



Gestión de tanatorios

Servicios de gestión empresarial especializados en tanatorios.

Propuesta de Valor



Este proyecto desarrolla una idea de negocio sobre la prestación de servicios de gestión especializados en tanatorios. Esta empresa prestará servicios tanto de asistencia administrativa como técnica a tanatorios tanto públicos, como privados.

El principal diferencial de este tipo de empresas de gestión es la especialización en este tipo de negocios, lo que confiere a sus servicios un alto grado de eficacia y eficiencia, entendiendo y conociendo de manera excelente las particularidades de este sector.

El objetivo principal será el de proporcionar a los clientes servicios de gestión, que permitan a estos realizar las tareas diarias de explotación de las instalaciones de manera prácticamente desatendida en este aspecto. Los servicios que ofrece este tipo de empresas englobarán servicios de gestión administrativa y económica, subcontratación de servicios de mantenimiento, limpieza y reparaciones, entre otras. La liberalización del sector ha supuesto una apertura del mercado permitiendo que cualquier persona o entidad pueda solicitar la apertura de este tipo de negocios, lo que a su vez ha implicado un incremento del número de este tipo de organizaciones y por tanto de clientes potenciales. En cuanto a los servicios específicos que se les pueden prestar a este tipo de empresas cabe destacar lo siguientes:

- Gestión Administrativa.
- Gestión documental.
- Gestión económica.
- Subcontratación de los servicios de limpieza y mantenimiento.
- Gestión de RR.HH.: contratación de choferes, enterradores, etc.
- Asesoramiento jurídico y administrativo.

En cuanto a las líneas estratégicas que puede seguir este negocio, se pueden seguir las siguientes:

- Diferenciación y calidad del servicio.

- Ampliar la cartera de servicios. Para diferenciarse de los competidores es importante saber elegir la variedad de servicios que va a ofrecer nuestra empresa. Deberemos elegir los servicios entre aquellos que son más demandados en la actualidad, que son: gestión administrativa, marketing, gestión económica y gestión de RR.HH.

- También es importante mencionar la posibilidad de ampliar el negocio en un futuro y convertirlo en una empresa multiservicios, la cual integra otros servicios a más gran escala, como puede ser servicios integrales a otro tipo de empresas.

- Construcción y explotación de sus propios tanatorios. Lo que constituye un proyecto más ambicioso, ya que supone una fuerte inversión.

- Acuerdos comerciales con otras empresas y profesionales. Una estrategia comercial muy interesante es la de crear acuerdos con otras empresas y profesionales.

Las actividades principales de una empresa de gestión de tanatorios están relacionadas con la prestación integral de los servicios de gestión de este tipo de empresas, desde la gestión económica a la documental.

Resulta clave la elaboración y mantenimiento de una base de proyectos y clientes de referencia que permitan generar confianza y demostrar la competencia de la empresa a la hora de abordar nuevos proyectos.

Mercado



La característica fundamental del mercado de servicios funerarios se caracteriza por una demanda totalmente inelástica e influida en un elevado grado por las compañías de seguros de deceso.

La liberalización del sector funerario en 1996 ha supuesto una gran oportunidad de negocio para este tipo de empresas. Si bien es cierto que ahora la normativa reguladora sigue estableciendo ciertas barreras estas recaen directamente en los organismos municipales y son mucho más laxas que la anterior normativa.

Por otra parte este tipo de negocio se enfrenta a una barrera comercial importante ya que la decisión de "compra" se toma de manera imprevista y con desinformación, debido principalmente al escaso interés de los clientes y la poca frecuencia de la demanda del servicio. El emprendedor deberá considerar que actualmente los clientes tienen total libertad para elegir la empresa funeraria que consideren oportuna.

La competencia en este sector es bastante fuerte, ya que forman parte de ella empresas muy variadas. Para el análisis de la competencia distinguiremos tres tipos principales de competidores:

- Competidores que realizan los mismos trabajos
- Empresas de mayor tamaño.
- Profesionales libres.

