

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

VIABILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS EXEQUIALES EN EL SECTOR DE TUMBACO

TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE
INGENIERIA COMERCIAL

TAMARA PRISCILA SALAZAR BÁEZ

DIRECTOR: DRA. ALEXANDRA RAMÍREZ

QUITO, MAYO 2014

Director: Dra. Alexandra Ramírez

Profesores informantes: Ing. Fernando Rosas

Ing. Rodrigo Saltos

DEDICATORIA

A mi Oso y a mi osita, los amores más grandes de mi vida.

A mis papitos y a mi ñañita, a quienes quiero con todo mi corazón.

A mi familia, que son fuente de inspiración de trabajo y unión.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios y a la Santísima Virgen del Quinche, por darme el milagro de la vida y el milagro de dar vida a mi hijita. Por siempre ser mi luz y guía en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi Oso y a mi osita, por ser el motor de amor que mueve mi vida. Por siempre estar ahí para motivarme a seguir y luchar por nuestra familia; y no permitirme rendirme en la mitad del camino.

A mi Mamita, a quién adoro mucho, y que para mí fue un ejemplo de mujer y madre luchadora, de sencillez y honradez. Gracias por tus enseñanzas Mamita y por siempre cuidar a mi familia desde el cielo.

A mi Papaito y a mi ñañita linda, por brindarme su amor incondicional; por apoyarme siempre en todas mis decisiones; escuchándome y dándome sus buenos consejos. Y porque siempre han estado conmigo en las buenas y en las malas.

A mi Pontificia Universidad Católica del Ecuador, porque en sus aulas adquirí todos los conocimientos necesarios para mi formación personal y profesional.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCION	1
1. ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS EXEQUIALES	2
1.1 ANTECEDENTES	2
1.2 GENERALIDADES DE LA MORTALIDAD ECUATORIANA	5
1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MORTALIDAD EN EL VALLE DE TUMBACO .	9
2. ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.....	12
2.1 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	12
2.1.1 Empresas Competidoras	12
2.1.2 Competidores Potenciales	18
2.1.3 Proveedores	20
2.1.4 Compradores	22
2.1.5 Productos sustitutos.....	23
2.1.6 Productos complementarios	24
2.2 Análisis FODA	25
2.2.1 Fortalezas	25
2.2.2 Oportunidades	26
2.2.3 Debilidades.....	27
2.2.4 Amenazas	27
2.3 Estudio de Gestión.....	27
2.3.1 Razón Social.....	28
2.3.2 Marca.....	29
2.3.3 Mapa Estratégico.....	30
3. ESTUDIO DE MERCADO	36
3.1 SEGMENTACIÓN DE MERCADO	36
3.1.1 Determinación del Tamaño de la muestra.....	39
3.1.2 Diseño de la encuesta	40
3.1.3 Tabulación y análisis de la investigación de mercado	41
3.2 DEFINICIÓN DEL MARKETING MIX.....	49
3.2.1 Análisis del Producto	49
3.2.2 Análisis del Precio.....	56
3.2.3 Plaza	58
3.2.4 Promoción	59
4. ESTUDIO TECNICO	62
4.1 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	62

4.2	INGENIERÍA DEL PROYECTO	64
4.2.1	Mapa de Procesos de la Empresa	65
4.2.2	Estructura Organizacional y Funcional	65
4.2.3	Distribución del Espacio Físico	72
4.2.4	Equipos e implementos	72
4.3	ASPECTOS LEGALES	80
4.3.1	Servicio de Rentas Internas	81
4.3.2	Superintendencia de Compañías	81
4.3.3	Ministerio de Trabajo	82
4.3.4	Municipio de Tumbaco	83
4.3.5	Ministerio de Salud Pública	84
4.3.6	Cuerpo de Bomberos de Tumbaco	84
4.3.7	Registro Civil	86
4.3.8	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	87
4.3.9	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas	89
4.3.10	Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.	90
4.3.11	Ministerio de Inclusión Económica y Social.....	92
5.	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD FINANCIERA	94
5.1	INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO	94
5.1.1	Activos Fijos	95
5.1.2	Activos Diferidos	95
5.1.3	Capital de Trabajo	96
5.2	ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO	97
5.3	PRESUPUESTOS	99
5.3.1	Presupuesto de Ingreso.....	99
5.3.2	Presupuestos de Costos	101
5.3.3	Presupuestos de Gastos de Operación.....	101
5.3.4	Presupuesto de Caja	101
5.4	FLUJOS DE CAJA PROYECTADOS	106
5.4.1	Flujo por actividades de operación:	106
5.4.2	Flujo por actividades de inversión:	106
5.4.3	Flujo por actividades de financiamiento:	106
5.5	ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADOS.....	108
5.6	BALANCES GENERALES PROYECTADOS.....	108
5.7	VALOR ACTUAL NETO.....	113
5.7.1	Del Proyecto.....	113
5.7.2	De los Inversionistas	114
5.8	TASA INTERNA DE RETORNO.....	114
5.8.1	Del Proyecto.....	115
5.8.2	De los Inversionistas	115
5.9	PERIODO DE RECUPERACIÓN.....	115
5.10	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	116
5.11	INDICADORES FINANCIEROS.....	118
5.11.1	Índice de Liquidez.....	118
5.11.2	Índice de Endeudamiento	119

5.11.3 Índice de Eficiencia.....	119
5.11.4 Índice de Rentabilidad.....	120
5.12 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	121
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
6.1 CONCLUSIONES.....	123
6.2 RECOMENDACIONES	124
BIBLIOGRAFIA	126
ANEXOS	129
ANEXO 1	129
ANEXO 2	131
ANEXO 3	132
ANEXO 4	133
ANEXO 5	134
ANEXO 6	135
ANEXO 7	136
ANEXO 8	137
ANEXO 9	152
ANEXO 10	153
ANEXO 11	154

RESUMEN EJECUTIVO

La concepción de una empresa que presta servicios siempre está asociado a la satisfacción de las necesidades insatisfechas de un grupo de personas. Por lo tanto el propósito de desarrollar un estudio de viabilidad de una empresa, es analizar todos los aspectos que intervienen en el desarrollo de dicho negocio y entender desde el punto de vista de los clientes, sus demandas respecto a lo que puede ofrecer el negocio.

El presente trabajo corresponde a una empresa que brinda servicios exequiales, donde se busca determinar la necesidad de instalar un negocio de este tipo en el sector de Tumbaco, y comprobar si el proyecto es rentable para los socios inversionistas.

Para un buen planteamiento del proyecto, se utilizaron conceptos relacionados con la planeación estratégica como son: FODA, misión, visión, objetivos y estrategias; con el fin de definir la esencia del negocio y poder direccionar a la empresa hacia la consecución de sus objetivos.

Este análisis estuvo acompañado de un estudio de mercado, que se enfocó en la observación y comprensión de la oferta del mercado funerario; determinando así los competidores directos e indirectos. A su vez con la recolección de información proveniente de las encuestas, se pudo

medir el grado de aceptación de la nueva propuesta de negocio y conocer todos los requerimientos de los potenciales clientes.

Otro aspecto fundamental que consideró el proyecto es la determinación de la infraestructura necesaria para llevar a cabo el proyecto; con el cual se pudo definir su localización, así como los requerimientos de activos necesarios para su instalación.

Y para la comprobación de la viabilidad del proyecto se realizó el estudio financiero, considerando para ello todas las partidas que intervienen en los balances, así como las herramientas VAN y TIR, y los indicadores financieros.

INTRODUCCIÓN

A medida que el desarrollo económico aumenta, el crecimiento urbano también lo hace. Hoy en día se puede ver como la ciudad de Quito cada vez más se va ampliando hacia los exteriores de la ciudad; y cada día son más el número de personas que se desplazan hacia zonas que están apartadas del centro de la ciudad; esto con la finalidad de alejarse del contaste tráfico, del bullicio y de la contaminación que esta sufre a diario.

Una de las zonas con alta demanda, es el valle de Tumbaco, un lugar que se encuentra en un constante crecimiento económico, y que gracias a la creación de hospitales y clínicas, centros educativos, centros comerciales y conjuntos habitacionales; han hecho que muchos quiteños vean atractivo desplazarse a esta zona.

Es de considerar que dicho crecimiento involucra una gran cantidad de demandas de servicios y productos, mismos que están a la espera de ser satisfechos. Y la idea de instalar una empresa de servicios exequiales en el Valle de Tumbaco resulta atractiva, puesto que actualmente existe una gran demanda insatisfecha que requiere que sea cubierta. Y el presente estudio busca determinar la viabilidad financiera de instalar un negocio de este tipo, a la par que busca ver el grado de aceptación de los habitantes de la zona; con lo cual se podrá estimar si es un negocio en el cual se podrá obtener ganancias y que a futuro sea altamente demandado.

1. ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS EXEQUIALES

1.1 ANTECEDENTES

La muerte a través del tiempo y la historia ha sido sobrellevada con gran dolor en diversas culturas y comunidades, a la vez que ha originado una serie de creencias y costumbres para llevar a cabo el rito funerario.

En la ciudad de Quito se ha identificado evidencias funerarias como tumbas suntuosas, enterramientos en vasija y vestigios funerarios muy sencillos; dejando en evidencia que la muerte siempre fue un evento relevante en las diversas estructuras comunitarias que han ido modificándose continuamente y a la vez generando una gran cantidad de rituales y espacios para la disposición de los difuntos.

En el parque arqueológico de Rumipamba ubicado en el sector de San Gabriel al norte de la ciudad de Quito, hace 1.500 años se establecieron las viviendas de los antiguos pobladores de Quito; los cuales realizaban sus ritos funerarios trasportando al difunto desde un sitio donde se podía ver el volcán “Guagua Pichincha” hacia el lugar final del entierro, que usualmente era muy cerca de sus propias viviendas y en ocasiones debajo de ellas. (Ugalde, 2007)

Las tumbas en Rumipamba eran de forma circular y se enterraba al difunto alrededor de un metro de profundidad en posición fetal, envuelto en telas y acompañado de ollas, vasijas con chicha, granos de maíz, y morteros de piedra; esto debido a que se tenía la creencia de que el muerto al pasar a la nueva vida iba a necesitar todos esos objetos.

En cambio en el parque arqueológico de la Florida (barrio La Florida al noroccidente de Quito), los habitantes originarios tenían la costumbre de enterrar a sus muertos sentados en tumbas profundas, sepultados con tierra agrícola, que según su creencia religiosa servían de vínculo con sus dioses productores de la fertilidad de las personas y de los campos; es por ello que los vivos debían tratar bien a los muertos, vistiéndolos con ajuares funerarios muy lujosos, haciendo recorridos pomposos con el difunto en andas de madera y con la participación de mucha gente. (Molestina, 2006)

Al finalizar el entierro era muy común comer alrededor de la tumba, compartiendo con el difunto la chicha y la comida. Sin descuidar después el visitarlos frecuentemente como símbolo de respeto y agradecimiento por la vida y la fertilidad otorgada.

Desde la llegada de los españoles al Ecuador y finalizada la etapa de colonización en la ciudad de Quito, nuevas demandas en servicios básicos y religiosos aparecieron; y un primer cementerio era apremiante en aquella ciudad en transformación, caracterizada por la presencia de clases sociales y un crecimiento poblacional que la convertía en una sociedad costumbrista y conservadora.

Ante esta exigencia social, en el siglo XVI se empezó la construcción rústica de adobe y paja de la Iglesia del Sagrario y fue allí donde se instaló el primer cementerio de Quito, el cual recogió a varios personajes de la ciudad de Quito.

En 1562 inició la construcción de la Catedral, junto a la Iglesia del Sagrario; allí los españoles fundadores vieron la oportunidad de construir criptas en las bases de la edificación con la idea de mejorar la simpleza de las sepulturas.

Posterior a su edificación, le siguió la Iglesia de Santo Domingo, también sirvió de cementerio y cuyas tumbas fueron ubicadas en las gruesas paredes de los corredores de su claustro. (Garrido, 2013)

A medida que Quito crecía urbanísticamente, también aumentaban las necesidades básicas de sus habitantes, el cementerio constituyó un importante servicio requerido masivamente. Desafortunadamente la capacidad de sus iglesias no era suficiente para albergar a la gran cantidad de demandantes; y con la jerarquización social, política y racial que se hacía cada vez más presente, la iglesia católica consideró que se debía desplazar a las clases sociales más bajas hacia el extremo de la ciudad, donde actualmente se encuentra el Museo de la Ciudad (García Moreno y Rocafuerte).

Sin embargo las necesidades de los habitantes por ofrecer a sus difuntos un sepelio digno y religioso acorde a lo que determinaba la iglesia católica, se creó la Hermandad Funeraria, conformada por religiosos dominicos y franciscanos, grupo que gestionó la creación y apertura del Cementerio de San Diego en el año de 1872. Este grupo cambió

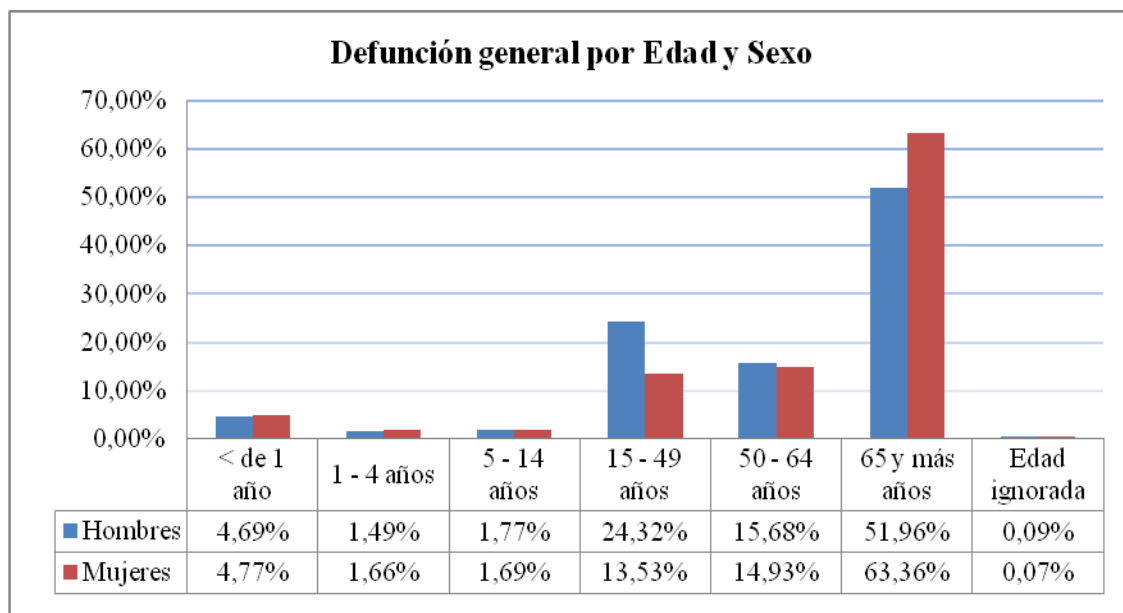
su nombre a Sociedad Funeraria Nacional, con el que se le conoce actualmente, como resultado de la disolución de las dos instituciones religiosas a causa de una mala administración.

1.2 GENERALIDADES DE LA MORTALIDAD ECUATORIANA

Para un país el número de defunciones está determinado por la tasa de mortalidad, la cual representa una variable que da a conocer el número de muertes durante un año por cada 1.000 habitantes; pese a ser solo indicador aproximado de la situación de mortalidad de un país, indica el impacto actual de la mortalidad en el crecimiento de la población. La tasa de mortalidad general estimada para el año 2012 fue de 4,09 por cada mil ecuatorianos; por sexo la tasa de mortalidad de hombres fue de 4,59 y de mujeres de 3,60 por cada mil habitantes. (INEC, 2012)

En el año 2012 se registraron 63.511 defunciones en el Ecuador, siendo la región Costa la que registró un mayor número de defunciones con el 50.32%, le sigue la región Sierra con un 46.25% y la región Amazónica con un 3.36%. (INEC, 2012)

Considerando estos datos, la mayor incidencia de muertes se produce superados los 65 años de edad en adelante, es decir que el 51.96% de hombres y el 63.36% de mujeres fallecen a dicha edad.



Fuente: Anuario de Estadísticas Vitales: Nacimientos y Defunciones Año 2012

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Según la proyección de población realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el año 2010, posiciona al Ecuador entre los países con mayor esperanza de vida promedio de la región Andina, puesto que determinó en ese año que la esperanza de vida de un ecuatoriano al nacer es de 75 años de edad, mientras que se espera que para el año 2020 este aumente a 77.3 años de edad. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2010)

Para alcanzar esta esperanza de vida, el gobierno ecuatoriano ha realizado reformas al sistema de salud pública del Ecuador, lo cual ha permitido que los ecuatorianos puedan acceder a una salud de calidad; sin embargo a pesar de toda la cobertura mediática, la falta de concientización de la ciudadanía por cuidar su salud y mejorar su estilo de vida, ha ocasionado que ciertas enfermedades sean las principales causantes de la defunción de los ecuatorianos, las cuales se citan a continuación (Usiña, 2012):

		Población Estimada 2012	
		15.520.973	
		Total de Defunciones Año 2012	
		62.511	
Nº Orden	Causas de Muerte	Número	%
1	Enfermedades hipertensivas	5.365	8,45%
2	Diabetes Mellitus	4.630	7,29%
3	Influenza y neumonía	3.607	5,68%
4	Enfermedades cerebrovasculares	3.290	5,18%
5	Accidentes de transporte terrestre	3.176	5,00%
6	Cirrosis y otras enfermedades del hígado	2.161	3,40%
7	Enfermedades isquémicas del corazón	2.068	3,26%
8	Insuficiencia cardíaca, complicaciones y enfermedades mal definidas	1.826	2,88%
9	Enfermedades del sistema urinario	1.742	2,74%
10	Neoplasia maligna del estómago	1.719	2,71%

Fuente: Anuario de Estadísticas Vitales: Nacimientos y Defunciones Año 2012
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Como se puede apreciar en términos de defunciones, las enfermedades hipertensivas son la principal causa de muerte en el Ecuador; definida como el aumento desmesurado de la presión arterial, produciendo lesiones vasculares en corazón, riñón, cerebro y retina. La misma causa de muerte se repite tanto para hombres como para mujeres, tal y como se demuestra en los siguientes cuadros:

		Población Estimada 2012	
		7.691.912	
		Total de Defunciones Masculinas	
		35.314	
Nº Orden	Causas de Muerte	Número	%
1	Enfermedades hipertensivas	2.727	7,72%
2	Accidentes de transporte terrestre	2.521	7,14%
3	Diabetes Mellitus	2.117	5,99%
4	Influenza y neumonía	1.808	5,12%
5	Enfermedades cerebrovasculares	1.657	4,69%
6	Agresiones (homicidios)	1.505	4,26%
7	Cirrosis y otras enfermedades del hígado	1.286	3,64%

8	Enfermedades isquémicas del corazón	1.239	3,51%
9	Insuficiencia cardíaca, complicaciones y enfermedades mal definidas	973	2,76%
10	Neoplasia maligna del estómago	972	2,75%

Fuente: Anuario de Estadísticas Vitales: Nacimientos y Defunciones Año 2012
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

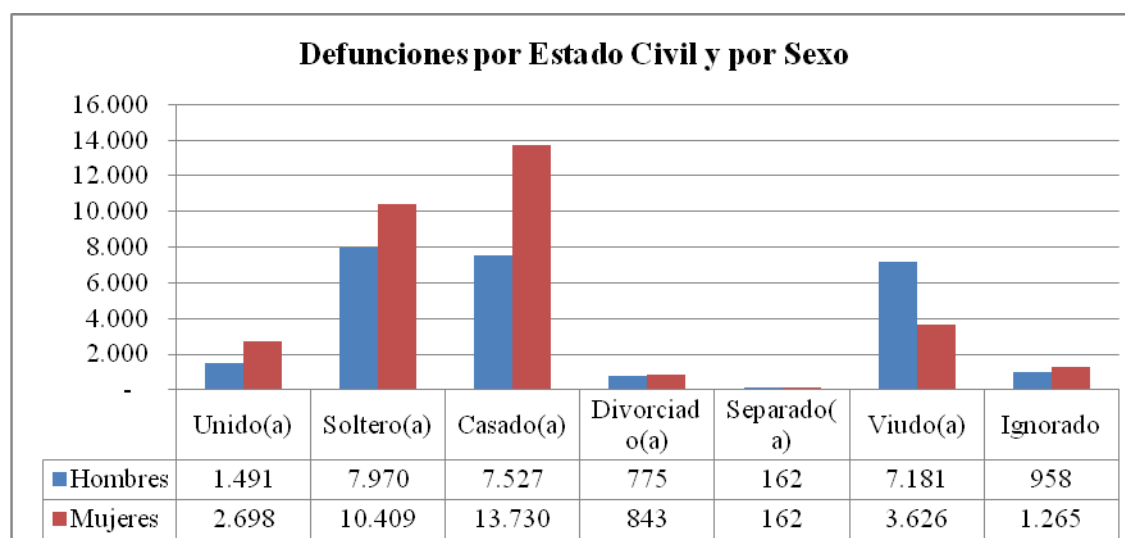
Población Estimada 2012		7.829.061	
Total de Defunciones Femeninas		28.197	
Nº Orden	Causas de Muerte	Número	%
1	Enfermedades hipertensivas	2.638	9,36%
2	Diabetes Mellitus	2.513	8,91%
3	Influenza y neumonía	1.799	6,38%
4	Enfermedades cerebrovasculares	1.633	5,79%
5	Cirrosis y otras enfermedades del hígado	875	3,10%
6	Insuficiencia cardíaca, complicaciones y enfermedades mal definidas	853	3,03%
7	Enfermedades isquémicas del corazón	829	2,94%
8	Enfermedades del sistema urinario	810	2,87%
9	Neoplasia maligna del estómago	747	2,65%
10	Neoplasia maligna del útero	697	2,47%

Fuente: Anuario de Estadísticas Vitales: Nacimientos y Defunciones Año 2012
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Se estima que por cada 100.000 habitantes ecuatorianos, 35 hombres y 34 mujeres mueren a causa de enfermedades hipertensivas, y la gran mayoría de casos se presenta en los ecuatorianos que superan los 65 años de edad, y en segundo lugar en aquellos comprendidos desde los 50 hasta los 64 años de edad. (Usiña, 2012)

Hablando en términos de estado civil, quienes más fallecen en el Ecuador son los hombres solteros con 10.409 fallecidos y las mujeres casadas con 13.730 fallecidos; de estos resultados el 24.82% de los hombres solteros y el 19.10% de las mujeres casadas

fallecen superados los 85 años de edad, siendo las edades más representativas del análisis de defunciones por estado civil. (Usiña, 2012)



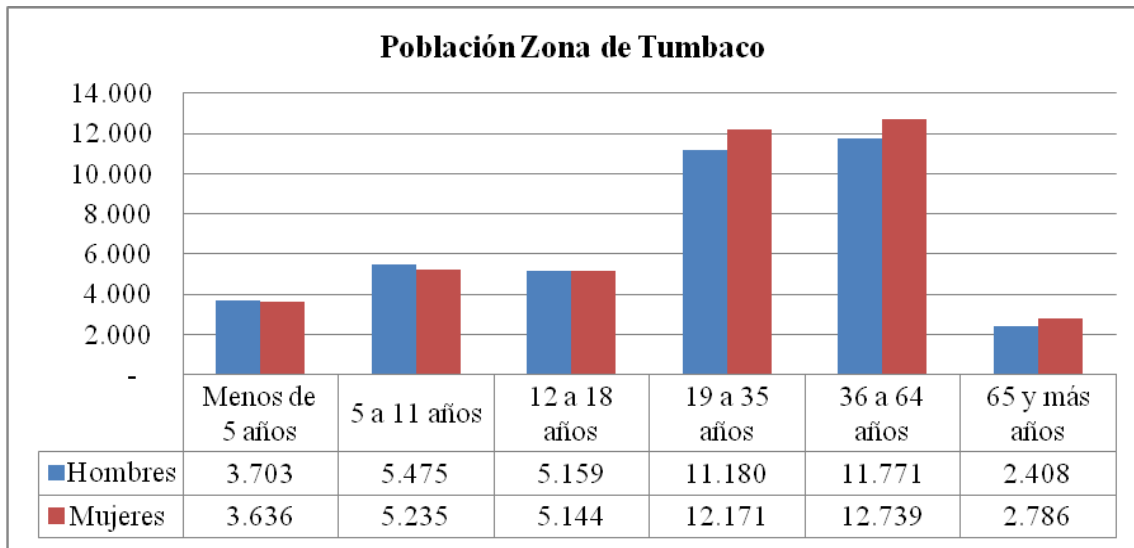
Fuente: Anuario de Estadísticas Vitales: Nacimientos y Defunciones Año 2012
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

El entender y comprender a detalle cuales son las causas y cuantos ecuatorianos fallecen en el año así como a qué edades lo hacen, nos permitirá realizar un estudio adecuado de hacia qué grupo de personas por edad, sexo y estado civil nos queremos dirigir.

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MORTALIDAD EN EL VALLE DE TUMBACO

De acuerdo a los datos del Distrito Metropolitano de Quito, basados en el último censo poblacional realizado en el año 2010, reconoce que la Administración Zonal de Tumbaco cuenta con una población de 81.626 habitantes (Estevez, 2010), de los cuales

la mayor parte de los habitantes se encuentra en las edades comprendidas desde los 19 años hasta los 64 años de vida, con total de 47.861 habitantes.



Fuente: Población e indicadores del Distrito Metropolitano de Quito Año 2010
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Según una proyección realizada por el Distrito Metropolitano de Quito estima que para el año 2015 habrá alrededor de 92mil habitantes, mientras que para el año 2025 habrá alrededor de 115mil habitantes; este crecimiento poblacional se debe a que el Valle de Tumbaco se encuentra en constante desarrollo; la construcción de centros comerciales, de nuevas carreteras, conjuntos habitacionales, consultorios médicos y un hospital con capacidad para atender a toda la población, están convirtiendo a la zona en un lugar muy atractivo para vivir, tanto así que algunos quiteños han preferido trasladar su domicilio al Valle de Tumbaco. Sin embargo a medida a que va aumentando la población, mayores son los servicios que demandan, y un nuevo cementerio que abastezca a la creciente población es vital para seguir con el desarrollo del valle.

Según los últimos datos proporcionados por el INEC durante el año 2012, el número de Defunciones totales, por tipo de certificación de personas residentes y no residentes según parroquias de acaecimiento, manifiesta que en el valle de Tumbaco (INEC, Defunciones totales, por tipo de certificación medica, segun Parroquias de acaecimiento, 2012) se produjeron 271 fallecimientos, de los cuales 252 fallecidos eran habitantes de la zona y 19 personas no lo eran. De la misma manera el INEC también arroja datos de los fallecimientos de aquellos habitantes oriundos de la zona de Tumbaco, reportando que hubo 193 personas fallecidas en el año 2012, comprendidos por 105 hombres y 88 mujeres.

Estos resultados serán objeto de nuestro estudio, puesto que más adelante analizaremos, cuáles son los gustos y preferencias de los habitantes del Valle de Tumbaco a la hora de contratar un servicio funerario, así como conocer el lugar donde entierran a sus difuntos.

2. ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

2.1 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Para analizar las fuerzas competitivas en el entorno del sector funerario, que permitan establecer las amenazas y oportunidades, es necesario hacer uso del modelo las cinco fuerzas de Porter, puesto que permitirán tener una visión clara de cómo se desenvuelve el sector y examinar como es el entorno que lo rodea.

Porter afirma que cuando más poder tenga cada una de estas fuerzas, más limitada será la capacidad de las empresas establecidas para incrementar sus precios y obtener mayores utilidades. Dentro del modelo de Porter, una fuerza competitiva poderosa puede considerarse una amenaza debido a que deprime las utilidades. Una fuerza competitiva débil puede considerarse una oportunidad debido a que permite a una empresa obtener mayores utilidades. (Hill, 2011)

2.1.1 Empresas Competidoras

Los competidores se constituyen como empresas que actualmente se encuentran ya establecidas en el mercado y con las cuales se tendrá que competir.

