

XVI SIMPOSIUM FUNERARIO

Granada, 30 de Septiembre de 2.015

Organizador: REVISTA FUNERARIA

Ponencia: El papel del consultor en la actividad funeraria.

Ponente: Pedro Valencia Moro

Socio Consultor de

C F Consultoría Funeraria (MST)

Introducción

El papel del consultor es tan antiguo como nuestra propia existencia, a existido siempre y forma parte de nuestra vida. La sociedad necesita del experto que de forma profesional y objetiva, nos aconseje y nos guíe en la toma de decisiones y ante los problemas a los que nos enfrentamos a lo largo de nuestro quehacer diario.

El consultor por definición, es aquella persona que presta sus servicios profesionales a personas, empresas y organismos públicos.

Existen empresas y profesionales dedicados a esta actividad especializados en todos los campos y áreas de nuestra vida cotidiana.

Así nos encontramos:

- La consultoría en ingeniería
- La consultoría en medioambiente.
- La consultoría en recursos humanos.
- La consultoría en diseño.
- La consultoría estrategia.
- La consultoría en las diferentes actividades empresariales.

Como más cercano, tenemos:

El médico es nuestro consultor en salud.

El abogado es nuestro consultor legal.

El Sacerdote nuestro consultor espiritual,

y no terminaríamos nunca de enumerar la larga lista de consultores y consultorías.

Todos estos profesionales y empresas de consultoría especializadas las podemos encontrar en cualquier buscador de internet, en anuarios y hasta en las páginas amarillas.

La pregunta que se me hace, es: ¿Por qué no encontramos personas o empresas especializadas en la actividad de un servicio esencial como el que presta la empresa funeraria?

¿Es por qué el número de empresas no justifica que exista este servicio?

¿Es por qué es un sector que lo tiene todo resuelto, sin problemas, ni necesidad del experto ante decisiones tan importantes como las inversiones, la legislación, etc.?

¿Es que nuestros funerarios han dejado su actividad limitándose a transmitir sus conocimientos sólo a sus descendientes?

Y, ¿Qué pasa con los ejecutivos que han dedicado años de tiempo y esfuerzo en las grades empresas funerarias acumulando experiencia? Se jubilan cuando más experiencia tienen acumulada y se limitan a llevarla a las tertulias de compañeros de golf, comidas y cenas de acontecimientos sociales, sólo para satisfacer el morbo que nuestra profesión despierta.

De ahí que no sea habitual que nuestras empresas funerarias, sobre todo medianas y pequeñas, desconozcan qué servicios pueden solicitar al consultor, por eso esta ponencia trata de exponer, qué es y en qué consistiría su labor dentro de nuestras empresas funerarias y entidades locales, exponiendo el amplio abanico de servicios que le puede prestar la consultoría, que mas adelante les detallaré.

Cierto que estos servicios de consultoría, por la dimensión de nuestras empresas, no han estado a su disposición, al margen, de que no haya existido hasta el momento ninguna consultoría especializada en este ramo para poder acceder a las mismas.. También es cierto, que las conocidas empresas nacionales o internacionales de consultoría, se han utilizado para trabajos más de Auditoria, y en pocas ocasiones para informes muy específicos. Su especialización y conocimiento del sector funerario, en la mayoría de los casos, no ha ido mucho más allá de llegar a conocer nuestros criterios contables.

Otra realidad radica, en que ante problemas o toma de decisiones, lo hayan estado haciendo basándose en su propia experiencia, hayan copiado lo que han hecho los demás, o piensen, que eso de las consultorías es cosa de las grades empresas que se pueden permitir contratar y pagar esos servicios. KPMG, Deloitte, Garriges, etc., son para mayoría de nuestros empresarios funerarios palabras mayores.

La continua evolución en las últimas décadas de nuestro sector funerario, y las nuevas técnicas aplicadas a la gestión, comunicación, etc., ha dado lugar a que empresas dedicadas a temas como la imagen, el marketing, marketing one-line, la formación, etc., se estén especializando en apoyar y asesorar a nuestros funerarios en estos temas, y estén consiguiendo una aceptación y demanda cada día mayor. Estos son proveedores necesarios que están añadiendo valor al servicio y a la empresa, pero no son consultores.

El consultor especializado en un solo sector como es el funerario, viene a prestar un servicio profesional desde el conocimiento, independencia y objetividad. La experiencia de la persona y del equipo, dimana de los conocimientos adquiridos durante muchos años en la gestión de la actividad funeraria en sus diferentes aspectos y áreas. Se entiende, que este servicio ha de ser para las empresas de este sector, un servicio más cercano, que no tiene en principio por que ser un coste excesivo, y porque siempre será proporcional al beneficio que del mismo obtiene.

