

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de titulación previo la obtención del título de:

INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE
OFREZCA SERVICIOS EXEQUIALES DE CREMACIÓN, UBICADO EN EL
SECTOR INDUSTRIAL DE CARCELEN, EN LA CUIDAD DE QUITO.
DESTINADO A LOS CENTROS FUNERARIOS DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO.**

AUTOR:

SANTIAGO MIGUEL TERÁN GUDIÑO

DIRECTORA:

MARIA FERNANDA SÁNCHEZ ÑACATO

Quito, Marzo del 2015

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, Marzo 2015.

Santiago Miguel Terán Gudiño

171658945-0

DEDICATORIA

A mis padres

Los cuales fueron siempre personas que creyeron en mí depositando su fe, interés y apoyo económico. Quienes no dudaron que alcanzaría este gran logro en la vida académica. Por su paciencia mil gracias Miguel Ángel Terán Córdova y Nancy María Del Rosario Gudiño Ruales.

A mis hermanos

Ronald y Gaby quienes siempre me ayudaron en cuanto pudieron para acercarme (como es costumbre de ellos) a obtener mis metas. Gracias los amo.

A mis sobrinos

Quienes muchas veces me motivaron a seguir adelante, Gio y Emy.

A mi abuelita

Sra. Delia Ruales, quien supo en varias oportunidades aconsejarme que el estudio es una de las cosas más importantes para el desarrollo del ser humano.

A mi hijo

Quien ha hecho que entienda que todo es posible.

AGRADECIMIENTO

A mi director

Cesar Santillán Moreta, quien supo confiar en mis capacidades, su apoyo no tiene precio, calidad humana que impregna gran alegría de haber trabajado con él.

A mis compañeros

Muchos terminaron siendo mis amigos, les agradezco por su paciencia, trabajo en equipo y por la ayuda mutua para lograr cursar la carrera que hoy está por termina. Hicieron de la vida universitaria algo digno de recordar.

No quiero olvidar a nadie, agradezco a todo quien formó parte de mi vida estudiantil.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
ESTUDIO DE MERCADO	3
1.1 Identificación del bien o servicio	3
➤ Mercado objetivo.....	7
➤ Aplicación y análisis de la muestra piloto	7
➤ Identificación de población y muestra	10
➤ Análisis de resultados de la encuesta aplicada.....	12
1.2 Demanda.....	19
➤ Variables.....	19
➤ Ingreso de los consumidores.....	19
➤ Gustos y preferencias.....	19
➤ Motivos del uso del servicio de cremación.....	20
➤ Comportamiento histórico de la demanda.....	21
➤ Proyección de la demanda	23
1.3 Oferta.....	23
➤ Listado de proveedores del servicio	23
➤ Régimen del mercado	24
➤ Proyección de la oferta	24
➤ Determinación de la demanda insatisfecha	26
1.4 Precios	26
➤ Los precios existentes en el mercado	26
➤ Establecimiento de existencia de precios políticos o subsidiados.....	29
1.5 Estrategias de marketing mix	30
➤ Estrategia de Servicio.....	30
➤ Estrategia de Precio	30

➤ Estrategia Plaza	31
➤ Estrategia de Promoción.....	31
1.6 Producto y/o servicio.....	32
➤ Clasificación del servicio	32
➤ Atributos del servicio	34
CAPÍTULO 2.....	35
ESTUDIO TÉCNICO	35
2.1 Tamaño óptimo del proyecto.....	35
➤ Capacidad instalada del proyecto	35
2.2 Localización del proyecto	36
➤ Macro localización	36
➤ Micro localización	37
➤ Proximidad y disponibilidad del mercado	38
➤ Proximidad y disponibilidad de materias primas.....	38
➤ Medios de transporte.....	38
➤ Disponibilidad de servicios públicos	39
➤ Cercanía con la mano de obra.....	39
➤ Descripción técnica del servicio.....	39
➤ Descripción proceso de cremación y servicios exequiales	40
➤ Descripción proceso de servicios exequiales.....	40
➤ Flujograma de actividades.....	41
➤ Identificación y selección de procesos	45
➤ Distribución espacial de la planta y equipos	47
➤ Requerimiento de recursos para el desarrollo de los procesos productivos	48
➤ Requerimiento de talento humano	48
➤ Requerimiento de obra física	48
➤ Requerimiento de equipo y maquinaria	49
➤ Maquinaria y equipo operativo	50

➤	Requerimiento de materia prima e insumos	52
➤	Requerimiento de otros materiales	53
➤	Requerimiento de medio de transporte	54
➤	Valoración económica de las variables técnicas	54
➤	Cuadro de inversiones en obra física	54
➤	Cuadro de inversiones en personal	55
CAPÍTULO 3		56
ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL		56
3.1	Análisis administrativo	56
➤	Aspectos generales	56
➤	Cultura organizacional de la empresa	56
➤	Misión	56
➤	Visión	56
➤	Objetivos estratégicos	57
➤	Políticas y principios	58
➤	Entorno social de la empresa	58
➤	Análisis interno	59
➤	Organigrama estructural	59
➤	Manuales de funciones	61
3.2	Marco legal interno	69
➤	Minuta de constitución	69
➤	Normas técnicas internacionales	76
3.3	Análisis legal	78
CAPÍTULO 4		80
ESTUDIO FINANCIERO		80
4.1	Inversiones	80
➤	Activos fijos	80
➤	Terreno	81

➤ Activos intangibles	84
➤ Depreciaciones	85
➤ Capital de trabajo.....	87
➤ Resumen de inversiones	87
4.2 Presupuestos	88
➤ Gastos administrativos	88
➤ Resumen de gastos administrativos	90
➤ Costos de operación.....	90
➤ Resumen de costos de operación	91
➤ Gastos de venta.....	92
➤ Resumen del gasto de ventas	93
➤ Presupuesto de ingresos.....	93
➤ Precios.....	93
➤ Cantidad.....	94
4.3 Estructura de financiamiento.....	95
4.4 Estados financieros proforma	99
➤ Estado de pérdidas y ganancias	99
➤ Flujo de caja del proyecto	100
➤ Flujo de caja del inversionista	101
CAPÍTULO 5	102
EVALUACIÓN FINANCIERA	102
5.1 Criterios de evaluación	102
➤ Cálculo de la tasa de oportunidad.....	102
➤ Tasa interna de retorno del proyecto	104
➤ Periodo de recuperación del capital (PRC)	105
5.2 Punto de equilibrio	106
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES	110
LISTA DE REFERENCIAS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación del bien o servicio	3
Tabla 2. Edad del encuestado.....	12
Tabla 3. Género de los encuestados	12
Tabla 4. Consideración al servicio de velación.....	13
Tabla 5. Respeto de decisión del familiar	13
Tabla 6. Respeto a los servicios exequiales	14
Tabla 7. Si ha considerado la cremación indicar ¿por qué?.....	14
Tabla 8. Precio tentativo por el servicio de cremación.....	15
Tabla 9. ¿Manifestaría su deseo de ser cremado a sus familiares antes de morir, dejándolo estipulado en un documento legalizado ante notario?.....	15
Tabla 10. Información del precio del servicio de cremación	16
Tabla 11. Presencia de prejuicios ante el tema de la muerte.....	16
Tabla 12. Tendencia de cambio a nuevos métodos de sepultación.....	17
Tabla 13. Creencia de la legitimidad de entrega de cenizas.	17
Tabla 14. Preparación para el día de su muerte	18
Tabla 15. Motivos de uso del servicio de cremación.....	21
Tabla 16. Comportamiento histórico de la demanda	22
Tabla 17. Proyección de la demanda.....	23
Tabla 18. Listado de proveedores del servicio.....	23
Tabla 19. Oferta	25
Tabla 20. Proyección de la oferta.....	25
Tabla 21. Demanda insatisfecha	26
Tabla 22. Comportamiento de los precios existentes en el mercado	27
Tabla 23. Casas funerarias	28
Tabla 24. Servicios complementarios	29
Tabla 25. Presencia de subsidio a los precios	29
Tabla 26. Clasificación del servicio	33
Tabla 27. Servicio completo	33
Tabla 28. Atributos del servicio.....	34
Tabla 29. Capacidad instalada.....	35

Tabla 30. Procesos de cremación	40
Tabla 31. Procesos de servicios exequiales.....	40
Tabla 32. Simbología estándar del diagrama del flujo.....	41
Tabla 33. Descripción de actividades de cadena de valor.....	46
Tabla 34. Requerimiento de talento humano	48
Tabla 35. Requerimiento de obra física	49
Tabla 36. Requerimientos de construcción	49
Tabla 37. Requerimiento de maquinaria y equipo operativo	50
Tabla 38. Requerimiento de maquinaria y equipo administrativo	51
Tabla 39. Materia prima e insumos.....	52
Tabla 40. Requerimiento de insumos de limpieza	53
Tabla 41. Requerimiento de gastos mensuales	53
Tabla 42. Requerimiento de medio de transporte	54
Tabla 43. Cuadro de inversiones en obra física y vehículo.....	54
Tabla 44. Cuadro de inversiones en personal	55
Tabla 45. Cuadro de balance de insumos generales.....	55
Tabla 46. Funciones de cada cargo	61
Tabla 47. Detalle constitución de capital	74
Tabla 48. Terreno	81
Tabla 49. Adecuaciones y requerimientos	81
Tabla 50. Maquinaria y equipos operativos	82
Tabla 51. Equipo de computación.....	82
Tabla 52. Equipo de oficina	82
Tabla 53. Muebles de oficina	83
Tabla 54. Vehículo	83
Tabla 55. Resumen de activos fijos.....	83
Tabla 56. Activos intangibles.....	84
Tabla 57. Publicidad.....	84
Tabla 58. Porcentaje de depreciación.....	85
Tabla 59. Depreciaciones	86
Tabla 60. Capital de trabajo	87

Tabla 61. Resumen de inversiones.....	87
Tabla 62. Gastos administrativos	88
Tabla 63. Servicios básicos.....	88
Tabla 64. Detalle de servicios básicos	89
Tabla 65. Insumo de limpieza	89
Tabla 66. Resumen gastos administrativos	90
Tabla 67. Costos de operación	90
Tabla 68. Materia prima.....	91
Tabla 69. Resumen costos de operación	91
Tabla 70. Gasto de ventas	92
Tabla 71. Gasto publicidad y transporte	92
Tabla 72. Resumen de gastos de venta	93
Tabla 73. Precios.....	94
Tabla 74. Cantidad	95
Tabla 75. Presupuesto de ingresos	95
Tabla 76. Estructura de financiamiento	95
Tabla 77. Datos generales para determinar la tabla de amortización.....	96
Tabla 78. Tabla de amortización.....	97
Tabla 79. Estado de pérdidas y ganancias.....	99
Tabla 80. Flujo de caja del proyecto	101
Tabla 81. Flujo de caja del inversionista.....	101
Tabla 82. Cálculo de la tasa de oportunidad	103
Tabla 83. Cálculo del VAN.....	103
Tabla 84. Rentabilidad del inversionista.....	104
Tabla 85. Tiempo de recuperación del capital	105
Tabla 86. Punto de equilibrio	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados encuesta prueba piloto.....	8
Figura 2. Definición de macro localización.	36
Figura 3. Definición política administrativa.	37
Figura 4. Micro localización.	37
Figura 5. Flujograma proceso de cremación y servicios exequiales.	42
Figura 6. Flujograma proceso de cremación.	43
Figura 7. Flujograma proceso de servicios exequiales.....	44
Figura 8. Identificación cadena de valor del proyecto.	45
Figura 9. Distribución espacial.	47
Figura 10. Estructura organizacional.	60
Figura 11. Punto de equilibrio.....	108

RESUMEN

Los servicios exequiales en el Ecuador se van posicionando en el mercado y han innovando de acuerdo a las tendencias, dichos servicios generan USD 21.2 millones de dólares anuales en donde, el servicio de cremación, es uno de los mercados que mayor demanda genera, sin embargo, otro de los factores que se interrelacionan con la información es el incremento de fallecimientos que se establecen por diferencias circunstanciales, en donde los familiares requieren de estos servicios sin una previa planificación.

Los servicios exequiales deben estar orientados a los posibles usuarios y familiares desde una perspectiva de preparación, como un proceso natural en donde se adquirirá un servicio con todos los parámetros cumpliendo exigencias, deseos o anhelos de los clientes o familiares.

El estudio de factibilidad se convierte en una herramienta integral que permite al inversionista contar con información relevante para la toma de decisiones, dentro de lo cual se realiza un levantamiento de datos y registros históricos desde lo macro y micro del mercado, información que se integrará al estudio técnico en donde se plantearán los requerimientos necesarios para el desarrollo del proyecto. De igual forma, esta información se complementará con el estudio financiero el mismo que se simplificará con los criterios de evaluación que mostrarán la factibilidad, rentabilidad, períodos de recuperación, información útil para la toma de decisiones. La misma que podrá ser modificada de acuerdo a la ideología y visión de la empresa, con la finalidad de adaptarse a la realidad del mercado y cumplir con todas las metas y objetivos empresariales.

ABSTRACT

The exequiales services in Ecuador are positioning themselves in the market and have been innovating according to trends, these services generate USD 21.2 million per year where cremation has been a market that has generated increased demand, however other factor that interacts with the information is excess deaths that are established by different circumstances, where the families require these services without prior planning.

The exequiales services should be targeted at consumers and family members as possible from the perspective of preparation as a natural process where a service complying with all parameters needs, desires or dreams of family or customers will be acquired.

Feasibility study becomes an integral tool that allows investors to have information relevant to decision making within which it has data and a survey of historical records is from the macro and micro market to integrate information technical study, where the requirements for the project were raised the same way this information is complemented with the same financial study that simplify the evaluation criteria that show the feasibility, profitability, payback periods information useful for decision making the same may be adjusted according to the ideology and vision of the company, in order to adapt to market realities and meet all goals and business objectives.

INTRODUCCIÓN

Los servicios exequiales tienen un amplio mercado ya que con la innovación y tecnología se implementan nuevos servicios que se catalogan como tendencias que van modificando la estructura y se posicionan como opciones prácticas y fáciles. Sin embargo, no todas las concepciones son consideradas, todavía se mantienen tradiciones arraigadas que por el desconocimiento del proceso y la falta de seguridad del mismo provocan una reacción diferente de los familiares optando por lo tradicional.

Las cremaciones dentro de los servicios exequiales se han convertido en una opción para los familiares por diferentes circunstancias que están relacionados al aspecto económico y moderno que a través del uso de la tecnología, el proceso de cremación es rápido y sencillo, y va con las tendencias actuales. Por lo tanto es un mercado que no es explotado de forma adecuada, que requiere de estrategias comerciales y de marketing en donde se replantee la concepción de la cremación como un proceso natural que puede ser planificado.

En el desarrollo del capítulo 1 se analiza el Estudio de Mercado, para tal motivo se utilizan varias herramientas de análisis para identificación de las oportunidades que se busca satisfagan la demanda que este mercado pueda ofrecer.

El siguiente capítulo hallamos todo lo referente al estudio de la ubicación, implementos, materias y espacios a necesitar para así plantear el proyecto en un esquema teórico y práctico.

Para el capítulo 3 se plantea el estudio Administrativo y Legal, donde se describe la formación y plan de manejo de la empresa.

El capítulo 4 se considera la parte neurálgica del presente trabajo, debido a su análisis numérico tomando en cuenta los análisis y estudios del capítulo uno y dos, donde se plantea de forma precisa el alcance y desarrollo de los costos, gastos e ingresos para el proyecto.

La Evaluación Financiera siendo el último capítulo, es el que engloba los resultados de los capítulos anteriores en términos cuantificables, dando razón al estudio de ser o no viable, por medio de análisis financieros.

A continuación se realiza un estudio de factibilidad que permita evidenciar la viabilidad del proyecto y considerar todos elementos necesarios para una posible implementación, que dependerá de la decisión de los inversionistas quienes trabajaran en función de los datos planteados en el proyecto, sin embargo, hay que destacar que el proyecto puede ajustarse a las necesidades y requerimientos de los inversionistas hasta cumplir con el objetivo empresarial.

CAPÍTULO 1

ESTUDIO DE MERCADO

Con el objetivo de analizar la oferta, la demanda y sus componentes, se identificará las diversas oportunidades y riesgos que en la actualidad presenta el mercado, además de la información de opiniones y reacciones sobre la factibilidad de creación del servicio de cremación orientado a los usuarios del sector centro norte de la ciudad de Quito, esto servirá de base para la toma de decisiones conjuntamente con los objetivos previamente planteados en la investigación. (Alcaraz, 2001).

1.1 Identificación del bien o servicio

Previo una investigación exploratoria con fuentes secundarias se ha identificado que en el Distrito Metropolitano existen cuatro crematorios los cuales son:

Tabla 1. Identificación del bien o servicio

Nombre	Tiempo de Funcionamiento
Camposanto Monteolivo	15 años
Funeraria Jardines del Valle	12 años
Funeraria La Paz	10 años
Sociedad Funeraria Nacional	7 años

Nota: Tiempo de funcionamiento de los Servicios Exequiales.

Estos lugares satisfacen la demanda actual de la capital ecuatoriana.

Casa Girón, ubicada en el sector de la Mariscal intentó incorporar el servicio de crematorio, pero el FONSAI (Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural) inventarió esta construcción, formando parte del patrimonio de la ciudad, por lo tanto, no puede sufrir modificaciones. La empresa Jardines del Valle es la propietaria de la Casa Girón.

El 22 de agosto del 2006, se modifica la ordenanza 95 aprobada en octubre del 2003 en la cual se incorporan normas para la ubicación de los crematorios en Quito. La norma

además contemplaba el equipamiento de servicios públicos y funerarios, esta demanda creciente de crematorios obligó al municipio a incorporar ciertas regulaciones en la ordenanza 339. (Hora, 2006)

Una vez que la Municipalidad emita el informe favorable para la construcción de un crematorio deberá la empresa interesada cumplir con todos los permisos municipales, ya que en esta ordenanza los crematorios o centros de incineración de cadáveres son considerados como equipamientos funerarios zonales adscritos a los cementerios.

La normativa señala que habrá que tener en consideración la compatibilidad del uso del suelo, la construcción y funcionamiento de los crematorios, se prohíbe específicamente en esta ordenanza construir en la zona residencial uno, puede construirse en forma condicionada en la zona residencial dos y permitidos siempre que cumplan las normas municipales en la zona industrial dos, cuatro y cinco. (xarmas22, 2005)

En la zona uno: el uso del suelo es exclusivo para vivienda; en la zona dos y múltiple: se combinan las casas y el área comercial. Por tanto el sector de la avenida 12 de Octubre y Veintimilla donde se pretendía construir el crematorio está catalogado como residencial múltiple, es decir, en este lugar se podrían instalar crematorios, pero condicionados a que cumplan con todas las exigencias del Municipio de Quito y del FONSAL. Las empresas como casa Girón no han tomado en cuenta que la tecnología actual y las ordenanzas establecen una serie de condiciones estrictas para que se puedan establecer este tipo de negocios, además no se considera que la nueva tecnología puede permitir la construcción de estos centros sin afectar al medio ambiente ni a la salud humana, también habrá que considerar impactos sociales entre las familias que habitan en los alrededores y en los dueños de otros negocios como preparación y venta de alimentos por ejemplo que se han opuesto a dicha obra.

La empresa Casa Girón no tenían permisos de construcción, licencias ambientales, ni la aprobación del FONSAL, además de la multa la empresa sancionada deberá arreglar lo excavado, no obstante la empresa apeló y la última palabra la tiene el principal personero del municipio.

La principal razón que justifica la realización de este estudio de factibilidad para la creación de un centro crematorio en la ciudad de Quito es el hallazgo de un nicho poco explotado en esta ciudad, una ubicación tentativa sería los alrededores del sector de Carcelén. La situación actual impone una dificultad a las personas que buscan este servicio, que generalmente deben incurrir en gastos adicionales de traslado a lugares donde si existe esta posibilidad, siendo el Sector de Carcelén Industrial el más factible a pesar de no contar con un servicio funerario integral.

Es un negocio que en los últimos años en la ciudad de Quito ha despegado, en la que existen pocos competidores en el mercado que ofrecen estos servicios, muchos con la experiencia acumulada en conocimientos de los servicios funerarios como es el caso de la Funeraria “**La Paz**”, empresa que complementa los servicios funerarios con los de cremación.

En la propuesta se diseñará un centro de cremación e incineración, que según las expectativas de un mercado en acelerado crecimiento, hace factible la creación de este Centro para la población de la ciudad de Quito, lo cual se demostrará en esta investigación. Además, debido al crecimiento del mercado el estudio podría ser implementado en el corto plazo, resultando ser un buen negocio en un futuro cercano.

Este centro se presenta como una alternativa diferenciada, debido a que utilizará tecnología eco amigable de última generación.

En los últimos años se ha generalizado el criterio de que el servicio de cremación está enfocado a las familias de ingresos medios y altos, teoría mal infundada, ya que los costos son menores al entierro tradicional. Además existe una tendencia de saturación en los cementerios de Quito y del Distrito metropolitano, en el largo plazo se estima que ya no habrá espacios. Muchas personas que acuden a demandar el servicio de cremación reflejan el sentir social sobre la incineración. Así mismo se estima que la demanda disminuye conforme se acerca al sector urbano marginal o a los sectores alejados de la ciudad.

Es importante que la población del distrito metropolitano de Quito conozca ampliamente los beneficios que brinda al usuario esta modalidad de sepelio, conocer cuáles son las empresas que competirían con este Centro Crematorio y que actualmente está siendo satisfecho por cuatro empresas de servicio funerario que no logran ponerse de acuerdo en cuanto a las tarifas, modalidad de servicio, nichos de mercado a cubrir, estrategias de marketing, conocimiento de los potenciales demandantes, niveles económicos a los cuales llegar, etc.

