-social.es

Administración Nº 27

Londres, 60
28028 Madrid
Tel.: 917 242 560 / Fax: 917 242 562
Madrid.administracion27@tgss.seg-social.es

Administración Nº 28

Manuel Ferrero, 19
28036 Madrid
Tel.: 913 348 664 / Fax: 913 348 631
Madrid.administracion28@tgss.seg-social.es

Administración Nº 29

Calvario, 1
28223 Pozuelo de Alarcón
Tel.: 913 526 976 / Fax: 913 526 391
Madrid.administracion29@tgss.seg-social.es

Administración Nº 30

Camino de Humanes, 45-47
28936 Móstoles
Tel.: 916 480 060 / Fax: 916 480 061
Madrid.administracion30@tgss.seg-social.es

Administración Nº 80

Miguel Flea, 3
28037 Madrid
Tel.: 913 903 280 / Fax: 913 903 281
Madrid.administracion80@tgss.seg-social.es

8.3.2. Financiación

- **Avalmadrid, SGR**

Jorge Juan, 30
28001 Madrid
Tel.: 915 777 270 / Fax: 914 358 912
avalmadrid@avalmadrid.es
<http://www.avalmadrid.es>

- **Capital Riesgo Madrid**

Paseo de la Castellana, 189
28046 Madrid
Tel.: 914 235 020 / Fax: 914 235 223
crm@crmadr.com
<http://www.crmadr.com>

- **Fundación Laboral WWB en España**

Villanueva, 31, 1º derecha
28001 Madrid
Tel.: 914 354 703 / Fax: 915 768 026
wwb@bancomujer.org
<http://www.bancomujer.org>

- **Instituto de Crédito Oficial (ICO)**

Paseo del Prado, 4
28014 Madrid
Tel.: 915 921 600 / Fax: 915 921 700
ico@ico.es / <http://www.ico.es>

8.3.3. Asociaciones y organizaciones empresariales

- **Asociaciones de jóvenes empresarios**

Asociación de Jóvenes Empresarios de Alarcón

Porta Alegre, 2
28925 Alarcón
Tel.: 916 019 595 / Fax: 916 019 596
alcorcon@ajemad.es
<http://www.aje-alcorcon.com>

Asociación de Jóvenes Empresarios de Getafe

Madrid, 5
28901 Getafe
Tel.: 902 931 331 / Fax: 902 931 331
getafe@ajemad.es

Asociación de Jóvenes Empresarios de Madrid

Centro de Empresas Puerta de Toledo
Ronda de Toledo, 1, 4º
28005 Madrid
Tel.: 913 641 055 / Fax: 913 650 087
infoaje@ajemad.es
<http://www.ajemad.es>

Asociación de Jóvenes Empresarios de Majadahonda

Arcipreste, 2
28220 Majadahonda
Tel.: 916 346 482 / Fax: 916 346 482
info@ajemajadahonda.org
<http://www.ajemajadahonda.org>

Asociación de Jóvenes Empresarios de Móstoles

H, 1 - Polígono Industrial Arroyomolinos
28938 Móstoles
Tel.: 916 642 392 / Fax: 916 642 644
info@ajemostoles.com
<http://www.ajemostoles.com>

Asociación de Jóvenes Empresarios de Pozuelo

San Juan de la Cruz, 2
28223 Pozuelo de Alarcón
Tel.: 902 367 735 / Fax: 913 540 087
info@aje-pozuelo.com
<http://www.aje-pozuelo.com>

■ Asociaciones de mujeres empresarias

Asociación de Mujeres Empresarias de Alcorcón

Paseo de Castilla, 24
28921 Alcorcón
Tel: 916 196 371
<http://www.asociacionamea.org>

Asociación de Mujeres Empresarias del Corredor del Henares y Comarca

La Presa, 2, 3º
28830 San Fernando de Henares
Tel: 916 740 094 / Fax: 902 88 74 87
info@ameche.org
<http://www.ameche.org>

