



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

PLAN DE EMPRESA DE UN TANATORIO.

Alumno: **ANA LUCÍA AGUILAR AGUILAR**

JUNIO 2015

RESUMEN EN ESPAÑOL

El plan de empresa que voy a realizar trata sobre un tanatorio con crematorio en Bailén, ya que en la localidad no existe crematorio y he detectado una oportunidad de negocio en ello. Además de estas innovaciones se añadirán otras tales como, ataúdes ecológicos y enterramientos en Capsula Mundi, este último creemos que cambiará el concepto que tenemos sobre la muerte y su significado.

Contaremos con 3 promotores que invertirán en nuestro proyecto. El Capital Social para el inicio de la actividad será de 75.000€ que será aportado a partes iguales por los promotores, y además de este se solicitará un préstamo para cubrir la inversión inicial que permita dar inicio a la actividad.

Se realizarán cuantos estudios sean oportunos para disponer de información que nos pueda orientar sobre si la empresa será viable y nos proporcionará rendimiento económico; tales como investigaciones de mercado. Para ello supondremos que la empresa estará en funcionamiento durante los 3 próximos años.

SUMMARY IN ENGLISH

The business plan that I will make is about a funeral with cremation in Bailen, since there is no crematorium in the town and have identified a business opportunity in it. Besides these other innovations such as eco-coffins and burials are added Capsule Mundi, the latter believe that will change our concept about death and its meaning.

We will have three developers who invest in our project. Social Capital for the start of the activity will be € 75,000 that will be contributed equally by the promoters, and besides this a loan is required to cover the initial investment that allows to start the activity.

There are few studies are conducted to provide timely information that can guide us as to whether the company will be viable and will provide economic returns; such as market research. For this we assume that the company will open for the next 3 years.

1. INTRODUCCIÓN	6
2. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA Y PRESENTACIÓN DE LOS PROMOTORES.....	6
3. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	8
3.1. Definición del sector de actividad.	8
3.2. Fuentes de información y recogida de datos.	9
3.2.1. Cuestionario	10
3.2.2. Tratamiento de la información.....	12
3.3 Análisis del entorno genérico (PESTEL)	16
3.3.1. Factores políticos.....	16
3.3.2. Factores económicos.....	16
3.3.3. Factores socioculturales	16
3.3.3.1 Moda	16
3.3.3.2. Costumbres según religión.....	17
3.3.4. Factores tecnológicos.....	17
3.3.5. Factores ecológicos	17
3.3.6. Factores legales.....	17
3.4. Análisis del entorno específico.....	18
3.5. Análisis interno.....	19
3.6. Análisis DAFO.....	19
3.6.1. Matriz DAFO	19
3.6.2. Estrategias.	20
4. PLAN DE MARKETING	21
4.1. Marketing estratégico:	21
4.1.1. Ventaja competitiva.	21
4.1.2. Objetivos de Mercado y ventas.....	21
4.1.3. Perfil de los clientes.....	22
4.1.4. Posicionamiento en el mercado.	22
4.2. Marketing operativo.....	22
4.2.1. Producto.	22
4.2.2. Precio.....	24
4.2.3. Distribución.	25
4.2.4. Comunicación.	26
4.2.4.1. Publicidad.	26
4.2.4.2. Relaciones públicas.	26

5. PLAN DE OPERACIONES.....	27
5.1. Descripción de los procesos de prestación de bienes y servicios.....	27
5.2. Determinación de la capacidad productiva.....	28
5.3. Selección de la localización.....	28
5.4. Proveedores y gestión de aprovisionamiento.....	28
5.5. Aplicación de la gestión de calidad.....	29
5.5.1. Servicio de reclamaciones.....	29
5.5.2. Cuestionario de satisfacción.....	29
5.6. Cuantificación de las inversiones y de los gastos corrientes a realizar en el área de operaciones.....	31
6. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.....	32
6.1. Evaluación y selección del modelo organizativo de referencia para el diseño de la estructura de la empresa.....	32
6.2. Determinación de las necesidades de personal, diseño de puestos, determinación de funciones y responsabilidades.....	32
6.2.1. Determinación de las necesidades de personal.....	33
6.2.2. Diseño de puestos y determinación de de funciones y responsabilidades.....	33
6.3. Representación del organigrama.....	34
6.4. Descripción de la política de recursos humanos.....	35
6.5. Cuantificación de las inversiones y de los gastos corrientes a realizar en el área de personal.....	37
7. SELECCIÓN DE LA FORMA JURÍDICA Y TRAMITACIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA.....	42
7.1. Breve descripción de las principales formas jurídicas a considerar para dar cobertura a la actividad.....	42
7.2. Selección justificada de una forma jurídica concreta.....	42
7.3. Descripción de los trámites para dar inicio a la actividad de la empresa.....	43
7.4. Cuantificación de las inversiones y de los gastos corrientes a realizar en el área.....	44
8. PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO.....	45
8.1. Estados financieros previsionales.....	45
8.1.1. Balance en el momento 0.....	45
8.1.2. Préstamo.....	46
8.1.3. Cuadro de gastos.....	46
8.1.4. Cuadro de amortizaciones.....	46
8.1.5. Flujos de caja.....	48
8.1.6. Pérdidas y Ganancias.....	50
8.1.7. Balance de situación.....	51

9. ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA.	52
9.1. Cálculo de indicadores de rentabilidad absoluta (VAN) y relativa (TIR).	52
9.2. Determinación del plazo de recuperación.	52
9.3. Cálculo de ratios.	53
10. CONCLUSIÓN.	54
11. BIBLIOGRAFÍA.	55

1. INTRODUCCIÓN.

El proyecto empresarial en el cuál voy a emprender consiste en un tanatorio crematorio ubicado en la localidad de Bailén. He elegido esta idea por la estabilidad económica que reportan este tipo de empresas por la continua demanda y por la ausencia de tanatorios con servicio de crematorio en la localidad.

En el desarrollo de esta actividad empresarial, serán de aplicación diferentes conceptos adquiridos en el grado de Finanzas y Contabilidad de materias tales como Contabilidad, Marketing, fiscalidad etc.

2. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA Y PRESENTACIÓN DE LOS PROMOTORES.

En un contexto social, la muerte constituye un hecho de gran impacto, por ello nuestro principal objetivo como empresa es ofrecer gran cantidad de servicios y facilidades, para que los familiares no tengan que preocuparse en esos momentos tan difíciles.

La idea de crear esta empresa surge por la necesidad de ofrecer el servicio de crematorio en la zona y el continuo auge en la demanda de este servicio en los entierros actuales. Además de esta innovación en la comarca, se pretende crear el mínimo efecto sobre el medio ambiente con nuevos productos y servicios respetuosos con éste, como pueden ser; los ataúdes ecológicos (retbox) y los entierros orgánicos. Entre otros servicios, la empresa contará con capilla ardiente, organización de funerales, traslado, tanatopraxia, venta de lápidas etc.

Nuestros principales clientes son las compañías de seguros, que harán de intermediarias entre el cliente y el tanatorio, de forma que las relaciones entre nuestra empresa y las empresas aseguradoras, avalen mutuamente la supervivencia de éstas en el sector.

Se estima que el número de defunciones en la zona será alrededor de 500 al año, de las cuales se intentará cubrir el máximo posible con las estrategias que se detallarán más adelante, pero teniendo siempre presente a nuestro principal competidor el tanatorio Ntra. Sra. de Atocha.

Perfil de los promotores:

Nombre y apellidos: Ana Lucía Aguilar Aguilar

Fecha de nacimiento: 31 de Diciembre de 1985

Formación: Graduada en Finanzas y Contabilidad por la UJA.

Experiencia Profesional: Administrativa durante 2 años en Asesoría M&J asociados.

Nombre y apellidos: Antonio Pascual Mayor

Fecha de nacimiento: 13 de Diciembre de 1982

Formación: Ciclo formativo de Grado Medio de Electromecánica de Vehículos.

Experiencia Profesional: Conductor de coche fúnebre durante 5 años en Tanatorio Atocha, Mecánico en talleres La Paz durante 4 años.

Nombre y apellidos: Pedro García Moreno

Fecha de nacimiento: 23 de Septiembre de 1959

Formación: Diplomado en empresariales por la UJA.

Experiencia Profesional: Contable durante 40 años en TDE.

3. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO.

El estudio de mercado es de vital importancia para disponer de información que pueda ser útil para la empresa, ya que nos dará datos del entorno empresarial en el que queremos emprender, así como una idea de las posibles estrategias que podemos adoptar a la hora de poner en marcha la actividad. En los siguientes apartados se desarrollaran cada uno de los puntos claves para llevar a cabo el estudio de mercado y el análisis estratégico.

3.1. Definición del sector de actividad.

La configuración normativa del mercado de los servicios funerarios pasó a mediados de los 90, de un sistema de monopolio público a los entes locales, a un sistema de competencia y libre mercado; y que en la actualidad casi veinte años después, requiere una cierta dinamización o mayor liberación que garantice la efectiva competencia.

Dentro del mercado funerario habría que incluir el mercado asegurador que cubre una doble función; la cobertura de riesgos que afectan a las personas o a los bienes y a sus responsabilidades y a la canalización del ahorro y la inversión, especialmente a medio y largo plazo en materia de previsión social¹.

Por lo tanto podemos afirmar que el mercado funerario ha aumentado considerablemente gracias a la conversión de los servicios funerarios a un sistema de libre competencia y mercado y la intrusión de seguros de decesos para financiar los costes de servicios funerarios.

En España, es relativamente común disponer de un seguro de decesos, una póliza contratada previamente por el fallecido o sus familiares y que viene a cubrir el valor total de los gastos funerarios fijados. De hecho casi un 63% de los fallecidos en nuestro país tenía contratado un seguro de decesos, y en la mayoría de los casos; un 90% el seguro cubrió todos los gastos. Las compañías que mayor afluencia de clientes tienen en la actualidad en nuestro país son Santa Lucía, Ocaso y Mapre.

¹ Instituto de empresa. (2005). "Análisis del entorno competitivo del sector funerario español y de los esfuerzos de liberalización". Madrid. Consultado el 22 de Abril de 2015. Disponible en: http://www.ie.edu/documentos/noticias/381_archivo2.pdf

En lo que respecta a la calidad de los servicios funerarios, destaca positivamente el buen funcionamiento de los tanatorios que hace que los españoles tiendan a dar reposo a los familiares en este tipo de empresas; que son una elección para un 80% de las personas fallecidas.

En cuanto a la celebración de un funeral el 69% de los españoles lo celebra en una iglesia fuera del tanatorio y cementerio, y un 23% en una iglesia o capilla dentro del cementerio o tanatorio; aunque se prevé que en el futuro esta tendencia irá en aumento.

Según estudios podemos comprobar también que más del 50% de los fallecidos han sido enterrados en una tumba o nicho, y solo un 21% han sido incinerados, sin embargo si preguntamos a la población que quieren que hagan con su cuerpo cuando fallezcan, solo un 20% querría ser enterrado frente a un 55% que desearían ser incinerados. Por tanto existe gran disparidad entre lo que eligen los familiares, y lo que desean las personas realmente; por lo que se estima oportuno que aparezcan registros en las compañías aseguradoras para que se anote la voluntad del cliente y no sea necesario tener que hacer un registro ante notario.

Según datos obtenidos de Tanatorio Atocha de Bailén, nos indican que el número de defunciones anuales en la localidad se encuentra entre 400 y 500 personas.