A la hora de competir es fundamental la calidad que se ofrece al cliente y el cumplimiento de los plazos, tanto en la fecha de inicio como en la terminación. Tener una buena reputación en la zona de influencia es el mejor valor diferencial con la competencia.

Clientes y Canales



Los clientes de la empresa de gestión integral de tanatorios están constituidos principalmente por propietarios de este tipo de empresas, con independencia de si son empresas públicas o privadas. En cuanto a los perfiles de clientes se pueden encontrar principalmente tres grandes grupos:

- Tanatorios privados. Aquellos tanatorios cuya explotación está en manos de empresas privadas.
- Tanatorios públicos. Aquellos cuya explotación corresponde a entidades públicas.
- Grupos o empresas que explotan más de un tanatorio simultáneamente.

Debido a las características propias del servicio que se ofrece, toda la distribución se realizará de manera directa en el domicilio de la empresa o mediante comunicación telemática.

Plan Comercial



La imagen corporativa se identificará con la filosofía de la empresa la cual se centra en aportar valor a través de la ampliación y la mejora en la calidad de los servicios.

Los elementos utilizados en la empresa tales como folios, carpetas, catálogos, tarjetas de visita, etc., estarán debidamente identificados con la imagen de la empresa, apostando por una fuerte imagen de marca.

En cuanto al plan comercial exterior pasa por las siguientes vías de actuación.

- Marketing one to one, personalización de la oferta y el mensaje de la empresa en función de las necesidades que tenga el/la cliente/a.

- Marketing directo, utilizando los medios publicitarios para realizar acciones directas, en este caso, anuncios en prensa y en revistas especializadas. Estarán dirigidos principalmente a los clientes particulares.

- Marketing indirecto, será muy importante en este negocio la comunicación a través de las recomendaciones de terceras personas. Para ello se utilizarán las posibilidades que permiten las redes sociales, blogs,...

- Marketing relacional, a través de las ferias del sector y establecimiento de contactos con empresas del sector.

- Creación de una página web que favorezca la entrada en el mercado y el éxito de la empresa como elemento de reclamo y escaparate publicitario. Además de esto, se convertirá en un elemento con carácter informativo y una vía de contacto entre el/la cliente/a y la empresa. Se podrá solicitar información a través de la web de los distintos servicios que se ofrece al/la cliente/a y que se anunciará en los principales buscadores de internet, como Google.

- Instalación de un rótulo (local y vehículo).

- Figuración en guías telefónicas, guías especializadas, bases de datos de webs relacionadas con gestión de empresas, asesorías y servicios funerarios especializados entre otras. Se intentará que la mayoría de estas descripciones sean gratuitas, intentando pagar por aparecer solo en las bases de datos o listas más importantes.

Este plan se pondrá en marcha antes y durante el primer año de funcionamiento de la empresa y va a suponer un coste inicial importante para lograr introducirse en el mercado de manera rápida.

Perfil y Competencias



Este proyecto resulta idóneo para personas con experiencia anterior en el sector con facilidad para la organización y gestión de empresas, así como con el trato comercial con clientes y proveedores.

Las competencias clave de este tipo de negocio se encuentran asociadas al conocimiento de la materia de gestión empresarial, en particular la gestión de tanatorios, donde se incluyen conocimientos de organización de empresas, gestión de RR.HH., marketing, etc., por lo que se requiere experiencia amplia en el sector o una titulación en ADE.

Equipo Humano



Una de las tareas más complicadas para poner en marcha el negocio será conseguir una plantilla de trabajadores que dominen las distintas especialidades.

La empresa puede estar formada por 2 o más personas. En este caso, se ha supuesto que la plantilla inicial estará compuesta por cinco personas: tres oficiales de primera y dos limpiadoras.