Asociación de Mujeres Empresarias de Fuenlabrada

Portugal, 37, 1º
28943 Fuenlabrada
Tel.: 916 076 798 / Fax: 916 076 798
<http://www.amef-zonasur.com>

Asociación de Mujeres Empresarias de Tres Cantos

Sector Islas, 20
28760 Tres Cantos
Tel.: 918 036 652 / Fax: 918 031 568
atrime@atrime.com
<http://www.atrime.com>

Asociación de Jóvenes Empresarios de Valdemoro

Centro de Empresas de Valdemoro
Gaspar Bravo de Sobremonte, s/n
Polígono Industrial Rompecubas
28340 Valdemoro
Tel.: 918 955 620 / Fax: 918 017 472
valdemoro@ajemad.es

Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios

Plaza de Castilla, 3, 17º, puerta D1
28046 Madrid
Tel.: 914 350 905 / Fax: 915 754 564
ajeconfederacion@ceaje.es
<http://www.ceaje.es>

Asociación Española de Mujeres Empresarias de Madrid

San Francisco de Sales, 26, 2ºA
28003 Madrid
Tel: 913 995 026 / Fax: 913 995 138
<http://www.aseme.es>

Asociación Intermunicipal de Mujeres Profesionales, Empresarias y Autónomas

Doctor Calero, 19
28220 Majadahonda
Tel.: 916 342 232 / Fax: 916 342 232

Asociación Madrileña de Mujeres Empresarias del Noroeste

Gran Vía, 43, 2º
28220 Majadahonda
Tel.: 916 399 852 / Fax: 916 343 625
<http://www.ammemo.com>

Asociación Norte de Mujeres Empresarias

Málaga, 50
28100 Alcobendas
Tel.: 916 516 363 / Fax: 916 531 751

Federación Española de Mujeres Empresarias, de Negocios y Profesionales

Fortuna, 3, 1º
28010 Madrid
Tel.: 913 196 669 / Fax: 913 196 543
rpp@femenp.net / <http://www.femenp.net>

Organización de Mujeres Empresarias y Gerencia Activa

Paseo San Francisco de Sales, 26, 2º
28003 Madrid
Tel.: 913 992 861 / Fax: 913 995 138
info@mujereseempresarias.org
<http://www.mujereseempresarias.org>

Red de Empresarias del Sudeste de Madrid

Beato Nicanor, 7
28590 Villarejo de Salvanés
Tel.: 690 86 95 18 / Fax: 91 874 47 31

■ Asociaciones de trabajadores autónomos

Asociación Madrileña de Trabajadores Autónomos

Carretas, 14
28012 Madrid
Tel.: 915 326 976 / Fax: 915 326 976

Organización de Profesionales y Autónomos

Serrano, 19, 6ºD
28001 Madrid
Tel.: 914 319 012 / Fax: 915 781 811
opa@opa.es / <http://www.opa.es>

Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos

Agustín de Betancourt, 17, 6º
28003 Madrid
Tel.: 915 349 442 / Fax: 915 346 192
upta@upta.ugt.org / <http://www.upta.es>

■ Asociaciones empresariales multisectoriales

Asociación Comarcal de Empresarios del Sureste de Madrid

Andalucía, 1 Local 15, Edificio Los Arcos
28840 Mejorada del Campo
Tel.: 916 792 321 / Fax: 916 791 931
asosem@ctv.es

Asociación de Empresas del Polígono Los Angeles

Serranillos, 3
28902 Getafe
Tel.: 916 838 484 / Fax: 916 838 538

Asociación de Empresas Pequeñas y Medianas de Rivas Vaciamadrid

Crisol, 3, Polígono Industrial Santa Ana
28529 Rivas Vaciamadrid
Tel.: 913 017 400 / Fax: 916 668 703
asempymer@asempymer.com

Asociación de Empresarios, Comerciantes y Autónomos de Colmenar Viejo

Soledad, 5
28770 Colmenar Viejo
Tel.: 918 453 899 / Fax: 918 453 041
aseyacovi@aseyacovi.org