En Bailén actualmente contamos con un tanatorio, este es un factor que puede afectar a mi negocio por la cartera de clientes con que cuenta, aunque añadir un servicio de crematorio en Bailén sería una gran oportunidad para captar clientes; no solo de Bailén sino también de Baños de la Encina que no cuenta actualmente con servicio de tanatorio.

3.2. Fuentes de información y recogida de datos.

Realizar un cuestionario es una técnica muy recurrente para recopilar datos que puedan ser de utilidad a la hora de enfocar mi empresa.

Antes de realizarlo tenemos que tener claro a cuantas personas se va a realizar, para que el tamaño de la muestra no sea muy bajo; lo que puede ocasionar disparidad entre la realidad y los resultados del cuestionario, ni muy elevado que ocasione el gasto de mucho dinero y excesivo trabajo. En el caso de mi empresa y debido al segmento elegido, no encuentro necesario realizar un muestreo; puesto que nuestro cliente principal son las empresas aseguradoras de la zona, y estas al ser 20 en total no será ninguna discriminada de realizar el cuestionario.

El cuestionario ha sido realizado y llevado a cabo por la propia empresa, ya que consideramos que será la primera toma de contacto con nuestros clientes, y es importante establecer relaciones personales desde el primer momento. La forma elegida para la realización es la encuesta personal.

3.2.1. Cuestionario

A continuación se muestra el cuestionario que se ha realizado a nuestros clientes.

Figura. Cuestionario

TANATORIO NUESTRA SEÑORA DE ZOCUECA

Buenas días/tardes, estamos realizando un estudio para la apertura de un tanatorio en Bailén

¿Le importaría responderme a unas breves preguntas?

Nombre de la empresa aseguradora _____ (a rellenar por el entrevistador)

-¿Cuántos seguros de decesos hay contratados con su compañía en Bailén?

De 100 a 500 De 500 a 1000 De 1000 a 1500 De 1500 a 2000 +de 2000

-¿Cuántas personas aproximadamente están incluidas en estos seguros?

1 2 3 4 +de 4

-¿ Sus clientes a quién suelen incluir?

Ellos Ellos y su pareja Ellos, pareja e hijos Familia y padres

-¿Quién suele elegir el funeral?

El difunto mediante testamento

Los familiares

Los familiares por manifestación del difunto

-¿Tiene algún archivo donde los clientes puedan recoger su última voluntad?

SI NO

-En caso de que la anterior sea que sí, ¿Qué método es más frecuente que elijan?

Incineración Entierro Otros

-Aproximadamente ¿Cuánta gente elige como opción el enterramiento?

Menos de un 25% Entre un 25% y un 50% Entre un 50% y un 75% +de un 75%

-¿Cree que la incineración va en aumento en Bailén?

SI NO

-¿Ofrecen la posibilidad de elegir diferentes tanatorios?

Si, el cliente puede elegir

Si, pero nosotros le aconsejamos

Sí, entre una lista

No

-Cuando recomienda un tanatorio a familiares ¿Por qué lo hace?

Precio Calidad

-¿Le ofrecen alguna promoción los tanatorios de la zona?

SI NO

-¿Sus clientes se quejan de que el tanatorio no gestiona los documentos de defunción?

SI NO

-¿Le gustaría que existiera un tanatorio con crematorio en Bailén?

SI NO

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Tratamiento de la información.

A continuación se mostrarán los datos obtenidos de la realización de los 20 cuestionarios.

- A la pregunta ¿Cuántos seguros de decesos hay contratados en su compañía?

De 100 a 500 - 17 compañías

De 500 a 1000 - 1 compañía

De 1000 a 1500 - 1 compañía

De 1500 a 2000 - 1 compañía

+de 2000 - ninguna compañía

Para obtener datos sobre cuál es la media de seguros de decesos contratados por compañía, tendremos que hacer una media de intervalos.

<u>Intervalos</u>	<u>Ni</u>	
De 100 a 500	17	Recorrido= 2000-100= 1900
De 500 a 1000	1	Nº de clases= 4 Intervalos
De 1000 a 1500	1	Recorrido de cada clase=1900/4=475
De 1500 a 2000	1	
+de 2000	0	

Media del primer intervalo= $(100+500)/2=300$

Media del segundo intervalo= $300+R(475)=775$

Media del tercer intervalo= $775+R(475)=1250$

Media del cuarto intervalo= $1250+R(475)=1725$

$X = \frac{300*17+775*1+1250*1+1725*1}{20} = 442.5$ Contratos de seguros de media.

Aunque la media es de 442.5 seguros por compañía, destacan Santa Lucía con un intervalo de seguros contratados entre 1500 y 2000, Ocaso con un intervalo entre 1001 y 1500 y Mapre con un intervalo ente 501 y 1000.

-A la pregunta ¿Cuántas personas aproximadamente están incluidas en estos seguros?

1 persona - 1 compañía

2 personas - 3 compañías

3 personas - 10 compañías

4 personas - 4 compañías

+de 4 personas - 2 compañías

La media de personas incluidas en el seguro es de 3,15 personas.

- A la pregunta ¿ Sus clientes a quién suelen incluir?

Ellos - 1 compañía - 5%

Ellos y su pareja - 3 compañías - 15%

Ellos, pareja e hijos - 15 compañías - 75%

Familia y padres - 1 compañía - 5%

- A la pregunta ¿Quién suele elegir el funeral?

3 Respondieron que lo hacía el difunto.

7 Respondieron que lo elegían los familiares

10 Respondieron que lo hacían los familiares por manifestación del difunto

-A la pregunta ¿Tiene algún archivo donde los clientes puedan recoger su última voluntad?

19 Respondieron que NO

1 Respondió que SI

- A la pregunta ¿Cuál es el método elegido?

En este caso, como solo ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior una compañía los datos obtenidos no son comparables. Aunque esta compañía ha estimado que lo más común es la incineración.

- A la pregunta. Aproximadamente ¿Cuánta gente elige como opción el enterramiento?

3 Han contestado que menos de un 25%

12 Han contestado que entre un 26% y un 50%

5 Han contestado que entre un 51% y un 75%

0 Han contestado que más de un 75%

Intervalos

Ni

Menos de un 25%

3

Recorrido=100-25=75

De 26% a 50%

12

Nº de clases= 3 intervalos

De 51% a 75%

5

Recorrido de cada clase=75/3=25

Más de un 75%

0

Media del primer intervalo= $(1+25)/2=13$

Media del segundo intervalo= $13+R(16.67)=38$

$X=\frac{13*3+38*12+63*5}{20}=40.5\%$

Media del tercer intervalo= $38+R(25)=63$

20

De las compañías encuestadas en Bailén indican que actualmente eligen como opción el enterramiento el 40.5%

- A la pregunta ¿Cree que la incineración va en aumento en Bailén?

A esta pregunta la totalidad de los encuestados respondieron que Si.

- A la pregunta ¿Ofrecen la posibilidad de elegir diferentes tanatorios?

6 Respondieron que Si, el cliente puede elegir

10 Respondieron Sí, pero nosotros le aconsejamos

3 Respondieron que Si, pero que de entre una lista.

1 Respondió que NO

- A la pregunta; Cuando recomienda un tanatorio a familiares ¿Por qué lo hace?

4 Respondieron que por el precio

16 Respondieron que por la calidad

-A la pregunta ¿Le ofrecen alguna promoción los tanatorios de la zona?

19 Han contestado que NO

1 Ha contestado que Si (El cliente cuya respuesta es afirmativa es Santa Lucía

-A la pregunta ¿Sus clientes se quejan de que el tanatorio no gestiona los documentos de defunción?

14 Respondieron que SI

6 Respondieron que NO

-Y por último, a la pregunta ¿Le gustaría que existiera un tanatorio con crematorio en Bailén?

Los 20 encuestados respondieron que SI

3.3 Análisis del entorno genérico (PESTEL)

A la hora de emprender en una empresa de este tipo de empresas tenemos que tener en cuenta, los factores que afectan a este sector en concreto.

3.3.1. Factores políticos

En cuanto a los factores políticos que nos pueden afectar son, el establecimiento del salario mínimo interprofesional que debemos pagar a los trabajadores que contratemos en la empresa, y las posibles subvenciones que podemos recibir como empresa con servicios innovadores en el caso de que la política que adopte el gobierno sea de apoyo a emprendedores, así como rebajas fiscales a autónomos.

3.3.2. Factores económicos.

Actualmente el factor económico que nos puede afectar es la elevada tasa de desempleo que a Marzo de 2015 supera el 30% en Andalucía, según datos de la EPA. Al haber tanto desempleo, las personas disponen de menos ingresos y por tanto menos capacidad de gasto. Aunque en el caso de nuestra empresa, los servicios son pagados por las empresas aseguradoras. La demanda de servicios funerarios además se ve poco afectada por este tipo de variables.

3.3.3. Factores socioculturales

La muerte constituye un "hecho social", que tiene lugar en un contexto. El significado de la muerte se define socialmente, y la naturaleza de los rituales funerarios, del duelo y el luto reflejan la influencia del contexto social en donde ocurren. Así, diferentes culturas manejan el problema de diferente manera. Las pequeñas diferencias serán impuestas por el muy personal concepto de muerte de cada uno.

3.3.3.1 Moda

En la actualidad la tendencia a la cremación va en aumento, de hecho casi un 53% de la población elige esta opción. Se adopta cada vez más esta práctica, a menudo impulsada por razones socioeconómicas, como el éxodo rural, que separa a la gente del lugar de las tradiciones familiares, o el precio de las concesiones en los cementerios de las ciudades, que hace que la incineración sea menos costosa para los deudos.

3.3.3.2. Costumbres según religión

Según las costumbres, también se tiende a realizar velatorio por lo que la existencia de las salas de velatorio y capillas ardientes siguen existiendo en la actualidad y desde tiempos remotos. La mayoría de las religiones celebran sus ritos funerarios en iglesias y capillas, por lo que la existencia de estas en los tanatorios supondría un valor añadido a los servicios de estos.

3.3.4. Factores tecnológicos

En el caso de nuestra empresa, aunque sí que se llevan a cabo innovaciones, estas no están vinculadas a tecnología sino más bien todo lo contrario, son innovaciones que se centran en la naturaleza y en la búsqueda de lo natural como esencia.

3.3.5. Factores ecológicos

Se han producido innovaciones ecológicas en los servicios de crematorio ¿Por qué usar madera cuando existe el cartón? Este sistema es completamente innovador, con este se propone un ejercicio de concienciación "Fabricar un ataúd requiere un árbol, mientras que con esa misma madera se pueden fabricar 100 cajas de cartón biodegradable que se desintegran con facilidad bajo tierra y de incineración limpia (su cremación no emite toxinas propias de la cera de la madera). Además de esto son más económicos ya que se elaboran con cartones reciclados y su coste es de aproximadamente 50 €. También debemos tener en cuenta, los entierros ecológicos ya que es una innovación muy reciente que se espera que tenga una acogida bastante importante en la población, por el respeto al medioambiente así como el simbolismo emotivo que conlleva.

3.3.6. Factores legales.

Consejería de salud

DECRETO 238/2007, de 4 de Septiembre, por el que se modifica el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria, aprobado por Decreto 95/2001, de 3 de Abril; éste regula, en su capítulo III, la conducción y el traslado de cadáveres.