Para el establecimiento de este Centro es fundamental se cuente con un estudio de mercado, que incluya aspectos claves como: percepción de beneficios o prejuicios, nivel socioeconómico, nivel de asesoría disponible sobre las opciones que tienen en el sepelio de un familiar, demanda actual e influencia de aspectos religiosos, entre otros aspectos.

Resultará importante para las empresas dedicadas a brindar este servicio (entre las cuales estaría la empresa Los Arcángeles) conocer la opinión que tiene la población de Quito respecto a la necesidad actual de un centro crematorio al norte de la ciudad de Quito, y cuáles son los servicios adicionales que prefieren los demandantes. La escasa publicidad ha ocasionado que la generalidad de la población desconozca las empresas que ofertan el servicio; al momento no existen estadísticas oficiales que den cuenta el porcentaje de personas que prefieren este servicio, pues éste es un elemento clave que las empresas que ofertan los servicios conozcan el grado de aceptación que tienen los quiteños para la cremación de sus restos.

En cuanto más crezca Quito, el negocio del servicio de cremación se hará más necesario, para hacer frente al crecimiento acelerado de la población del Distrito, según los índices estadísticos que se pretende demostrar en la presente investigación.

De acuerdo con el crecimiento de la ciudad, el investigador considera que el lugar adecuado para establecer el centro crematorio de esta propuesta es el sector norte de la ciudad ubicado en el parque Industrial de Carcelén, en el diseño del proyecto se evitará

cometer los mismos errores de la competencia, ya que este sector está catalogado como zona industrial y dichas construcciones son permitidas.

Como estrategia el proyecto de investigación propondrá el establecimiento de convenios con todas las casas funerarias consideradas como la principal fuente de clientes para la empresa.

➤ Mercado objetivo

Será la ciudad de Quito, área urbana, sector centro-norte de la ciudad.

El mercado de servicio de cremación existe desde el año 1980, cuando se abrió el primer crematorio como parte de la funeraria Jardines del Valle. Lastimosamente el desarrollo se ha visto detenido por la desinformación, miedo y falta de iniciativa por la promoción de este servicio.

➤ Aplicación y análisis de la muestra piloto

La prueba piloto se enfocara en los sectores donde convergen el comercio y zona comercial y para estos se ha considerado la zona comercial de la Av. República del Salvador, sector la Carolina, el parque Bicentenario y la Av. Eloy Alfaro en el sector del parque Metropolitano Guangüiltagua.

El formato de la encuesta es la base de información con lo cual se podrá determinar que requerimientos se deben cambiar o modificar para que se obtenga los resultados deseados. La Prueba Piloto se describe a continuación:

Resultados encuesta prueba piloto

Respecto a los servicios exequiales ¿Cuáles de los siguientes ha considerado? Escoja uno.

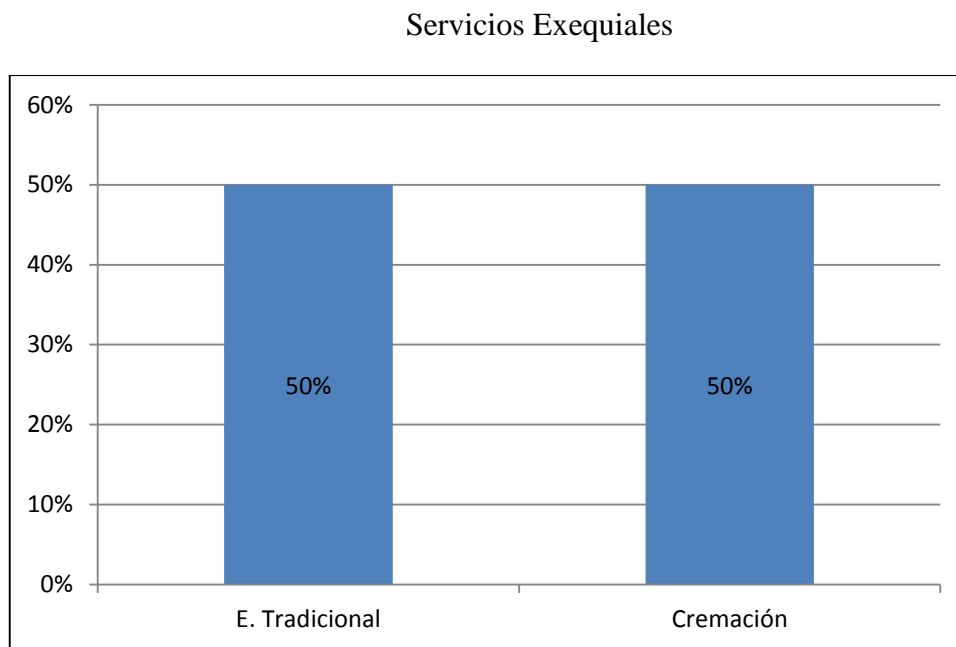


Figura 1. Resultados encuesta prueba piloto.

Elaborado por: Santiago Terán.

Cabe destacar que durante este proceso piloto se logró focalizar la pregunta hacia el enfoque investigativo que se requería, los cambios estuvieron relacionados al contexto y a la viabilidad del proyecto.

Análisis de la encuesta piloto

Es evidente que de acuerdo a los resultados todavía se mantienen tradiciones y costumbres sin embargo las nuevas tendencias han permitido que el mercado posicione alternativas prácticas y menos dolorosas para los familiares, dentro de las cuales está la cremación siendo uno de los servicios exequiales con mayor demanda, por ser uno de los servicios más económicos en relación a lo tradicional. Los familiares consideraban que

el pago por el servicio debe estar dentro de los 300 a los 400 dólares siendo un valor módico por un servicio.

Sin embargo es un proceso contradictorio a pesar del cambio de tendencia, ya que los familiares no sienten legitimidad de que el proceso sea de calidad, pues tienen dudas de si las cenizas corresponden a su familiar, para esto es necesario plantear políticas y normas que estén relacionadas a estándares de calidad, que eviten la duda del proceso, siendo imperioso incluir estrategias internas que aporten a mejorar la imagen de tienen los familiares sobre estos servicios.

Cabe destacar que las personas no están preparadas para la muerte, es decir, que no planifican los servicios exequiales sino por el controlarlo lo hacen de forma emocional, dejando una brecha entre el posicionamiento y servicio exequiales, siendo una desventaja para este mercado, ya que debe estar acorde a la realidad y a las posibilidades brindando servicios innovadores y tradicionales.

La falta de decisiones en los servicios exequiales evita que los familiares planifiquen la manera de cómo se llevara a cabo el servicio exequiales, por lo tanto, el marketing y la comercialización debe estar enfocadas a la aceptación de una eventualidad natural que se puede generar ya sea de manera inesperado o esperada.

Con los datos realizados de la prueba piloto se constató que el valor P era igual al 50%, es decir, que los servicios exequiales tanto tradicionales como de cremación son una opción para los familiares, siendo un factor positivo y viables para el desarrollo de este proyecto, que está orientado a los dos servicios, lo que le permite posicionarse en el mercado con las dos alternativas.

Es importante destacar que la innovación y calidad del servicio serán la clave de crecimiento y posicionamiento ya que se deberán cumplir con los estándares y procesos de cremación que están dentro de la normativa legal y empresarial con lo cual se espera dar seguridad a los familiares y a quienes reserven este servicio.

➤ Identificación de población y muestra

Con el fin de analizar el comportamiento del mercado del proyecto al cual se quiere captar se va a proceder a identificar la población y muestra la cual se detalla a continuación:

Universo Poblacional

Como universo se va a considerar a la población del Distrito Metropolitano de Quito, sector urbano conformada por 1'620.045.

Cálculo Muestra

De acuerdo a Suárez, (2004) menciona que:

Para el cálculo de la muestra se va a emplear la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{((Z^2) \times p \times q) + ((N - 1) \times (E^2))}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Universo de estudio

Z = Porcentaje de datos que se alcanza dado un porcentaje de confianza del 95% (1,96)

P = 50% probabilidad de éxito, en este caso “p” representa la probabilidad que el servicio sea demandado por la población objetivo.

Q = 50% Probabilidad de fracaso.

E = (6%) error de estimación

De acuerdo a la tabla normal, el valor “Z” asociado a un nivel de confianza del 95% es de 1,96.

Al no contar con información previa, como muestra la encuesta piloto, arroja las probabilidades de que los consumidores potenciales compren este servicio, sea del 50%, mientras que la probabilidad de fracaso “q” sea el otro 50%.

Por otra parte el margen de error máximo permisible es del 6%. Resumiendo:

$$Z = 1,96$$

$$E = 0,06$$

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$n = \frac{1.620.045 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{((1.96^2) \times 0.5 \times 0.5) + ((1.620.045 - 1) \times (0.06^2))} \quad n = \frac{1.555.891,218}{5.833,1188}$$

$$n = 266,73 \approx 267 \text{ encuestas}$$

Las encuestas fueron realizadas en sectores donde convergen el comercio y el esparcimiento como la zona comercial de la Av. República del Salvador en el sector del parque La Carolina, Av. La Prensa en el sector del parque Bicentenario y la Av. Eloy Alfaro en el sector del parque Metropolitano. En estos sectores se encuentra la población del nivel socioeconómico medio y medio alto en el centro y norte de la ciudad.

A continuación se presentan los resultados de las 267 encuestas realizadas a personas de diferente nivel socio-cultural, indistintamente de su edad que conscientes de sus decisiones, lo cual ha permitido tener un panorama claro del mercado analizado.

- Análisis de resultados de la encuesta aplicada

Datos generales

- **Edad**

Tabla 2. Edad del encuestado

Edad	Cantidad	Porcentaje
15 A 25 años	101	37,83
26 A 36 años	99	37,08
37 A 47 años	39	14,61
48 A 58 años	19	7,12
59 + años	9	3,37
Total	267	100

Nota: Análisis de edad de encuestados en porcentajes.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se identifica que para mayor facilidad del manejo de datos se han dividido en 5 rangos. El 38% de los encuestado están en el rango de 15 a 25 años, el 37% de los encuestado están en el rango de 26 a 36 años, el 15% de los encuestado están en el rango de 37 a 47 años, el 7% de los encuestado están en el rango de 48 a 58 años y el 3% de los encuestado están en el rango de 59 años o más.

- **Género**

Tabla 3. Género de los encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	140	52,43
Femenino	127	47,57
Total	267	100

Nota: Resultados porcentuales del genero de encuestados.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que de los 267 encuestados 140 son hombres representando así el 52%, y 127 son mujeres siendo así el 48%.

PREGUNTAS

1) ¿Consideraría el servicio de velación? Seleccione una respuesta.

Tabla 4. Consideración al servicio de velación

Opción	Cantidad	Porcentaje
Antes	141	52,81
Después	32	11,99
No	94	35,21
Total	267	100

Nota: Resultados porcentuales de la preferencia al momento de elegir el servicio de velación.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que de los 267 encuestados se determinó que el 53% prefiere tener una velación antes de la cremación, el 12% optaría por una velación después de la cremación y un 35% no lo ha considerado.

2) ¿Si un familiar optara por la cremación antes de morir, respetaría su decisión?

Tabla 5. Respeto de decisión del familiar

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	246	92,13
No	21	7,87
Total	267	100

Nota: Resultados porcentuales de la decisión tomada por el familiar.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que de los 267 encuestados, 246 que representan al 92% respondieron afirmativamente.

**3) Respecto a los servicios exequiales, ¿cuáles de los siguientes ha considerado?
Escoja uno.**

Tabla 6. Respecto a los servicios exequiales

Opción	Cantidad	Porcentaje
Entierro tradicional	123	46,07
Cremación	144	54,63
Total	267	100

Nota: Preferencias en los tipos de entierro.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que de los 267 encuestados, la cremación como opción personal se impone con un 54% sobre el entierro tradicional con un 46%.

4) Si ha considerado la cremación, elija una de las razones siguientes

Tabla 7. Si ha considerado la cremación indicar ¿por qué?

Opción	Cantidad	Porcentaje
Económico	10	6,90
Sencillo	48	33,10
Ecológico	21	14,48
Convicción	50	34,48
Moderno	16	11,03
Total	145	100

Nota: Convicción y sencillez, son los mayores porcentajes.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que de los 145 encuestados que optarían por la cremación el 7% lo haría por razones económicas, el 33% la considera por su sencillez, el 14% se basa en motivos ecológicos, siendo la mayoría el 34% considera la cremación por convicciones personales y por último el 11% lo considera un servicio moderno.

5) ¿Cuánto pagaría sólo por el servicio de cremación?

Tabla 8. Precio tentativo por el servicio de cremación

Opción	Cantidad	Porcentaje
300/400 dólares	117	43,82
400/500 dólares	64	23,97
500/600 dólares	63	23,60
+ 700 dólares	23	8,61
Total	267	100

Nota: Precio tentativo de 300 a 400 dólares.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que del total de los encuestados, 117 coinciden que sería un precio razonable estaría entre \$300 y \$400, en los rangos de \$400 a \$500 y de \$500 a \$600 se ubica el 24% en cada uno y en un precio mayor a \$700 el 9%.

6) ¿Manifestaría su deseo de ser cremado a sus familiares antes de morir, dejándolo estipulado en un documento legalizado ante notario?

Tabla 9. ¿Manifestaría su deseo de ser cremado a sus familiares antes de morir, dejándolo estipulado en un documento legalizado ante notario?

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	173	64,79
No	94	35,21
Total	267	100

Nota: La gran mayoría demuestra su interés por ser cremado.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que el 65% estaría de acuerdo en manifestar su voluntad de cremarse a sus familiares.

7) ¿Está informado del precio aproximado del servicio de cremación?

Tabla 10. Información del precio del servicio de cremación

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	77	28,84
No	190	71,16
Total	267	100

Nota: Conocimiento del precio del servicio.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que tan solo el 29% tiene conocimiento del precio aproximado que se cobra por estos servicios.

8) ¿Cree que existen prejuicios en torno al tema de la muerte y de la cremación en general?

Tabla 11. Presencia de prejuicios ante el tema de la muerte

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	161	60,30
No	106	39,70
Total	267	100

Nota: Más de la mitad de encuestados presenta prejuicios cuando se habla de la muerte.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que dentro de los encuestados el 60% afirma creer que existen prejuicios en torno a la cremación y al tema de la muerte en general.

9) ¿Cree que existe en Ecuador una tendencia al cambio en aceptar nuevos métodos de sepultación?

Tabla 12. Tendencia de cambio a nuevos métodos de sepultación

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	174	65,17
No	93	34,83
Total	267	100

Nota: Apertura a las opciones de sepultura.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que tan solo el 35% de los encuestados considera que no existe en Ecuador una tendencia a la aceptación de nuevos métodos de sepultura.

10) ¿Cree en la legitimidad de que le entregaran las cenizas correspondientes?

Tabla 13. Creencia de la legitimidad de entrega de cenizas.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	163	61,05
No	104	38,95
Total	267	100

Nota: confianza en la entrega de cenizas.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que la desinformación de este método de sepultura ha creado desconfianza, plasmándolo en que el 39% de los encuestados no creen en la veracidad de las cenizas que le serán entregadas.

11) **Está preparado para el día de su muerte en cuales de los siguientes aspectos: valore del 1 al 4, siendo 1 el de mayor importancia y 4 el de menor.**

Tabla 14. Preparación para el día de su muerte

Opción	Cantidad	Porcentaje
Emocional	104	38,95
Económico	39	14,61
Funeraria	43	16,10
Ninguno	81	30,34
Total	267	100

Nota: Escala de factores de preparación antes de la muerte.

ANÁLISIS

Después de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que el 39% de los encuestados manifiesta que está preparado emocionalmente, seguido por el 16% que dice ya tener previsto el servicio funerario y el 15% que tiene solvencia económica. En contraposición el 30% no se encuentra preparado en ningún aspecto y no ha considerado ninguna de las opciones propuestas.

1.2 Demanda

➤ Variables

Después de la obtención de los resultados de la encuesta se ha identificado la necesidad de analizar a cada una de las variables que intervienen en la demanda.

Por lo cual las variables que influyen en la demanda son las siguientes:

➤ Ingreso de los consumidores

Las estadísticas de los niveles de ingresos urbanos estudiadas según Estudio (Markov, 2004) se ha identificado que la población del país se reparte en cuartiles: alto, medio alto, medio bajo y bajo. Para lo cual se ha tomado como referencia la estructura del cantón Quito, el cual, se caracteriza que la segmentación del mercado respecto a los ingresos mensuales familiares, los cuartiles del mercado meta se ubica entre los ingresos medios bajos y medios altos, con un 46,6% de los hogares reciben al mes menos de 300 dólares y el 49,6% restante tiene un ingreso que oscila entre los 301 y los 1.000 dólares mensuales. Con lo que se ha identificado que los ingresos de los consumidores a los cuales se pretende satisfacer se encuentra entre el rango de los 301 a 1000 dólares mensuales.

➤ Gustos y preferencias

Los gustos y preferencias de los consumidores son un factor totalmente subjetivo que afecta la decisión de compra, usando este concepto como premisa, hay que decir que es vital para el éxito de la empresa conocer al consumidor y desarrollar una estrategia de marketing efectivo.

Los consumidores son influenciados tanto por factores internos como externos, pasando desde la cultura, familia, estilo de vida, hasta actitud, personalidad, motivación entre otros.

Con la encuesta realizada se ha buscado determinar sus preferencias para adaptar el servicio a sus necesidades haciéndolo más atractivo, centrándonos en algunas

características específicas con lo cual se ha podido determinar que el 100% de la muestra que al fallecer optaría por la cremación tan solo el 7% respondió que lo elegiría por motivos económicos, representando el porcentaje más bajo.

El siglo XXI se ha caracterizado por una clara importancia de la conservación medio ambiental y la responsabilidad empresarial para contrarrestar el daño causado por el manejo irresponsable de desechos.

Pero dichos esfuerzos por concientizar a la gente se ven opacados con que sólo el 14% de los encuestados se ven tomando en cuenta la ecología como aspecto principal para elegir la cremación, ya que crear menos contaminación comparado con el entierro tradicional, tomando en cuenta que la descomposición del cuerpo, junto con los materiales utilizados en la embalsamamiento, contaminan ríos subterráneos con mercurio, arsénico entre otros.

Actualmente y gracias a las herramientas informáticas el mundo ha podido entrar a la era del conocimiento, ocasionando cambios de tendencias más rápidamente, rompiendo esquemas tradicionalistas como el entierro común y cambiándolo por opciones actuales como la cremación, manifestándose con un 11% de los encuestados.

Totalmente contrapuesto al tema del materialismo, encontramos que un 33% de los encuestados encuentran altruista el no dejar tener una tumba que perdure con el tiempo y el paso de los años, sino que encuentran libres de pensamientos extenuantes y complicados.

El porcentaje más alto con un 34% se lo lleva la convicción.

➤ Motivos del uso del servicio de cremación

De forma general, los principales motivos que estimulan al uso de los servicios exequiales de cremación son:

Tabla 15. Motivos de uso del servicio de cremación

Nº del motivo	Descripción del Motivo
1	La cremación es casi una reafirmación de la vida, porque le permite asumir con dignidad y en forma natural la partida de un ser querido.
2	Se evita la exhumación del cadáver.
3	El costo puede ser mucho menor al de un entierro tradicional.
4	Las cenizas pueden ser esparcidas a petición del occiso y con ello no ocupar un espacio físico.
5	El impacto ambiental es menor, pues el proceso de inhumación contamina.
6	Puede conservar la urna con las cenizas en tanto decida qué hacer con ellas.

Nota: 6 motivos principales para el uso de la cremación.

En el Ecuador se ha identificado como un servicio funerario moderno por lo cual pocas personas creman a sus seres queridos, pero se debe recalcar que desde la antigüedad, la Iglesia Católica ha honrado a los seres queridos por lo cual hasta el momento no se acepta la cremación de los restos de sus familiares ya que muchos de los habitantes del país prefieren enterrar a los muertos en un cementerio para posteriormente poder colocar flores en sus tumbas esta tendencia demuestra una forma de demostrar afecto y cariño por lo cual existen casos de familias que han levantado mausoleos. Ante el comportamiento del mercado y las diversas opciones las familias son libres de decidir la mejor opción ya que nadie obliga a nada. (El comercio, 2011).

➤ Comportamiento histórico de la demanda

En el Ecuador las muertes según la Organización Panamericana de Salud (OPS) Ecuador ha registrado tendencias crecientes en el número de muertes por accidentes de tránsito, en donde el número de muertes ha incrementado considerablemente en los últimos 12 años, sin embargo como informa el portal de la Agencia Nacional de Tránsito, las estadísticas demostraron que la impericia de los conductores es el 50.09%, el 13.2% por irrespeto de normas de tránsito, el 12.31% por exceso de velocidad, el 9.73% por embriaguez, el 7.69% por condiciones externas sin determinar y el 6.99% imprudencia. (ANT, 2014).

Sin embargo en el país existen varias causas de muertes que están relacionados a enfermedades mortales que desde el año 2008 hasta el 2012 se han incrementado pero se ha estabilizado considerablemente a partir del año 2009 por la fuerte campaña que realizado el estado para aminorar el impacto.

Otro de los aspectos que están relacionados a las muertes frecuentes es la neonatal que está ligado a situaciones de salud en donde la atención durante el embarazo y el parto es precaria y los riesgos son altos. Esto se ve agravado cuando no existe disponibilidad en los servicios de salud, cuando el nivel de vida es precario y no cuentas con los recursos necesarios. (BID, 2010).