Asociación de Empresarios de Arganda del Rey y Comarca

Avenida de la Azucarera, s/n
28500 Arganda del Rey
Tel.: 918 715 713 / Fax: 918 711 314
asearlo@asearco.org

Asociación de Empresarios de la Zona Norte Madrid

Avenida Cerro del Águila, 9
28700 San Sebastián de los Reyes
Tel.: 916 543 884 / Fax: 916 591 417
acenoma@acenoma.org

Asociación de Empresarios de Mejorada del Campo

Andalucía, 1 Local 15, Edificio Los Arcos
28840 Mejorada del Campo
Tel.: 916 681 111 / Fax: 916 791 931
asosen@ctv.es

Asociación de Empresarios del Henares

Avenida Juan Carlos I, 13, Torre Garena
28806 Alcalá de Henares
Tel.: 918 895 061 / Fax: 918 891 112
aedhe@aedhe.es

Asociación de Empresarios del Suroeste

Avenida de la Constitución, 8
28931 Móstoles
Tel.: 916 136 465 / Fax: 916 643 997

Asociación de Empresarios de Polígonos Industriales de Móstoles

C/ H, 1. Polígono Industrial nº 1
28938 Móstoles
Tel.: 916 853 053 / Fax: 916 457 691
asepmo@asepmo.com

Asociación de Empresarios y de Polígonos Industriales Urtinsa-Alcorcón

Centro de Empresas Químicas, 2
28923 Alcorcón
Tel.: 914 861 746 / Fax: 916 449 593
administración.asepur@telefonica.net

Asociación de la Industria y del Comercio de Alcobendas

Plaza del Pueblo, 1
28100 Alcobendas
Tel.: 916 541 411 / Fax: 916 548 348
aica@aica-asoc.com

Asociación Fomento Empresarial del Sur

Centro de Empresas "Eduardo Barreiros"
Pico de Santa Catalina, 21-23
Polígono Industrial Los Linares
28970 Humanes
Tel.: 914 982 061 / Fax: 914 982 061
afes@aso-afes.com

Asociación Plurisectorial de Empresarios de Algete

Limón Verde, 7
28110 Algete
Tel.: 916 282 683 / Fax: 916 282 683
aspemaalgete@hotmail.com

Federación de Asociaciones Empresariales de la Sierra Norte de Madrid

Soledad, 5
28770 Colmenar Viejo
Tel.: 918 453 899 / Fax: 918 453 041

Federación Empresarial Madrid-Norte

Centro de Encuentros
Parque Tecnológico de Madrid
Isaac Newton, 2
28760 Tres Cantos
Tel.: 918 037 274 / Fax: 918 044 558
aetc@aetc.org

Federación de Empresarios de la Comunidad de Madrid

Arroyo de la Elipa, 12
28017 Madrid
Tel.: 913 680 404 / Fax: 913 680 449
presidente@fedecam.es

Federación de Empresarios del Sur-Suroeste

Avenida de la Cantuela, 2
28947 Fuenlabrada
Tel.: 916 077 039 / Fax: 916 074 706
info@fedesso.org

Federación Empresas y Comercios del Henares

Daoiz y Velarde, 11
28807 Alcalá de Henares
Tel.: 918 800 244 / Fax: 918 888 957
fecoh@fecoh.es

Federación Independiente de Pymes y Comercios del Noroeste de Madrid

A 6, km. 28,350
Vía de Servicio Dirección Madrid
28250 Torrelozanes
Tel.: 918 593 277 / Fax: 918 593 277
info@fipcnoroeste.org

Unión Comarcal de Empresarios del Este de Madrid

Calle Trópico, 6 A
Parque Industrial Las Monjas
28850 Torrejón de Ardoz
Tel.: 916 754 612 / Fax: 916 767 213
unicem@unicem.es

Unión de Cooperativas Madrileñas de Trabajo Asociado

Valverde, 13, 4º
28004 Madrid
Tel.: 915 322 488 / Fax: 915 225 980
union@ucmta.es / <http://www.ucmta.org>