DISPOGO

El Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria, aprobado por Decreto 95/2001, de 3 de abril, queda modificado como sigue:

Uno. El artículo 12 queda redactado de la siguiente forma:

<<Artículo 12. Requisitos para la conducción de cadáveres.

1. Una vez emitido el certificado de defunción se podrá proceder a la conducción del cadáver al domicilio del difunto, tanatorio o lugar autorizado, sin ningún otro requisito sanitario.

2. Para la conducción se utilizará féretro común, el de recogida o el de incineración, salvo en los siguientes casos en los que será necesario la utilización de féretro especial:

- Si se realiza pasadas 48 horas de la defunción.

- Si la Dirección General de Salud Pública y Participación de la Consejería de Salud lo estima necesario en especiales circunstancias epidemiológicas.

3. Sin perjuicio de lo anterior, la conducción de cadáveres desde el domicilio mortuario al tanatorio, podrá efectuarse en sudarios, con cierre de cremallera, en camillas al efecto, sin necesidad de utilizar medios definitivos de recubrimiento, siempre que no se den alguna de las circunstancias siguientes:

- Que el estado del cadáver no permita el transporte en esas condiciones.

- Féretro para incineración: Podrá ser utilizado sólo cuando el destino final del cadáver sea cremación.

Estará constituido por una caja exterior y en su interior contendrá otra caja con tapa, de material adecuado para su eliminación en la cremación. Esta última será la única que se introduzca en el horno crematorio. La caja exterior podrá ser reutilizada.

4. Excepto el féretro de recogida y la caja exterior del féretro para incineración, ningún féretro será reutilizable.

Disposición final única. Entrada en vigor. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Sevilla, 4 de Septiembre de 2007².

3.4. Análisis del entorno específico.

En la localidad existe una única empresa que entra en competencia directa con la nuestra. Tanatorio Ntra. Sra de Atocha. Ciudad: Bailén. Productos y servicios: Capilla ardiente, velatorio, amortajamiento, traslado de difuntos, maquillaje de difuntos y libro de firmas.

² Portal de la Junta de Andalucía. (2007). " Boletín Oficial de la Junta de Andalucía - Histórico del BOJA" Consultado el día 29 de Abril de 2015. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/184/1>

3.5. Análisis interno.

Hay que tener en cuenta que no disponemos de experiencia en el sector, y que al ser una empresa de este tipo y en la que se necesita maquinaria e infraestructuras el coste de la inversión es muy elevado y sería necesario pedir financiación. Otro factor a tener en cuenta son los trámites con la administración para solicitar las licencias y permisos para dar inicio a la actividad y la burocracia que conllevan los mismos.

3.6. Análisis DAFO.

En el análisis DAFO se recopila toda la información que nos ofrece el análisis externo e interno y recoge tanto las oportunidades y amenazas del entorno, como los puntos fuertes y débiles de la propia empresa.

3.6.1. Matriz DAFO

Cuadro: DAFO

Debilidades	Amenazas
• Inexperiencia en el sector funerario. • Alto coste de la inversión. • Dificultad en iniciar un negocio.	• Empresa competidora que puede permitirse bajar los precios. • Fidelización de clientes a otro tanatorio de la zona.
Fortalezas	Oportunidades
• Implantación en la zona de salas para organización de funerales. • Estará situado junto al nuevo cementerio. • Ofrecemos gran cantidad de información y facilidades al cliente.	• Aumento de la población de la 3ª edad. • Nos encontramos en un entorno económico en el que es más fácil encontrar personal cualificado. • Los clientes con seguro de sepelio pueden elegir tanatorio.

fuentes: elaboración propia.

3.6.2. Estrategias.

- Para las debilidades:

Combatiremos nuestra inexperiencia en el sector funerario, realizando encuestas a la población para conocer sus preferencias en cuanto a compañías de seguros y preferencias de servicios e investigando los factores de carácter social que hacen a la población elegir un tanatorio u otro.

En cuanto al alto coste de la inversión, la estrategia para amortiguarlo será solicitar financiación a los proveedores que la concedan, leasing y préstamos a las entidades bancarias. Ante la dificultad que supone iniciar un negocio, nuestra principal estrategia son las ganas de trabajar, el espíritu de lucha y el afán de superación que hacen posible superar las dificultades iniciales.

- Para las amenazas:

Ante la posibilidad de que las empresas competidoras puedan bajar los precios, nuestra estrategia consistirá en resaltar al cliente los beneficios y el ahorro de costes que le supone disponer de una sala para organizar funerales, y de la cercanía al nuevo cementerio.

Un cliente puede estar fidelizado, pero si otra empresa es capaz de ofrecerle más servicios y de forma más cómoda, al final no tendrá más remedio que cambiar de empresa.

4. PLAN DE MARKETING.

Con el Plan de Marketing lo que se pretende hacer, es un plan de acción para dar a conocer la empresa, pero teniendo en cuenta que las pautas a seguir para su desarrollo, vienen marcadas por los estudios de mercado realizados previamente. Se desarrollará a través del marketing estratégico y del marketing operativo.

4.1. Marketing estratégico:

Con el marketing estratégico definiremos las líneas de actuación que utilizaremos para aprovechar las ventajas que nos ofrece el mercado, así como poner de manifiesto los objetivos de mercado y definir el perfil de nuestros clientes.

4.1.1. Ventaja competitiva.

A través del cuestionario hemos obtenido información de gran valor para nuestra empresa. Al ser la única empresa en Bailén con servicio de crematorio, esto supone una ventaja competitiva ya que la tendencia a la incineración va en aumento y si a eso añadimos la creación de un registro para expresar la última voluntad nos estaríamos quitando competencia porque en ocasiones cuando los familiares desconocen la voluntad del fallecido, la tradición los lleva a recurrir, en algunos casos, al enterramiento habitual.

Por otro lado, las compañías aseguradoras ofrecen la posibilidad de que el cliente elija el tanatorio, e incluso aconsejan uno a otro, normalmente por la calidad que el tanatorio ofrece al cliente final, este dato nos hace enfocar nuestra empresa hacia el mejor producto.

Otro dato curioso es que en el 95% de los casos los tanatorios no ofrecen ninguna promoción a sus clientes por lo que implantar promociones contribuiría a la diferenciación de nuestra empresa. Otro método de diferenciación sería gestionar los documentos de defunción ya que los clientes finales se quejan de la falta de este servicio por parte de los tanatorios.

Otro elemento que puede representar una ventaja competitiva es, la inclusión dentro de los servicios ofertados de los entierros ecológicos.

4.1.2. Objetivos de Mercado y ventas.

Nuestro objetivo es conseguir una cuota de mercado suficiente para el buen funcionamiento económico de la empresa, en nuestra área geográfica, para un determinado período de tiempo y bajo un específico programa de marketing.

La estimación de ventas determina que puede venderse con base a la realidad, y el plan de ventas permite que esa realidad hipotética se materialice, guiando al resto de los planes operativos de la empresa. La estimación de ventas en nuestra empresa comienza estimando el número de clientes que tendremos al año.

De esta forma conocemos que el número aproximado de defunciones en Bailén está en base a 400 o 500 defunciones al año, y que actualmente nuestro competidor directo ocupa el 100% del mercado actual. Al implantar nuestra empresa en Bailén, nuestro objetivo es alcanzar al menos la mitad del mercado.

4.1.3. Perfil de los clientes.

Nuestros clientes objetivo son las compañías y empresas aseguradoras, que actúan de intermediarias entre nuestra empresa y el cliente final, intentaremos ofrecerles facilidades y buen servicio para que intercedan en la decisión del cliente final de elegirnos. Como es compatible que las compañías sean clientes nuestros y de nuestros competidores, nuestro segmento a cubrir serán la totalidad de las empresas aseguradoras existentes en Bailén. Adicionalmente también podrán contratar nuestros servicios particulares que no estén suscritos a seguros de decesos.

4.1.4. Posicionamiento en el mercado.

En cuanto a posicionamiento nos interesa que nuestros clientes nos vean como innovadores y comprometidos con el medio ambiente. Nuestro principal competidor es una empresa de largo recorrido, pero que no ha avanzado apenas desde su constitución sino en lo relativo a las exigencias legales.

Por lo tanto, si nos posicionamos como empresa innovadora y responsable con el medio ambiente, es más probable que los clientes cambien su tanatorio de toda la vida, por este que le ofrece servicios adaptados a la sociedad actual más comprometida con el medio ambiente.

4.2. Marketing operativo.

Se realizará teniendo en cuenta los elementos del marketing mix; producto, precio, distribución y promoción, para así recoger los planes de acción de la empresa.

4.2.1. Producto.

Es importante definir la gama de productos y/o servicios que vamos a producir o prestar y en base a estos, tomar decisiones acerca de la cartera de productos y su distribución por líneas y gamas.

Los productos y/o servicios que ofrecemos a nuestros clientes son los propios de un sepelio y se ofertarán en su conjunto en diferentes lotes con una amplia gama de productos dentro de cada lote. Según el tipo de funeral elegido, los servicios ofrecidos en este variarán.

Los productos de que dispone la empresa son:

-Ataúdes y urnas (a elegir en madera o fibra), Libro de firmas y recordatorios, Flores (coronas, ramos y centros funerarios) y Lápidas (En mármol, grabadas en láser o talladas)

Uno de los productos que ofrecemos en la empresa son los ataúdes ecológicos **Restbox**, fabricados con materiales ecológicos y reciclados. Es resistente al agua, no contiene adhesivos nocivos, aditivos ni metales por lo que es biodegradable. Dispone de 4 asas, y soportan un peso máximo de 125kg, son aptos para la cremación porque tienen una combustión limpia, y ofrecen la posibilidad a los clientes de irse de este mundo causando el mínimo impacto al medio ambiente.

Uno de los productos más innovadores que ofrecemos es la Capsula Mundi. Para algunas personas, morir puede ser una de las cosas más aterradoras. La mayoría espera que vivamos en un espíritu de algún tipo, o incluso ser reencarnado. Pero, ¿cómo te sentirías si supieras que tu cuerpo podría alimentar un árbol después de la muerte? Esta vaina fresca en la que pueden enterrarte lo hace posible.

Figura: "Cápsula mundi"



Fuente:³

EcoInventos.(2015). "Capsula Mundi: Olvídate de Ataúdes – Entierros orgánicos convertirán a tus seres queridos en árboles". Consultado el 7 de Mayo de 2015. Disponible en: <http://ecoinventos.com/capsulamundi/>

Se trata de un recipiente con una forma de huevo, hecho con material de fécula o de almidón plástico, en la que el cadáver se pone en posición fetal. Un árbol o semilla se siembra luego encima del huevo, del que luego se alimenta. El árbol se elige cuando la persona está viva, familiares y amigos lo cuidarán después de que se produce la muerte. El cementerio ya no estará lleno de lápidas y se convertirá en un bosque sagrado.

“Capsula Mundi salva la vida de un árbol y se propone plantar una más. Al plantar diferentes tipos de árboles junto a los otros, se crea un bosque. Un lugar donde los niños podrán aprender todo sobre los árboles. Es también un lugar para un paseo hermoso y un recordatorio de nuestros seres queridos, que podrán visitar nuestro árbol, cuidar de él y descansar a su sombra⁴”.