El Objetivo y función del Consultor

El objetivo del Consultor o Consultoría podemos definirlo como el servicio prestado por una persona o un grupo de personas, que de manera independiente a la empresa, analizan e identifican situaciones relacionadas con políticas, procedimientos y metodologías que existen dentro de la empresa, y que pueden ser susceptibles de mejorar mediante la recomendación de alternativas y su aplicación.

Un consultor es el profesional experto en el sector, que por su experiencia, conocimientos, liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, es capaz de identificar la información necesaria, de manera que le permita analizar diversos problemas a partir de hechos concretos y situaciones reales, para elegir de forma responsable de entre

diferentes alternativas de soluciones, aquella que le proporcionará un consejo adecuado en un determinado momento, pero valorando la posibilidad de implantación en cada caso.

El consultor deberá desarrollar las habilidades requeridas para desempeñar esta función, y para ello se requiere que esté en todo momento al corriente, informándose a través de fuentes fiables sobre cambios y tendencias relacionadas con su área de experiencia, y buscando su autoaprendizaje. La experiencia es la mejor manera de aprender, ya que solamente con la práctica es posible trabajar en situaciones que permitan diferenciar y comparar la teoría con la realidad.

Como parte de las funciones más representativas que realiza el consultor, está la de aportar a la empresa siempre, mayor valor.

Como ejemplo,

En los casos de adquisiciones, integraciones y fusiones, es importante que en el proceso de valuación de todas estas transacciones, se considere la opinión imparcial del consultor, como una persona calificada experta en estos temas.

Los servicios de consultoría que son ofrecidos por los miembros de la misma, incluyen una gran gama servicios, que adicionalmente a los mencionados, abarcan desde, asuntos relacionados con aspectos de procesos, sistemas de información, proyecciones financieras, estudios de rentabilidad, análisis y estrategias relacionadas con interpretaciones legales, hasta, nuevas oportunidades como factor que pueda incidir en mejorar su rentabilidad, su posicionamiento en el mercado o generar sinergias de alianzas con proveedores, clientes y competidores.

La característica primordial que tiene la función del consultor, es la confianza que pone el cliente en él, esta misma característica reafirma la confianza que emana de la misma profesión como experto. De igual forma que se le exige independencia, al ser una persona ajena y no tener una autoridad directa en la toma de decisiones dentro de la empresa, que le permite tener un punto de vista objetivo y diferente al que se tiene dentro de la misma; el consultor debe ser un experto en su campo profesional ostentando honestidad profesional, deberá ser innovador, dispuesto a asumir riesgos, y ser el promotor del cambio requerido en el momento de la ejecución de sus recomendaciones.

La importancia de la consultoría consiste en conjugar la ética y el conocimiento del sector para atender las necesidades de sus clientes en atención a distintos aspectos del negocio. Ha de contar en su estructura interna y externa con diferentes profesionales que en cada momento puedan atender todas y cada una de las áreas de la empresa.

El papel del consultor en la actividad funeraria

Es cierto que hasta hace poco más de un año, si buscábamos un consultor o una consultoría funeraria en los buscadores como Google y otros, no aparecería ninguno. Hoy ya podríamos encontrar empresas dedicadas a prestar este servicio como es el caso de **CONSULTORIA FUNERARIA**, área creada por Milestone Trade que ofrece sus servicios de consultoría especializada al sector funerario.

CONSULTORIA FUNERARIA (MST) está ofreciendo dar respuesta a temas relacionados con la transformación del sector, sus retos ante nuevos cambios, su estructuración, la necesidad generada de constantes inversiones en caras infraestructuras, las presiones de algunos de los agentes y competidores que

conforman nuestro mercado, necesitan del apoyo y consejo del profesional experto, independiente y objetivo a la hora de tomar decisiones, estructurar y dimensionar sus recursos, cuantificar y optimizar sus inversiones, mediar en sus conflictos y aconsejarles en el día a día de su gestión.

Sí los objetivos y funciones que hemos visto definen al consultor, los llevamos a la práctica en el sector funerario español, ¿Cuál sería el papel del consultor en la actividad funeraria?

Entre los servicios que la consultoría pone a disposición de las empresas funerarias y ayuntamientos, mencionamos los siguientes:

Para empresas funerarias.

- Consultas sobre reglamentación local o autonómica.
- Consulta preliminar sobre cualquier cuestión.
- Tramitación de denuncias por incumplimientos de la Ley de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Asesoramiento en denuncias recibidas.
- Estudios económicos sobre inversiones incluyendo su Plan de Viabilidad.
- Asesoramiento en la realización de nuevos proyectos e inversiones y en mejoras de medios operativos.
- Propuestas de proyectos llave en mano.
- Realización de expedientes de subvenciones y créditos.
- Tasación sobre la valoración de su empresa.
- Creación del expediente para la venta total o parcial de su empresa.
- Estudio y asesoramiento en los casos de adquisición, fusión o integración.
- Asesoramiento y apoyo en los casos de tramitación de expedientes de licencias de actividad.
- Estudios sobre nuevos procesos y protocolos y su integración en la empresa.
- Implantación de sistemas de control.
- Asesoramiento en procesos de concursos públicos. Informe económico sobre la viabilidad del mismo y valoración del interés en participar.
- Selección de personal.
- Cobertura nacional legal para los clientes de la funeraria en temas de tramitación de herencias, últimas voluntades, etc.
- Oferta y búsqueda de oportunidades de negocio.
- El Socio Consultor puede formar parte de tu Consejo de Administración como Consejero Independiente o Asesor del Consejo.
- Para mejora o creación de procesos y protocolos.
- En supuestos de conflictos internos o externos.
- En supuestos de expansión o reestructuración.
- Posicionamiento de marca y mejora de cuota de mercado.
- Búsqueda de recursos.
- Asesoramiento técnico en materia sanitaria, medioambiental, e interpretación de leyes y reglamentos.
- Mejora de imagen y resultados
- Trabajos de organización y planificación
- Comprimirse o expandirse
- Acciones de integración local
- Mediación en compra y venta de empresas.

Para Ayuntamientos.

- Asesoramiento en la redacción de Pliegos para Adjudicaciones Administrativas.
- Estudios Económicos y de Viabilidad de proyectos de infraestructuras funerarias.
- Mediación para el éxito del Concurso.
- Asesoramiento en el proyecto arquitectónico, dimensión y distribución del tanatorio ajustado a las necesidades reales.
- Propuestas de ejecución del proyecto y proyecto “llave en mano”.
- Mediación en conflictos derivados de la actividad municipal funeraria.
- Asesoramiento en gestión de cementerios. Búsqueda en la optimización de los recursos. ¿Es posible evitar la ampliación cuando parece que ya no hay espacio?

En otro orden de cosas:

- a) Mantener a su cliente al día de novedades y noticias que le puedan ser de utilidad en su gestión.
- b) Ofrecerle las novedades de productos y servicios que se van incorporando al mercado funerario, y que de forma selectiva, pueden ser incorporados en su empresa para mejor gestión, mejor prestación del servicio funerario, y siempre, mejora de sus ingresos y resultados.
- c) Mantener una línea abierta de comunicación para atender cualquier consulta o problema en tiempo real. Todos sabemos que las incidencias en el servicio, no se planifican, ocurren en el momento, y no siempre los protocolos establecidos dan respuesta a las mismas

Por el corto tiempo que quien os habla ha dedicado a la tarea de consultor, les puedo asegurar que son muchos más de los expuestos, los servicios que la consultoría puede prestar al empresario funerario en general.

Hemos atendido y asesorado ayuntamientos, se han realizado informes periciales, tasaciones, estudios económicos, planes de marketing, intervenido en conflictos en dos casos de licencias de actividad de hornos crematorios, en demandas por incumplimientos de reglamentaciones locales o leyes autonómicas, etc., y en la mayor parte de los casos, nos hemos limitado atender consultas preliminares que no ha requerido de mayor intervención.

En este tiempo si hemos podido detectar, cuáles son los problemas a los que se enfrentan nuestras empresas funerarias en el día a día, cuáles son los problemas que a día de hoy les preocupan y a qué retos de cara al futuro se enfrentan.

Hay y queda mucho trabajo por hacer, por eso terminaría animando aquellas personas con bagaje empresarial y conocimiento del sector funerario, se dediquen a transmitir esa experiencia a los demás, se lo aseguro, no encontraran nada más gratificante. Ha habido un gran cambio en el sector en los últimos treinta años, pero nuestras empresas, sobretodo medianas y pequeñas, se verán en los próximos años abocadas a cambios que necesitarán de apoyo y consejo del consultor. Te esperamos.

Muchas gracias a todos por la atención que me han prestado.