En cuanto al perfil requerido para los trabajadores, este depende de las tareas que vayan a desarrollar. En este proyecto, hemos considerado que cada trabajador tendrá las siguientes funciones:

Gerente. Supondremos que esta persona se encargará de la fontanería y de las instalaciones de gas. Para la tarea de fontanería las tareas más relevantes consisten en el montaje, ajuste, instalación y reparación de accesorios de fontanería, tuberías, sistemas de desagüe y otros conductos en edificios.

Administrativo/a: Esta persona ayudará a la persona emprendedora en la ejecución de sus funciones diarias de gestión y organización así como en la captación de clientes y labores comerciales.

Se establece un salario de 1.500 euros para la persona emprendedora y de 1.200 para la persona que ayude en las labores administrativas.

A medida que vaya aumentando nuestra clientela, tendremos la opción de incorporar más trabajadores o contar con colaboración externa para servicios concretos.

Recursos y Alianzas



Como recursos clave para desarrollar una actividad de este tipo encontramos:

- Local de negocio: aunque los requerimientos de espacio no son muy grandes, si sería necesario que la empresa contara con un local bien situado y que contase con la posibilidad de realizar reuniones con los clientes.

- Equipamiento informático: se debe de contar con ordenadores de sobremesa/portátiles que permitan el desarrollo de la actividad en el local de negocio, así como las licencias oportunas del software de gestión que se esté usando.

Las alianzas pueden ser un factor decisivo en cualquier actividad profesional, pero más aún si la actividad está comenzando. El enfoque de estas alianzas debe ser doble:

- Por un lado, intentar ampliar en la medida de lo posible la cantidad de servicios que podamos ofrecer a nuestros clientes. Por tanto, establecer alianzas con empresas o profesionales que presten servicios complementarios al nuestro tiene gran valor (funerarias, crematorios, servicios de transporte, etc.).

- Por otro lado, las alianzas deben buscar incrementar el número de clientes potenciales y los ingresos recurrentes. En este sentido, es posible generar alianzas con mutuas o aseguradoras, gestores de empresas y profesionales a los que se les pueda prestar servicios continuados, que supondrán ingresos recurrentes.

Legislación Específica



No se encuentran trabas o barreras técnicas específicas para el desarrollo de esta actividad aparte de las comunes. Es posible para la prestación de algún servicio específico se deba necesitar una homologación

determinada. Se recomienda que una vez que la persona emprendedora determine qué tipo de servicios va a prestar revise la normativa vigente específica. Si bien es cierto que se deben tener conocimientos sobre gestión y administración de empresas no es requisito indispensable disponer de una titulación, aunque si altamente recomendable.

Desembolso Inicial



La inversión inicial para este tipo de negocio, teniendo presente que no se adquiere ningún vehículo para la empresa se calcula en torno a los 30.000 euros. Las partidas (en euros) más importantes a considerar son:

- Adecuación del local: 7.000 (esta partida se refiere las reformas y remozados necesarios para adecuar la consulta incluyendo, por ejemplo, la instalación de Aire acondicionado, rótulos,...)

- Mobiliario: 2.000 €

- Equipamiento: 1.000 € (incluye la adquisición de material fungible, telefonía y demás).

- Equipo Informático: 2.000 € (Por la adquisición de dos ordenadores personales y una impresora).

- Material y Stock inicial: 400 € (para la adquisición de material fungible y de oficina, así como cierto material necesario para realizar la actividad).

- Gastos de constitución: 1.200 € (esta partida puede tener cierta variabilidad, por ejemplo, dependiendo de la forma jurídica y el capital suscrito).

Además se establece un Fondo de Maniobra de 12.000 euros para poder llevar a cabo la actividad de la empresa durante 3 meses sin necesidad de generar ingresos.

Ingresos y Recurrencia



Este tipo de negocio suele tener un alto componente en ingresos recurrentes. Los servicios prestados suelen ofrecerse mensualmente, y son contratados por años renovables, lo que debe suponer una gran parte de los ingresos anuales.