Además de los productos ofertados anteriormente, el tanatorio Nª Sra de Zocueca contará con una amplia variedad de servicios adaptados a cualquier tipo de funeral. Como pueden ser:

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| -Maquillaje y peluquería | -Servicio de amortajamiento |
| -Servicio de coche fúnebre | -Utilización de capilla |
| -Servicio de crematorio | -Servicio de limpieza de lápidas |

4.2.2. Precio.

Para determinar el precio se tendrá en cuenta el coste asociado a los servicios que se dan, según la modalidad de enterramiento contratado y teniendo en cuenta que nuestro margen de beneficio será del 20% sobre lo que nos cobre el proveedor. En este sentido y para los productos y/o servicios en los que somos pioneros en la zona, se adoptará la estrategia de especialista.

⁴ Medicinas naturales.(2015). "*Capsula funeral nos permite ser un árbol después de morir!*" Consultado el 7 de Mayo de 2015. Disponible en: <http://medicinasnaturales.net/capsula-funeral-nos-permite-ser-un-arbol-despues-de-morir/>

Cuadro: Precios.

Ataúdes ecológicos para incineraciones	70,00 €
Lápidas	413,70 €
Urnas	80,46 €
Flores	151,33 €
Ataúdes para entierro	1.318,00 €
Utilización coche fúnebre	45,00€/h
Incineración	900,00 €
Procedimiento "Cápsula Mundi"	967,05 €

Fuente: Elaboración propia.

Al ser las compañías aseguradoras las obligadas a pagar el sepelio, el pago será automatizado, y por lo tanto, al contado y no será necesario establecer políticas de cobro por parte de la empresa. Lo que si estableceremos son promociones a nuestros clientes que le animen a elegirnos a nosotros como tanatorio.

- Promoción de apertura: Por la compra de una caja RESTBOX ecológica le practicamos un 20% de descuento en urnas y un 10% en incineración. Promoción válida durante los 3 primeros meses desde su apertura.
- Promoción de Bienvenida: Por la compra de 2 coronas, libro de firmas y 50 recordatorios gratis.
- Promoción lote: Compuesto por ataúd normal, 2 coronas, libro de firmas y 50 recordatorios por tan sólo 1400€. Promoción válida durante los primeros 6 meses desde su apertura.

4.2.3. Distribución.

La distribución de N^a Sra de Zocueca se llevará a cabo en las propias instalaciones situadas en Crta Bailén-Baños, ya que para ofrecer nuestros servicios es preciso que los clientes se desplacen hasta las mismas instalaciones, no obstante y con arreglo a las funciones que venimos desempeñando, en ocasiones se generarán desplazamientos a capillas e iglesias; debido a nuestra actividad fúnebre.

La empresa está ubicada en un local de 1000m² más 1000m² sin edificar que será donde se planten los árboles.

En el local habrá:

- 3 Salas con capilla ardiente donde los familiares podrán velar a sus difuntos.
- Un Hall-Recepción.
- 2 Aseos independientes para señoras y caballeros, disponiendo también de un aseo para minusválidos.
- Una cafetería, con capacidad para 30 personas.
- Una sala de crematorio donde se realizarán las incineraciones.
- Una cochera que será utilizada para guardar el coche fúnebre.
- Un almacén, que guardará los productos más demandados.
- Una sala de amortajamiento, donde también se realizarán las tareas de maquillaje y peluquería.

4.2.4. Comunicación.

Para llevar a cabo la comunicación de la empresa, es necesario que los clientes conozcan los productos o servicios acerca de esta; así como el horario, promociones...

En definitiva, lo que nos interesa es que los clientes sepan que estamos ahí, y para conseguirlo nos vamos a servir con la publicidad y las relaciones públicas.

4.2.4.1. Publicidad.

El folleto será el medio utilizado entre otros para dar publicidad a la empresa ya sea situándolo en el propio punto de venta o mediante envío de correo. También nos servirán para dar a conocer a los clientes de la zona las ofertas de la semana, mes o año. Se realizarán también tarjetas de visita. Entre folletos y tarjetas de visita la inversión a realizar será de 228€

4.2.4.2. Relaciones públicas.

Las relaciones públicas nos sirven de apoyo para fortalecer vínculos con nuestros clientes y dar fidelidad. Para llevar a cabo las relaciones públicas de la empresa y dado que este tipo de empresas tienen dificultades a la hora de anunciarse, la forma de hacerlo será a través del patrocinio a equipos de fútbol locales, proporcionándoles equipaciones a los jugadores; a cambio de que estas lleven impreso el nombre y el logotipo de la empresa, estas costarán a la empresa 360€.

5. PLAN DE OPERACIONES.

En este apartado se van a desarrollar las actuaciones que va a tener la empresa en cuanto a producción, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes con la prestación de nuestros servicios. En el caso de nuestra empresa las operaciones no se centrarán en la organización de la producción de un bien; puesto que no producimos ninguno, sino en la organización de cómo se prestan los servicios.

5.1. Descripción de los procesos de prestación de bienes y servicios.

A continuación se expone el proceso de prestación de servicios que tiene lugar en la empresa. Los pasos a seguir son:

- El cliente llama a la compañía aseguradora para notificarle la muerte del familiar.
- Los familiares entregan el último recibo del seguro de decesos.
- La compañía se pone en contacto con nosotros, y nuestra oficial de 1ª Dolores se desplaza al lugar donde se encuentre el difunto y se realiza el amortajamiento.
- Se lleva el cadáver al tanatorio, y una vez allí Ana o Laura atienden a los familiares y éstos deciden los servicios que desean utilizar y si quieren que se realice entierro común, incineración o entierro ecológico (capsula mundi), así como los ataúdes, urnas, árboles, lápidas, flores y demás.
- Se prepara la sala para ubicar al difunto, y se pone a disposición de los familiares el servicio de cafetería por parte de María y Pedro.
- Ana o Laura realizan las gestiones con la iglesia o capilla para concretar la hora del sepelio y Dolores se encarga de la colocación de las esquelas, preparación de flores y del libro de firmas, recordatorios y cuanto material sea necesario.
- Después de esto, acompañamos a los familiares al cementerio o el bosque para que conozcan la ubicación exacta que le corresponde al fallecido en el cementerio tanto si es para entierro común como si es para incineración y de igual forma en el bosque si la opción elegida es el entierro ecológico.
- Una vez terminado el velatorio, Dolores se lleva al difunto a la iglesia o capilla para el oficio religioso, después si es entierro común se le lleva al cementerio, al tanatorio si es incineración para posteriormente enterrar los restos en el cementerio.

Si es un entierro ecológico se lleva al tanatorio para su preparación y posteriormente al bosque para su entierro ecológico.

-Después de finalizar el entierro se entrega a los familiares el libro de firmas y los recordatorios.

-Y por último, Dolores procede a la colocación de la lápida cuando nos la suministra nuestro proveedor y Ana o Laura llaman a los familiares para informarles de la colocación.

5.2. Determinación de la capacidad productiva.

En la empresa contamos con 3 salas de velatorio y capilla ardiente, por lo que el número máximo de personas que podemos atender en un día son 3 ya que no tenemos capacidad para incluir a más. En principio no hay previsión de ampliar la capacidad productiva de la empresa, pero no se descarta hacerlo en un futuro si la demanda del servicio aumenta.

5.3. Selección de la localización.

La empresa estará ubicada en Bailén, en Cta. Bailén-Baños s/n junto al nuevo cementerio, lo que facilitará la realización de nuestra actividad. Es un sitio de paso, y facilita que la población conozca la empresa ya que al estar al lado del cementerio cuando las personas vayan a visitar a sus familiares pasarán por la misma puerta. Además cuenta con zonas verdes alrededor, con lo que va a tono con el bosque que crearemos.

5.4. Proveedores y gestión de aprovisionamiento.

A continuación se detallan los proveedores que van a suministrar a nuestra empresa, así como la diferenciación de si nos venden activo corriente o activo no corriente.

Cuadro: Activo

ELEMENTO	PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FORMA DE PAGO
Activo no corriente				
Maquinaria	EMISON	c/ Vallirana, 67 -08006- Barcelona	932-115093	Al contado
Elementos de transporte	CARFUN	Autovía Valencia-Albacete salida 40 Pol.ind El Canari -46690 L' Alcudia de Crespins, Valencia.	962-243274	Al contado
Mobiliario	FRICONTROL	fricontrol@fricontrol.com	902-021322	Al contado
	Merkamueble	c/ Corredera de San Marcos, 8 -23700- Linares	953-693862	Al contado
	Arance Charriel S.L	Pol. Ind. El Cruce c/ Alamillos, 29 -23710- Bailén	953-671576	Al contado
Equipos para procesos de información	Informática AJ	c/ María Bellido, 121 -23710- Bailén	953-676500	Al contado
Activo corriente				
Mercaderías	Mármoles Palomo S.L.	Pol. Ind. El Cruce c/ Alamillos, 33 -23710- Bailén	953-676257	Al contado
	NOVARCAS S.L.	Ctra. Pobla Llarga-Sumacácer Km 9,2 -46294- Cárcer, Valencia	962-580851	Al contado
	Euro Féretros	c/ Conrado Albadelejo, 33 -03540- Alicante	606-744272	Al contado
	MUB	Plz. De Terrasa Industrial, 4, 2º -08223- Terrasa, Barcelona	937-840908	Al contado
	Floristería Román	c/ Cristóbal Colón, 6 -23710- Bailén	953-671308	Al contado
	Droguería SEBASTIAN	c/ María Bellido, 47 -23710- Bailén	953-671308	Al contado
	Plásticos de Almidón S.L.	Avda. Del Prat s/n Barcelona	653-852654	Al contado
	Agricampo P.J. Aguilar	c/ Sevilla, 22 -23710- Bailén	953-674589	Al contado

Fuente: elaboración propia

Al disponer la empresa de almacén, se establecerán medidas para la buena gestión de su aprovisionamiento. Se dispondrán de existencias en almacén para la cobertura aproximada de 15 días, de esta forma, evitaremos por un lado que nos quedemos sin mercaderías para poder atender las necesidades de nuestros clientes, y por otro lado, que el número de existencias sea tan elevado que nos suponga un coste adicional su mantenimiento en la empresa.

5.5. Aplicación de la gestión de calidad.

Desde la empresa lo que se pretende es ofrecer un servicio de calidad, para que los clientes queden satisfechos con el mismo y generen la publicidad más valiosa para la empresa "el boca a boca".

Para ello se implantará un servicio de atención al cliente, basado no sólo en la atención en el momento de la prestación del servicio, sino también una vez que haya finalizado su relación con la empresa. Ésta gestión de la calidad se llevará a cabo a través de dos herramientas; un servicio de reclamaciones y un cuestionario de satisfacción.

5.5.1. Servicio de reclamaciones.

La empresa atenderá las quejas y reclamaciones oportunas en horario comercial:

Por la mañana: De 9:00 a 14:00

Por la tarde: De 17:00 a 20:00

También podrán hacerlo llamando al número de teléfono 953672798, o bien si lo desean podrán concertar una cita con la gerente para exponerle sus quejas personalmente en el número 659874652

5.5.2. Cuestionario de satisfacción.

Utilizaremos este método para medir la satisfacción del usuario con la empresa. Pensamos que errar es de humanos, pero si ocultamos los errores en lugar de intentar aprender de estos es imperdonable, por esto hemos creado el siguiente cuestionario de satisfacción para poder sufragar los posibles errores y recoger las sugerencias de nuestros clientes. El cuestionario será el siguiente:

Figura: cuestionario de satisfacción.

Su opinión nos ayuda a mejorar.

Nuestro objetivo es ofrecerle un servicio de calidad ¿Lo estamos consiguiendo?

Le rogamos exponga sus sugerencias u opiniones para subsanar las deficiencias y mejorar nuestra calidad. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

1. El tiempo de espera en recepción ha sido.

Breve Aceptable Excesivo

2. ¿Cómo valora el trato recibido del personal que le ha atendido?

Bueno Regular Malo

3. ¿Cómo ha encontrado la limpieza de las instalaciones?

Buena Regular Mala

4. ¿Cómo ha encontrado el servicio de cafetería?

Bueno Regular Malo

5. ¿Cómo valora la calidad del servicio recibido?

Bien Regular Mal

6. Calificación global que le merece nuestra organización.

Buena Regular Mala

7. ¿Tuvo alguna incidencia en su relación con la empresa?

Si No

Por favor, utilice este espacio para comunicar cualquier comentario y/o sugerencia.

Nombre y apellidos:

Dirección:

Teléfono:

Estos datos son confidenciales y de uso interno. En ningún caso se suministrarán a terceros.

Fuente: elaboración propia

5.6. Cuantificación de las inversiones y de los gastos corrientes a realizar en el área de operaciones.

Para empezar a poner en funcionamiento la actividad empresarial realizaremos una inversión inicial que se detalla en los cuadros siguientes.

Cuadro: Cuantificación de inversiones y gastos corrientes.

ACTIVO NO CORRIENTE		ACTIVO CORRIENTE	
20 INMOVILIZACIONES INTANGIBLES		30 COMERCIALES	
206 Aplicaciones informáticas	590,00 €	300 Mercaderías	11.775,00 €
206001 Paquete Contaplus, Facturaplus y Nominaplus	350,00 €	310001 Ataúdes Gama Aean	10.000,00 €
206002 Paquete de Microsoft Office	200,00 €	310002 Ataúdes Rextbox	700,00 €
206003 Antivirus Karpeski 2 Unid	40,00 €	310003 Urnas	500,00 €
21 INMOVILIZACIONES MATERIALES		310004 Libro de visitas	350,00 €
213 Maquinaria	90.350,00 €	310005 Recordatorios	225,00 €
213001 Horno crematorio	90.000,00 €	32 OTROS APROVISIONAMIENTOS	
213002 Maquina cafetera	350,00 €	328 Material de oficina	51,50 €
216 Mobiliario	12.897,75 €	3280001 Paquete de 500 folios 2 unid	8,00 €
216001 Mobiliario de recepción	502,75 €	3280002 Paquete de bolígrafos	8,00 €
21600011 Mesa de recepción	150,00 €	3280003 Libros de Actas, quejas y visitas	25,00 €
21600012 Silla de recepción	75,00 €	3280004 Paquete de Post-it	2,00 €
21600013 Papelera	15,00 €	3280005 Archivadores	4,80 €
21600014 Maceta	25,00 €	3280006 Tipex	3,70 €
21600015 Cuadros 2 unid.	80,00 €		
21600016 Mueble archivador	150,00 €		
21600017 Grapadora	2,00 €		
21600018 Sello empresa	5,75 €		
216002 Mobiliario de estancia	8.590,00 €		
21600021 Sofás del local	8.000,00 €		
21600022 Fuente central	180,00 €		
21600023 Cuadros	220,00 €		
21600024 Macetas	190,00 €		
216003 Mobiliario de capilla	1.745,00 €		
21600031 Bancos de madera	1.400,00 €		
21600032 Macetas	95,00 €		
21600033 Mesa altar	250,00 €		
2160004 Mobiliario de cafetería	2.060,00 €		
21600041 Mesas	460,00 €		
21600042 Sillas	230,00 €		
21600043 Mostrador	520,00 €		
21600044 Frigorífico	700,00 €		
21600045 Estantería	150,00 €		
217 Equipos para procesos de información	2.165,00 €		
217001 Ordenador de mesa LG	1.100,00 €		
217002 Ordenador portátil HP	900,00 €		
217003 Impresora multifunción HP	165,00 €		
218 Elementos de transporte	35.000,00 €		
218001 Coche fúnebre	35.000,00 €		

Fuente: elaboración propia

6. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.

En este apartado vamos a especificar cómo se llevará a cabo la política de Recursos Humanos de la empresa, así como realizar un estudio para que la organización en la misma sea lo más eficiente posible para así llevar a cabo correctamente los objetivos de la empresa.

6.1. Evaluación y selección del modelo organizativo de referencia para el diseño de la estructura de la empresa.

La junta general la componen Ana Lucía Aguilar Aguilar, Antonio Pascual Mayor y Pedro García Moreno, estos han decidido que debe administrar la empresa Ana Lucía Aguilar Aguilar, que debe realizar las funciones relativas a la organización de la empresa para su buen funcionamiento y la consecución de los objetivos empresariales. Las diferentes áreas o departamentos que componen la empresa son los siguientes:

-Sección Cafetería: En esta área las funciones a realizar son; puesta a punto del Bar-cafetería, atender y servir a los clientes.

-Dep. RRHH: Las funciones del departamento de Recursos Humanos son tareas tales como Reclutamiento y selección, contratación, capacitación, formación de personal y su permanencia en la empresa, así como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos y seguridad social.

-Dep. Mantenimiento: Es necesario para el buen funcionamiento de la empresa y para que ésta permanezca siempre en las mejores condiciones higiénicas.

-Dep. Administrativo: Será el departamento encargado de de gestionar las tareas administrativas con el fin de llevar un registro contable de la empresa, así como también las funciones de recepción, aprovisionamiento y publicidad.

-Dep. Técnico: Es el encargado de la parte técnica de la organización, realizará tareas de amortajamiento, incineración, maquillaje y conducción.

6.2. Determinación de las necesidades de personal, diseño de puestos, determinación de funciones y responsabilidades.

En los siguientes apartados se exponen las necesidades de personal que va a tener la empresa para su funcionamiento, indicando el número de personas que vamos a tener que contratar así como los perfiles de trabajadores que busca la empresa, las funciones y tareas que van a cubrir dentro de la misma y las responsabilidad que conlleva el desempeño del puesto de trabajo.

6.2.1. Determinación de las necesidades de personal.

En la empresa se va a necesitar personal para las distintas áreas que la conforman, a continuación se detallan los trabajadores que prestan sus servicios en cada una de las secciones, así como el horario de cada uno de ellos.

Cafetería: En esta habrá 2 trabajadores. María que será la encargada de ésta, y su jornada laboral comprenderá de lunes a viernes, de 8:00 a 10:00 de la mañana para servir los desayunos, de 14:00 a 17:00 para el almuerzo y de 20:00 a 23:00 para la cena. Y Pedro que tendrá el mismo horario pero los sábados y domingos.

Departamento administrativo: Éste contará con 2 trabajadoras. Laura, que trabajará de Lunes a Domingo, descansando 2 días en semana por turnos rotativos con Ana Lucía, y su jornada laboral se desarrolla de 9:00 de la mañana a 14:00 y de 17:00 a 20:00. Y Ana Lucía, que trabajará dos días en semana en el mismo horario que Laura y cubriendo los turnos de descanso de ésta.

Departamento técnico: Contará con 2 trabajadoras. Dolores, su jornada será de Lunes a Domingo, descansando 2 días en semana por turnos rotativos con Ana Lucía y su horario será de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00. Y Ana Lucía que trabajará en el mismo horario cubriendo los turnos de descanso de Dolores.

Departamento de RRHH: En éste departamento trabajará Ana Lucía cuando así lo requieran las necesidades de la empresa y por las horas necesarias.

Departamento de mantenimiento: En éste trabajará Manuel y su jornada laboral será de 4 horas al día, durante 5 días a la semana repartidas de Lunes a Domingo, indistintamente en horario de mañana o tarde.

6.2.2. Diseño de puestos y determinación de de funciones y responsabilidades.

A continuación se detallan los puestos de trabajo, así como las funciones que se van a desempeñar en cada uno de estos.

-Administrativo: Pertenece al departamento administrativo, su puesto se desarrollará en la recepción-oficina, depende del Administrador y deberá coordinarse con otros departamentos para llevar un control sobre estos. Su función será llevar un control administrativo de la empresa y las tareas a realizar serán llevar la contabilidad y fiscalidad, realizar funciones de aprovisionamiento, recepción y atención al cliente, realización de presupuesto y control de publicidad.

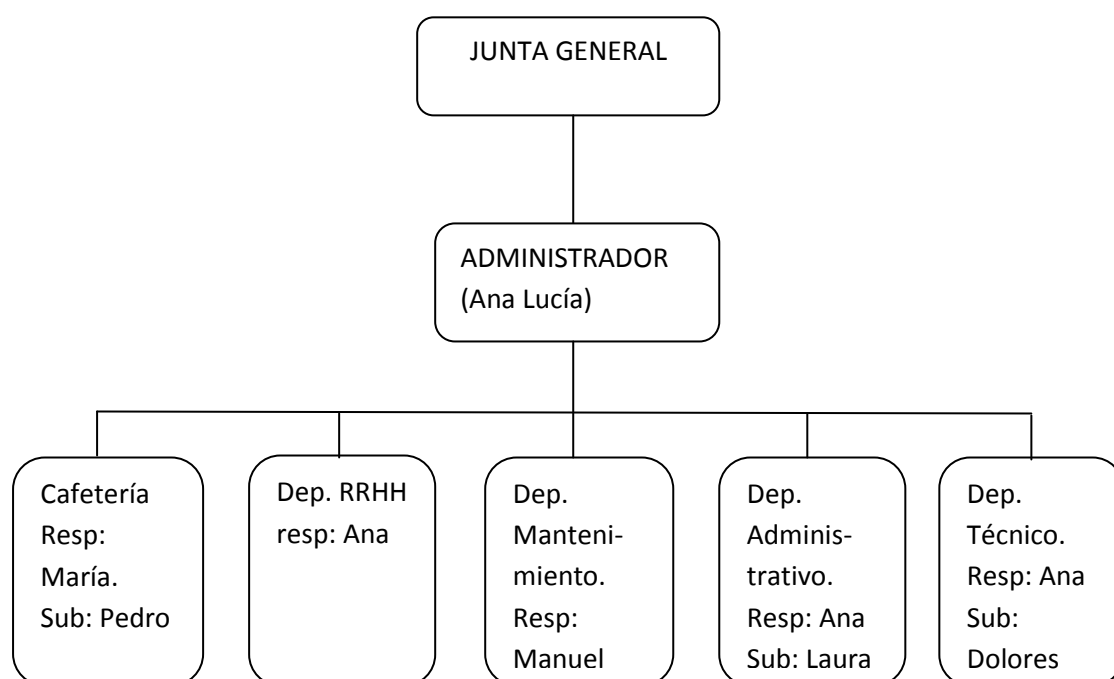
- Camarero/a: Pertenece al departamento de cafetería, depende del administrador y deberá coordinarse con el departamento administrativo al que pasará semanalmente las facturas recibidas, así como las cuentas semanales. Sus funciones serán las propias de un camarero y las tareas a realizar serán preparar, desayunos, bocadillos, cafés, servir a los clientes y la puesta a punto de la cafetería.

-Oficial de 1ª: Pertenece al departamento técnico, depende del administrador y deberá coordinarse con el departamento administrativo para suministrarle los partes de trabajo. Las funciones a realizar serán los trabajos inherentes a un tanatorio y sus tareas, amortajamiento de cadáveres, maquillaje, incineración y conducción de coche fúnebre.

-Limpiador: Pertenece al departamento de mantenimiento, depende del administrador y deberá coordinarse con el departamento administrativo al que informará de la necesidad de materiales. Su función es limpiar la empresa, y sus tareas de forma específica son; limpiar los servicios y dotarlos, limpiar cristales, pasillos y cualquier estancia de la empresa.

-Administrativo de personal: Pertenece al departamento de Recursos Humanos, y se coordinará con el departamento administrativo pasando mensualmente las nóminas de los trabajadores. Su función será la de administrativo de personal y relaciones con los empleados y las tareas serán; confeccionar nóminas, realizar trámites con la seguridad social y promover el buen funcionamiento de la empresa favoreciendo las relaciones entre los empleados, y entre los empleados y la empresa.

6.3. Representación del organigrama.



6.4. Descripción de la política de recursos humanos.

Uno de los principales objetivos que se pretenden conseguir desde la dirección es el buen ambiente laboral, ya que consideramos que establecer buenas relaciones con los empleados es primordial para el buen funcionamiento general de la empresa.

Aunque todos los trabajadores dependen del administrador, queremos contratar a personal lo más cualificado posible para que gocen de libertad e independencia en su puesto y por supuesto confiando en su buen hacer.

El medio utilizado para hacer saber a la población que existen puestos vacantes, será a través de la plataforma virtual infojob, donde se publicarán las ofertas así como los requisitos exigidos a los aspirantes.

Se ofertarán 5 puestos de trabajo; que serán:

- Puesto vacante: Camarero/a de barra.

Descripción: Buscamos una persona para incorporación inmediata.

Tareas: Servir desayunos, bocadillos y puesta a punto del bar.

Estudios mínimos: Graduado en ESO.

Experiencia mínima: Al menos 1 año.

Requisitos mínimos: Carnet de manipulador de alimentos. Entre 25 y 35 años.

Salario: Según convenio.

-Puesto vacante: Encargado/a-limpiador/a

Descripción: Buscamos una persona para el puesto de limpiador/a. Las tareas asignadas son; limpieza de servicios y cualquier estancia de la empresa.

Estudios mínimos: Graduado en ESO.

Experiencia mínima: Al menos 1 año.

Requisitos mínimos: Entre 25 y 35 años.

Salario: Según convenio.

-Puesto vacante: Camarero/a de fines de semana.

Descripción: Buscamos una persona para las tareas de camarero, en fin de semana.

Estudios mínimos: Graduado/a en ESO.

Experiencia mínima: 1 año.

-Puesto vacante: Administrativo/a.

Descripción: Buscamos a una persona para realizar las tareas administrativas.

Estudios mínimos: Grado Medio de Gestión Administrativa.

Experiencia mínima: 1 año.

Requisitos mínimos: Entre 19 y 25 años.

Requisitos deseados: conocimientos en paquete de office y contaplus.

-Puesto vacante: Oficial de 1ª de tanatorio.

Descripción: Buscamos a una persona para incorporarse en el puesto de oficial de 1ª de tanatorio cuyas tareas son, amortajamiento, incineración, conducción y maquillaje.

Estudios mínimos: ciclo medio de caracterización y tanatopraxia.

Experiencia mínima: Al menos 1 año.

Requisitos mínimos: Carnet de conducir B y experiencia mínima con el carnet de 2 años. Entre 20 y 35 años.

Salario: Según convenio.

6.5. Cuantificación de las inversiones y de los gastos corrientes a realizar en el área de personal.

En este apartado se detallan los salarios anuales de cada trabajador, así como las cuotas a pagar a la seguridad social por cada uno de ellos.

TRABAJADOR 1

Nombre: Laura Torres Mendoza

Puesto: Administrativa

Tipo de contrato: Contrato de prácticas a jornada completa.

Figura: Salario Administrativo.

SALARIO BRUTO ANUAL= 9434,88€

Los porcentajes se aplican sobre la BCCC anual:

	<u>Tipo%</u>	<u>Cuota</u>
-Contingencias comunes:	23,6	2.226,63 €
-Desempleo:	5,5	518,92 €
-Fogasa:	0,2	18,87 €
-Formación profesional:	0,6	56,61 €
-I.T:	2,05	193,42 €
-I.M.S:	1,7	160,39 €
Total:		3.174,84 €

CUOTA DE LA SEG. SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	3.174,84 €
--	-------------------

Fuente: Elaboración propia.

TRABAJADOR 2

Nombre: Dolores Gómez Rusillo

Puesto: Oficial de 1ª

Tipo de contrato: Contrato indefinido a jornada completa.

Figura: Salario oficial de 1ª

SALARIO BRUTO ANUAL= 16.397,96€
--

Los porcentajes se aplican sobre la BCCC anual:

	<u>Tipo%</u>	<u>Cuota</u>
-Contingencias comunes:	23,6	3.869,92 €
-Desempleo:	5,5	901,89 €
-Fogasa:	0,2	32,80 €
-Formación profesional:	0,6	98,39 €
-I.T:	2,05	336,16 €
-I.M.S:	1,7	278,77 €
Total:		5.517,93 €

CUOTA DE LA SEG. SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	5.517,93 €
--	-------------------

Fuente: elaboración propia.

TRABAJADOR 3

Nombre: María Palacios Moga

Puesto: Oficial de 2ª

Tipo de contrato: Contrato de duración determinada a jornada completa.

Figura: Salario oficial de 2ª

SALARIO BRUTO ANUAL= 13.374,76€
--

Los porcentajes se aplican sobre la BCCC anual:

	<u>Tipo%</u>	<u>Cuota</u>
-Contingencias comunes:	23,6	3.156,44 €
-Desempleo:	5,5	735,61 €
-Fogasa:	0,2	26,75 €
-Formación profesional:	0,6	80,25 €
-I.T:	2,05	274,18 €
-I.M.S:	1,7	227,37 €
Total:		4.661,10 €

CUOTA DE LA SEG. SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	4.661,10 €
--	-------------------

Fuente: elaboración propia.

TRABAJADOR 4

Nombre: Manuel Palomares Lucena

Puesto: Oficial de 2ª

Tipo de contrato: Contrato indefinido a jornada parcial.

Figura: Salario oficial de 2ª

SALARIO BRUTO ANUAL= 6687,38€

Los porcentajes se aplican sobre la BCCC anual:

	<u>Tipo%</u>	<u>Cuota</u>
-Contingencias comunes:	23,6	1.578,22 €
-Desempleo:	5,5	367,81 €
-Fogasa:	0,2	13,37 €
-Formación profesional:	0,6	40,12 €
-I.T:	2,05	137,09 €
-I.M.S:	1,7	113,69 €
Total:		2.250,30 €

CUOTA DE LA SEG. SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	2.250,30 €
--	-------------------

Fuente: elaboración propia.

TRABAJADOR 5

Nombre: Pedro Aguilar Aguilar

Puesto: Oficial de 2ª

Tipo de contrato: Contrato indefinido a jornada parcial.

Figura: Salario oficial de 2ª

SALARIO BRUTO ANUAL= 6687,38€

Los porcentajes se aplican sobre la BCCC anual:

	<u>Tipo%</u>	<u>Cuota</u>
-Contingencias comunes:	23,6	1.578,22 €
-Desempleo:	5,5	367,81 €
-Fogasa:	0,2	13,37 €
-Formación profesional:	0,6	40,12 €
-I.T:	2,05	137,09 €
-I.M.S:	1,7	113,69 €
Total:		2.250,30 €

CUOTA DE LA SEG. SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	2.250,30 €
--	-------------------

Fuente: elaboración propia.

7. SELECCIÓN DE LA FORMA JURÍDICA Y TRAMITACIÓN PARA LA PUESTA EN MARCHA.

Es necesario elegir una forma jurídica para nuestra empresa, ya que dependiendo de la forma que adoptemos podremos tener unas ventajas u otras y debemos elegir la más adecuada para cumplir los objetivos de nuestra empresa y que sea acorde a nuestras circunstancias, ya que de esta elección dependerán los trámites a hacer en nuestra empresa.

7.1. Breve descripción de las principales formas jurídicas a considerar para dar cobertura a la actividad⁵.

	Comunidades de Bienes y sociedades civiles.	Sociedad Anónima.	Sociedad de Responsabilidad limitada.
Denominación.	Libre y será nombre comercial.	Distinta a la de otra sociedad, con S.A.	Distinta a la de otra sociedad, con S.L.
Capacidad jurídica.	La de los comuneros o socios.	Propia.	Propia.
Número de socios.	Los titulares.	Mínimo 1 (sociedad anónima unipersonal)	Mínimo 1 (sociedad de responsabilidad limitada unipersonal)
Responsabilidad frente a terceros.	Ilimitada, responden con todo su patrimonio.	Limitada al patrimonio social.	Limitada al patrimonio social.
Capital mínimo.	Ninguno.	Mínimo 60.101,21€	Mínimo 3.005,06€
Desembolso en origen del capital.	Suscripción y desembolso según lo pactado.	Totalmente suscrito y desembolsado o en una cuarta parte.	Totalmente suscrito y desembolsado.

⁵ Proyecta y emprende. (2014). "Forma jurídica de Away A While" Consultado el 18 de Mayo de 2015. Disponible en: <https://proyectayemprende.wikispaces.com/2014.+Forma+jur%C3%ADdica+de+Away+A+While>

7.2. Selección justificada de una forma jurídica concreta.

Una vez analizadas las diferentes formas jurídicas que más se adecuan a lo que buscamos, nos hemos decantado por la Sociedad de Responsabilidad Limitada, ya que lo que lo que buscamos principalmente es limitar la responsabilidad al capital aportado, para que no entre en juego nuestro patrimonio propio. Igualmente al elegir esta opción la aportación inicial supone a los socios una cantidad asequible a desembolsar, lo que facilita la constitución de la sociedad. También obtendremos ventajas fiscales, ya que el tipo que se aplica a la hora de tributar por el impuesto de sociedades dependerá de la cantidad de beneficios que obtenga la empresa.

7.3. Descripción de los trámites para dar inicio a la actividad de la empresa.

1. Hay que solicitar el nombre de la empresa al Registro Mercantil Central. Al realizar este trámite, nuestra empresa solicitará 3 posibles nombres con un orden de preferencia.

Si el Registro Mercantil comprueba que la primera elección no está siendo utilizado por ninguna otra sociedad, registrará nuestra empresa con esta denominación.

2. Una vez registrado el nombre, la Junta General se reunirá en una entidad bancaria para depositar el Capital Social de la empresa, que en nuestro caso son 75.000,00€, y el banco nos emitirá un certificado del saldo de la cuenta.

3. Nos desplazaremos a la notaria portando los dos documentos anteriores; la solicitud del nombre de la sociedad y el certificado del banco, y allí firmaremos la escritura de constitución de la Sociedad Limitada en la que deberá constar, los datos de los socios así como el capital aportado por cada uno de ellos y el porcentaje de participación en la empresa, el órgano de Administración y los estatutos de la sociedad.

4. Rellenar el modelo 036 por el que nos proporcionan un NIF provisional y entregarlo en la Agencia tributaria.

5. Realizar el modelo 600 (Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y Actos jurídicos documentados) para liquidar el 1.20% del Capital Social y abonarlo en una entidad bancaria.

6. Llevar las escrituras al Registro Mercantil para su calificación y posterior inscripción.

7. Inscrita la sociedad en el Registro Mercantil, se realizará de nuevo el modelo 036 para solicitar el NIF definitivo de la sociedad.

8. Se solicitará en la Delegación de Jaén el libro de Quejas y Reclamaciones.
9. Diligenciar el libro de visitas para la inspección de trabajo, en el centro de inspección de trabajo provincial.
10. Legalizar el libro de Actas en el Registro Mercantil.
11. Por último se solicita al ayuntamiento de la localidad la licencia de apertura de establecimientos para poder dar inicio a la actividad.

7.4. Cuantificación de las inversiones y de los gastos corrientes a realizar en el área.

Cuadro: Gastos de constitución

- Solicitud del Nombre en el RM Central	30,00 €
- Gastos de Notaría	450,00 €
- Liquidación del modelo 600 (ITAJD)	900,00 €
- Gastos del Registro Mercantil (calificación e inscripción)	120,00 €
- Libro de Quejas y Reclamaciones	2,00 €
- Libro de visitas de inspección de trabajo	3,00 €
- Libro de Actas	20,00 €
- Tasa de licencia de Apertura de establecimientos	120,00 €
Fuente: Elaboración propia	

8. PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO.

El plan económico-financiero, tiene como objetivo evaluar la viabilidad del proyecto empresarial, para saber si la empresa tendrá futuro y podremos obtener beneficios. Para ello recopilaremos todas las inversiones y gastos, y las financiaciones e ingresos que tendremos en la empresa para realizar cálculos previsionales.

8.1. Estados financieros previsionales.

En los siguientes apartados se muestran los cuadros de los estados financieros previsionales, así como otros necesarios para su realización.

8.1.1. Balance en el momento 0

Cuadro: Balance en 0

ACTIVO	PATRIMONIO NETO Y PASIVO
ACTIVO NO CORRIENTE	PATRIMONIO NETO
20. Inmovilizado Intangible	10. Capital
206. Apl. Informáticas 590,00€	100. Capital Social 75.000€
21. Inmovilizado Material	PASIVO NO CORRIENTE
213. Maquinaria 90.350,00€	17. Deudas a l/p por préstamos recib.
216. Mobiliario 12.897,75€	170. Deudasa l/p ent. cdt. 112.000,00€
217. Eq. Procesos de Inf 2.165,00€	
218. El. de Transporte 35.000,00€	TOTAL PASIVO 187.000,00€
26. Inversiones finan. l/p	
260. Fianzas const. l/p 3.500,00€	
ACTIVO CORRIENTE	
57. Tesorería	
572 Banco c/c 30.670,75€	
30. Comerciales	
300 Mercaderías 11.775,00€	
32. Ot. aprovisionamientos	
328. Material de oficina 51,50€	
TOTAL ACTIVO 187.000,00€	

Fuente: Elaboración propia.

8.1.2. Préstamo.

Pediremos un préstamo con carencia en la amortización del capital, en el que los 3 primeros años de carencia sólo pagamos los intereses⁶.

Importe 112.000,00€ Plazo: 180 meses (15 años)

Tipo variable: 7,18% Carencia: 36 meses

Cuotas: 36 primeros meses: 670,13€ 144 meses sin carencia: 1.162,56€

8.1.3. Cuadro de gastos.

Recoge todos los gastos a los que hemos hecho frente en la empresa en los primeros 12 meses de funcionamiento de la misma, algunos de estos gastos sólo se realizarán una vez coincidiendo con el inicio de la actividad, y otros serán periódicos como alquileres etc. Este cuadro se muestra en la siguiente página.

8.1.4. Cuadro de amortizaciones.

En este cuadro se detallan las amortizaciones anuales que tendremos en la empresa.

Cuadro: Amortizaciones anuales.

AMORTIZACIONES ANUALES	2016	2017	2018
68. DOTACIONES PARA AMORTIZACIONES			
680 Amortización del inmovilizado intangible	118,00 €	118,00 €	118,00 €
68001 Amort. Aplic. Informáticas	118,00 €	118,00 €	118,00 €
681 Amortización inmovilizado material	14.257,77 €	14.257,77 €	14.257,77 €
68101 A. Maquinaria	9.035,00 €	9.035,00 €	9.035,00 €
68102 A. Mobiliario	1.289,77 €	1.289,77 €	1.289,77 €
68103 A. Eq. Procesos información	433,00 €	433,00 €	433,00 €
68104 A. El. Transporte	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €

Fuente: Elaboración propia.

⁶ Bankimia comprador líder de productos bancarios. (2015). "Simulador y calculadora de préstamos con carencia". Consultado el día 15 de Mayo de 2015. Disponible en: <http://www.bankimia.com/calculadora-de-prestamos-con-carencia>

Cuadro: Gastos

GRUPO GASTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
60. COMPRAS												
600 Compra de mercaderías	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €	15.574,58 €
60001 Compra ataúdes Restbox	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €	525,00 €
60002 Compra de Plástico de almidón	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €
60003 Compra ataúdes entierro	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €	7.908,75 €
60004 Compra lápidas	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €	6.205,50 €
60005 Compra Urnas	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €	603,45 €
60006 Compra flores	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €	226,88 €
602 Compra de otros aprovisionamientos	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €
60201 Compra de gasoil	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €	125,00 €
607 Trabajos realizados por otras empresas	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €
60701 Extintores empresa Roalva	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €
62. SERVICIOS EXTERIORES												
621 Arrendamientos y cánones	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €
62101 Alquiler local	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €	1.750,00 €
622 Reparaciones y conservación	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €	105,00 €
62201 Mantenimiento maquinaria	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €
62202 Mantenimiento vehiculo	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €
623 Servicios profesionales independientes	600,00 €											
62301 Gastos de Notaría y R.Mercantil	600,00 €											
625 Prima de seguros	942,00 €											
62501 seguro del local	222,00 €											
62502 Seguro del vehículo	540,00 €											
62503 Seguro del crematorio	180,00 €											
627 Publicidad, propaganda y rel. Públicas	588,00 €											
6271 Folletos	150,00 €											
6272 Tarjetas de visita	78,00 €											
6273 Anuncio	360,00 €											
628 Suministros	687,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €	375,00 €
62801 Alta luz	180,00 €											
62802 Alta agua	132,00 €											
62803 Cuota luz	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €	275,00 €
62804 Cuota agua	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €
62805 Cuota teléfono	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €
63. TRIBUTOS												
631 Otros tributos	1.020,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
63101 Impuesto de actividades 1%	900,00 €											
63102 Tasa de apertura de est.	120,00 €											
64. GASTOS DE PERSONAL												
640 Sueldos y salarios	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €
64001 Sueldo de los trabajadores	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €	5.255,88 €
642 S. Social a cargo de la empresa	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €
64201 S. Social por los trabajadores	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €	1.441,12 €
66. GASTOS FINANCIEROS												
662 Intereses de deudas	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €
66201 Interés préstamo	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €

Fuente: Elaboración propia

8.1.5. Flujos de caja.

Cuadro: Flujos de caja.

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	2017	2018
1. SALDO INICIAL	30.670,75 €	34.871,01 €	42.533,27 €	50.195,53 €	57.857,79 €	65.520,05 €	73.182,31 €	80.844,57 €	88.506,83 €	96.169,09 €	103.831,35 €	111.493,61 €	119.155,87 €	192.575,65 €
Cobros:	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	395.867,64 €	395.867,64 €
Cobros por ventas	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	395.867,64 €	395.867,64 €
Otros cobros (interés inversiones)			- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €		
2. TOTAL COBROS	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	32.988,97 €	395.867,64 €	395.867,64 €
Pagos por:														
Compras	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	15.729,58 €	188.754,96 €	188.754,96 €
Gastos Fijos y variables	11.369,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	8.927,00 €	107.124,00 €	107.124,00 €
Inversiones (letras del tesoro)														
Gastos financieros	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	670,13 €	8.041,56 €	8.041,56 €
Tributos	1.020,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	18.527,34 €	19.392,84 €
3. TOTAL PAGOS	28.788,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	25.326,71 €	322.447,86 €	323.313,36 €
4. SALDO NETO DE CAJA (2)-(3)	4.200,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	7.662,26 €	73.419,78 €	72.554,28 €
5. SALDO FINAL DE CAJA (1)+(4)	34.871,01 €	42.533,27 €	50.195,53 €	57.857,79 €	65.520,05 €	73.182,31 €	80.844,57 €	88.506,83 €	96.169,09 €	103.831,35 €	111.493,61 €	119.155,87 €	192.575,65 €	265.129,94 €

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se detallan los datos anotados en los cuadros anteriores:

- En el primer cuadro se muestran los gastos a los que hace frente la empresa durante los primeros 12 meses desde su apertura. Algunos se realizan una vez al año, ya sea por ser gastos de constitución y licencias de una empresa o bien por ser los propios del inicio de una actividad. Los gastos referentes a las compras de mercaderías, se corresponden con el Pvp menos el 20%.

-En el 2º cuadro se cuantifican las amortizaciones anuales. Las aplicaciones informáticas y los equipos para procesos de información se amortizan a 5 años y la maquinaria, el mobiliario y los elementos de transporte a 10 años.

-El tercer cuadro muestra los flujos de caja por meses durante el primer año, y también para los ejercicios 2017 y 2018. A la hora de calcular los cobros que va a recibir la empresa hemos tomado como referencia la estimación de ventas anual y procedido de la siguiente forma:

Se estima que la cuota de mercado que cubrirá nuestra empresa será de 225 sepelios, de los cuales se prevé que el 50% sean incineraciones, el 10% entierros ecológicos y el 40% entierros comunes. Con el precio unitario de cada uno de los servicios y multiplicando este por el número de sepelios de cada clase, nos da el importe total de las ventas anualmente. Dividimos esta cantidad entre los 12 meses del año y los anotamos en el cuadro de flujos de caja. El precio unitario de cada uno de los Servicios se muestra a continuación.

Cuadro: PVP

Pvp. Incineración		Pvp. Entierro ecológico		Pvp. Entierro	
Precio Ataúd Ecológico	70,00 €	Precio Ataúd Ecológico	70,00 €	Precio Ataúd normal	1.318,00 €
Precio lápida	413,70 €	Precio lápida	413,70 €	Precio lápida	413,70 €
Urna	80,46 €	Coronas	151,33 €	Coronas	151,33 €
Coronas	151,33 €	"Capsula Mundi"	967,05 €	Utilización coche fúnebre	45,00 €
Incineración	900,00 €	Utilización coche fúnebre	45,00 €		1.928,03 €
Utilización coche fúnebre	45,00 €		1.647,08 €		
	1.647,08 €				

Fuente: Elaboración propia

8.1.6. Pérdidas y Ganancias.

Con los datos de los cuadros anteriores, de gastos, amortizaciones y flujos de caja realizaremos el estado previsional de pérdidas y ganancias para los tres primeros años de actividad de la empresa.

Cuadro: Pérdidas y Ganancias.

CONCEPTO	2016	2017	2018
INGRESOS:	395.867,64 €	395.867,64 €	395.867,64 €
ventas	395.867,64 €	395.867,64 €	395.867,64 €
Otros ingresos de Explotación			
COSTES VARIABLES:	269.778,96 €	267.258,96 €	267.258,96 €
Materias primas	186.894,96 €	186.894,96 €	186.894,96 €
Mano de obra directa	80.364,00 €	80.364,00 €	80.364,00 €
Otros gastos generales	2.520,00 €	0,00 €	0,00 €
MARGEN BRUTO	126.088,68 €	128.608,68 €	128.608,68 €
COSTES FIJOS:	43.937,77 €	42.995,77 €	42.995,77 €
Arrendamientos	21.000,00 €	21.000,00 €	21.000,00 €
Amortizaciones	14.375,77 €	14.375,77 €	14.375,77 €
Otros gastos	8.562,00 €	7.620,00 €	7.620,00 €
Bº antes de intereses e impuestos BAI	82.150,91 €	85.612,91 €	85.612,91 €
Gastos financieros	8.041,56 €	8.041,56 €	8.041,56 €
Bº antes de impuestos BAI	74.109,35 €	77.571,35 €	77.571,35 €
Impuesto Sociedades (25%)	18.527,34 €	19.392,84 €	19.392,84 €
BENEFICIO NETO	55.582,01 €	58.178,51 €	58.178,51 €

Fuente: Elaboración propia

8.1.7. Balance de situación⁷.

ACTIVO				PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
	2016	2017	2018		2016	2017	2018
ACTIVO NO CORRIENTE				NETO PATRIMONIAL			
20. Inmovilizaciones intangibles	590,00 €	590,00 €	590,00 €	10. Capital			
206. Aplicaciones informáticas	590,00 €	590,00 €	590,00 €	100. Capital Social	75.000,00 €	75.000,00 €	75.000,00 €
21. Inmovilizaciones Materiales	140.412,75 €	140.412,75 €	140.412,75 €	129. Resultado del ejercicio	55.582,01 €	58.178,51 €	58.178,51 €
213. Maquinaria	90.350,00 €	90.350,00 €	90.350,00 €	112. Reserva legal		5.558,20 €	11.376,05 €
216. Mobiliario	12.897,75 €	12.897,75 €	12.897,75 €	113. Reservas voluntarias		50.023,81 €	102.384,47 €
217.Eq. Procesos inf.	2.165,00 €	2.165,00 €	2.165,00 €				
218. Elem. De transporte	35.000,00 €	35.000,00 €	35.000,00 €	Total Neto Patrimonial	130.582,01 €	188.760,53 €	246.939,04 €
26. Fianzas y depósitos constituidos a l/p	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	PASIVO NO CORRIENTE			
260. Fianzas constituidas l/p	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	17. Deudas l/p por préstamos recibidos.	112.000,00 €	112.000,00 €	112.000,00 €
28. Amortización acumulada	-14.375,77 €	-28.751,54 €	-43.127,31 €	170. Deudas a l/p con ent. Crédito	112.000,00 €	112.000,00 €	112.000,00 €
280. Amort. Acum. Del inmovilizado intangible	118,00 €	236,00 €	354,00 €	PASIVO CORRIENTE			
281. Amor. Acum del inmovilizado material	14.257,77 €	28.515,54 €	42.773,31 €	47. Administraciones públicas.			
Total Activo no corriente	130.126,98 €	115.751,21 €	101.375,44 €	4752. H.P. Acreedora por imp. s/ sociedades	18.527,34 €	19.392,84 €	19.392,84 €
ACTIVO CORRIENTE				Total Pasivo	130.527,34 €	131.392,84 €	131.392,84 €
30. Comerciales	11.775,00 €	11.775,00 €	11.775,00 €				
300. Mercaderías	11.775,00 €	11.775,00 €	11.775,00 €				
32. Otros aprovisionamientos	51,50 €	51,50 €	51,50 €				
328. Material de oficina	51,50 €	51,50 €	51,50 €				
57. Tesorería	119.155,87 €	192.575,65 €	265.129,94 €				
572. Banco c/c	119.155,87 €	192.575,65 €	265.129,94 €				
Total Activo corriente	130.982,37 €	204.402,15 €	276.956,44 €				
TOTAL ACTIVO	261.109,35 €	320.153,36 €	378.331,88 €	TOTAL P. NETO Y PASIVO	261.109,35 €	320.153,36 €	378.331,88 €

DOTACIÓN A RESERVAS

Reserva legal 10% del Beneficio

	2016	2017	2018	Acumulado 16	Acumulado 17	Acumulado 18
	5.558,20 €	5.817,85 €	5.817,85 €			
Máximo en Reserva legal 20% Capital social	5.558,20 €	5.817,85 €	3.623,95 €	5.558,20 €	11.376,05 €	15.000,00 €
Reservas voluntarias	50.023,81 €	52.360,66 €	54.554,57 €	50.023,81 €	102.384,47 €	156.939,04 €

⁷ Cuadros: Balance y Dotación a reservas. Elaboración propia.

9. ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA.

Es necesario analizar las inversiones y financiaciones para poder demostrar que la empresa tendrá éxito. Esto lo haremos a través del cálculo de los ratios económicos y financieros, así como con la tasa de rendimiento interno y el valor añadido neto.

Estos indicadores nos harán corroborar si realmente la empresa tiene futuro y es rentable económicamente.

9.1. Cálculo de indicadores de rentabilidad absoluta (VAN) y relativa (TIR).

Cuadro: Tir

Desembolso Inicial		187.000,00 €	
Año	Cobros	Pagos	Flujos de caja
0			-187.000,00 €
1	395.867,64 €	307.382,52 €	88.485,12 €
2	395.867,64 €	322.447,86 €	73.419,78 €
3	395.867,64 €	323.313,36 €	72.554,28 €
		TIR	12,70%

Fuente: Elaboración propia

$$TIR = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{FCt}{(1+i)^t}$$

$$VAN = -C_0 + \sum_{t=1}^n \frac{FNct}{(1+i)^t}$$

Cuadro: VAN

Desembolso Inicial	187.000,00 €	VAN	5,08
TIR	12,70%		

Fuente: Elaboración propia

9.2. Determinación del plazo de recuperación.

-Inversión Inicial: 187.000,00€ (Total Activo)

-Saldo Neto de caja acumulado (2016): 88.485,12€

$$X = \frac{187.000 \cdot 12}{88.485,12} = 25,36 \dots 25 \text{ meses tardaría en recuperar la inversión.}$$

9.3. Cálculo de ratios.

Cuadro: Ratios.

RATIOS	FÓRMULAS	2016	2017	2018
Fondo de maniobra	$FM = AC - PC$	112.455,03 €	185.009,32 €	257.563,60 €
Coeficiente básico de financiación	$CBF = \frac{PN + PNC}{ANC + FM}$	1	1	1
Garantía	$G = \frac{AT}{PC + PNC}$	2	2.44	2.88
Endeudamiento total	$ET = \frac{PNC + PC}{PN}$	1	0.70	0.53
Endeudamiento a corto plazo	$E\ c/p = \frac{PC}{PN}$	0.14	0,10	0,08
Prueba ácida	$PA = \frac{ANC}{PN}$	7.07	10.54	14.28
Disponibilidad (Tesorería)	$D = \frac{\text{Banco}}{PC}$	6.43	9.93	13.67
Rentabilidad Económica	$RE = \frac{BAI}{AT}$	28.38%	24.23%	20.50%
Rentabilidad Financiera	$RF = \frac{BAI}{PN}$	56.75%	41.10%	31.41%
Margen Comercial	$MC = \frac{BAI}{Vtas\ ntas}$	18.72%	19.60%	19.60%
Coste volumen beneficio		31.85%	32.49%	32.49%
Punto muerto	$PM = \frac{CF}{1 - M.C}$	54.057,79 € €	53.474,18 €	53.474,18 €

Fuente: Elaboración propia.

10. CONCLUSIÓN.

La idea de negocio surge por la carencia que existe en la localidad de Bailén de un tanatorio con crematorio. En los últimos tiempos los sepelios en los que se incinera al difunto, son cada vez más comunes, ya que los cementerios están desbordados y falta espacio para los enterramientos comunes; tanto es así que incluso en la localidad se ha construido un nuevo cementerio alejado del antiguo.

Al decidir emprender en una empresa de este tipo, y por el contexto en el que surgen nuestras relaciones con el cliente final, se considera que el valor añadido más importante de nuestra empresa es el trato cercano con los familiares y prestar nuestros servicios de la forma más delicada posible, para que pasen el duelo sin preocuparse por nada en absoluto.

Queremos cambiar la visión que comúnmente se tiene sobre la muerte, por otro más actual, que proponga mirarla desde una perspectiva natural y de respeto a la naturaleza. Para ello realizaremos los entierros ecológicos, en los que la imagen que se pretende dar es de vida, ver la muerte como un paso a otra vida, una transformación que no tiene porque ser tan traumática como la afrontamos, sino más bien como un hecho natural de cambios. Dejar tras de sí un trozo de nuestro ser en forma de árbol, y permitiendo que nuestros familiares puedan cuidar de él en un entorno en el que se respira paz, rodeados de la belleza de la naturaleza, para que fluyan los recuerdos de vida de la persona querida; y no en un entorno de tristeza y muerte.

Hemos ido analizando a lo largo del proyecto todos los factores a tener en cuenta para crear una empresa, tanto los datos del entorno económico en el que nos encontramos, como otros de carácter organizativo. También hemos elaborado planes de acción para dar a conocer la empresa y diferenciarnos de la competencia, cuantificado las inversiones, e incluso se ha simulado que la empresa estará en funcionamiento durante 3 años.

Gracias al estudio de todos los apartados anteriores, nos podemos hacer una idea aproximada de cómo funcionaría la empresa en un futuro, y la viabilidad de poner en marcha el proyecto. Es una buena manera de proceder si queremos montar una empresa, ya que constituye unas bases sólidas tanto para conseguir promotores, como para obtener financiación.

Creo que en concreto este proyecto que hoy está en el aire, daría grandes beneficios de llevarse a cabo, ya que ofrece una alta rentabilidad de las inversiones y los beneficios no serían únicamente para la empresa, sino también para la población.

11.BIBLIOGRAFÍA.

Bankimia comprador líder de productos bancarios. (2015). "*Simulador y calculadora de préstamos con carencia*". Consultado el día 15 de Mayo de 2015. Disponible en: <http://www.bankimia.com/calculadora-de-prestamos-con-carencia>

Instituto de empresa. (2005). "*Análisis del entorno competitivo del sector funerario español y de los esfuerzos de liberalización*". Madrid. Consultado el 22 de Abril de 2015. Disponible en: http://www.ie.edu/documentos/noticias/381_archivo2.pdf

EcoInventos.(2015). "*Capsula Mundi: Olvídate de Ataúdes – Entierros orgánicos convertirán a tus seres queridos en árboles*". Consultado el 7 de Mayo de 2015. Disponible en: <http://ecoinventos.com/capsulamundi/>

Medicinas naturales.(2015). "*Capsula funeral nos permite ser un arbol después de morir!*" Consultado el 7 de Mayo de 2015. Disponible en: <http://medicinasnaturales.net/capsula-funeral-nos-permite-ser-un-arbol-despues-de-morir/>

Proyecta y emprende. (2014). "*Forma jurídica de Away A While*" Consultado el 18 de Mayo 2015. Disponible en: <https://proyectayemprende.wikispaces.com/2014.+Forma+jur%C3%ADdica+de+Away+A+While>