“El grado de rivalidad entre estas organizaciones dentro de una industria depende ampliamente de tres factores: (1) de la estructura competitiva de la industria, (2) de las condiciones de demanda y (3) de la dificultad de barreras de salida en la industria.” (Hill, 1996)

El grado de rivalidad entre las empresas competidoras suele aumentar cuando ingresan más competidores al mercado, y conforme se van igualando en tamaño y capacidad, la demanda disminuye y con frecuencia se presenta una disminución en los precios de los servicios, lo que conlleva a una disminución de utilidades y en ocasiones a la pérdida de su ventaja competitiva.

En zona de Tumbaco se puede distinguir un competidor, la Funeraria Rodríguez, la cual por su tamaño es considerado como una empresa pequeña que lleva alrededor de 15 años en el mercado, sus servicios son básicos y no cuenta con un cementerio propio, ni con salas de velación, por cuanto ellos solo ofrecen el féretro y la capilla ardiente para ser instalada en la casa de los deudos o en la casa parroquial de la antigua iglesia de Tumbaco (únicamente cuando el espacio no está siendo ocupado). La capilla ardiente está equipada por 4 lumiarias, 2 floreros y los pedestales para sostener el féretro, dichos equipos son alquilados dependiendo del número de días que los deudos deseen velar a su difunto.

Después de la velación, el difunto es trasladado al Cementerio de Tumbaco, mismo que según tradición de los lugareños y dependiendo de la distancia es realizado a pie o en carros particulares de los deudos y allegados.

De lo que se pudo observar en la visita realizada, así como de la información recabada de las opiniones de algunos habitantes de Tumbaco se deduce que la Funeraria Rodríguez presta servicios a personas de un nivel económico medio bajo y bajo; por lo que un servicio premium no consta dentro de su portafolio de servicios. Adicional también se concluyó que algunos habitantes que no desean contratar los servicios de la Funeraria Rodríguez, prefieren contratar a funerarias de la ciudad de Quito.

En este contexto, se podría decir que por la mediana cercanía con el Valle de Tumbaco y en base a lo descubierto, tres son las principales funerarias que vendrían a ser nuestros competidores directos en los servicios que vamos a ofrecer, y son: Funeraria Nacional, Los Lirios y Camposanto Monteolivo; las tres funerarias son fuertes competidores entre sí; y desde luego su amplia experiencia en el medio les ha permitido tener bien posicionadas sus marcas y captar ciertos nichos de mercado, ya sea por su ubicación cerca de hospitales o por tener cementerios propios en las cercanías de las salas de velación.

Para entender mejor a nuestros competidores, analizaremos a continuación brevemente su historia así como los servicios que brinda:

Sociedad Funeraria Nacional

Fundada en la ciudad de Quito en el año 1851, por el padre de Mariano Rodríguez junto con un grupo de quiteños conformaron una institución con la finalidad de otorgar servicios de inhumación y otorgar asistencia y beneficencia social. (Nacional) Los servicios que presta se detallan a continuación:

- Servicios Exequiales
- Salas de Velatorio
- Servicios Crematorios
- Carrozas de lujo
- Cementerios
- Realización de trámites

Los Lirios Servicios Exequiales

Las Salas de Velación Los Lirios son de Propiedad del IESS y las administra La Federación Provincial de Jubilados de Pichincha, mediante convenio de concesión realizado el 12 de noviembre de 1997, y ratificado en convenio de fecha 25 de octubre de 2005.

Los Lirios tienen como objetivo brindar a afiliados, jubilados, pensionistas de montepío del IESS y público en general, un servicio exequial de características

sociales para los momentos difíciles del fallecimiento, a precios bajos, en cómodas instalaciones y con una atención profundamente humana. Los servicios que presta son (Lirios, 2013):

- Cofre mortuorio
- Traslados en autocarroza a las salas de velación y campo santo
- Sala de velación hasta 24 horas
- Arreglos florales
- Servicio religioso
- Libro de condolencias
- Trámites legales de defunción
- Trámite automático del fondo Mortuorio del IESS
- Parqueadero privado

Camposanto Monteolivo

Parques Monte Olivo Monteolivo C.A. se constituyó en julio de 1994 como una compañía anónima cuyo objeto social es establecer, operar y administrar cementerios, en cualquier lugar del Ecuador. Su gestión y crecimiento se ha centrado en desarrollar el más moderno cementerio de Quito. Los servicios que brinda son los siguientes (Monteolivo, 2012):

- 6 Salas de Velación
- 1 Sala para entrega de cenizas

- Capilla
- Cafetería
- Floristería
- Horno Crematorio
- Cámara de Frío
- Autocarros
- 1 furgoneta para transporte interno de clientes.
- Traslados en Quito e interprovinciales
- Capilla Ardiente a domicilio
- Servicios Religiosos
- Acompañamiento musical (dúo, trío, cuarteto): en servicios
- Asesoría para trámites legales
- Cofres y cenizarios
- Formolización
- Tanatopraxia
- Embalsamamiento
- Libro de Firmas
- Tarjetas de Agradecimiento

Concebida la idea de los servicios que ofrecen nuestros competidores potenciales, podemos determinar qué para ser competitivos, es necesario establecer estrategias que provean una ventaja competitiva frente a las estrategias de las empresas rivales.

Si analizamos las barreras de salida de nuestros competidores directos, podemos ver que la mayor barrera que enfrentan es que salir del medio es realmente difícil, no solo porque será difícil vender las carrozas, ataúdes, indumentaria y demás muebles y enseres; sino que también deberán ver la manera de deshacerse de las instalaciones, las cuales están dispuestas específicamente para brindar los servicios funerarios, y por lo cual no habrá un comprador inmediato que desee comprar todos estos bienes.

2.1.2 Competidores Potenciales

Los competidores potenciales, vienen a ser empresas que actualmente no están presentes dentro del grupo de empresas que brindan servicios funerarios, sin embargo tienen la capacidad de hacerlo en un futuro.

Debido a las barreras de ingreso como una fuerte inversión para instalar el establecimiento, localización, así como la actual legislación ecuatoriana, que establece varios delineamientos, reglamentos y normas que se deben seguir para la implementación de dicha empresa, pueden ser causantes para que se vea con gran dificultad emprender una empresa funeraria.

En ese contexto, el que muchos quiteños sean fieles a ciertas empresas, también crea una barrera de entrada, puesto que algunas funerarias se han convertido en

empresas bastante sonadas y demandas por muchos quiteños; y es que la alta inversión realizada en investigación y desarrollo les ha permitido llegar a donde están ahora.

Porter también reconoce como parte de las barreras de ingreso a las economías de escala, así como los costos de cambio para el cliente.

Un economía de escala surge cuando a mayor producción, menores serán los costos; y para una funeraria el mayor costo en productos viene dado por el costo de los féretros y urnas, el cual en teoría podría reducirse si se adquiriera una carpintería privada que nos suministrare solamente a nosotros de dichos de productos. Pero debido a la poca utilización que se le daría a carpintería, los altos precios de los insumos, sumados a los costos fijos que este acarrearía mes tras mes, es poco rentable contemplar esta posibilidad; por lo que en efecto dependeríamos del poder de negociación que tengamos con nuestros proveedores.

Los costos del cambio para el cliente se presentan cuando al cliente le cuesta tiempo, energía y dinero cambiar de los productos que ofrece una empresa establecida a los que ofrece un nuevo participante (Hill, 2011). Esto se traduciría a una oportunidad para nuestra funeraria, por cuanto los habitantes de la zona de Tumbaco van a preferir contratar nuestros servicios por la cercanía que ofrece la empresa, implicando menos tiempo de desplazamiento y comodidad al poder asistir y velar a su difunto cerca de sus hogares; a la vez que facilita el

mantenerse en contacto con su ser querido al contar con un cementerio propio en las cercanías de sus hogares.

2.1.3 Proveedores

El poder de negociación con los proveedores está limitado por la capacidad de producción del proveedor, así como si este es el único en brindar este tipo de servicio o producto. Si el proveedor es el único en el medio, puede imponernos un precio excesivo para los bienes suministrados e incluso reducir la calidad de los mismos para aumentar su rentabilidad, con lo cual estaríamos enfrentándonos ante una amenaza poderosa. Pero si por el contrario no es el único y tiene muchos competidores rivales, es posible que nosotros podamos fijar los precios a los que deseamos que nos vendan, así como los insumos a utilizarse, esto nos permitiría tener una mejor rentabilidad; y esta se traduciría a una amenaza débil, con la cual si podríamos lidiar.

Actualmente no se distinguen muchos proveedores de ataúdes y de urnas en la Provincia de Pichincha, sin embargo los pocos que existen son fuertes rivales entre sí, encontrándose en una rivalidad de calidad y precios, que permiten a ciertas funerarias aprovecharse de esta circunstancia para poder obtener una ventaja en costos.

Una de las más grandes empresas de ataúdes y urnas de madera, con bastante experiencia en el mercado, así como con un amplio portafolio de productos de alta calidad, elegantes y con diseños personalizados y estilizados, con precios competitivos que van desde los ataúdes y urnas más sencillos hasta los más elaborados; es Cafres Caja y Cofres Cía. Ltda. la cual provee a algunas funerarias reconocidas de la ciudad de Quito, su sucursal principal se encuentra en El Coca, y su otra sucursal en el barrio La Armenia en el Valle de los Chillos. Esta última sucursal nos beneficia de gran manera debido a que se encuentra medianamente cerca del Valle de Tumbaco, y esto significaría un ahorro en costos de transportación, que se trasladaría al costo del féretro y/o urna.

Sin embargo esta empresa solo se dedica a la fabricación de ataúdes hechos en madera, y como uno de los servicios de la funeraria es proveer también de ataúdes metálicos, se contactó con la empresa Mortuorios AG en Guayaquil, la cual no solo provee ataúdes metálicos sino también de madera. Es una empresa con varios años de experiencia y que realiza entregas en todo el país, las 24 horas del día. Su catálogo de productos es extenso y sus precios son similares a los de Cafres Caja y Cofres Cía. Ltda. esto en cuanto a los ataúdes de madera.

A manera de ahorrar en costos de transporte y evitar demoras en el tiempo de entrega se solicitará a Cafres Caja y Cofres Cía. Ltda. nos provea de ataúdes y urnas de madera, mientras que a Mortuorios AG se le realizarán los pedidos de ataúdes metálicos; como los ataúdes metálicos son mucho más baratos que los de madera, el impacto que tendrá el costo de transporte no será tan alto, puesto que

pese a que se traslade este costo al precio final, la empresa funeraria no perderá rentabilidad, manteniendo un margen estándar de beneficio; lo que no sucede con los ataúdes de madera, donde por el alto precio que tienen estos, no se puede estirar mucho el precio, porque se correría el riesgo de perder clientes.

2.1.4 Compradores

Dependiendo del tipo de comprador, se puede definir si se convertirá en una amenaza poderosa o en una débil. En este contexto una amenaza poderosa se presenta cuando un consumidor exige más calidad y menor precio a la empresa vendedora, implicando un aumento de costos, reducción de precios y por tanto un decremento de las utilidades de la empresa; pero si por el contrario el consumidor representa una amenaza débil, las empresas de la industria pueden incrementar sus precios, quizás disminuir sus costos al reducir la calidad de sus productos y servicios, y finalmente aumentar sus utilidades. (Hill, 2011)

Algo que define a la población del Valle de Tumbaco es que al no haber una buena opción funeraria en el sector, recurren a funerarias de Quito, y si se observa el mercado funerario de la ciudad de Quito, se puede ver que es altamente competitivo, por lo que los consumidores tienen la posibilidad de escoger entre varias opciones, la que mejor les convenga y se ajuste a sus necesidades. Por tanto se puede decir que los compradores tienen un alto poder

de negociación con nosotros que somos sus proveedores de productos y servicios.

Son compradores que saben lo que quieren y desean tanto para sus difuntos, como para las personas que asistirán al velorio, además que dependiendo de su capacidad adquisitiva, pueden exigir o demandar más y mejores productos y servicios.

2.1.5 Productos sustitutos

La presencia de productos sustitutos pone un tope al precio que puede cobrar antes de que los consumidores opten por un producto sustituto. Las presiones competitivas que surgen de los productos sustitutos aumentan conforme el precio relativo de los productos sustitutos disminuye y los costos de los consumidores por cambiar a otro producto bajan. (David, 1997)

La opción de un producto sustituto para un servicio funerario, no existe, puesto que no hay un producto que reemplace como tal a un servicio exequial, ya que es la única forma que se tiene para dar atender de manera digna al ser allegado que acaba de fallecer. El comprador del servicio puede decidir si lo velará o no, como también puede decidir la forma de enterrarlo o si bien puede disponer de sus cenizas para colocarlas en un columbario o llevarlas a la casa del deudo o depositarlas en el lugar señalado por el difunto. Todas estas cuestiones no

podrían ser consideradas como un producto sustituto, por tanto esta fuerza no representaría para el proyecto una amenaza.

2.1.6 Productos complementarios

Pese a que el modelo de las 5 fuerzas de Porter contempla las fuerzas vistas anteriormente, esta es una fuerza adicional que también se debe considerar en el proceso de planeación estratégica.

En términos de productos complementarios para una empresa funeraria, se encuentran los arreglos florales y el servicio de cafetería. Definiendo el servicio de arreglos florales y para efectos del proyecto se ha determinado que el tener una floristería cerca de las instalaciones de la empresa es vital. Por ello se ha contemplado la posibilidad de tener una florería junto a la empresa funeraria, la cual sería administrada por una empresa que desee tener una alianza estratégica con nosotros. El contar con este servicio permitiría que tanto la funeraria como los asistentes al velorio puedan adquirir sus arreglos florales sin tener que preocuparse de buscar un lugar donde comprarlos y las molestias que suponen el tener que llevar el arreglo floral. A parte de que estas compras representan son ventas seguras para la empresa florista.

En cuanto a la cafetería, es importante tener un buen servicio de cafetería que atienda a los asistentes, pero que no solo se trate de servir aguas aromáticas, ni

gaseosas, ni galletas; sino que también se brinden bocaditos o refrigerios que permitan sobrellevar el tiempo de velación.

2.2 Análisis FODA

El propósito central del Análisis FODA es identificar las estrategias para explorar las oportunidades externas, contrarrestar las amenazas, desarrollar y proteger las fortalezas de la empresa y erradicar las debilidades. (Hill, 2011)

En términos generales, la meta de un análisis FODA es crear, afirmar o afinar el modelo de negocio específico de una empresa que mejor alinee, ajuste o combine sus recursos y capacidades con las demandas del entorno en el que opera. (Hill, 2011)

2.2.1 Fortalezas

- Buena localización para comercializar sus servicios.
- Talento humano profesional y comprometido en brindar el mejor servicio a sus clientes.
- Asesoría personalizada, que buscará siempre ofrecer los mejores servicios y productos, orientándose en las posibilidades económicas del cliente.
- Diversificación de servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.

- Precios competitivos y asequibles para todas las personas de los diferentes estratos sociales.
- Cementerio nuevo y propio, con buena infraestructura y agradable a la vista de los visitantes.
- La empresa pondrá a disposición de los asistentes de la velación, productos complementarios que permitan generar un valor agregado.
- Facilitación de trámites legales, tanto de registro de defunción como de cobro al IESS.
- Servicio pre-pago de servicio funerario.
- Constante monitoreo del buen funcionamiento de las instalaciones y equipos.

2.2.2 Oportunidades

- Una zona en constante crecimiento y desarrollo.
- No existen fuertes competidores directos en el sector.
- Alianzas estratégicas con proveedores.
- Sector desatendido e inconforme.
- Demanda insatisfecha y/o no cubierta de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Conforme el índice de natalidad aumente, proporcionalmente el índice de mortalidad también aumenta.

2.2.3 Debilidades

- Falta de experiencia en el mercado funerario.
- Empresa que no posee renombre, ni prestigio en el medio.
- Precios limitados por el poder de negociación con proveedores.
- Una alta inversión inicial para poder iniciar operaciones.
- Falta de un transporte público que llegue de manera directa a la empresa, dificultando un fácil acceso.
- No se cuenta con un servicio de repatriación.

2.2.4 Amenazas

- Inestabilidad económica y política en el país.
- Las leyes y normas ecuatorianas, siempre están en constante cambio
- La fuerte competencia de empresas funerarias de Quito, que pueden a futuro tratar de ingresar a nuestra zona.

2.3 Estudio de Gestión

Antes de establecer una empresa es muy importante considerar ciertos aspectos claves de la administración estratégica, que nos permitirán orientarnos y saber hacia dónde

queremos llegar y como lo vamos hacer; para lograrlo es necesario establecer estrategias claras y retadoras.

El formular e implantar estrategias, consta de cinco componentes, los cuales están relacionados entre sí: (Thompson, 2010)

- Desarrollar un concepto del negocio y formar una visión de hacia dónde se necesita dirigir a la organización. Proporciona a la organización una finalidad, una dirección a largo plazo y establece una misión.
- Transformar la misión en objetivos específicos de resultado.
- Elaborar una estrategia que logre el resultado planeado.
- Implementar y poner en práctica la estrategia de manera eficiente y eficaz.
- Evaluar el resultado y de ser necesario reajustar la misión.

Teniendo claro los pasos que debemos seguir, podemos establecer los siguientes parámetros que definirán a nuestra empresa.

2.3.1 Razón Social

La razón social es el nombre legal con el que se constituirá la empresa, este nombre puede estar ligado al nombre comercial de la empresa como puede llevar un nombre imaginario.

Para determinar la razón social de la empresa, es necesario primero definir el tipo de empresa, en este caso y para efectos del proyecto se constituirá una COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

Bajo esta premisa, se establecen los siguientes estatutos a los que se debe regir:

- Confórmala por más de dos socios sin exceder los 15 socios. (Ley de Compañías de Ecuador, 1999)
- Se constituirá con un capital mínimo de cuatrocientos dólares americanos.
- El aporte de los socios al capital de la compañía deberán ser igualitarios, acumulativos e indivisibles, los cuales pueden ser en dinero, bienes muebles o inmuebles. (Ley de Compañías Ecuador, 1999)

2.3.2 Marca

Una marca es el conjunto de expectativas, memorias, historias y relaciones que en conjunto, dan como resultado que un consumidor se decida por un producto o servicio en lugar de otro. (Ávalos, 2010)

Un nombre o marca debe ser corto de fácil recordación y que tenga consistencia con el servicio que se ofrece. Escoger un nombre ideal para el proyecto es fundamental puesto que de este dependerá que tengamos éxito en el mercado.

La empresa de servicios exequiales se constituirá como Portones de San Pedro Cía. Ltda. y cuyo nombre comercial será:

“Portones de San Pedro”

Cuyo significado religioso está ligado con el apóstol Simón Pedro a quién Jesús dijo: “Tú eres Pedro, y sobre esta piedra edificaré mi Iglesia, y el poder de la muerte no prevalecerá contra ella. Yo te daré las llaves del Reino de los Cielos.”
(Mateo 16:18-19)

2.3.3 Mapa Estratégico

El éxito de una empresa dependerá en gran medida de buena administración estratégica, lo cual implica integrar la administración, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción y las operaciones, la investigación y el desarrollo y el uso de los recursos tecnológicos disponibles.

La declaración de la misión nos permitirá establecer el objeto de nuestra empresa que nos distinguirá de las otras empresas competidoras; donde se buscará señalar

el alcance de nuestras operaciones en términos de productos, servicios y mercados. Mientras que con la visión determinaremos el futuro que deseamos alcanzar, así como responder la pregunta: ¿Qué queremos ser?

2.3.3.1 Misión

Una buena declaración de la misión produce la impresión de que la empresa tiene éxito, tiene rumbo y vale la pena invertir en ella tiempo, apoyo y dinero. Una declaración clara de la misión sienta las bases para generar y seleccionar opciones estratégicas. (David, 1997)

“Somos una compañía comprometida en satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes con integridad, dignidad y seriedad; a través de un equipo humano de alta calidad moral y sensibilidad humana, que buscará ofrecer siempre una amplia gama de servicios que brinden consuelo y soporte en los momentos más difíciles. Estamos orientados a crear valor tanto para nuestros inversionistas, como para nuestros colaboradores; y contribuir así con el progreso de la zona.”

2.3.3.2 Visión

La visión de una empresa es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo. Es una fuente de inspiración para el

negocio, impulsando a que todos los miembros de la empresa se sientan identificados, comprometidos y motivados en poder alcanzarla.

“Ser la empresa líder en servicios exequiales de toda la zona de Tumbaco en un plazo de 5 años, asegurando la mayor satisfacción de nuestros clientes, a través de una atención de calidad y asesoría profesional y personalizada, que busque siempre otorgar un valor agregado a todos nuestros servicios.”

2.3.3.3 Objetivos

- Atender y cubrir todas las necesidades de nuestros clientes de manera seria y profesional.
- Posicionar a la empresa en el mercado en un plazo de 2 años.
- Obtener una rentabilidad anual equivalente al 20% en los primeros 5 años, de manera que en este plazo se permita recuperar toda la inversión realizada.
- Lograr alianzas estratégicas tanto con empresas proveedoras, como con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

2.3.3.4 Estrategias

Las estrategias nos indican qué es lo que la organización quiere lograr y los factores que influirán en que se consigan o no dichas estrategias. Una estrategia deberá ser consistente con los objetivos de la empresa, y alcanzable con los recursos existentes.

“La estrategia es el resultado de un proceso de planeación formal y la dirección representa la función más importante de este proceso” (Hill, 2009)

Una vez analizado el entorno en el que se desenvolverá la funeraria y habiendo establecido la misión, visión y los objetivos de la empresa, se definirán estrategias que permitan penetrar en el mercado y desarrollar nuestros servicios y diferenciarnos del resto de empresas competidoras.

- Contratar personal responsable y profesional, dispuesto a brindar la mejor atención al cliente, basándose siempre en lo que el cliente requiere o necesita.
- Conseguir una buena ubicación para la empresa, que sea de fácil acceso para nuestros clientes.

- Disponer de una buena infraestructura que permita al cliente tener acceso a todos los componentes de servicio funerarios, como sala de velación, cafetería, florería, capilla y cementerio.
- Fijar precios convenientes para nuestros clientes y rentables para la empresa.
- Ofrecer diferentes paquetes de servicios que consideren las posibilidades económicas del cliente, pero sin descuidar la generación de la rentabilidad.
- Contar una cafetería propia que brinde un servicio de refrigerios y almuerzos, de manera que los asistentes no tengan que pensar y buscar un establecimiento donde alimentarse para recuperar fuerzas y continuar con el proceso de velación.
- Contar con una florería a lado de la funeraria, que permita que los asistentes de la velación de manera cómoda puedan adquirir los arreglos florales.

Ambas estrategias mencionadas anteriormente se caracterizarán por ser nuestras principales estrategias de diferenciación.

- Realizar vía licitación la contratación de una empresa de arreglos florales y empresa de catering; que ofrezcan sus productos a lado de nuestra empresa funeraria.
- Darnos a conocer a través del uso de medios publicitarios.
- Lograr una alianza estratégica con la empresa proveedora de ataúdes y urnas en el primer año de operación de la empresa.
- Alcanzar una alianza estratégica con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de manera que sus afiliados puedan ser velados y enterrados en nuestras instalaciones; permitiendo así un incremento en nuestras ventas y el cobro efectivo de los servicios exequiales a través de esta entidad.

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Para establecer exactamente la demanda que tendrán los servicios de la funeraria, es necesario determinar la población objeto de nuestra investigación, es decir la población objetivo a cual queremos dirigirnos; y para obtenerla es muy importante realizar la segmentación de mercado que nos permitirá definir cuál será nuestro mercado potencial que en efecto demandará nuestros servicios.

Existen varias formas de segmentar el mercado, y para efectos del proyecto se evaluarán criterios de segmentación como: los geográficos y demográficos.

Distribución Geográfica

Partiendo de los datos del último censo poblacional realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC, se determinó que la población de la provincia de Pichincha es de 2.576.287 habitantes (INEC, 2010), de los cuales 2.239.191 habitantes pertenecen al Distrito Metropolitano de Quito (Estevez, 2010), y

de este total 81.626 habitantes corresponden a la Administración zonal de Tumbaco, la cual está comprendida por las parroquias de Tumbaco y Cumbayá.

Criterios Demográficos

Los principales criterios demográficos para segmentar el mercado, serán la edad y sexo; puesto que como se ya se analizó en el Capítulo I del presente trabajo, las edades con mayor incidencia de fallecimientos son superados los 65 años de edad y en segundo lugar las edades comprendidas desde los 15 años hasta los 64 años de edad.

A pesar de que la incidencia de fallecimiento también se hace más presente en ciertos estados civiles, no podemos centrarnos en esos estados civiles, puesto que un fallecimiento puede llegar en cualquier etapa de la vida; lo que si podemos determinar es las personas que estarán en la capacidad de contratar un servicio o elegir los servicios que requerirán para llevar a cabo el servicio funerario, es decir que nuestra población objetiva serán los habitantes de la zona que superen los 18 años de edad, los cuales ya se encuentran aptos para asumir esta responsabilidad de contratar un servicio funerario.

En este contexto y gracias a la información recolectada de la Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda del Distrito Metropolitano de Quito, se pudieron extraer los siguientes datos de la zona de Tumbaco.

Población Adulta del Valle de Tumbaco

Parroquia	Hombres	Mujeres	18 - 64 años		65 años y más	
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cumbayá	10.578	11.685	9.590	10.540	988	1.145
Tumbaco	15.885	17.106	14.458	15.460	1.427	1.646
Totales	26.463	28.790	24.048	25.999	2.415	2.791

Fuente: Secretaría de Hábitat, territorio y vivienda del DMQ

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Basados en esta información, podemos definir que la población objetivo será de 55.253 habitantes.

Criterio Socio-Económico.

Si bien el aspecto socio-económico es importante, no se lo tomará en cuenta en la segmentación de mercado, puesto que para determinar el tipo de servicio requerido por cada estrato social, se efectuarán preguntas dentro de la encuesta que permitan determinar los precios así como los servicios que cada uno requerirá o podrá pagar.

No se puede hablar de que por pertenecer a un estrato social no está en la capacidad de pagar un servicio exequial, puesto que si analizamos el porcentaje de la población económicamente activa de la zona de Tumbaco descubrimos que alrededor del 84% de la población trabaja o se dedica a actividades comerciales, esto se traduce a 55.887 habitantes, de los cuales el 64% se encuentran afiliados al IESS (Estevez, 2010); ahora también habría que considerar que con la actual legislación laboral, esta obliga

a que todos los trabajadores deben ser afiliados a dicha institución, por lo que el porcentaje de afiliación para el 2014 debe ser mayor al obtenido en el Censo Poblacional del 2010.

El que varios habitantes estén afiliados asegura una venta exitosa de los servicios funerarios, puesto que por más bajo que sea su estrato social, sí el fallecido se encuentra afiliado, si podrá acceder a los servicios exequiales que cubren el seguro de mortuoria del IESS.

3.1.1 Determinación del Tamaño de la muestra

Para la determinación de la muestra, es necesario tomar la población objetiva, de la cual se hará el cálculo muestral para definir el número de encuestas a realizarse.

$$n = \frac{z^2 * (p * q) * N}{[e^2 * (N - 1)] + [z^2 * (p * q)]}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = población = 55.253

p = probabilidad de éxito (p = 0,50)

$q =$ probabilidad de fracaso ($q = 0,50$)

$z =$ nivel de confiabilidad = 95%

$e =$ límite de aceptación de error muestral = 5%

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50 * 0,50) * 55.253}{[0,05^2 * (55.253 - 1)] + [1,96^2 * (0,50 * 0,50)]}$$

$$n = 382$$

El número total de encuestas a realizarse es de 382 encuestas, mismas que serán realizadas de manera aleatoria a personas de diferentes edades, que superen los 18 años de edad.