Unión Empresarial de Fuenlabrada y Madrid Sur

Portugal, 37
28943 Fuenlabrada
Tel.: 916 070 139 / Fax: 916 076 798
info@unefsur.com

Unión Empresarios Rivas Comarca

José del Pino, 50
28021 Madrid
Tel.: 917 966 533
vero@asociacionvero.e.telefonica.net

■ Organizaciones empresariales

Confederación de Asociaciones de Empresarios Madrid-Oeste

Londres, 38
Polígono Európolis
28230 Las Rozas
Tel.: 916 377 301 / Fax: 916 407 288
secretariageneral@cademo.es

Confederación Empresarial de Madrid CEIM

Diego de León, 50
28006 Madrid
Tel.: 914 115 317 / Fax: 915 627 537
info@ceim.es / <http://www.ceim.es>

Confederación Empresarial del Norte de Madrid

Soledad, 5
28770 Colmenar Viejo
Tel.: 918 453 899 / Fax: 918 453 041
secretaria@cenormadrid.org

Confederación Española de Organizaciones Empresariales CEOE

Diego de León, 50
28006 Madrid
Tel.: 915 663 400 / Fax: 915 622 662
ceoe@ceoe.es / <http://www.ceoe.es>

Confederación Española de Pequeña y Mediana Empresa CEPYME

Diego de León, 50
28006 Madrid
Tel.: 914 116 161 / Fax: 915 645 269
cepyme@cepyme.es / <http://www.cepyme.es>

Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de España

Ribera del Loira, 12
28042 Madrid
Tel.: 902 100 096
info@cscamaras.es / <http://www.camaras.org>

8.3.4. Asociaciones empresariales y profesionales del sector

Tanto a la hora de realizar tu plan de empresa, como cuando realices los trámites para constituir tu empresa y, sobre todo, cuando ya esté en funcionamiento tu agencia de viajes, podrás encontrar un apoyo valioso en las asociaciones empresariales y profesionales. Además de las que tienen un carácter generalista, existen otras asociaciones directamente relacionadas con tu actividad empresarial. A continuación, te ofrecemos algunas de las más significativas:

Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas

Leganitos, 35, 3º
28013 Madrid
Tel.: 915 413 786 / Fax: 915 597 842
amave@amave.org / <http://www.amave.org>

Asociación Española de Profesionales del Turismo

Gran Vía, 63, 7º
28003 Madrid
Tel.: 915 591 852
aept@aept.org / <http://www.aept.org>