En función de los resultados, el estado y gobiernos internacionales buscan disminuir las muertes en el país. A partir del 2008 se han realizado planes de mejora en los sectores de salud con la finalidad de garantizar el acceso a salud con los equipos y médicos especializados.

Como se puede apreciar en la gráfica las muertes en el Ecuador van en crecimiento, sin embargo, este factor es beneficioso para la idea de negocio ya que se podrá adaptar a las necesidades y expectativas de sus clientes. (ANDA, 2013).

Tabla 16. Comportamiento histórico de la demanda

Año	Residentes	No residentes	Total de muertes
2008	6366	2162	8528
2009	6204	2376	8580
2010	6220	2275	8495
2011	6536	2475	9011
2012	6463	2532	8995
2013	6516	2615	9131

Nota. Fuente: Archivo Nacional de Datos y Metadatos Estadísticos (ANDA), 2008- 2013

➤ Proyección de la demanda

Para determinar la proyección de la demanda se establecerá en función de la tasa de mortandad del 4.94 %, para 5 años en donde se podrá evidenciar un crecimiento lineal.

Tabla 17. Proyección de la demanda

Año	Residentes	No residentes	Total de muertes
2013	6516	2615	9131
2014	6568	2699	9267
2015	6621	2783	9404
2016	6673	2867	9540
2017	6726	2950	9676
2018	6779	3034	9813

Nota: Demanda proyectada durante 5 años.

De esta manera, se concluye que existe una demanda de 9813 personas que potencialmente podrían consumir el servicio.

1.3 Oferta

➤ Listado de proveedores del servicio

Tabla 18. Listado de proveedores del servicio

N°	Casas funerarias
1	Funeraria Terán
2	Funeraria la Paz
3	Sociedad Funeraria Nacional (todas las sucursales)
4	Grupo Jardines del Valle (casa Girón y jardines del valle)
5	Funeraria Metropolitana
6	Grupo Jardines del Valle (Monteolivo)
7	Funeraria Pichincha Norte
8	Memorial (necrópolis)

Nota: Proveedores de servicios exequiales, distrito metropolitano de Quito.

➤ Régimen del mercado

El mercado ecuatoriano se caracteriza por la presencia de libre competencia por lo cual se ha identificado que para el sector de servicios exequiales no existen barreras de ingreso que puedan llegar a restringir la creación de nuevos servicios, pero también se ha identificado que el sector posee una serie de normativas y regulaciones que deben ser cumplidos los cuales son:

- Base Jurídica: Código Tributario: artículo 13.
- Código Civil: artículo 18.
- Ley de Régimen Tributario Interno: artículo 56.
- Reglamento de Salas de Velación, Empresas Funerarias, Cementerios, Criptas, Inhumaciones, Exhumaciones, Cremación, Formolización y Transporte de Cadáveres Humanos: artículo 6.
- Ordenanza No. 0031 del Distrito Metropolitano de Quito: artículo 21.
- Absolución: Los servicios de administración de servicios funerarios que presta “SERVICIOS EXEQUIALES PREVISIVOS INTEGRADOS SEPROFIN S.A.”, es decir, “los servicios de intermediación relacionados con la consolidación, coordinación, organización logística de servicios funerarios, no se consideran, para efectos del IVA, como servicios funerarios propiamente dichos, por lo que los servicios de administración de servicios funerarios que presta la consultante, se hallan gravados con tarifa 12% del mencionado impuesto”. (Constitución del Ecuador, 2014).
- Proyección de la oferta

Los servicios exequiales en el Ecuador no han sido documentados, para que de esta manera se pueda tener datos históricos para el desarrollo y determinación de la oferta, sin embargo, se ha obtenido datos recientes de empresas que son la competencia quienes proveyeron de información de la cantidades de clientes que han utilizado los servicios de estas empresas.

Este reporte de información fue determinado en el estudio de mercado mediante llamadas telefónicas con la finalidad de determinar los clientes anuales promedio quienes recibieron los servicios exequiales como se muestra a continuación:

Tabla 19. Oferta

Casas funerarias	Cientes anual promedio
Funeraria Terán	695
Funeraria la Paz	876
Sociedad Funeraria Nacional (todas las sucursales)	1157
Grupo Jardines del Valle (casa Girón y jardines del valle)	1533
Funeraria Metropolitana	438
Grupo Jardines del Valle (Monteolivo)	1643
Funeraria Pichincha norte	986
Memorial (necrópolis)	1051
Total	8379

Nota: Clientes anuales de las funerarias que ofertan servicio de cremación en el DMQ.

En función de los resultados se realiza la proyección de la oferta, para determinar los valores de proyección se utilizar la tasa de crecimiento del sector de servicios que es del 1.8% y se proyectara para 5 años posteriores como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 20. Proyección de la oferta

Años	Oferta
2015	8.428
2016	8.580
2017	8.734
2018	8.891
2019	9.051
2020	9.214

Nota: Proyección de la oferta a 5 años.

Es evidente que la proyección de la oferta se encuentra en crecimiento, sin embargo es importante que las empresas consideren la alternativa de establecer estrategias y alternativas innovadoras para mantener su participación de mercado.

➤ Determinación de la demanda insatisfecha

La Demanda insatisfecha resulta de restar los datos de proyección de la oferta potencial con los de la demanda potencial, en el caso de existir un déficit de oferta se dice que existe demanda insatisfecha.

Tabla 21. Demanda insatisfecha

Año	Demanda	Oferta	Demanda insatisfecha
2015	9404	8.428	976
2016	9540	8.580	960
2017	9676	8.734	942
2018	9813	8.891	922
2019	9949	9.051	898
2020	10086	9.214	872

Nota: Cálculo de demanda insatisfecha para 5 años.

1.4 Precios

➤ Los precios existentes en el mercado

El mercado objetivo como ya se determinó son las funerarias que se encuentran en el distrito metropolitano, las cuales son abastecida por cuatro casa funerarias que poseen hornos crematorios (Monteolivo, Jardines del Valle, La Paz y Sociedad Funeraria Nacional), las mismas a las cuales va enfocado el servicio. Con estas variables se ha construido la siguiente tabla de precios/servicios.

Tabla 22. Comportamiento de los precios existentes en el mercado

Funerarias Servicios	GRUPO JARDINES DEL VALLE		
	Casa Girón/Jardines del Valle	Casa Girón/Jardines del Valle	Monteolivo
Servicio directo			
Servicio subcontratado			
Transporte auto carroza			
Transporte furgoneta			
Trámites			
Cremación			
Cenizario / Urna			
Cofre			
Sala de espera			
Cafetería			
Precio contado	\$562,00	\$615,00	\$700,00

Funerarias Servicios	Nacional	Nacional	Memorial	Memorial
	Servicio directo			
Servicio subcontratado				
Transporte auto carroza				
Transporte furgoneta				
Trámites				
Cremación				
Cenizario / Urna				
Cofre				
Sala de espera				
Cafetería				
Precio contado	\$630,00	\$520,00	\$780,00	\$840,00

Funerarias Servicios	La Paz	Terán	Metropolitana	Pichincha Norte
	Servicio directo			
Servicio subcontratado				
Transporte auto carroza				
Transporte furgoneta				
Trámites				
Cremación				
Cenizario / Urna				
Cofre				
Sala de espera				
Cafetería				
Precio contado	\$518,00	\$450,00	\$600,00	\$750,00

Nota: Valores y servicios que prestan las distintas funerarias.

Debido a la amplia gama de servicios que ofrecen las diferentes casas funerarias para poder comprarlas, se determinó que los principales servicios son cuatro: transporte, trámites legales, cremación y el cenizario.

Tabla 23. Casas funerarias

Nº	Casas funerarias	Tipo de servicio	Precio
1	Funeraria Terán (sucursal Nº 3 Av. 18 Sep. OE3-56 y Av. América)	Subcontratado	\$ 450,00
2	Funeraria La Paz	Directo	\$ 518,00
3	Sociedad Funeraria Nacional (todas las sucursales)	Directo	\$ 520,00
4	Grupo Jardines del Valle (casa Girón)	Directo	\$ 562,00
5	Funeraria Metropolitana	Subcontratado	\$ 600,00
6	Grupo Jardines del Valle (Monteolivo)	Directo	\$ 700,00
7	Funeraria Pichincha Norte	Subcontratado	\$ 750,00
8	Memorial (necrópolis)	Directo	\$ 840,00

(*) El servicio general de trámites esta cotizado en el mercado en \$20,00

Nota: Detalle de funerarias que brindan servicio de cremación directo o indirecto.

La investigación no permite determinar el valor real del servicio exclusivamente de cremación ya que siempre se lo comercializa acompañado de los servicios complementarios antes mencionados, lo que se puede concluir en base a la información

recolectada es que los precios generalmente se encuentran desglosados de la siguiente manera:

Tabla 24. Servicios complementarios

Servicios	Detalle
Transporte	Dentro del distrito metropolitano un movimiento desde \$30 hasta \$70.
Trámites legales	\$20
Cremación:	\$400 hasta \$670
Cenizario:	\$55 hasta \$100

Nota: Valores de los servicios complementarios a la cremación.

- Establecimiento de existencia de precios políticos o subsidiados

Por el momento no existe un subsidio específico para personas que optan por la cremación, ni existe una regulación de los precios que pueden cobrar las funerarias por este servicio.

Pero se ha identificado que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social actualmente otorga a sus afiliados el reconocimiento económico por uso de servicios funerarios por un total de \$1.249,50 para el año 2014, lo cual incluye de parte de las funerarias acreditadas para la prestación de servicios lo siguiente:

Tabla 25. Presencia de subsidio a los precios

Nº	Tipo de servicio
1	Cofre mortuario.
2	Servicio de velación.
3	Carroza.
4	Servicio religioso.
5	Inhumación o cremación.
6	Arrendamiento o compra de nicho, columnario o cenizario.

Nota: Servicios que incluye el subsidio asumido por el IESS.

1.5 Estrategias de marketing mix

En el presente estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios exequiales las estrategias de marketing mix propuestas se estructuran de la siguiente forma:

➤ Estrategia de Servicio

Como parte de la estrategia de servicio en el presente estudio se identificó que se deberá desarrollar las siguientes opciones:

- Diseño de precios adecuados que se encuentren acorde a la realidad económica de las familias que son parte del segmento de mercado meta, al cual se pretende vender el servicio.
- Diseñar un plan de prepago, con el fin de poder realizar pagos anticipados, lo cual representara un alivio económico durante la crisis ante la muerte de un familiar.
- Los servicios funerarios ofertados a las familias no deberán tener ningún tipo de contratiempos ya que se deberá desarrollar trámites rápidos y eficientes, que representa un valor agregado para este tipo de momento, considerado como complicado.
- Manejo de recursos tales como folletos e informativos conformados por información clara y precisa.

➤ Estrategia de Precio

Para el manejo de la estrategia de precio en el levantamiento del presente estudio se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Los precios deberán ser formulados en base a la función del mercado lo que permitirá generar una rápida penetración al nicho de mercado obteniendo así un adecuado e importante volumen de ventas en el sector de servicios exequiales en el área urbana, sector centro - norte de la ciudad.

- Al manejar una estrategia de precios se va a procurar captar los ingresos de las familias del target del mercado a través de generación de oportunidades para acceder a un servicio que satisfaga los requerimientos al momento de sufrir la pérdida de un familiar.
- Los precios de la competencia deberán ser considerados como referencia para asignación del manejo de los precios en el proyecto los cuales deberán ser totalmente competitivos y con un valor agregado, para poder generar un servicio que satisfaga totalmente al cliente.

➤ Estrategia Plaza

Con el fin de poder llegar a captar al mercado objetivo, conformado por las familias de ingresos mensuales medios y medios-altos que son parte del área urbana, sector centro-norte de la ciudad de Quito, se va a emplear la estrategia de distribución única, que se caracteriza por la presencia de un canal directo en el que se evidencia la presencia del centro de servicios exequiales de cremación y el cliente final.

Los servicios del centro de servicios exequiales de cremación serán ofrecidos directamente a los deudos sin la presencia de intermediarios ya que se la atención se desarrollara con el uso del personal de atención al cliente y de ventas.

➤ Estrategia de Promoción

Con relación a las estrategias de promoción se ha identificado las siguientes acciones:

- Diseño de mensajes publicitarios los cuales serán difundidos en televisión de forma temporal ya que es uno de los medios masivos de información, seguido de cuñas radiales donde se detalla las cualidades del servicio.
- Empleo de vallas publicitarias en lugares estratégicos del área urbana, sector centro-norte de la ciudad de Quito, conformadas por la descripción de las cualidades del servicio.

- Uso de anuncios impresos en publicidad de buses urbanos que circulan en el sector norte de la ciudad además del uso de anuncios en la estación del trole y del metro bus en el cual se difundirá la existencia del servicio.
- Desarrollo de promoción de ventas a través del uso de islas de promoción ubicadas los centros comerciales ubicados en el norte de la ciudad y mercados barriales.
- Contar con un equipo conformado por un personal de venta que deberá generar un acercamiento inicial además del sondeo de las necesidades de los posibles clientes.
- El equipo deberá ser capacitado constantemente para poder entregar toda la información del servicio y tener la capacidad de poder dar soluciones a los problemas, objeciones, dudas de los potenciales clientes.
- El proceso de venta del servicio del centro de servicios exequiales de cremación deberá ser apoyado con el manejo de folletos informativos conformados por información específica de las cualidades del servicio además de aspectos como los precios formas de pago y otros.

1.6 Producto y/o servicio

➤ Clasificación del servicio

Si bien no existe una clasificación en la que conste el servicio detallado con cada una de las actividades que se realiza, se puede enlistar a criterio las siguientes:

Tabla 26. Clasificación del servicio

Tipo de servicio	Descripción del servicio
Servicio funerario directo	Son aquellas empresas que brindan todo tipo de servicio*, sin la necesidad de subcontratar
Servicio funerario indirecto	Son aquellas personas que ofrecen un paquete de servicios sin poseer la infraestructura necesaria, por tanto se ven en la obligación de subcontratar empresas que se encuentran en capacidad de proveer los servicios.
Servicio funerario parcial	Son aquellas empresas que tan solo poseen una parte del servicio contratado, por ejemplo, una funeraria que preste servicios de velación y no cuente con el servicio de cremación que es subcontratado de otra empresa.
Servicio funerario especializado	Son aquellas empresas constituidas para ofrecer una sola parte del servicio exequial, el cual necesita de tecnología especializada, por ejemplo: la cremación, promoción, transformación de cenizas en diamantes, entre otros.

Nota: Descripción de los tipos de servicio que ofertan las funerarias.

*Servicio completo consta de:

Tabla 27. Servicio completo

N.	Tipo de servicio
3	Sala de velación.
2	Capilla ardiente.
3	Auto carroza.
4	Tanatopraxia.
5	Ofrendas florales.
6	Servicio de cafetería.
7	Acompañamiento musical.
8	Misa de honras.
9	Cremación.
10	Nicho/columnario/mausoleo.
11	Cofre mortuario/cenizario.
12	Formolización/embalsamamiento.
13	Tramites post mortem (permiso de sanidad, certificado de defunción)
14	Libro de condolencia.

Nota: Elementos del servicio completo funerario.

➤ Atributos del servicio

En el desarrollo del presente estudio de factibilidad que analizar la factibilidad de creación de un centro de servicios exequiales de cremación en la ciudad de Quito, ubicado en el sector Carcelén industrial, se ha identificado que el servicio se atribuye de la siguiente forma:

Los servicios que proporcionará la empresa de servicios exequiales se enfocará en la coordinación, organización en el desarrollo de las siguientes actividades:

Tabla 28. Atributos del servicio

N.	Tipo de servicio
1	Transporte del cuerpo.
2	Entrega del cofre previamente elegido.
3	Velación del cuerpo durante las horas requeridas.
4	Misa religiosa.
5	Trámites legales.
6	Asistencia personalizada e inhumación del cuerpo según lo acordado en el contrato.

Nota: Proceso del servicio ofertado.

Además de ofrecer un ambiente cálido, moderno donde los familiares podrán compartir los últimos momentos con su ser querido acompañado de paz y respeto.

En el servicio adicionalmente se contará con características como la eficiencia, un cumplimiento a tiempo para que los familiares no puedan llegar a tener ningún tipo de preocupación adicional, lo que permitirá ser una alternativa real y de confianza para el desarrollo de servicios exequiales de una forma digna.

CAPÍTULO 2

ESTUDIO TÉCNICO

2.1 Tamaño óptimo del proyecto

Estará en función de las necesidades y servicios que se implementen dentro de la idea de negocio, como referente al tamaño óptimo se considerara la capacidad instalada. (Baca, 2006).

➤ Capacidad instalada del proyecto

La capacidad estará en función de la distribución que se empleará para ofrecer el servicio exequial. Para este servicio se ha planteado realizar dos servicios: Cremación y entierro tradicional, en función de estos parámetros se ha planteado. (Blanco, 2008).

Para determinar la cantidad de cremaciones se consideró que por cada día se pueden realizar 2 cremaciones las mismas que al año serán 730 cremaciones, de igual forma se instalaran 2 salas de velaciones que tendrán usualmente una duración de 1 a 3 días dependiendo lo solicite el cliente, es decir, que en promedio serán dos días los mismos que fueron divididos para 365 días, la sala podrá ser usas alrededor de 182 veces las dos salas se usan al año 364 veces.

Tabla 29. Capacidad instalada

Servicio	Cantidad
Cremaciones	730
182 usos x sala	182
Servicios al año	540

Nota: Capacidad del proyecto.

2.2 Localización del proyecto

Para poder delimitar la localización del presente estudio de factibilidad, para identificar la implementación de una empresa de servicios exequiales de cremación en la ciudad de Quito, ubicado en el sector Carcelén industrial se ha identificado que el servicio se atribuye de la siguiente forma.

➤ **Macro localización**

Para identificar la Macro localización del presente estudio se va analizar los siguientes aspectos:

Aspectos geográficos

- **País:** Ecuador.
- **Región:** Sierra.
- **Provincia:** Pichincha.
- **Cantón:** Quito.



Las instalaciones de la empresa de servicios exequiales de cremación en la ciudad de Quito, van a estar localizadas en el sector norte de la ciudad en área de Carcelén industrial ya que este sector cuenta con las debidas condiciones de infraestructura y servicios y es un área que permite el funcionamiento de este tipo de empresas y además la posibilidad de expansión.

Después de identificar la micro localización es necesario se justifique a través del análisis de los siguientes puntos:

➤ Proximidad y disponibilidad del mercado

La micro localización de las instalaciones de la empresa de servicios exequiales de cremación en la ciudad de Quito, localizadas en el sector norte de la ciudad en el área de Carcelén industrial, se justifica técnicamente ya que el sector goza de una adecuada proximidad y disponibilidad del mercado porque el nicho de mercado está conformado por el área urbana, sector centro-norte.

➤ Proximidad y disponibilidad de materias primas

De igual forma la micro localización de las instalaciones del presente estudio de factibilidad se justifica técnicamente ya que el área de Carcelén industrial goza de una adecuada proximidad y disponibilidad de materias primas por pertenecer al área industrial de la ciudad de Quito.

➤ Medios de transporte

El área de Carcelén industrial dispone de un adecuado abastecimiento de medios de transporte ya que cuenta con diversas carreteras, vías de ingreso con lo cual es factible que las instalaciones de la empresa de servicios exequiales de cremación se ubiquen de una forma adecuada.

➤ Disponibilidad de servicios públicos

El área de Carcelén industrial por pertenecer al sector industrial del distrito Metropolitano de Quito se encuentra dotado de todo tipo de servicio público, por lo tanto, la ubicación de las instalaciones de la empresa de servicios exequiales de cremación es totalmente viable y favorable para el desarrollo de las operaciones.

➤ Cercanía con la mano de obra

En el diseño del presente estudio se ha identificado que la micro localización identificada en el área de Carcelén industrial se justifica ya que para el inicio, en el desarrollo de las operaciones se va a considerar a la mano de obra sectorial, con lo que el proyecto encuentra adecuada cercanía con la fuerza laboral.

➤ Descripción técnica del servicio

En el presente estudio de factibilidad para identificar la implementación de una empresa de servicios exequiales de cremación en la ciudad de Quito, ubicado en el sector Carcelén industrial, para la identificación y selección de procesos se ha examinado a las siguientes actividades:

Los procesos son actividades que deberán realizarse con la finalidad de establecer una secuencia lógica y sistemática de los servicios que la empresa establecerá para alcanzar objetivos empresariales. (Proyecto de inversión, 2012).

➤ Descripción proceso de cremación y servicios exequiales

Tabla 30. Procesos de cremación

Descripción	Tiempo
Retiro de cuerpo	20 min
Gestión de trámites legales	40 min
Ingreso del cuerpo al horno crematorio (tiempo de incineración)	120 min
Ingreso del cuerpo al procesador de huesos (tiempo en el que los huesos pasan al cremulador)	60 min
Colocación de las cenizas en la urna	20 min
Armado del servicio ceremonial	25 min
Velación	12-24 horas
Ceremonia religiosa	60 min
Entrega de la urna a los familiares	15 min
Total tiempo del desarrollo del proceso	18 a 30 horas aproximadamente

Nota: Tiempos de proceso de cremación.

➤ Descripción proceso de servicios exequiales

Tabla 31. Procesos de servicios exequiales




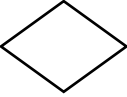

Descripción	Tiempo
Retiro de cuerpo	20 min
Formolización	45 min
Gestión de trámites legales	40 min
Armado del servicio ceremonial	25 min
Velación	12 -24 horas
Ceremonia religiosa	60 min
Traslado del cuerpo a su destino final	20 min
Total tiempo del desarrollo del proceso	15 a 27 horas aproximadamente

Nota: Tiempos de proceso exequial.