3.1.2 Diseño de la encuesta

Una encuesta es un método de estudio muy utilizado, en el cual se busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno o influir sobre las respuestas de la persona encuestada.

Cada una de las preguntas detalladas en la encuesta tiene como propósito obtener información que nos ayude a entender el comportamiento, los gustos y las preferencias del encuestado. Por ello la encuesta es beneficiosa, porque con ella se podrá definir el servicio funerario a brindarse así como otros

aspectos importantes de la investigación. Para ver el modelo de la Encuesta, por favor revisar el Anexo 1.

3.1.3 Tabulación y análisis de la investigación de mercado

En base de las encuestas realizadas, se pudo extraer varios datos importantes que facilitarán nuestro estudio, ya que se podrá determinar los tipos de servicio que la empresa va a brindar, así como servicios adicionales y precios sugeridos por los encuestados, a los que empresa podrá ofertar y tener acogida por parte de la clientela. A continuación veremos todos esos resultados:

Pregunta 1

Sí se instalara una Funeraria con Cementerio Propio en el Valle de Tumbaco

¿usted la contrataría para que le brinde servicios funerarios?



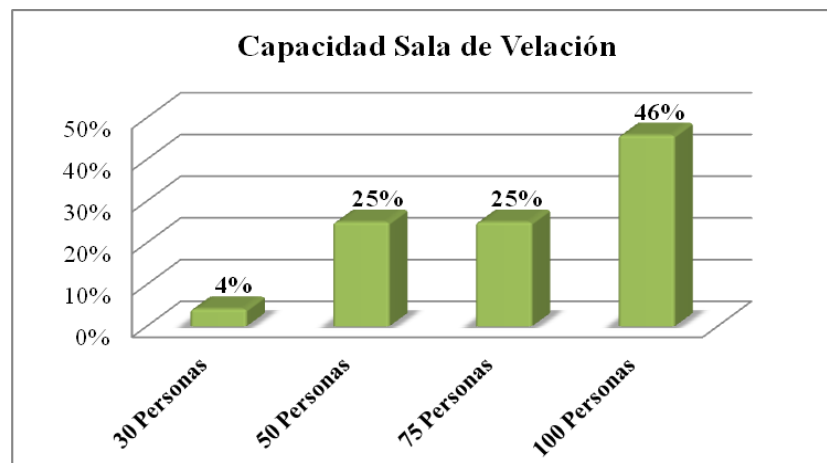
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Se observa un alto porcentaje de aceptación por parte de los habitantes de la zona; por ende se entiende que el proyecto si va a tener una buena acogida y una vez instalado va a ser demandado por nuestros clientes potenciales.

Pregunta 2

A su criterio, una sala de velación debería tener capacidad para
¿Cuántas personas?



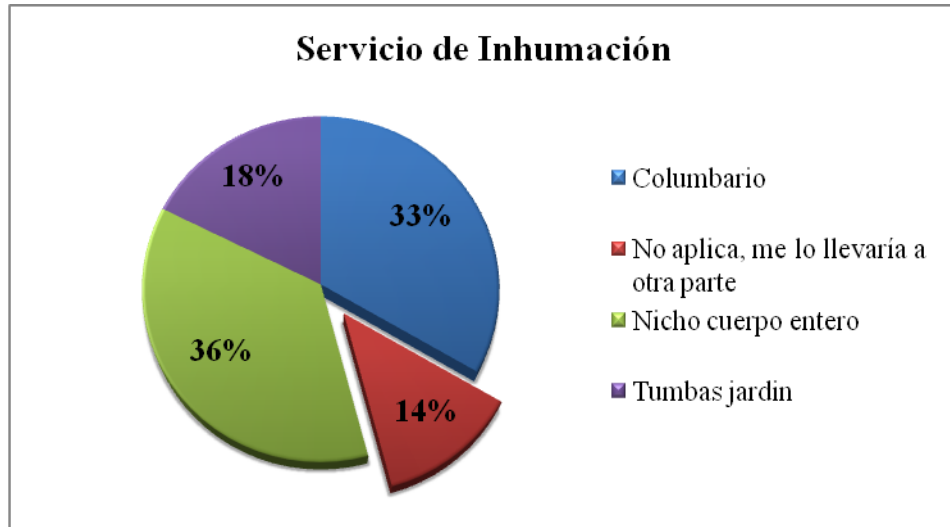
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Las encuestas revelan que la capacidad mínima aceptada a la que deberán someterse las salas de velación, es de 50 personas, con lo cual nos ubicará dentro del grado de aceptabilidad de nuestro mercado. Este es un factor fundamental para determinar la capacidad de cada una de las salas de velación de la funeraria.

Pregunta 3

De los tipos de servicios de inhumación que se detallan continuación,

¿Cuál estaría dispuesto a adquirir?



Fuente: Investigación realizada

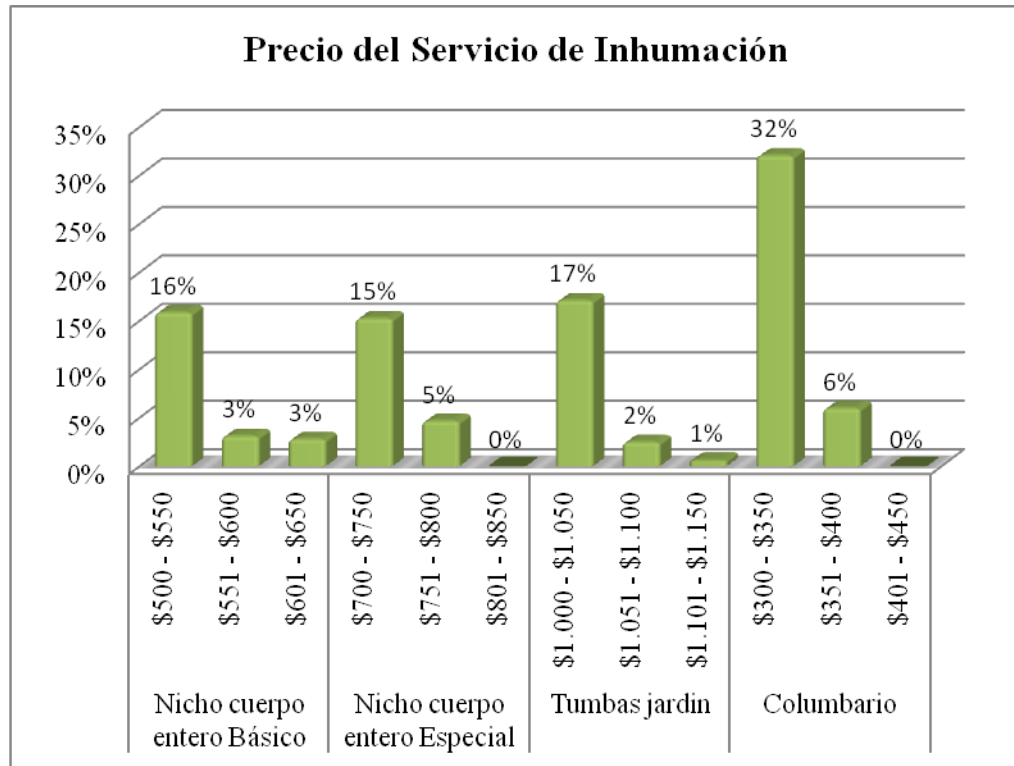
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Como se puede observar una buena porción del pastel, estimado por el 36% de la población adquirirá un nicho de cuerpo entero como su última morada. Asimismo otro valor representativo es el 33% de la población que prefieren el columbario, mismo que se adquiere después de haber adquirido el servicio de cremación, esto significaría que este 33% estaría dispuesto a adquirir este servicio.

Algo importante a considerar es el 13% de la población que no desean adquirir un servicio de inhumación después del servicio de cremación, puesto que prefieren que las cenizas del ser querido sean llevadas a otro lugar elegido por el mismo difunto o por sus deudos.

Pregunta 4

En base de la pregunta anterior, ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por arriendo de 4 años de dicho servicio de inhumación?



Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

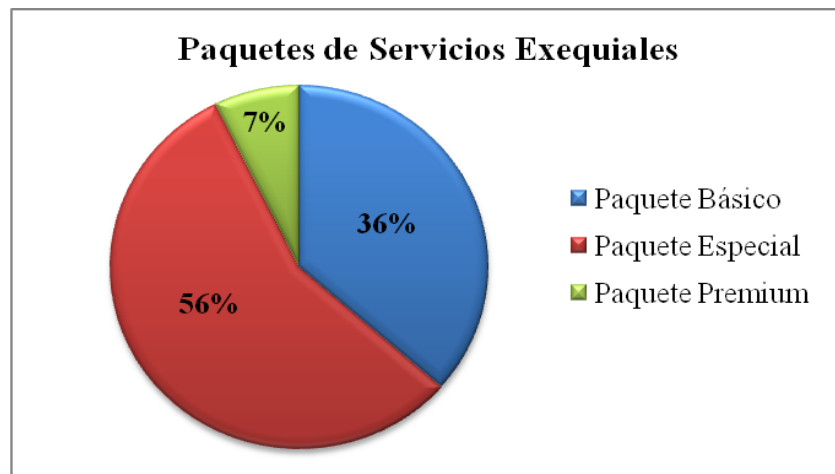
En base de lo que los encuestados respondieron en la pregunta anterior, en esta pregunta escogieron un precio al que estarían dispuestos a adquirir el servicio de inhumación, que como se puede ver la gran mayoría de personas seleccionaron el precio más bajo de cada uno de los diferentes tipos de servicio de inhumación. Cabe mencionar que para efectos del proyecto se definió dos tipos de nicho de cuerpo entero: el básico y el especial, que

durante la encuesta se les fue explicado a los encuestados el ¿por qué de esa diferencia? Dicha diferencia es explicada en el Análisis del Producto.

Pregunta 5

De las siguientes opciones

¿Qué paquete de servicios funerarios escogería usted?



Fuente: Investigación realizada

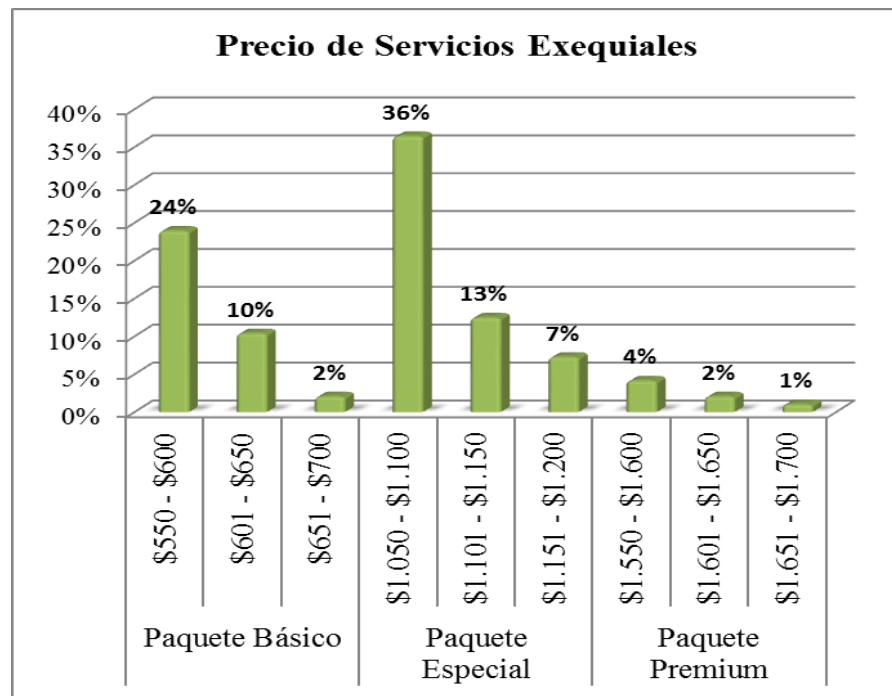
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

El paquete de servicios más optado por la población encuestada fue el Paquete Especial, no así con el Paquete Premium que tiene una baja demanda, sin embargo tampoco les ha sido indiferente este servicio, puesto que a criterio general de las opiniones obtenidas al momento de la encuesta, consideraron que es un servicio muy completo que si lo podrían adquirir pero deberían revisar necesariamente el presupuesto disponible en el momento del fallecimiento del ser querido.

El Paquete Básico también fue muy optado por los encuestados, un factor común de las personas que escogieron esta opción es que la escogieron por un tema de tradición o costumbre que algunos habitantes del valle tienen, de que gustan de velar a su difunto en su domicilio por varios días, acompañándole por el mayor tiempo posible.

Pregunta 6

Habiendo observado y escogido uno de los paquetes de servicios funerarios, ¿Qué precio estaría usted dispuesto a pagar?



Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Cada uno de los paquetes, tienen un rango de precio que ha sido más demandado que otro; pero el precio más demandado fue el primer rango del Paquete Especial, que procede del total de la población encuestada, dónde el 36% de la población proveniente del 56% que escogió el Paquete Especial, está dispuesto a pagar de \$1.050 hasta \$1.100. Esta información nos servirá de mucho para definir los precios que colocaremos a cada uno de los paquetes de servicios exequiales.

Pregunta 7

De todos los servicios anteriormente descritos, ¿cree usted que hay algún servicio adicional que le gustaría o la funeraria debería ofrecer?

Al ser una pregunta cualitativa, se buscó empatar todas respuestas obtenidas con la finalidad de extraer las ideas principales de lo que los encuestados consideran que debería ofrecer la funeraria:

- Mayor tiempo de velación
- Más flores en la sala de velación.
- Acompañamiento musical tanto en la sala de velación como en el servicio religioso.
- Pantalla dentro de la sala de velación, donde se exponga fotos del ser querido que acaba de fallecer.

- Mayor cantidad de tarjetas de agradecimiento
- Mejorar la calidad y la cantidad de bocaditos que normalmente ofrecen las salas de velación.

Pregunta 8

Si tuviera la oportunidad de pagar el servicio funerario con anticipación,
¿Lo haría?



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Este resultado es valioso, puesto que nos indica que hay una gran parte de la población dispuesta a contratar con anticipación los servicios exequiales. Esto puede ser muy favorable para el proyecto porque permitiría incrementar su volumen de ventas así como el tener una mayor participación en el mercado.

3.2 DEFINICIÓN DEL MARKETING MIX

El Marketing mix es un conjunto de elementos claves con las que una empresa o producto/servicio lograrán influenciar en la decisión de compra del cliente, al tiempo que a través de ellas se logrará alcanzar los objetivos establecidos.

3.2.1 Análisis del Producto

Una de las primeras herramientas del Marketing mix es el Producto, mismo debe ser entendido como todo lo tangible (bienes u objetos) y todo lo intangible (servicios), que ofrece una empresa para satisfacer las necesidades o deseos del consumidor; considerando que el consumidor adquiere los productos más por las características intangibles, antes que por los atributos tangibles.

A continuación se analizan las características de los productos y servicios que brindará la empresa:

- **Servicio Exequial Pre-Pagado.-** Según los resultados obtenidos de la encuesta, se determinó que la venta de un servicio exequial de forma anticipada va a tener una buena acogida; por lo que para ofrecer este servicio anticipado, hay que considerar que este estará estrechamente ligado a lo que el contratante esté dispuesto a contratar y según lo que

pueda pagar. Por tales razones no se podría definir un paquete específico de servicios funerarios, porque este puede variar de persona a persona.

- **Ataúdes y Urnas.-** Para cada servicio religioso la funeraria le ofrecerá al cliente una variedad de diseños de féretros metálicos y de madera, con o sin herrajes, de diferentes tamaños y precios. De igual forma la Funeraria dispondrá de tres diseños de urnas cinerarias de madera. Tales productos se detallan a continuación:

Producto	Descripción
Ataúdes de Madera de 1era clase	<ul style="list-style-type: none"> • Cofre de madera, enchapado, con adornos de resina. • Cofre de madera, enchapado, tapa americana, con faldón tipo Trébol • Cofre de Laurel, modelo Búfalo, enchapado. • Cofre de Trupan especial.
Ataúdes de Madera y de Trupan (Pino Radiata)	<ul style="list-style-type: none"> • Cofre de Laurel, modelo español. • Cofre de Trupan, con herrajes plásticos y doble tapa. • Cofre de Trupan, modelo colombiano redondo.
Ataúdes Metálicos	<ul style="list-style-type: none"> • Caja metálica, modelo Copa Popular. • Cofre de metal sencillo con herrajes. • Cofre de metal sombra negra y con herrajes color plomo.
Urnas	<ul style="list-style-type: none"> • Urna de madera fina, modelo Promesa • Urna de madera fina, modelo Infinito • Urna de madera con aplicaciones de aluminio

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

- **Formolización.-** Es un proceso que tiene como finalidad retrasar la descomposición del cadáver inyectando formol dentro del cuerpo a

través de la vena carótida y femoral, cuyo tiempo de conservación es de 3 días. En el caso de necesitar más tiempo de conservación se realiza la Formo-preservación que dura hasta 5 días. Este servicio es realizado por un profesional formolizador autorizado por el Ministerio de Salud Pública.

- **Tanatopraxia.-** Es el conjunto de técnicas que permiten la restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver, que incluye: maquillar, vestir, peinar, arreglar las cejas, afeitar, quitar ojeras, disimular los hematomas, etc.; con la finalidad dejar al difunto lo más cercanamente posible a su apariencia normal cuando estaba con vida.
- **Salas de Velación.-** La Funeraria contará con 3 salas de velación de diferentes capacidades, comprendidas por una sala de 20, 30 y 50 personas; con esto se espera abarcar a todas las personas que asistan a la velación. Las 3 salas de velación dispondrán de sillas cómodas para los asistentes, un juego de sillones para un mayor confort y descanso de los deudos o de los asistentes, la capilla ardiente compuesta por un crucifijo grande, un porta cofres, 2 luminarias, 2 floreros grandes y 2 pedestales porta arreglos florales.

El tiempo de duración del servicio de velación dependerá del tiempo que haya contrato el deudo, sin embargo este no podrá exceder de las 48 horas.

- **Capilla Ardiente.-** Es un servicio que la Funeraria brindará a personas que no deseen velar a su difunto dentro de nuestras instalaciones; el cual busca alquilar en un plazo corto la indumentaria utilizada en sala de velación a excepción de los muebles. Dicha indumentaria contempla un porta cofres, 2 luminarias y 2 floreros grandes. El tiempo de alquiler dependerá del deudo, pero este no podrá exceder de los 4 días. A su vez para poder alquilar esta indumentaria es necesaria la entrega de un valor en garantía el cual será de \$200 dólares americanos más la prenda de la cédula de identidad del deudo contratante; todos estos requisitos serán devueltos tan pronto haya devuelto la indumentaria.
- **Arreglos florales.-** La Funeraria para cada servicio de velación proporcionará 3 arreglos florales, dos de ellos serán colocados en los floreros grandes y uno servirá de cubre cofres. Cabe mencionar que la Funeraria contará con una empresa florista en las inmediaciones de la Funeraria, que ofrecerá sus productos tanto a la Funeraria como los asistentes de la velación. Esto será muy beneficioso para todos.

- **Servicio de cafetería.-** Cada una de las salas de velación contará con una cafetería pequeña, en la cual dependiendo del tiempo de contrato del servicio de cafetería se ofrecerá a los asistentes aguas aromáticas, café, aguas y gaseosas, además de que se ofrecerán bocaditos fríos como galletas, milhojas, moncaibas, melvas y rosquillas, con la finalidad de que los asistentes puedan reponer fuerzas y continuar con el proceso de velación; logrando así que los asistentes tengan una buena percepción de que la funeraria se preocupa por ellos.
- **Servicio religioso y de coro.-** Para este servicio, se contratará al cura de la parroquia para que oficie el servicio religioso desde nuestra funeraria. Como parte del acompañamiento musical, se contratará a un músico guitarrista para que con su música acompañe en los canticos de misa. En el caso de que el deudo haya contratado el paquete premium o como adicional haya contratado el servicio de trío musical, puede ocuparlo durante la misa o durante la velación, el tiempo de servicio será de una hora y el grupo podrá interpretar canciones elegidas por el deudo o canciones escogidas por el grupo a manera de enaltecer al ser querido que ha fallecido.
- **Traslado.-** Este servicio consiste en retirar al cuerpo del fallecido desde el lugar de su deceso hasta la Funeraria. Una vez terminado el proceso de velación, la carroza hará el recorrido fúnebre para trasladar

el féretro hasta la cercanía de su última morada. En el caso de las capillas ardientes no realizadas dentro de las instalaciones, el cuerpo del fallecido será retirado del lugar de su deceso hasta la Funeraria, para la formolización y tanatopraxia, una vez finalizado el proceso, la carroza hará el traslado a la capilla ardiente y de ahí al cementerio.

Debido al alto costo de importaciones de vehículos, se estima que el importar una carroza fúnebre desde el exterior es realmente costoso, por cuanto las carrozas de marcas reconocidas como Mercedes, Ford, Volvo o Chevrolet significarían un alto costo para la empresa; por ello para no entrar en este gasto tan fuerte, se adquirirá una Van Hiunday Modelo H1, a la cual en su interior se le hará la remodelación respectiva, de manera que este nos pueda servir como carroza fúnebre y brinde el mismo servicio que otras carrozas fúnebres del país ofrecen.

- **Cremación.-** Los hornos de cremación estarán dispuestos lejos de lo funeraria a manera de cumplir con los reglamentos impuestos por el Ministerio de Salud Pública y el Municipio de Tumbaco. El horno de cremación tendrá como finalidad la desintegración del cadáver hasta convertirlo en cenizas, un proceso que puede demorar hasta dos horas máximo.

Si el deudo contrataré el servicio de cremación, para la velación se le facilitará un féretro de alquiler, una vez concluida la velación e iniciado el proceso de cremación los deudos podrán esperar en la sala de velación hasta que le sean entregadas las cenizas en una urna cineraria de madera.

- **Inhumación.-** Este servicio comprende el dar sepultura al fallecido, para ello dependiendo de lo que haya contratado el cliente, al fallecido se lo enterrará en unidades dispuestas en los jardines del cementerio, o se lo ingresará en nichos o en columbarios en el caso de las cenizas producto de la cremación. Dicho tratamiento se lo hará después de la velación o del servicio religioso.
- **Nichos, columbarios y tumbas en jardín.-**

Nichos: el cementerio contará con dos tipos de nichos para cuerpo entero, dos pabellones de nichos (Tipo A) con lápidas de mármol gravadas, pasillos iluminados y estilizados, destinados para quienes tengan mayores posibilidades económicas; los otros dos pabellones (Tipo C) contarán con lápidas de porcelanato y con placas metálicas gravadas, con precios más accesibles para todos.

Columbarios: compuesto por dos pabellones con pequeños nichos destinados para las urnas cinerarias (Tipo B), con lápidas de mármol gravadas, ubicadas a lado de los pabellones Tipo A.

Tumbas en jardín: en los jardines del cementerio estarán dispuestas unidades de sepultura, donde podrán ser enterradas hasta tres personas bajo tierra. La persona contratante además del valor del arriendo de estas unidades, deberá cancelar un valor por mantenimiento anual del jardín donde está enterrado su ser querido.

3.2.2 Análisis del Precio

El precio es el valor de intercambio de bienes o servicios. En marketing el precio es el único elemento del mix de marketing que produce ingresos, ya que el resto de los componentes producen costes (Thompson I. , 2006)

El precio es un factor determinante en la decisión de compra de un cliente; a la vez que también puede o no ubicar a la empresa en una posición competitiva en el mercado; puesto que dependerá de ella el éxito o fracaso de la empresa.

En ese sentido se puede entender que la fijación de un precio puede afectar la demanda de los productos o servicios, puesto que un precio demasiado

elevado ocasionará un descenso en las ventas, pérdidas de utilidades y una subutilización de los recursos.

El establecer una buena política de precios es vital para una empresa, puesto que con ella se permitirá maximizar los beneficios económicos del negocio, generando mayor rentabilidad sobre la inversión en que se incurrió; así como posicionarse en el mercado, quedando a la par de los precios de la competencia o inclusive conquistando un parte del mercado.

Para la determinación de los precios de los servicios de la Funeraria se ha tomado como referencia los precios de la competencia, para en base de ellos poder definir un precio promedio acorde a los ofertados en el mercado; mismos que fueron considerados y expuestos en la encuesta realizada, y que como resultado se obtuvo lo siguiente:

Precios Paquetes de Servicios Exequiales

<i>Paquete Básico</i>	<i>Paquete Especial</i>	<i>Paquete Premium</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Arreglo del cuerpo ● Trámites Legales ● Traslados ● Capilla ardiente 24 horas ● Ataúd metálico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Arreglo del cuerpo ● Trámites legales ● Traslados ● Sala de Velación por 24 horas ● Ataúd de madera sencillo ● Cafetería 8 horas ● Refrigerio para 25 personas ● Misa ● Acompañamiento musical durante la misa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Arreglo del cuerpo ● Trámites legales ● Traslados ● Sala de Velación por 24 horas ● Ataúd de madera con herrajes importados ● Cafetería 12 horas ● Mesero/a 8 horas ● Refrigerio para 25 personas ● Misa ● Acompañamiento de

	<ul style="list-style-type: none"> • Arreglos florales • Libro de condolencias • Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> • un trío musical • Arreglos florales • Libro de condolencias • Tarjetas de agradecimientos • Teléfono
Precio = \$550 - \$600	Precio = \$1.050 - \$1.100	Precio = \$1.550 - \$1.600

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Precios de Servicio de Inhumación

Tipo de Servicio de Inhumación	Precio
Columbario	\$300 - \$350
Nicho cuerpo entero Básico	\$500 - \$550
Nicho cuerpo entero Especial	\$700 - \$750
Tumba en jardín	\$1.000 - \$1.050

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Todos estos precios colocados en la encuesta, fueron seleccionados de primera mano por los encuestados, por tanto en base de estos deberemos vender nuestros servicios y a su vez levantar el presupuesto de ventas que permita hacer el análisis financiero correspondiente.

3.2.3 Plaza

La distribución es una herramienta de la mercadotecnia que incluye un conjunto de estrategias, procesos y actividades necesarios para llevar los productos desde el punto de fabricación hasta el lugar en el que esté disponible para el cliente final (consumidor o usuario industrial) en las cantidades precisas, en condiciones óptimas de consumo o uso y en el momento y lugar en el que los clientes lo necesitan y/o desean. (Thompson I., 2007)

La funeraria posee un canal de distribución directo con su consumidor, puesto que se le vende directamente desde su propio local, por tanto la plaza o canal de distribución será el lugar donde opere el negocio, es decir en el sector de la Morita ubicado en el Valle de Tumbaco.

El objetivo de este canal es dar mayor facilidad a quienes viven en el Valle de Tumbaco, puesto que podrán cubrir sus necesidades de un buen servicio funerario y poder asistir a la velación y entierro de su ser querido cerca de sus hogares.

Las instalaciones tanto de las salas de velación como del cementerio, cumplirán con todas las disposiciones exigidas por el Ministerio de Salud Pública; como también se podrán hacer adecuaciones a las mismas, permitiendo cumplir con todos los requerimientos y exigencias de los contratantes y de los asistentes, todo esto en pro del correcto desempeño de los servicios funerarios y obtención de una total satisfacción por parte de los clientes.

3.2.4 Promoción

Promoción es uno de los instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo.; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información. (Thompson I. , 2005)

Parte del éxito de una empresa, es tener una buena promoción y gestión de ventas. Por ello es que para impulsar a que los consumidores se decidan por nuestros servicios, es necesario que primero sean nuestros propios colaboradores los que transmitan las bondades de nuestros servicios, en especial la fuerza de ventas; para ello, cada vez que realicen visitas a los deudos, deberán portar un catálogo de los productos y servicios que brindamos, donde se detallen fotográficamente y descriptivamente las salas de velación, cafeterías, arreglos florales, iglesia, carroza, ataúdes y urnas, nichos, columbarios y jardines del camposanto; eso sí siempre perdurando que el catálogo sea elegante y con diseños estilizados.