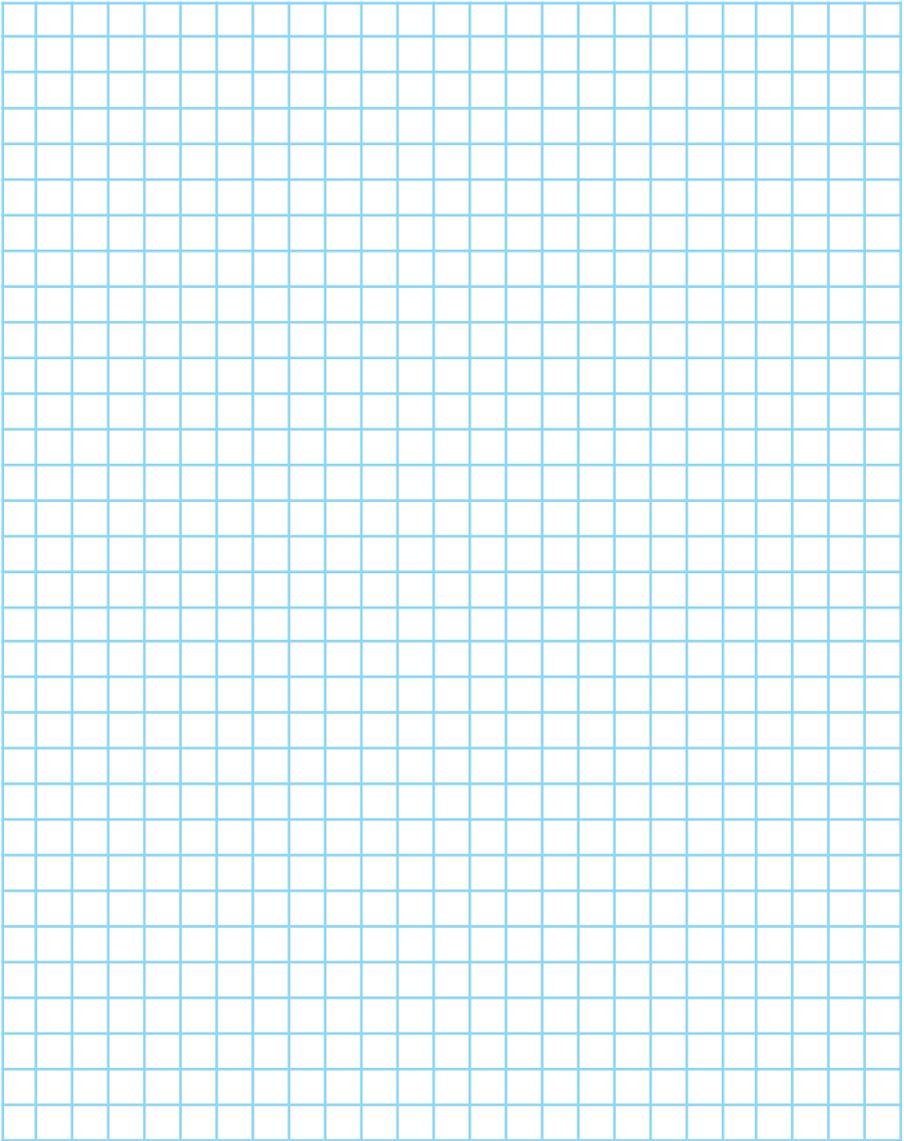
Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viaje

Avenida de Bonn, 23
28028 Madrid
Tel.: 917 264 387 / Fax: 913 563 814
gerencia@feaav.org / <http://www.feaav.org>

Unión Nacional de Agencias de Viajes

Rosario Pino, 8, 3º
28020 Madrid
Tel.: 915 796 741 / Fax: 915 799 876
gerencia@unav.ws / <http://www.unav.ws>