➤ Flujograma de actividades

Después de la identificación de las actividades en cada uno de los procesos se va a proceder a levantar los respectivos flujogramas los cuales se detallan a continuación:

Tabla 32. Simbología estándar del diagrama del flujo

Simbología	Descripción
	Inicio/ Fin
	Operación / Actividad
	Inspección/ Actividad
	Decisión
	Transporte

Nota: Símbolos de los flujos a utilizar en procesos de cremación y exequial.

Flujograma proceso de cremación y servicios exequiales

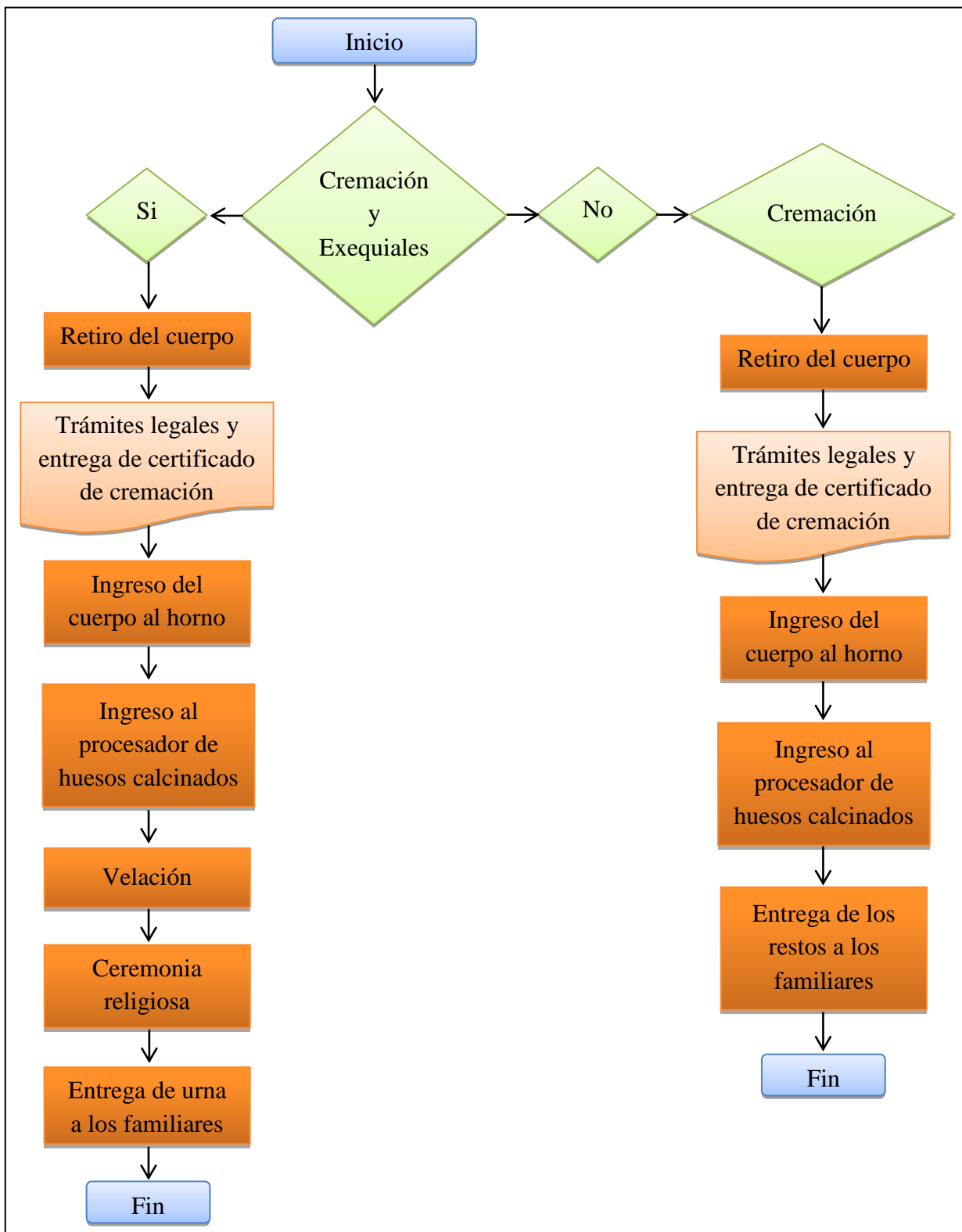


Figura 5. Flujograma proceso de cremación y servicios exequiales.

Elaborado por: Santiago Terán.

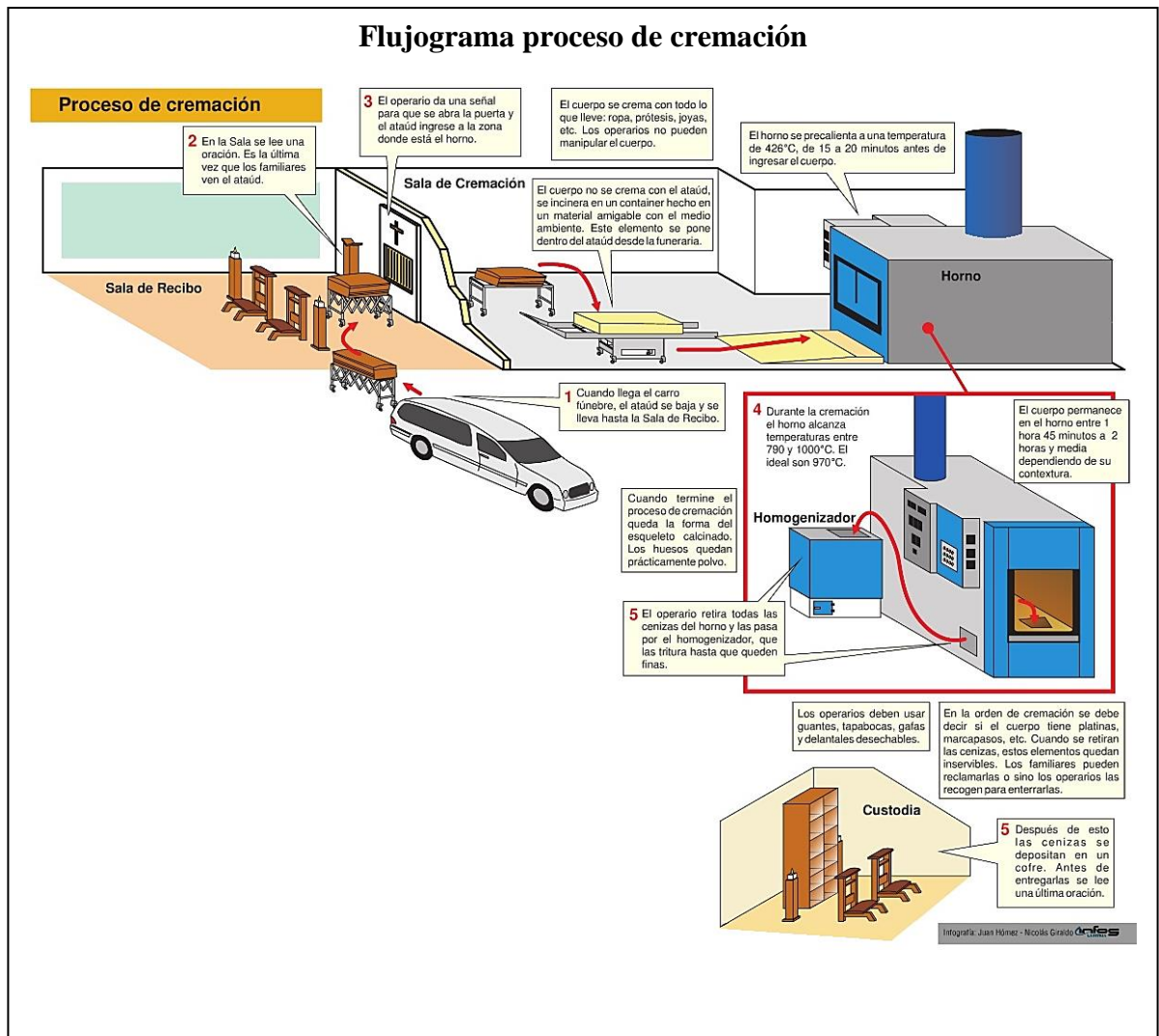


Figura 6. Flujograma proceso de cremación.

Fuente: Página web de: lapatria

Flujograma proceso de servicios exequiales

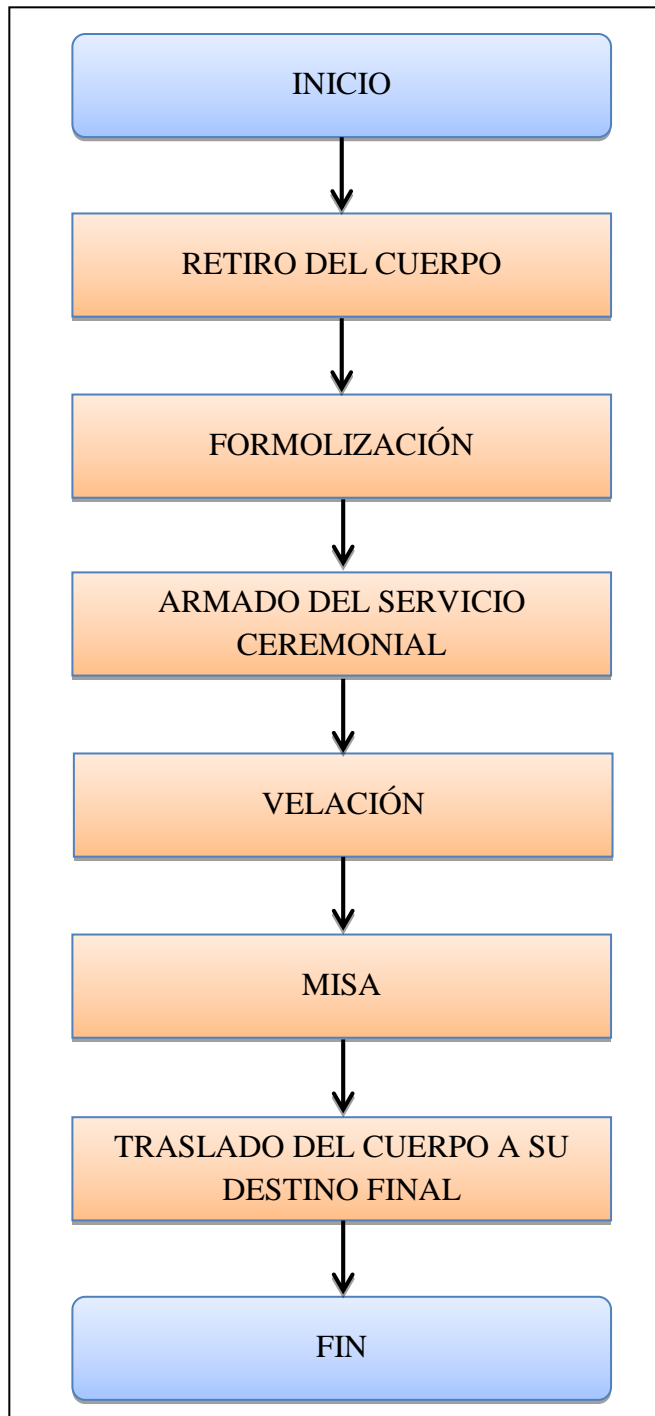


Figura 7. Flujograma proceso de servicios exequiales.

Elaborado por: Santiago Terán.

➤ Identificación y selección de procesos

Como parte de la identificación y selección de procesos en el desarrollo del presente estudio se ha identificado que la organización y el desenvolvimiento de sus actividades deberá estar priorizada con el fin de resaltar las que generan valor y las que no lo generan, para esto los procesos deben ser eslabonados con el fin de que se interrelacionen a través de una cadena de valor, para poder lograr resultados complementarios con el uso de los enlaces de las entradas y salidas. A continuación se va a presentar la respectiva cadena de valor acompañada de la descripción de las áreas, procesos, actividades. (Blanco, 2008).

Identificación cadena de valor del proyecto

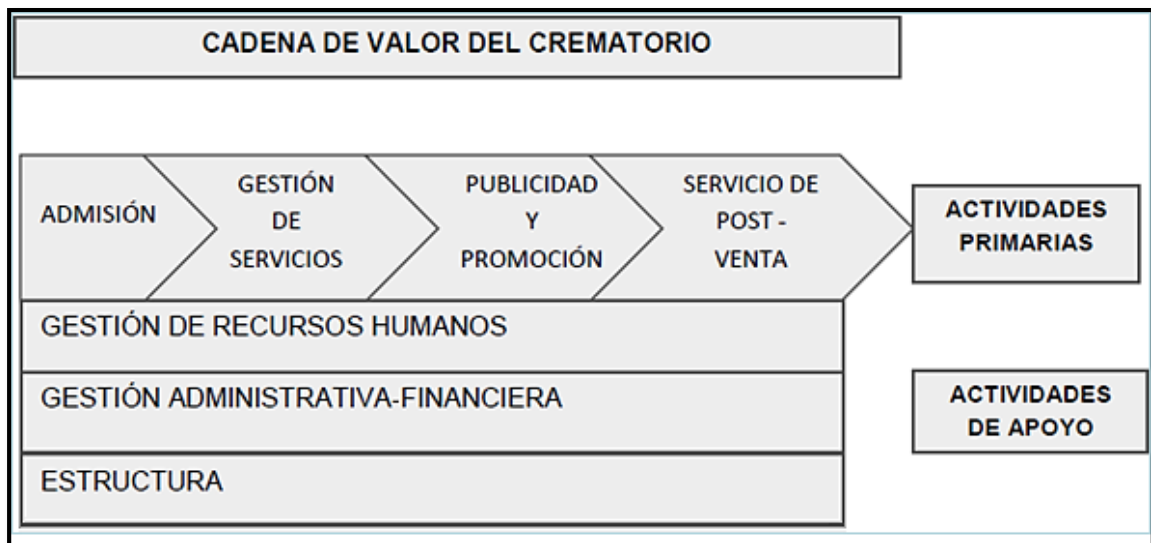


Figura 8. Identificación cadena de valor del proyecto.

Elaborado por: Santiago Terán.

Tabla 33. Descripción de actividades de cadena de valor

<p>Actividades Primarias</p>	<p>Admisión: Actividad conformada por la adquisición de clientes para el servicio de cremación y/o exequial, en base a la firma de un contrato, que manifieste todas las actividades que se desarrollaran y los costos incluidos.</p> <p>Gestión de Servicios: Actividad en la cual se inició desde la revisión de los documentos para la cremación, hasta la recepción y preparación del cadáver para la realización del servicio requerido en el contrato.</p> <p>Promoción y Publicidad: Actividad encargada de la promoción en la eficiencia del servicio, mediante vallas publicitarias, propagandas en radio y anuncios en medios escritos. En lo referente a la promoción se realizará de acuerdo a cada tipo de contrato de paquetes.</p> <p>Servicio Post-Venta: Actividad comprendida en el seguimiento de los familiares del cliente, en relación a las necesidades y requerimientos sean estos de mantenimiento de los columbarios, como celebración de las misas posteriores a la prestación de los servicios exequiales.</p>
<p>Actividades de Apoyo</p>	<p>Gestión de Recursos Humanos: Actividad comprendida en el manejo y cumplimiento de todas las actividades que incurren en los servicios de cremación y/o exequiales por parte de los trabajadores.</p> <p>Gestión Administrativa-Financiera: Actividad encargada de velar por el cumplimiento de todas las actividades a desarrollar, estipuladas en el contrato, controladas por el administrador del crematorio, como también es la encargada de controlar la rentabilidad y el manejo financiero de todas las actividades que involucra los diferentes servicios prestados en el crematorio.</p> <p>Estructura: Actividad encargada de realizar el mantenimiento de todas las instalaciones con las que cuenta el nuevo crematorio.</p>

Nota: Descripción de actividades de cadena de valor del proyecto.

➤ Distribución espacial de la planta y equipos

La distribución de los servicios y equipos de operación estarán relacionados a las necesidades y capacidad. A continuación se muestra un bosquejo de la distribución de las instalaciones de la empresa.

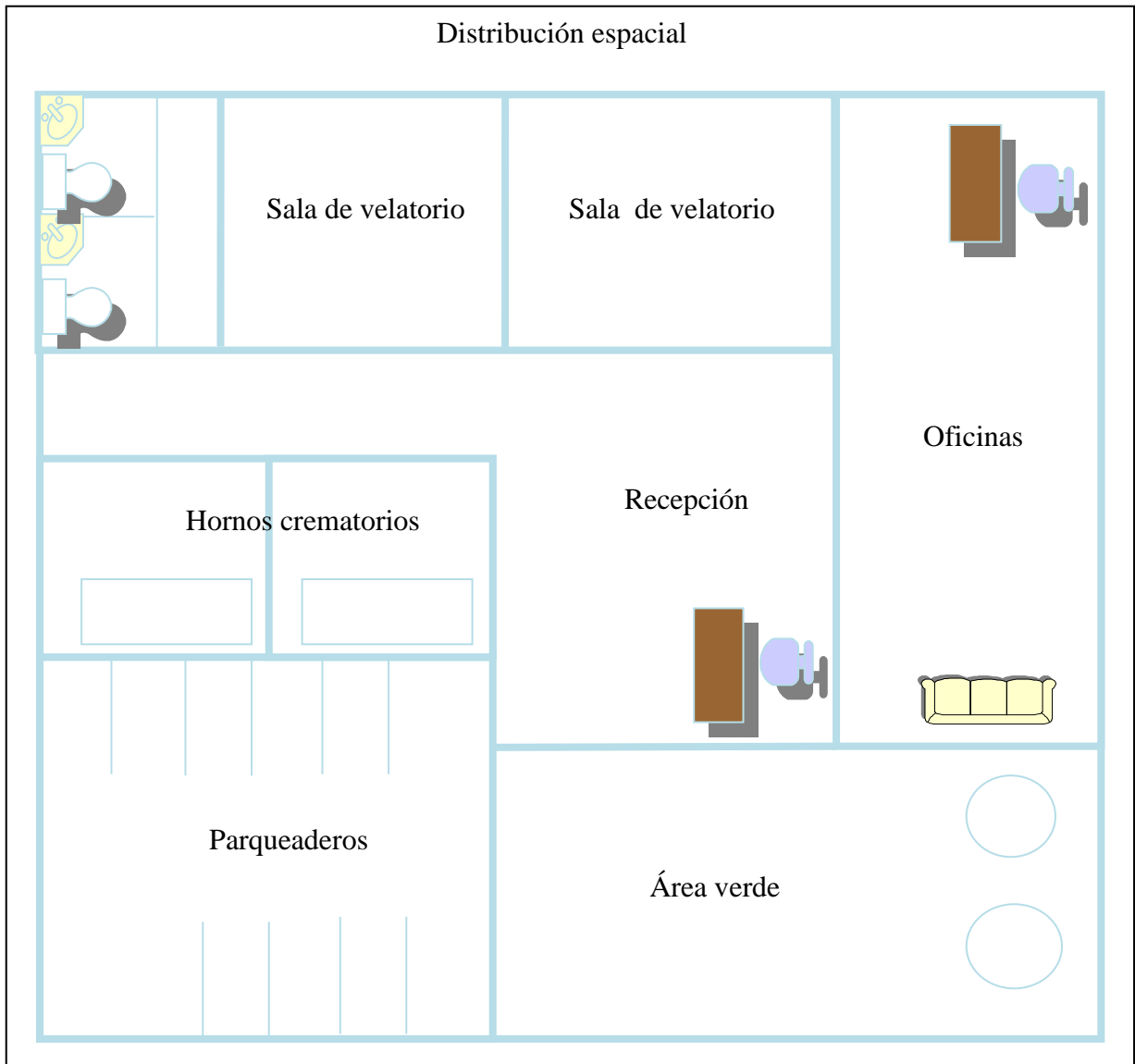


Figura 9. Distribución espacial.

Elaborado por: Santiago Terán.

- Requerimiento de recursos para el desarrollo de los procesos productivos

En este punto se procede a identificar a cada una de las necesidades propias del diseño de ingeniería del presente estudio relacionado con infraestructura civil, terrenos, edificios, procesos de producción, equipo y maquinaria, tecnología, recursos humanos, entre otros (Blank, 1992) para lo que se ha determinado los siguientes aspectos:

- Requerimiento de talento humano

Con relación al requerimiento de talento humano se ha identificado los siguientes aspectos:

Tabla 34. Requerimiento de talento humano

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Gerente	1	\$800,00	\$800,00
Secretaria	2	\$350,00	\$700,00
Contador	1	\$650,00	\$650,00
Jefe comercial	1	\$650,00	\$650,00
Vendedores	2	\$450,00	\$900,00
Cremador	2	\$450,00	\$900,00
Conductor y ayudante	2	\$350,00	\$700,00
Guardia	2	\$350,00	\$700,00
Total			\$6.000,00

Nota: Valores por necesidad de talento humano.

- Requerimiento de obra física

Al referirse del requerimiento de obra física se ha identificado que es de vital importancia el poder contar con un espacio propio para la construcción del Crematorio por lo que se sugiere la compra de un terreno con las siguientes características:

Tabla 35. Requerimiento de obra física

Detalle	Área de terreno	Valor unitario	Valor total
Terreno	500 m ²	\$ 120,00	\$ 60.000,00
Total			\$ 60.000,00

Nota: Requisitos de terreno.

Con relación a los valores o costos de construcción se desarrolla la siguiente clasificación los cuales son:

Costos de construcción

Tabla 36. Requerimientos de construcción

Detalles	Unidades	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Área de gerencia	M ²	20	\$ 200	\$ 4.000,00
Área de secretaria	M ²	20	\$ 200	\$ 4.000,00
Sala de estar	M ²	35	\$ 200	\$ 7.000,00
Salas de velación	M ²	120	\$ 200	\$ 24.000,00
Cuarto de cremación	M ²	90	\$ 200	\$ 18.000,00
Baños de servicio	M ²	20	\$ 200	\$ 4.000,00
Área de guardianía	M ²	8	\$ 200	\$ 1.600,00
Área de accesos, espacios verdes y lastrado de parqueaderos	M ²	30	60	\$ 1.800,00
Total construcciones				\$ 64.400,00

Nota: Áreas complementarias del crematorio.

➤ Requerimiento de equipo y maquinaria

Para poder identificar los requerimientos de equipo y maquinaria se ha procedido a realizar la siguiente agrupación:

➤ Maquinaria y equipo operativo

Con el fin de determinar el requerimiento de maquinaria y equipo operativo, se ha procedido a analizar a las diversas opciones de mercado con relación a hornos crematorios para lo cual se ha identificado las siguientes características:

- Tiempo de cremación de 2 horas o menos
- Hasta 3 cremaciones en 8 horas
- Smoke-Buster 140
- Altura: 2.54 metros
- Ancho: 1.63 metros
- Largo: 3.81 metros
- Peso: 10,886.22 Kilogramos
- Combustible: diésel
- Electricidad: 220 voltios, 50/60 Hz

Por lo tanto el requerimiento de maquinaria y equipo se estructura a continuación:

Tabla 37. Requerimiento de maquinaria y equipo operativo

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Horno crematorio	2	\$ 80.000,00	\$ 160.000,00
Total			\$ 160.000,00

Nota: Valor de horno crematorio.

Equipo Administrativo

Con relación a los requerimientos de Maquinaria y Equipo Administrativo se estructura a continuación:

Tabla 38. Requerimiento de maquinaria y equipo administrativo

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computadora	3	\$650,00	\$1.950,00
Calculadora	2	\$35,00	\$70,00
Teléfono	2	\$85,00	\$170,00
Telefax	1	\$120,00	\$120,00
Copiadora/escáner Hp Color laser Jet	1	\$780,00	\$780,00
Celular	2	\$200,00	\$400,00
Impresora	2	\$60,00	\$120,00
Escritorio	2	\$245,00	\$490,00
Salón ejecutivo	2	\$150,00	\$300,00
Silla giratoria	4	\$79,00	\$316,00
Mesa de reuniones	1	\$205,00	\$205,00
Juego de sillones de visita	1	\$500,00	\$500,00
Archivador	2	\$210,00	\$420,00
Total			\$5.841,00

Nota: Valores a invertir en maquinaria y equipo administrativo.

➤ Requerimiento de materia prima e insumos

Con relación a la identificación de los requerimientos de materia prima e insumos se ha identificado los costos directos para la previsión de ventas establecida.

Tabla 39. Materia prima e insumos

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Cofre cenízaro	30	\$ 50,00	\$ 1.500,00
Combustible para la maquinaria (Litros)	100	\$ 1,50	\$ 150,00
Embudo para restos de cremación	20	\$ 27,00	\$ 540,00
Contenedores de cremación	10	\$ 18,00	\$ 180,00
Contenedor temporal para restos	10	\$ 16,00	\$ 160,00
Delantales de aluminio reflexivo	3	\$ 45,00	\$ 135,00
Delantal de cuero	3	\$ 30,00	\$ 90,00
Guantes de aluminio reflexivo	4	\$ 28,00	\$ 112,00
Guantes de cuero	6	\$ 15,00	\$ 90,00
Mangas de cuero	3	\$ 28,00	\$ 84,00
Protector para la cara	2	\$ 70,00	\$ 140,00
Mascara protectora de polvo	8	\$ 20,00	\$ 160,00
Mascara para olor	10	\$ 2,00	\$ 20,00
Mascara para polvo	10	\$ 1,00	\$ 10,00
Mascara con respirador	2	\$ 67,00	\$ 134,00
Bata de laboratorio	8	\$ 15,00	\$ 120,00
Conjunto de protección desechable	6	\$ 23,00	\$ 138,00
Cobertor para zapatos (caja de 50)	1	\$ 22,00	\$ 22,00
Total materia prima e insumos			\$ 3.785,00

Nota: Valores a pagar por materia prima e insumos para el proceso de cremación.

➤ Requerimiento de otros materiales

Al analizar los requerimientos de otros materiales se ha se ha identificado a los siguientes aspectos:

Requerimiento de insumos de limpieza

Tabla 40. Requerimiento de insumos de limpieza

Detalle	Cantidad	Costos	
		Costo unitario	Costo total
Desinfectante	4	\$ 1,49	\$ 5,96
Ambientales	8	\$ 1,50	\$ 12,00
Detergente	8	\$ 1,32	\$ 10,56
Esponjas	15	\$ 0,39	\$ 5,85
Fundas de basura	4	\$ 0,60	\$ 2,40
Tachos de basura	3	\$ 1,80	\$ 5,40
Guantes	5	\$ 0,75	\$ 3,75
Escobas	8	\$ 3,50	\$ 28,00
Total			\$ 73,92

Nota: Valores monetarios por insumos de limpieza.

Requerimiento de Gastos Mensuales

Tabla 41. Requerimiento de gastos mensuales

Detalle	Cantidad	Costos	
		Costo unitario	Costo total
Agua potable	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Luz eléctrica	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Internet	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Telefonía fija	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Total		\$ 135,00	\$ 135,00

Nota: Valores monetarios de gastos básicos mensuales.

➤ Requerimiento de medio de transporte

Con relación al requerimiento de medio de transporte este se estructura de la siguiente forma:

Tabla 42. Requerimiento de medio de transporte

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Vehículo	1	\$30.000,00	\$30.000,00
Total			\$30.000,00

Nota: Valor vehículo para transporte de fétetro.

➤ Valoración económica de las variables técnicas

Después de la identificación de cada uno de los requerimientos ya sean técnicos, administrativos y demás, se ha identificado el requerimiento de desarrollar una valoración económica de las variables técnicas, consecuentemente se va a proceder a la elaboración de un resumen del presupuesto de cada una de las inversiones (Blank.1992)

Se obtuvo la siguiente información:

➤ Cuadro de inversiones en obra física

Con relación al presupuesto de inversión física se resume de la siguiente forma:

Tabla 43. Cuadro de inversiones en obra física y vehículo

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Terreno	1	\$ 60.000,00	\$ 60.000,00
Vehículo	1	\$30.000,00	\$30.000,00
Total inversiones físicas			\$ 90.000,00

Nota: Valores monetarios por terreno y vehículo.

➤ Cuadro de inversiones en personal

Con relación a las inversiones en personal, el presupuesto requerido se estructura de la siguiente forma:

Tabla 44. Cuadro de inversiones en personal

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Requerimiento de talento humano	1	\$6.000,00	\$6.000,00
Total inversiones en talento humano			\$6.000,00

Nota: Valor monetario en gasto talento humano.

2.2.8.3 Cuadro de balance de insumos generales

Al analizar el balance de insumos generales se ha identificado el siguiente comportamiento:

Tabla 45. Cuadro de balance de insumos generales

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Requerimiento de insumos de limpieza	1	\$73,92	\$73,92
Requerimiento de gastos mensuales	1	\$135,00	\$135,00
Total insumos generales			\$208,92

Nota: Valores totales de insumos.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

3.1 Análisis administrativo

➤ Aspectos generales

Sera una empresa que brindará servicios exequiales cuyo objetivo social es establecer un servicio de calidad que está enfocado en establecer ideas innovadoras y vanguardista en productos y servicios exequiales.

➤ Cultura organizacional de la empresa

➤ Misión

Brindar productos y/o servicio exequiales que marquen los estándares de calidad del mercado, contando con equipos de última tecnología y siendo los pioneros en el mercado, basada en la atención comprometida al buen servicio, las 24 horas y 365 días al año, que provea de soluciones prácticas que se adapten a las necesidades de la empresa.

➤ Visión

En el mediano plazo, ser una empresa líder de provisión de servicios exequiales que se innovara constantemente en los productos y servicios; en el largo plazo, se propenderá a la apertura de nuevas campos crematorios en otras ciudades del país, que permitan una mayor cobertura de nuestros servicios.

➤ **Objetivos estratégicos**

Financieros

- Lograr una rentabilidad justa y sostenible para la empresa.
- Incrementar el volumen de ventas en un 10% de lo previsto.
- Crear alianzas estratégicas con instituciones bancarias para solicitar el financiamiento externo.

Mercadeo

- Penetrar el mercado de servicios exequiales.
- Desarrollar estrategias para captar clientes.
- Definir medios de publicidad.

Procesos y tecnología

- Implantar procesos de calidad.
- Incrementar la competitividad de la organización.
- Desarrollar nuevas líneas de productos y servicios exequiales.
- Adquirir maquinaria y equipos de cremación.

Recursos humanos

- Promover el compromiso del personal hacia el logro de objetivos.
- Crear un adecuado clima laboral, amigables que propendan a la productividad.

Innovación

- Identificar las mejores alianzas estratégicas para aperturar nuevos segmentos y ciudades del país.
- Valorar las barreras de entrada y salida del sector.
- Realizar estudios de mercado para conocer las necesidades más próximas de los clientes.
- Innovar los productos y servicios exequiales de acuerdo al mercado vanguardista.

➤ Políticas y principios

Los principios se han establecido como medio de referencia que está relacionado a la conducta y el entorno en el cual se desarrollarán los empleados y personal.

Principios

- ✓ Puntualidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Ética.

Políticas

- Cumplimiento de los requerimientos legales y reglamentarios que permiten solidificar la imagen de la empresa y el compromiso hacia el desarrollo de objetivo y metas empresariales.
- Asegurar el uso de estrategias de innovación que aporten al desarrollo y gestión de la empresa.
- Brindar atención personalizada, que genere confianza para que los clientes puedan acceder a los servicios exequiales.
- Promover el compromiso del personal para que las instalaciones internas y externas se mantengan óptima para el beneficio de todos.
- Contar con recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades planteadas dentro de los planes anuales.

➤ Entorno social de la empresa

Es garantizar un servicio de calidad que se ajuste a las necesidades actuales en donde se comprometan a usar los recursos y administrarlos adecuadamente. Pues el entorno es parte fundamental del desarrollo de las empresas, ya que el eje central se enfoca en destinar recursos a manejar el entorno social.

Sin embargo el entorno social se puede modificar cuando se plantea y direccionan alternativas que involucran al mejoramiento de la sociedad a través de la contribución y aporte de empresa privada.

- Análisis interno
- Organigrama estructural

En el organigrama estructural se ejemplificará las áreas que aportarán al desarrollo de funciones de la empresa.

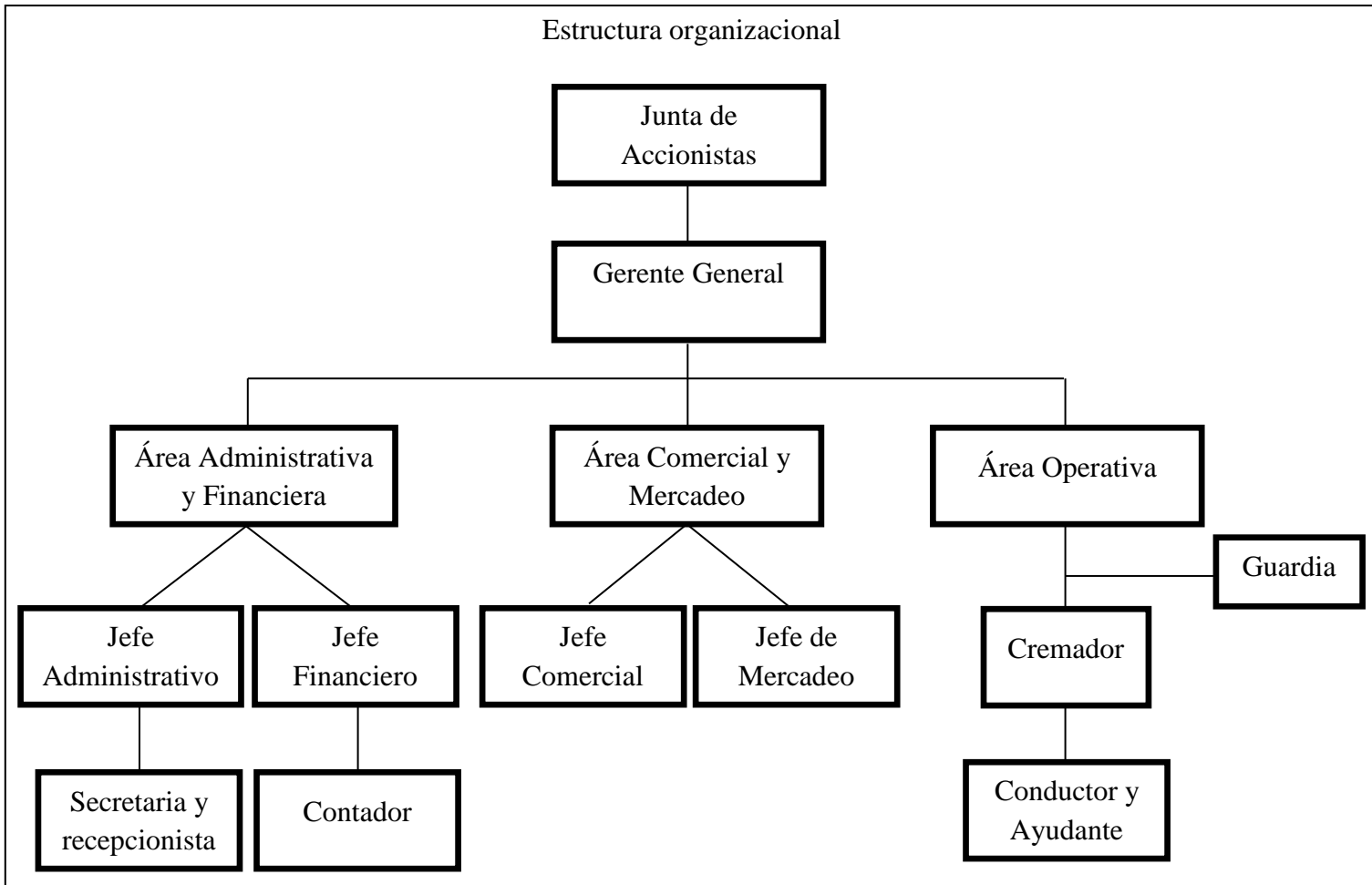


Figura 10. Estructura organizacional.

Elaborado por: Santiago Terán.

➤ Manuales de funciones

Tabla 46. Funciones de cada cargo

Nombre del Cargo	Gerente general
Perfil	Ingeniero en administración de empresas.
Salario	\$800
Requisitos Laborales	Tener conocimiento de servicios exequiales.
Experiencia laboral	5 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y dirigir a la empresa en todas sus áreas y departamentos. • Representar legalmente a la empresa. • Gestionar créditos financieros cuando se requiera. • Tomar dediciones oportunas y adecuadas en lo concerniente al área financiera, administrativa y operativa. • Administrar el talento humano y financiero. • Establecer metas, objetivos, lineamientos y normas. • Capacitar periódicamente al personal. • Cumplir con los pagos correspondientes a empleados y proveedores. • Preparar y entregar la información contable y financiera requerida por la empresa de manera puntal. • Elaborar documentos correspondientes a declaraciones, retenciones y egresos.
Conocimientos	<p>Conocimientos de Microsoft office. Conocimientos de inglés. Conocimientos de servicios exequiales.</p>
Habilidades	<p>Manejo numérico. Habilidad de comunicación. Liderazgo. Capacidad de análisis. Toma de decisiones. Trabajo en equipo. Capacidad de negociación.</p>

Nota: Manual de funciones del Gerente general.

Nombre del Cargo	Secretaria y recepcionista
Perfil	Secretaria administrativa.
Salario	\$350
Requisitos Laborales	Tener conocimiento de redacción y administración.
Experiencia laboral	3 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de llamadas. • Atención al cliente explicación de los servicios y productos exequiales. • Solicita el servicio y presenta el certificado de defunción. • Muestra los ataúdes y urnas al contratante del servicio para que escoja. • Elaborar la orden para recoger el cadáver y se lo entrega al jefe de operación y oficial de servicios funerarios. • Cobra del servicio. • Entrega de recibos. • Confinación de ataúdes.
Conocimientos	<p>Conocimientos de atención al cliente. Conocimientos de inglés. Conocimientos de servicios exequiales. Conocimiento de paquetes de office.</p>
Habilidades	<p>Habilidad de comunicación. Facilidad de palabra. Trato cordial y amable.</p>

Nota: Manual de funciones de secretaria y recepcionista.

Nombre del Cargo	Contador
Perfil	Contador CPA.
Salario	\$650.
Requisitos Laborales	Tener conocimiento de leyes y normativas ecuatorianas.
Experiencia laboral	5 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Aperturar los libros de contabilidad. • Establecimiento de sistema de contabilidad. • Estudios de estados financieros y sus análisis. • Certificación de planillas para pago de impuestos. • Aplicación de beneficios y reportes de dividendos. • Toma de decisiones se conjugan las responsabilidades, derechos y obligaciones de la empresa. • Solicitar, revisar, analizar y procesar toda la documentación e información financiera de la empresa. • Proporcionar el pago de impuestos correspondiente y el estatus financiero de la misma. • Atender cualquier requerimiento que le sea notificado por las autoridades. • Informar de las altas, bajas y modificaciones de salarios. • Presentar los pagos de impuestos para que sean procesados en la banca. • Obtener, analizar, procesar y proporcionar toda la información de las actividades mercantiles que se desarrollan dentro de la empresa. • Recomendar controles internos de las áreas de compras, producción, ventas y recursos humanos, y delegar funciones a estas.
Conocimientos	Conocimientos de las NIFFS. Conocimientos de servicios exequiales. Conocimiento de paquetes de Office.
Habilidades	Habilidad numérica. Razonamiento lógico. Capacidad de síntesis. Trabajo en equipo.

Nota: Manual de funciones de contador.

Nombre del Cargo	Jefe comercial
Perfil	Ing. comercial o afines.
Salario	\$650.
Requisitos Laborales	Tener conocimientos comerciales.
Experiencia laboral	3 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y organización de las acciones del equipo comercial. • Supervisar las tareas que realizan los vendedores. • Organizar las reuniones quincenales de ventas y los reportes de ventas. • Respaldar las gestiones comerciales. • Captar nuevos clientes. • Proveer de benéficos cuando cumplan las metas de venta. • Medir la capacidad de los vendedores hacia el logro de objetivos. • Capacitar al personal para el cumplimiento y desarrollo de actividades internas eficientes. • Gestionar la cobranza por los servicios prestados. • Realizar reportes de gestión.
Conocimientos	<p>Conocimientos de ventas. Conocimientos de servicios exequiales. Conocimiento de paquetes de Office. Conocimientos de estrategias innovadoras.</p>
Habilidades	<p>Habilidades comunicacionales. Capacidad de síntesis. Capacidad para liderar. Trabajo en equipo.</p>

Nota: Manual de funciones de Jefe comercial.

Nombre del Cargo	Jefe de mercadeo
Perfil	Ing. en marketing.
Salario	\$650.
Requisitos Laborales	Tener conocimiento de marketing para servicios exequiales.
Experiencia laboral	3 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación del mix de marketing. • Elaboración de estrategias de publicidad. • Promoción de ventas. • Análisis y control de ventas. • Logística de distribución de los productos y servicios. • Servicio al cliente. • Definir el plan de marketing y estrategias que se aplicaran para los productos y servicios exequiales. • Analizar los segmentos de mercados. • Analizar el comportamiento de la demanda y oferta del mercado. • Analizar y establecer ventajas competitivas coherentes de acuerdo a las necesidades de la empresa. • Realiza estudios de mercado para conocer las necesidades de los clientes. • Presentar informes del crecimiento del sector. • Informes de los objetivos cumplidos y metas alcanzadas por el departamento.
Conocimientos	<p>Conocimientos de mercado. Conocimientos de servicios exequiales. Conocimiento de paquetes de Office. Conocimientos de estrategias de marketing.</p>
Habilidades	<p>Habilidades comunicacionales. Capacidad de síntesis. Capacidad para liderar. Trabajo en equipo.</p>

Nota: Manual de funciones de Jefe de mercadeo.

Nombre del Cargo	Cremador
Perfil	Cremador.
Salario	\$450.
Requisitos Laborales	Tener conocimientos de cremación.
Experiencia laboral	2 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las órdenes de cremación. • Organizar la cremación de bandejas. • Controlar el proceso de cremación. • Verificar que los procesos sean manejados adecuadamente. • Entregas de actas de defunción. • Entrega de cenizas. • Informe de procesos y resultados de cremación. • Requerimientos de insumos para el área de cremación. • Informe al departamento de gerencia. • Reporte de las eventualidades en el sistema.
Conocimientos	<p>Conocimientos de cremaciones. Conocimiento de paquetes de office. Conocimientos de maquinaria y tecnología de cremación.</p>
Habilidades	<p>Habilidades comunicacionales. Capacidad de síntesis. Trabajo en equipo.</p>

Nota: Manual de funciones de cremador.

Nombre del Cargo	Conductor y ayudante
Perfil	Licencia profesional.
Salario	\$350
Requisitos Laborales	Tener conocimientos de conducción de carrozas.
Experiencia laboral	2 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar los ataúdes a los nichos o área de cremación. • Revisar que el vehículo se encuentre en las mejores condiciones para realizar las actividades de traslado. • Mantener los registros y controles internos. • Realizar tareas de apoyo al área de cremación. • Traslado de documentación y envío de información. • Apoyo al departamento de administración.
Conocimientos	<p>Conducción vehicular. Adaptación al cambio. Proactivo. Responsable. Tolerancia a situaciones críticas.</p>
Habilidades	<p>Habilidades comunicacionales. Capacidad de síntesis. Trabajo en equipo.</p>

Nota: Manual de funciones conductor y ayudante.

Nombre del Cargo	Guardias
Perfil	Guardias.
Salario	\$350
Requisitos Laborales	Tener conocimientos de seguridad.
Experiencia laboral	3 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir el reglamento interior de la empresa. • Salvaguardar los bienes existentes dentro de la empresa. • Supervisar que no se sustraigan los ataúdes. • Controlar la entrada y salida de vehículos. • Mantener informado al gerente de todas las anomalías sucedidas dentro de su turno. • Realizar recorridos constantes en las áreas que así lo requieran. • Revisar que las puertas de las bodegas, almacén y área administrativa estén cerradas. • Conocer las extensiones telefónicas y ubicación física de las oficinas. • Al final del turno deberá entregar sus notas de las observaciones realizadas durante su turno a su supervisor.
Conocimientos	Conocimientos de guardianía. Proactivo. Responsable. Tolerancia a situaciones críticas.
Habilidades	Habilidades comunicacionales. Trabajo en equipo.

Nota: Manual de funciones guardias.

3.2 Marco legal interno

➤ Minuta de constitución

Dentro de lo que rige las normas y constitución de sociedades y compañías, se establece como requisito las minutas que conforman las cláusulas de conformidad y de registro de lo que constituye una entidad, es por eso que se ha tomado ciertas minutas que sirven de modelo para redactar la que se implantara en el proyecto, a continuación se detalla la minuta mencionada.

SEÑOR NOTARIO: en el registro de escrituras públicas a su cargo, sírvase hacer constar una de la cual aparezca el siguiente contrato de la constitución de la compañía Crematorio Los Arcángeles.

TÍTULO 1

COMPARECIENTES, DENOMINACIÓN Y ESTATUTOS

ARTÍCULO PRIMERO.- COMPARECIENTES: Comparecen al otorgamiento de la presente escritura pública las siguientes personas: El señor Terán Córdova Miguel Ángel con cédula de ciudadanía N° 100088671-1 y el señor Terán Gudiño Santiago Miguel con cédula ciudadanía N° 171658945-0. Los comparecientes son ecuatorianos, mayores de edad y hábiles en derecho.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DENOMINACIÓN: Los comparecientes manifiestan que es su voluntad fundar, la compañía anónima que se denominara CREMATORIO LOS ARCÁNGELES, mediante el presente acto de constitución y declaran asimismo, que vinculan la manifestación de su voluntad expresa a todas y cada una de las cláusulas de este contrato.

ARTÍCULO TERCERO.- ESTATUTOS: La compañía, que se constituye mediante la presente escritura pública, se registrará por los siguientes estatutos:

CAPÍTULO PRIMERO.- DEL NOMBRE, NACIONALIDAD, DOMICILIO, OBJETO SOCIAL Y DURACIÓN.

La denominación de la sociedad es CREMATORIO LOS ARCÁNGELES, será de nacionalidad ecuatoriana y tendrá su domicilio principal en la ciudad de Quito, pero podrá establecer sucursales, agencias, representaciones o servicios en otras ciudades del país.

La compañía tendrá por objeto principal:

- a).- La cremación de cadáveres con todos los servicios que sean necesarios para tal objeto;
- b).- Compra y venta de urnas y cenizarios, vehículos para el traslado de cadáveres, y todos los objetos necesarios para los servicios antes mencionados;
- c) Exhumación de cadáveres;
- d).- Las actividades que integran el objeto social podrán desarrollarse total o parcialmente de modo indirecto mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades con objeto social idéntico o análogo.

El plazo de duración de la compañía será de cincuenta años contados a partir de la inscripción de la presente escritura en el Registro Mercantil, pero podrá prorrogarse o disolverse y liquidarse antes del plazo fijado, en los casos y con los requisitos previstos en la Ley y en estos estatutos.

TÍTULO 2

DEL CAPITAL SOCIAL Y ACCIONES

ARTÍCULO CUARTO.- CAPITAL SOCIAL: El capital social de la compañía es de cinco mil dólares (US\$. 5.000), dividido en mil (1.000) acciones ordinarias y de cinco dólares (US\$.5) cada una, numeradas desde el uno hasta mil. Dicho capital podrá aumentarse o disminuirse por resolución de la Junta General de Accionistas.

CAPÍTULO PRIMERO.- DEL AUMENTO Y DISMINUCIÓN DEL CAPITAL: La junta General de Accionistas podrá acordar aumentos o disminuciones de capital de conformidad con la Ley.

ARTÍCULO QUINTO.- ACCIONES: Las acciones serán ordinarias y nominativas. Cada acción da derecho, en proporción a su valor pagado, a voto en la Junta General, a participación en la Ley.

Los títulos de acción y los certificados provisionales se extenderán en libros talonarios correlativamente numerados, y estarán firmados por el Presidente y por el Gerente General de la Sociedad. Entregado el título al accionista, este suscribirá el correspondiente talonario. Cada título podrá representar una o más acciones y cualquier accionista podrá pedir que se fraccione uno de sus títulos en varios, de conformidad con lo que dispone la ley y el reglamento correspondiente.

Los títulos de acción se inscribirán en el libro de Acciones y Accionistas, en el que se anotarán las sucesivas transferencias, La transferencia del dominio de las acciones no surtirá efecto contra la Sociedad ni contra terceros sino desde la fecha de su inscripción en el Libro de Acciones y Accionistas.

Las acciones podrán transmitirse libremente por cualquiera de los medios válidos en derecho.

TÍTULO 3

DEL GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO SEXTO.- DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS: La Junta General de Accionistas es el órgano supremo a cuyo cargo está el gobierno de la compañía y tendrá todos los deberes, atribuciones y responsabilidades que señalan la ley y estos estatutos; sus resoluciones válidamente adoptadas, obligan aún a los ausentes o disidentes, salvo el derecho de oposición en los términos de la Ley de Compañías. Son atribuciones de la Junta General, además de las establecidas en el Artículo Décimo de los Estatutos, los siguientes:

a.- Nombrar y remover al Presidente, a los vocales del Directorio, Gerente General, Comisario Principal y suplente y a los Auditores Internos y Externos de la Compañía.

b.- Fijar las retribuciones de los funcionarios elegidos o nombrados.

c.- Resolver acerca de la distribución de los beneficios sociales.

d.- Resolver la emisión de obligaciones.

e.- Resolver sobre el aumento o disminución de capital, la emisión de dividendos-acciones, la constitución de reservas especiales o facultativas, la amortización de acciones y, en general, acordar las modificaciones al contrato social y las reformas de estatutos.

f.- Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la Compañía, de acuerdo con la ley y los presentes estatutos.

g.- Las demás que le asigne la ley y los presentes estatutos.

CAPÍTULO PRIMERO.- DE LAS JUNTAS GENERALES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS.

Las Juntas Generales Ordinarias se reunirán una vez al año, en el domicilio principal de la compañía, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico. La Junta General Ordinaria podrá deliberar sobre la suspensión o remoción de los administradores, aun cuando el asunto no figure en el orden del día.

Las Juntas Generales Extraordinarias se reunirán en cualquier época del año, en el domicilio principal de la Compañía. En dichas juntas no podrá tratarse sino de los asuntos para los cuales fueron expresamente convocados.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- DE LOS ADMINISTRADORES, SUS FUNCIONES, TIEMPO Y PERÍODOS.

La Compañía será administrada por un Directorio, por un Presidente y por un Gerente General. La Representación legal de la Compañía la ejercerá el Gerente General.

El Gerente General será nombrado por la Junta General de Accionistas y tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

a.- Representar a la compañía legal, judicial y extrajudicialmente, administrar la compañía, sujetándose a los requisitos y limitaciones que le imponen la ley y los presentes estatutos.

b.- Dirigir o intervenir en todos los negocios y operaciones de la compañía con los requisitos señalados en los estatutos.

c.- Abrir cuentas corrientes bancarias y girar, aceptar y endosar letras de cambio y otros valores negociables, cheques y órdenes de pago a nombre y por cuenta de la compañía.

d.- Ejecutar actos, firmar contratos, contratar y suscribir préstamos, en forma individual limitados a sesenta y dos SBU, si los actos y contratos superan este monto, requerirá la autorización previa del Directorio.

e.- Comprar, vender e hipotecar inmuebles y en general, intervenir en todo acto o contrato relativo a esta clase de bienes que implique transferencia de dominio o gravamen sobre ellos, previa autorización del Directorio.

f.- Aceptar, nombrar y remover empleados y trabajadores, así como señalar sus sueldos y salarios.

g.- Dirigir las reuniones de estrategia de negocios, planificación y la revisión, evaluación y corrección de las actividades de la empresa.

Los Directores, el presidente, el Gerente General y los Comisarios de la compañía podrán ser o no accionista de la misma y serán elegidos por periodos de dos años. Al término del periodo podrán ser reelegidos por otro nuevo periodo y así indefinidamente. Los auditores internos de la compañía serán elegidos por un periodo de un año, sin perjuicio de que al término de sus funciones sean reelegidos.

TÍTULO 4

DEL EJERCICIO SOCIAL, FONDOS DE RESERVA, UTILIDADES Y PAGO DEL CAPITAL

ARTÍCULO OCTAVO.- EJERCICIO ECONÓMICO, FONDOS DE RESERVA Y UTILIDADES

El ejercicio económico dará comienzo el primero de enero y terminará el treinta y uno de diciembre de cada año natural.

La formación de fondos de Reserva legal y facultativos y el reparto de utilidades serán cumplidos por la Junta General, a recomendación del Gerente General y del Directorio y de acuerdo con lo dispuesto por la ley. Como todas las acciones de la compañía son ordinarias y no existen preferidas, los beneficios repartidos para cada accionista estarán en proporción directa al valor pagado de sus acciones.

ARTÍCULO NOVENO.- SUSCRIPCIÓN Y PAGO DEL CAPITAL SOCIAL

El capital social, se encuentra suscrito y pagado por los accionistas según el siguiente detalle.

Tabla 47. Detalle constitución de capital

Accionistas	Capital suscrito	Capital pagado	Porcentaje
Terán Córdova Miguel Ángel	\$1250	\$52.894	25%
Terán Gudiño Gabriela Anabela	\$1250	\$52.894	25%
Jorge Isaac Terán Granja	\$1250	\$52.894	25%
Terán Gudiño Santiago Miguel	\$1250	\$52.894	25%
Total	\$5000	\$211.576	100%

Nota: Detalle de aportaciones socios y participación.

ARTÍCULO DÉCIMO.- DISPOSICIONES FINALES Y GENERALES:

Se autoriza expresamente al señor Santiago Miguel Terán Gudiño, para que a nombre de la empresa suscriba los documentos que fueren necesarios, para perfeccionamiento legal

de este acto de constitución simultánea, hasta la inscripción de esta escritura en el Registro Mercantil. Igualmente se autoriza al señor Santiago Miguel Terán Gudiño, para que convoque a la primera Junta General de Accionistas, la que necesariamente tendrá como objeto la ratificación de todo el trámite efectuado para la constitución de la compañía, la elección de Directorio y administradores.

El señor Notario se servirá agregar las demás cláusulas de estilo y de ley necesarias para la plena validez del presente instrumento.

EXPEDIR EL REGLAMENTO PARA REGULAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIOS FUNERARIOS Y DE MANEJO DE CADÁVERES Y RESTOS HUMANOS

De acuerdo al (Ministerio de salud, Registró oficial N#18, 2014) menciona que:

Art. 1.- Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de todos los establecimientos públicos y privados que prestan servicios relacionados con el manejo y disposición de cadáveres y restos humanos.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones contenidas en este Reglamento se aplicarán a nivel nacional a las salas de velación, funerarias, cementerios, crematorios, tanatorios, criptas, columbarios públicos y privados, y a las actividades relacionadas con los servicios funerarios.

Art. 3.- Todos los establecimientos que prestan servicios de salas de velación, crematorios, tanatorios, criptas y columbarios, inclusive aquellos que presten servicios exequiales fuera de sus instalaciones, deberán obtener el respectivo permiso de funcionamiento otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o quien ejerza sus competencias.

➤ Normas técnicas internacionales

Para que la empresa “Crematorio Los Arcángeles” cuente con normas internacionales, tiene como compromiso formar parte de la asociación ALPAR (Asociación Latinoamericana de Parques Cementerios y Servicios Exequiales) la cual inicialmente surgió por la necesidad de representar los intereses y avances del sector en diferentes países Latinoamericanos (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela). Hoy en día, su propósito es difundir, comunicar y reunir las necesidades, tecnología y aprendizaje continuo, tanto de las personas como de las entidades vinculadas al sector funerario a nivel global.

En cuanto a las normas internaciones se puede mencionar que ALPAR es una asociación que está integrada por la industria funeraria en el ámbito internacional en donde se ha establecido una competencia sana y ética profesional.

La ALPAR define claramente las normas que como organización ha planteado realizar para que todas las empresas que se dedican a los servicios exequiales tengan una misma ideología de servicio.

- “Desarrollar los propósitos de colaboración, mejoramiento, honesta competencia, integración y eficiencia de los afiliados; quienes declaran que se comprometen a desarrollar sus actividades dentro de los más exigentes parámetros de la ética y la legalidad mercantil.
- Representar los intereses gremiales de los afiliados ante las agremiaciones, entidades públicas y privadas de cada uno de los países a nivel internacional.
- Colaborar con las entidades estatales para lograr la satisfacción de las necesidades de servicios funerarios de la comunidad en general, de forma que convengan a los intereses de los asociados.

- Capacitar a los funcionarios de las empresas afiliadas para lograr máximos niveles de eficiencia en la parte operativa y excelencia en la prestación de servicios.
- Servir como agente facilitador, divulgador e integrador de empresas productoras para lograr ventajas comerciales para sus afiliados”.

Traslado de cadáveres o restos mortales al Ecuador, repatriación de cadáveres o cenizas de ecuatorianos fallecidos en el exterior a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

El servicio se otorgará a familias en necesidad de asistencia y situación económico-social de vulnerabilidad, situación que se corroborará con un estudio previo a su aprobación; los solicitantes tanto en el país de fallecimiento (exterior) y de destino (Ecuador) deberán presentar

La siguiente documentación es un requerimiento internacional que permite que el traslado y repatriación cumpla con las especificaciones dispuestas por el estado Ecuatoriano.

- Original del documento de identidad del requirente.
- Original del documento de identidad ecuatoriana o partida de nacimiento del ecuatoriano/a fallecido/a.
- Certificado médico de defunción o el documento legal en que conste la fecha y causa de la muerte. (cancillería.gob.ec)
- Solicitud de repatriación en formato entregado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Declaración Juramentada por un familiar, en la que se dé testimonio, de que:

- El o la fallecido/a como la o el solicitante no poseen bienes ni recursos económicos suficientes para realizar la repatriación del cadáver o restos mortales;
- Que el fallecido/a no contaba con seguro de vida ni seguro que cubra la repatriación del cadáver o restos mortales al Ecuador.
- Que no se ha autorizado la venta de órganos del fallecido/a y que en caso de haber existida donación no se ha recibido reconocimiento económico.
- Que toda información otorgada y documentación emitida es veraz.

Los solicitantes podrán presentar todo documento que respalde la situación de vulnerabilidad tanto del fallecido como de su familiar responsable.

De ser aprobada la solicitud de repatriación, se notificará a la funeraria asignada por el respectivo Consulado Ecuatoriano a fin de que se dé inicio al proceso de la repatriación. Para constancia del recibimiento, los familiares firmarán un acta de llegada del cuerpo.

3.3 Análisis legal

- Las normas implementadas por el estado ecuatoriano se convierte en directrices que las empresas en este sector deberán hacer hincapié para brindar servicios de calidad, en el que se establezcan pautas a seguir que beneficiarán a todos los clientes que adquieran estos servicios.
- Al establecer pautas del uso de los servicios exequiales permite distribuir adecuadamente las instalaciones y operatividad de estas empresas, quienes por seguridad deberán seguir las leyes y reglamentos expuestos por el estado, el no cumplimiento de estas leyes evitara que la empresa pueda realizar las actividades exequiales.
- Las normativas internacionales permitirán que sin importar el país al que se repatrié el cuerpo o viceversa deberán cumplirse los parámetros establecidos anteriormente, siendo un factor positivo, porque los tramites podrán ser

realizados de forma rápida y segura, con la finalidad de salvaguardar la integridad de los cadáveres y de los pasajeros.

- Este organismos se preocupa por difundir sus procesos y procedimientos internacionales a países latinoamericanos con la finalidad de que las entidades se vinculen de forma adecuada al sector funerario, que conozcan las alternativas y beneficio de una adecuada administración y estructura, desde esta percepción realizan eventos que promueven sus objetivos.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO FINANCIERO

En el estudio financiero se desarrollara la parte financiera del proyecto, la misma que está relacionada a la inversión, costos, gastos e ingresos que la empresa requerirá para la implementación del proyecto. Adicionalmente estos datos estarán proyectados para 5 años, datos que evidenciarán si el proyecto será factible y rentable.

A continuación se detallarán todos los rubros y presupuesto requerido para el proyecto:

4.1 Inversiones

La inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social. (Peumans, 2012)

➤ Activos fijos

Son recursos a favor de la entidad, representados por todos aquellos bienes y derechos adquiridos con el propósito de utilizarlos, para la realización de sus operaciones, es decir, se mantienen en la empresa con el propósito de ser usados y no como objeto de su comercialización. Estos activos tienen cierta permanencia en la empresa y solo se enajenan cuando dejan de ser útiles.

Los activos que se requerirán se detallan a continuación:

➤ Terreno

La empresa se encargara de brindar servicios exequiales de cremación y es por esta razón que necesita de un terreno que se adaptará a las necesidades y servicios de la empresa.

Tabla 48. Terreno

Detalle	Área	Valor unitario	Valor total
Terreno	600 m ²	\$ 100,00	\$ 60.000,00
Total			\$ 60.000,00

Nota: Valor monetario terreno.

Adecuaciones y requerimientos

Para que las instalaciones del centro de servicios exequiales funcionen adecuadamente es necesario que se construyan y se adecuen las áreas las cuales permitirán brindar un servicio de calidad que cumplan con las necesidades de los clientes.

Tabla 49. Adecuaciones y requerimientos

Detalles	Unidades	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Área de gerencia	M ²	20	\$ 200	\$ 4.000
Área de secretaria	M ²	20	\$ 200	\$ 4.000
Sala de estar	M ²	35	\$ 200	\$ 7.000
Salas de velación	M ²	120	\$ 200	\$ 24.000
Área de cremación	M ²	90	\$ 200	\$ 18.000
Baños de servicio	M ²	20	\$ 200	\$ 4.000
Área de guardianía	M ²	8	\$ 200	\$ 1.600
Área de accesos, espacios verdes y lastrado de parqueaderos	M ²	30	\$ 60	\$ 1.800
Total construcciones				\$ 64.400

Nota: Valores monetarios de adecuaciones en infraestructura.

Maquinaria y equipos operativos

Por ser una empresa que se dedicará a los servicios exequiales requiere de equipos operativos para realizar cremaciones humanas y ofrecer un servicio complementario a las nuevas tendencias actúales.

Tabla 50. Maquinaria y equipos operativos

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Horno crematorio	2	\$ 80.000	\$ 160.000
Total			\$ 160.000

Nota: Inversión horno crematorio.

Equipo de computación

Los equipos de computación estarán destinados al área administrativa, quienes se encargaran de registrar los datos de los usuarios y la información pertinente para la empresa.

Tabla 51. Equipo de computación

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computadores core I5	3	\$ 650	\$ 1.950
Impresoras	2	\$ 60	\$ 120
Total			\$ 2.070

Nota: Inversión equipos de computación.

Equipos de oficina

Los equipo de oficina que serán distribuidos en el área administrativa, de ventas y operativos, los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 52. Equipo de oficina

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Calculadora	2	\$ 35	\$ 70
Teléfono	2	\$ 85	\$ 170
Telefax	1	\$ 120	\$ 120
Copiadora, escáner	1	\$ 780	\$ 780
Celular	2	\$ 200	\$ 400
Total			\$ 1.540

Nota: Valores monetarios equipos de oficina.

Muebles de oficina

Los muebles de oficina que se necesitan para la implementación del centro de servicios exequiales se detallan a continuación:

Tabla 53. Muebles de oficina

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Escritorios	2	\$ 245	\$ 490
Salón ejecutivo	2	\$ 150	\$ 300
Sillas giratorias	4	\$ 79	\$ 316
Mesa de reuniones	1	\$ 205	\$ 205
Juego de sillones de visita	1	\$ 500	\$ 500
Archivadores	2	\$ 210	\$ 420
Total			\$ 2.231

Nota: Gasto muebles de oficina.

Vehículo

Se consideran servicios adicionales, para esto se requerirá de un vehículo que se encargara de transportar al difunto hasta la última etapa.

Este servicio será un valor agregado que se establecerá en la empresa para dar un servicio complementario.

Tabla 54. Vehículo

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Vehículo	1	\$ 30.000	\$ 30.000
Total			\$ 30.000

Nota: Inversión vehículo.

Tabla 55. Resumen de activos fijos

Descripción	Total
Maquinaria y equipo operativo	\$ 160.000
Equipos de computación	\$ 2.070
Equipos de oficina	\$ 1.540
Muebles de oficina	\$ 2.231
Adecuaciones del local	\$ 64.400
Terreno	\$ 60.000
Vehículo	\$ 30.000
Total	320.241

Nota: Resumen de valores a invertir en activos fijos.

➤ Activos intangibles

Son activos que se utilizaran para la puesta en marcha del proyecto a continuación se detalle la siguiente información:

Tabla 56. Activos intangibles

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Constitución de la empresa	1	\$ 2.200	\$ 2.200
Gastos notariales, permisos e impuestos	1	\$ 1.700	\$ 1.700
Patente municipal	1	\$ 322	\$ 322
Publicidad previa al funcionamiento	1	\$ 10.880	\$ 10.880
Total			\$ 15.102

Nota: Gastos para el funcionamiento legal de la empresa.

En este apartado se incluyó en rubro de publicidad, que en la etapa inicial se realizará un plan de publicidad que este orientado a dar a conocer los servicios y beneficios que tendrá la empresas a continuación se detallan los medios que se utilizaran:

Tabla 57. Publicidad

Medio	Valor
Vallas	\$ 4.000
Material POP	\$ 580
Radio	\$ 3.500
Prensa	\$ 2.800
Total	\$ 10.880

Nota: Gasto en publicidad.

➤ Depreciaciones

Es un método que permite la distribución equitativa de los gastos durante la vida depreciable de los activos con la finalidad de que sean recuperados por la inversión que realiza la empresa, mediante los cargos en los balances evitando el pago de impuesto.

La depreciación de ha establecido bajo porcentajes los mismos que han sido determinados por el SRI.

Tabla 58. Porcentaje de depreciación

Descripción	Porcentajes
Bienes inmuebles	5% anual
Bienes muebles, maquinaria y equipo (excepto vehículos y computadoras)	10% anual
Vehículos, equipo de transporte y equipo caminero	20% anual
Computadoras y programas de computación	33% anual

Nota. Fuente: Página web de: SRI

Para la obtención de la depreciación se procede a multiplicar el valor por la depreciación inicial por el porcentaje de depreciación, dicho valor se lo coloca progresivamente para los 5 años, a excepción del equipo de computación que se deprecia en 3 años como se muestra a continuación:

Tabla 59. Depreciaciones

	Valor inicial	Depreciación	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Valor de recuperación
Maquinaria y equipo operativo	\$160.000.00	10%	\$16.000.00	\$16.000.00	\$16.000.00	\$16.000.00	\$16.000.00	\$80.000.00
Equipos de computación	\$2.070.00	33.33%	\$689.93	\$689.93	\$689.93			\$0.00
Equipos de oficina	\$1.540.00	10%	\$154.00	\$154.00	\$154.00	\$154.00	\$154.00	\$770.00
Muebles de oficina	\$2.231.00	10%	\$223.10	\$223.10	\$223.10	\$223.10	\$223.10	\$1.115.50
Adecuaciones del local	\$64.400.00	5%	\$3.220.00	\$3.220.00	\$3.220.00	\$3.220.00	\$3.220.00	\$48.300.00
Vehículo	\$30.000.00	20%	\$6.000.00	\$6.000.00	\$6.000.00	\$6.000.00	\$6.000.00	\$0.00
Total depreciación y amortización	\$260.241,00		\$26.287,03	\$26.287,03	\$26.287,03	\$25.597,10	\$25.597,10	\$130.185,50

Nota: Cuadro de depreciaciones para 5 años de proyecto.

➤ Capital de trabajo

Es un rubro elemental para que las actividades planificadas se lleven a cabo dentro del periodo de tiempo especificado (Canadá, 2002) a continuación se muestra el capital.

Tabla 60. Capital de trabajo

Descripción	Valor mensual	Valor 2 meses
Gastos administrativos	\$ 3.931,45	\$ 7.862,89
Gastos de ventas	\$ 2.603,13	\$ 5.206,26
Mano de obra directa	\$ 2.107,73	\$ 4.215,46
Total	\$ 8.642,30	\$ 17.284,61

Nota: Valores totales para el capital de trabajo.

➤ Resumen de inversiones

Tabla 61. Resumen de inversiones

Descripción	Valor
Activos fijos	\$ 320.241,00
Activos intangibles	\$ 15.102,00
Capital de trabajo (2 meses)	\$ 17.284,61
Total inversión inicial	\$ 352.627,61

Nota: Valores totales de inversiones.

4.2 Presupuestos

➤ Gastos administrativos

Los gastos administrativos que se utilizarán para el área administrativa se encuentran detallados a continuación:

Tabla 62. Gastos administrativos

Descripción	Nominal	IESS	13 sueldo	14 sueldo	Vacaciones	Total unitario	Cant	Total mensual	Total anual
Gerente general	\$ 800,00	\$ 97,20	\$ 28,33	\$ 66,67	\$ 33,33	\$ 1.025,53	1	\$ 1.025,53	\$ 12.306,40
Secretaria	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 28,33	\$ 29,17	\$ 14,58	\$ 464,61	2	\$ 929,22	\$ 11.150,60
Contador	\$ 650,00	\$ 78,98	\$ 28,33	\$ 54,17	\$ 27,08	\$ 838,56	1	\$ 838,56	\$ 10.062,70
Guardia	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 28,33	\$ 29,17	\$ 14,58	\$ 464,61	2	\$ 929,22	\$ 11.150,60
Total						\$ 2.793,31	6	\$ 3.722,53	\$ 44.670,30

Nota: Valores totales en gastos administrativos.

Total de servicios básicos en los que se incurrirá en el área administrativa.

Tabla 63. Servicios básicos

Descripción	Costos unitario
Servicios básicos	\$ 135
Total	\$ 135

Nota: Total valor mensual servicios básicos.

Los mismos que se detallan de la siguiente manera:

Tabla 64. Detalle de servicios básicos

Detalle	Cantidad	Costos	
		Costo unitario	Costo total
Agua potable	1	\$ 35	\$ 35
Luz eléctrica	1	\$ 45	\$ 45
Internet	1	\$ 35	\$ 35
Telefonía fija	1	\$ 20	\$ 20
Total		\$ 135	\$ 135

Nota: Detalle de valores por servicio básico.

Detalle de insumos de limpieza para el área administrativa:

Tabla 65. Insumo de limpieza

Detalle	Cantidad	Costos	
		Costo unitario	Costo total
Desinfectante	4	\$ 1,49	\$ 5,96
Ambientales	8	\$ 1,50	\$ 12,00
Detergente	8	\$ 1,32	\$ 10,56
Esponjas	15	\$ 0,39	\$ 5,85
Fundas de basura	4	\$ 0,60	\$ 2,40
Tachos de basura	3	\$ 1,80	\$ 5,40
Guantes	5	\$ 0,75	\$ 3,75
Escobas	8	\$ 3,50	\$ 28,00
Total			\$ 73,92

Nota: Valores a pagar por insumos de limpieza.

➤ Resumen de gastos administrativos

Se describen todos los gastos que se realizaran en el proyecto los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 66. Resumen gastos administrativos

Detalle	Mensual	Anual
Sueldos administrativos	\$ 3.722,53	\$ 44.670,30
Gastos generales	\$ 208,92	\$ 2.507,04
Total	\$ 3.931,45	\$ 47.177,34

Nota: Valores totales en gastos administrativos.

➤ Costos de operación

Se establecerán costos de los materiales, mano de obra, gastos indirectos y costos de materiales como se detallan en el siguiente apartado:

Tabla 67. Costos de operación

Descripción	Nominal	IESS	14 sueldo	13 sueldo	Vacaciones	Total unitario	Cantidad	Total mensual	Total anual
Cremador	\$ 450,00	\$ 54,68	\$ 28,33	\$ 37,50	\$ 18,75	\$589,26	2	\$1.178,52	\$14.142,20
Conductor y ayudante	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 28,33	\$ 29,17	\$ 14,58	\$464,61	2	\$ 929,22	\$11.150,64
Total						\$1.053,87	4	\$2.107,73	\$25.292,84

Nota: Sueldos empleados en área de operación.

Materia prima

La materia prima que se utilizará en el proceso de cremación será la siguiente:

Tabla 68. Materia prima

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Cofre cenízaro	30	\$ 50,00	\$ 1.500
Combustible para la maquinaria (Litros)	100	\$ 1,50	\$ 150
Embudo para restos de cremación	20	\$ 27,00	\$ 540
Contenedores de cremación	10	\$ 18,00	\$ 180
Contenedor temporal para restos	10	\$ 16,00	\$ 160
Delantales de aluminio reflexivo	3	\$ 45,00	\$ 135
Delantal de cuero	3	\$ 30,00	\$ 90
Guantes de aluminio reflexivo	4	\$ 28,00	\$ 112
Guantes de cuero	6	\$ 15,00	\$ 90
Mangas de cuero	3	\$ 28,00	\$ 84
Protector para la cara	2	\$ 70,00	\$ 140
Máscara protectora de polvo	8	\$ 20,00	\$ 160
Máscara para olor	10	\$ 2,00	\$ 20
Máscara para polvo	10	\$ 1,00	\$ 10
Máscara con respirador	2	\$ 67,00	\$ 134
Bata de laboratorio	8	\$ 15,00	\$ 120
Conjunto de protección desechable	6	\$ 23,00	\$ 138
Cobertor para zapatos (caja de 50)	1	\$ 22,00	\$ 22
Total materia prima e insumos			\$ 3.785

Nota: Valores monetarios de materia prima proceso operativo.

➤ Resumen de costos de operación

En el resumen de costos de operación se establecerán los rubros que se utilizaran en este apartado:

Tabla 69. Resumen costos de operación

Detalle	Mensual	Anual
Materia prima	\$ 3.785,00	\$ 45.420,00
Mano de obra directa	\$ 2.107,73	\$ 25.292,80
Total	\$ 5.892,73	\$ 70.712,80

Nota: Valores totales de costos de operación.

➤ Gastos de venta

Dentro de los gastos de ventas se encuentra el personal, quien se encargara de focalizar las ventas e incrementar la participación de mercado:

Tabla 70. Gasto de ventas

Descripción	Nominal	IESS	13 sueldo	14 sueldo	Vacaciones	Total unitario	Cantidad	Total mensual	Total anual
Jefe comercial	\$ 650.00	\$ 73.13	\$ 28.33	\$ 54.17	\$ 27.08	\$ 832.71	1	\$ 832.71	\$ 9.992.52
Vendedor	\$ 450.00	\$ 50.63	\$ 28.33	\$ 37.50	\$ 18.75	\$ 585.21	2	\$ 1.170.42	\$ 14.045.04
Total						\$ 1.417,92	3	\$ 2.003,13	\$ 24.037,56

Nota: Sueldo empleados área de marketing.

Gastos generales

De igual forma se han considerado otros gastos que ayudaran al departamento de comercialización y mercadeo que son la publicidad y el transporte como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 71. Gasto publicidad y transporte

Descripción	Mensual
Publicidad	\$ 500
Transporte	\$ 100
Total	\$ 600

Nota: Gastos anuales.

➤ Resumen del gasto de ventas

En el resumen de gastos de ventas se detallan de forma general los gastos que se van utilizar en el departamento de comercialización y mercadeo.

Tabla 72. Resumen de gastos de venta

Detalle	Mensual	Anual
Sueldos de ventas	\$ 2.003,13	\$ 24.037,56
Gastos generales	\$ 600,00	\$ 7.200,00
Total	\$ 2.603,13	\$ 31.237,56

Nota: Valores mensuales y anuales de gastos en ventas.

Presupuestos de operación

En este apartado se estima los recursos que se utilizaran para la operación de la empresa los cuales se darán por diferentes vías:

➤ Presupuesto de ingresos

Para determinar el presupuesto de ingresos que se requiere se procedió a establecer los precios y cantidades:

➤ Precios

Para determinar los precios se utilizó información de la competencia quienes se dedican a brindar los servicios exequiales y cremaciones, en donde el rango de precios de las cremaciones se encontraba desde los \$450 hasta los \$840 a partir de esa información se realizó un promedio y se determinó que el precio de cremaciones sería de \$645, mientras que el promedio de uso por sala estaba entre \$180 a \$300 dólares obteniendo como promedio 240 dólares por el uso de sala.

Para que la empresa se encuentre dentro del promedio del mercado se ha considerado estos valores que están dentro del rango, sin embargo la empresa podrá modificarlos de acuerdo a las necesidades tanto económicas como financieras.

Tabla 73. Precios

Detalle	Precio
Cremaciones	\$ 650
Usos por sala	\$ 200

Nota: Precios de venta para el proyecto

➤ Cantidad

Para determinar la cantidad de servicios ofertados se ha considerado para cada servicio lo siguiente:

Capacidad productiva hornos crematorios:

25 días al mes

1.5 cremaciones por día (promedio)

2 salas

TOTAL = 25 días/ mes x 1.5 cremaciones por día (promedio) x 2 salas = 75

De lo cual se ha considerado una ocupación promedio de 40%, lo cual equivaldría a: 75 x 0,4 = 30 servicios al mes

Salas de velación:

30 días al mes x 2 salas x 25% ocupación promedio = 15 servicios al mes

Hay que tomar en cuenta que los hornos requieren mantenimiento a la semana, por lo que pueden ser ocupados solamente 25 días.

Por otro lado la ocupación en las salas de velación es menor, puesto que no es una funeraria directamente, por lo que se ha estimado menor cantidad de servicios al mes.

Tabla 74. Cantidad

Detalle	Mensual
Cremaciones	30
Usos por sala	15
Total	45

Nota: Promedio mensual de usos de instalaciones y servicios.

Presupuesto de ingresos

Para determinar el presupuesto de ingresos se calculara el precio y la cantidad por los servicios exequiales que ofrecerán la empresa.

Tabla 75. Presupuesto de ingresos

Detalle	Anual
Cremaciones	\$ 234.000
Usos por sala	\$ 36.000
Total	\$ 270.000

Nota: Ingreso anual por uso de instalaciones y servicios.

4.3 Estructura de financiamiento

“La estructura de financiamiento se determinara con la finalidad de identificar un adecuado financiamiento interno y externo que permitirán cubrir la inversión” (Andulante, 2006).

Como se detalla a continuación:

Tabla 76. Estructura de financiamiento

Descripción	Valor	Porcentaje
Aporte socios	\$ 211.576,56	60%
Financiamiento bancario	\$ 141.051,04	40%
Total	\$ 352.627,61	100%

Nota: Valores de aporte de los 4 socios y financiamiento.

Dentro del financiamiento es necesario considerar el financiamiento propio que será del 60% propio y el 40% financiamiento bancario.

Para el financiamiento externo la empresa se dedicó a realizar un análisis a tres instituciones bancarias para determinar la mejor opción. Las instituciones financieras ofrecen un crédito personal con base hipotecaria, con tasas de interés que se encuentran dentro del siguiente rango: Banco del Pichincha, 13.18%; Banco Internacional, 12% y finalmente el Banco de Guayaquil con el 11.40%.

En función de la información obtenida se determinó que la mejor opción para realizar el préstamo será el Banco de Guayaquil, de igual forma se realizaran los pagos con cuotas fijas.

A continuación se detalla la tabla de amortización del préstamo:

Por tanto para calcular el pago mensual (anualidad) se utilizará la siguiente fórmula tomada por (Palacio, 2007)

$$anualidad = \frac{Monto\ de\ crédito\ x\ t}{\left(1 - \frac{1}{(1+t)^n}\right)}$$

Donde t es la tasa de interés (11,4%), y n es el tiempo en períodos (60)

Tabla 77. Datos generales para determinar la tabla de amortización

Monto a financiar:	\$ 141.051
Tiempo (meses)	60
Anualidad	\$ 3.095,00
Tasa bancaria	11,40%

Nota: Resumen de valores antes de cálculos de la amortización del crédito a financiar.

Tabla 78. Tabla de amortización

	Mes	Monto	Tasa	Anualidad	Interés	Capital pagado	Saldo
Año 1	1	141051,04	0,95%	3095,00	1339,98	1755,02	139296,02
	2	139296,02	0,95%	3095,00	1323,31	1771,69	137524,33
	3	137524,33	0,95%	3095,00	1306,48	1788,52	135735,81
	4	135735,81	0,95%	3095,00	1289,49	1805,51	133930,30
	5	133930,30	0,95%	3095,00	1272,34	1822,67	132107,63
	6	132107,63	0,95%	3095,00	1255,02	1839,98	130267,65
	7	130267,65	0,95%	3095,00	1237,54	1857,46	128410,19
	8	128410,19	0,95%	3095,00	1219,90	1875,11	126535,08
	9	126535,08	0,95%	3095,00	1202,08	1892,92	124642,16
	10	124642,16	0,95%	3095,00	1184,10	1910,90	122731,26
	11	122731,26	0,95%	3095,00	1165,95	1929,06	120802,20
	12	120802,20	0,95%	3095,00	1147,62	1947,38	118854,82
Año 2	13	118854,82	0,95%	3095,00	1129,12	1965,88	116888,93
	14	116888,93	0,95%	3095,00	1110,44	1984,56	114904,38
	15	114904,38	0,95%	3095,00	1091,59	2003,41	112900,96
	16	112900,96	0,95%	3095,00	1072,56	2022,44	110878,52
	17	110878,52	0,95%	3095,00	1053,35	2041,66	108836,86
	18	108836,86	0,95%	3095,00	1033,95	2061,05	106775,81
	19	106775,81	0,95%	3095,00	1014,37	2080,63	104695,17
	20	104695,17	0,95%	3095,00	994,60	2100,40	102594,77
	21	102594,77	0,95%	3095,00	974,65	2120,35	100474,42
	22	100474,42	0,95%	3095,00	954,51	2140,50	98333,92
	23	98333,92	0,95%	3095,00	934,17	2160,83	96173,09
	24	96173,09	0,95%	3095,00	913,64	2181,36	93991,73
Año 3	25	93991,73	0,95%	3095,00	892,92	2202,08	91789,65
	26	91789,65	0,95%	3095,00	872,00	2223,00	89566,65
	27	89566,65	0,95%	3095,00	850,88	2244,12	87322,53
	28	87322,53	0,95%	3095,00	829,56	2265,44	85057,09
	29	85057,09	0,95%	3095,00	808,04	2286,96	82770,13
	30	82770,13	0,95%	3095,00	786,32	2308,69	80461,44
	31	80461,44	0,95%	3095,00	764,38	2330,62	78130,82
	32	78130,82	0,95%	3095,00	742,24	2352,76	75778,06
	33	75778,06	0,95%	3095,00	719,89	2375,11	73402,95
	34	73402,95	0,95%	3095,00	697,33	2397,68	71005,27
	35	71005,27	0,95%	3095,00	674,55	2420,45	68584,82
	36	68584,82	0,95%	3095,00	651,56	2443,45	66141,37
Año 4	37	66141,37	0,95%	3095,00	628,34	2466,66	63674,71

	Mes	Monto	Tasa	Anualidad	Interés	Capital pagado	Saldo
	38	63674,71	0,95%	3095,00	604,91	2490,09	61184,61
	39	61184,61	0,95%	3095,00	581,25	2513,75	58670,86
	40	58670,86	0,95%	3095,00	557,37	2537,63	56133,23
	41	56133,23	0,95%	3095,00	533,27	2561,74	53571,50
	42	53571,50	0,95%	3095,00	508,93	2586,07	50985,42
	43	50985,42	0,95%	3095,00	484,36	2610,64	48374,78
	44	48374,78	0,95%	3095,00	459,56	2635,44	45739,34
	45	45739,34	0,95%	3095,00	434,52	2660,48	43078,86
	46	43078,86	0,95%	3095,00	409,25	2685,75	40393,10
	47	40393,10	0,95%	3095,00	383,73	2711,27	37681,83
	48	37681,83	0,95%	3095,00	357,98	2737,03	34944,81
Año 5	49	34944,81	0,95%	3095,00	331,98	2763,03	32181,78
	50	32181,78	0,95%	3095,00	305,73	2789,28	29392,50
	51	29392,50	0,95%	3095,00	279,23	2815,77	26576,73
	52	26576,73	0,95%	3095,00	252,48	2842,52	23734,20
	53	23734,20	0,95%	3095,00	225,47	2869,53	20864,67
	54	20864,67	0,95%	3095,00	198,21	2896,79	17967,88
	55	17967,88	0,95%	3095,00	170,69	2924,31	15043,57
	56	15043,57	0,95%	3095,00	142,91	2952,09	12091,48
	57	12091,48	0,95%	3095,00	114,87	2980,13	9111,35
	58	9111,35	0,95%	3095,00	86,56	3008,45	6102,90
	59	6102,90	0,95%	3095,00	57,98	3037,03	3065,88
	60	3065,88	0,95%	3095,00	29,13	3065,88	0,00

Nota: Tabla de amortización para 5 años de proyecto.

4.4 Estados financieros proforma

➤ Estado de pérdidas y ganancias

Fue realizado en función de los datos desarrollados por el proyecto, adicionalmente se han establecido un incremento del 5 % para la proyección de los posteriores meses, el incremento estará dentro de la proyección razonable y lógica que estará en función del mercado y las condiciones del país.

Tabla 79. Estado de pérdidas y ganancias

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales					
Ventas	\$270.000,00	\$283.500,00	\$297.675,00	\$312.558,75	\$328.186,69
(-) Costos de ventas	\$70.712,80	\$74.248,44	\$77.960,86	\$81.858,91	\$85.951,85
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$199.287,20	\$209.251,56	\$219.714,14	\$230.699,84	\$242.234,84
Gastos operacionales					
(-) Gastos de Administración	\$47.177,34	\$49.536,21	\$52.013,02	\$54.613,67	\$57.344,35
(-) Gastos de ventas	\$31.237,50	\$32.799,38	\$34.439,34	\$36.161,31	\$37.969,38
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	\$120.872,36	\$126.915,98	\$133.261,78	\$139.924,87	\$146.921,11
(-) Gastos financieros	\$14.943,82	\$12.276,96	\$9.289,68	\$5.943,48	\$2.195,24
(-) Depreciación y amortizaciones	\$26.287,03	\$26.287,03	\$26.287,03	\$25.597,10	\$25.597,10
(=) UTILIDAD DE OPERACIÓN ANTES DE IMPUESTOS	\$79.641,51	\$88.351,99	\$97.685,07	\$108.384,28	\$119.128,77
(-) Participación a trabajadores (15%)	\$11.946,23	\$13.252,80	\$14.652,76	\$16.257,64	\$17.869,32
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	\$67.695,28	\$75.099,19	\$83.032,31	\$92.126,64	\$101.259,45
(-) Impuesto a la renta (22%)	\$14.892,96	\$16.521,82	\$18.267,11	\$20.267,86	\$22.277,08
(=) UTILIDAD NETA	\$52.802,32	\$58.577,37	\$64.765,20	\$71.858,78	\$78.982,37

Nota: Utilidad en todos los años.

➤ Flujo de caja del proyecto

“El estado de flujo muestra el efectivo generado y utilizado dentro de los rubros de operación, inversión y financiamiento que la empresa deberá realizar para desarrollar el proyecto en donde se conciliaran los saldos de efectivo inicial y final”. (Burbano, 1995)

La proyección estará dentro de un periodo de tiempo de 5 años con lo cual se evidenciara el efectivo que requerirá la empresa.

El flujo de caja se generara con dos variaciones que estarán en función del estado de resultados, en donde se sumara la depreciación, ya que es un valor ficticio que estará en relación a los desembolsos. En el pago del crédito se consideran las cuotas a pagar, intereses y costo bancario, datos que se detallan a continuación:

Tabla 80. Flujo de caja del proyecto

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	\$ 352.627,61					
Utilidad neta		\$ 52.802,32	\$ 58.577,37	\$ 64.765,20	\$ 71.858,78	\$ 78.982,37
+Depreciaciones y amortizaciones		\$ 26.287,03	\$ 26.287,03	\$ 26.287,03	\$ 25.597,10	\$ 25.597,10
+Recuperación de capital de trabajo						\$ 17.284,61
+Valor de rescate						\$ 130.185,50
=Flujo de caja	(\$ 352.627,61)	\$ 79.089,35	\$ 84.864,40	\$ 91.052,23	\$ 97.455,88	\$ 252.049,58

Nota: Flujo del proyecto para 5 años.

➤ Flujo de caja del inversionista

El flujo de caja del inversionista considera el proyecto con financiamiento y a su vez solamente la inversión que realizan los socios, con el fin de determinar cuál es específicamente la utilidad de los socios.

Tabla 81. Flujo de caja del inversionista

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	\$ 211.576,56					
Utilidad neta		\$ 52.802,32	\$ 58.577,37	\$ 64.765,20	\$ 71.858,78	\$ 78.982,37
+ Depreciaciones y amortizaciones		\$ 26.287,03	\$ 26.287,03	\$ 26.287,03	\$ 25.597,10	\$ 25.597,10
- Préstamo, amortización del capital		\$ 22.196,22	\$ 24.863,08	\$ 27.850,36	\$ 31.196,56	\$ 34.944,81
+Recuperación capital de trabajo						\$ 17.284,61
+Valor de rescate						\$ 130.185,50
=Flujo de caja	(\$ 211.576,56)	\$ 56.893,13	\$ 60.001,31	\$ 63.201,87	\$ 66.259,32	\$ 217.104,78

Nota: Flujo del inversionista para 5 años.

CAPÍTULO 5

EVALUACIÓN FINANCIERA

5.1 Criterios de evaluación

Los indicadores financieros son medios de evaluación que determinaran la rentabilidad y la viabilidad del proyecto a través del valor actual neto (VAN), la tasa interna de retorno (TIR) y el periodo de recuperación del capital (PRC).

Valor actual neto del proyecto

El VAN determinara el valor presente de un numero de flujos de caja futuros, que han sido originados por una inversión, sin embargo, para determinar el Van se debe descontar al momento actual el valor presente, con la finalidad de actualizar los flujos mediante la tasa de oportunidad para determinar los valores futuros, a este valor se le resta la inversión inicial, obteniendo el valor actual del proyecto.

➤ Cálculo de la tasa de oportunidad

Mediante la fórmula CMPC (coste medio ponderado de capital) se obtendrá la tasa de oportunidad para el cálculo del VAN.

Tabla 82. Cálculo de la tasa de oportunidad

CMPC	=	Ke (% capital propio) + Kd (1 - T) (% deuda)	
Ke	=	13,50%	Tasa de mercado o costo de oportunidad de los accionistas
Kd	=	11,40%	Tasa de interés bancario
% Cap. Propio	=	100%	
% deuda	=	0%	
T	=	33,70%	Tasa impositiva en el Ecuador
CMPC	=	13,5% (1) + 11,4% (1 - 33,7%) (0%)	
CMPC	=	13,50%	

Nota: Tasa de oportunidad para el proyecto.

Para el cálculo de VAN se utilizará las tasas de oportunidad del 13.50% obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 83. Cálculo del VAN

Tasa de oportunidad	=	0,1350
Año	Flujo	Flujo descontado
0	(\$ 352.627,61)	(\$ 352.627,61)
1	\$ 79.089,35	\$ 69.682,25
2	\$ 84.864,40	\$ 65.877,00
3	\$ 91.052,23	\$ 62.273,46
4	\$ 97.455,88	\$ 58.725,21
5	\$ 252.049,58	\$ 133.815,58

Nota: Suma del flujo descontado con resultado positivo.

VAN	\$ 37.745,89
------------	---------------------

De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que el VAN es positivo, valor que demuestra que la inversión producirá ganancias por arriba de la rentabilidad y la decisión que se tomará en relación a la información es que el proyecto se puede aceptar.

➤ Tasa interna de retorno del proyecto

La tasa interna de retorno (TIR) es aquella tasa de actualización que hace que el valor presente de los ingresos sea igual al valor presente de los desembolsos.

Para el cálculo se proceda a realizar el análisis de la prueba y error en función de los resultados del VAN, es decir, que se modifican las tasas de interés, hasta que el valor del VAN es cero.

Obteniendo el siguiente resultado:

TIR	17,08%
------------	---------------

Por su parte la tasa interna de retorno es 17,08% un valor atractivo para el proyecto. Por lo que se recomienda realizar la inversión con total seguridad.

Rentabilidad del inversionista

Considerando los mismos parámetros para el análisis anterior, es posible obtener la rentabilidad del inversionista, es decir, del proyecto con financiamiento y en base al flujo de caja del inversionista, se obtiene:

Tabla 84. Rentabilidad del inversionista

Tasa de oportunidad	=	0,1112
Año	Flujo	Flujo descontado
0	(\$ 211.576,56)	(\$ 211.576,56)
1	\$ 56.893,13	\$ 51.198,21
2	\$ 60.001,31	\$ 48.590,42
3	\$ 63.201,87	\$ 46.059,02
4	\$ 66.259,32	\$ 43.453,70
5	\$ 217.104,78	\$ 128.128,02

Nota: Suma del flujo descontado del inversionista con resultado positivo.

VAN	\$ 105.852,81
------------	----------------------

TIR	25,55%
------------	---------------

Como se puede observar, con una tasa de oportunidad del 11,12%, es decir la tasa mínima de aceptación del proyecto, se ha obtenido una rentabilidad del 25,55% una tasa muy atractiva para los inversionistas, lo que demuestra la viabilidad del proyecto para los socios.

➤ Periodo de recuperación del capital (PRC)

En el periodo de recuperación del capital indica el tiempo de recuperación de la inversión, en donde se consideran los flujos y flujos acumulados que serán calculados a través de la interpolación como se muestra a continuación:

Tabla 85. Tiempo de recuperación del capital

Año	Flujo descontado	Flujo acumulado
0	(\$ 211.576,56)	(\$ 211.576,56)
1	\$ 51.198,21	(\$ 160.378,36)
2	\$ 48.590,42	(\$ 111.787,94)
3	\$ 46.059,02	(\$ 65.728,91)
4	\$ 43.453,70	(\$ 22.275,21)
5	\$ 128.128,02	\$ 105.852,81

Interpolación	4,17	
Tiempo	4 años	2 meses

Nota: Tomará 4 años 2 meses recuperar la inversión y último año con ganancias altas.

De acuerdo a los datos se estableció que el periodo de recuperación del capital se los realizada en un periodo de 4 años y 2 meses, siendo un periodo relativamente corto frente a la inversión que se hará y por tanto resulta adecuado para el proyecto.

5.2 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio determinara el volumen de ventas que debe tener la empresa para ganar o perder.

Tabla 86. Punto de equilibrio

Detalle de costos y gastos anuales	Fijo	Variable	Total
Costos operativos		70.713	70.713
Gastos administrativos	47.117		47.117
Gastos de ventas	31.238		31.238
Gastos financieros	14.965		14.965
Depreciación y amortización	26.287		26.287
Total	119.646	70.713	190.358

Nota: Datos generales para cálculo del punto de equilibrio.

Para determinar el punto de equilibrio es necesario considerar algunas fórmulas que permitirán identificar el mismo, para que la empresa lograra como objetivo base.

$$\begin{aligned}
 \text{Ingreso del primer año} &= 270.000 \\
 \text{Costos Fijos} &= 119.646 \\
 \text{Costos Variables} &= 70.713 \quad 131 \quad \text{Costo variable por unidad} \\
 \text{Precio Unitario} &= 850
 \end{aligned}$$

$$\text{Punto de Equilibrio (cantidad)} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Precio} - \text{Costo Variable (u)}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio (cantidad)} = \frac{119.646}{719,05}$$

$$\text{Punto de Equilibrio (cantidad)} = 166,39$$

$$\text{Mensual} = 13,87$$

Para que la empresa esté en un punto en donde no existan perdidas ni ganancias, se deberán vender 166 servicios, considerando que conforme aumenten los servicios vendidos, la utilidad se incrementará.

Este análisis que resulta del punto de equilibrio, ayuda al empresario a la toma de decisiones en las diferentes vertientes sobre las que cotidianamente se tiene que resolver y revisar el avance de una empresa. Se debe vigilar que los gastos no se excedan y las ventas no bajen de acuerdo a los parámetros establecidos.

$$\text{Punto de Equilibrio (dólares)} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\frac{\text{Precio de Venta} - \text{Costos Variables}}{\text{Precio de Venta}}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio (dólares)} = \frac{119.646}{\frac{850 - 131}{850}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio (dólares)} = 141.445$$

$$\text{Mensual} = \$11.787$$

El resultado obtenido se interpreta como las ventas necesarias para que la empresa opere sin pérdidas ni ganancias, si las ventas del negocio están por debajo de esta cantidad mensual la empresa pierde y por arriba de la cifra mencionada son utilidades para la empresa.

Para que la empresa logre el punto de equilibrio es necesario que venda 166 servicios en total al año, con lo cual, si se incrementa la cantidad en ventas, de este valor existirá utilidad para la empresa. Hay que tomar en cuenta que se estima 540 (Véase Tabla 29) ventas por servicios al año y por tanto se supera ampliamente el punto de equilibrio y por ello existe rentabilidad.

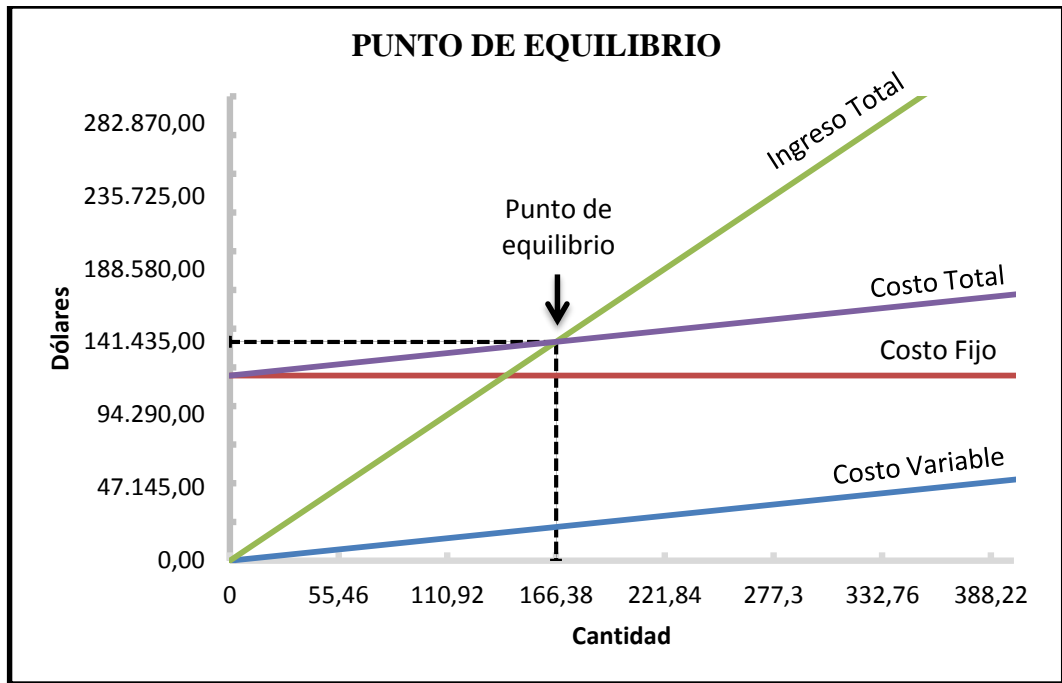


Figura 11. Punto de equilibrio.

Elaborado por: Santiago Terán.

CONCLUSIONES

- Se demuestra la viabilidad de la implementación de este servicio, pues existe un mercado demandante del mismo suficientemente amplio.
- Los servicios exequiales son un mercado diverso y con amplia demanda en cuanto a las cremaciones existiendo oportunidad de mercado para brindar un servicio de calidad, rápido y seguro que contará con todos los requerimientos e instalaciones necesarias, sin embargo, es importante que se establezcan estrategias de diferenciación para que el servicio sea considerado como una opción.
- En el estudio técnico ha sido posible identificar las necesidades y servicios de manera integral, considerado los pasos para la implementación del proyecto que ayudaran a tomar decisiones oportunas, las mismas que podrán modificarse o eliminarse con la finalidad de que se acerquen a la realidad y permitan visualizar el proyecto desde una perspectiva real. Este estudio ha constituido la base para determinar los requerimientos de la implementación y a su vez, la base para el establecimiento del análisis financiero.
- El estudio financiero está desarrollado para identificar costo, gastos e inversiones que estarán en función de las necesidades presentes y futuras de los inversionistas, con lo cual el inversionista podrá evidenciar la rentabilidad del proyecto mediante el criterio de evaluación y proyección de flujos.

En el proyecto se logra identificar que la empresa será rentable en base a las expectativas de los inversionistas.

RECOMENDACIONES

- El estudio de factibilidad deberá ser utilizado como base para una futura implementación del proyecto debido a que cuenta con todos los requerimientos, información y recursos necesarios para viabilizar el desarrollo del proyecto.
- Una vez implementada la empresa, se deberá realizar nuevos estudios de mercado a través de encuestas para conocer las nuevas tendencias y necesidades del mercado actual, con lo cual, se podrá orientar adecuadamente las necesidades del cliente e implementando nuevos servicios, eliminando o mejorando otros que no cumplan con la demanda.
- Es necesario utilizar estrategias y alianzas estratégicas integrales que permitirán focalizar el servicio a un determinado segmento, con lo cual se pueda cubrir el mercado al ofrecer innovación y desarrollo personalizado que satisfaga las expectativas del cliente.
- Se garantiza totalmente por medio de la realización del presente estudio de factibilidad, que la implementación y creación de la empresa “Crematorios Los Arcángeles” deba ejecutarse.

LISTA DE REFERENCIAS

- ALCARAZ, R. (2001). El emprendedor de éxito, McGraw Hill, 2da edición.
- ALDUNATE, E. (2006). *Formulación y evaluación de proyectos*, tomado de <http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/3/27513/evaluación.ppt>.
- ANDA, (2008-2013). Comportamiento histórico de muertes, en el archivo Nacional de datos y metadatos estadísticos. Ecuador.
- ANT, (2014). Estadísticas de accidentes de tránsito en el Ecuador, Ecuador.
- BACA. G. (2004). Evaluación Financiera de proyectos de inversión, Colombia, Editorial Educativa.
- BACA. U. (2006). Evaluación de proyectos (5°ed.) México; Mc Graw Hill.
- Biblioteca práctica de negocios. (1996). McGraw Hill. Tomo I. Administración Moderna. México.
- BID, (2014). Archivo de transporte en los libros, Foro internacional de Banco Interamericano de desarrollo, Ecuador.
- BLANCO, A. (2008). Formulación y Evolución de proyectos, (6ta Ed) Caracas Editorial Texto C.A.
- BLANK, L. (1992). Ingeniería Económica. 3ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., Páginas 205-211.

- BREALEY, R. y MYERS, S. (2003). Principios de finanzas corporativas 7° edición
Irwin Mcgraw-Hil.
- BURBANO, R. ORTIZ, A. (1995). Presupuestos, McGraw-Hill, 2da edición.
- CANADÁ, J. SULLIVAN, W. WHITE, J. (2002). Análisis de la Inversión de Capitales,
2da Edición, Prentice Hall, México.
- CAÑAS, M. BALBINO, S. (1995). Formulación, Evaluación y Ejecución de Proyectos.
2ª. ed. Grafitex. El Salvador, San Salvador, Páginas 3-144.
- Círculo de Lectores. (1991). Curso Básico De Administración. Editorial Norma.
Colombia.
- Constitución de la República del Ecuador. (2014). Elementos constitutivos del estado,
Ecuador.
- CORTÁZAR, A. (2001). Introducción al análisis de proyectos de inversión, México:
Trillas.
- COSS, R. (1996). Análisis y Evaluación de proyectos de Inversión (2° ed.), México,
Limusa.
- Diario El Comercio. (2011). Los servicios exequiales en Ecuador generan USD 21.2
millones anuales, Ecuador.
- Hora, D. I. (06 de 10 de 2006). <http://www.lahora.com.ec>. Recuperado el 09 de 2013, de
<http://www.lahora.com.ec>:

<http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/484155/->

[1/Crematorios_s%C3%AD_se_permiten_en_la_ciudad.html#.VDXb5hYqmSp](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/484155/-/Crematorios_s%C3%AD_se_permiten_en_la_ciudad.html#.VDXb5hYqmSp)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2013). Servicios funerarios, Ecuador.

Juan Hómes, N. G. (2014). <http://www.lapatria.com/>. Recuperado el 17 de Noviembre

de 2014, de <http://www.lapatria.com/>:

[http://www.lapatria.com/descubriendo/cremacion-sin-estigmas-59161?qt-](http://www.lapatria.com/descubriendo/cremacion-sin-estigmas-59161?qt-lo_m_s10=0)

[lo_m_s10=0](http://www.lapatria.com/descubriendo/cremacion-sin-estigmas-59161?qt-lo_m_s10=0)

MARKOV, A. (2004). Estadísticas de los niveles de ingresos urbanos, Análisis center, Estados Unidos.

Organización Panamericana de Salud. (2010). Indicadores básicos del Ecuador, Ecuador.

PALACIO, G. (2007). *Guía metodología general de preparación y presentación de estudios de proyectos de inversión pública*, tomado de

<http://www.cepep.gob.mx/documentos/guías/guiametodologicageneral.doc>.

Peumans. (17 de 08 de 2012). <http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>.

Recuperado el 2 de 12 de 2014, de

<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&sqi>

[=2&ved=0CEsQFjAG&url=http%3A%2F%2Fwww.zonaeconomica.com%2Finv](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&sqi)

[ersion%2Fdefinicion&ei=obR9VI-](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&sqi)

[uD8ifNvy2gZAH&usg=AFQjCNEFogMRpOgEgw1OqQZ8uD57OrLmRg&sig2](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&sqi)

[=Zj9pqLfkW3a-5ofYK7xxOw&bvm=bv.8064206](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&sqi)

Proyecto de inversión. (2012). tomado de

<http://proinversion.blogspot.com/2007/10/historias-pequeas-de-la-innovacion.html>.

Sri (17 de 05 de 2014). Recuperado el 20 de 07 de 2014, de

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/depreciacion-acelarada-de-activos-fijos>

SUÁREZ, M. (2004). *Interaprendizaje Holístico de Matemática*, Ed. Gráficas Planeta, Ibarra, Ecuador.

THOMPSON, M. (2009). Concepto de proyecto. Tomado de

<http://www.promonegocios.net/proyecto/concepto-proyecto.html>.

Van Horne, J. (2002). *Fundamentos de Administración financiera*. México: Pearson.

VIVANCO, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño y Aplicaciones*, Editorial universitaria. Santiago de Chile.

Xarmas22. (18 de 11 de 2005). <http://www7.quito.gob.ec>. Recuperado el 20 de 09 de 2013, de ORDZ-018-PUOS-EDIFICABILIDAD SECTOR LA MARISCAL.pdf:
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%C3%91OS%20ANTERIORES/ORDZ-018%20-%20PUOS%20-%20EDIFICABILIDAD%20SECTOR%20LA%20MARISCAL.pdf