Estructura de Costes



Los costes variables del sector de la actividad se establecen en un promedio del 20% de la facturación total. Además las partidas más importantes de gastos mensuales se estiman teniendo en cuenta lo siguiente:

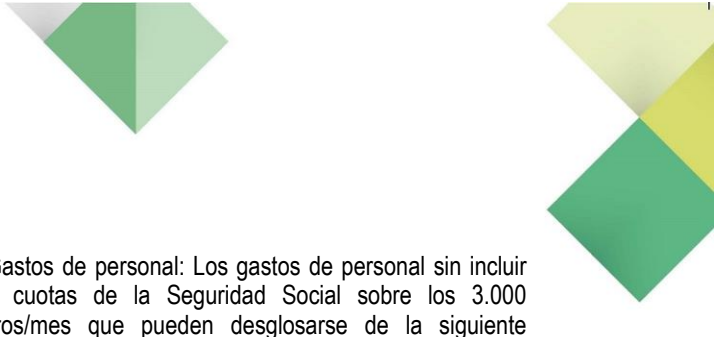
- Alquiler de local/oficina: La estimación de los gastos de alquiler de un local puede llegar a ser muy variable ya que depende de los metros, de la zona, del municipio. Por esta razón este proyecto establece un coste de 700 € al mes en concepto de Alquiler, sin definir el tipo de local de negocio.

- Suministros, servicios y otros gastos. En los que se incluyen los gastos referentes al agua, la electricidad, sobre 250 €/mes



- Gastos comerciales. Son los gastos relacionados con las campañas publicitarias y comerciales, incluyéndose la impresión y el reparto de panfletos, etc. Están calculados en torno a los 100 €/mes

- Gastos de servicios externos: Otros gastos de servicios externos, como por ejemplo en caso de que sea necesario los datos de consultoría, sobre 100 €/mes.



- Gastos de personal: Los gastos de personal sin incluir las cuotas de la Seguridad Social sobre los 3.000 euros/mes que pueden desglosarse de la siguiente manera. El Gerente (persona emprendedora como autónomo) cobraría 1.500 €/mes. El Especialista en una de las áreas tendría un sueldo de 1.200 €/mes.

El circulante necesario/recomendado se establece en unos 4.000 euros mensuales.

Plan de Empresa



Desembolso Inicial €	
Adecuación del local	7.000
Maquinaria y equipos	5.000
Stock inicial	600
Licencias	1.400
Gastos de establecimiento	1.200
IVA soportado	2.700
Circulante inicial	12.400
Total	30.300

Plan de Empresa	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos	60.000	70.000	80.000
Costes variables	12.000	14.000	16.000
Costes de personal	36.800	38.000	39.200
Costes de suministros y servicios	3.200	3.400	3.700
Gastos de local y mantenimiento	8.400	8.700	9.000
Gastos comerciales	1.200	1.300	1.400
Amortizaciones	3.000	3.200	3.400
Resultado:	-4.600	1.400	7.300

Area mínima típica: 50.000 habitantes

Esta guía proporciona información básica orientativa sobre un negocio tipo, que puede ser utilizada como referencia por las personas que pretendan emprender su propio proyecto empresarial. Esta información deberá ser adaptada por la persona emprendedora a las características particulares del diseño que haya concebido para su propio modelo de negocio, y a las circunstancias de entorno y mercado en las que éste se desarrolle.

La información de la guía se proporciona únicamente a título de ejemplo orientativo, y no garantiza en ningún modo el éxito del proyecto empresarial. Cada persona emprendedora deberá elaborar su propio plan de empresa, conforme a su propia visión del negocio y del mercado, y es su responsabilidad desarrollarlo con éxito.

Puede encontrar información actualizada sobre esta y otras guías en el banco de proyectos empresariales disponible en:

www.andaluciaemprende.es

El Banco de Proyectos Empresariales para Emprender está cofinanciado en un 80% con recursos procedentes del Programa Operativo Fondo Europeo de Desarrollo Regional de Andalucía 2007-2013, en el marco del proyecto Planes Locales e Infraestructura para Emprender.



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO