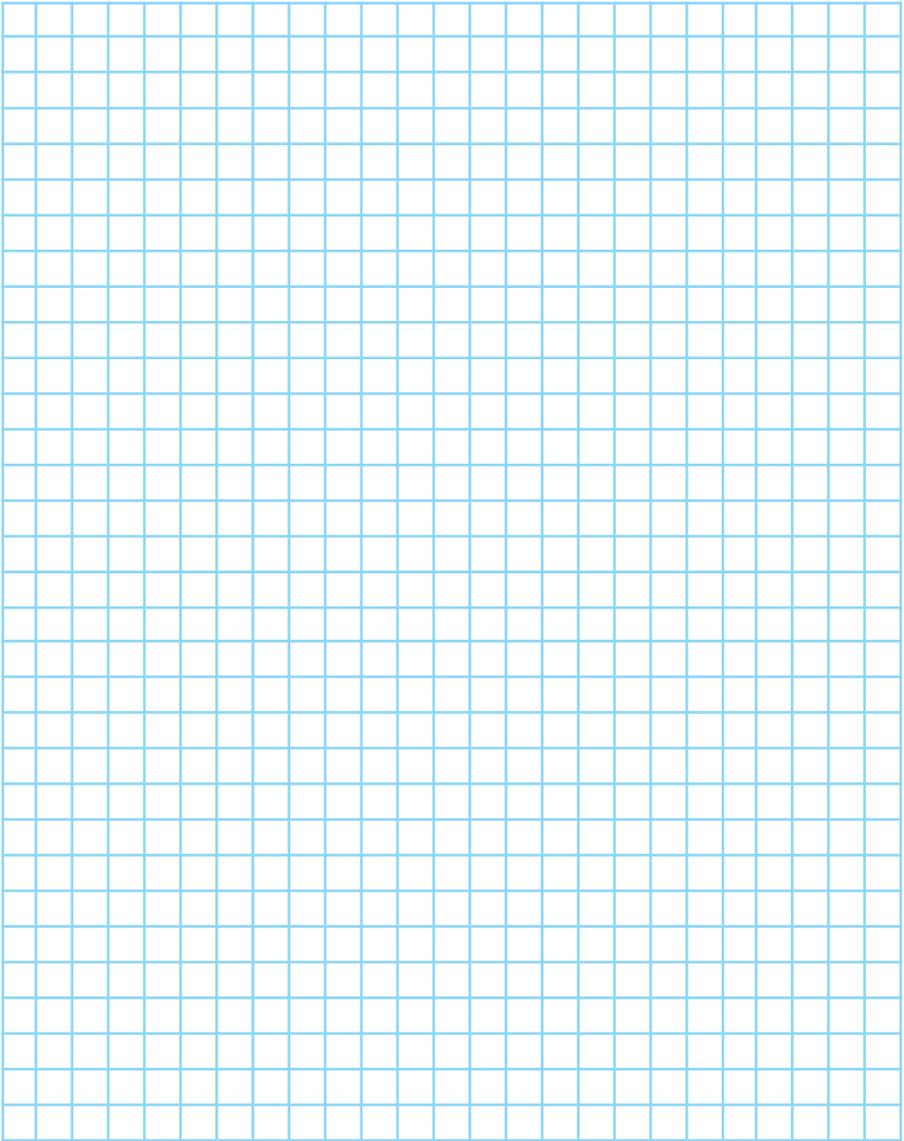
notas



notas

A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares.