Asimismo con cada visita que nos realicen los clientes a la funeraria, o nosotros a ellos, se entregarán folletos con los planes de servicios exequiales acompañados de un CD interactivo que le permita al potencial cliente conocernos como empresa y los servicios que brindamos. Y aunque el cliente no se decida por contratar nuestros servicios, le quedará como referencia que estamos ahí cuando este lo necesite.

La fuerza de ventas siempre debe procurar tratar al potencial cliente con empatía, cordialidad, respeto y profesionalismo, siempre dispuesto a brindar un servicio de calidad en pro de dar una guía para que el cliente seleccione los servicios que más se ajusten a sus necesidades. De la misma forma deberá estar siempre pendiente de que todo el proceso funerario sea realizado con

normalidad y atender cualquier requerimiento que el cliente necesite, esto es vital porque aseguramos un cliente satisfecho que en un futuro volverá contratar nuestros servicios.

También se contemplará la posibilidad de la creación de una página web que servirá como un medio para que el potencial cliente conozca nuestros servicios en un catálogo virtual con fotos y videos, y donde también podrá realizarnos preguntas, comentarios u obtener una cotización de los servicios.

Por medio de una empresa de publicidad, se realizarán spots publicitarios en medios de prensa escrita y radio. En el caso de prensa escrita se colocará publicidad en revistas empresariales y en la revista del domingo “Familia”, la cual es muy reconocida por todos los quiteños y tumbaqueños. Adicional ser hará uso de gigantografías ubicadas en puntos estratégicos del Valle de Tumbaco.

4. ESTUDIO TECNICO

El estudio técnico del proyecto es el análisis de ciertos factores que determinan lo que el proyecto necesita para llevarse a cabo; lo cual se traduce al análisis de su localización, sus procesos, su estructura organizacional y sus aspectos legales. El conocimiento de estos nos permitirá cuantificar el monto de recursos que se requieren para la implementación del proyecto.

4.1 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Para la localización de la empresa, se ha tomado como referencia cinco criterios de evaluación, que permitirán ubicar a la empresa en un sitio estratégico de la zona; mismos que se detallan a continuación:

MATRIZ DE CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterio de Selección	Requerimiento	Peso	Descripción
Área	Espacio físico óptimo para establecer la empresa	0,30	Entre 18.000 m ² y 20.000 m ² = 5 puntos Más de 15.000 m ² = 3 puntos Menos de 12.000 m ² = 1 punto
Cercanía de clientes	El tiempo de llegada a la empresa debe	0,20	Entre 30 y 60 minutos = 5 puntos Entre 61 y 90 minutos = 3 puntos Más de 90 minutos = 1 punto

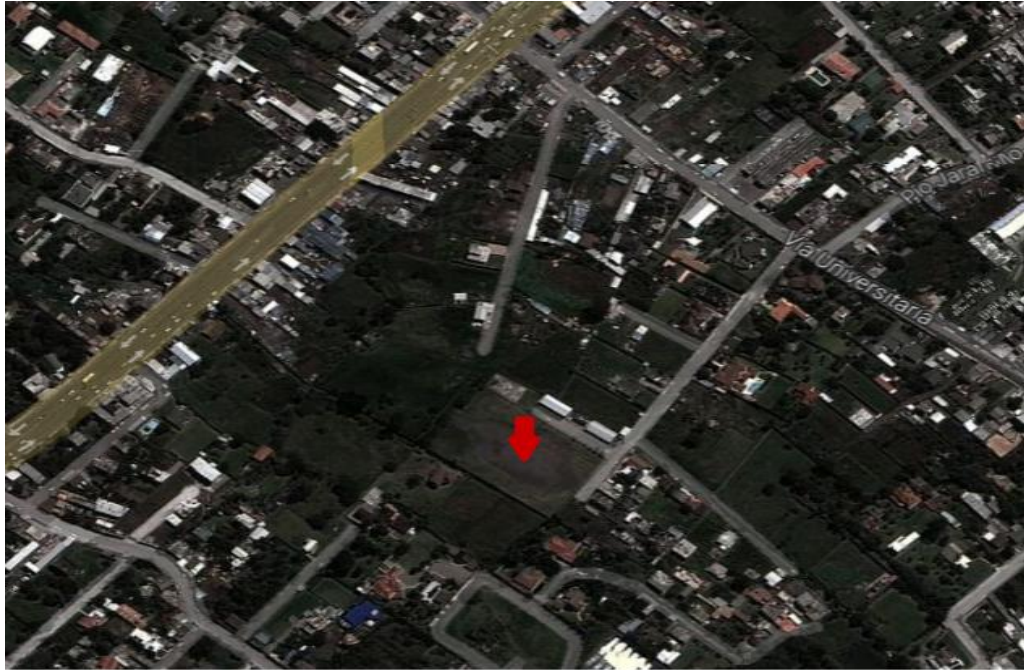
	ser corto		
Costos de Adquisición	Costo del espacio físico óptimo para la empresa	0,30	Entre \$35 y \$40 por m2 = 5 puntos Entre \$41 y \$45 por m2 = 3 puntos Más de \$46 por m2 = 1 punto
Facilidad de acceso	Vías de acceso amplias y en buen estado	0,10	Vías amplias y en buen estado = 5 puntos Vías medianas y en buen estado = 3 puntos Vías angostas y en buen estado = 1 punto
Seguridad	Riegos de inseguridad, asaltos y daños a la propiedad	0,10	Condiciones óptimas = 5 puntos Condiciones normales = 3 puntos Condiciones básicas = 1 punto

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Bajo los criterios de la matriz, se seleccionó un terreno de 18.000 m² ubicado en la Parroquia de Tumbaco, sector la Morita. El cual dispone de espacio suficiente para ubicar tanto el cementerio como las salas de velación con sus respectivas oficinas administrativas. El costo estimado del terreno es de \$40 dólares el metro cuadrado.

El terreno se encuentra estratégicamente ubicado, puesto que a él se llega a través de la avenida Interoceánica y su vía de acceso a la empresa se encuentra en buenas condiciones. Y desde cualquier lugar del Valle de Tumbaco el tiempo estimado de llegada a la Funeraria es de 30 minutos.



Fuente: <https://maps.google.com.ec>

4.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO

El estudio de la ingeniería de un proyecto establece la manera en la que la empresa deberá operar, y para ello es importante determinar las actividades que se realizarán, para luego agruparlas y fijar con ellas un proceso a seguir. Dentro de estos procesos se involucran un conjunto de actividades, métodos y tareas operativas, que tienen como propósito el proporcionar el servicio al cliente.

4.2.1 Mapa de Procesos de la Empresa

Para determinar el proceso de los servicios que brinda la empresa, se ha definido tres procesos claves, los cuales se detallan a continuación:

4.2.1.1 Venta del Servicio Exequial: véase Anexo 2

4.2.1.2 Servicios Exequiales: véase Anexo 3

4.2.1.3 Proceso de inhumación: véase Anexo 4

4.2.2 Estructura Organizacional y Funcional

Todas las organizaciones independientemente de la naturaleza de su negocio, requieren de una estructura organizacional, la cual segmenta jerárquicamente y de forma ordenada y sistemática las unidades de trabajo, todo esto en base de la obtención de resultados, que permitan concretar estrategias.

La mayoría de las empresas formales del Ecuador cuentan con un organigrama, y para este proyecto no puede ser la excepción; el definir jerárquicamente y funcionalmente los puestos de trabajo que componen la funeraria, es vital para entender a qué se va a dedicar cada puesto de trabajo, así como la interacción que estos tendrán con otra áreas y a finalmente a quién van a reportar. Tal y como lo explica Enrique Franklin:

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (Franklin, 2009)

Para el manejo operacional de la empresa se consideran cinco niveles jerárquicos, compuestos por los siguientes:

4.2.2.1 Nivel Legislativo.-

Conformado por la Junta General de Socios, la cual estará constituida legalmente por los socios que aportaron con capital a la empresa.

4.2.2.2 Nivel Ejecutivo.-

Conformado por el Gerente General, designado por la Junta General de Socios. Su función estará ligada a ser el representante legal de la empresa, así como administrarla en pro de la obtención de las metas establecidas por la Junta General de Socios.

4.2.2.3 Nivel Operativo.-

En este nivel se encuentran las unidades de negocio dedicadas a las ventas y prestación de servicios funerarios, tal y como se detallan a continuación:

- a) Jefe de Cementerio: encargado de planificar, dirigir y ejecutar actividades que salvaguarden los bienes del cementerio a través

de obras de mantenimiento de prevención y corrección. Así mismo dentro de sus funciones constará la cremación del cadáver, tarea que consiste en preparar el horno de cremación para el ingreso del difunto al mismo, y al terminar dicho proceso colocará las cenizas residuales en la urna que hayan escogido los deudos.

- Formolizador - Tanatopractor: será una persona encargada de formolizar el cadáver, para evitar su descomposición, deberá realizar el embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver.
 - Auxiliares de cementerio: compuestos por dos colaboradores, que reportaran directamente al jefe de cementerio; dichos colaboradores realizarán mantenimiento a todas las áreas del cementerio incluido el área de las oficinas y las salas de velación. De la misma manera dentro del cementerio serán los responsables de atender la sepultura, así como las necesidades de los usuarios y deudos dentro de las instalaciones del cementerio.
- b) Jefe de Ventas: planificará, dirigirá, controlará y ejecutará proyectos que permitan dar a conocer nuestros productos y

servicios a nuestros clientes potenciales. Inspeccionará el cumplimiento de las estrategias y de los objetivos propuestos; así como buscará obtener alianzas estratégicas que permitan incrementar nuestra participación en el mercado, a través de la formulación de políticas de precios y descuentos. Monitoreará las ventas realizadas, así como los cobros efectuados sobre dichas ventas; para el acceso a las comisiones correspondientes.

Adicional realizará visitas a los deudos hasta el sitio del deceso o incluso en las mismas oficinas de la funeraria, tomará los pedidos y requerimientos de los deudos, aportará con concejos y sugerencias sobre el servicio a contratarse, buscando siempre obtener la mayor satisfacción del cliente.

- Auxiliar de Oficina de Ventas: dará soporte al jefe de ventas en las ventas a realizarse, asignará y arrendará las unidades de sepultura o nichos del cementerio, atenderá las solicitudes de los clientes que buscan contratar el servicio, o que deseen adquirir servicios extras como contratación de misas, mantenimiento y decoración extra en las unidades de sepultura.

4.2.2.4 Nivel de Apoyo.-

Estará conformado por todos aquellos puestos de trabajo que tengan relación directa con el cumplimiento de las actividades administrativas de la empresa.

a) Contador General: administrará y monitoreará la contabilidad de la funeraria, cumpliendo cabalmente con las obligaciones tributarias. Manejará la contratación de proveedores y el pago a los mismos. También validará y cancelará las remuneraciones a los directivos y al personal de la empresa; considerando para ello las comisiones del personal de ventas.

Adicionalmente monitoreará la cartera vencida y gestionará el cobro de todas las cuentas por cobrar, por lo que planificará y ejecutará las gestiones de cobranza tanto a los deudos de personas sin seguro, como el cobro al IESS de los difuntos que son afiliados a esa institución. Elaborará políticas de cobranzas y reportará al departamento de ventas y contabilidad los resultados obtenidos.

- Auxiliar Contable: llevará un registro de las transacciones contables y el control permanente de la documentación contable y dará apoyo al contador general. También será el responsable de la elaboración del contrato de servicios y la

facturación de los productos y servicios, incluido de la venta y/o arriendo de las unidades de sepultura o nichos del cementerio. Dará soporte en las gestiones de cobranzas. Y de ser necesario gestionará y recaudará la cartera asignada de acuerdo a la planificación realizada por el contador, deberá notificar novedades con los clientes y realizar un seguimiento a los clientes vencidos.

- Chofer – tramitador: entregará la correspondencia encomendada y hará los trámites que se le soliciten de manera ágil y oportuna. Deberá estar pendiente del estado de los vehículos de la empresa. Y adicionalmente transportará al difundo desde el lugar del deceso hasta las salas de velación de la funeraria.

b) Guardianía Privada: se contratará a tres guardias de seguridad que por turnos, durante las 24 horas, los 365 días del año, brindaran seguridad y vigilarán tanto a la empresa como a su clientela.

4.2.2.5 Nivel Asesor.-

Personal de apoyo que brinde servicios ocasionales cuando la empresa lo requiera.

- a) Personal de Cafetería: se contratará ocasionalmente a una persona que nos ayude con el servicio de la cafetería por cada sala de velación; dependiendo de las salas de velación ocupadas se contratará una o más personas para la atención. El personal deberá atender con amabilidad y cortesía a los clientes de la sala de velación, y deberán reportar su ingreso, salida y cualquier novedad suscitada a la Auxiliar de la oficina de Ventas.

Organigrama de la empresa véase en el Anexo 5

4.2.3 Distribución del Espacio Físico

La empresa tiene un espacio físico de 18.000 m², los cuales están dispuestos en dos partes cementerio y zona administrativa. El área del cementerio comprende 16.000 m², dentro de los cuales se ubican nichos, columbarios, sepulturas en jardín, crematorio y vías de acceso a los mismos. La zona administrativa comprende 2.000 m², donde se ubican: en la primera planta: caseta de seguridad, floristería, cafetería, parqueaderos, salas de velación, capilla, estación de preparación cadáver; y en la segunda planta las oficinas administrativas de la empresa. En el Anexo 6 se adjunta la distribución del espacio físico de la empresa.

4.2.4 Equipos e implementos

El llevar a cabo el proyecto requiere de la adquisición de algunos insumos, muebles, materiales, herramientas y equipos, que son muy necesarios para el buen funcionamiento de la empresa, y para ello se ha considerado los siguientes implementos:

4.2.4.1 Instalaciones o Infraestructura de la empresa: según la distribución del espacio físico de la empresa es necesario disponer de un terreno de 18.000 m², por tanto se deberá adquirir un terreno con dicha capacidad, para posteriormente construir y adecuar las instalaciones

de la empresa, en base de esto, se puede determinar los siguientes costos de instalación:

INSTALACIONES DE LA EMPRESA

Detalle	Requerimiento	Valor
Terreno	Compra de 18.000 m2 a \$40 por m2	756.000,00
Cementerio	Construcción de Cementerio	108.450,00
Área administrativa	Construcción de área administrativa, parqueaderos, florería y guardianía	24.594,00
Área de velación	Construcción de salas de velación, capilla, estación de preparación para cadáveres, cafeterías y baños	32.440,00
TOTAL INFRAESTRUCTURA		1.120.194,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

4.2.4.2 Equipos y enseres: se estima que toda empresa funeraria requiere de determinados equipos para procesar los servicios administrativos y exequiales, por tanto a continuación se detallan en que constan esos equipos, y los costos que estos tendrían:

EQUIPOS Y ENSERES

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Equipos de Oficina para Área Administrativa			
Computadoras	5	400,00	2.000,00
Impresoras	2	70,00	140,00
Teléfono.	5	17,00	85,00
Corta picos	3	3,00	9,00
Regulador de voltaje	2	17,50	35,00
Aspiradora	2	56,00	112,00
Kit de limpieza	2	50,00	100,00

Enseres de Limpieza	2	14,00	28,00
Equipos para Salas de Velación y Capilla			
Equipos de Amplificación.	1	750,00	750,00
Micrófonos.	2	40,00	80,00
Botellones de agua	5	10,00	50,00
Vajilla cuadrada	15	3,00	45,00
Charoles	3	50,00	150,00
Cafetera comerciales	5	75,00	375,00
Equipos para servicio de Formolización y Tanatopraxia			
Equipo de Formalización.	1	560,00	560,00
Formol por galones	30	4,50	135,00
Equipo de tanatopraxia	1	420,00	420,00
Guantes de Látex (caja)	4	11,00	44,00
Mascarillas (caja)	4	6,00	24,00
Mandiles	4	18,00	72,00
Equipos de Servicio de Inhumación			
Palas	2	14,00	28,00
Carretillas	2	32,00	64,00
Barras	2	16,00	32,00
Picos	2	15,00	30,00
Polea para bajar ataúd	2	200,00	400,00
Sellador para nichos	5	4,00	20,00
Tijeras de Jardinería	2	12,00	24,00
Rastrillo	2	10,00	20,00
Cortadora de césped	1	280,00	280,00
Overoles	3	17,00	51,00
Botas de caucho	3	8,00	24,00
Guantes varios tipos	9	4,00	36,00
Equipos y Horno de cremación	1	35.000,00	35.000,00
Equipos de Servicio de Guardianía			
Uniformes	3	120,00	360,00
Macanas	3	10,00	30,00
Gas Pimienta	3	25,00	75,00
TOTAL EQUIPOS Y ENSERES			41.688,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

4.2.4.3 Muebles de oficina: se considera a todo el mobiliario utilizado en las diferentes zonas de la empresa. Para ello se ha clasificado por zonas los muebles y enseres que estos requerirán, mismos que se detallan a continuación:

MUEBLES Y ENSERES

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Muebles de Oficina para Área Administrativa			
Escritorios	5	140,00	700,00
Sillas	6	38,00	228,00
Closet archivador	1	130,00	130,00
Mueble de 3 sillas de espera	1	150,00	150,00
Basureros oficina	5	7,00	35,00
Mesa de reunión de 8 personas	1	350,00	350,00
Muebles para Salas de Velación			
Juego de Sala	3	400,00	1.200,00
Sillas de visitas de velación	225	35,00	7.875,00
Porta cofre móvil	1	340,00	340,00
Porta cofre estático	3	300,00	900,00
Luminarias	6	105,00	630,00
Floreros metálicos grandes	6	54,00	324,00
Pedestales para flores	6	90,00	540,00
Basureros metálicos para salas velación	4	62,00	248,00
Basureros para baños	6	14,50	87,00
Crucifijo grande de madera	3	250,00	750,00
Muebles para Capilla			
Butaca con capacidad aprox. 6 personas	8	210,00	1.680,00
Crucifijo grande de madera	1	350,00	350,00
Sillas	4	30,00	120,00
Atril	1	52,00	52,00
Muebles para zona de Formolización y Tanatopraxia			
Mesa de acero inoxidable	1	600,00	600,00
Camilla	1	220,00	220,00

Locker 4 puertas	1	150,00	150,00
Basurero de desechos químicos	1	15,00	15,00
Enseres de Cementerio			
Basureros metálicos cementerio	10	50,00	500,00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			18.174,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

4.2.4.4 Vehículos: se estima que se necesitarán de dos diferentes vehículos, uno para el traslado del cadáver, es decir la carroza fúnebre y una furgoneta que facilite el traslado de la capilla ardiente (cuando sea contratado) y la movilización del mensajero para hacer los múltiples trámites de la empresa.

VEHÍCULOS

Detalle	Marca	Precio
Van H1	Hyundai	23.000,00
Furgoneta Pregio	Kia	15.000,00
TOTAL VEHICULOS		48.000,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

4.2.4.5 Servicios Básicos.- para el funcionamiento interno de toda la empresa, es necesario considerar los siguientes servicios básicos a utilizar.

SERVICIOS BÁSICOS OFICINA

Detalle	Mensual	Total anual
Energía Eléctrica	30,00	360,00
Agua Potable	10,00	120,00
Teléfono	30,00	360,00
Internet	48,00	576,00
TOTAL	118,00	1.416,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

SERVICIOS BÁSICOS CEMENTERIO Y SALAS DE VELACION

Detalle	Mensual	Total anual
Energía Eléctrica	100,00	1.200,00
Agua Potable	60,00	720,00
Teléfono	120,00	1.440,00
TOTAL	160,00	3.360,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

- 4.2.4.6 Publicidad.- durante todo el año se incurrirá en gastos publicitarios, de acuerdo a lo establecido en el capítulo anterior, para lo cual se estima los siguientes valores:

PUBLICIDAD

Detalle	Mensual	Total anual
Publicidad varios	460,00	5.520,00
TOTAL	460,00	5.520,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

4.2.4.7 Gastos Varios.- para un correcto funcionamiento y buen servicio, es necesario incurrir en otros gastos como:

GASTOS VARIOS

Detalle	Mensual	Total anual
Kit de limpieza	70,00	840,00
Enseres de limpieza	28,00	56,00
TOTAL	98,00	896,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

4.2.4.8 Mano de Obra.- es todo el personal necesario e indispensable para el buen desenvolvimiento de las operaciones del negocio, para ello hay que considerar dos tipos de mano de obra, el personal administrativo contratado a tiempo completo y el personal no administrativo que da soporte a ciertas actividades de la empresa de manera ocasional. En los siguientes cuadros se explica a detalle los costos de ambas mano de obra.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Trabajador	Sueldo	13er. Sueldo	14to. Sueldo	Fondos de Reserva	Vacaciones	Comisiones	Horas Extras	Aporte Patronal 12,15%	
Gerente General	2.000,00	2.000,00	340,00	166,67	83,33			243,00	
Jefe de Ventas	700,00	700,00	340,00	58,33	29,17	120,00	140,00	99,63	
Contador General	750,00	750,00	340,00	62,50	31,25			91,13	
Jefe de Cementerio	600,00	600,00	340,00	50,00	25,00			72,90	
Formolizador - Tanatopractor	600,00	600,00	340,00	50,00	25,00		150,00	72,90	
Auxiliar de Ventas	360,00	360,00	340,00	30,00	15,00	40,00	72,00	43,74	
Auxiliar de Contabilidad	380,00	380,00	340,00	31,67	15,83			46,17	
Auxiliar de Cementerio 1	360,00	360,00	340,00	30,00	15,00			43,74	
Auxiliar de Cementerio 2	360,00	360,00	340,00	30,00	15,00			43,74	
Chofer tramitador	380,00	380,00	340,00	31,67	15,83		76,00	46,17	
Guardia de Seguridad 1	390,00	390,00	340,00	32,50	16,25			47,39	
Guardia de Seguridad 2	390,00	390,00	340,00	32,50	16,25			47,39	
Guardia de Seguridad 3	390,00	390,00	340,00	32,50	16,25			47,39	
TOTAL MENSUAL	7.660,00	7.660,00	4.420,00	638,33	319,17	160,00	438,00	945,27	22.240,77
TOTAL ANUAL	91.920,00	7.660,00	4.420,00	7.660,00	3.830,00	1.920,00	5.256,00	11.343,24	134.009,24

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

PERSONAL NO ADMINISTRATIVO

Trabajador ocasional	Valor por servicio brindado
Asistente de Cafetería 8 horas	32,00
Asistente de Cafetería 12 horas	48,00
Mesera	30,00
Cura de la parroquia	30,00
Acompañante musical	42,00
Trío Musical	120,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Estos son los valores que serán cancelados por cada servicio prestado de los mencionados trabajadores.

4.3 ASPECTOS LEGALES

Un aspecto fundamental que se debe considerar para este proyecto, es el aspecto legal. La actual legislación ecuatoriana es muy estricta y severa con quienes no la acatan, incurriendo desde sanciones que pueden ir desde una clausura del establecimiento hasta en convertirse en un delito penal.

Según Arthur Thompson Jr.: “Hay factores sociales, políticos, reglamentarios y de ciudadanía que limitan las acciones estratégicas que puede emprender una compañía”

Por ello la empresa debe conocer a detalle y a profundidad el aspecto legal, puesto que con el conocimiento de este, la empresa podrá saber qué puede y no puede hacer para llevar a cabo sus estrategias y cumplir sus objetivos.

4.3.1 Servicio de Rentas Internas

Para que la empresa inicie sus operaciones está obligado a obtener del Registro Único de Contribuyentes - RUC, a través del Servicio de Rentas Internas - SRI, y a quién adicionalmente de forma mensual se le declarará: las transacciones contables realizadas, el IVA y las retenciones en la fuente generadas producto de las operaciones de la empresa, a su vez de forma anual la declaración del impuesto a la renta anual.

4.3.2 Superintendencia de Compañías

Las obligaciones de una Compañía de Responsabilidad Limitada es la de presentar anualmente los siguientes documentos de la empresa:

- Balance general
- Estados financieros
- Nómina de accionistas

- Informe del gerente general
- Informe de auditoría determinado por el capital de la compañía, mismo que la superintendencia informa si es necesaria o no.

Una vez completada la documentación, se deberá realizar el pago de la contribución anual, el cual viene dado en base del capital de la compañía.

4.3.3 Ministerio de Trabajo

Ante el ministerio de Relaciones Laborales, la primera obligación de la empresa es registrar todo contrato de trabajo de cada uno de sus empleados. Una vez registrado esto, es necesario presentar los formularios correspondientes al pago de los 13er. y 14to. sueldos, y la repartición de utilidades que se dan cada año, en los meses de diciembre, agosto y abril respectivamente.

De la misma manera la empresa está obliga a elaborar y presentar el Reglamento Interno de la compañía, así como el Reglamento de Salud y Seguridad Industrial de los trabajadores.

4.3.4 Municipio de Tumbaco

Para el pleno ejercicio de cualquier actividad económica dentro del Distrito Metropolitano de Quito - DMQ, según Ordenanza Nro. 308, se debe obtener la Licencia Única de Actividades Económicas – LUAE, la cual se obtiene en las diferentes Administraciones Zonales del DMQ según sea la jurisdicción donde se desarrolle la actividad económica. Para este caso en específico el trámite se lo deberá hacer en la Administración Zonal Tumbaco.

La vigencia de la licencia es de un año y por ello debe ser renovada cada año, el período máximo para obtener y/o renovar la licencia es hasta el 30 de abril del año en curso; y es necesario que se presente la siguiente documentación:

- Formulario Único de Solicitud de LUAE, debidamente llenado y suscrito por el titular del RUC o representante legal. (Turismo, 2013)
- Copia de escritura de constitución de la empresa
- Copia de RUC actualizado
- Copia de Cédula y papeleta de votación del Representante legal
- Copia del Nombramiento del Representante Legal
- Certificado ambiental

4.3.5 Ministerio de Salud Publica

La Dirección Provincial de Salud de Pichincha, exige que toda empresa funeraria que se instale en el Ecuador debe cumplir con una serie de normas y estatutos muy importantes, mismos que se detallan en el Anexo 7.

4.3.6 Cuerpo de Bomberos de Tumbaco

Para obtener el permiso de funcionamiento de una empresa es necesario tener la autorización del Cuerpo de Bomberos de Tumbaco, el cual emite el permiso de funcionamiento dependiendo de la actividad económica; en el caso de ser una funeraria se expide el permiso Tipo C (Cuerpo de Bomberos, 2013) y para ello es necesaria la presentación de los siguientes requisitos:

- Solicitud de inspección del local (entregada por el Administración Zonal de Tumbaco)
- Informe favorable de la inspección.
- Copia del RUC de la funeraria

Para acceder a la inspección, es imperioso presentar los planos de construcción de la funeraria al Área Técnica del Departamento de Prevención

del Cuerpo de Bomberos del DMQ y solicitarles nos apoyen con el diseño e implementación del Sistema Contra Incendio.

Art.122.- Toda edificación que se enmarca en la Ley de Defensa Contra Incendios, es decir de más de 4 pisos, que alberguen más de 25 personas, o edificaciones de uso exclusivo de vivienda que tengan más de quinientos metros cuadrados (500 m²), proyectos para la industria, proyectos arquitectónicos y de ingeniería, en edificaciones existentes, nuevas, ampliaciones y modificaciones, sean éstas públicas, privadas o mixtas, tales como: comercio, servicios, educativos, hospitalarios, alojamiento, concentración de público, industrias, transportes, parqueaderos, almacenamiento y expendio de combustibles o productos químicos peligrosos y de toda actividad que represente riesgo de incendio y especialmente el riesgo personal adoptará las normas de protección descritas en el presente reglamento.

Según el Cuerpo de Bomberos del DMQ, el Sistema Contra Incendios es el conjunto de elementos que le permitirá actuar inmediatamente en caso de un incendio incluso antes de efectuar una llamada de emergencia, y está complementado por los sistemas de iluminación de emergencia, sistema de alarma, detección de humo, rociadores de agua, extintores portátiles, y otros según sea el caso.

Una vez que nos hayan indicado como proceder para tener un buen plan de contingencia y evacuación contra incendios y desastres, podremos solicitar al Cuerpo de Bomberos de Tumbaco nos realicen una inspección para así poder obtener el permiso de funcionamiento.

4.3.7 Registro Civil

Una de las facilidades que prestan las empresas funerarias, es el trámite de la partida de defunción que otorga el Registro Civil. Para ello hay que conocer que el trámite debe hacerse dentro de las primeras 48 horas ocurridas el deceso, puesto que así el trámite será gratuito, pero si por el contrario se lo realiza de manera tardía, este tendrá un costo de \$5,00 dólares. (Registro Civil, 2014)

Al momento de realizar el trámite se debe presentar los siguientes requisitos:

- Original y dos copias del formulario Estadístico de Defunción del INEC otorgado por la clínica u hospital, el cual debe ir debidamente sellado por la institución médica, firmado y sellado con el código del médico que atendió la defunción; a excepción de aquellos profesionales que se encuentren realizando la práctica rural, el mismo no podrá tener, alteraciones ni enmendaduras, de lo contrario no será aceptado por el Registro Civil.
- En caso de que el deceso ocurriera sin asistencia profesional, dos testigos deberán presentar una declaración juramentada ante el Jefe del Registro Civil o su delegado

- Cédula de identidad o copia de tarjeta índice; o, datos de filiación; o, partida de nacimiento del fallecido, a falta de estos se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley de Registro Civil.
- Documento identificatorio o pasaporte en caso de que el fallecido sea extranjero.
- Quién realizará la inscripción de la defunción deberá presentar su cédula de identidad más la papeleta de votación actualizada.

4.3.8 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS tienen derecho a un fondo mortuario destinado para auxilio de funerales, el cual pretende socorrer al asegurado fallecido: pensionista de jubilación o montepío, afiliado que tuviere acreditadas seis imposiciones mensuales, por lo menos, dentro de los últimos doce meses anteriores a su fallecimiento; y del afiliado o jubilado que genere derecho a pensiones de montepío. (IESS, 2013)

Fondo que cubre los gastos de cofre mortuario, servicio de velación y carroza, servicios religiosos, costos de inhumación o cremación y costo de arriendo de nicho o columbario. El monto máximo que cubre el IESS es el equivalente al cuatrocientos por ciento (400%) del salario básico unificado mínimo del

trabajador en general vigente, es decir el valor de \$1.360 dólares americanos.
(IESS, 2013)

El IESS reembolsará al deudo que demostraré haber cancelado o prepago el valor del funeral, o bien a la funeraria prestadora del servicio; y para ello deberá presentar ante las diferentes Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones o Direcciones Provinciales del IESS los siguientes requisitos:

- Dos copias de la “Certificación simple gratuita para inhumación y sepultura”.
- Factura original cancelada, a nombre del solicitante del Auxilio para Funerales.
- Dos copias de la cédula de ciudadanía del fallecido o fallecida.
- Dos copias de la cédula de ciudadanía del solicitante del Auxilio para Funerales.
- Dos copias del certificado de votación si es menor de 65 años.
- Una copia de la cuenta bancaria activa de la persona que solicita el Auxilio de Funerales

Una vez iniciado el trámite este puede tomar aproximadamente un período de tres meses para que se haga efectivo el reembolso.

4.3.9 Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas

Actualmente en Quito todo militar en servicio activo, pensionista de retiro y discapacitado afiliado al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas – ISSFA, en caso de su fallecimiento están recibiendo atención funeraria por parte de la Funeraria Las Orquídeas ubicada en el Sector del Batán, la cual tiene un convenio oficial con dicha institución y a su vez tiene un convenio con el cementerio el Batán para el entierro de sus difuntos en un sitio específico de ese cementerio.

Sin embargo si los deudos no desearan velar a su difunto en la Funeraria Las Orquídeas, bien lo pueden hacer, pero para ello es necesario que uno de los deudos cancele todo el servicio exequial, una vez realizado esto deberá hacer el trámite de reembolso y presentar los siguientes documentos en el ISSFA:

- Cedula de identidad del difunto
- Partida de defunción
- Facturas originales
- Cédula del conyugue del afiliado (sí hubiere).
- Cédula de los hijos menores de 18 de años
- Cédula de los hijos mayores de 18 años con discapacidad
- Y a falta de los anteriores, se presentará la cédula de la madre, y si no hubiere, del padre con incapacidad para trabajar. (ISSFA, 2013)

Una vez iniciado el trámite de reembolso, este toma un período de dos a tres meses para que se haga efectivo el reembolso. Cabe mencionar que el ISSFA maneja un monto por mortuoria para cada rango de la carrera militar, por lo que dependiendo del rango del afiliado, este valor por mortuoria puede cubrir todo el servicio exequial e incluso dejar un remanente para los deudos, o bien puede cubrir una buena parte de dichos gastos fúnebres.

4.3.10 Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.

En el caso del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional – ISSPOL, de momento no mantiene ningún convenio oficial con ninguna funeraria de la ciudad de Quito, por lo que en el caso de fallecimiento de alguno de sus afiliados, el deudo deberá pagar todo el servicio funerario, para que una vez iniciado el trámite de reembolso sea el ISSPOL quién reconozca el valor equivalente a cuatro veces el Sueldo Imponible Promedio General, destinado a cubrir expresamente los gastos que demanden el funeral del profesional policial en servicio activo, discapacitado y/o pensionista en retiro. (ISSPOL, 2011)

El tiempo estimado de reembolso es de un mes y medio, es importante que para acceder a este beneficio se presente en la Dirección de Servicios Sociales de la Policía la siguiente documentación:

- Cedula de identidad del difunto o carnet de afiliación
- Partida de defunción.
- Facturas originales
- Cédula de identidad del deudo quién pagó los servicios fúnebres.
- Certificado bancario del deudo.

Sin embargo si el profesional policial fallece en servicio activo y es el ISSPOL quién se encargara de correr con los gastos funerarios, será la Dirección de Servicios Sociales quién reembolse dichos gastos a la Comandancia General de la Policía Nacional. Excepto en el caso de asegurados en servicio activo como General, Coronel o Suboficial Mayor, donde el valor de los gastos funerarios se entregará directamente a los deudos. (ISSPOL, 2011)

Según la disposición transitoria del ISSPOL, comunica qué:

A partir de la fecha en que el ISSPOL disponga de la infraestructura que permita brindar el servicio de sepelio, el valor destinado a Gastos de Funerales será administrado por la Dirección de Servicios Sociales y el saldo, si lo hubiere, será entregado a los deudos calificados con derecho a la Mortuoria. (ISSPOL, 2011)

Por ello se concluye que el ISSPOL no requiere realizar una alianza estratégica con ninguna funeraria, puesto que la institución está considerando tener un lugar propio donde pueda velar a profesional policial.

4.3.11 Ministerio de Inclusión Económica y Social

El Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIESS, es una entidad que pretende socorrer y dar apoyo a personas en estado de pobreza, con discapacidad y adultos mayores que no estuvieren afiliados al IESS, ISSFA e ISSPOL, y para ello realiza una transferencia monetaria que permita cubrir algunas de sus necesidades básicas; esta transferencia es conocida como el Bono de Desarrollo Humano.

Uno de los beneficios adicionales de recibir este bono, es que las personas que están habilitadas para el pago del Bono de Desarrollo Humano pueden acceder a una asistencia de servicios exequiales en caso de su fallecimiento. Y en cuyo caso los gastos que serán cubiertos serán los de: capilla ardiente, formolización, ataúd metálico sin herrajes, porta cofre, dos luminarias, cuatro porta floreros y el traslado desde del lugar del fallecimiento a la capilla ardiente y al camposanto. (MIESS, 2012)

Para realizar el trámite correspondiente para el cobro de este beneficio, es necesaria la presentación de:

- Factura original que demuestre haber incurrido en estos gastos.
- Partida de defunción del beneficiario del Bono de Desarrollo Humano.

- Original y copia de la cédula de ciudadanía del fallecido beneficiario.
- Original y copia de la cédula de ciudadanía del cónyuge, hijo/a o padre

Este es un trámite personal que deberá ser realizado por el deudo más cercano al fallecido. El tiempo estimado de reembolso es de uno a dos meses.

5. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD FINANCIERA

El objetivo del estudio financiero es cuantificar, ordenar y sistematizar la información proporcionada por el estudio de mercado y técnico, que permitan analizar y evaluar la situación económica del proyecto.

Toda ejecución de un proyecto contempla la existencia de muchas necesidades, pero recursos limitados; por esa razón, es importante realizar el análisis financiero del proyecto, que permita verificar que los ingresos que genere el proyecto cubran con todas las obligaciones y necesidades de la empresa, a la par que deben generar una rentabilidad aceptable para el inversionista. Con ello se estaría demostrando la viabilidad del proyecto, así como el tiempo de recuperación del mismo.

5.1 INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO

Todo proyecto empieza con una inversión inicial, misma que está comprendida por la adquisición de Activos tanto tangibles como intangibles, que ayuden al correcto desempeño de las múltiples actividades del negocio. Por ello se podría decir que la primera inversión que realiza una empresa, es la adquisición de activos fijos y activos diferidos, y el capital de trabajo necesarios para su operación.

5.1.1 Activos Fijos

En términos generales, el activo fijo es aquel activo que no está destinado para ser comercializado, sino para ser utilizado por la empresa, es decir que es toda la inversión realizada en la compra de equipos de computación, equipos e implementos, maquinarias, vehículos, muebles y enseres. El proyecto considera la siguiente inversión:

ACTIVOS FIJOS

Detalle	Total
Equipos de Computación	3.099,00
Maquinaria y equipos	37.610,00
Muebles	18.174,00
Vehículos	38.000,00
Terreno	756.000,00
Total Activos Fijos	852.883,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.1.2 Activos Diferidos

Representan costos y gastos que no se cargan en el período en el cual se efectúa el desembolso sino que se pospone para cargarse en períodos futuros, los cuales se beneficiaran con los ingresos producidos por estos desembolsos; aplicando el principio contable de la asociación de ingresos y gastos. Son gastos que no ocurren de manera recurrente. (Registro Contable, 2010)

En este contexto para el proyecto se ha considerado 2 activos diferidos, la construcción y adecuación de las instalaciones administrativas y del

cementerio, y los gastos de constitución. A continuación se detallan los rubros por activos diferidos:

ACTIVOS DIFERIDOS

Detalle	Total
Gastos de Constitución	5.000,00
Construcción y adecuación de edificación	165.484,00
Total Activos Fijos	170.484,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.1.3 Capital de Trabajo

Varios autores definen al capital de trabajo como la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante, teóricamente es correcto; sin embargo ya en la realidad el capital de trabajo es el recurso económico destinado al funcionamiento inicial y permanente de un negocio; constituyéndose así como un conjunto de recursos necesarios (activos corrientes) para financiar la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, es decir el financiamiento de sus gastos operacionales.

Para una empresa de servicios que recién está empezando, la forma más sencilla de calcular el capital de trabajo será calcularlo en base de los gastos operativos estimados durante un año, mismos que serán divididos para 12 meses, dicho resultado mensual será multiplicado por tres meses, tiempo

estimado en el que se pretende cubrir con todas las necesidades que implique el ciclo productivo del negocio durante ese período.

El valor calculado por capital de trabajo es de \$ 47.856,86 el cual se ve explicado en el Anexo 9.

5.2 ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO

El Financiamiento es una de las partes más centrales de un proyecto, puesto que determina los recursos disponibles para ejecutar un proyecto; dichos recursos pueden ser suministrados de forma interna con el aporte de capital de los socios o de forma externa con la adquisición de un préstamo.

En el caso de los aportes de capital de los socios constituyen una fuente de financiamiento donde no existe la obligación de restituir los valores a los socios, puesto que ellos reciben los dividendos generados de la operación del negocio.

Sin embargo y pese al aporte de los socios y entendiendo que no todos los socios poseen los mismos recursos monetarios para solventar el proyecto, es necesario recurrir a una fuente de financiamiento externo como un préstamo bancario.

Por ello una vez analizada la inversión inicial del proyecto se concluye que la estructura de la deuda o financiamiento estará compuesta por los aportes de los socios

y adicional se necesitará financiamiento externo, por lo que a través de la Corporación Financiera Nacional – CFN, se adquirirá un crédito del Segmento Empresarial hasta 3 años plazo, tiempo estimado en el que se deberá recuperar la inversión.

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

Descripción	Estructura	Financiamiento	Costo	Costo Promedio Ponderado del Capital
Aporte de Capital de los Socios	47%	500.000,00	8,85%	4,13%
Préstamo CFN	53%	571.223,86	9,87%	5,26%
TOTAL FINANCIAMIENTO	100%	1.071.223,86	CPPC =	9,39%

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

En base de esta estructura, se determina que para el inicio de las operaciones de la empresa estará compuesto por las aportaciones de 5 socios, donde cada uno aportará con un capital de \$100.000 USD; mientras que la diferencia será financiada por préstamo de la CFN, del cual se obtuvo la siguiente tabla de amortización:

TABLA DE AMORTIZACION DE LA DEUDA

Período	Monto	Capital	Interés	Cuota
0	571.223,86			
1	399.196,78	172.027,08	48.737,00	220.764,08
2	209.400,63	189.796,15	30.967,93	220.764,08
3	-	209.400,63	11.363,46	220.764,08
TOTALES		\$ 571.223,86	\$ 91.068,39	\$ 662.292,25

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.3 PRESUPUESTOS

Toda organización requiere de un presupuesto, la cual se convertirá en un plan de acción, donde lo que se busca es presupuestar las operaciones de la empresa dentro de un período determinado, que permitan alcanzar las metas propuestas por los directivos de la organización. Es importante tener bien definido un presupuesto, puesto que ayudará a minimizar el riesgo en las operaciones de la organización.

5.3.1 Presupuesto de Ingreso

Los presupuestos por Ingresos deben ser retadores y buscar siempre el mayor beneficio para la empresa, pero para ello primero se debe considerar el estudio de mercado para no abordar metas inalcanzables.

Para efectos del proyecto, el presupuesto está basado en el número de personas encuestadas, donde solamente se seleccionó al volumen de personas que contestaron que: sí estarían dispuestas a contratar los servicios que la empresa va a brindar. De la misma manera se consideró el número de personas por servicio exequial y por servicio de inhumación, que estarían dispuestos a contratar.

PRESUPUESTO DE VENTAS					
Detalles	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Unidades Presupuestadas					
Paquete Básico	132	143	154	166	180
Paquete Especial	194	210	226	244	264
Paquete Premium	40	43	47	50	54
Cremación	122	132	142	154	166
Nicho Básico	80	86	93	101	109
Nicho Especial	135	146	157	170	184
Columbario	122	132	142	154	166
Tumbas en Jardín	29	31	34	37	39
Misa de Honras	146	158	170	184	199
Renovación Contrato Arriendo					366
Precio Unitario					
Paquete Básico	600,00	648,00	699,84	755,83	816,29
Paquete Especial	1.100,00	1.188,00	1.283,04	1.385,68	1.496,54
Paquete Premium	1.600,00	1.728,00	1.866,24	2.015,54	2.176,78
Cremación	530,00	572,40	618,19	667,65	721,06
Nicho Básico	550,00	594,00	641,52	692,84	748,27
Nicho Especial	750,00	810,00	874,80	944,78	1.020,37
Columbario	350,00	378,00	408,24	440,90	476,17
Tumbas en Jardín	1.050,00	1.134,00	1.224,72	1.322,70	1.428,51
Misa de Honras	100,00	108,00	116,64	125,97	136,05
Renovación Contrato Arriendo					316.993,93
TOTAL PRESUPUESTO DE VENTAS	654.260,00	763.128,86	890.113,51	1.038.228,39	1.527.983,53

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.3.2 Presupuestos de Costos

Un presupuesto de costos permite prever de manera anticipada los costos que la empresa tendrá durante el desenvolvimiento de sus operaciones, por ello en base del número de personas encuestadas y dependiendo de sus respuestas se pudo determinar un Costo de Ventas, dentro del cual se consideró los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos que influirán en que cada servicio ofertado por la empresa.

5.3.3 Presupuestos de Gastos de Operación

Para presupuestar los gastos operacionales que la empresa tendrá a futuro, se estimó los gastos a incurrirse durante un año, por un plazo de 5 años.

5.3.4 Presupuesto de Caja

En el presupuesto de caja o efectivo de una empresa, se calcula restando las entradas y salidas de efectivo que la empresa tendrá durante sus actividades operacionales. Para la contabilidad, es la diferencia en la cantidad de efectivo disponible al comienzo de un período (saldo inicial) y el importe al final de ese período (saldo final), producto de las ventas y el efectivo realmente

recibido de aquellas ventas; así como del costo de ventas y el efectivo realmente pagado de aquel costo de ventas.

COSTO DE VENTAS					
Detalles	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Materiales Directos Unitarios					
Paquete Básico	134,06	144,78	156,36	168,87	182,38
Paquete Especial	363,56	392,64	424,05	457,97	494,61
Paquete Premium	497,56	537,36	580,35	626,78	676,92
Cremación	140,00	151,20	163,30	176,36	190,47
Nicho Básico	87,12	94,09	101,61	109,74	118,52
Nicho Especial	269,66	291,23	314,53	339,69	366,87
Columbario	177,53	191,73	207,07	223,63	241,52
Tumbas en Jardín	329,28	355,63	384,08	414,80	447,99
TOTAL MATERIALES DIRECTOS	199.787,90	233.032,61	271.809,23	317.038,29	369.793,46
Mano de Obra Directa					
Asistente de Cafetería	8.128,00	9.217,15	10.452,25	11.852,85	13.441,13
Mesero	1.200,00	1.425,60	1.693,61	2.012,01	2.390,27
Cura de la parroquia	11.400,00	12.927,60	14.659,90	16.624,32	18.851,98
Acompañante musical	14.280,00	16.193,52	18.363,45	20.824,15	23.614,59
Trío Musical	4.800,00	5.443,20	6.172,59	6.999,72	7.937,68
TOTAL MANO DE OBRA DIRECTA	39.808,00	45.207,07	51.341,80	58.313,06	66.235,66
Costos Indirectos					
Mantenimiento	972,00	1.020,60	1.071,63	1.125,21	1.181,47
Servicios Básicos	3.360,00	3.528,00	3.704,40	3.889,62	4.084,10
Combustible	1.920,00	2.016,00	2.116,80	2.222,64	2.333,77
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	6.252,00	6.564,60	6.892,83	7.237,47	7.599,35
TOTAL COSTO DE VENTAS	245.847,90	284.804,28	330.043,87	382.588,82	443.628,46

Fuente: Investigación realizada / Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

GASTOS DE OPERACIÓN					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos	91.920,00	96.516,00	101.341,80	106.408,89	111.729,33
Beneficios empleados	42.089,24	44.193,70	46.403,39	48.723,56	51.159,73
Uniformes	1.014,00	1.064,70	1.117,94	1.173,83	1.232,52
Suministros de Oficina	264,00	277,20	291,06	305,61	320,89
Gastos por publicidad	5.520,00	5.796,00	6.085,80	6.390,09	6.709,59
Servicios Básicos	1.416,00	1.486,80	1.561,14	1.639,20	1.721,16
Útiles de aseo y limpieza	896,00	940,80	987,84	1.037,23	1.089,09
Depreciaciones Vehiculos	7.600,00	7.600,00	7.600,00	7.600,00	7.600,00
Depreciaciones Maquinaria y equipo	3.761,00	3.761,00	3.761,00	3.761,00	3.761,00
Depreciaciones Equipos de computación	1.033,00	1.033,00	1.033,00	-	-
Depreciación Muebles	1.817,40	1.817,40	1.817,40	1.817,40	1.817,40
Amortización Gastos de Constitución	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN	191.427,44	198.583,40	206.097,16	212.953,61	221.237,53

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

PRESUPUESTO DE CAJA					
A. ENTRADAS DE EFECTIVO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas Presupuestadas	654.260,00	763.128,86	890.113,51	1.038.228,39	1.527.983,53
Al contado 95%	621.547,00	724.972,42	845.607,83	986.316,97	1.451.584,35
A Crédito 5%	32.713,00	38.156,44	44.505,68	51.911,42	76.399,18
Cuentas por Cobrar		32.713,00	38.156,44	44.505,68	51.911,42
TOTAL DE ENTRADAS DE EFECTIVO	621.547,00	757.685,42	883.764,27	1.030.822,65	1.503.495,77
B. SALIDAS DE EFECTIVO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Adquisición de servicios Presupuestados	245.847,90	284.804,28	330.043,87	382.588,82	443.628,46
Al contado 95%	236.013,99	273.412,11	316.842,11	367.285,27	425.883,33
A Crédito 5%	9.833,92	11.392,17	13.201,75	15.303,55	17.745,14
Cuentas por Cobrar		9.833,92	11.392,17	13.201,75	15.303,55
Gastos de Operación sin depreciación, ni amortización	143.119,24	150.275,20	157.788,96	165.678,41	173.962,33
15% Participación Trabajadores		25.237,15	37.435,15	51.784,22	67.358,42
22% Impuesto a la Renta		31.462,31	46.669,16	64.557,66	83.973,50
TOTAL SALIDAS DE EFECTIVO	379.133,23	490.220,69	570.127,55	662.507,31	766.481,14
C. FLUJO NETO DE CAJA (A-B)	242.413,77	267.464,73	313.636,72	368.315,34	737.014,63
D. SALDO INICIAL DE CAJA	47.856,86	49.645,85	51.524,29	53.238,40	55.309,38
E. NUEVO SALDO (C+D)	290.270,63	317.110,58	365.161,01	421.553,74	792.324,02
F. FINANCIAMIENTO / INVERSIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
(-) Compra de Valores Negociables	19.860,70	65.477,34	159.254,96	531.869,52	1.286.287,28
(-) Pago del Capital (Préstamo CFN)	172.027,08	189.796,15	209.400,63		
(+) Interés ganado		794,43	2.619,09	6.370,20	21.274,78
(-) Interés pagado	48.737,00	30.967,93	11.363,46		
(+) Recuperación de Valores negociables		19.860,70	65.477,34	159.254,96	531.869,52
G. SALDO FINAL DE CAJA	49.645,85	51.524,29	53.238,40	55.309,38	59.181,04

Fuente: Investigación realizada / Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.4 FLUJOS DE CAJA PROYECTADOS

En el estado de flujos de efectivo se presentan los principales ingresos y egresos de efectivo de una empresa durante un período; a la par que proporciona información útil acerca de la capacidad de una empresa para generar efectivo con sus transacciones, mantener y ampliar su capacidad de operaciones, cumplir con sus obligaciones financieras y pagar dividendos.

El estado de flujos de efectivo reporta flujos de efectivo por tres tipos de actividades:

5.4.1 Flujo por actividades de operación:

Son flujos de efectivo de transacciones que afectan las utilidades netas.

5.4.2 Flujo por actividades de inversión:

Son los flujos de efectivo que provienen de transacciones que afectan las inversiones en activos no circulantes.

5.4.3 Flujo por actividades de financiamiento:

Son flujos de efectivo que afectan al capital contable y a la deuda de una empresa

FLUJO DE CAJA OPERACIÓN	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta		100.393,38	148.917,03	205.997,62	267.951,81	527.716,89
Depreciación Vehículos		7.600,00	7.600,00	7.600,00	7.600,00	7.600,00
Depreciación Maquinaria y equipo		3.761,00	3.761,00	3.761,00	3.761,00	3.761,00
Depreciación Equipos de computación		1.033,00	1.033,00	1.033,00	-	-
Depreciación Muebles		1.817,40	1.817,40	1.817,40	1.817,40	1.817,40
Amortización Acumulada G. constitución		1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Amortización Acum. Construcción y adecuación de edificación		33.096,80	33.096,80	33.096,80	33.096,80	33.096,80
TOTAL FLUJO DE CAJA OPERACIONAL	-	148.701,58	197.225,23	254.305,82	315.227,01	574.992,09

FLUJO DE CAJA INVERSIÓN	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Equipos de Computación	(3.099,00)					
Maquinaria y equipos	(37.610,00)					
Muebles y Enseres	(18.174,00)					
Vehículos	(38.000,00)					
Terreno	(756.000,00)					
Activos Diferidos	(170.484,00)					
Capital de Trabajo	(47.856,86)					47.856,86
TOTAL FLUJO DE CAJA DE INVERSIÓN	(1.071.223,86)	-	-	-	-	47.856,86

FLUJO DE CAJA LIBRE	(1.071.223,86)	148.701,58	197.225,23	254.305,82	315.227,01	622.848,95
----------------------------	-----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

FLUJO DE CAJA FINANCIAMIENTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Préstamo	571.223,86					
Intereses generados		(48.737,00)	(30.967,93)	(11.363,46)		
TOTAL FLUJO DE CAJA DE FINANCIAMIENTO	571.223,86	(48.737,00)	(30.967,93)	(11.363,46)	-	-

FLUJO DE CAJA DE LOS SOCIOS	(500.000,00)	99.964,57	166.257,30	242.942,36	315.227,01	622.848,95
------------------------------------	---------------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Fuente: Investigación realizada / Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.5 ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADOS

Una vez establecidas las ventas, los costos de ventas, los gastos operacionales y los movimientos financieros, se puede obtener como resultado final las utilidades del ejercicio para cada año.

5.6 BALANCES GENERALES PROYECTADOS

Es la situación económica – financiera proyectada de la empresa que permite definir cómo concluyó a la empresa al final del año.

Ambos estados financieros se describen a continuación:

ESTADOS DE RESULTADOS					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
VENTAS					
Paquete Básico	79.200,00	92.378,88	107.750,73	125.680,45	146.593,67
Paquete Especial	213.400,00	248.909,76	290.328,34	338.638,98	394.988,51
Paquete Premium	64.000,00	74.649,60	87.071,29	101.559,96	118.459,53
Cremación	64.660,00	75.419,42	87.969,22	102.607,29	119.681,15
Nicho Básico	44.000,00	51.321,60	59.861,51	69.822,47	81.440,93
Nicho Especial	101.250,00	118.098,00	137.749,51	160.671,03	187.406,68
Columbario	42.700,00	49.805,28	58.092,88	67.759,53	79.034,72
Tumbas en Jardín	30.450,00	35.516,88	41.426,89	48.320,32	56.360,82
Misa de honras	14.600,00	17.029,44	19.863,14	23.168,37	27.023,58
Renovación de Contrato Alquiler					316.993,93
TOTAL VENTAS	654.260,00	763.128,86	890.113,51	1.038.228,39	1.527.983,53
COSTO DE VENTAS					
Materiales Directos	199.787,90	233.032,61	271.809,23	317.038,29	369.793,46
Mano de Obra Directa	39.808,00	45.207,07	51.341,80	58.313,06	66.235,66
Costos Indirectos	6.252,00	6.564,60	6.892,83	7.237,47	7.599,35
TOTAL COSTO DE VENTAS	245.847,90	284.804,28	330.043,87	382.588,82	443.628,46
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	408.412,10	478.324,58	560.069,64	655.639,57	1.084.355,06
GASTOS DE OPERACIÓN					
Gastos de Personal	134.009,24	140.709,70	147.745,19	155.132,45	162.889,07
Sueldos	91.920,00	96.516,00	101.341,80	106.408,89	111.729,33
Comisiones y Horas Extras	7.176,00	7.534,80	7.911,54	8.307,12	8.722,47
Beneficios Sociales	23.570,00	24.748,50	25.985,93	27.285,22	28.649,48
Aporte Patronal	11.343,24	11.910,40	12.505,92	13.131,22	13.787,78

Gastos Generales	3.590,00	3.769,50	3.957,98	4.155,87	4.363,67
Uniformes	1.014,00	1.064,70	1.117,94	1.173,83	1.232,52
Suministros de Oficina	264,00	277,20	291,06	305,61	320,89
Útiles de aseo y limpieza	896,00	940,80	987,84	1.037,23	1.089,09
Servicios Básicos	1.416,00	1.486,80	1.561,14	1.639,20	1.721,16
Gastos de Publicidad	5.520,00	5.796,00	6.085,80	6.390,09	6.709,59
Otros Gastos Operacionales	48.308,20	48.308,20	48.308,20	47.275,20	47.275,20
Depreciación Activos Fijos	14.211,40	14.211,40	14.211,40	13.178,40	13.178,40
Amortización Gastos de Constitución	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	191.427,44	198.583,40	206.097,16	212.953,61	221.237,53
UTILIDAD OPERACIONAL	216.984,66	279.741,18	353.972,48	442.685,96	863.117,53
Movimientos Financieros					
Intereses Pagados	48.737,00	30.967,93	11.363,46		
Intereses Ganados		794,43	2.619,09	6.370,20	21.274,78
Utilidad Antes de Participación Trabajadores	168.247,66	249.567,68	345.228,12	449.056,16	884.392,31
15% de Participación de Trabajadores	25.237,15	37.435,15	51.784,22	67.358,42	132.658,85
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	143.010,51	212.132,53	293.443,90	381.697,74	751.733,47
22% del Impuesto a la Renta	31.462,31	46.669,16	64.557,66	83.973,50	165.381,36
Utilidad del Ejercicio	111.548,20	165.463,37	228.886,24	297.724,24	586.352,10
10% Reserva Legal	11.154,82	16.546,34	22.888,62	29.772,42	58.635,21
Utilidad Neta del Ejercicio	100.393,38	148.917,03	205.997,62	267.951,81	527.716,89

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

BALANCE GENERAL PRESUPUESTADO					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS					
ACTIVO CORRIENTE	102.219,55	155.158,07	256.999,04	639.090,32	1.421.867,49
Caja – Bancos	49.645,85	51.524,29	53.238,40	55.309,38	59.181,04
Cuentas por cobrar	32.713,00	38.156,44	44.505,68	51.911,42	76.399,18
Inversiones	19.860,70	65.477,34	159.254,96	531.869,52	1.286.287,28
ACTIVO FIJO	838.671,60	824.460,20	810.248,80	797.070,40	783.892,00
Terreno	756.000,00	756.000,00	756.000,00	756.000,00	756.000,00
Vehículos	38.000,00	38.000,00	38.000,00	38.000,00	38.000,00
Máquina y equipos	37.610,00	37.610,00	37.610,00	37.610,00	37.610,00
Muebles y Enseres	18.174,00	18.174,00	18.174,00	18.174,00	18.174,00
Equipo de Computación	3.099,00	3.099,00	3.099,00	3.099,00	3.099,00
Depreciación acumulada	(14.211,40)	(28.422,80)	(42.634,20)	(55.812,60)	(68.991,00)
OTROS ACTIVOS	136.387,20	102.290,40	68.193,60	34.096,80	-
Gastos de Constitución	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Amortización Acumulada G. constitución	(1.000,00)	(2.000,00)	(3.000,00)	(4.000,00)	(5.000,00)
Construcción y adecuación de edificación	165.484,00	165.484,00	165.484,00	165.484,00	165.484,00
Amortización Acum. Construcción y adecuación de edificación	(33.096,80)	(66.193,60)	(99.290,40)	(132.387,20)	(165.484,00)
TOTAL ACTIVOS	1.077.278,35	1.081.908,67	1.135.441,44	1.470.257,52	2.205.759,49
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE	66.533,38	95.496,48	129.543,63	166.635,48	315.785,35
Cuentas por Pagar	9.833,92	11.392,17	13.201,75	15.303,55	17.745,14
15% Participación Trabajadores	25.237,15	37.435,15	51.784,22	67.358,42	132.658,85
22% Impuesto a la Renta	31.462,31	46.669,16	64.557,66	83.973,50	165.381,36
PASIVO A LARGO PLAZO	399.196,78	209.400,63	-	-	-
Préstamo Bancario	399.196,78	209.400,63	-	-	-
TOTAL PASIVOS	465.730,15	304.897,11	129.543,63	166.635,48	315.785,35

PATRIMONIO	611.548,20	777.011,57	1.005.897,81	1.303.622,04	1.889.974,15
Capital	500.000,00	500.000,00	500.000,00	500.000,00	500.000,00
Reserva Legal	11.154,82	27.701,16	50.589,78	80.362,20	138.997,41
Resultado del Presente Ejercicio	100.393,38	148.917,03	205.997,62	267.951,81	527.716,89
Resultados acumulados de Ejercicio Anterior		100.393,38	249.310,41	455.308,03	723.259,84
TOTAL PATRIMONIO	611.548,20	777.011,57	1.005.897,81	1.303.622,04	1.889.974,15
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.077.278,35	1.081.908,67	1.135.441,44	1.470.257,52	2.205.759,49

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

5.7 VALOR ACTUAL NETO

Es una declaración de la viabilidad del proyecto, el cual busca comprobar si el proyecto es financieramente rentable y seguro para la inversión en la que se va a incurrir. Este método de evaluación da importancia a los flujos de efectivo en función del tiempo.

5.7.1 Del Proyecto

Para obtener el valor actual del proyecto, se debe sumar sus flujos de caja descontados, los cuales son obtenidos de la diferencia entre el valor actual de las ganancias y el valor actual de las inversiones realizados a través de un determinado período; considerando la tasa máxima de riesgo asumida por los inversionistas es decir el Costo Ponderado Promedio del Capital.

El valor actual neto del proyecto es de \$41.456,83 USD, lo cual es positivo, puesto que cuando el VAN es mayor que cero, y cuando esto ocurre el proyecto es viable y por ende rentable.

5.7.2 De los Inversionistas

En el caso del valor actual neto de los socios, es necesario considerar el flujo de caja del financiamiento, al cual el VAN será calculado en base de la tasa de descuento de los socios, aquella tasa que los socios están dispuestos a sacrificar para obtener una ganancia.

Se analizó el valor actual neto de los socios y dio como resultado \$552.685,34 USD, lo cual también es positivo, puesto que el VAN al ser mayor que cero, convierte a la inversión de los socios en algo rentable.

5.8 TASA INTERNA DE RETORNO

Las tasas internas de retorno son utilizadas para evaluar la viabilidad de una inversión o de un proyecto; cuanto mayor sea la tasa interna de retorno de un proyecto, será más atractiva para el inversionista. Por ello esta representa el máximo rendimiento real de la inversión

A su vez la tasa interna de retorno determina la tasa de interés que lleva a cero el VAN de un proyecto.

5.8.1 Del Proyecto

Para obtener la TIR del proyecto, se considera el costo promedio ponderado del capital, es decir el 9.39%, dando como resultado una tasa interna de retorno del 10.58%.

5.8.2 De los Inversionistas

Para obtener la TIR de la inversión, se considera la tasa de descuento o costo de oportunidad que el inversionista está dispuesto a arriesgar en pro de convertir su inversión en una ganancia rentable; la tasa de descuento se fijó en base de la tasa referencial obtenida en Bloomberg, utilizada frecuentemente por empresas ecuatorianas para captar los fondos provenientes de algunos inversionistas, a este se le suma el riesgo país y con ambos datos se obtiene la tasa de descuento que para los socios de este proyecto significaría el 8.85%; lo que se traduciría a una tasa interna de retorno del 34.82%

5.9 PERIODO DE RECUPERACIÓN

El período de recuperación de una inversión es el tiempo que tarda el proyecto en devolver a los inversionistas o socios el valor de la inversión inicial; el cual es

calculado a partir de los flujos de caja actualizados del proyecto; representados a continuación:

FLUJOS DE CAJA DESCONTADOS

Año	Flujo de Efectivo	Valor Actual	VA Acumulado
0	(1.071.223,86)	(1.071.223,86)	(1.071.223,86)
1	148.701,58	\$ 135.932,07	(935.291,79)
2	197.225,23	\$ 164.806,82	(770.484,97)
3	254.305,82	\$ 194.256,40	(576.228,57)
4	315.227,01	\$ 220.114,59	(356.113,98)
5	622.848,95	\$ 397.570,81	41.456,83

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

Aquí se puede determinar que la inversión será recuperada a los 4 años, 6 meses y 23 días, de iniciado el proyecto.

5.10 PUNTO DE EQUILIBRIO

Se denomina Punto de Equilibrio al nivel en el cual los ingresos son iguales a los costos y gastos, y por ende no hay utilidad ni pérdida. Adicional permite establecer el valor de las ventas que cubren la totalidad de los costos incurridos durante las actividades de operación de la empresa.

ESTADOS DE RESULTADOS					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas Totales	654.260,00	763.128,86	890.113,51	1.038.228,39	1.527.983,53
Costo de Ventas Totales	245.847,90	284.804,28	330.043,87	382.588,82	443.628,46
Utilidad Bruta En Ventas	408.412,10	478.324,58	560.069,64	655.639,57	1.084.355,06
Gastos Operacionales Totales	191.427,44	198.583,40	206.097,16	212.953,61	221.237,53
Utilidad Operacional	216.984,66	279.741,18	353.972,48	442.685,96	863.117,53

Punto Equilibrio (\$)	306.659,17	316.824,04	327.548,32	337.219,55	311.749,64
Punto Equilibrio (%)	46,87%	41,52%	36,80%	32,48%	20,40%
Punto Equilibrio (Unidades)	469	448	429	409	352

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por Tamara Priscila Salazar Báez

Una vez obtenido el punto de equilibrio total en unidades se puede determinar el punto de equilibrio por los distintos servicios que va a brindar la empresa; descritos a continuación:

PUNTO DE EQUILIBRIO UNIDADES					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Paquete Básico	62	59	57	54	37
Paquete Especial	91	87	83	79	54
Paquete Premium	19	18	17	16	11
Cremación	57	55	52	50	34
Nicho Básico	37	36	34	33	22
Nicho Especial	63	61	58	55	37
Columbario	57	55	52	50	34
Tumbas en Jardín	14	13	12	12	8
Misa De Honras	68	65	63	60	41
Renovación Contrato Arriendo	-	-	-	-	75
TOTAL Unidades	469	448	429	409	352

Fuente: Investigación realizada / Elaborado por Tamara Priscila Salazar Báez

5.11 INDICADORES FINANCIEROS

En la gestión empresarial el gerente financiero utiliza un conjunto de relaciones para establecer un diagnóstico de la situación financiera y tomar las decisiones más convenientes en beneficio de la organización. Existe un conjunto de razones, relaciones o coeficientes financieros que se clasifican en:

5.11.1 Índice de Liquidez

Este índice tiene como propósito fundamental, establecer los niveles de recursos disponibles de manera que no exista insuficiencia de fondos y/o recursos ociosos. Así como mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y la facilidad que tiene el activo para convertirse en dinero. Entre las principales razones de liquidez se destacan:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Razón Circulante	1,54	1,62	1,98	3,84	4,50
Razón de Liquidez	1,24	0,94	0,75	0,64	0,43
Razón de Efectivo o Prueba ácida	0,75	0,54	0,41	0,33	0,19

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por Tamara Priscila Salazar Báez

5.11.2 Índice de Endeudamiento

Por medio de este índice se expresa la solvencia o la capacidad que posee la empresa para pagar sus deudas a largo plazo contraídas en los plazos a los que fueron adquiridos.

Tiene por objeto medir el grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa; lo que permitirá establecer el grado de conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento.

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Razón de Deuda Total	0,43	0,28	0,11	0,11	0,14
Razón de Deuda sobre Capital	0,93	0,61	0,26	0,33	0,63
Razón Patrimonio sobre Activo Total	1,76	1,39	1,13	1,13	1,17

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por Tamara Priscila Salazar Báez

5.11.3 Índice de Eficiencia

El índice de eficiencia o gestión evalúa la optimización de los recursos, al tiempo que mide la rotación de las principales cuentas del balance general y de resultados, con el propósito de evaluar la gestión económica de la empresa

INDICE DE EFICIENCIA					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Rotación sobre Activos	0,61	0,71	0,78	0,71	0,69
Rotación sobre Patrimonio	1,07	0,98	0,88	0,80	0,81
Rotación de Cuentas por Cobrar	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Rotación de Cuentas por Pagar	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
Rotación de Capital de Trabajo Neto	13,67	15,37	17,28	19,50	27,63

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por Tamara Priscila Salazar Báez

5.11.4 Índice de Rentabilidad

Es la capacidad que tiene la empresa para generar utilidades en el tiempo en relación con un determinado nivel de ventas, activos o con la inversión de los socios. En síntesis indica si el negocio produjo o no beneficios.

- *Rendimiento sobre la Inversión (ROA)*: evalúa la eficacia de los directivos de la empresa para generar utilidades con sus activos disponibles, es decir que por cada dólar de activos habrá una cierta ganancia.
- *Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)*: es el rendimiento que obtienen los socios o los inversionistas sobre su inversión.

- *Margen de Utilidad*: mide la capacidad de la empresa para convertir las ventas en utilidades netas.

INDICE DE RENTABILIDAD					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ROA	20,14%	25,86%	31,17%	30,11%	39,13%
ROE	16,42%	19,17%	20,48%	20,55%	27,92%
Margen de Utilidad	15,34%	19,51%	23,14%	25,81%	34,54%

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por Tamara Priscila Salazar Báez

5.12 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

El análisis de la sensibilidad es una técnica que permite el estudio de la posible variación de los elementos que determinan una inversión de forma que, en función de alguno de los criterios de valoración, se cumpla que la inversión es efectuable o es preferible invertir en otra.

El análisis de sensibilidad se considera como una primera aproximación al estudio de inversiones con riesgo, ya que permite identificar aquellos elementos que son más sensibles ante una variación.

Para efectos del proyecto, conociendo que el precio es un elemento bastante sensible a sufrir cambios por las condiciones del mercado, se ha considerado evaluar un aumento del 10% y disminución del 10% del precio de todos los servicios que brinda la empresa.

- *Aumento del 10% en Precio: véase en Anexo 10*

VAN proyecto = \$169.779,85 USD

TIR proyecto = 14,17%

VAN socios = \$ 683.060,14 USD

TIR socios = 40,45%

- *Disminución del 10% en Precio: véase en Anexo 11*

VAN proyecto = - \$110.768,44 USD

TIR proyecto = 6,10%

VAN socios = \$ 397.856,32 USD

TIR socios = 28,18%

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- En el valle de Tumbaco no existe una funeraria que cuente con un cementerio propio, ni que brinde todos los servicios exequiales que normalmente otras empresas de la ciudad de Quito ofrecen; y basados en la aceptación obtenida en la encuesta realizada, se puede determinar que el proyecto al ser instalado en el valle sí va a contar con bastante acogida.
- Para el proyecto el que exista un gran número de personas afiliadas al IESS, se convierte en una venta prácticamente asegurada, puesto que los deudos ya no deberán preocuparse por los gastos funerarios, debido a que será la empresa funeraria la encargada de cobrar al IESS por los servicios ocupados dentro del plan de mortuoria que la institución ofrece.
- Mediante la encuesta se obtuvo importante información sobre los gustos y preferencias de los pobladores del valle de Tumbaco, un dato relevante es el porcentaje de contratación anticipada de los servicios exequiales que los

pobladores estarían dispuestos a adquirir, dando como resultado 72% de aceptación, que a futuro se podría convertir en ventas concretas.

- Tanto el VAN del proyecto como de los socios son positivos y denotan que invertir en el proyecto es rentable, e incluso la TIR al ser mayor que el costo de oportunidad y el costo ponderado promedio de capital, es muy bueno que confirman la viabilidad económica – financiera del proyecto.
- Según el análisis de los flujos de caja descontados, se observa que los socios recuperaran su inversión a los 4 años, 6 meses y 23 días; y con lo cual se cumpliría con la estrategia establecida de recuperar la inversión en los primeros 5 años funcionamiento.
- El análisis de sensibilidad demuestra que la empresa no podría soportar una disminución del precio en 10%, puesto que el proyecto dejaría de ser viable y por ende rentable. Al contrario, sí aumentase en un 10% el precio el proyecto se convertiría en algo más rentable.

6.2 RECOMENDACIONES

- El presente proyecto es una gran oportunidad de negocio, no solo por la rentabilidad que va a generar, sino que además abrirá más plazas de trabajo, y contribuirá al crecimiento económico del valle de Tumbaco.

- Algo que se pudo observar e incluso en los comentarios manifestados por algunas personas en las páginas web del MIES, es que existe un gran número de personas que antes recibían el Bono de Desarrollo Humano, y que en la actualidad ya no lo reciben más. Por ello no es recomendable correr con los gastos mortuorios de afiliados, que desconocemos si en efecto todavía están afiliados o no; para ello es preferible que el pago de servicio se dé al contado y que sea el familiar del deudor el que solicite el reembolso al MIES; con eso estaríamos contraer en un gran riesgo para la empresa.
- A la población que respondió afirmativamente ante la contratación anticipada de servicios exequiales, se le deberá prestar una especial atención puesto que se podrían convertir en ventas aseguradas y con ello ganar una mayor participación en el mercado.
- Conforme la empresa vaya creciendo y haciéndose conocer, va a ser necesario que abra unas oficinas en la ciudad de Cumbaya y Quito, con el objetivo de tener una mayor cobertura y estar más cerca de los potenciales consumidores.

BIBLIOGRAFÍA

1. A. THOMPSON JR. *Dirección y Administración Estratégica*. México: Irwin. Pag.3
2. C. ÁVALOS. (2010). *La Marca, identidad y estrategia*. Argentina: La Crujía. Pag.21
3. C. Hill. (1996). *Administración estratégica, un enfoque integrado*. Bogotá: Impreandes, Pág. 71
4. C. HILL. (2009). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill. Pag.10
5. C. Hill. (2011). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
6. CAMPO SANTO MONTEOLIVO.
[<http://www.monteolivo.com.ec/interna.php?txtCodiInfo=6>], **Servicios**
7. CUERPO DE BOMBEROS. (2013).
[http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=5:permisos-de-funcionamiento&catid=2&Itemid=6]. **Permisos de Funcionamiento**.
8. E. FRANKLIN. (2009). *Organización de Empresas*. México: Mc Graw Hill. Pag.124
9. ESTEVEZ E. (2010).
[http://sthv.quito.gob.ec/images/indicadores/indicadores2009/dmq_2010.pdf],
Población y proyección del DMQ según parroquias y administraciones zonales.
10. F. DAVID. (1997). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Prestice-Hall. Pag.143
11. GARRIDO L. (2013). [<http://patrimonium.ec/index.php/2013-05-15-14-05-21/2013-05-15-14-23-22/item/52-cementerio-de-san-diego-de-quito-l%C3%ADrica-del-material-y-sinfon%C3%ADa-de-un-patrimonio-funerario>],
Lirica del material y sinfonía de un patrimonio funerario.
12. I. THOMPSON. (2005). [<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/promocion-definicion-concepto.html>]. **Definición de Promoción**.

13. I. THOMPSON. (2006). [<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/precio-definicion-concepto.html>]. **Definición de Precio**
14. I. THOMPSON. (2007). [<http://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-distribucion.html>]. **Definición de Distribución.**
15. IESS. (2013). [<http://www.iesgob.ec/es/web/pensionados/auxilio-para-funerales>]. **Auxilio para funerales**
16. INEC. (2012). [<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacimientos-defunciones/>], **Anuario de Estadísticas Vitales de Nacimientos y Defunciones Año 2012.**
17. INEC.(2012).[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=46&TB_iframe=true&height=512&width=1242], **Defunciones totales por tipo de certificación médica según parroquias de acaecimiento**
18. ISSFA.
[http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_zoo&view=item&layout=item&Itemid=147]. **Segura de Mortuoria.**
19. ISSPOL. (2011). *Reglamento del Seguro de Mortuoria*. Ecuador: Art. 2 y Art. 4
20. J. USIÑA. y otros. (2012). [<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacimientos-defunciones/>], **Anuario de Estadísticas Vitales, Nacimientos y Defunciones Año 2012.** Pág.31
21. LOS LIRIOS. [<http://www.los-lirios.com/servicios.html>], **Servicios**
22. MIESS. (2012). [<http://www.inclusion.gob.ec/quienes-reciben-el-bono-de-desarrollo-pueden-actualizar-sus-datos-en-internet/>]. **Servicio exequial en caso de fallecimiento del titular.**
23. MOLESTINA M. (2006). *El pensamiento simbólico de los habitantes de La Florida* .Ecuador: Boletín del Instituto Francés de Estudios Andinos. Pag. 383
24. QUITO TURISMO. (2013).[<http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/nuestros-servicios/obtenga-la-luae>]. **Licencia Única de Actividades Económicas.**
25. REGISTRO CIVIL.[<http://www.registrocivil.gob.ec/?p=1668>]. **Inscripción de defunción**
26. REGISTRO CONTABLE. (2010).
[<http://registrocontable.wikispaces.com/Activos+diferidos>]. **Activos Diferidos**
27. SOCIEDAD FUNERARIA NACIONAL.
[<http://funerarianacional.com/index.php?page=nosotros>], **Servicios**

28. STEVEZ E. (2010).
[http://sthv.quito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=28&Itemid=90]. **Indicadores de empleo 2010 en la Administración Zonal Tumbaco**
29. UGALDE M. (2007). *Formas de enterramiento en Quito Preincaico*. Ecuador: PUCE. Séptimo cuaderno de Investigación.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

La presente encuesta tiene por objetivo conocer sus expectativas y preferencias sobre los servicios funerarios, a la hora de contratar este tipo de servicios. Para ello le solicito a usted por favor su amable colaboración respondiendo la siguiente encuesta, con toda honestidad y confianza, puesto que sus respuestas servirán de gran ayuda para desarrollar un estudio de factibilidad para la implementación de una empresa de Servicios Exequiales en el Valle de Tumbaco.

Edad: _____ **Sexo:** Masculino Femenino
Estado Civil: _____ **Ocupación:** _____

1. **Si se instalara una Funeraria con Cementerio Propio en el Valle de Tumbaco ¿usted la contrataría para que le brinde servicios funerarios?**

Sí No

Si su respuesta es afirmativa, por favor continúe con las siguientes preguntas, caso contrario, muchas gracias por su colaboración.

2. **A su criterio, una sala de velación debería tener capacidad para ¿Cuántas personas?**

30 Personas 50 Personas 75 Personas 100 Personas

3. **De los tipos de servicios de inhumación que se detallan continuación, ¿cuál estaría dispuesto a adquirir?**

Cremación		Sepultura	
Columbario		Nicho cuerpo entero	
No Aplica, me lo llevaría a otra parte		Tumbas en jardín	

4. **En base de la pregunta anterior, ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por arriendo de 4 años de dicho servicio de inhumación?**

<i>Columbario</i>	<i>Nicho cuerpo entero Básico</i>	<i>Nicho cuerpo entero Especial</i>	<i>Tumba en jardín</i>
\$300 - \$350	\$500 - \$550	\$700 - \$750	\$1.000 - \$1.050
\$351 - \$400	\$551 - \$600	\$751 - \$800	\$1.051 - \$1.100
\$401 - \$450	\$601 - \$650	\$801 - \$850	\$1.101 - \$1.150

5. De las siguientes opciones ¿qué paquete de servicios funerarios escogería usted?

<i>Paquete Básico</i>	<i>Paquete Especial</i>	<i>Paquete Premium</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Arreglo del cuerpo • Trámites Legales • Traslados • Capilla ardiente 24 horas • Ataúd metálico 	<ul style="list-style-type: none"> • Arreglo del cuerpo • Trámites legales • Traslados • Sala de Velación por 24 horas • Ataúd de madera sencillo • Cafetería 8 horas • Refrigerio para 25 personas • Misa • Acompañamiento musical durante la misa • Arreglos florales • Libro de condolencias • Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> • Arreglo del cuerpo • Trámites legales • Traslados • Sala de Velación por 24 horas • Ataúd de madera con herrajes importados • Cafetería 12 horas • Mesero/a 8 horas • Refrigerio para 25 personas • Misa • Acompañamiento de un trío musical • Arreglos florales • Libro de condolencias • Tarjetas de agradecimientos • Teléfono
Respuesta: _____	Respuesta: _____	Respuesta: _____

6. Habiendo observado y escogido uno de los paquetes de servicios funerarios, ¿Qué precio estaría usted dispuesto a pagar?

<i>Paquete Básico</i>		<i>Paquete Especial</i>		<i>Paquete Premium</i>	
\$550 - \$600		\$1.050 - \$1.100		\$1.550 - \$1.600	
\$601 - \$650		\$1.101 - \$1.150		\$1.601 - \$1.650	
\$651 - \$700		\$1.151 - \$1.200		\$1.651 - \$1.700	

7. De todos los servicios anteriormente descritos, ¿cree usted que hay algún servicio adicional que le gustaría o la funeraria debería ofrecer?

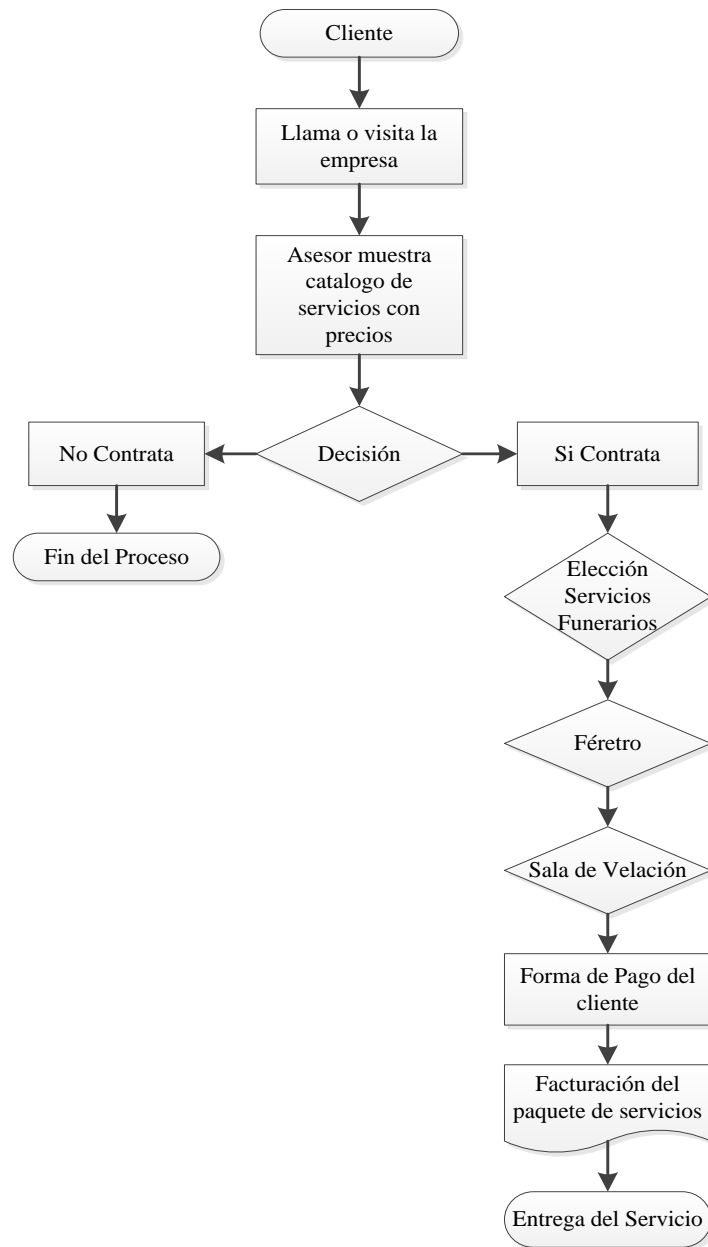
8. Si tuviera la oportunidad de pagar el servicio funerario con anticipación, ¿lo haría?

Sí No

¡Muchas gracias por su colaboración prestada a la presente!

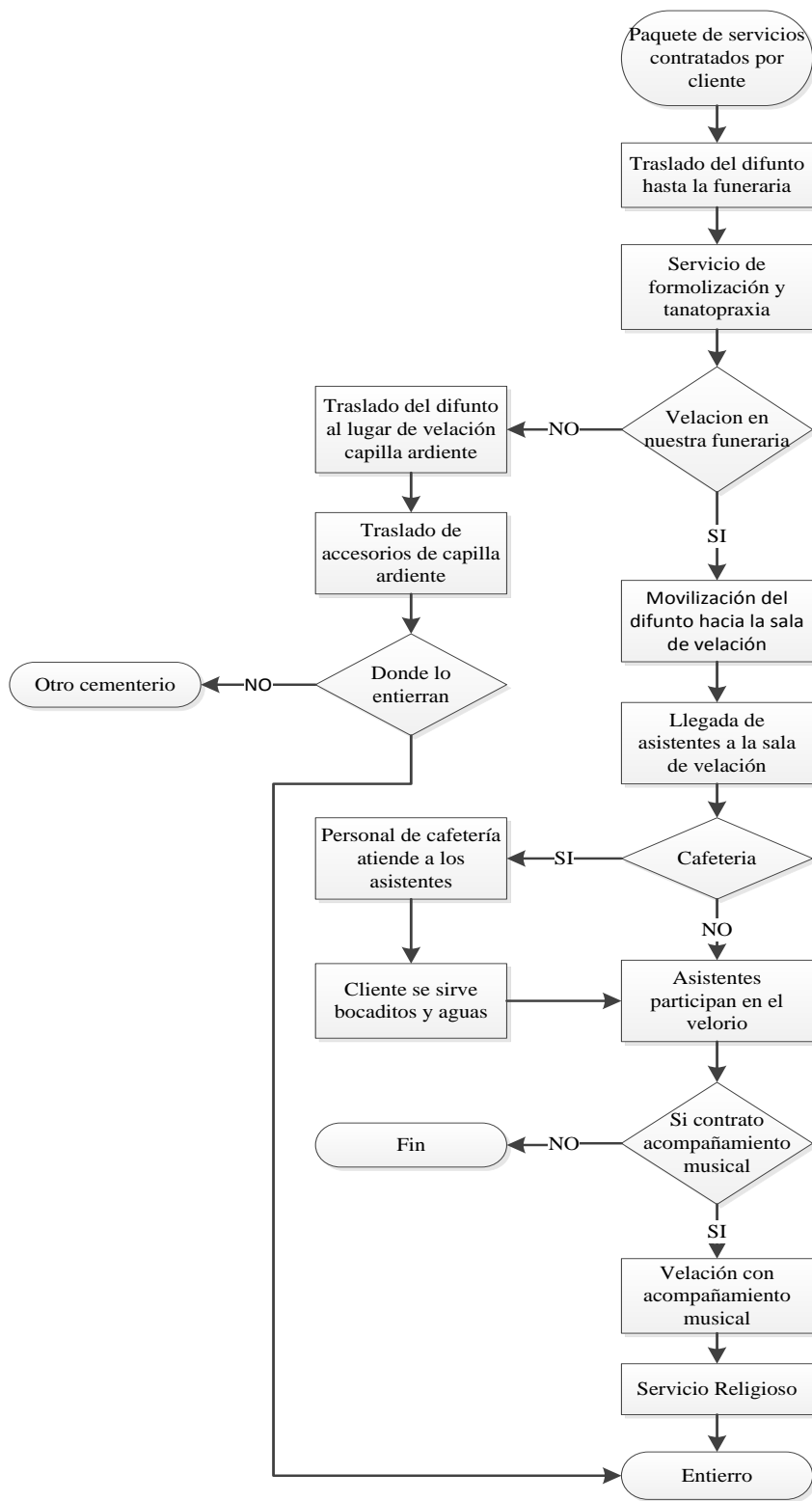
ANEXO 2

PROCESO DE VENTA DE SERVICIO EXEQUIAL



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

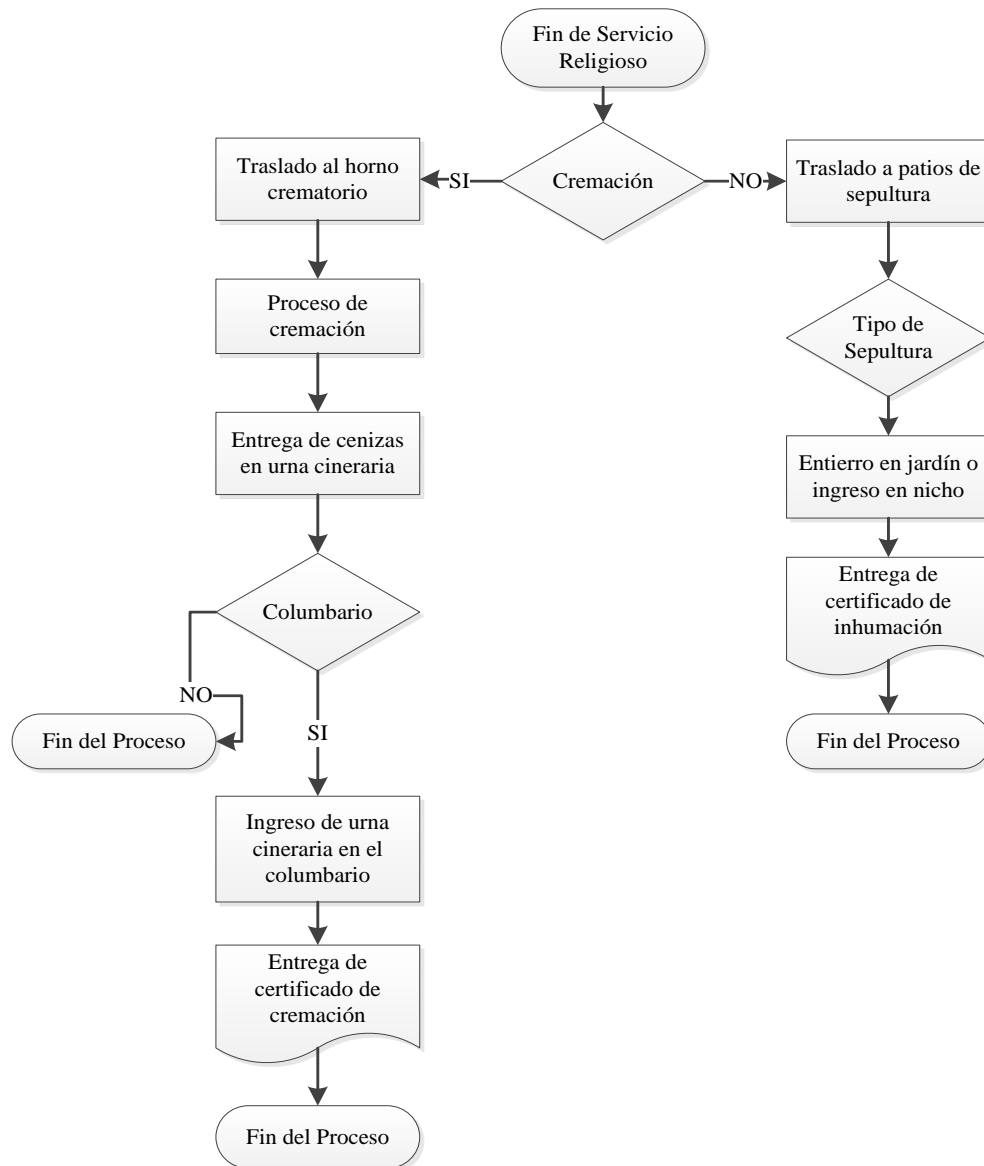
ANEXO 3 PROCESO DEL SERVICIO EXEQUIAL



Fuente: Investigación realizada / Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 4

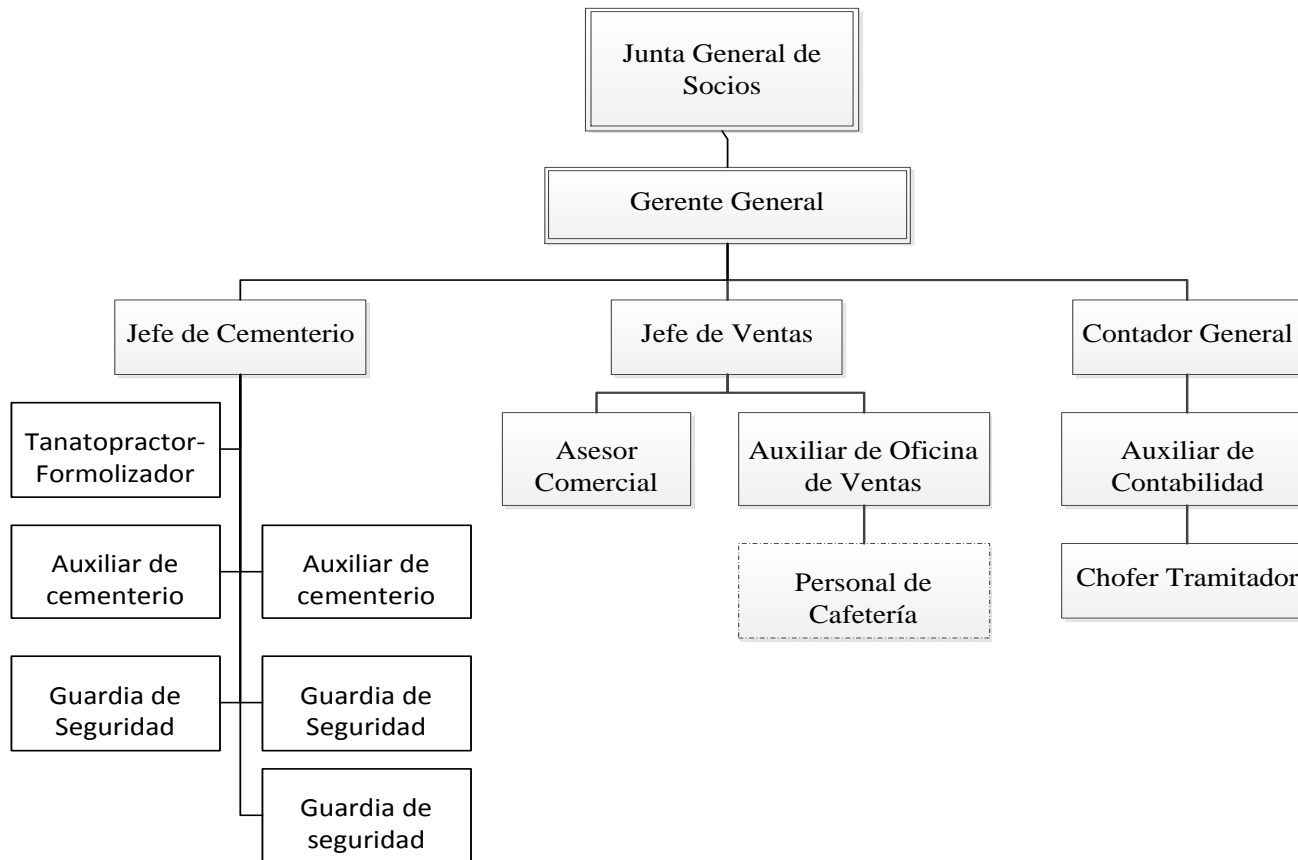
PROCESO DEL SERVICIO DE INHUMACIÓN



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 5

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

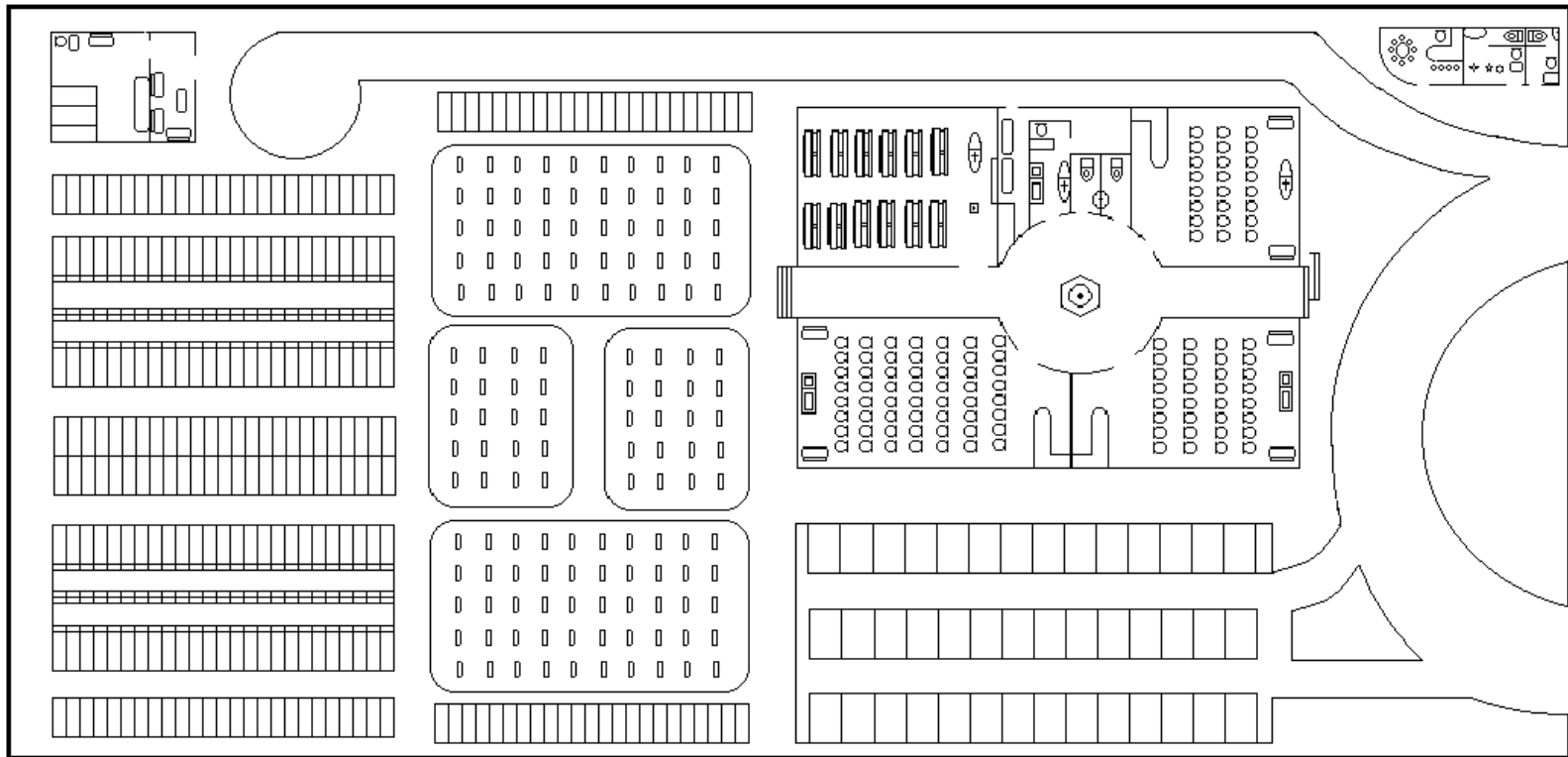


Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 6

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO

PRIMERA PLANTA – ZONAS DE SERVICIOS



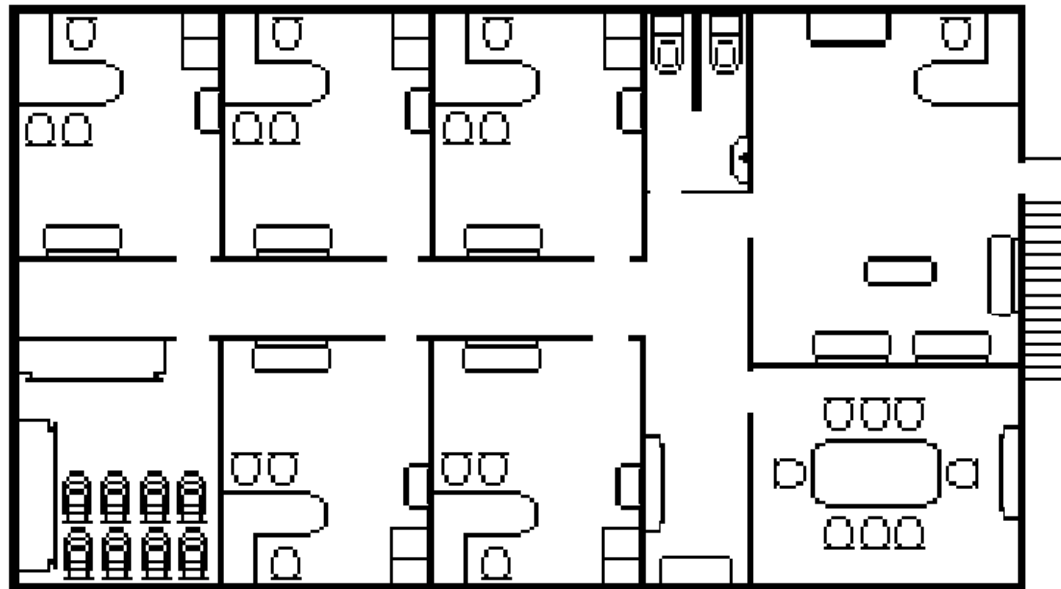
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 7

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO

SEGUNDA PLANTA – ZONA ADMINISTRATIVA



Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 8

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Acuerdo Ministerial No.- 3463

Registro Oficial No.- 597

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

CAPÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

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 y funerarias, cementerios, crematorios, tanatorios, criptas y columbarios públicos y privados y a las actividades relacionadas con los servicios funerarios.

CAPÍTULO II

DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN 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.

Art. 4.- Para construir, ampliar o remodelar cementerios, crematorios, tanatorios, criptas, columbarios o salas de velación y funerarias, se requiere la autorización otorgada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o quien ejerza sus competencias dentro de su jurisdicción, previa la aprobación de los proyectos, diseños, planos, uso de suelo y más especificaciones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado(GAD) Municipal de la localidad y del Plan de Manejo Ambiental o Buenas Prácticas Ambientales, según corresponda, otorgado por la Autoridad Ambiental competente.

Art. 6.- Los establecimientos que prestan servicios funerarios, llevarán un registro de sus servicios, determinando el nombre del fallecido y el lugar donde se recoja y deposite el cadáver.

Adicionalmente deberán llevar un registro de los deudos que solicitaron el servicio, señalando los nombres completos, parentesco con el fallecido, dirección, cédula de ciudadanía y número telefónico de contacto.

Art. 7.- Los servicios funerarios públicos y privados, prestarán todos o alguno de los servicios que se detallan a continuación, mismos que estarán a cargo de personal capacitado en el área correspondiente:

- a) Inhumaciones en tierra o en nichos.
- b) Depósito de cenizas en columbarios.
- c) Traslados nacionales.
- d) Traslados internacionales.
- e) Exhumaciones.
- f) Capillas o salas de velación.
- g) Crematorios.
- h) Servicio de tanatopraxia.
- i) Venta de ataúdes.

DE LAS SALAS DE VELACIÓN Y FUNERARIAS

Art. 8.- Las salas de velación y funerarias se ubicarán a no menos de ciento cincuenta (150) metros de distancia de establecimientos de salud de la Red Pública Integral de Salud y Red Complementaria que cuenten con servicio de hospitalización.

Art. 9.- Las salas de velación y funerarias ubicadas en las zonas urbanas, cumplirán con los siguientes requisitos:

- a) Paredes, pisos, techos y pedestales de material lavable, impermeable, no poroso ni absorbente para garantizar normas higiénico-sanitarias.
- b) Iluminación y ventilación naturales y artificiales en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de Seguridad Laboral vigente.
- c) Instalaciones eléctricas funcionales protegidas.
- d) Disposición de desechos, en condiciones sanitarias adecuadas conforme a la normativa vigente.
- e) Contar con reportes de fumigación y control de plagas.
- f) Contar con protección contra insectos y roedores.
- g) En cada sala de velación, de acuerdo a la capacidad de los servicios otorgados, se contará con servicios higiénicos o baterías sanitarias, diferenciadas para hombres y mujeres y un servicio higiénico adecuado para personas con discapacidad, mismos que contarán con todos los implementos de aseo necesarios.
- h) Disponer de un plan de emergencia.

Art. 10.- Las salas de velación y funerarias ubicadas en las zonas rurales, cumplirán con los siguientes requisitos:

- a. Paredes, pisos, techos y pedestales de material lavable, para garantizar normas higiénico-sanitarias.
- b. Iluminación y ventilación naturales y artificiales.
- c. Instalaciones eléctricas funcionales y protegidas.

- d. Disposición de desechos, en condiciones sanitarias adecuadas de conformidad a la normativa vigente.
- e. Protección contra insectos y roedores.
- f. Mínimo un servicio higiénico con los implementos de aseo necesarios.

Art. 11.- Después de cada servicio funerario se procederá a la limpieza y desinfección de las salas de velación, capillas y vehículos empleados para el traslado del cadáver, utilizando productos con notificación sanitaria obligatoria o registro sanitario, de lo cual se llevará un registro en el que constará: el nombre del responsable de estas actividades, día, hora y fecha de realización, lo que se comprobará en las inspecciones correspondientes.

DE LOS CEMENTERIOS

Art. 12.- Los cementerios podrán ser públicos o privados y corresponde a las entidades competentes vigilar la construcción, habilitación, conservación y administración de aquellos. Los terrenos dedicados a cementerios serán única, exclusiva e irrevocablemente destinados a ese fin.

Art. 13.- Los cementerios contarán con:

- a) Sala de autopsias o disección.
- b) Área para caminos y jardines.
- c) Instalaciones de agua y alcantarillado.
- d) Iluminación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa de Seguridad Laboral vigente.
- e) Instalaciones eléctricas funcionales, señalizadas y protegidas.
- f) Sistema de disposición de desechos, en condiciones sanitarias adecuadas en sujeción a la normativa vigente.
- g) Servicios higiénicos o baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad de los servicios otorgados, diferenciadas para hombres y mujeres y un servicio higiénico adecuado para personas con discapacidad, mismos que contarán con todos los implementos de aseo necesarios.
- h) Dispondrán de un plan de emergencia.

Art. 14.- En los cementerios ubicados en poblaciones cuyas condiciones climáticas son favorables para la reproducción y proliferación de vectores de enfermedades tropicales, la administración del cementerio colocará obligatoriamente dentro de los floreros, tierra o arena húmeda, en lugar de agua y dará mantenimiento a las estructuras en donde pueda existir acumulación de agua o significar criadero de estos vectores.

La autoridad sanitaria nacional controlará el cumplimiento de esta disposición cuando considere pertinente, priorizando el control en la época invernal.

Art. 15.- Los cementerios se ubicarán en zonas seguras con un bajo nivel antrópico, en terrenos secos, constituidos por materiales porosos en los cuáles la napa freática, estará como mínimo a 2.50 m. de profundidad.

Art. 16.- Los cementerios estarán localizados en zonas alejadas de vertientes, cuyas aguas del subsuelo alimenten pozos de abastecimiento para las ciudades. No deberán intersectar con áreas protegidas establecidas por las respectivas autoridades ambientales.

Todo cementerio estará provisto de una cerca de ladrillo o bloque, de por lo menos 2.00 m. de altura, que permita aislarlo del exterior.

La superficie del terreno en que se ubique un cementerio no podrá estar dividida o separada por avenidas, autopistas o carreteras de uso público; el área destinada a sepulturas deberá estar situada como mínimo a doscientos (200) metros de distancia de aguas de consumo y de ríos, manantiales o canales de riego abiertos y al menos a cien (100) metros, de lugares donde existan rellenos sanitarios o vertederos de desechos.

Art. 17.- Las inhumaciones, exhumaciones, traslados dentro del país y los depósitos de cadáveres, serán servicios obligatorios de todo cementerio, cumplirán con las normas de bioseguridad y contarán con el equipamiento mínimo necesario como:

- a) Camillas de material impermeable.
- b) Poleas mecánicas.
- c) El personal dispondrá del equipo de protección adecuado, que cumpla con normas de bioseguridad y con el respectivo carné de vacunación contra Hepatitis B y Tétanos.

Art. 18.- Todo cementerio destinará un espacio para la construcción de sepulturas en tierra, en área o patio común y otro para fosa común, propendiendo a la cremación de cadáveres y restos humanos, excepto en casos de muerte violenta cuya causa no se haya definido.

Art. 19.- Con fines estadísticos todo cementerio llevará los siguientes registros:

- a) Inhumación: nombres y apellidos completos del fallecido, fecha, lugar, hora y causa de la muerte, fecha y hora de inhumación.
- b) Exhumación y posterior inhumación: nombres y apellidos completos del fallecido, motivo, fecha y hora de exhumación, fecha, lugar y hora de la muerte, orden judicial, de ser el caso. Deberá existir un registro del destino de los restos que han sido exhumados.
- c) Cremación, cuando cuenten con el servicio: nombres y apellidos completos del fallecido, causa de la muerte, fecha y hora de cremación, fecha, lugar y hora de la muerte, solicitud de cremación de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.
- d) Transferencias y cesiones de uso permanente de mausoleos, nichos, tumbas y sepulturas.
- e) Archivo de títulos de cesiones en uso o de transferencias de sepulturas de familias.
- f) Archivo de planos de construcciones del cementerio, debidamente aprobados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD).

Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, el representante legal del cementerio enviará a la respectiva Dirección Distrital de Salud, en cuya jurisdicción se encuentre ubicado, una lista nominal de las inhumaciones, exhumaciones, cremaciones y traslados efectuados en el mes inmediato anterior al informe.

Art. 20.- Las salas de disección ubicadas en los cementerios, contarán con las siguientes características de infraestructura y equipo básico:

1. Paredes y techos de material lavable, impermeable, incombustible, no poroso ni absorbente para garantizar normas higiénico-sanitarias.
2. Iluminación y ventilación naturales y artificiales, en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de Seguridad Laboral vigente.
3. Las ventanas se ubicarán y diseñarán con el fin de evitar la vista desde el exterior.
4. Los pisos deberán ser de materiales impermeables, antideslizantes, incombustibles, lavables, con esquinas redondeadas y con un sumidero para evacuación de aguas de limpieza.
5. Red de suministro de agua y abundante provisión de la misma.
6. Los líquidos resultantes de la disección deberán pasar por tratamiento de eliminación de agentes infecciosos y tóxicos, conforme a la legislación ambiental aplicable.
7. Mesa de necropsias de acero inoxidable.
8. Vestidor.
9. Servicio higiénico.
10. Armario para guardar insumos.
11. Banco giratorio de acero inoxidable.
12. Coche de curaciones de acero inoxidable.
13. Iluminación quirúrgica.
14. Basureros con funda plástica y tapa conforme a la normativa pertinente.
15. Reposacabezas para autopsia.

Art. 21.- Las criptas se ubicarán únicamente en cementerios. Se prohíbe su construcción o su ampliación en iglesias u otras edificaciones.

Art. 22.- Es obligación del representante legal del cementerio, precautelar que la infraestructura física de las criptas se mantenga en buen estado, con el propósito de evitar que se exterioricen los restos humanos.

Art. 23.- Las criptas, deben reunir las siguientes características:

- a) Paredes, pisos y techos de material lavable, impermeable, no poroso ni absorbente para garantizar normas higiénico-sanitarias.
- b) Iluminación y ventilación naturales y artificiales, en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de Seguridad Laboral vigente.
- c) Instalaciones eléctricas funcionales, señalizadas y protegidas.
- d) Sistema de disposición de desechos, cumpliendo con la normativa aplicable.

DE LOS CREMATORIOS

Art. 24.- Todo crematorio para su instalación y funcionamiento debe estar debidamente autorizado y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar ubicado y ser construido previa autorización de la autoridad ambiental competente y del GAD Municipal de la localidad.
- b) Disponer de personal con formación en el proceso de cremación.
- c) Contar con las siguientes instalaciones:
 - a. Hornos crematorios que cumplan con las normas ambientales vigentes.
 - b. Cámara frigorífica, con capacidad mínima para tres cadáveres.

- d) Oficina para atención al público.
- e) Sala de espera.
- f) Servicios higiénicos o baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad de los servicios que presta, diferenciadas para hombres y mujeres y un servicio higiénico adecuado para personas con discapacidad, mismos que contarán con todos los implementos de aseo necesarios
- g) Áreas verdes adyacentes y estacionamiento de vehículos.

Art. 25.- Para su cremación, los cadáveres o restos humanos se colocarán en recipientes contruidos con material de fácil combustión, que permita la transferencia de temperaturas elevadas, que no produzca polución ambiental, ni malos olores sea en urnas o estuches de material resistente, que permitan grabar de forma legible, los nombres completos de la persona cremada y el número de orden que le corresponde en el registro de cremaciones. Las urnas o estuches con las cenizas se entregarán a los deudos para su disposición.

DE LOS TANATORIOS

Art. 27.- Los tanatorios deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener acceso directo al estacionamiento;
- b) Poseer paredes lisas de revestimiento lavable, con esquinas redondeadas;
- c) Suelo impermeable y antideslizante con sumidero para la evacuación de aguas y fluidos previamente tratados, conforme lo establece la legislación ambiental vigente;
- d) Contar con material y equipamiento apropiados para desarrollar actividades de tanatopraxia, en el que obligatoriamente debe figurar una cámara frigorífica para la conservación de cadáveres.
- e) Contar con ventilación artificial adecuada para disminuir la concentración de gases tóxicos a niveles aceptados, según las normativas de seguridad laboral y ambiental vigentes.
- f) Iluminación natural y artificial en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de seguridad laboral.
- g) Disponer de un espacio dedicado a la limpieza y desinfección del instrumental;
- h) Disponer de duchas y fuentes lava ojos en sus cercanías;
- i) Disponer de lavamanos de accionamiento no manual y dispensadores provistos de jabón y gel antiséptico.
- j) Contar con mesas de preparación en acero inoxidable, de acuerdo con la demanda de servicios (por cada 150 servicios anuales se requiere 1 mesa de preparación), con desagües conectados a un sistema de tratamiento, conforme a la norma ambiental aplicable.
- k) Disponer de un sistema de esterilización de ropas e instrumental.
- l) Disponer de agua caliente y fría en cantidad y caudal suficiente.
- m) Contar con elementos necesarios para la seguridad laboral.
- n) Disponer de un sistema para la clasificación, almacenamiento y disposición de desechos, cumpliendo con la normativa vigente.
- o) Tener un registro que garantice el cumplimiento de normas higiénico sanitarias, en el que constará el nombre de la persona responsable, fecha y hora de la limpieza.

- p) Contar obligatoriamente para su personal con un programa de fomento de salud mental y seguridad industrial.

DE LOS COLUMBARIOS

Art. 28.- Los servicios funerarios que presten el servicio de cremación de cadáveres y restos humanos, para disponer de columbarios deberán solicitar autorización a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o a quien ejerza sus competencias, de la respectiva jurisdicción territorial.

Art. 29.- La entrega de las urnas o estuches con cenizas la realizará la administración del columbario a los familiares, previa solicitud escrita, debiendo llevarse el registro correspondiente.

Art. 30.- El transporte de urnas o estuches con cenizas de cadáveres en el territorio nacional, no estará sujeto a permiso sanitario.

CAPÍTULO III DE LAS INHUMACIONES DE CADÁVERES HUMANOS

Art. 31.- Los cementerios y criptas son los únicos sitios para la inhumación de cadáveres y deben cumplir las normas establecidas en el presente Reglamento.

Art. 32.- Cadáveres que no estén formolizados, refrigerados o embalsamados no podrán mantenerse insepultos por más de setenta y dos (72) horas. En los casos en los cuales los procesos de putrefacción se hayan hecho presentes, la inhumación se realizará inmediatamente, a excepción de muerte violenta o sospechosa.

Art. 33.- El cementerio no podrá proceder a la inhumación, cuando no se cuente con el certificado médico y demás documentos requeridos, que confirmen la defunción y establezcan sus posibles causas y en los casos en los cuales la autopsia médico legal sea obligatoria.

Art. 34.- Siempre que existan motivos fundados de riesgo para la salud pública, las Autoridades de Salud podrán tomar las siguientes medidas:

- a) Prohibir el velorio;
- b) Ordenar el traslado inmediato del cadáver al depósito del cementerio;
- c) Ordenar la inhumación o cremación del cadáver, antes de haber transcurrido las veinte y cuatro (24) horas del fallecimiento
- d) Practicar la autopsia clínica en los casos en los que la muerte se haya producido como consecuencia de una enfermedad no determinada.
- e) Negar el permiso de traslado a otra localidad, si el cadáver no ha sido formolizado o embalsamado.

Art. 35.- Todo cadáver debe ser inhumado en el cementerio del lugar de su fallecimiento, con las siguientes excepciones:

- a) Cuando no hubiere cementerio en la localidad, en cuyo caso la inhumación o cremación se efectuará en el cementerio más próximo.
- b) Cuando los deudos acuerden la inhumación en otro cementerio, siempre que el traslado del cadáver pueda efectuarse en las condiciones que dispone la ley y este Reglamento.
- c) El traslado será autorizado previamente por las Unidades de Salud de la jurisdicción correspondiente.

CAPÍTULO IV DE LAS AUTORIZACIONES PARA MANEJO DE CADÁVERES HUMANOS

Art. 36.- Las autorizaciones para las inhumaciones, exhumaciones, cremaciones, formolizaciones, embalsamamientos, traslado de cadáveres y restos de cadáveres en el interior del país, será concedida por la autoridad sanitaria a través de los Unidades de Salud públicas y privadas delegadas para el efecto, dependientes de las Coordinaciones Zonales, servicio que deberá prestarse las veinte y cuatro (24) horas del día, los siete días de la semana, en forma permanente e ininterrumpida.

El ingreso y salida internacional de cadáveres, cenizas y restos de cadáveres será autorizado por las Unidades de Salud Aeroportuarias del Ecuador.

Las autorizaciones se emitirán mediante especies codificadas por Zonas y Distritos de manera gratuita y estarán sujetas a control, debiendo la Unidad de Salud delegada remitir, dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, un informe de las autorizaciones emitidas a la respectiva Dirección Distrital, adjuntando los documentos de respaldo para cada caso.

La autorización para inhumación y cremación se concederá en todos los casos, excepto en los siguientes: muerte por causa desconocida, muerte sospechosa, muerte sin certificación médica, muerte violenta, muerte por enfermedad profesional y muerte por accidente laboral, en cuyo caso deberán presentar la certificación de la autopsia médico legal.

Art. 37.- Para otorgar la respectiva autorización, las Unidades de Salud exigirán, según sea el caso, la presentación de los documentos correspondientes establecidos en el presente Reglamento.

En caso de muerte de ciudadanos extranjeros que no tengan familiares en el Ecuador, la autoridad competente pondrá este suceso en conocimiento del consulado en el Ecuador del país de origen del fallecido, a fin de que se proceda con el trámite pertinente.

Art. 38.- Cuando la muerte se produzca por enfermedad transmisible, los establecimientos de salud públicos y privados serán responsables del saneamiento del cuerpo como medida sanitaria preventiva.

DE LA AUTORIZACIÓN PARA INHUMACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS EN CRIPTAS

Art. 39.- Los familiares del fallecido que se encuentren dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, solicitarán la autorización correspondiente para su inhumación. En caso de que el fallecido no cuente con familiares dentro de los grados anteriormente mencionados, se exigirá al solicitante de la autorización para la inhumación, una declaración juramentada que certifique tal hecho.

Art. 40.- Para la autorización de inhumación, el o la requirente deberá presentar a las Unidades de Salud delegadas, los siguientes documentos:

1. Copia del certificado de defunción, otorgado por la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde ocurrió el fallecimiento en el que conste la causa básica de la muerte.
2. Fotocopia del informe estadístico de defunción otorgado por el INEC.
3. Fotocopia del certificado de formolización del cadáver, de ser el caso.
4. Solicitud de inhumación.
5. Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona que solicita la autorización.

Art. 41.- En ningún caso se podrá inhumar en criptas, cadáveres de personas fallecidas a causa de enfermedades transmisibles, declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y aquellas de reporte internacional.

Art. 42.- Para autorizar la inhumación de los fetos humanos, el o la requirente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Copia de la licencia de inhumación, otorgada por la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde ocurrió el fallecimiento.
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía de quien solicita, que podrán ser los padres y a falta de éstos los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, o segundo grado de afinidad.
3. Solicitud de inhumación.

DE LA AUTORIZACIÓN PARA INHUMACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS EN CEMENTERIOS

Art. 43.- Para la inhumación de cadáveres en cementerios, los familiares deben contar con la siguiente documentación:

1. Copia del certificado de defunción, otorgado por la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde ocurrió el fallecimiento, en el que conste la causa básica de la muerte.
2. Fotocopia del informe estadístico de defunción otorgado por el INEC.
3. Solicitud de inhumación.
4. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.

Art. 44.- Las piezas anatómicas, embriones o miembros de pacientes procedentes de hospitales y clínicas, deben ser cremados o inhumados en lugares autorizados, para lo cual se requerirá del certificado médico del Director del Establecimiento de Salud correspondiente, previo informe de patología.

DE LA AUTORIZACIÓN PARA EXHUMACIÓN DE CADÁVERES O RESTOS HUMANOS

Art. 45.- La exhumación de cadáveres o restos humanos no podrá realizarse, sino luego de transcurridos cuatro (4) años desde la fecha de inhumación y previa autorización, que a solicitud de la parte interesada concederá la Unidad de Salud delegada, misma que se otorgará luego de la revisión documental que no implique impedimento legal.

Art. 46.- Para autorizar la exhumación de cadáveres o restos humanos, el o la requirente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Copia del certificado de defunción otorgada por la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde ocurrió el fallecimiento.
2. Certificado de inhumación otorgado por el cementerio.
3. Copia de la cédula de ciudadanía de quien solicita.
4. Solicitud de exhumación.

Art. 47.- Para efectos legales, la exhumación podrá practicarse en cualquier tiempo, por orden de la autoridad competente y ser comunicada a la respectiva autoridad sanitaria, para que tome las precauciones adecuadas en salvaguardia de la salud pública. Estas exhumaciones se deberán realizar en presencia del personal de Epidemiología Distrital de la respectiva jurisdicción y todas las personas que intervengan en esta actividad deberán estar provistas de elementos de protección.

DE LA AUTORIZACIÓN PARA CREMACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS

Art. 48.- La cremación de cadáveres humanos se realizará en los crematorios o en los cementerios autorizados para brindar este servicio.

Art. 49.- Para autorizar la cremación de cadáveres o sus restos, el o la requirente estará dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con relación al fallecido y presentará los siguientes documentos:

1. Original o copia de la partida de defunción, otorgada por la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde ocurrió el fallecimiento.
2. Fotocopia del informe estadístico de defunción otorgado por el INEC.
3. Copia de la autorización de exhumación, de ser el caso, otorgado por la autoridad de salud Correspondiente.
4. Solicitud de autorización de cremación, suscrita por tres (3) familiares del fallecido comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
5. En el caso que el causante no tenga dicho número de familiares, la persona que solicita la autorización de cremación presentará una declaración justificando tal hecho.

Art. 50.- El crematorio o cementerio autorizado, está obligado a mantener el registro de los siguientes datos:

- a) Nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía del fallecido.
- b) Edad de la persona al momento de fallecer.

- c) Fecha y causa de defunción.
- d) Fecha de cremación.
- e) Lugar específico del depósito de las cenizas.
- f) Firma de los derechohabientes de la persona cremada.
- g) Nombre de un familiar o persona de contacto.
- h) Firma de la autoridad superior del crematorio o del cementerio.
- i) En caso de cremación de partes anatómicas, se deberá identificar a la persona de la cual provienen, acompañada de una certificación médica de las razones clínicas por las cuales se realizó la exéresis.

Art. 51.- Cuando el fallecimiento fuere causado por una enfermedad transmisible que represente riesgo para la salud pública, la autoridad sanitaria nacional, podrá ordenar la cremación o inhumación del cadáver en forma inmediata.

DE LA AUTORIZACIÓN PARA CONSERVACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS

Art. 52.- La tanatopraxia se realizará en los establecimientos autorizados para este fin. Esta actividad comprende los siguientes procesos de conservación:

1. Embalsamamiento.
2. Formolización.

DEL EMBALSAMAMIENTO

Art. 53.- La práctica del embalsamamiento debe realizarse en servicios médicos forenses, salas de disección de hospitales y tanatorios, por médicos capacitados, cuyos títulos se encuentren registrados en el Ministerio de Salud Pública, quienes deberán extender, en forma obligatoria, el certificado de conservación.

Art. 54.- Para autorizar el embalsamamiento de cadáveres, el o la requirente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Solicitud dirigida a la autoridad sanitaria competente para realizar el procedimiento.
2. Fotocopia del informe estadístico de defunción otorgada por el INEC.
3. Cédula de ciudadanía y certificado de votación del solicitante.

Art. 55.- Concluido el embalsamamiento, el profesional facultado remitirá un informe a la Unidad de Salud delegada que otorgó la autorización, en donde conste la técnica realizada, las sustancias y materiales utilizados.

Art. 56.- Las vísceras producto del embalsamamiento deberán ser tratadas como desechos sanitarios de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.

DE LA FORMOLIZACIÓN

Art. 57.- La formolización de cadáveres será realizada por médicos capacitados, cuyos títulos se encuentren registrados en el Ministerio de Salud Pública, quienes estarán facultados para suscribir el certificado de conservación.

Art. 58.- Para autorizar la formolización de cadáveres, el o la requirente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Solicitud dirigida a la autoridad sanitaria competente.
2. Fotocopia del informe estadístico de defunción otorgado por el INEC.
3. Cédula de ciudadanía y certificado de votación del solicitante.

DE LA AUTORIZACIÓN PARA TRASLADO DE CADÁVERES HUMANOS DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL

Art. 59.- Para autorizar el traslado de cadáveres o restos humanos de una provincia a otra, el o la requirente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Fotocopia del informe estadístico de defunción otorgado por el INEC.
2. Original o copia del certificado de inhumación, otorgado por la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde ocurrió el fallecimiento, en el que conste la causa básica de la muerte.
3. Fotocopia del certificado para la conservación de cadáveres, embalsamamiento o formolización.
4. Copia certificada del protocolo de autopsia médico legal, de ser el caso.
5. Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona solicitante.

Art. 60.- Los vehículos destinados al transporte de cadáveres deberán ser desinfectados después de cada servicio, con desinfectantes de mediano nivel.

CAPÍTULO VI DE LAS SANCIONES

Art. 69.- El incumplimiento de las disposiciones contempladas en el presente Reglamento será sancionado de conformidad a la Ley Orgánica de Salud y demás normativa vigente.

CAPÍTULO VII DE LAS DEFINICIONES

Art. 70.- Para efectos del presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

Antrópico: conjunto de procesos de degradación del relieve y del subsuelo causado por la acción del hombre.

Bioseguridad: conjunto de medidas y normas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos frente a riesgos propios de su actividad diaria,

garantizando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la seguridad de los trabajadores, visitantes y el medio ambiente.

Cadáver: cuerpo humano en el que se ha comprobado la pérdida de vida.

Causa básica de muerte: enfermedad o lesión que inició la cadena de acontecimientos patológicos que condujeron directamente a la muerte, o las circunstancias del accidente o violencia que produjo la lesión fatal.

Cementerio: lugar destinado a la inhumación de cadáveres, y/o restos humanos, y/o a la inhumación de cenizas provenientes de la cremación de cadáveres o restos humanos.

Cenizas: resultante de la cremación de un cadáver o de restos humanos.

Columbario: habitáculos destinados a recibir las cenizas procedentes de la cremación del cadáver o sus restos. Algunos se construyen en altura y otros a nivel de suelo.

Control: permite verificar el logro de los objetivos que se establecen en una planeación.

Cremación: práctica de deshacer un cuerpo humano muerto, por acción de la temperatura, lo que tiene lugar en un sitio denominado crematorio.

Crematorio: lugar donde se practica la cremación.

Criptas: lugares dentro de edificaciones, destinados para inhumar cadáveres o restos humanos.

Embalsamamiento: técnica de conservación de cadáveres previamente formolizados, debiendo extraerse los órganos y vísceras de las tres cavidades naturales (cráneo, tórax y abdomen), dejando en su lugar sustancias químicas y materiales absorbentes que rellenen dichas cavidades.

Enfermedades Profesionales: toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulte de la actividad laboral.

Enfermedad Transmisible: cualquier enfermedad causada por un agente infeccioso específico o sus productos tóxicos, que se manifiesta por la transmisión de este agente o sus productos, de un reservorio a un huésped susceptible, ya sea directamente de una persona o animal infectado, o indirectamente por medio de un huésped intermediario, de naturaleza vegetal o animal, de un vector o del medio ambiente inanimado.

Epidemiología: disciplina de la medicina que estudia la frecuencia y la distribución de las enfermedades y de los trastornos de la salud, así como sus causas y sus factores de riesgo en grupos de población, en comparación con el total de la población u otros grupos, su curso y sus consecuencias sociales y económicas. Abarca también el estudio del valor de los métodos diagnósticos, de las medidas profilácticas y de su representación estadística.

Exéresis: extracción quirúrgica de una parte natural o ajena a un organismo.

Exhumación: procedimiento técnico mediante el cual se extraen de su lugar de inhumación cadáveres o sus restos.

Formolización: proceso que forma parte de la Tanatopraxia el cual tiene como finalidad retrasar la descomposición del cadáver inyectando formol dentro del cuerpo a través de las arterias.

Fosa Común: lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados.

Funerarias: aquellos establecimientos públicos y privados dedicados a la prestación de servicios funerarios.

Inhumación: es la acción de enterrar un cadáver.

Napa freática: agua localizada en el subsuelo y que requiere de la excavación de un pozo para su extracción.

Necropsia o Autopsia: procedimiento técnico mediante el cual se observa y analiza un cadáver, externa e internamente para establecer las causas del fallecimiento de la persona.

Partes anatómicas: son partes provenientes de restos humanos, muestras para análisis, tejidos orgánicos amputados como partes corporales que se remueven durante cirugías, necropsias u otros.

Parte interesada: entiéndase como el cónyuge, los hijos, los padres y a falta de éstos los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, o segundo grado de afinidad.

Restos humanos: lo que queda del cuerpo humano, terminados los procesos de destrucción de la materia orgánica, transcurridos los cuatro (4) años siguientes a la muerte.

Salas de Disección: lugar donde se realizan las necropsias ordenadas por la autoridad competente.

Sala de Velación: espacio cómodo, adecuado para el recogimiento y homenaje póstumo a los fallecidos, acondicionado según el clima regional.

Servicio funerario: conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres y otros relacionados con el fallecido.

Tanatopraxia: conjunto de técnicas para la higienización, conservación transitoria, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver como soporte de su presentación de acuerdo con las normas higiénico sanitarias y la realización de extracciones que formalmente se soliciten respetando las diferentes costumbres y ritos religiosos.

Tanatorio: lugar en donde se practican las técnicas de tanatopraxia.

Transporte de cadáveres: es el cambio o traslado de cadáveres hasta su lugar de sepultura.

Vigilancia: proceso de monitoreo que tiene como finalidad lograr que lo vigilado actúe o se mantenga dentro de los parámetros esperados.

ANEXO 9

CAPITAL DE TRABAJO

GASTOS OPERACIONALES ANUALES	
Detalle	Valor
Sueldos	91.920,00
Beneficios empleados	42.089,24
Servicios Básicos	1.416,00
Suministros de Oficina	264,00
Uniformes	1.014,00
Suministros de Limpieza	896,00
Gastos por Publicidad	5.520,00
Depreciación	14.211,40
Amortización	34.096,80
Total Gastos Operacionales	191.427,44
<i>Gastos operacionales mensuales</i>	<i>15.952,29</i>
CAPITAL DE TRABAJO	47.856,86

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 10
AUMENTO DEL 10% EN PRECIO DE VENTA

ESTADOS DE RESULTADOS					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
VENTAS					
Paquete Básico	87.120,00	101.616,77	118.525,80	138.248,49	161.253,04
Paquete Especial	234.740,00	273.800,74	319.361,18	372.502,88	434.487,36
Paquete Premium	70.400,00	82.114,56	95.778,42	111.715,95	130.305,49
Cremación	71.126,00	82.961,37	96.766,14	112.868,02	131.649,26
Nicho Básico	48.400,00	56.453,76	65.847,67	76.804,72	89.585,02
Nicho Especial	111.375,00	129.907,80	151.524,46	176.738,13	206.147,35
Columbario	46.970,00	54.785,81	63.902,17	74.535,49	86.938,19
Tumbas en Jardín	33.495,00	39.068,57	45.569,58	53.152,36	61.996,91
Misa de honras	16.060,00	18.732,38	21.849,45	25.485,20	29.725,94
Renovación de Contrato Alquiler	-	-	-	-	348.693,32
TOTAL VENTAS	719.686,00	839.441,75	979.124,86	1.142.051,23	1.680.781,88
COSTO DE VENTAS					
Materiales Directos	219.766,69	256.335,87	298.990,16	348.742,12	406.772,81
Mano de Obra Directa	43.788,80	49.727,78	56.475,98	64.144,36	72.859,22
Costos Indirectos	6.877,20	7.221,06	7.582,11	7.961,22	8.359,28
TOTAL COSTO DE VENTAS	270.432,69	313.284,71	363.048,25	420.847,70	487.991,31
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	449.253,31	526.157,04	616.076,60	721.203,53	1.192.790,57
GASTOS DE OPERACIÓN					
Gastos de Personal	134.009,24	140.709,70	147.745,19	155.132,45	162.889,07
Sueldos	91.920,00	96.516,00	101.341,80	106.408,89	111.729,33
Comisiones y Horas Extras	7.176,00	7.534,80	7.911,54	8.307,12	8.722,47
Beneficios Sociales	23.570,00	24.748,50	25.985,93	27.285,22	28.649,48
Aporte Patronal	11.343,24	11.910,40	12.505,92	13.131,22	13.787,78
Gastos Generales	3.590,00	3.769,50	3.957,98	4.155,87	4.363,67
Uniformes	1.014,00	1.064,70	1.117,94	1.173,83	1.232,52
Suministros de Oficina	264,00	277,20	291,06	305,61	320,89
Útiles de aseo y limpieza	896,00	940,80	987,84	1.037,23	1.089,09
Servicios Básicos	1.416,00	1.486,80	1.561,14	1.639,20	1.721,16
Gastos de Publicidad	5.520,00	5.796,00	6.085,80	6.390,09	6.709,59
Otros Gastos Operacionales	48.308,20	48.308,20	48.308,20	47.275,20	47.275,20
Depreciación Activos Fijos	14.211,40	14.211,40	14.211,40	13.178,40	13.178,40
Amortización Gastos de Constitución	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	191.427,44	198.583,40	206.097,16	212.953,61	221.237,53
UTILIDAD OPERACIONAL	257.825,87	327.573,64	409.979,44	508.249,92	971.553,04
Movimientos Financieros					
Intereses Pagados	48.737,00	30.967,93	11.363,46	-	-
Intereses Ganados		794,43	-	-	-
Utilidad Antes de Participación Trabajadores	209.088,87	297.400,14	398.615,99	508.249,92	971.553,04
15% de Participación de Trabajadores	31.363,33	44.610,02	59.792,40	76.237,49	145.732,96
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	177.725,54	252.790,11	338.823,59	432.012,43	825.820,08
22% del Impuesto a la Renta	39.099,62	55.613,83	74.541,19	95.042,74	181.680,42
Utilidad del Ejercicio	138.625,92	197.176,29	264.282,40	336.969,70	644.139,66
10% Reserva Legal	13.862,59	19.717,63	26.428,24	33.696,97	64.413,97
Utilidad Neta del Ejercicio	124.763,33	177.458,66	237.854,16	303.272,73	579.725,70

Fuente: Investigación realizada / Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

ANEXO 11
DECREMENTO DEL 10% EN PRECIO DE VENTA

ESTADOS DE RESULTADOS					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
VENTAS					
Paquete Básico	71.280,00	83.140,99	96.975,65	113.112,40	131.934,31
Paquete Especial	192.060,00	224.018,78	261.295,51	304.775,08	355.489,66
Paquete Premium	57.600,00	67.184,64	78.364,16	91.403,96	106.613,58
Cremación	58.194,00	67.877,48	79.172,29	92.346,56	107.713,03
Nicho Básico	39.600,00	46.189,44	53.875,36	62.840,22	73.296,84
Nicho Especial	91.125,00	106.288,20	123.974,56	144.603,92	168.666,02
Columbario	38.430,00	44.824,75	52.283,59	60.983,58	71.131,25
Tumbas en Jardín	27.405,00	31.965,19	37.284,20	43.488,29	50.724,74
Misa de honras	13.140,00	15.326,50	17.876,82	20.851,53	24.321,22
Renovación de Contrato Alquiler	-	-	-	-	285.294,53
TOTAL VENTAS	588.834,00	686.815,98	801.102,16	934.405,56	1.375.185,17
COSTO DE VENTAS					
Materiales Directos	179.809,11	209.729,35	244.628,31	285.334,46	332.814,12
Mano de Obra Directa	35.827,20	40.686,36	46.207,62	52.481,75	59.612,09
Costos Indirectos	5.626,80	5.908,14	6.203,55	6.513,72	6.839,41
TOTAL COSTO DE VENTAS	221.263,11	256.323,85	297.039,48	344.329,94	399.265,62
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	367.570,89	430.492,13	504.062,68	590.075,62	975.919,56
GASTOS DE OPERACIÓN					
Gastos de Personal	134.009,24	140.709,70	147.745,19	155.132,45	162.889,07
Sueldos	91.920,00	96.516,00	101.341,80	106.408,89	111.729,33
Comisiones y Horas Extras	7.176,00	7.534,80	7.911,54	8.307,12	8.722,47
Beneficios Sociales	23.570,00	24.748,50	25.985,93	27.285,22	28.649,48
Aporte Patronal	11.343,24	11.910,40	12.505,92	13.131,22	13.787,78
Gastos Generales	3.590,00	3.769,50	3.957,98	4.155,87	4.363,67
Uniformes	1.014,00	1.064,70	1.117,94	1.173,83	1.232,52
Suministros de Oficina	264,00	277,20	291,06	305,61	320,89
Útiles de aseo y limpieza	896,00	940,80	987,84	1.037,23	1.089,09
Servicios Básicos	1.416,00	1.486,80	1.561,14	1.639,20	1.721,16
Gastos de Publicidad	5.520,00	5.796,00	6.085,80	6.390,09	6.709,59
Otros Gastos Operacionales	48.308,20	48.308,20	48.308,20	47.275,20	47.275,20
Depreciación Activos Fijos	14.211,40	14.211,40	14.211,40	13.178,40	13.178,40
Amortización Gastos de Constitución	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80	34.096,80
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	191.427,44	198.583,40	206.097,16	212.953,61	221.237,53
UTILIDAD OPERACIONAL	176.143,45	231.908,72	297.965,51	377.122,01	754.682,03
Movimientos Financieros					
Intereses Pagados	48.737,00	30.967,93	11.363,46	-	-
Intereses Ganados		794,43	-	-	-
Utilidad Antes de Participación Trabajadores	127.406,45	201.735,22	286.602,06	377.122,01	754.682,03
15% de Participación de Trabajadores	19.110,97	30.260,28	42.990,31	56.568,30	113.202,30
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	108.295,48	171.474,94	243.611,75	320.553,71	641.479,72
22% del Impuesto a la Renta	23.825,01	37.724,49	53.594,58	70.521,82	141.125,54
Utilidad del Ejercicio	84.470,47	133.750,45	190.017,16	250.031,89	500.354,18
10% Reserva Legal	8.447,05	13.375,04	19.001,72	25.003,19	50.035,42
Utilidad Neta del Ejercicio	76.023,43	120.375,40	171.015,45	225.028,70	450.318,76

Fuente: Investigación realizada / Elaborado por: Tamara Priscila Salazar Báez