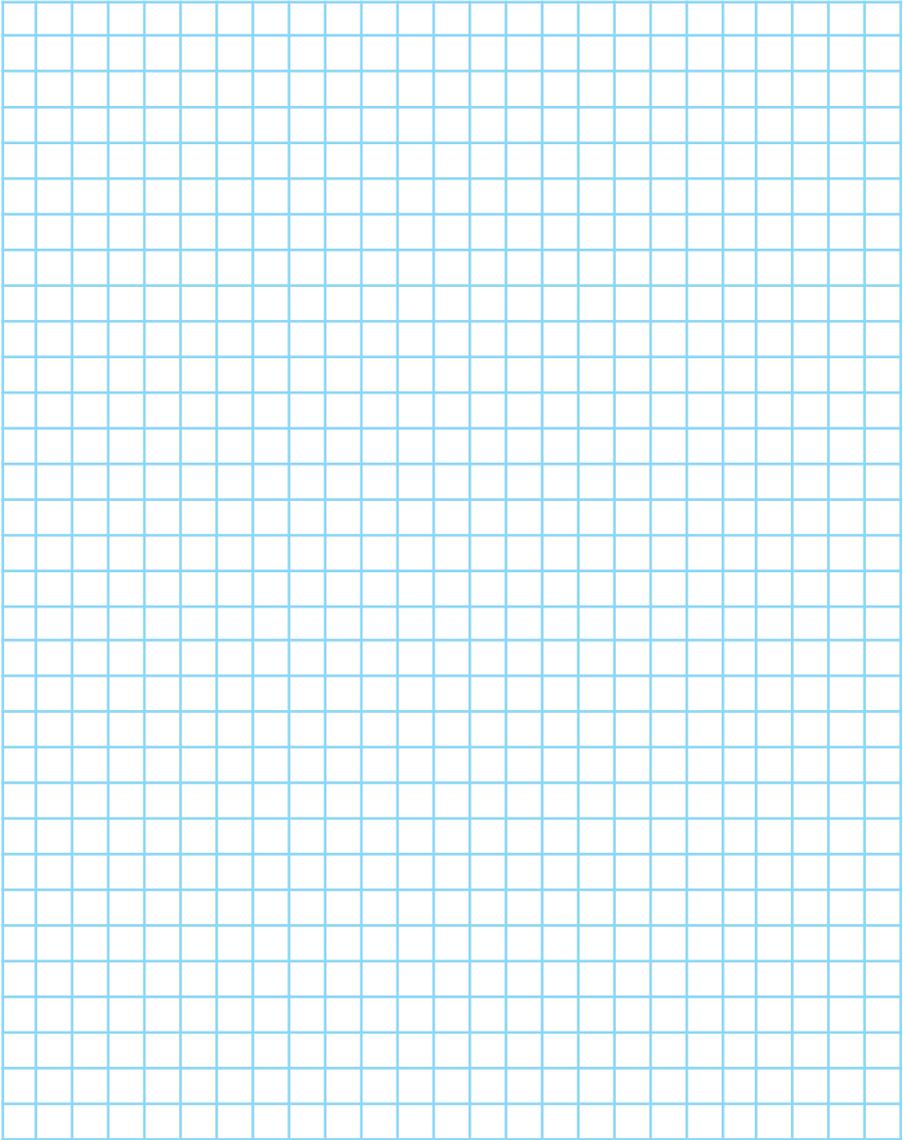
notas



notas

A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares.

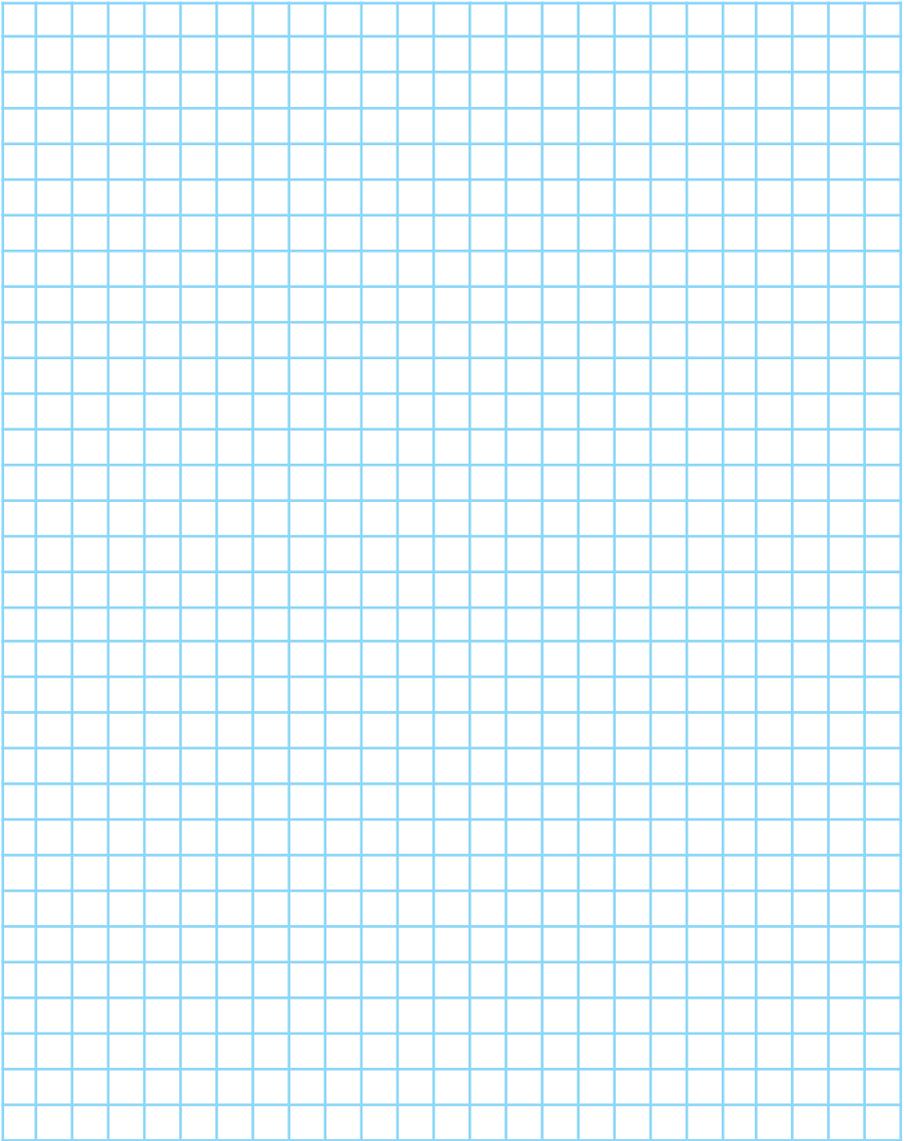
notas



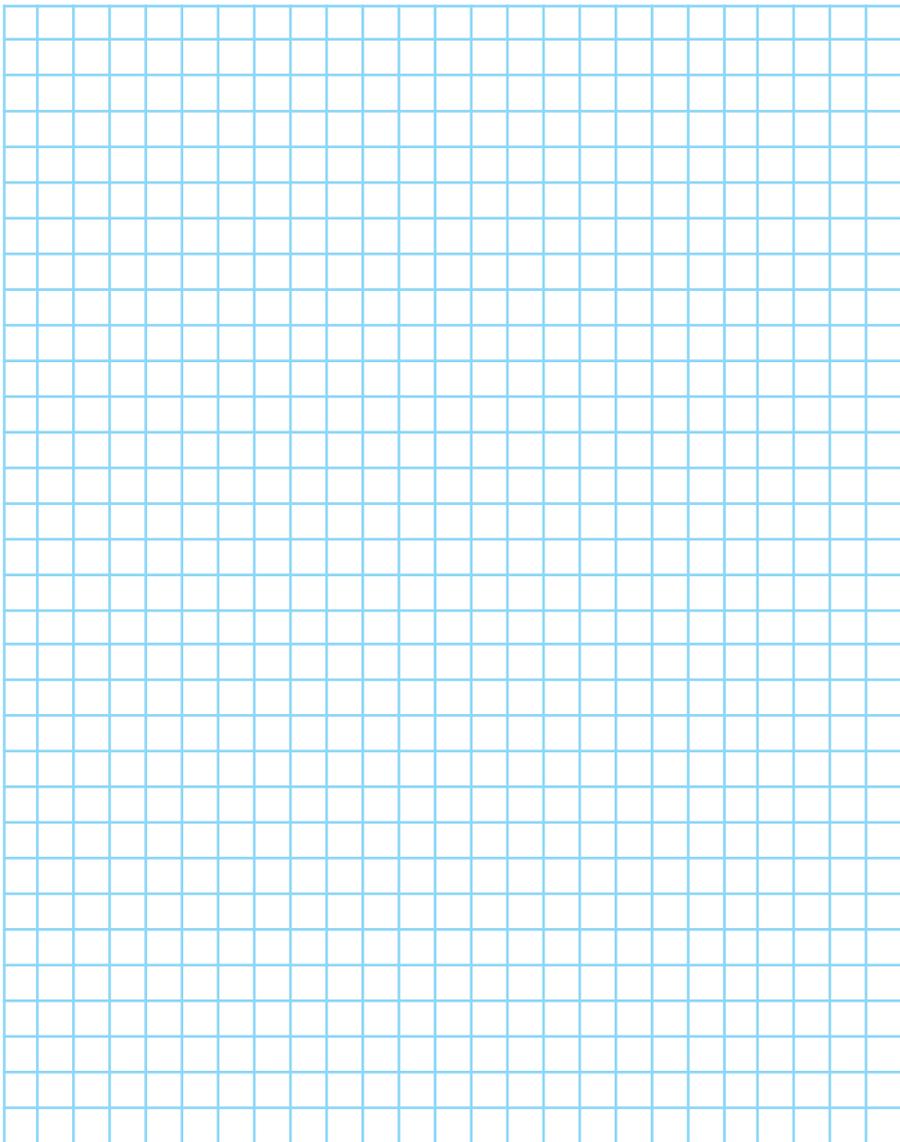
notas

A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares.

notas



notas

A large grid of graph paper for taking notes, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares.