



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

## **PLAN DE TRABAJO DE GRADO**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN  
CREMATORIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA  
DE IMBABURA”.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**AUTOR(AS): ANDRADE LOZA KAREN PAMELA**

**ROSALES HIDROBO SARA NATALIA**

**DIRECTOR: Ing. Com. VICTOR ZEA ZAMORA Msc.**

Ibarra, Julio 2013

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe final de trabajo de grado, corresponde a un proyecto de factibilidad para la creación de un crematorio en el sector de Carabuela, ciudad de Otavalo provincia de Imbabura”.

Para el diseño de la propuesta se siguieron todos los pasos del procedimiento metodológico que se exige para la elaboración de proyectos económicos. Punto de partida fue el estudio de mercado cuyo fin es el de identificar la necesidad del servicios, analizando la oferta y la demanda existente. Así pues, se realizó este estudio a través de la recopilación de información necesaria, mediante la aplicación de encuestas a los habitantes de clase media y alta de la ciudad de Otavalo.

En este estudio se evidencia la factibilidad para la implementación de una empresa que ofrezca un servicio de cremación y exequiales, ya que en la actualidad estos servicios son escasos, y no hay más espacio en los actuales cementerios, es decir existe una considerable demanda insatisfecha a la cual se pretende satisfacer de manera oportuna y eficiente.

Enfocamos nuestro análisis fundamentalmente a la determinación de la demanda, ya que en nuestro servicio no existe una oferta debido a que es un servicio totalmente nuevo a implantarse dentro de la ciudad de Otavalo.

A más de la fuente primaria de datos (trabajo de campo), recurrimos a fuentes secundarias de información con el propósito de tener una visión cuantitativa y cualitativa más completa del servicio de cremación y exequiales. Luego de haber reseñado aspectos metodológicos generales que hicieron posible el estudio de mercado, a continuación pudimos descubrir algunos hallazgos importantes de la investigación efectuada, tal es el caso de que en la ciudad de Otavalo y por ende en la provincia de Imbabura no existe una empresa que preste este tipo de servicio.

Luego de los respectivos estudios económico – financieros, se llegó a determinar la viabilidad y sustentabilidad económica y financiera del proyecto.

Finalmente se analizan los posibles impactos que generará la ejecución de este proyecto; siendo el más relevante el efecto económico – social y ambiental; ya que se generará empleo mejorando la calidad de vida de todas las personas involucradas, dinamizando la economía del sector.

## **SUMMARY**

This final report grade work, corresponds to a feasibility project for the creation of a crematorium in a place called Carabuela, Canton Otavalo, Imbabura province.

For the design of the proposal, we followed all the steps for the methodological procedures approach for the development of economic projects. The starting point was the market study whose purpose was to identify the need of service, analyzing the existing supply and demand. Thus, a deeply study was made by gathering the necessary information through the use of surveys to the residents of upper and middle class of the city of Otavalo.

This study showed the feasibility for the implementation of a company that offers a cremation and funeral service, at present these services are scarce and there is no space in existing cemeteries, in this way, there is a considerable demand unmet which is intended meet in a timely and efficient way.

We focus our primarily analysis mainly to the determination of demand. The implementation of our project will offer a completely new service to be introduced in the city of Otavalo.

More than the primary data source (field work), we use secondary sources of information in order to get a more complete qualitative and quantitative vision cremation about the cremation and funeral service. After having outlined general methodological aspects that made the market research, then we discovered some important findings of research conducted: In the city of Otavalo and therefore in the Province of Imbabura, there is not a company offering this type of service.

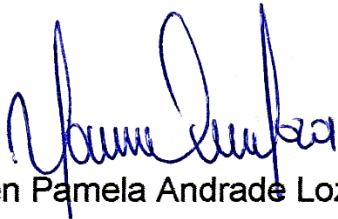
After the respective economic and financial studies, the economic and financial viability and sustainability of the project were determined.

Finally, we analyze the possible impacts that it will generate the execution of this project, the more relevant will be the social – economic and environmental effect, creating jobs, improving the quality of life of people involved and boosting the economy of the sector.

## AUTORÍA

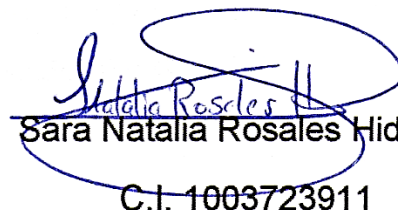
Nosotras, **ANDRADE LOZA KAREN PAMELA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003932108, y **ROSALES HIDROBO SARA NATALIA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003723911, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CREMATORIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA"; que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firmas



Karen Pamela Andrade Loza

C.I. 1003932108



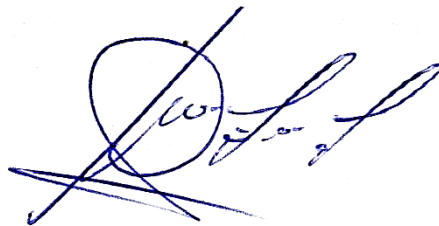
Sara Natalia Rosales Hidrobo

C.I. 1003723911

## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las egresadas Andrade Loza Karen Pamela y Rosales Hidrobo Sara Natalia; para optar por el Título de Ingeniero en **Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoria C.P.A.** cuyo tema es "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN DE UN CREMATORIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 02 días del mes de Julio del 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'V. Zea Zamora', written in a cursive style.

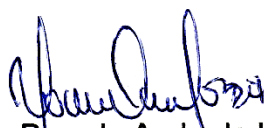
Firma

Ing. Com. Víctor Zea Zamora Mcs.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR  
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Nosotras, **ANDRADE LOZA KAREN PAMELA** y **ROSALES HIDROBO SARA NATALIA**, con cédulas de ciudadanía No. 1003932108 y 1003723911 respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador. Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CREMATORIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA"; que ha sido desarrollado para optar por el título de: **INGENIERAS EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA (CPA)** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Karen Pamela Andrade Loza

C.I. 1003932108



Sara Natalia Rosales Hidrobo

C.I. 1003723911

En la ciudad de Ibarra, al primer día del mes de agosto del 2013.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
<b>CÉDULAS</b>	100393210-8 100372391-1
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Karen Pamela Andrade Loza Sara Natalia Rosales Hidrobo
<b>DIRECCIÓN</b>	Otavaló, Calles Juan Montalvo y G. Moreno. Ibarra; Huertos familiares Azaya.
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:Kandrade90211@outlook.com">Kandrade90211@outlook.com</a> <a href="mailto:Natirosales_181@hotmail.com">Natirosales_181@hotmail.com</a>
<b>TELÉFONOS</b>	062927457/0984650550   0985158869

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO</b>	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CREMATÓRIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO.
<b>AUTORAS</b>	Andrade Loza Karen Pamela y Sara Natalia Rosales Hidrobo

## AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

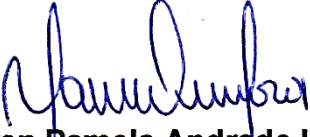
Nosotras, **ANDRADE LOZA KAREN PAMELA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003932108, y **ROSALES HIDROBO SARA NATALIA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003723911, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizó a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con La Ley de Educación Superior Artículo 144.

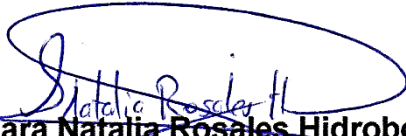
### CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 04 de Agosto de 2013.

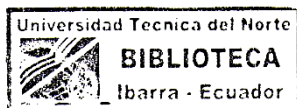
### LAS AUTORAS

  
**Karen Pamela Andrade Loza**  
C.I. 1003932108

  
**Sara Natalia Rosales Hidrobo**  
C.I. 1003723911

  
**ACEPTACIÓN: Betty Chávez.**

**JEFE DE BIBLIOTECA**





# **AGRADECIMIENTO**

*A nuestro padre Dios  
por todas las bendiciones que hemos recibido en nuestras  
vidas.*

*A nuestros Padres  
quienes han sido el pilar fundamental en nuestros estudios.*

*A la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias  
Administrativas y Económicas, por habernos acogido en  
sus aulas en las que hemos recibido todos los  
conocimientos y experiencias de nuestros Docentes, de  
una manera muy profesional y ética.*

*A nuestras hermanas y hermanos; y, todas las personas  
que de alguna manera han colaborado para la culminación  
de este trabajo.*

**Las Autoras**

## **DEDICATORIA**

*Principalmente a Dios, por la agradable y perfecta voluntad, quien con su infinito e inmenso amor está haciendo en nuestras vidas, personas y profesionales de bien.*

*Dedicamos el presente trabajo de grado a nuestros padres y hermanos, que desde siempre han sabido guiarnos con amor y sabiduría en la carrera que hemos escogido, y que como profesionales sabremos demostrarlo en nuestro futuro. Gracias por estar con nosotras en los buenos y malos momentos brindándonos su apoyo.*

*A nuestras familias: tíos, abuelitos, primos, quienes fueron pilar fundamental para el desarrollo de nosotras como personas.*

**Las Autoras**

## INDICE

Portada	I
Resumen ejecutivo	II
Summary	III
Autoría	IV
Certificación del asesor	V
Cesión de derechos del autor del trabajo de grado a favor de la Universidad Técnica del Norte	VI
Autorización de uso y publicación a favor de la Universidad Técnica del Norte	VII
Dedicatoria	VIII
Agradecimiento	IX
Índice	X
CAPITULO I	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.	1
1.1. Antecedentes	2
1.1.1. Objetivos diagnósticos.	2
1.1.1.1. Objetivo general.	2
1.1.1.2. Objetivos específicos.	3
1.1.1.3. Variables diagnósticas e indicadores.	3
1.1.1.4. Actividad económica-empresarial.	3
1.1.1.5. Aspectos socio-económicos.	3
1.1.1.6. Organización administrativa.	3
1.1.1.7. Aspecto ambiental.	3
1.1.1.8. Fuentes de información.	4
1.2. Análisis de variables diagnósticas.	5
1.2.1. Actividad de servicios- empresarial.	5
1.2.2. Aspectos socio-económicos.	7
1.2.3. Organización Administrativa.	8

1.2.4. Políticas y normas de control de cementerios.	8
1.2.5. Aspecto Ambiental.	9
1.3. Diagnóstico externo.	10
1.3.1. Aliados o ventajas competitivas.	10
1.3.3. Oportunidades.	11
1.3.4. Riesgos.	12
1.4. Identificación de la oportunidad de inversión.	12
1.5. Estrategia AOOD	13
1.5.1. Estrategia AO	13
1.5.2. Estrategia OO	13
1.5.3. Estrategia AR	13
1.5.4. Estrategia OR	13
CAPITULO II	16
2. Marco teórico.	16
2.1. Servicios.	16
2.1.1. Definición.	16
2.1.2. Importancia.	16
2.1.3. Tipos de servicios.	17
2.1.4. La demanda.	17
2.1.5. La oferta.	17
2.1.6. Precio.	18
2.1.7. Promoción.	19
2.1.8. Publicidad.	19
2.2. Conceptos contables básicos.	20
2.2.1. Contabilidad general.	20
2.2.2. Importancia.	21
2.2.3. Proceso contable.	21
2.2.3.1. La Jornalización.	21
2.2.3.2. La mayorización.	21
2.2.3.3. Ajustes y Regulaciones.	21

2.2.3.4. Verificación de saldos.	22
2.2.4. Presentación de los Estados Financieros.	22
2.2.5. Objetivo de los estados financieros.	24
2.2.6. Normas internacionales de información financiera (NIIF).	24
2.2.7. Cadena de valor de PORTER.	25
2.3. Proceso administrativo.	25
2.3.1. Definición.	25
2.4. Gestión tributaria.	26
2.4.1. La obligación tributaria.	26
2.4.2. Impuestos.	27
2.5. Indicadores financieros.	30
2.5.1. Índice de liquidez.	30
2.5.2. Índice de endeudamiento.	30
2.5.3. Índice de rentabilidad.	30
2.6. Técnicas de evaluación del proyecto.	31
2.6.1. Valor actual neto (VAN).	31
2.6.2. Tasa interna de retorno (TIR).	31
2.6.3. Periodo de recuperación del capital.	32
2.6.4. Relación beneficio-costos.	32
2.6.5. Punto de equilibrio.	32
2.7. La muerte.	32
2.7.1. Definición.	32
2.7.2. Tipos de muerte.	33
2.7.3. Los ritos funerarios en algunas religiones del mundo.	34
2.7.4. Creencias y religiones funerarias en el Ecuador.	35
2.8. Inhumación e incineración.	35
2.8.1. Definición.	35
2.8.2. Impactos económicos.	36
2.8.3. Impactos sociales.	36
2.8.4. Impactos psicológicos.	37
2.9. Crematorio.	37
2.9.1. Definición.	37

2.9.2. Ventajas.	37
2.9.3. Proceso de cremación.	38
2.10. Servicios funerarios.	41
2.10.1. Términos utilizados en los servicios funerarios.	41
2.10.2. Pasos y trámites legales para la inhumación o incineración.	45
2.10.3. Fuentes de financiamiento.	46
2.10.4. Constitución y funcionamiento.	46
CAPÍTULO III	48
3. ESTUDIO DE MERCADO	48
3.1. Antecedentes del estudio de mercado.	48
3.2. Objetivos.	48
3.2.1. Objetivo general.	48
3.2.2. Objetivos específicos.	48
3.2.3. Población y muestra.	49
3.2.4. Población.	49
3.3. Calculo de la muestra.	50
3.4. Diseño de instrumentos de investigación.	51
3.4.1. Encuesta.	51
3.4.2. Opinión de Expertos.	52
3.4.3. Observación.	52
3.4.3.1. Información Secundaria.	52
3.5. Análisis e interpretación de datos.	52
3.5.1. Resultados de encuesta aplicada a las familias de la ciudad de Otavalo (anexo 1).	52
3.6. Identificación del servicio.	64
3.6.1. El servicio a ofertar.	64
3.7. Segmentación de Mercado.	65
3.8. Análisis y proyección de la demanda.	66
3.8.1. Análisis de la demanda.	66
3.8.2. Demanda potencial.	66

3.8.3. Demanda real.	67
3.8.4. Proyección de la demanda.	68
3.9. Análisis y proyección de la oferta.	70
3.9.1. Análisis de la oferta.	70
3.9.2. Análisis de precios.	73
3.9.2.1. Paquetes incluyen cremación y servicio exequiales.	73
3.9.2.2. Paquetes de servicios exequiales.	74
3.10. Análisis de la competencia.	74
3.11. Comercialización y marketing.	75
3.11.1. Estrategias de servicio.	75
3.11.2. Estrategias de precio.	76
3.11.3. Estrategia de venta.	77
3.11.4. Estrategia de publicidad.	77
CAPÍTULO IV	78
4. ESTUDIO TÉCNICO.	78
4.1. Localización del proyecto.	78
4.1.1. Macrolocalización.	79
4.2. Microlocalización.	80
4.2.1. Factores comerciales:	80
4.2.2. Factores sociales.	82
4.2.3. Factores institucionales.	83
4.2.4. Factores ambientales.	83
4.3. Tamaño o capacidad productiva del proyecto.	85
4.3.1. Factores que afectan el tamaño.	85
4.3.2. Disponibilidad de recursos financieros.	86
4.3.3. La tecnología a utilizar.	86
4.4. Análisis técnico e ingeniería del proyecto.	86
4.4.1. Identificación y selección de procesos.	87
4.4.1.1. Actividades Primarias.	88
4.4.1.2. Actividades de Apoyo.	89

4.5.	Proceso del servicio.	89
4.6.	Presupuesto técnico.	92
4.6.1.	Inversiones fijas.	93
4.6.1.1.	Construcciones de áreas y espacios.	93
4.6.1.2.	Maquinaria y equipos.	94
4.7.	Inversión variable.	97
4.7.1.	Gasto Publicidad.	99
4.7.2.	Inversión Diferida.	100
4.8	CAPITAL DE TRABAJO CUADRO N° 35	101
4.9	Estructura del financiamiento	101
CAPÍTULO V		102
5.	ESTUDIO ECONÓMICO.	102
5.1.	Inversión.	102
5.2.	Presupuesto de ingresos.	103
5.2.1.	Proyección de ingresos por servicios.	103
5.2.2.	Proyección del precio.	105
5.2.3.	Presupuesto de costos y gastos.	106
5.2.3.1.	Presupuesto de costos de producción.	106
5.2.3.2.	Materia prima directa.	106
5.2.3.3.	Mano de obra directa e indirecta.	106
5.2.3.4.	Costos indirectos de servicios.	107
5.2.3.5.	Resumen de costos de servicios.	107
5.3.	Presupuesto de gastos.	108
5.3.1.	Gasto personal administrativo.	108
5.3.2.	Gasto depreciación.	108
5.3.4.	Gastos por de constitución.	109
5.3.5.	Amortización gastos de constitución.	110
5.3.6.	Resumen de gastos administrativos.	110
5.5.6.	Gastos financieros.	111
5.3.7.	Gastos de ventas.	112



5.4.	Cálculo del costo de oportunidad.	113
5.5.	Estados financieros proforma.	114
5.5.1.	Estado de situación financiera.	114
5.5.2.	Estado de resultados integrales.	115
5.5.3.	Flujo de caja.	116
5.6.	Evaluación financiera.	116
5.6.1.	Cálculo del VAN.	117
5.6.2.	Cálculo del TIR.	117
5.6.3.	Beneficio / Costo.	118
5.6.4.	Periodo de recuperación del capital.	118
5.6.5.	Resumen de evaluación financiera.	119
CAPÍTULO VI		120
6.	ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA.	120
6.1.	Tipo de empresa.	120
6.2.	Nombre y logotipo.	120
6.3.	Elementos estratégicos.	121
6.3.1.	Misión.	121
6.3.2.	Visión.	121
6.3.3.	Objetivos.	121
6.3.4.	Políticas de la empresa.	122
6.3.5.	Valores corporativos.	123
6.3.6.	Estructura orgánica.	123
6.4.	Estructura funcional.	124
6.4.1.	Niveles estructurales.	124
6.4.1.1.	Nivel legislativo o superior.	125
6.4.1.2.	Nivel ejecutivo.	125
6.4.1.3.	Nivel asesor.	125
6.4.1.4.	Nivel auxiliar.	125
6.4.1.5.	Nivel operativo.	125

6.4.2. Manual de funciones.	125
6.4.2.1. Nivel legislativo.	125
6.4.2.2. Nivel ejecutivo.	128
6.4.2.3. Nivel asesor.	130
6.4.2.4. Nivel auxiliar.	131
6.4.2.5. Nivel operativo.	133
6.5. Aspecto legal para la creación de la empresa.	134
6.5.1. Aspecto legal.	134
6.5.2. Permisos de funcionamiento.	136
6.6. Formación de la empresa.	137
CAPÍTULO VII	141
7. ANÁLISIS DE IMPACTOS.	141
7.1. Impacto económico.	142
7.2. Impacto social.	143
7.3. Impacto empresarial.	144
7.4. Impacto ecológico.	146
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
BIBLIOGRAFIA	151
LINCOGRAFÍA	152
ANEXOS	154
INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	
Cuadro N° 1 Matriz de relación diagnóstica.	4
Cuadro N° 2 Matriz AOOD	14
Gráfico N° 1 Proceso técnico contable.	20
Gráfico N° 2 Proceso administrativo.	26
Cuadro N° 3 Impuesto al valor agregado (IVA).	28
Cuadro N° 4 Impuesto a la renta.	28

Cuadro N° 5 Plazos para pago impuesto a la renta.	29
Cuadro N° 6 Tarifas para el pago de impuesto a la renta.	29
Cuadro N° 7 Grupos ocupacionales.	49
Cuadro N° 8 Pregunta 1 (Encuesta)	52
Gráfico N° 3 Pregunta 1 (Encuesta)	53
Cuadro N° 9 Pregunta 2 (Encuesta)	54
Gráfico N° 4 Pregunta 2 (Encuesta)	54
Cuadro N° 10 Pregunta 3 (Encuesta)	55
Gráfico N° 5 Pregunta 3 (Encuesta)	55
Cuadro N° 11 Pregunta 4 (Encuesta)	56
Gráfico N° 6 Pregunta 4 (Encuesta)	56
Cuadro N° 12 Pregunta 5 (Encuesta)	57
Gráfico N° 7 Pregunta 5 (Encuesta)	57
Cuadro N° 13 Pregunta 6 (Encuesta)	58
Gráfico N° 8 Pregunta 6 (Encuesta)	59
Cuadro N° 14 Pregunta 7 (Encuesta)	60
Gráfico N° 9 Pregunta 7 (Encuesta)	60
Cuadro N° 15 Pregunta 8 (Encuesta)	61
Gráfico N° 10 Pregunta 8 (Encuesta)	61
Cuadro N° 16 Pregunta 9 (Encuesta)	62
Gráfico N° 11 Pregunta 9 (Encuesta)	62
Cuadro N° 17 Pregunta 10 (Encuesta)	63
Gráfico N° 12 Pregunta 10 (Encuesta)	64
Cuadro N° 18 Segmentación de mercado.	65
Cuadro N° 19 Fallecidos en la ciudad de Otavalo.	66
Cuadro N° 20 Demanda potencial de servicios de cremación y exequiales en la ciudad de Otavalo.	67
Cuadro N° 21 Demanda real de servicio de cremación. y exequiales en la ciudad de Otavalo.	68
Cuadro N° 22 Demanda real proyectada en la ciudad de Otavalo	69
Gráfico N°13 Demanda Real Proyectada	69
Cuadro N° 23 Fallecidos registrados enterrados en	

el cementerio general de Otavalo.	71
Cuadro N° 24 Método de los mínimos cuadrados.	72
Cuadro N° 25 Proyección de la oferta.	72
Gráfico N° 14 Mapa de macrolocalización.	80
Cuadro N° 26 Factores de microlocalización del proyecto.	84
Gráfico N° 15 Cadena de valor de M. Porter.	88
Cuadro N° 27 Listado de actividades 1	89
Cuadro N° 28 Listado de actividades 2	90
Flujograma N° 1	91
Flujograma N° 2	92
Cuadro N° 29 Requerimiento del terreno.	93
Cuadro N° 30 Requerimiento para la construcción y adecuación del crematorio.	93
Gráfico N° 16 Horno crematorio	94
Cuadro N° 31 Requerimiento para la maquinaria y equipo.	95
Cuadro N° 32 Requerimiento para útiles de oficina y otros.	96
Cuadro N° 33 Resumen inversiones fijas.	96
Cuadro N° 34 Personal administrativo proyectado 1 año.	97
Cuadro N° 35 Personal operativo proyectado 1 año.	98
Cuadro N° 36 Servicios básicos.	98
Cuadro N° 37 Costos indirectos de servicios.	99
Cuadro N° 38 Resumen inversiones variables.	99
Cuadro N° 39 Gasto publicidad.	100
Cuadro N° 40 Gastos de constitución	100
Cuadro N° 41 Capital de trabajo.	101
Cuadro N° 42 Inversión inicial del proyecto.	103
Cuadro N° 43 Servicio proyectado para cinco años.	103
Cuadro N° 44 Servicio proyectado para cinco años.	104
Cuadro N° 45 Resumen de ingresos proyectados.	104
Cuadro N° 46 Proyección de precios.	105
Cuadro N° 47 Mano de obra directa e indirecta.	106
Cuadro N° 48 Costos indirectos.	107

Cuadro N° 49 Sueldos administrativos.	108
Cuadro N° 50 Depreciación de activos fijos.	109
Cuadro N° 51 Determinación de gastos de constitución.	109
Cuadro N° 52 Amortización gastos de constitución.	110
Cuadro N° 53 Resumen de los gastos administrativos.	110
Cuadro N° 54 Tabla de amortización (en trimestres).	111
Cuadro N° 55 Gasto financiero.	112
Cuadro N° 56 Proyección de gasto publicidad.	112
Cuadro N° 57 Costo de la inversión.	113
Cuadro N° 58 Estado de situación financiera.	114
Cuadro N° 59 Estado de resultados.	115
Cuadro N° 60 Flujo de efectivo proyectado.	116
Cuadro N° 61 Indicadores de evaluación financiera.	119
Gráfico N° 17 Logotipo del crematorio	121
Organigrama N° 1 Crematorio El Jordán Cia. Ltda.	124
Cuadro N° 62 Nómina de socios.	138
Cuadro N° 63 Escala de medición de impactos.	141
Cuadro N° 64 Matriz de impacto económico.	142
Cuadro N° 65 Matriz de impacto social.	143
Cuadro N° 66 Matriz de impacto empresarial.	144
Cuadro N° 67 Matriz de impacto ecológico.	146

# CAPITULO I

## 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

Metodológicamente, iniciaremos desarrollando el diagnóstico situacional, determinando los objetivos del diagnóstico, así como las principales variables las cuales nos servirán de base para realizar la matriz diagnóstica y señalaremos cuales fueron las fuentes de información utilizadas.

### 1.1. ANTECEDENTES.

La ciudad de Otavalo, es una localidad de la provincia de Imbabura situada a 110 kilómetros al norte de la ciudad de Quito. Otavalo es conocida como el “Valle del Amanecer” tiene una altura de 2.565 m.s.n.m. Con una temperatura promedio de 14º C.; teniendo como límites, al norte: limita con los cantones de Cotacachi, Ibarra y Antonio Ante; al este: cantón Ibarra y cantón Cayambe (Provincia de Pichincha); al sur: cantón Quito (Provincia de Pichincha); al oeste: cantón Quito y cantón Cotacachi. El idioma oficial es el castellano; y, el idioma quichua, hablado principalmente por los indígenas que habitan el cantón, la moneda es el Dólar Norteamericano USD. Y su población total es de 110.461 habitantes.<sup>1</sup>

Su cabecera cantonal es San Luis de Otavalo. Otavalo es una zona turística muy visitada por personas de todo el mundo y de esta manera dan a conocer sus artesanías que llaman mucho la atención de quienes la visitan, de igual forma prevalece la raza étnica de los Otavalos, que ellos la constituyeron<sup>2</sup> y se esfuerzan para que prevalezca tanto en la ciudad como en el extranjero.

A través de los años la ciudad de Otavalo ha ido creciendo en su población, la mayoría de habitantes son indígenas y la población blanca- mestiza es

---

<sup>1</sup> INEC <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/> (15-06-2013)

<sup>2</sup> La Comunidad indígena es la unión de "runas" que viven dentro de un territorio con ideas propias, trabajando en conjunto o en familia en busca de mejores días para la comunidad, la mayor parte de los indígenas se dedican a elaborar artesanías, las cuales hasta la actualidad no se han perdido.

minoritaria, y se encuentra acentuada en la urbe de la ciudad. Basándonos en este crecimiento acelerado de la población se ha visto la necesidad de crear un Crematorio, tomando en cuenta que los dos cementerios que existen en Otavalo; uno destinado para indígenas y otro para blancos-mestizos se encuentran saturados y los espacios cada vez son más escasos. Así también los costos para adquirir un espacio en los mismos se han elevado en los últimos años.

Históricamente, nuestra formación y tradiciones culturales dictaban que los cadáveres de nuestros seres queridos fueran enterrados o dispuestos en bóvedas en el cementerio. La cremación de cadáveres, práctica común en otras culturas, no había sido muy popular en nuestro país ni en nuestra provincia por razones esencialmente religiosas y culturales.

Sin embargo, en las últimas décadas, el no tener espacio para sepultar a un ser querido ha tomado un auge considerable el solicitar los servicios de cremación, unido a la escasez de espacios en los cementerios, por un lado costos más reducidos, que en el tratamiento tradicional; y por otro lado, han sido factores importantes que han contribuido para que este cambio, hacia las nuevas maneras de disponer del fallecido, opere en nuestra sociedad.

Con el presente proyecto se busca crear un Crematorio en la ciudad de Otavalo, tomando en cuenta el crecimiento acelerado de la población y la necesidad de cubrir la escases de espacios en los cementerios, así como brindar un servicio de calidad en el proceso del mismo y evitar el traslado hacia otras ciudades donde se realiza este proceso de cremación de los cuerpos.

### **1.1.1. OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS.**

#### **1.1.1.1. Objetivo general.**

Realizar un diagnóstico situacional en la ciudad de Otavalo, para identificar las condiciones económico-sociales y de ambiente del sector, necesario para la implantación del Proyecto.

#### **1.1.1.2. Objetivos específicos.**

- √ Identificar las empresas que presten servicios similares al crematorio.
- √ Determinar las condiciones socio económicas de los habitantes del sector.
- √ Identificar las formas de organización existentes.
- √ Analizar los recursos naturales y el manejo ambiental.

#### **1.1.1.3. Variables diagnósticas e indicadores.**

Con la finalidad de brindar un mayor entendimiento y análisis se ha llegado a identificar las principales variables con sus respectivos indicadores que a continuación detallamos:

#### **1.1.1.4. Actividad económica-empresarial.**

- √ Tipos de empresas.
- √ Actividades que realizan.
- √ Tecnología que utilizan.

#### **1.1.1.5. Aspectos Socio-económicos.**

- √ Antecedentes históricos.
- √ Aspectos demográficos.
- √ Ingresos económicos por familia.
- √ Religión.

#### **1.1.1.6. Organización Administrativa.**

- √ Institución que maneja el asunto de cementerios.
- √ Formas de organización.
- √ Políticas y normas de control cementerios.

#### **1.1.1.7. Aspecto Ambiental.**

- √ Aspectos geográficos.



√ Manejo de desechos.

√ Contaminación.

### 1.1.1.8. Fuentes de información.

Para realizar el diagnóstico situacional, se ha recurrido a la información proporcionada por el Municipio de Otavalo, los habitantes de la ciudad y propietarios de empresas dedicadas a prestar servicios similares. Además información del INEC, SRI, Ministerio de Salud, entrevistas y observación directa.

**CUADRO N° 1**  
**MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>PÚBLICO META</b>
Análisis del entorno macro y micro empresarial.	Servicios	Tipos de empresas. Actividades que realizan. Tecnología que utilizan	Observación Entrevistas Observación Directa.	Dueños de las Empresas
Determinar las condiciones socio-económicas del sector.	Aspecto socio-económico	Antecedentes Históricos. Aspectos Demográficos. Ingresos económicos por familia. Religión.	Información documentada. Información documentada. Información documentada.	INEC INEC INEC INEC
Identificar las formas de organización existentes.	Aspecto Administrativo	Institución que maneja el asunto de cementerios. Formas de organización. Políticas y normas de control cementerios	Entrevista Entrevista Entrevista	Autoridades Autoridades Autoridades
Analizar las estrategias del manejo ambiental.	Aspecto Ambiental	Preservación de aire. Manejo de desechos. Contaminación.	Observación directa Entrevistas Entrevistas	Dueños de Empresas Dueños de Empresas Dueños de Empresas

**Fuente:** Planteamiento de objetivos, variables e indicadores.

**Elaboración:** Las Autoras

## **1.2. ANÁLISIS DE VARIABLES DIAGNÓSTICAS.**

### **1.2.1. Actividad de servicios- empresarial.**

De la observación realizada se pudo determinar que las empresas de servicios funerarios de Otavalo solo prestan servicio de velación y sepultura. No existe ninguna empresa o institución que preste servicios de Cremación de cuerpos, tampoco se ha identificado la existencia de estos centros en el resto de ciudades de la provincia de Imbabura. La ciudad que actualmente presta este tipo de servicios es la capital de los ecuatorianos, Quito; donde identificamos los siguientes lugares legalmente establecidos:

- √ Camposanto Monteolivo.
- √ Funeraria de la Paz.
- √ Los Lirios (Servicios Exequiales).
- √ Sociedad Funeraria Nacional.
- √ Memorial Necrópolis.
- √ Jardines Santa Rosa.
- √ Parque santo.
- √ Campo Santo Metropolitano.
- √ Funeraria Memorial.

En general todas estas empresas prestan servicios exequiales similares, principalmente se basan en paquetes que contienen los siguientes productos y servicios:

- √ Cremación,
- √ Velación del cuerpo,
- √ Tanatopraxia,
- √ Formolización,
- √ Cafetería,
- √ Asesoría para inscripción del fallecimiento,
- √ Libro para condolencias,
- √ Tarjetas de agradecimiento,
- √ Arreglos florales,

- √ Acompañamiento musical,
- √ Misa de cuerpo presente,
- √ Misa de aniversario de primer mes y año,
- √ Traslado en auto carroza desde cualquier lugar del cantón Quito,
- √ Cremación del cuerpo,
- √ Certificado de cremación,
- √ Cenizario en madera,
- √ Parte mortuorio durante la velación

Entre otros servicios, todo depende de los deseos de los familiares, además existen paquetes abiertos donde pueden escoger los servicios que deseen.

Algunas empresas ofrecen a sus clientes aún en vida que planifiquen, reserven, o adquieran uno de estos paquetes con anterioridad con pagos mensuales.

Cuentan con personal capacitado y preparado en cada una de las áreas que desempeñan, tanto en conocimientos como psicológicamente<sup>3</sup> que les permita brindar un servicio de calidad y respeto con los familiares.

La tecnología que utilizan son los hornos comunes de cremación, algunas empresas han optado en adquirir los hornos amigables con el medio ambiente, sin embargo esta es una gran inversión por lo que no todos cuentan con estos. Y el proceso que lleva obtener las cenizas de un cuerpo a través de la cremación es el siguiente:

#### √ **Velación**

Este paso es opcional. Las personas que quieran velar el cadáver, en cuerpo presente, deben indicarlo al inicio del contrato. Este servicio tiene un valor adicional a la cremación. El velorio, generalmente, dura 24 horas. Hay un ataúd especial que es prestado a los familiares por cada empresa funeraria.

---

<sup>3</sup> La persona que va a realizar el proceso de cremación tiene que estar preparado psicológicamente para los procesos eventuales que se presenten durante el trabajo.

### √ **Entrega del cadáver**

Generalmente los familiares acompañan al cadáver hasta el horno para verificar que éste entre en el proceso de incineración. El traslado está también a cargo de las funerarias.

### √ **Cremación**

La quema de los restos mortales dura alrededor de cinco horas, desde que el cuerpo ingresa en el horno. No se utiliza ningún químico para el efecto, es un proceso natural. Los familiares no permanecen dentro durante todo este tiempo.

### √ **Devolución**

Las cenizas son entregadas en un cofre pequeño. Los familiares tienen dos opciones: alquilar o comprar un pequeño nicho para este tipo de cajas; o llevárselo para cuidarlo o depositarlo en algún lado.

Para que un cuerpo pueda ser cremado no debe tener un marcapasos o cualquier objeto metálico porque puede llegar a dañar los hornos. 700 dólares, aproximadamente, cuesta el servicio de cremación.

#### **1.2.2. Aspectos socio-económicos.**

El cantón Otavalo está ubicado en la provincia de Imbabura, región norte del Ecuador. Tiene una superficie de 528 kilómetros cuadrados. Se encuentra a 110 kilómetros al norte de la ciudad de Quito.

**Límites:** Al norte limita con los cantones Cotacachi, Antonio Ante e Ibarra; al sur limita con el cantón Quito (Pichincha); al este con los cantones Ibarra y Cayambe (Pichincha) y al oeste con los cantones Quito y Cotacachi.

**Idioma oficial:** castellano y quichua.

**Moneda:** Dólar norteamericano.

**Altitud y clima:** Hay diferencias altitudinales, desde los 1.100 m.s.n.m., en la zona de Selva Alegre, hasta los 4.700 m.s.n.m., en el cerro Imbabura. La temperatura promedio es de 14 grados centígrados

La población que se concentra en la urbe otavaleña es de 41.000 habitantes (44,3 por ciento de la población cantonal) indígenas, mestizos y en un mínimo porcentaje afroecuatorianos. Los primeros se dedican, especialmente, a la producción y comercialización de artesanías textiles, mientras que los segundos y terceros ejercen actividades en tiendas, almacenes, en diferentes profesiones, transporte, servicios turísticos, entre otras.

En cuanto al aspecto religioso existe libertad de cultos, pero la que predomina es la católica. Como se puede observar este proyecto está dirigido a la clase media y alta de la ciudad de Otavalo.

### **1.2.3. Organización Administrativa.**

En lo relacionado a la organización administrativa de los cementerios en la ciudad de Otavalo, el gobierno Municipal es el que se encarga de poner una ordenanza en cuanto a los cementerios existentes, cabe recalcar que en la actualidad existen dos cementerios: uno para indígenas y otro para los mestizos, son cementerios públicos no existen cementerios privados.

La ley Orgánica de Ordenamiento Territorial y Descentralización determina, que el servicio de cementerios es una de las funciones primordiales de la Municipalidad. El gobierno municipal de Otavalo es el encargado de poner ordenanzas cantonales en cuanto a la administración y prestación de servicio de los cementerios.

### **1.2.4. Políticas y normas de control cementerios:**

- √ Art.60. Constituyen propiedad municipal todos los cementerios públicos del cantón y como tal éstos se hallan bajo la responsabilidad y administración del Gobierno Municipal de Otavalo.

- √ Art.61. El Gobierno Municipal de Otavalo tiene a su cargo los cementerios, mismos que son administrados por éste a través del Departamento de Higiene y Medio Ambiente Municipal.
- √ ART 62. Tanto la ubicación de los cementerios, como la distribución de áreas en su interior y la administración y el funcionamiento, se sujetan a las leyes sanitarias vigentes, y no se hay ninguna construcción, reconstrucción o ampliación sin previa autorización por parte del Gobierno Municipal de Otavalo.
- √ Art 63. El Cementerio General Municipal del cantón Otavalo, consta de los siguientes servicios:
  - Área de servicios general, destinada a inhumación subterránea;
  - Áreas destinadas a nichos;
  - Bóvedas; y,
  - Espacios verdes.
- √ Art 64. Los libros de registros que están a cargo del Inspector de los cementerios guardan relación con los libros de registros que lleva el Administrador de los Cementerios Municipales.
- √ Art 65. Las bóvedas individuales tienen un área de dos coma cincuenta y tres metros cuadrados (2,53m<sup>2</sup>), con las dimensiones de uno coma diez metros de ancho (1,10 m) por dos coma treinta metros de largo (2,30m).
- √ Art 66. Toda construcción de bóvedas y mausoleos se hace en base a planos y especificaciones técnicas aprobadas por la Jefatura de Planificación Municipal, quien establecerá las condiciones arquitectónicas y más detalles a que deberán sujetarse.

#### **1.2.5. Aspecto Ambiental.**

Si bien es cierto que al realizar la cremación de un cuerpo existe un alto grado de contaminación, las empresas con las nuevas tecnologías tratan

de minimizar este daño ambiental. La empresa de cremación será construida en las afueras de la ciudad, evitando de esta manera mayor impacto a los pobladores.

El servicio de cremación que se pretende ofrecer va a ser moderno, por la utilización de avanzadas tecnologías amigables con el medio ambiente, evitando así generar contaminación ambiental en la ciudad y los habitantes.

### **1.3. DIAGNÓSTICO EXTERNO.**

#### **1.3.1. Aliados o ventajas competitivas.**

Consiste en una o más características que poseen las empresas, que las hacen ser diferentes a las demás, y les permite alcanzar niveles de rendimiento superiores y mantenerse a largo plazo. Las ventajas competitivas se logran a través de los siguientes factores: la eficiencia, eficacia, calidad, innovación, capacidad para satisfacer al cliente.

Los aliados o ventajas competitivas que tendría el nuevo proyecto a implantarse son los siguientes:

- √ Demanda del servicio.
- √ Las familias que apoyan el proceso de cremación para sus seres queridos.
- √ Los socios que desean formar parte de la empresa.
- √ La institución financiera que otorgue el crédito para ejecución del proyecto.
- √ Ofrecer servicios exequiales completos
- √ El lugar de ubicación es el adecuado y estratégico
- √ Compromiso y responsabilidad con un equipo de trabajo organizado
- √ Las normativas ambientales exigibles son las adecuadas y se cumplen con los requisitos
- √ Inversión segura y rentable con buen alcance y proyección.
- √ Cementerio con poco espacio

### **1.3.2. Oponentes o desventajas competitivas.**

Las desventajas competitivas son aspectos negativos que tendría tal o cual empresa a instalarse, en relación a otras similares con las cuales competirá en el mismo mercado.

Muchas veces, para lograr determinados objetivos tenemos que negociar con personas con las que tenemos diferentes niveles de relación, confianza y afinidad. Podremos encontrarnos con oponentes y adversarios, en los que encontraremos objeciones, es importante identificarlos, dialogar con ellos y si es posible tratar de captarlos para nuestra causa. Los oponentes o ventajas competitivas que tendría el Proyecto se exponen a continuación:

- √ Funerarias e instituciones que prestan servicios exequiales.
- √ Costos relativamente caros
- √ Falta de personal capacitado
- √ Ausencia de centros de capacitación

### **1.3.3. Oportunidades.**

Las oportunidades surgen en determinados momentos de la vida, es importante estar atento a aquéllas que se presentan y analizarlas para determinar cuál es la opción más conveniente. Las siguientes son las oportunidades que se identificaron para que el proyecto logre crecer y posicionarse en el mercado:

- √ Satisfacer un servicio que no existe
- √ El proyecto de estudio de factibilidad
- √ Proyección de expandir la atención dentro de la zona norte de la región
- √ Atención oportuna y profesional
- √ Ayuda en la realización de los trámites
- √ Costos accesibles y servicios completos



- √ Alto índice de mortalidad en la zona norte del país

#### **1.3.4. Riesgos.**

El riesgo se refiere a la "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, son una serie de eventualidades o aspectos negativos que pueden presentarse e impedir el curso normal de las actividades empresariales. Es importante que se logren identificar para poder mitigarlos. Los riesgos del proyecto se señalan a continuación:

- √ La inflación. (Generará un aumento de precios de los servicios exequiales en el mercado).
- √ Nueva legislación que afecte al proyecto.
- √ Cambio de políticas gubernamentales
- √ Personas con poco conocimiento y opuestas a otras maneras de disponer del fallecido
- √ Ampliación del cementerio actual

#### **1.4. IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN.**

Del análisis del diagnóstico situacional aplicada a la presente investigación, se cuenta con los suficientes argumentos y elementos técnicos que permiten evidenciar el problema existente en la ciudad de Otavalo, en lo referente a la inexistencia de un Crematorio.

Así mismo el hecho de que en el resto de ciudades de la provincia de Imbabura no existe un lugar de Cremación, hace que este sea un servicio nuevo, exclusivo, moderno y con los más altos estándares de calidad.

La falta de este lugar genera insatisfacción en la demanda creciente del mercado de consumo relacionado al giro del negocio planteado. Las familias hoy en día optan por este tipo de servicio para dar el último adiós a sus seres queridos; por lo tanto se propone la creación de un Crematorio

en la ciudad de Otavalo aprovechando la inexistencia del mismo, en donde se ofertará fuentes de trabajo y se cubrirá con las necesidades de los futuros consumidores que generalmente acuden a la ciudad de Quito para solicitar el servicio de Cremación.

## **1.5. ESTRATEGIA AOOD**

### **1.5.1. ESTRATEGIA AO**

A1 + O2

Ofrecer la más alta calidad en servicios de manera oportuna, con estándares de calidad y servicio personalizado.

A6 + O1

Proyecto con alto índice de oportunidad de crecimiento y retorno de la inversión, seguro en el corto plazo

### **1.5.2. ESTRATEGIA OO**

O1 + O4

Por la atención personalizada, el compromiso de solucionar los diversos trámites, que conlleva el dolor familiar, los valores a cancelar resultan relativamente económicos.

O4 + O3

Por la facilidad y asesoramiento que proponemos, las personas que accedan a los servicios exequiales se sentirán seguros y confiados

### **1.5.3. ESTRATEGIA AR**

A3 + R2

Diseñar un plan de trabajo con la capacitación que le empresa proveedora de los equipos ofrecen y así entregar un servicio eficiente.

### **1.5.4. ESTRATEGIA OR**

O3 + R1

Desarrollo de alternativas y propuestas para que contribuyan con la aplicación de mejores opciones a posibles cambios en el futuro.

**CUADRO N° 2**  
**MATRIZ AOOD**

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<b>ALIADOS</b> A1. Ofrecer servicios exequiales completos A2. El lugar de ubicación es el adecuado y estratégico A3. Compromiso y responsabilidad con un equipo de trabajo organizado A4. Las normativas ambientales exigibles son las adecuadas y se cumplen con los requisitos A5. Inversión segura y rentable con buen alcance y proyección. A6. Cementerio con poco espacio	<b>ESTRATEGIA AO</b> A1 + O2 Ofrecer la más alta calidad en servicios de manera oportuna, con estándares de calidad y servicio personalizado. A6 + O1 Proyecto con alto índice de oportunidad de crecimiento y retorno de la inversión, seguro en el corto plazo
<b>OPORTUNIDADES</b> O1. Proyección de expandir la atención dentro de la zona norte de la región O2. Atención oportuna y profesional O3. Ayuda en la realización de los trámites O4. Costos accesibles y servicios completos O5. Alto índice de mortalidad en la zona norte del país	<b>ESTRATEGIA OO</b> O1 + O4 Por la atención personalizada, el compromiso de solucionar los diversos trámites, que conlleva el dolor familiar, los valores a cancelar resultan relativamente económicos. O4 + O3 Por la facilidad y asesoramiento que proponemos, las personas que accedan a los servicios exequiales se sentirán seguros y confiados
<b>OPONENTES</b>	<b>ESTRATEGIA AR</b> A3 + R2

<p>O1. Costos relativamente caros</p> <p>O2. Falta de personal capacitado</p> <p>O3. Ausencia de centros de capacitación</p> <p>O4. Empresas con las mismas características disponibles en otras ciudades</p> <p><b>RIESGOS</b></p> <p>R1. Cambio de políticas gubernamentales</p> <p>R2. Personas con poco conocimiento y opuestas a otras maneras de disponer del fallecido</p> <p>R3. Ampliación del cementerio actual</p>	<p>Diseñar un plan de trabajo con la capacitación que le empresa proveedora de los equipos ofrece y así entregar un servicio eficiente.</p> <p><b>ESTRATEGIA OR</b></p> <p>O3 + R1</p> <p>Desarrollo de alternativas y propuestas para que contribuyan con la aplicación de mejores opciones y alternativas a posibles cambios en el futuro.</p>
---	--

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. SERVICIOS.

##### 2.1.1. DEFINICIÓN.

*“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que un parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer, su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico”. (Ildefonso Grande Esteban, 2005, Pág. 68).*

##### 2.1.2. IMPORTANCIA.

- √ La competencia es cada vez mayor, los productos ofertados son cada vez mayores y más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- √ Los competidores cada vez más, se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- √ Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.
- √ Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.
- √ Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.
- √ Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

### 2.1.3. TIPOS DE SERVICIOS.

Existen los siguientes tipos de servicios: (*Francisco Javier Miranda, 2007, pág. 239*).

- √ **Servicios de Distribución:** Trata de poner en contacto a los productores con los consumidores, por ejemplo (servicios de transporte).
- √ **Servicio de Producción:** Que se suministran a las empresas o a los consumidores, por ejemplo (servicios bancarios).
- √ **Servicios Sociales:** Que se prestan a las personas de forma colectiva por ejemplo, (atención médica).
- √ **Servicios Personales:** Destinados a las personas físicas, por ejemplo (restauración)

### 2.1.4. LA DEMANDA.

*Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado". (Baca Gabriel, Evaluación de Proyectos, 2006, Pág. 54)*

Hay una serie de factores que determinan la cantidad que los consumidores desean adquirir de cada bien, tales como las preferencias, los ingresos, el precio de los demás bienes y, sobre todo, el precio del producto que se ofrece.

La función de demanda se deriva de la relación entre las cantidades consumidas y los diferentes niveles de precios y de ingresos de los consumidores. Es por eso que cuando varían los precios o la renta, la cantidad consumida se modifica.

### 2.1.5. LA OFERTA.

*"La oferta está constituida por el conjunto de proveedores que existen en el mercado y constituye la competencia actual que debe enfrentar el*

*producto o servicio objeto del proyecto, si se trata de un nuevo producto o servicio es importante identificar cuáles son los posibles sustitutos". (Jácome Walter, Diseño y Evaluación de Proyectos productivos y de inversión, 2005)*

Los factores que determinan la oferta son la tecnología, los precios de los factores productivos (tierra, trabajo, capital) y el precio del bien que se desean ofrecer.

La oferta también está integrada por el conjunto total de organizaciones que integran el mercado y forman parte de un sector competitivo entre sí por llegar a satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los consumidores que se ubican en la demanda del mercado.

#### **2.1.6. PRECIO.**

*"Precio es la cantidad de dinero que los clientes deben pagar para obtener el producto o servicio". (Philip Kotler, Fundamentos de Marketing, 2004, pág.63)*

El precio es el que produce los ingresos, es un elemento muy flexible, se puede modificar rápidamente, al mismo tiempo la competencia de precios es el problema más grave que deben enfrentar las empresas.

Es importante también mencionar que si el valor de la cosas superan las expectativas del cliente, el precio es intrascendente, es decir, el precio es el valor que la gente está dispuesto a pagar por los beneficios que le dará al usarlo o para los atributos que el cliente ve en el producto a comprar. Por lo tanto es importante darle un valor agregado al producto o servicio, y hacer que esos atributos sean visibles para el cliente.

No hay que dudar en fijar el precio, si es que tiene valor, si la gente lo necesita y si tiene atributos diferenciadores y superadores de su competencia. Nadie dejará de comprar o usar lo que necesitan y tiene un precio justo.

### 2.1.7. PROMOCIÓN.

*“La promoción consiste en transmitir información entre el vendedor y los compradores potenciales u otros miembros del canal para influir en sus actitudes y comportamientos”. (Jerome McCarthy y William Perreault, Marketing, 2006)*

En base a esta definición podemos entender que la promoción son todos los esfuerzos hechos por el vendedor para conocer cuáles son las conductas de compra de los clientes potenciales y así lograr posicionarse en la mente del consumidor.

La promoción la utilizaremos en el proyecto como forma de comunicación directa a través de la cual las personas conocerán los servicios que ofrecerá el Crematorio, lograr un posicionamiento en la mente de los clientes así como en el mercado de la ciudad de Otavalo.

### 2.1.8. PUBLICIDAD.

*“La publicidad es la parte principal para que se dé a conocer ya sea un producto o servicio. La publicidad llega al público a través de los medios de comunicación, la publicidad se presentara en la cadena durante un horario previamente fijado por la agencia; este contrato es denominado contrato de emisión o de difusión, de la publicidad depende el reconocimiento de un producto o servicio”. (Kotler Philip, Armstrong Gary, Cámara Dionisio y Cruz Ignacio, Prentice Hall, «Marketing», (2004), Págs. 392 al 394)*

Entonces la publicidad es un instrumento principal que se debe utilizar en la presentación de un producto ya sea nuevo o que ya exista, ya que con esto se da a conocer al público sus principales beneficios, así como también logra posicionarse en su mente.

La publicidad que utilizaremos para dar a conocer los servicios que ofrecerá el crematorio será a través de los principales medios de comunicación escritos y televisivos, así como la entrega de hojas volantes informativas a los habitantes de la ciudad de Otavalo, y consideramos importante realizar

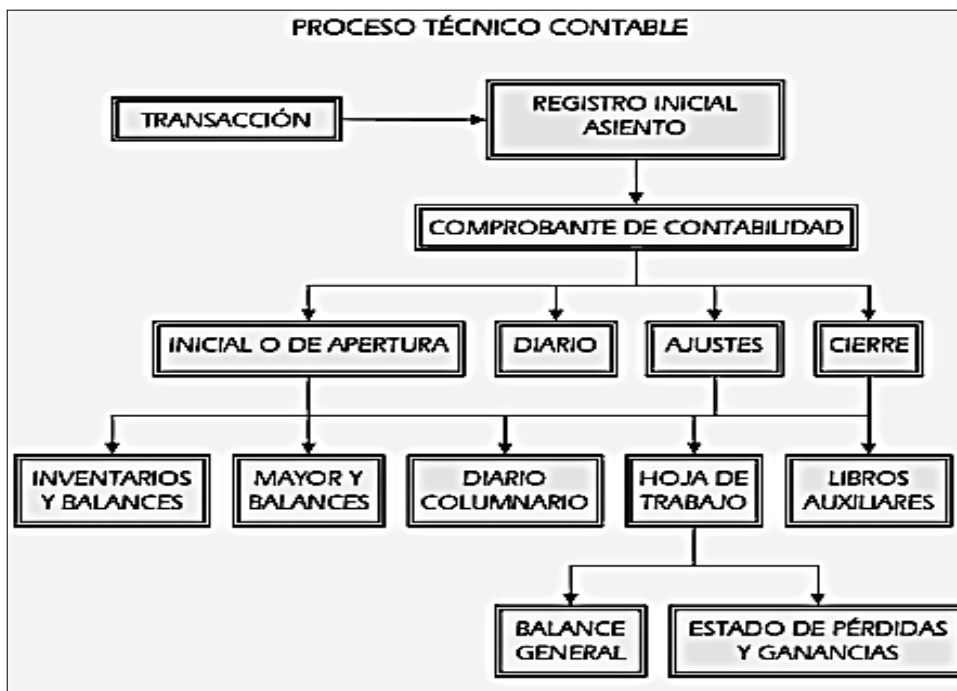


una publicidad btl utilizando formas impactantes, creativas y sorprendentes que establezcan formas novedosas de contacto.

## 2.2. CONCEPTOS CONTABLES BÁSICOS.

### GRÁFICO N° 1

#### PROCESO TÉCNICO CONTABLE



**Fuente:** Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad (Granados Ismael)

**Elaboración:** Las Autoras

### 2.2.1. CONTABILIDAD GENERAL.

*Es la técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en términos monetarios de las operaciones que han afectado económicamente a una entidad". (La NIF A-1,2008)*

La Contabilidad es el medio que nos permite tener información resumida, concreta y clara sobre las operaciones económicas que se dan entre una o

más personas o instituciones, para la toma adecuada de decisiones financieras y de inversión.

### **2.2.2. IMPORTANCIA.**

La Contabilidad es una parte esencial en toda empresa o negocio, nos permite conocer la situación actual económica y financiera, además de ser una herramienta que nos ayuda a tomar decisiones con precisión y tener certeza de lo que pueda pasar en el futuro como consecuencia de dichas decisiones.

### **2.2.3. PROCESO CONTABLE.**

El proceso contable es una serie de pasos o fases de la Contabilidad que se repiten en cada periodo contable, se inicia con el registro de transacciones en el libro diario, la mayorización de las cuentas hasta la presentación y cierre de los estados financieros desarrollados bajo el marco de las leyes, principios y normas contable.

#### **2.2.3.1. La Jornalización.**

##### √ **Libro diario**

El libro diario es aquel en cual va registrado en orden cronológico todas las transacciones de una empresa, en forma de asientos contables.

#### **2.2.3.2. La mayorización.**

##### √ **Libro mayor general**

En el libro mayor se acumulan cada una de las cuentas en particular que intervienen en el libro diario; es decir que gracias a este proceso se obtiene los saldos de cada una de las cuentas.

#### **2.2.3.3. Ajustes y Regulaciones.**

##### √ **Ajuste**

Es presentar a una cuenta contable con el saldo real

√ **Regulación**

Es corregir un registro contable.

**2.2.3.4. Verificación de saldos.**

√ **Balance de comprobación**

El balance de comprobación es nada más que la verificación aritmética de la jurnalización y mayorización, en donde la sumatoria de los valores del débito debe ser igual a los créditos.

**2.2.4. PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**

La presentación de los estados financieros es el último paso del proceso contable los cuales son presentados en un período contable de un año o menos, cuya finalidad es la de conocer sobre la situación financiera de la empresa.

Los Estados Financieros sirven como base para tomar las decisiones adecuadas y en el momento oportuno. Además deben cumplir con los requisitos de: universalidad, continuidad, periodicidad y oportunidad; es decir la información debe ser presentada de forma clara, accesible, en periodos regulares y en forma oportuna.

√ **Balance general.**

El Balance General representa la situación financiera de una empresa, en donde muestra los activos que posee así como también las deudas contraídas a corto y mediano plazo.

- **ACTIVOS.**- Son los bienes, recursos y derechos de propiedad de la empresa.
- **PASIVOS.**- Son las obligaciones adquiridas con terceras personas.

- **PATRIMONIO.**- Es lo que realmente posee o tiene la empresa. En otras palabras es la diferencia aritmética del Activo menos el Pasivo.

√ **Estado de resultados.**

Es el documento que refleja el resultado positivo o negativo obtenido en un período contable; es decir nos determina la utilidad o pérdida que obtuvo la empresa en un período económico. El Estado de Resultados se obtiene mediante la diferencia de todos los ingresos frente a los costos y gastos incurridos en la empresa.

√ **Estado de flujo de efectivo.**

El Estado de Flujo de Efectivo es aquel que se prepara analizando todos los movimientos concernientes a las entradas y salidas de efectivo dentro de la empresa.

El Estado de Flujo de Efectivo tiene el propósito de mostrar en forma condensada y comprensible, información sobre el manejo de efectivo, es decir, su obtención y utilización durante un período determinado.

√ **Estado de evolución del patrimonio.**

El Estado de Evolución del Patrimonio es aquel que permite mostrar los cambios en la inversión de los propietarios accionistas durante un periodo. El presente estado financiero se elabora tomando en cuenta las aportaciones de capital realizadas durante un período determinado.

√ **Notas a los estados financieros.**

Las notas aclaratorias son parte integrante de los Estados Financieros. Es de vital importancia que siempre haya notas explicativas en dichos estados, ya que gracias a ellos facilita una mejor comprensión para una correcta toma de decisiones.

La nomenclatura de las Notas a los Estados Financieros se determina de la siguiente forma:

- **Nota N° 1.-** Esta nota, es la que identifica a la Empresa, es decir transcribe en forma sintética la constitución misma de la Empresa.
- **Nota N° 2.-** Es la nota por la cual identifica las políticas y Procedimientos a seguir por la Empresa.
- **Nota N° 3.-** A partir de esta nota, se realizan las explicaciones y aclaraciones a cada una de las cuentas contables que se consideren necesarias.

#### **2.2.5. OBJETIVO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**

Los estados financieros deben permitir al usuario general evaluar:  
**(Según las NIIF's, 2008)**

- √ El comportamiento económico-financiero de la entidad, su estabilidad y vulnerabilidad; así como, su efectividad y eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos; y
- √ La capacidad de la entidad para mantener y optimizar sus recursos, obtener financiamientos adecuados, retribuir a sus fuentes de financiamiento y, en consecuencia, determinar la viabilidad de la entidad como negocio en marcha.

#### **2.2.6. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF).**

Las Normas Internacionales de Información Financiera, intentan reducir las diferencias contables internacionales, con el objetivo principal de que la información contable se útil para conocer la situación financiera y económica de la empresa y ayudad en el proceso de toma de decisiones.

El Marco Conceptual para la preparación de los estados financieros establece los principios básicos para las NIIF, los objetivos de los estados financieros y proporciona información acerca de la posición financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera de la entidad que es útil para que un amplio rango de usuarios pueda tomar decisiones. El Marco

Conceptual no es una Norma Internacional de Contabilidad, por lo cual, no tiene poder derogatorio sobre ningún otro estándar internacional, por lo que se ha considerado que su valor es estrictamente interpretativo.

### **2.2.7 CADENA DE VALOR DE PORTER.**

Esta herramienta de análisis estratégico permite identificar claramente cuáles son las diferentes actividades que se desarrollan en las empresas, distinguidas por aquellas que tienen una vinculación directa con la generación de valor para el producto, y el resto de actividades, aquellas que sirven de aquello para las tareas primarias.

Identificadas todas las actividades, el siguiente paso consiste en analizar cuáles de esas actividades suponen una ventaja competitiva para la empresa en el mercado respecto a su competencia. Esas actividades que hacen a la empresa más rentable y fortalecen su posición en el mercado deben potenciarse y mantenerse en la propia organización. Todas las demás tareas deben reducir su coste lo máximo posible, siempre, sin perder la calidad intrínseca del producto. Para esas actividades se debería optar por subcontratar o externalizar.

## **2.3. PROCESO ADMINISTRATIVO.**

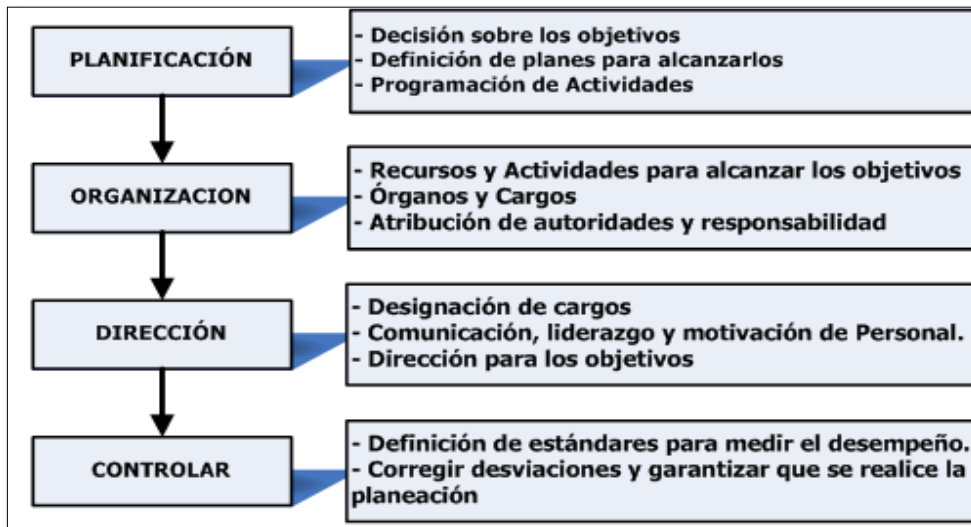
### **2.3.1. DEFINICIÓN.**

*“Cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo”. (Chiavenato, **Introducción a la Teoría General de la Administración, 2006, Pág. 82**)*

Entendemos que el Proceso Administrativo ayuda a ejecutar las actividades de una Empresa u Organización de una manera efectiva y eficaz, convirtiéndose en una parte esencial para la consecución desarrollo y éxito de los objetivos planteados.

## GÁFICO N°2

### PROCESO ADMINISTRATIVO



**Fuente:** Introducción a la Teoría General de la Administración (I. Chiavenato, 2006).

Un nuevo elemento introducido como parte del proceso administrativo es la Evaluación, que no se considera la etapa final de este proceso; si no la continuidad del proceso, ya que el mismo es continuo y sistemático. Consiste en comparar lo ejecutado con lo planificado, (cumplimiento y resultados).

## 2.4. GESTIÓN TRIBUTARIA.

### 2.4.1. LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA.

*Las obligaciones tributarias que debe cumplir todo negocio para iniciar las actividades económicas de manera legal son las siguientes: (SRI, 2008)*

#### √ **Obtener el RUC.**

El Registro Único de Contribuyentes, conocido por sus siglas como RUC, corresponde a la identificación de los contribuyentes que realizan una actividad económica lícita, por lo tanto, todas las sociedades, nacionales o extranjeras, que inicien una actividad económica o dispongan de bienes o

derechos por los que tengan que tributar, tienen la obligación de acercarse inmediatamente a las oficinas del SRI para obtener su número de RUC, presentando los requisitos para cada caso.

√ **Presentar Declaraciones.**

Las Sociedades deben presentar las siguientes declaraciones de impuestos a través del Internet en el Sistema de Declaraciones o en ventanillas del Sistema Financiero. Estas deberán efectuarse en forma consolidada independientemente del número de sucursales, agencias o establecimientos que posea:

- Declaración de Impuesto al valor agregado (IVA)
- Declaración del Impuesto a la Renta
- Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta
- Declaración de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta
- Declaración del Impuesto a los Consumos Especiales

√ **Presentar Anexos.**

Los anexos corresponden a la información detallada de las operaciones que realiza el contribuyente y que están obligados a presentar mediante Internet en el Sistema de Declaraciones, en el periodo indicado conforme al noveno dígito del RUC.

- Anexo de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta por otros conceptos (REOC).
- Anexo Transaccional Simplificado (ATS)
- Anexo de Impuesto a la Renta en Relación de Dependencia (RDEP)
- Anexo de ICE.

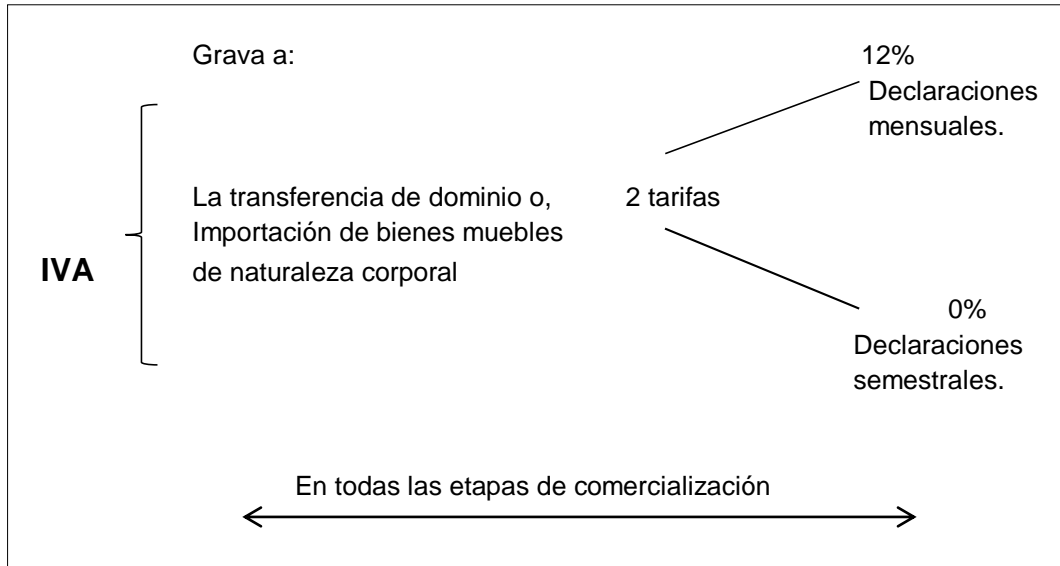
**2.4.2. IMPUESTOS.**

√ **Impuesto al Valor Agregado (IVA)**



### CUADRO N°3

#### IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)



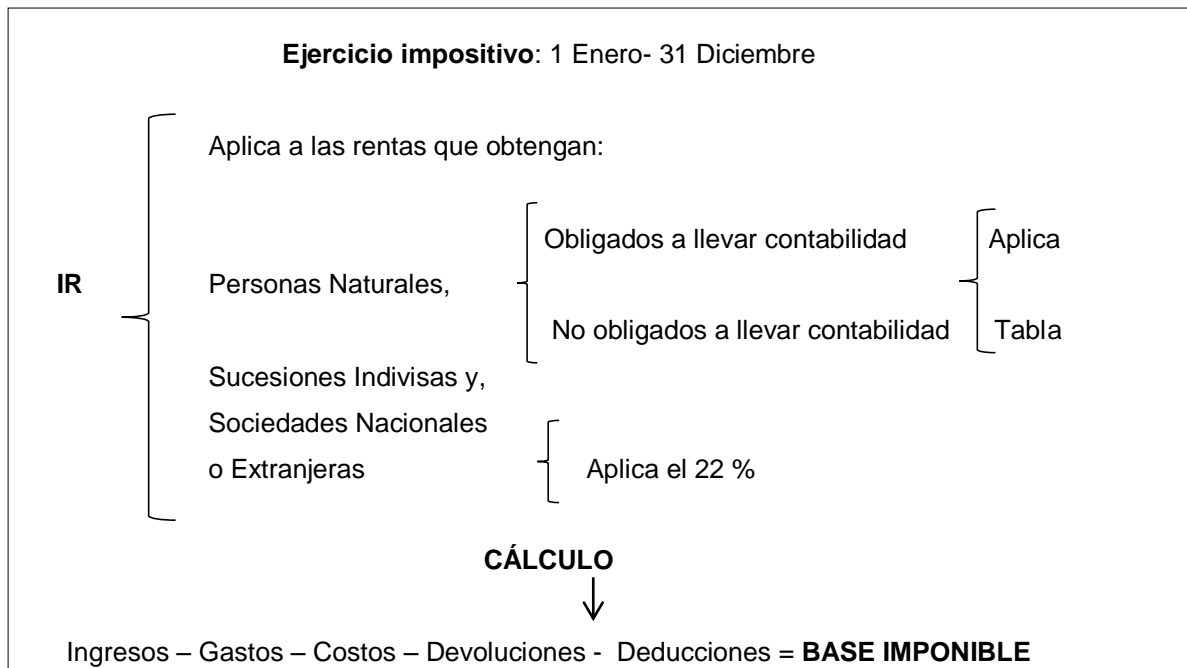
Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las autoras

#### ✓ Impuesto a la Renta

### CUADRO N° 4

#### IMPUESTO A LA RENTA



Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las autoras

Los plazos para la presentación de la declaración, varían de acuerdo al noveno dígito de la cédula o RUC, de acuerdo al tipo de contribuyente:

✓ **Tabla para el plazo de pago del impuesto a la renta.**

**CUADRO N°5**

**PLAZOS PARA PAGO IMPUESTO A LA RENTA**

<b>Noveno Dígito</b>	<b>Personas Naturales</b>	<b>Sociedades</b>
<b>1</b>	10 de marzo	10 de abril
<b>2</b>	12 de marzo	12 de abril
<b>3</b>	14 de marzo	14 de abril
<b>4</b>	16 de marzo	16 de abril
<b>5</b>	18 de marzo	18 de abril
<b>6</b>	20 de marzo	20 de abril
<b>7</b>	22 de marzo	22 de abril
<b>8</b>	24 de marzo	24 de abril
<b>9</b>	26 de marzo	26 de abril
<b>0</b>	28 de marzo	28 de abril

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas.

✓ **Tarifa para el pago del Impuesto a la Renta.**

**CUADRO N°6**

**TARIFAS PARA EL PAGO DE IMPUESTO A LA RENTA**

<b>Año 2013 - En dólares</b>			
<b>Fracción Básica</b>	<b>Exceso Hasta</b>	<b>Impuesto Fracción Básica</b>	<b>Impuesto Fracción Excedente</b>
-	10.180		0%
<b>10.180</b>	12.970	-	5%
<b>12.970</b>	16.220	140	10%
<b>16.220</b>	19.470	465	12%
<b>19.470</b>	38.930	855	15%

<b>38.930</b>	58.390	3.774	20%
<b>58.390</b>	77.870	7.666	25%
<b>77.870</b>	103.810	12.536	30%
<b>103.810</b>	En adelante	20.318	35%

Fuente: Servicio de Rentas Internas.

## **2.5. INDICADORES FINANCIEROS.**

### **2.5.1. ÍNDICE DE LIQUIDEZ.**

Estos indicadores se usan para determinar la capacidad que tiene una empresa para cubrir sus gastos, entre mayor sea su índice de liquidez, más rápido la empresa logrará cancelar sus deudas.

### **2.5.2. ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO.**

Los índices de endeudamiento tienen por finalidad medir en qué grado y forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se encargan de medir qué grado de endeudamiento puede tener un acreedor.

### **2.5.3. ÍNDICE DE RENTABILIDAD.**

La rentabilidad es como una remuneración recibida por el dinero invertido. La rentabilidad de una empresa se mide a través de la rentabilidad del patrimonio, y a través del margen operacional de utilidad, para lo cual se usan las siguientes formulas:

$$Rentabilidad\ del\ Patrimonio = \frac{Utilidad}{Patrimonio}$$

$$Rentabilidad\ del\ Patrimonio = \frac{Utilidad\ Operacional}{Ventas}$$

## 2.6. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.

### 2.6.1. VALOR ACTUAL NETO (VAN).

Permite evaluar la rentabilidad de un proyecto de inversión, mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, nos ayuda a determinar si después de descontar la inversión inicial nos queda una ganancia. Cuando el van es positivo el proyecto es viable, cuando no es positivo el proyecto no es válido. Se usa la siguiente fórmula:

$$\text{VAN} = -I + \frac{R[1 - (1 + i)^{-n}]}{i}$$

**Dónde:**

$R$  = Representa el flujo de caja constante.

$i$  = Representa el coste de oportunidad o rentabilidad mínima que se está exigiendo al proyecto.

$n$  = Número de periodos.

$I$  = Inversión inicial para llevar a cabo el Proyecto

### 2.6.2. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).

Es la tasa a la cual recuperamos nuestra inversión en determinados años, esta tasa iguala el valor actual neto (VAN) a cero. Entre más alta sea la TIR nuestro proyecto es más factible.

$$0 = -I_0 + \sum_{j=1}^n \frac{\text{FN}_j}{(1+\text{TIR})^j}$$

**Dónde:**

$I_0$  = Inversión inicial

$\text{FN}_j$  = Flujos netos para el periodo  $j$

$j$  = Tasa de descuento (costo de capital)

### 2.6.3. Periodo de recuperación del capital.

Este indicador mide tanto la liquidez del proyecto como también el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos en el corto plazo.

#### **2.6.4. Relación beneficio-costos.**

La relación beneficio- costo permite medir el grado de desarrollo y bienestar que un proyecto puede generar a las personas. Se lo obtiene a través de la siguiente formula:

$$\text{Costo Beneficio} = \frac{\text{Ingresos}}{\text{Gastos}}$$

#### **2.6.5. PUNTO DE EQUILIBRIO.**

El punto de equilibrio es un factor muy importante que nos permite determinar el punto exacto donde no se gana ni se pierde, es decir cuando hay igualdad de los costos totales y los ingresos totales, la fórmula para su cálculo es la siguiente:

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

### **2.7. LA MUERTE.**

#### **2.7.1. DEFINICIÓN.**

*“Muerte es el estado de un biosistema termodinámico en el que éste no puede organizar autónomamente su energía interna, por haberse hecho dependiente de operadores externos y de procesos espontáneos. Consecuentemente, un biosistema muerto interrumpe el forzamiento no-espontáneo de la energía ambiental para convertirla en energía interna que podría usarse en la progresión de los procesos que permiten que ese biosistema se mantenga como un biosistema cuasi-estable en un ambiente determinado”. (Por Biól. Nasif Nahle, 2004)<sup>4</sup>*

---

<sup>4</sup> [www.biocab.org/Biological\\_Death\\_sp.html](http://www.biocab.org/Biological_Death_sp.html)

Darse cuenta que todos vamos a morir es una parte propia de la muerte. Por un lado la conciencia de la muerte nos hace madurar, ya que, crecemos cuando la idea de la muerte crece dentro de nosotros. Por otro lado, la incertidumbre de la muerte nos humaniza, ya que nos convierte en verdaderos humanos, mortales. Para la ciencia la muerte es el final del organismo vivo que se había creado a partir de un nacimiento. En la antigüedad se consideraba que la muerte, tenía lugar cuando el corazón dejaba de latir y el ser vivo ya no respiraba. Con el paso de los años, la muerte pasó a entenderse como un proceso que, a partir de un cierto momento, se vuelve irreversible. Es importante que cada uno entienda que todo lo que hacemos en la vida es para evitar morir, si la muerte no existiera habría mucho que ver y mucho tiempo, pero muy poco que hacer y nada en que pensar.

### **2.7.2. TIPOS DE MUERTE.**

#### √ **Muerte Psíquica:**

Esta muerte es considerada como la de no sufrimiento, incluso puede aceptarse con ánimo sereno, como algo connatural al hecho de existir.

#### √ **Muerte Biológica:**

Esta muerte es producida porque nuestro biosistema termodinámico es incapaz de obtener y manipular autónomamente su energía interna y la de su entorno, por haberse hecho dependiente de procesos espontáneos, supone un estado final irreversible.

#### √ **Muerte Fisiológica:**

Esta muerte se da cuando todos los órganos dejan de funcionar, y el organismo no puede seguir subsistiendo en ningún sentido del término. Al ser privadas de oxígeno y de nutrientes las células del cuerpo van muriendo gradualmente.

### **2.7.3. LOS RITOS FUNERARIOS EN ALGUNAS RELIGIONES DEL MUNDO.**

#### √ **Religión Católica:**

En la iglesia católica está permitido que el levantamiento del cuerpo sea hecho en el domicilio del muerto o en cualquier otro lugar, e incluso en una iglesia. El sarcófago se recubre con el paño funerario de color morado, se colocan en él las insignias civiles del muerto, y proceden hacer una cruz en la parte superior del difunto. Para la iglesia católica dentro de sus ritos más importantes es la misa que se les da a los difuntos para que alcancen su gloria y descansen en paz.

#### √ **Budismo:**

Los monjes designan una fecha para la ceremonia de "Gnan Sop". El cuerpo del fallecido es preparado con formol para que pueda permanecer en la casa por siete días antes de la cremación, durante este tiempo los monjes se reúnen seis noches a ofrecer oraciones antes de la cremación. Se acostumbra a mostrar una foto del fallecido encima del ataúd. Es costumbre que los que asistan a su funeral vistan ropa oscura o camisa blanca. El funeral de los budistas no es triste, al contrario los asistentes conversan, y en muchos de los casos contratan a músicos tradicionales.

#### √ **Judaísmo:**

Los judíos cuando muere uno de sus seres queridos le ponen una pluma cerca de la boca y la nariz durante 8 minutos para comprobar que no hay signos de respiración. Si no hay signos de respiración un hijo o familiar más cercano le cierra la boca y los ojos, coloca una banda alrededor de la mandíbula para evitar que quede abierta y se extienden los brazos a lo largo del cuerpo. Para continuar con el sepelio del difunto los judíos proceden a lavar el cuerpo, porque creen que debe quedar limpio y puro como cuando llegó al mundo, para presentarlo a Dios en su estado de pureza. Para el traslado del cuerpo se realizan siete paradas, en cada una

de ellas se hace una reflexión sobre la vida y la muerte, al salir del cementerio se procede al lavado de manos como símbolo de haber realizado todo lo que se alcanzó al alcance de los suyos.

#### √ **Islámico:**

El difunto musulmán debe permanecer sentado con su cara mirando hacia la Meca (ciudad de carácter sagrado para los musulmanes), moviendo si fuese preciso el sillón o la cama. Un musulmán, generalmente un familiar o pariente, susurra oraciones al oído del enfermo mientras los familiares recitan plegarias alrededor de la cama. Al momento de la muerte las últimas palabras en labios de un musulmán es "no existe ningún otro dios que te salve", Los musulmanes no permiten el trasplante de órganos, es decir dejan que su familiar fallezca.

#### **2.7.4. CREENCIAS Y RELIGIONES FUNERARIAS EN EL ECUADOR.**

En nuestro país existe un sin número de religiones y cada una tiene sus creencias y tradiciones en cuanto a los ritos funerarios. Sabemos que la mayor parte de la población es católica, éstos cuando se muere un familiar se les da uno o dos días de velación y al tercer día se les entierra y se les ofrece una ceremonia, lo mismo hacen los testigos de jehová y los cristianos, solo que la ceremonia lo realizan los llamados pastores.

En la antigüedad los pueblos ancestros del Ecuador como los Tsachilas creían en el dios luna, agua, tierra, ellos agradecían a su dios por el pan de cada día y por los frutos que da la madre tierra. En la actualidad los Tsachilas son católicos y se unen a las prácticas comunes funerarias.

### **2.8. INHUMACIÓN E INCINERACIÓN.**

#### **2.8.1. DEFINICION.**

*"Inhumar significa enterrar, introducir bajo tierra (de humus, tierra). Es el rito cristiano que tradicionalmente se ha considerado más conforme con la*



*fe en la resurrección de los cuerpos” (Gómez Marcos, Morir con Dignidad, 2005 Pág. 317)*

Entonces la inhumación de los cuerpos es considerada la forma más tradicional de despedir a los seres queridos, este proceso se remonta desde las épocas de Cristo quien fue sepultado, de ahí es que esta práctica se viene realizando en casi todas las religiones y culturas del mundo.

*“Incinerar significa hacer cenizas, cremar y se aplica especialmente a la cremación de los cadáveres, costumbre ritual de muchas culturas y religiones por sus ventajas prácticas y su simbolismo religioso”. (Gómez Marcos, Morir con Dignidad, 2005 Pág. 317)*

La incineración o cremación de los cuerpos es un proceso que involucra reducir al cadáver en cenizas por medio de hornos crematorios de alta tecnología, aunque en la actualidad esta práctica ha tomado auge, se conoce que la primera cremación reconocida sucedió hace 26.000 años en Australia.

### **2.8.2. IMPACTOS ECONÓMICOS.**

La posición económica, el status del individuo, la estética, las creencias religiosas, el país, entre otros factores, influye en la decisión de qué hacer con el cadáver; enterrarlo o cremarlo. Sabemos que la cremación así incluya un servicio religioso o tan solo la incineración es mucho más económica que todo el proceso que involucra el entierro del cuerpo. Además de ciertos trámites que en algunos cementerios se cobran por el descanso de nuestros seres queridos.

### **2.8.3. IMPACTOS SOCIALES.**

Inhumación e incineración son dos prácticas totalmente opuestas que desde siempre han sido debatidas por la humanidad por sus diferencias religiosas y culturales. La incineración hoy en día la consideramos como un proceso para olvidar más fácilmente y no estar sujetos al recuerdo de

nuestro ser amado, además por comodidad y trámites más “limpios”. Sin embargo en nuestra cultura el entierro es una tradición más religiosa y ceremonial, que según algunos dista totalmente de la cremación.

#### **2.8.4. IMPACTOS PSICOLÓGICOS.**

Existe un profundo cambio interno psicológico y moral que sucede en nosotros al experimentar el paso de la inhumación a la incineración, principalmente porque el impacto psicológico de ver a nuestro ser querido convertido de un momento a otro en cenizas podría generar desconcierto en ciertas personas. Así mismo y desde otro punto de vista el hecho de que el cadáver por razones sanitarias debe ser sepultado y enterrado no permite a sus familiares tenerlo en casa, por ejemplo; como sucedería en el caso de las cenizas. En ambos casos el criterio formado y las experiencias de vida son factores importantes para afrontar dichas situaciones.

### **2.9. CREMATORIO.**

#### **2.9.1. DEFINICIÓN.**

El Crematorio es considerado como un servicio funerario moderno, es el lugar donde se realiza la incineración o cremación de los cuerpos, Consiste de uno o más hornos y una serie de instrumentos para el manejo de las cenizas. El crematorio puede formar parte de una capilla o una agencia funeraria, o también puede ser de una construcción independiente o un servicio provisto por un cementerio.

#### **2.9.2. VENTAJAS.**

*Las ventajas del proceso de cremación son las siguientes: ([crematorios.cl](http://crematorios.cl), 2009)*

√ **Moderna:**

La cremación aparece como el entierro del futuro. La tendencia se inclinará, más temprano que tarde, a favor de este servicio funerario, los entierros ecológicos, las ánforas y ataúdes biodegradables y el esparcimiento de las cenizas en la naturaleza.

√ **Económica:**

Generalmente los costos de un entierro son más elevados. En la mayoría de las cremaciones, no se realizan gastos como el pago del terreno en el cementerio, el arriendo de una sepultura, reducción y traslado de restos (en caso de exhumaciones) las opciones de enterrar las ánforas o mantenerlas en columbarios es más económico que los entierros comunes.

√ **Higiénica:**

La cremación es la operación más recomendada en este aspecto puesto que evita problemas higiénicos y sanitarios. Con la incineración, tanto humana como animal, se evitan posibles focos de infección, principalmente cuando la muerte se ha producido por enfermedades infecto-contagiosas.

√ **Ecológica:**

Los procesos de cremación cumplen con todos los requisitos en cuanto a emanaciones de humo y olores. Por lo que no afectarían al medio ambiente. Además, con el entierro tradicional, pueden producirse ciertos contaminantes ambientales que no se producen luego de incinerar el cuerpo.

√ **Práctica:**

Muchos, antes de morir, piensan en facilitarles las cosas a los deudos. Hay quienes ven la inhumación como una innecesaria complicación de su proceso funerario, por lo que prefieren la sencillez y rapidez de la cremación.

### **2.9.3. PROCESO DE CREMACIÓN.**

De acuerdo a la enciclopedia funeraria el proceso de cremación consiste en lo siguiente:

El proceso de la cremación tiene lugar en el llamado crematorio.

√ **Hornos de Cremación.**

Un horno de cremación es un horno industrial capaz de alcanzar altas temperaturas (de aproximadamente 870 a 980 °C), con modificaciones especiales para asegurar la eficiente desintegración del cuerpo. Una de esas modificaciones consiste en dirigir las llamas al torso del cuerpo, en donde reside la principal masa corporal.

La cámara donde el cuerpo es colocado es llamada retorta, y está construida con ladrillos refractarios que ayudan a retener el calor.

√ **Contenedor para el cuerpo.**

Un cuerpo destinado a ser incinerado primero es colocado en un contenedor para cremación, el cual puede ser una caja de cartón corrugado o un ataúd de madera. La mayoría de los fabricantes de ataúdes proporcionan una línea de ellos destinada especialmente a la cremación. Otra opción es una caja de cartón que queda dentro de un armazón de madera, diseñado para parecerse a un ataúd tradicional. Después del funeral y antes de la cremación, la caja interior es retirada del armazón de madera, permitiendo la reutilización del armazón en otro funeral.

√ **Incineración.**

La caja que contiene el cuerpo es colocada en la retorta e incinerada a la temperatura de 760 a 1150 °C. Durante el proceso, una gran parte del cuerpo (especialmente los órganos) y otros tejidos suaves son vaporizados y oxidados debido al calor y los gases son descargados en el sistema de escape. El proceso completo toma al menos dos horas.

Todo lo que queda después de que la cremación concluye son fragmentos secos de hueso (en su mayor parte fosfatos de calcio y minerales secundarios).

La joyería, tal como relojes de pulsera, anillos y pendientes, son ordinariamente retirados del cuerpo y devueltos a los familiares. El único artículo no natural que requiere ser retirado previamente es el marcapasos, ya que éste podría estallar y dañar la retorta del horno.

#### √ **Cremulación o pulverización de los huesos.**

Después de que la incineración del cadáver ha concluido, los fragmentos de hueso son retirados de la retorta, y el operador utiliza un pulverizador, llamado "cremulador" en donde los procesa hasta que adquieren la consistencia de granos de arena (esto en función de la eficiencia del cremulador); en cuanto al cráneo, en algunos casos como su dimensión no le permite pasar por el orificio del cremulador, es golpeado y aplastado con un instrumento similar a un rodillo, pero de mayor tamaño, el cual se desliza sobre el cráneo carbonizado hasta pulverizarlo y convertirlo en cenizas. Los pulverizadores generalmente hacen uso de alguna clase de mecanismo giratorio, para pulverizar los huesos, tales como los molinos de bolas en los modelos más viejos.

#### √ **Recolección de cenizas.**

Inmediatamente se procede a recolectar las cenizas adquiridas luego de este proceso, y se las coloca en urnas que pueden ser previamente compradas por los familiares por algún significado emocional que este represente. El siguiente paso es decisión de los familiares, algunos centros de cremación ofrecen gran variedad de alternativas entre ellas encontramos colocar las urnas en espacios destinados en estos centros, esparcirlas en algún lugar específico, o enterrarlas junto con semillas de plantas o árboles.

## **2.10. SERVICIOS FUNERARIOS.**

*“El mercado de los servicios funerarios es aquel que incluye el mercado de servicios de tanatorio, el mercado de servicios de cremación y el mercado de cementerios desde la muerte del ser querido hasta la incineración o inhumación.” (Editorial Vértice, El duelo y la atención funeraria, Editorial vértice, MALAGA 2010. Pág. 7)*

Los servicios funerarios son considerados como negocios donde se realizan prácticas de inhumación y cremación para los fallecidos así como servicios funerales y de velación para sus familiares. Algunas casas funerarias se encargan de realizar todos los trámites como papeleos y permisos y demás detalles que los familiares soliciten.

### **2.10.1. TÉRMINOS UTILIZADOS EN LOS SERVICIOS FUNERARIOS.**

Según la enciclopedia funeraria, los servicios que una casa funeraria puede ofrecer son los siguientes:

#### √ **Ceremonia.**

Las ceremonias civiles son una de las propuestas que tienen como objetivo honrar al difunto y poder reunir a todos sus allegados con el fin de dar el pésame y el último adiós sin tener que recurrir a la religión.

#### √ **Sepultura.**

Una sepultura es el lugar donde se entierra a una persona o animal tras su muerte. Generalmente se agrupan en un cementerio y su ubicación está señalada por una lápida.

Entre las sepulturas usadas en la actualidad podemos encontrar las siguientes:

#### **Para inhumaciones:**

- Nichos
- Tumbas
- Panteones

### **Para cenizas de incineración:**

- Columbarios
- Árbol

#### √ **Velatorios.**

Un velatorio es un acto en el cual se vela a una persona que ha fallecido recientemente, el velatorio se realiza de cuerpo presente, es decir, con el fallecido situado en la misma habitación o una anexa donde se encuentran los familiares.

#### √ **Música.**

La audición de música durante una ceremonia, sirve como catalizador de los sentimientos de la familia y como recuerdo emotivo.

#### √ **El libro de firmas.**

Es un libro de páginas en blanco colocado en los funerales o servicios exequiales con la finalidad de que los asistentes coloquen sus palabras de honra, tributo y/o recuerdos con referencia al fallecido o palabras de condolencias o pésame para los familiares sobrevivientes.

Sirve también para llevar un registro de los asistentes al velorio y luego poder agradecerles su apoyo a través del envío de tarjetas de agradecimiento

#### √ **El recordatorio.**

Es una tarjeta impresa con los datos del sepelio y una oración o poema en recuerdo

#### √ **Tanatopraxia.**

*“Se refiere a las técnicas, operaciones y arreglos para el muerto no parezca muerto. Cierta majestad en la cara, cejas en actitud de sorpresa y labios coloreados y con cierta enigmática sonrisa”.*  
**(Armando Arciniegas, Med. 2002. Pág. 187).**

Es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver, como para el soporte de su presentación.

La adecuada praxis de la Tanatopraxia comprende:

- Higienización
- Conservación
- Embalsamamiento
- Tanatoplastia
- Tanatoestética

#### √ **Ataúd.**

Es una caja, normalmente de madera, en la que se deposita a los cadáveres para protegerlos en su exposición, transporte y entierro.

Los ataúdes tienen generalmente imágenes, relieves o tallas con alusión a las creencias que profesaba en vida el finado. Existen ataúdes ecológicos, ataúdes para incineración, ataúdes de metal, de madera, de caña de bambú, de papel, de cristal, de cartón.

#### √ **Cremación ecológica.**

Existen una serie de alternativas ecológicas para el manejo de las cenizas:

- Ataúdes sostenibles, que no presentan barnices ni el empleo de cierres metálicos, cristales, plásticos o tejidos sintéticos.



- Urnas biodegradables fabricadas con sal, tierra, arena o cartón, que se desintegran al entrar en contacto con el agua o la tierra.
- Semillas dentro de las urnas para que sean enterradas y de ellas nazca un árbol o una flor.
- Las cenizas se depositan en piedras de río para acabar disolviéndose en la naturaleza mediante un sistema de aspersores.

√ **Lápida.**

Es una piedra plana que normalmente lleva grabada una inscripción marca el lugar donde se encuentra una sepultura. Con frecuencia están esculpidas en forma rectangular, de cruz o alguna otra figura simbólica,

√ **La ornamentación floral.**

La belleza natural de las flores en un funeral y en la casa de los dolientes trae una sensación de calidez y confort en el entorno.

Los arreglos florares más típicos son:

- Corona de flores.
- Centro de flores o cojín.
- Cubre féretros.
- Ramos
- Flores sueltas
- Pétalos de rosa

√ **Vestimenta, exhibición de objetos preciados.**

Es posible decidir cómo vestir a su familiar difunto, si considera que un vestuario en concreto recuerda mejor su personalidad o es distintivo de lo que fue en vida.

Una alternativa es la exposición de objetos personales tales como fotografías, libros, dibujos, objetos de colección o condecoraciones. Esto

contribuirá a que quienes le visiten, le recuerden también por sus pertenencias más personales.

### **2.10.2. PASOS Y TRÁMITES LEGALES PARA LA INHUMACIÓN O INCINERACIÓN.**

En el Ecuador los siguientes son los pasos que se deben seguir para proceder con la inhumación o incineración de un fallecido:

#### √ **Obtención del Certificado médico de defunción.**

Lo puede expedir el médico que ha tratado al enfermo o cualquier otro médico que reconozca el cadáver.

#### √ **Inscripción de la defunción en el Registro Civil.**

Se realiza ante el Registro Civil del municipio donde se ha producido el fallecimiento, aportando el certificado médico de defunción u orden judicial de inscripción, máximo 24 horas después de sucedida la muerte.

#### √ **Obtención de la licencia de entierro o incineración.**

La licencia de entierro es la autorización que expide el encargado del Registro Civil una vez practicada la inscripción de defunción que permite dar sepultura o cremar al cadáver.

#### √ **Traslado hasta el cementerio o crematorio.**

Las empresas funerarias son las encargadas de prestar este servicio, sin embargo la Administración Pública del Ecuador dicta que hay 2 tipos de traslados los que necesitan permisos sanitarios en caso de que el cuerpo tenga que ser llevado fuera de la comunidad o lugar de muerte para la incineración o entierro, y los traslados ordinarios que no requieren de permisos sanitarios por efectuarse en el mismo lugar del deceso.

**NOTA:**

Tanto en el caso de entierro o incineración del cadáver será necesario hacerlo en un lugar de enterramiento o crematorio debidamente autorizado.

Para la cremación de un cadáver es necesario adjuntar a todo lo anterior el documento de últimas voluntades donde la persona interesada o un familiar de primera línea certifiquen el deseo de esa persona por ser incinerada.

### **2.10.3. FUENTES DE FINANCIAMIENTO.**

Las fuentes de donde se puede obtener dinero para empezar a funcionar el crematorio o en general como empresa y hacerla crecer provienen de Familiares o amigos, Entidades Financieras, Emisión de acciones, Emisión de bonos, Buscar un socio; o Buscar un inversionista.

### **2.10.4. CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.**

Las sociedades deben constituirse legalmente por escritura pública en la cual se debe expresar:

- a) Nombre y domicilio de los socios.
- b) Clase de sociedad
- c) Objeto social
- d) Capital social
- e) Forma de administración
- f) Citación de asambleas
- g) Duración de la sociedad
- h) Repartición de utilidades
- i) Liquidación de la sociedad
- j) Nombre del representante legal
- k) Facultades y obligaciones del revisor fiscal.
- l) Registro Único de Contribuyentes.

También obligatoriamente inscribirse y obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC); y, dependiendo de la actividad a la que se dedique

la empresa se necesitan permisos municipales y sanitarios; inscripción en la cámara de comercio, de la pequeña industria y/o de turismo.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO DE MERCADO**

El presente estudio de mercado proporciona información relevante sobre la situación actual y real del mercado; establece el comportamiento de los potenciales consumidores, analiza la oferta y demanda actual y proyectada; así como los precios, canales de distribución, estrategias de mercado, etc. Con el fin de determinar la viabilidad del proyecto.

#### **3.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE MERCADO.**

Para determinar el mercado en donde se va a ubicar el producto se aplicó los instrumentos de investigación (encuestas), a las familias de clase media, y alta de la ciudad de Otavalo, cuyos ingresos económicos bordean los 600 dólares mensuales.<sup>5</sup>

Para la recopilación de la información necesaria y desarrollar la presente fase, se utilizaron las técnicas de encuestas las mismas que fueron aplicadas a las familias de la ciudad de Otavalo. Así como también las entrevistas se realizaron a dueños de funerarias y de negocios afines.

#### **3.2. OBJETIVOS.**

##### **3.2.1. OBJETIVO GENERAL.**

Realizar el estudio de mercado para identificar la demanda insatisfecha de los servicios de inhumación y exequiales a las familias de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura.

##### **3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Definir el mercado meta y la segmentación del mismo.

---

<sup>5</sup> Los ingresos de las familias de clase media y alta bordean desde \$600 hasta \$2000 dólares, lo cual son aptas para hacer uso del servicio de cremación.

- Establecer la demanda general y potencial del servicio.
- Determinar la oferta de los servicios exequiales y de cremación.
- Determinar la demanda insatisfecha de servicios exequiales y cremación.
- Definir las estrategias de mercado.

### 3.2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

### 3.2.4. POBLACIÓN.

Se tomó en cuenta para el tamaño del universo a la población económicamente activa del sector urbano y rural de la ciudad de Otavalo con una segmentación de las familias que tengan ingresos mensuales superiores a los \$ 600.00 USD, es decir a las familias de clase media, media-alta y alta; quienes se constituirán nuestros clientes potenciales

Para determinar el porcentaje de las familias de las clases antes mencionadas escogimos a los que se ocupan en las áreas de: Profesionales técnicos, empleados de oficina y los trabajadores de servicios dando 8433 personas es decir el 25 % de la población total.

## CUADRO N°7

### GRUPOS OCUPACIONALES

GRUPOS DE OCUPACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Miembros profesionales, técnicos.	1.083	1.069	2.152
Empleados de Oficina	623	574	1.197
Trabajadores de los servicios	2.392	2.693	5.085
Agricultores	3.096	1.248	4.344
Operarios y operadores de maquinarias	8.644	3.196	11.840
Trabajadores no calificados	4.404	2774	7.178
Otros.	1.154	780	1.934
<b>TOTAL</b>	<b>21.396</b>	<b>12.334</b>	<b>33.730</b>

Fuente: INEC

Elaboración: Las Autoras

Estos datos fueron tomados según las estadísticas que proporciona el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el Ecuador del año 2010

Se toma como miembros base a 3.8 personas o integrantes por familia, se considera así dividir por 3.8 la población de clase media, media-alta y alta del año 2010, para de esta manera conocer el número familias a las cuales se va a dirigir la encuesta.

Número de familias = población 2010 / 3.8 miembros de familia

Número de familias = 8433 / 3.8

Número de familias = 2219

**2219 familias año 2010**

### **3.3. CALCULO DE LA MUESTRA.**

Para la determinación del tamaño de la muestra hemos escogido trabajar con un nivel de confianza del 95% y con un error del 0,05%, además se realizó la técnica de la encuesta, la misma que se la realizó a los habitantes del Cantón Otavalo.

La fórmula para la determinación del tamaño es la siguiente:

**FORMULA:**

$$n = \frac{N dz^2}{E^2 (N-1) + (dz^2)}$$

**DONDE:**

**n** = Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse.

**N** = Universo o población a estudiarse.

**n** =  $E^2 (N-1) + (dz^2)$

**N-1** = Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades.

$E^2$  = Limite aceptable de error de muestra que varía entre (1% y 9%).

$d$  = Varianza

$z^2$  = Nivel crítico de prueba

**DATOS:**

$N$  = Población o Universo                      2.219

$d$  = Varianza    0.25

$z^2$  = Nivel crítico de prueba                      1.96

$n$  = Tamaño del Muestreo                              ?

$E$  = Error    5%

$$n = \frac{Ndz^2}{(N - 1)E^2 + (dz^2)}$$

$$n = \frac{2.219(0.25)(1.96)^2}{(2219 - 1)0.05 + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{2.219(0.25)(3.8416)}{(2.219)0.0025 + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{2131.13}{5.547 + 0.9604}$$

$$n = 327 \text{ familias}$$

### **3.4. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.4.1. ENCUESTA.**

Para realizar la investigación del proyecto se elaboró encuestas a las familias de clase media, media–alta es decir aquellos que están considerados como poblacional ocupacional y perciben ingresos superiores



a los \$ 600.00 USD, quienes serán parte fundamental del para la elaboración de la propuesta.

### **3.4.2. OPINIÓN DE EXPERTOS.**

Se entrevista a 3 dueños de negocios afines a los exequiales y funerarios que se prestan tanto en la ciudad de Quito como Otavalo a través de entrevistas en las que se empleó un cuestionario que ayudó principalmente a conocer la variedad de servicios que se pueden ofrecer en el Crematorio.

### **3.4.3. OBSERVACIÓN.**

Es fundamental para toda investigación, hacer observaciones en el lugar de los hechos para acceder a información que no se pueda obtener de la encuesta, en este caso, se realizó observación directa en los crematorios y funerales de los cuales obtuvimos valiosa información para el proyecto.

#### **3.4.3.1. Información secundaria.**

Para el desarrollo de la investigación se ha recopilado información a través de diferentes fuentes como libros, revistas, internet y otras investigaciones.

## **3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.**

### **3.5.1. RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A LAS FAMILIAS DE LA CIUDAD DE OTAVALO (ANEXO 1).**

**Pregunta 1.-** ¿Usted tiene conocimiento sobre los servicios de cremación y exequiales?

**CUADRO No. 8**

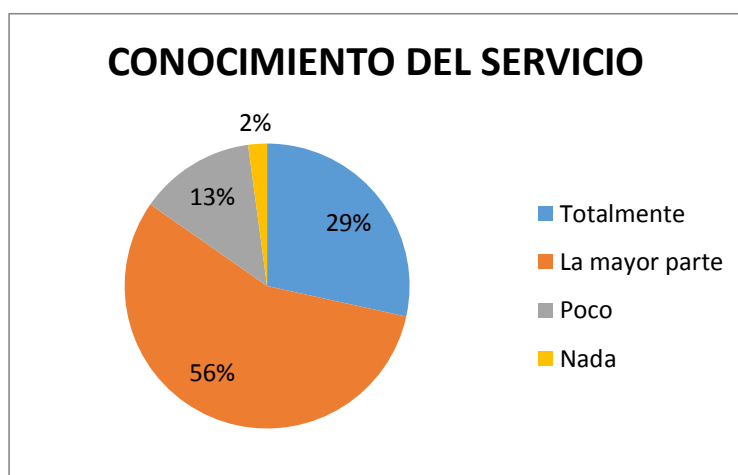
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente	93	28.44 %
La mayor parte	184	56.27 %
Poco	43	13.14 %

Nada	7	2.14 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia  
**Elaboración:** Las autoras.

### GRÁFICO N° 3

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaboración:** Las autoras.

#### ANÁLISIS:

Es claro que la cremación ha tenido su auge en los últimos años, así lo demuestra la gráfica señalando que el 28,44% conoce totalmente sobre los servicios de cremación y exequiales, el 56, 27% la mayor parte, el 13,14% poco y el 2, 14% nada. Esto se debe a que de alguna forma las personas se han enterado de este servicio, concluyendo que la mayor parte de la población encuestada tiene conocimiento sobre las prácticas actuales de cremación y servicios exequiales.

**Pregunta 2.-** ¿Usted considera que las personas que fallecen deben ser cremadas? En qué casos:

**CUADRO No. 9**

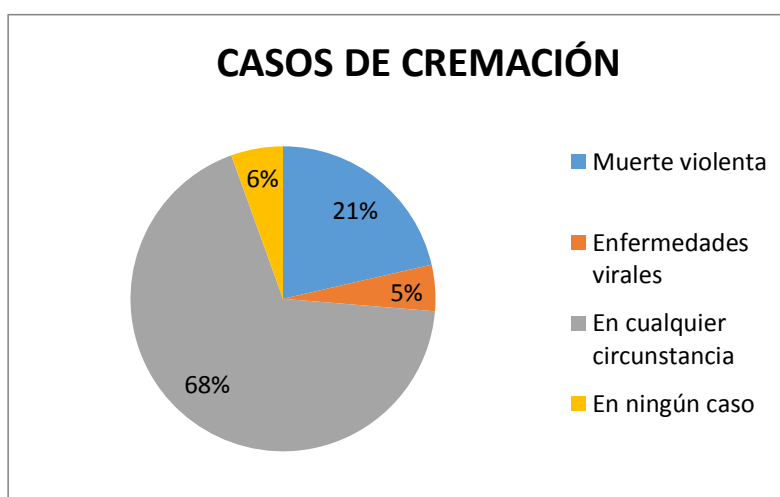
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muerte violenta	70	21.41 %
Enfermedades virales	16	4.89 %
En cualquier circunstancia	223	68.19 %
En ningún caso	18	5.51 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

**GRÁFICO N° 4**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



**Fuente:** Investigación propia.

**Elaboración:** Las autoras.

**ANÁLISIS:**

Existen tales condiciones de muerte de una persona en la que en ciertos casos se sugiere la cremación como alternativa. Del gráfico se desprende que el 68,19% de las personas encuestas optarían por escoger el servicio de cremación en cualquier circunstancia, el 21,41% por muertes violentas, y el 4,89% por enfermedades virales. De esta manera evidenciamos que las personas optarían por este servicio sin importar la circunstancia de muerte del familiar.

**Pregunta 3.-** ¿Usted conoce en la provincia de Imbabura de alguna empresa que ofrezca servicios de cremación y exequiales?

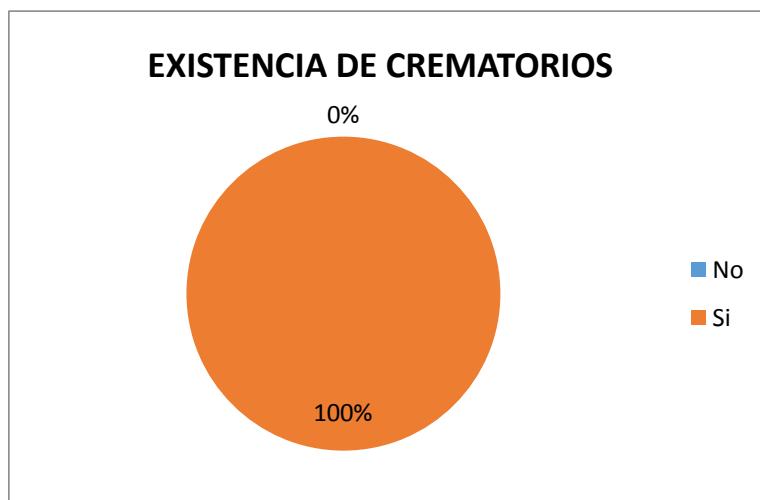
**CUADRO No. 10**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0 %
No	327	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaboración: Las autoras.

**GRÁFICO N° 5**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



Fuente: Investigación propia  
Elaboración: Las autoras.

**ANÁLISIS:**

El gráfico señala que los encuestados, en un 100% es decir en su totalidad indican que no conocen sobre la existencia de un lugar de cremación en la ciudad de Otavalo, ni en la provincia de Imbabura, lo cual es una ventaja para nuestro proyecto al ser la única Empresa que ofrezca este tipo de servicios.

**Pregunta 4.-** ¿En caso inesperado del fallecimiento de algún familiar usted estaría de acuerdo en hacer uso de los servicios de cremación?

**CUADRO No. 11**

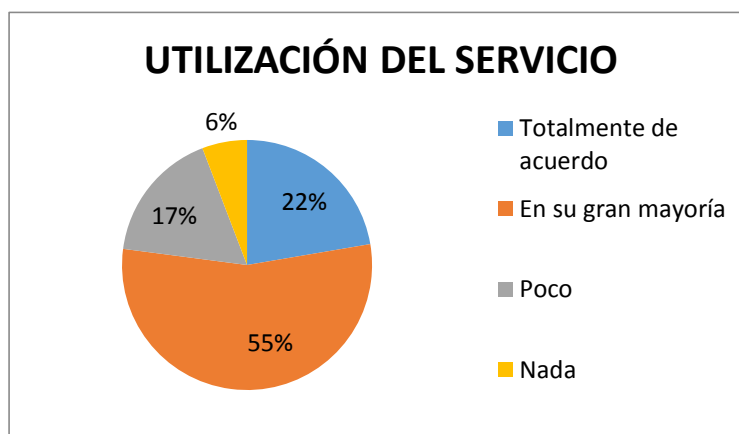
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	73	22.32 %
En su gran mayoría	179	54.74 %
Poco	56	17.13 %
Nada	19	5.81 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

**GRÁFICO N° 6**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

**ANÁLISIS:**

Como nos indica el gráfico de los 327 encuestados están de acuerdo, en su gran mayoría un 55 %, en utilizar los servicios de cremación para dar la última despedida a sus seres queridos. Tan solo el 6 % no utilizaría el servicio.

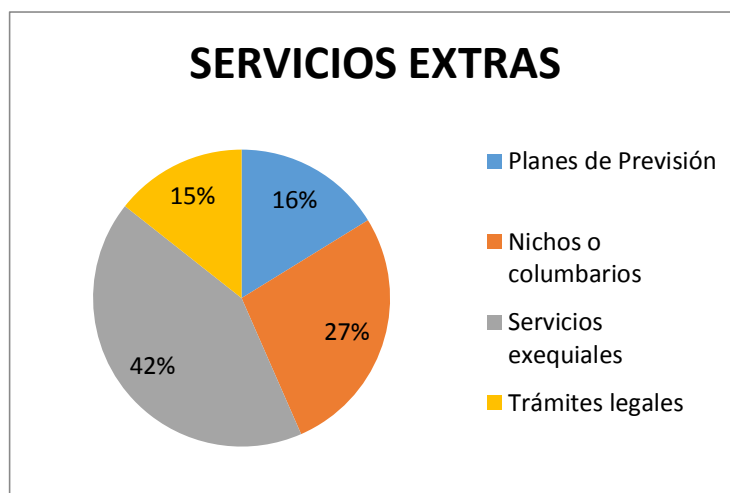
**Pregunta 5.- ¿Qué servicios le gustaría que incluya el Crematorio?**

**CUADRO No. 12**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Planes de Previsión	53	16.21 %
Nichos o columbarios	89	27.22 %
Servicios exequiales	138	42.20 %
Trámites legales	47	14.37 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**GRÁFICO N° 7**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaboración:** Las autoras.

**ANÁLISIS:**

Los servicios que mayor porcentaje de acuerdo a la preferencia de los servicios que le gustaría a las personas que existiese en el Crematorio, y que mayor preferencia tiene es el de los servicios exequiales adicionales con un 42 % y son considerados como complemento antes de la entrega de la ceniza, seguido por los nichos o columbarios que son espacios para depositar el cofre con las cenizas con el 27 %, a continuación con un 16 %

están los trámites legales y muy seguido con un 15 % los planes de previsión lo cual refleja que las personas si estarían dispuestas a la adquisición de un servicio exequial con previsión y que les facilite ese momento de pesar con la elaboración de todos los trámites legales y funerales.

**Pregunta 6.-** ¿Considerando que los precios de la cremación y exequiales en la ciudad de Quito aproximadamente bordean los \$1600 dólares cuanto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

**CUADRO No. 13**

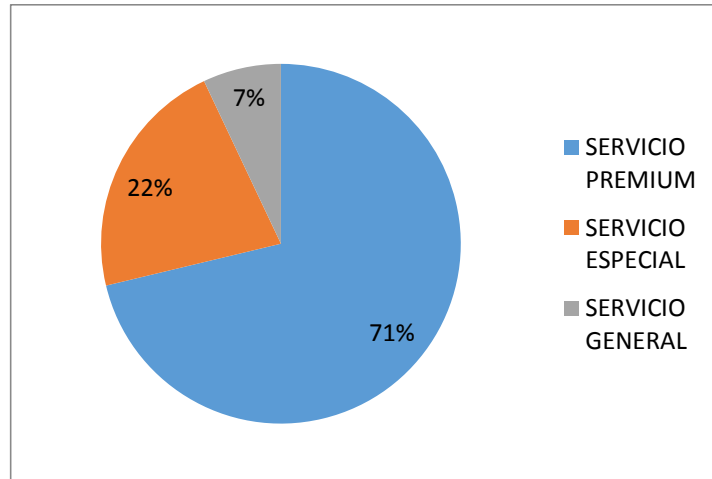
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SERVICIO PREMIUM: 1800 dólares.</b> <b>Incluye:</b> (traslado del cuerpo, velación, misa, incineración, cofre mortuario, adornos florales, servicio de cafetería, trámites legales).	233	71.25%
<b>SERVICIO ESPECIAL: 1600 dólares.</b> <b>Incluye:</b> (velación, incineración, misa, cofre mortuario, trámites legales).	71	21.71%
<b>SERVICIO GENERAL: 1400 dólares.</b> <b>Incluye:</b> (incineración, cofre mortuario, trámites legales).	23	7.03%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

## GRÁFICO N° 8

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

### ANÁLISIS:

Como nos señala el gráfico una gran parte de la población, es decir el 71 % utilizaría el servicio de cremación Premium, el 22 % escogería el servicio especial, y una parte minoritaria de los encuestados el 7% se inclinaría por el servicio general. Demostrando así que los habitantes prefieren un servicio que incluya todo y que sea de primera, lo cual es rentable para nuestro negocio ya que se puede recuperar lo invertido en el menor tiempo posible, por lo que tenemos gran oportunidad en la ciudad de Otavalo.

**Pregunta 7.-**En caso de que usted no disponga hacer uso de los servicios de cremación, utilizaría los servicios de paquetes exequiales que ofrece el crematorio.



**CUADRO No. 14**

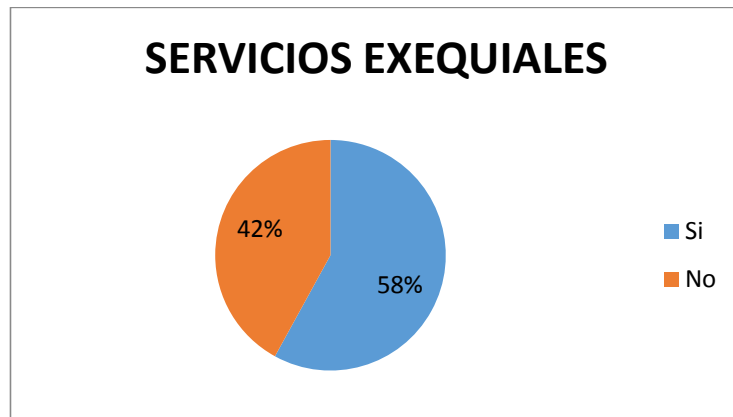
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	190	58 %
No	137	42%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigación propia

Elaboración: Las autoras.

**GRÁFICO N° 9**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



Fuente: Investigación propia

Elaboración: Las autoras.

**ANÁLISIS:**

Como nos señala el gráfico una gran parte de la población es decir el 58% estarían de acuerdo en hacer uso de los servicios exequiales, mientras que el 42% de los encuestados afirman que no harían el uso de los servicios, con estos datos nos da a conocer que si sería bueno que se presten estos servicios extras dentro de la cremación.

**Pregunta 8.-** ¿El crematorio, dispone al público el uso de los servicios solo exequiales, por el uso de este servicio usted cuánto estaría dispuesto a pagar?

**CUADRO No. 15**

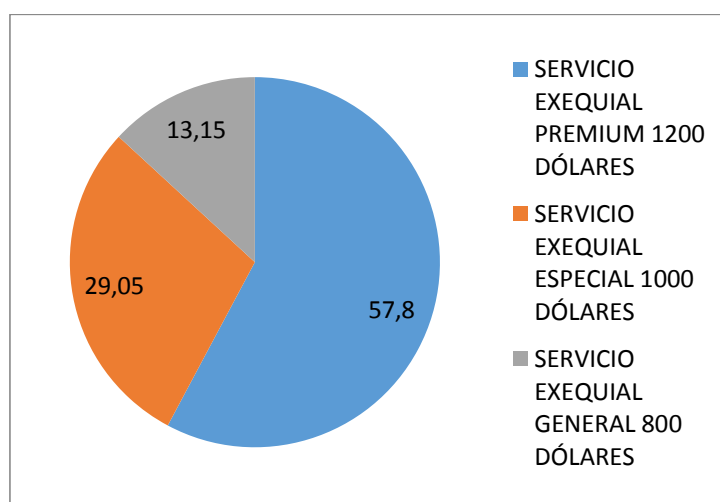
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
<b>SERVICIO EXEQUIAL PREMIUM:</b> 1200 dólares. Incluye: (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales, caja mortuoria)	189	57.80 %
<b>SERVICIO EXEQUIAL ESPECIAL:</b> 1000 dólares. Incluye: (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales)	95	29.05 %
<b>SERVICIO EXEQUIAL GENERAL:</b> 800 dólares. Incluye: (velación, misa religiosa, cafetería)	43	13.15 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

**GRÁFICO N°10**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las Autoras.

## ANÁLISIS:

El mayor porcentaje es decir el 57,8% manifiesta que la mayoría de las personas encuestadas estarían dispuestos a pagar por el servicio completo que incluye exequial, cafetería, misa, de \$ 1200 dólares, así mismo el 29,05% de los encuestados estarían dispuestos a usar el servicio exequial especial que oscila los \$1000 dólares ya que son paquetes que incluye todo los servicios, y es un precio accesible para las familias de la clase media y alta de la ciudad de Otavalo.

**Pregunta 9.-** ¿Estaría usted de acuerdo que en la ciudad de Otavalo se cree una empresa para dar el servicio de cremación, exequiales y adicionales?

**CUADRO No. 16**

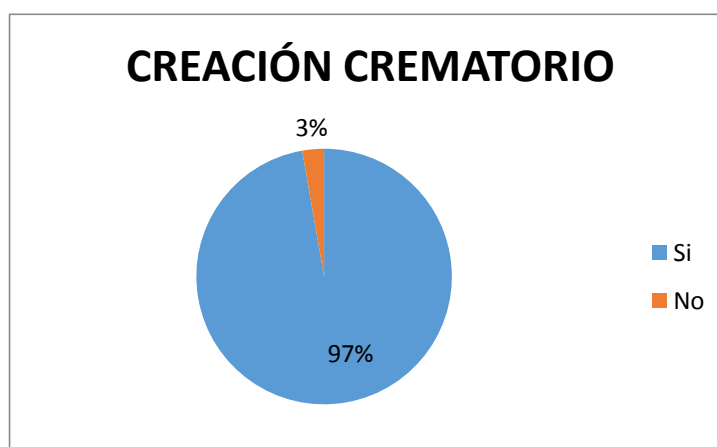
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	318	97.24%%
No	9	2.75 %
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

**GRÁFICO N°11**

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Autor del trabajo

## **ANÁLISIS:**

Según el gráfico y los datos que muestran las encuestas, el 97 % de los encuestados están de acuerdo con la creación de una empresa que preste los servicios de cremación y exequiales en la ciudad de Otavalo, ya que no existe ninguna empresa en la ciudad ni en la provincia que preste este tipo de servicios, lo cual lo hace un servicio nuevo para los habitantes de la ciudad, y la provincia de Imbabura. De estos tan solo el 3 % no está de acuerdo en la creación del Crematorio.

**Pregunta 10.-** ¿Cuál cree usted que es el medio de comunicación por el que se debe dar a conocer el crematorio?

**CUADRO No. 17**

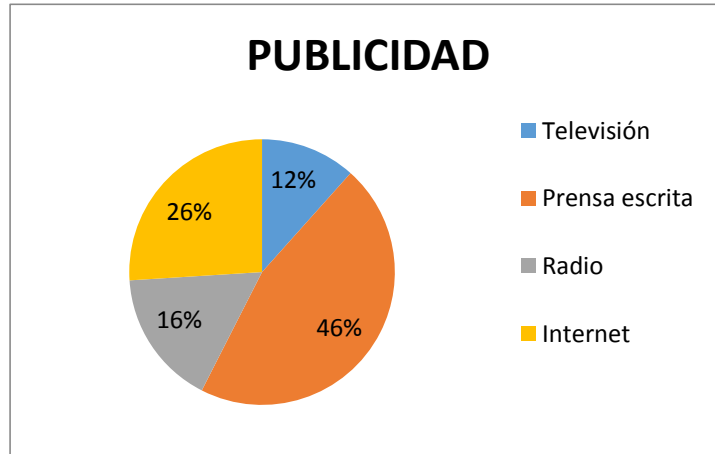
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Televisión	38	11,62 %
Prensa escrita	150	45,87%
Radio	54	16,51%
Internet	85	25,99%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

## GRÁFICO N°12

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaboración:** Autor del trabajo

### ANÁLISIS:

De la gráfica se desprende que la mayor parte de las familias encuestadas, es decir, el 45,87% señalan que lo más recomendable para hacer publicidad del Crematorio es la prensa escrita, ya que es el medio por el que más se informan los ciudadanos de Otavalo, así mismo le sigue el internet con el 25,99% debido al avance de la tecnología las familias otavaleñas tienen acceso a internet en sus hogares, a continuación y en menores porcentajes está la radio y la televisión como medios de comunicación y publicidad.

### 3.6. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.

#### 3.6.1. EL SERVICIO A OFERTAR.

El servicio de cremación propone brindar a los habitantes de la ciudad de Otavalo una alternativa exequial única y diferente, manejando los asuntos funerarios con el mayor grado de respeto y consideración hacia los familiares, el Crematorio tendrá un ambiente digno, ubicado en medio de espacios verdes y rodeados de la naturaleza.

Los servicios que proporcionará el Crematorio son los de coordinar y organizar la prestación de un servicio de cremación y exequial completo, que incluye:

- Transporte del cuerpo,
- Entrega del cofre previamente elegido,
- Velación del cuerpo durante las horas requeridas,
- Misa religiosa,
- Trámites legales,
- Asistencia personalizada e inhumación del cuerpo según lo acordado en el contrato.

Los familiares podrán compartir los últimos momentos con su ser querido en un ambiente cálido y moderno, que les permita sobrellevar ese momento de dolor con mucha paz y respeto. Se brindará un servicio eficiente y a tiempo, procurando que los familiares no se ocupen de ningún aspecto.

Mostrando así a la cremación como una alternativa real y de confianza para despedir a nuestros seres queridos.

### **3.7. SEGMENTACIÓN DE MERCADO.**

Para este tipo de servicios se ha considerado necesario tomar en cuenta a familias de niveles o estratos sociales medios y altos tanto del sector urbano y rural, ya que debido a sus ingresos son los más aptos para acceder al servicio de cremación y exequiales.

#### **CUADRO N° 18**

#### **SEGMENTACIÓN DE MERCADO**

<b>CRITERIO DE SEGMENTACIÓN</b>	<b>SEGMENTO</b>
<b>Geográfica</b>	
Región	Otavalo
Urbana - Rural	Urbana y Rural
<b>Demográfica</b>	

Ingreso Anual	Ingresos altos, medios-altos y medios
Clase social	Media, media- alta, alta
Escolaridad	Educación superior incompleta y/o postgrado
Ocupación	Profesionales, ejecutivos, oficinistas, comerciantes, estudiantes de nivel superior.

**Fuente:** Investigación propia

**Elaboración:** Las autoras.

### **3.8. ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.**

#### **3.8.1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.**

Con la información obtenida en las encuestas vemos que la demanda en la ciudad de Otavalo es alta, ya que no existe una empresa que se dedique a prestar servicio de Cremación conjuntamente con servicios exequiales, así mismo en la ciudad solo cuentan con dos cementerios uno para indígenas, y otro para mestizos, cabe recalcar que estos campos santos no reciben el adecuado mantenimiento y sus espacios son muy escasos para satisfacer la demanda existente.

#### **3.8.2. DEMANDA POTENCIAL.**

La demanda potencial de clientes se pudo evidenciar en las encuestas aplicadas a los habitantes de Otavalo que se muestran en el cuadro N° 4, esta información se la proyecta al promedio total de las personas fallecidas al total en los últimos cinco años registradas en el Registro civil de la ciudad de Otavalo, siendo el 55,04% de los encuestados que están de acuerdo en adquirir los servicios de la nueva empresa.

#### **CUADRO N° 19**

#### **FALLECIDOS EN LA CIUDAD DE OTAVALO**

<b>AÑO</b>	<b>FALLECIDOS REGISTRADOS EN LA CIUDAD DE OTAVALO</b>
2008	243

2009	279
2010	273
2011	294
2012	112
<b>TOTAL</b>	<b>1201</b>
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>240.2</b>

**Fuente:** Registro civil de Otavalo

**Elaboración:** La autoras.

A continuación se detalla la demanda potencial de los servicios de cremación y exequiales en la ciudad de Otavalo.

### CUADRO N° 20

#### DEMANDA POTENCIAL DE SERVICIOS DE CREMACIÓN Y EXEQUIALES EN LA CIUDAD DE OTAVALO

DEMANDA POTENCIAL	CIUDAD DE OTAVALO
Promedio total de fallecidos en la ciudad de Otavalo durante los últimos 5 años	240
(*) Porcentaje que estaría dispuesto a utilizar los servicios de cremación y exequiales.	55.04%
(=) Número de usuarios cuyos familiares están de acuerdo con la creación del crematorio.	132

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras.

#### 3.8.3. DEMANDA REAL.

Para el cálculo de la demanda real que lo veremos a continuación vamos a construir un escenario conservador a partir de la demanda potencial, planteándonos captar el 60% del mercado, es decir que esperamos que al menos el 60% de las defunciones usen el servicio de cremación y exequiales a implantarse.

Al decir que vamos a captar el 60% del mercado lo justificamos con tres factores muy importantes:



- Al estar saturado los cementerios que hay en la ciudad de Otavalo, y siendo nuestro proyecto la creación de un crematorio, podemos asegurar que tenemos un mercado cautivo para los servicios exequiales y de cremación a prestarse.
- Asumimos que no todos los habitantes de la ciudad de Otavalo usaran nuestro servicio, por lo que ellos preferirán hacerlo de la forma tradicional.
- El factor económico siempre será el determinante en la toma de decisión en el uso del servicio de cremación y exequiales.

### CUADRO N° 21

#### DEMANDA REAL DE SERVICIO DE CREMACIÓN Y EXEQUIALES EN LA CIUDAD DE OTAVALO

DEMANDA REAL	CIUDAD DE OTAVALO
<b>Demanda Potencial.</b>	132
+ (*) Porcentaje de crecimiento promedio defunciones registradas en la ciudad de Otavalo.	4,13%
= Número de usuarios proyectados para el año 2013	137
(*) Porcentaje de captación del mercado que esperamos tener para la utilización del servicio de cremación y exequiales.	46%
(=) Número de usuarios cuyos familiares si utilizaran los servicios de cremación y exequiales para el año 2013	63

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras.

#### 3.8.4. PROYECCION DE LA DEMANDA.

Para proyectar la demanda de servicio de cremación y exequiales, se ha considerado el índice de defunciones que constan en el Registro Civil de la ciudad de Otavalo. Tomando en cuenta estos mismos valores podemos apreciar que existe un crecimiento promedio del 4,13% en el número de defunciones registradas desde el año 2008, lo que nos permite basándonos

en estos datos históricos proyectar el crecimiento de la demanda en un 4,13% anual.

### CUADRO N° 22

#### DEMANDA REAL PROYECTADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO.

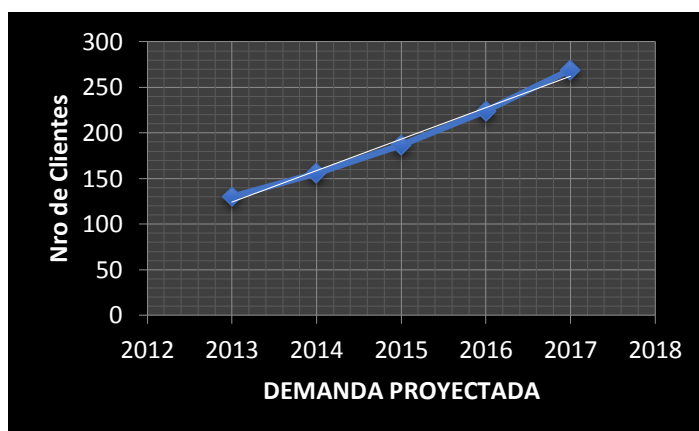
AÑOS	DEMANDA PROYECTADA 4,13% INCREMENTO ANUAL	DEMANDA REAL PROYECTADA CON EL 46% DE CAPTACION DEL MERCADO
2013	137	63
2014	143	66
2015	149	69
2016	155	71
2017	161	74

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

### GRÁFICO N°13

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA



Fuente: Investigación propia

Elaboración: Las autoras.

Como podemos ver en el gráfico que se desprende anteriormente la demanda crece cada año, se ha podido determinar que la demanda real está en base al porcentaje de crecimiento, según datos tomados de las estadísticas de muertes por año del registro civil de Otavalo se pudo determinar que la demanda para el año 2013 es de 137 fallecidos, en el año 2014 obtiene un crecimiento a 143, en el año 2015 hay un crecimiento de 149, en el año 2016 y 2017 se obtiene un crecimiento de 155 y 161

respectivamente para dichos años a los cuales sus familiares están dispuestos a hacer uso de los servicios de cremación y exequiales. Cabe destacar que el porcentaje de captación de mercado que nos planteamos es del 46% debido a los factores que se habló anteriormente.

### **3.9. ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA.**

#### **3.9.1. ANÁLISIS DE LA OFERTA.**

En la actualidad en la ciudad de Otavalo no existe una Empresa que ofrezca los servicios de cremación de cuerpos, tampoco se ha registrado ningún establecimiento en el resto de cantones de la provincia de Imbabura. Como referencia se tienen la ciudad de Quito donde existen varios lugares legalmente constituidos que prestan estos servicios.

En cuanto a servicios exequiales y funerarios existen dos establecimientos privados que ofrecen principalmente servicios de velación:

- √ Sindicato de Choferes de la Ciudad de Otavalo.
- √ Club 24 de mayo.

Los cuales no son personalizados, es decir no ofrecen servicios completos, solo se enfocan la velación, los servicios funerarios adicionales como la misa, y entierro se contratan a parte, según se pudo observar en una de las visitas a estos lugares.

Por tanto no existe oferta para el proyecto.

Como información adicional y de acuerdo a la entrevista realizada al Sr. Omar Flores encargado de administrar el cementerio general nos informa que por el momento solo cuentan con nichos de arrendamiento por un periodo de 5 años, transcurrido este tiempo se debe realizar de nuevo el pago por otros 5 años más, o si la familia lo desea retirar el cuerpo, y través de un proceso solo rescatar los huesos y colocarlos en un cofre pequeño. Ya no existe espacio para construir más nichos, todo está realmente

copado, y los pocos espacios vacíos ya están vendidos. Como vemos, el cementerio ya no abastece la demanda actual, y los procesos son cada vez más complicados y demoroso y aunque no es una práctica común en nuestro medio, la cremación es más económica que los tradicionales sepelios, y es importante que se vaya adoptando cada vez más esta práctica, ya que es económica, higiénica, rápida y según expertos es menor el impacto para los familiares.

Con esta información presentamos el siguiente cuadro que muestra el número de fallecidos que han sido enterrados en el cementerio general. Demostrando así que el cementerio está totalmente copado, no existe más espacio para enterrar los cuerpos por lo que las autoridades del Cantón deberán tomar cartas en el asunto.

### CUADRO N° 23

#### FALLECIDOS REGISTRADOS ENTERRADOS EN EL CEMENTERIO GENERAL DE OTAVALO

AÑO	FALLECIDOS REGISTRADOS ENTERRADOS EN EL CEMENTERIO GENERAL DE OTAVALO
2008	151
2009	155
2010	157
2011	140
2012	166
<b>TOTAL</b>	<b>1073</b>

**Fuente:** Administración de Cementerios.

**Elaboración:** La autoras.

Para proyectar la oferta del actual cementerio general, se ha considerado utilizar el método de los mínimos cuadrados, para poder obtener la curva que une todos los puntos de la oferta, estos datos los tenemos en el Cuadro N° 23.

## CUADRO N° 24

### MÉTODO DE LOS MÍNIMOS CUADRADOS.

AÑOS	X (periodos)	Y (oferta histórica)	(X* Y )	X <sup>2</sup>
2008	1	157	157	1
2009	2	140	280	4
2010	3	166	498	9
2011	4	1448	592	16
2012	5	152	760	25
Σ	15	763	2287	55

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autoras.

A continuación procedemos a realizar el Cuadro N° 24 donde se muestra la Proyección de la Oferta:

## CUADRO N° 25

### PROYECCIÓN DE LA OFERTA

AÑOS	X (periodos)	Y ( Oferta Projectada )
2013	6	152
2014	7	152
2015	8	152
2016	9	151
2017	10	151

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autoras.

Podemos notar claramente en el cuadro N° 22 que mediante el cálculo anterior, la oferta proyectada que tiene el actual cementerio general no genera ningún aumento, ya que se debe a los problemas antes expuestos por los que está pasando el mismo, mencionando como el más importante el que ya no tiene capacidad para sepultar, mediante esto, queda comprobado que no tiene más cabida para acoger a otro fallecido más. Quedando como alternativa para la población optar por la cremación como una práctica moderna y económica frente a la inhumación.

### 3.9.2. ANALISIS DE PRECIOS.

Para la determinación de precios hemos distribuido los servicios en paquetes, los cuales nos vamos a referir en nuestro proyecto, para ello hemos tomado como referencia la prestigiosa y nombrada organización de la Sociedad Funeraria Nacional la cual pone a disposición sus tres Campos Santos Privados como son el cementerio patrimonial San Diego, Colinas de Paz parque cementerio, y el cementerio privado de El Batán lo cual son muy reconocidos en la ciudad de Quito ya que se han ido desarrollando como empresas especializadas en la otorgación de los servicios exequiales; los cuales nos reflejan precios para la cremación de 1610 dólares incluido a su vez a este precio los servicios exequiales que pueden bordear desde los 420 y 800 dólares.

Cabe mencionar que para considerar los precios para el Crematorio hemos considerado los cementerios privados de la Sociedad Financiera Nacional por la cercanía a nuestra ciudad y por representar mayor presencia de competitividad cercana a la nuestra.

A continuación detallamos cada uno de los servicios:

#### 3.9.2.1. Paquetes incluyen cremación y servicio exequiales

√ **SERVICIO PREMIUM: \$1800.**

**Incluye:** (traslado del cuerpo, velación, misa, cremación, cofre mortuario, adornos florales, servicio de cafetería, trámites legales).

√ **SERVICIO ESPECIAL: \$1600.**

**Incluye:** (velación, incineración, misa, cofre mortuario, trámites legales).

√ **SERVICIO GENERAL: \$1400.**

**Incluye:** (incineración, cofre mortuario, trámites legales).

### 3.9.2.2. Paquetes de servicios exequiales

√ **SERVICIO EXEQUIAL PREMIUM: \$ 1000.**

**Incluye:** (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales, caja mortuoria)

√ **SERVICIO EXEQUIAL ESPECIAL: \$ 800.**

**Incluye:** (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales)

√ **SERVICIO EXEQUIAL GENERAL: \$ 600.**

**Incluye:** (velación, misa religiosa, cafetería)

La determinación de los precios están de acuerdo a lo que en la actualidad se paga por los productos y servicios exequiales, en los más reconocidos Crematorios de la ciudad de Quito, de donde se pudo obtener esta información.

Por tal motivo consideramos que los precios establecidos para el Crematorio son competitivos y accesible para el potencial del cliente; aludiendo además que evitarían costos por traslados del cuerpo hacia la ciudad de Quito; por tal motivo el precio es adecuado para nuestra puesta en marcha del proyecto y los requerimientos de nuestra organización, y más aun existiendo planes de financiamiento que se realiza en este tipo de organizaciones que pueden ser financiados de 6 meses, 18 meses, 24 meses hasta los 3 años; según el plan de previsión o compra que estimen nuestros clientes.

### 3.10. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.

El nivel de competencia en este negocio es significativo en el país, existen aproximadamente 87 empresas legalmente establecidas en la ciudad de Guayaquil, similar número hay en Quito, y en las principales ciudades del

País, dedicadas a ofrecer servicios exequiales y de cremación. En el área que se pretende ubicar el producto por parte de la nueva empresa, es decir en la ciudad de Otavalo, no se tiene que enfrentar como competencia a ninguna empresa de cremación, sin embargo existen alrededor de 3 o más lugares entre públicos y privado que ofrecen servicios exequiales, que en nuestro estudio logramos encontrar en el mercado de la zona.

Los servicios que se ofrecen en la mayoría de los Campos Santos y Funerarias del País, son similares; se basan en paquetes que incluyen los servicios de cremación, inhumación y exequiales. Estos paquetes pueden ser contratados por la persona aún en vida como planes de previsión.

El servicio que se pretende ofrecer en nuestro Crematorio será similar a los ya establecidos, sin embargo se procurará que este servicio sea personalizado, a tiempo, de primera, y con el mayor respeto hacia los familiares del fallecido/a. destacándonos así de los demás establecimientos.

### **3.11. COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING.**

La comercialización, es la actividad más importante en una organización para así satisfacer las necesidades y exigencias del cliente.

El medio de comercialización que la empresa de servicios exequiales aplicara para facilitar la transferencia del servicio se realizara a través del siguiente canal de distribución: Ventas directas: Empresa – Usuario final, lo que permitirá al cliente solicitar el servicio directamente al personal administrativo que estará a cargo de la distribución de los servicios exequiales.

Se utilizarán las siguientes estrategias de marketing y comercialización:

#### **3.11.1. ESTRATEGIAS DE SERVICIO.**

Para la comercialización del servicio se consideran los siguientes aspectos:



- La familia tendrá una ayuda efectiva cuando más lo necesite.
- La compra de los paquetes lo hace en el presente con tranquilidad sin que en futuro le cueste más dinero; es decir se congela el precio.
- Planes y financiamiento según su capacidad de pago
- Es transferible.
- La compra a Previsión se considera como una inversión y no como un gasto.

El servicio que el Crematorio ofrece, dependerá de las necesidades de cada cliente, por lo tanto se puede definir diferentes planes individuales, familiares, empresariales, opciones que se adapten de acuerdo al presupuesto y libertad de culto.

Brindar servicios de inhumación y exequiales a todas las personas, proporcionar asesoría para los trámites correspondientes que deben realizar los familiares, se prestará un servicio personalizado, en el que los clientes tengan una atención oportuna y completa.

### **3.11.2. ESTRATEGIAS DE PRECIO.**

- El precio no será mayor que el de la competencia, manteniéndolos competitivos y atractivos a los clientes.
- Debido a que los paquetes de servicios de cremación y exequiales que se ofrecerán incluyen productos que se obtendrá de terceros como los cofres mortuorios, adornos florales, etc. Se pactarán en los contratos con los proveedores los mismos precios para todo el año.
- Se establecerán precios y formas de pago de acuerdo a los planes de previsión, o como lo solicite el cliente.

### **3.11.3. ESTRATEGIA DE VENTA.**

- Se ofrecerán los paquetes a instituciones públicas y privadas. Realizando convenios de planes de previsión.
- Se contará con folletos con fotografías para presentar de mejor manera los planes de cremación y exequiales.
- Crear una página web que informe sobre los servicios y beneficios del Crematorio.
- Mantener ventajas competitivas frente a otras empresas similares.

### **3.11.4. ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD.**

- Difundir a través de los medios más importantes radiales e impresos de los servicios de cremación y exequiales que se brindarán.
- Colocar vallas publicitarias en puntos estratégicos dentro y fuera de la ciudad.
- Llevar un registro de sugerencias de los clientes internos y externos.
- Mantener un sistema de capacitación sobre atención al cliente.

## CAPÍTULO IV

### 4. ESTUDIO TÉCNICO.

Se refiere al análisis físico del proyecto a implementarse, teniendo en cuenta situaciones que puedan favorecer su funcionamiento futuro, es decir como el proyecto responde al entorno. En esta parte del estudio se determinan varios aspectos técnicos como son: localización del proyecto, tamaño de la unidad productiva propuesta, ingeniería y las inversiones fijas, variables y diferidas requeridas para el arranque del proyecto.

#### 4.1. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.

Con la finalidad de establecer una buena localización del proyecto se realizó un estudio de Macrolocalización y Microlocalización del mismo, identificando el área geográfica más adecuada donde se instalará el Crematorio.

Existe una gran cantidad de factores que pueden influenciar las decisiones de localización de un crematorio, variando su importancia, en función de sus circunstancias y sus objetivos concretos.

Por ello, la determinación de factores que sobresalen para la localización de un crematorio, serán numerosos. No obstante, los principales factores que pueden influir sobre la localización, los cuales, no siempre tienen carácter tangible son:

√ **Mercado meta.**

La localización de los clientes o usuarios es un factor importante, siendo fundamental una estrecha relación o conexión con los clientes.

√ **El marco jurídico.**

Las normas comunitarias, nacionales, regionales y locales inciden la ubicación de este tipo de proyecto variar con la localización. Un marco

jurídico favorable puede ser una buena ayuda para las operaciones, mientras que uno desfavorable puede entorpecer y dificultar las mismas.

Restricciones, permisos de construcción, entre otros.

#### √ **Los impuestos y los servicios públicos**

La presión fiscal varía entre las diferentes localidades, si esta es alta reduce el atractivo de un lugar, tanto para las empresas como para los empleados.

Pero, si las tasas son demasiado bajas pueden ser sinónimo de malos servicios públicos.

#### √ **Los terrenos y la construcción**

La existencia de terrenos donde ubicarse a precios razonables, así como los moderados costes de construcción, son factores adicionales a considerar, pues ambos pueden variar mucho en función del lugar

#### **4.1.1. MACROLOCALIZACIÓN.**

La Macrolocalización corresponde a un estudio de carácter general o global, para determinar la ubicación de la empresa, tomando en cuenta aspectos fundamentales como: PROVINCIA CANTON, CIUDAD, PARROQUIA.

La empresa estará ubicada en:

**País:** Ecuador.

**Provincia:** Imbabura.

**Cantón:** Otavalo.

**Sector:** Carabuela.

A continuación el mapa de ubicación geográfica:

**GRÁFICO N° 14**  
**MAPA DE MACROLOCALIZACIÓN**  
**PROVINCIA DE IMBABURA**



Fuente: [facee.wordpress.com](https://www.facebook.com/)

**4.2. MICROLOCALIZACIÓN:**

Para la Micro localización se definirán los factores para ubicar en el punto más adecuado las instalaciones del Crematorio.

**4.2.1. FACTORES COMERCIALES:**

**a) Servicios básicos.**

El crematorio contara con todos los servicios básicos que se detallan a continuación:

- √ **Energía Eléctrica:** La energía eléctrica es indispensable para el normal funcionamiento de las actividades, tanto el área administrativa, los espacios verdes y columbarios estarán debidamente iluminados.
- √ **Agua:** El área del terreno cuenta con alcantarillado, por lo que contaremos con este servicio sin ningún inconveniente para llevar a cabo las actividades de Cremación y demás.
- √ **Teléfono:** Este servicio también es de gran importancia para ofrecer un servicio a tiempo a nuestros clientes y estar siempre comunicados y disponibles se contara con una línea fija y dos móviles, en claro y movistar.

**b) Vías de transporte.**

La ubicación del Proyecto sugiere varias vías de acceso, la principal es la panamericana norte vía Ibarra, la segunda vía alterna es por la ciudadela Jacinto Collahuazo primera etapa, ambas debidamente asfaltadas y en buena condición. A 5 minutos del centro de la ciudad.

**c) Servicios.**

El proyecto requerirá contar con los servicios de una empresa dedicada a la elaboración de ataúdes, los cuales fabricaran exclusivamente para nuestro proyecto cofres mortuorios o cenizarios Y a través de alianzas estratégicas con varias casas de velación se realizarán convenios para llevar a cabo las actividades funerarias.

**d) Mano de obra en proceso de producción.**

El personal que prestará sus servicios en el Crematorio, deberá ser capacitado en lo referente a servicios exequiales y funerarios, para brindar un servicio de calidad y profundo respeto, además aquellos que ocuparán los cargos administrativos deberán tener estudios superiores, y de

preferencia que residan en la ciudad de Otavalo, brindando así fuentes de empleo y generando crecimiento económico a la ciudad.

**e) Terreno.**

El proyecto se construirá en una superficie aproximada de media hectárea, dicho espacio servirá para llevar a cabo todas las actividades descritas anteriormente, y prestar un servicio de alto nivel.

**f) Seguridad.**

El terreno está ubicado en una zona segura en la ciudad de Otavalo, el cual cuenta con alumbrado público, y casas aledañas. Además con la finalidad de salvaguardar los bienes físicos y materiales así como también la integridad de las personas que asistan, creemos que es indispensable contar con los servicios de seguridad privada

#### **4.2.2. FACTORES SOCIALES.**

**a) Apoyo de la comunidad**

De acuerdo a las encuestas podemos evidenciar que existe acogida de realizar el proyecto por parte de los habitantes de la ciudad de Otavalo, así como también las personas que residen cerca al lugar de construcción del Crematorio no se oponen a la creación de este proyecto. Y más importante aún contamos con el visto bueno del Municipio de Otavalo.

**b) Generación de empleo indirecto.**

El proyecto brindará empleo indirecto a la “Funeraria Unda”<sup>6</sup> quienes se encargaran de elaborar los cofres mortuorios, utilizados para depositar las cenizas, siendo de vital importancia en el proceso de cremación. Y a las diferentes salas de velaciones tanto en la ciudad de Otavalo como en el

---

<sup>6</sup> Empresa de servicios funerarios, serán quienes se encarguen de fabricar los cofres funerarios, ya que ellos fabrican cajas mortuorias desde hace muchos años y tiene la experiencia necesaria en el tema.

resto de la provincia de Imbabura, con quienes se realizaran alianzas estratégicas.

#### **4.2.3. FACTORES INSTITUCIONALES.**

##### **a) Licencias.**

Se deberá tener las documentaciones y permisos de apertura exigidos por las leyes para el normal funcionamiento del Crematorio tanto para la declaración de impuestos como para los permisos de sanidad; para ello se deberá presentar lo siguiente:

- Planilla de inspección.
- Solicitud valorada de permiso de funcionamiento.
- Carnet de salud ocupacional.
- Copia de cédula del propietario.
- Copia del RUC del establecimiento.
- Copia del certificado del cuerpo de bomberos.

##### **b) Permisos.**

Dentro de las disposiciones para los permisos para la constitución del Crematorio son reguladas e inspeccionadas y posteriormente autorizados tanto por el Ministerio de Salud Pública de Imbabura, como al igual de la Municipalidad de la ciudad de Otavalo.

#### **4.2.4. FACTORES AMBIENTALES.**

Se deberá tomar esencial interés en los siguientes puntos:

En lo que se refiere a los equipos de cremación adoptarán las más modernas tecnologías en instrumental de control, lo cual aporta un grado de seguridad, economía operativa y a la vez protección al medio ambiente.



Todo el entorno del equipo se mantendrá limpio, ya que este como unidad operativa no aporta al ambiente humos ni olores que hagan desagradables o antihigiénico la condición laboral del mismo; protegiendo tanto la salubridad dentro y fuera de la organización ya que en la actualidad se han desarrollado hornos crematorios de primera índole (amigables con el medio ambiente) de esta manera se tratará con equipos modernos que aminoren las emanaciones de humos y sustancias tóxicas.

La demanda actual requiere de un método económico de cremación de restos humanos, que no comprometa el medio ambiente y cumpla con las disposiciones vigentes, nos ha conducido al diseño de equipos con alta eficiencia de operación y escaso mantenimiento.

En cuanto al manejo de desechos se realizará la Evacuación de desagües, que serán recolectados y dispuestos finalmente en la red pública de alcantarillado o en algún sistema de tratamiento y disposición final.

Para determinar la Microlocalización se analizarán 3 posibles sectores como son: Carabuela, Antenas Rey Loma y Ciudadela Imbaya.<sup>7</sup>

## CUADRO N° 26

### FACTORES DE MICROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

FACTORES	Peso%	SECTOR Carabuela	Suma	SECTOR Antenas	Suma	SECTOR Cdl. Imbaya	Suma
Costo del terreno	30 %	8	2.4	7	2.1	5	1.5
Servicios Básicos	20 %	9	1.8	6	1.2	9	1.8
Ubicación Estratégica	15 %	8	1.2	8	1.2	6	0.9
Mano de obra	15 %	8	1.2	8	1.2	8	1.2
Concentración poblacional (baja)	10 %	9	0.9	8	0.8	5	0.5
Seguridad	10 %	7	0.7	6	0.6	8	0.8
TOTAL	100%		8.2		7.1		6.7

**Fuente:** Investigación directa.

**Elaboración:** La Autoras.

<sup>7</sup> Los sectores son valorados de acuerdo a su viabilidad con una calificación del 1 a 10 siendo 10 la más óptima.

De acuerdo al análisis de Microlocalización el lugar más óptimo para la ubicación del Crematorio es el siguiente:

**Provincia:** Imbabura

**Cantón:** Otavalo

**Ciudad:** Otavalo

**Sector:** Carabuela

#### **4.3. TAMAÑO O CAPACIDAD PRODUCTIVA DEL PROYECTO.**

Conforme a lo analizado en el capítulo de mercado, el proyecto se orientaría a conseguir una demanda continua del mercado, la cual se procuraría atender en forma permanente a través de ventas a realizarse en un promedio 5 a 6 servicios por mes. Así mismo podemos ver reflejados en las encuestas que el 58 % utilizaría los servicios solo exequiales, es decir un promedio de 3 a 4 servicios por mes.

##### **4.3.1. FACTORES QUE AFECTAN EL TAMAÑO.**

El análisis de estos factores permite determinar un panorama claro con respecto a cuan viable o riesgoso resulta la implementación del proyecto. Las perspectivas en este sentido dan la pauta de atractivo o no al inversionista.

La capacidad que tendrá este proyecto le vemos reflejado en los factores que se detallan a continuación.

- La tecnología a utilizar (hornos de cremación de última tecnología)
- Disponibilidad de recursos financieros
- Capacidad de captación del Crematorio.
- Objetivos de crecimiento

#### **4.3.2. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS.**

La disponibilidad de recursos financieros tiene que ver con la capacidad de recursos que cuenta el proyecto para la elaboración del mismo.

Para la realización del proyecto se contara con un espacio de media hectárea (cinco mil m<sup>2</sup>), cuyo valor comercial es de 2,00 USD por m<sup>2</sup>, dando un valor de 10.000 USD. La construcción de este crematorio se realizara con las debidas aportaciones de los socios de la empresa.

#### **4.3.3. LA TECNOLOGÍA A UTILIZAR.**

La tecnología que se va a usar dentro del proyecto de cremación está basada en adquirir los nuevos hornos de cremación que ayudan a reducir la contaminación del medio ambiente, siendo este dentro del proyecto el principal motor para el buen desarrollo del mismo

La principal ventaja de tener tecnología avanzada es que gracias a ello la cremación de cuerpos tendrá un mínimo nivel de contaminación. Lo cual es favorable para no tener inconvenientes con las casas aledañas al crematorio.

#### **4.4. ANALISIS TÉCNICO E INGENIERIA DEL PROYECTO.**

En esta etapa se determinan todos los recursos necesarios para cumplir con el tamaño de producción que se haya establecido como óptimo; siendo el objetivo general del estudio de ingeniería del proyecto la de resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición de equipo y maquinaria, se determina la distribución óptima de la planta, hasta definir la estructura de organización y jurídica que habrá de tener el Crematorio.

Se deben determinar por tanto los procesos, equipos, recurso humano, mobiliario, equipo de oficina, terrenos, construcciones, distribución del

equipo, obras civiles, organización y eliminación o aprovechamiento del desperdicio, etc.

El Crematorio, contará con un conjunto de soluciones, destinadas a servir los distintos requerimientos de la ciudadanía de Otavalo y del resto de la provincia de Imbabura, con los servicios de cremación con sus respectivos columbarios para depositar las urnas cinerarias, y por su puesto los servicios exequiales, que permitirán a los familiares acceder de acuerdo a sus capacidades económicas.

El crematorio contará con lo siguiente:

- Una infraestructura de administración que incluye oficinas para gerencia y secretaria, servicios higiénicos y garitas de control de accesos y seguridad.
- Cuarto de cremación.
- Área de parqueaderos.
- Áreas y espacios verdes.

Servicios adicionales que el cliente requiere, como son los funerarios y exequiales se prestarán a través de alianzas estratégicas con empresas legalmente establecidas que ofrezcan estos servicios en la ciudad de Otavalo o el resto de la provincia de Imbabura, según lo solicite el familiar.

#### **4.4.1. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE PROCESOS.**

La organización del nuevo Crematorio, en el desenvolvimiento de sus actividades debe priorizar aquellas que generan valor, estas actividades se agrupan para conformar la estructura denominada Cadena de Valor. En ella se eslabonan los procesos de manera que se interrelacionan para lograr resultados complementarios a través del enlace de sus entradas y salidas.

A continuación en el Gráfico N° 16 se va a detallar el proceso del servicio del Crematorio utilizando la cadena de valor

## GRÁFICO N° 15

### CADENA DE VALOR DE M. PORTER



**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras

#### 4.4.1.1. Actividades Primarias.

- **Admisión.**- Esta actividad consiste en la adquisición de clientes para el servicio de cremación y/o exequial, en base a la firma de un contrato, que manifieste todas las actividades que se desarrollaran y los costos que incluyen en el mismo.
- **Gestión De Servicios.**- Esta Actividad empieza desde la revisión de los documentos para la cremación, hasta la recepción y preparación del cadáver para la realización del servicio requerido en el contrato.
- **Promoción Y Publicidad.**- Esta actividad se encarga de la promoción en la eficiencia del servicio, mediante vallas publicitarias, propagandas en radio y anuncios en medios escritos. En lo referente a la promoción se realizará de acuerdo a cada tipo de contrato de paquetes.
- **Servicio Post-Venta.**- Esta actividad comprende el seguimiento de los familiares del cliente, en relación a las necesidades y requerimientos,

sean estos de mantenimiento de los columbarios, como celebración de las misas posteriores a la prestación de los servicios exequiales.

#### 4.4.1.2. Actividades de Apoyo.

- **Gestión Recursos Humanos.**- Esta actividad comprende el manejo y cumplimiento de todas las actividades que incurren en los servicios de cremación y/o exequiales por parte de los trabajadores.
- **Gestión Administrativa-Financiera.**- Esta actividad es la encargada de velar por el cumplimiento de todas las actividades a desarrollar, estipuladas en el contrato, controladas por el administrador del crematorio, como también es la encargada de controlar la rentabilidad y el manejo financiero de todas las actividades que involucra los diferentes servicios prestados en el crematorio.
- **Infraestructura.**-Esta actividad es la encargada de realizar el mantenimiento de todas las instalaciones con las que cuenta el nuevo crematorio.

#### 4.5. PROCESO DEL SERVICIO.

##### CUADRO N° 27

##### LISTADO DE ACTIVIDADES: Cremación y servicios exequiales.

DESCRIPCIÓN	TIEMPO:
Retiro de cuerpo	20 min.
Gestión de trámites legales	40 min
Ingreso del cuerpo al horno crematorio (tiempo de incineración)	120 min.
Ingreso del cuerpo al procesador de huesos (tiempo en el que los huesos pasan al cremulador)	60 min.

Colocación de las cenizas en la urna	20 min
Armado del servicio ceremonial	25 min
Velación	12 a 24 horas
Ceremonia Religiosa	60 min.
Entrega de la urna a los familiares	15 min.
<b>TOTAL TIEMPO DE PROCESO</b>	<b>30 horas aprox.</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras

### CUADRO N °28

#### LISTADO DE ACTIVIDADES: Servicios exequiales.

DESCRIPCIÓN:	TIEMPO:
Retiro de cuerpo	20 min.
Formolización	45 minutos
Gestión de trámites legales	40 min.
Armado del servicio ceremonial	25 min.
Velación	12 a 24 horas
Ceremonia Religiosa	60 min.
Traslado del cuerpo a su destino final	20 min.
<b>TOTAL TIEMPO DE PROCESO</b>	<b>26 horas aprox.</b>

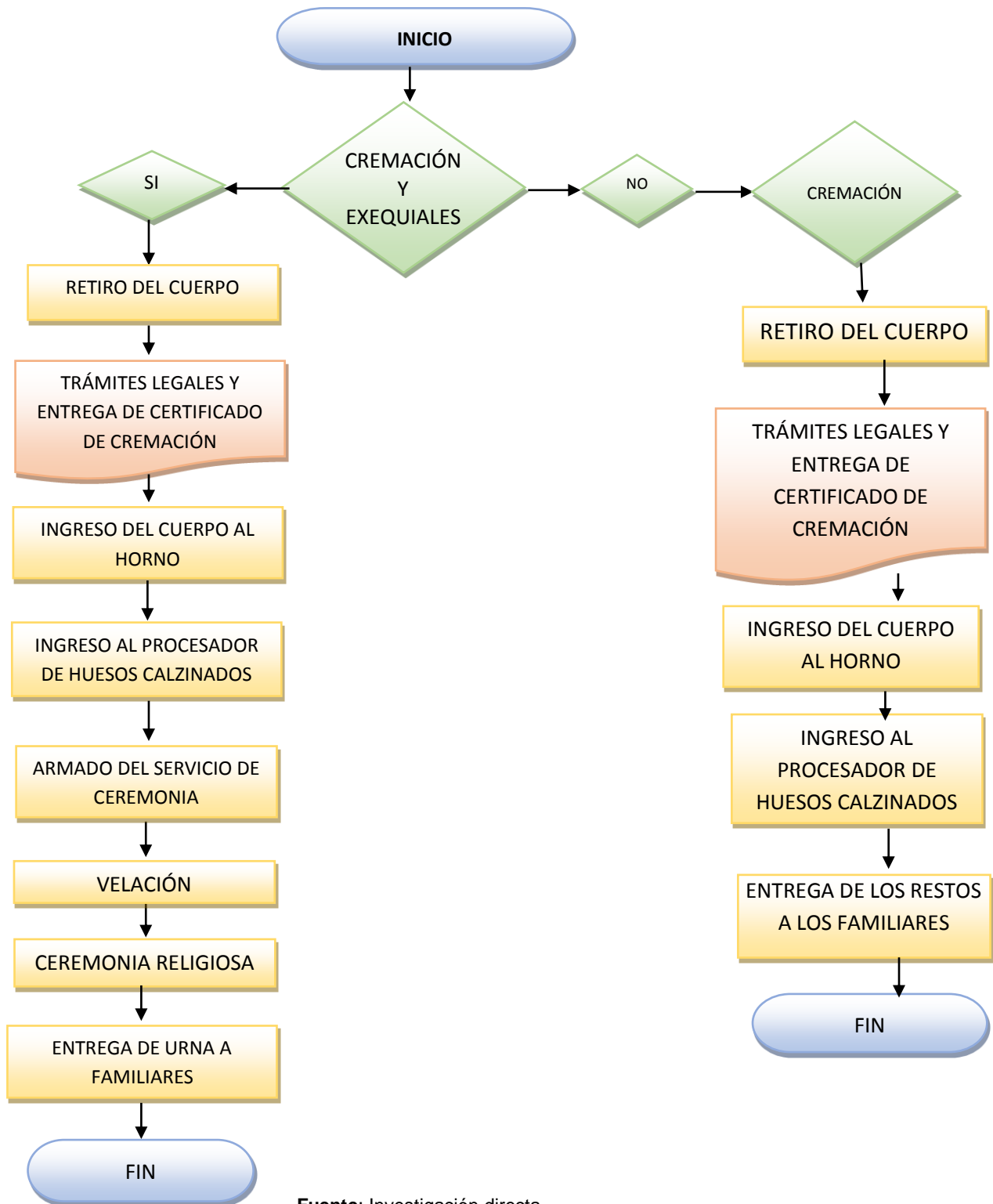
**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras

A continuación presentaremos en los siguientes flujogramas las actividades más importantes a realizarse en la prestación del servicio de cremación y/o exequiales.

# FLUJOGRAMA N° 1

## FLUJOGRAMA CREMACIÓN Y SERVICIOS EXEQUIALES



**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras



## FLUJOGRAMA N°2

### FLUJOGRAMA SERVICIOS EXEQUIALES



**Fuente:** Investigación directa  
**Elaboración:** Las autoras

#### 4.6. PRESUPUESTO TÉCNICO.

En esta parte del proyecto se abordan aspectos propios de la ingeniería o requerimientos, tales como: infraestructura civil, terrenos, edificios, procesos de producción, equipo y maquinaria, tecnología, recursos humanos, entre otros.

#### 4.6.1. INVERSIONES FIJAS.

Para iniciar el proyecto es preciso realizar la inversión en equipo, maquinaria, muebles y enseres necesarios para el proceso de Cremación. Por este motivo, se consideró que las inversiones totales se las realizará en el período pre-operativo y operativo del proyecto, estas inversiones no serán modificadas durante toda la vida del proyecto, es decir, durante los próximos 5 años de ejecución del proyecto.

##### 4.6.1.1. Construcciones de áreas y espacios.

Es necesario contar con un espacio propio para la construcción del Crematorio por lo que se realizará la compra de un terreno con las siguientes características:

#### CUADRO N° 29

##### REQUERIMIENTO DEL TERRENO

DETALLE	HECTAREAS	VALOR U.	VALOR TOTAL
Terreno	1/2 hectárea. 5000 M2	10.000	10.000
<b>TOTAL</b>			<b>10.000</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaboración: La Autoras.

Por cuanto los valores o costos de construcción son diferentes, en el siguiente cuadro se clasifica la construcción a realizar.

#### CUADRO N° 30

##### REQUERIMIENTO PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ADECUACIÓN DEL CREMATORIO

DETALLES	UNIDADES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
ÁREA DE GERENCIA	M2	20	200	4.000
ÁREA DE SECRETARIA	M2	20	200	4.000
SALA DE ESTAR	M2	15	200	3.000

CUARTO DE CREMACIÓN	M2	30	200	6.000
BAÑOS DE SERVICIO	M2	5	200	1.000
ÁREA DE GUARDIANIA	M	5	200	1.000
ÁREA DE ACCESO, ESPACIOS VERDES Y LASTRADO DE PARQUEADEROS.	M2	30	200	6.000
<b>TOTAL CONSTRUCCIONES</b>				<b>25.000</b>

**Fuente:** Arquitecto Antonio Rosales

**Elaboración:** Las autoras.

La empresa dentro de sus adquisiciones para la elaboración de dicho proyecto va a adquirir un vehículo en el primer año, con el fin de brindar los servicios exequiales en la empresa.

#### **4.6.1.2. Maquinaria y equipos.**

Con el fin de determinar el valor a invertir en maquinaria y equipos destinados a la planta del Crematorio, se recabó una factura pro-forma, firmada por Gerente de la empresa importadora de este tipo de implementos. A continuación se presentan los detalles y valor de la maquinaria y equipo a utilizar.

#### √ **Sistema de cremación Power-Pak II**

### **HORNO CREMATORIO**

GRAFICO N° 16



**Fuente:** [www.lapolitica.com.mx](http://www.lapolitica.com.mx)

- Tiempo de cremación de 2 horas o menos
- Hasta 4 cremaciones en 8 horas
- Smoke-Buster™ 140
- Altura: 2.54 metros
- Ancho: 1.63 metros
- Largo: 3.81 metros
- Peso: 10,886.22 Kilogramos
- Combustible: diesel
- Electricidad: 220 voltios, 50/60 Hz
- VALOR: \$100.000 USD

### CUADRO N° 31

#### REQUERIMIENTO PARA LA MAQUINARIA Y EQUIPO

AREA	DETALLE	CANTIDAD	VALOR U. USD	VALOR TOTAL
Administrativa	<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			<b>1300</b>
	Computadores	2	650	1.300
	<b>EQUIPO DE OFICINA</b>			
	Calculadora	2	35	70
	Teléfono	2	85	170
	Telefax	1	120	120
	Copi-escáner Hp Color laser Jet.	1	780	780
	Celular	2	200	400
	Impresora	2	60	120
	<b>TOTAL</b>			<b>1.660</b>
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
	Escritorios	2	245	490
	Sillón Ejecutivo	2	150	300

	Sillas Giratorias	4	79	316
	Mesa de Reuniones	1	205	205
	Juego de sillones de visita	1	500	500
	Archivadores	2	210	420
	<b>TOTAL</b>			<b>2.231</b>
Producción	<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>			
	Equipo de Cremación	1	100.000	100.000
	<b>TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPO</b>			<b>100.000</b>
Transporte	Vehículo	1	30.000	<b>30.000</b>
<b>TOTAL</b>				<b>135.191</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaboración: La Autoras.

### CUADRO N° 32

#### REQUERIMIENTO PARA UTILES DE OFICINA Y OTROS

DETALLE	VALOR MENSUAL USD	VALOR ANUAL USD
Útiles de oficina	60	720
Útiles de limpieza	80	960
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>1.680</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaboración: La Autoras.

A continuación se presenta un resumen de todos los recursos que requiere la empresa a instalarse en cuanto tiene que ver con inversiones fijas o permanentes, entre estos se contempla: terreno, maquinaria, equipos, muebles y enseres, útiles de oficina, etc. que representan la base fija del proyecto.

### CUADRO N° 33

#### RESUMEN INVERSIONES FIJAS

CONCEPTO	VALOR USD
Terreno	10.000

Edificación	25.000
Muebles y enseres	2231.00
Maquinaria	100.000
Equipos de Oficina	1.660
Equipo de Computación	1.300
Vehículo	30.000
<b>TOTAL:</b>	<b>170.191</b>

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaboración:** Las Autoras.

#### 4.7. INVERSIÓN VARIABLE.

Consisten todos los recursos que la nueva empresa o proyecto destinará para la contratación de mano de obra directa, mano de obra indirecta, materiales, accesorios e insumos necesarios para iniciar con el proceso de producción que se plantea ejecutar.

Para que la empresa pueda operar en forma apropiada es necesario contar con lo siguiente:

#### CUADRO Nº 34

#### PERSONAL ADMINISTRATIVO PROYECTADO 1 AÑO

DENOMINACION	GERENTE	SECRETARIA	TOTAL MENSUAL USD	TOTAL ANUAL USD
Remuneraciones	500	318	818	9816
Décimo Tercer Sueldo	41,67	26,50	68,17	818
Décimo Cuarto Sueldo	500	318	818	9816
Aporte Patronal	60,75	38,64	99,39	1.192,644
<b>TOTAL</b>	<b>1.102,42</b>	<b>701,14</b>	<b>1.803,55</b>	<b>21.642,64</b>

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaboración:** Las Autoras.

### CUADRO N° 35

#### PERSONAL OPERATIVO PROYECTADO 1 AÑO

DETALLE	CREMADOR	CONDUCTOR Y AYUDANTE	GUARDIA	TOTAL MENSUAL USD	TOTAL ANUAL USD
Remuneraciones	400	318	318	1036	12432
Décimo Tercer Sueldo	33,33	26,50	26,50	86,33	1036
Décimo Cuarto Sueldo	400	318	318	1036	12432
Aporte Patronal	48,6	38,637	38,637	125,874	1510,488
<b>TOTAL</b>	<b>881,93</b>	<b>701,14</b>	<b>701,14</b>	<b>2284,21</b>	<b>27410,49</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

### CUADRO N°36

#### SERVICIOS BÁSICOS

DETALLE	UNIDAD	PRECIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Energía eléctrica	1000 Kwh	0.13	130	1560
Agua	50m3	0,48	24	288
Teléfono	500 min.	0.07	35,00	420
Internet	Megas(ilimitado)	22,50	22,50	270
Combustible	10 Galones	2.29	22.9	274.80
Capacitación	30 Horas	10	30,00	60.00
<b>TOTAL</b>			<b>264,4</b>	<b>2.872,80</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

A continuación los costos indirectos de fabricación mensualmente y para el primer año.

### CUADRO N° 37

#### COSTOS INDIRECTOS DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN	MENSUAL	ANUAL
Materia Prima Indirecta	0	0
Cofre cenízaro	480	5.760
Arriendo salas de velación	600	7.200
Combustible para la maquinaria	33,33	399,96
<b>MANO DE OBRA INDIRECTA</b>		
Conductor	701,137	8.413,644
Guardia	701,137	8.413,644
<b>TOTAL</b>	<b>2.515,60</b>	<b>30.187,25</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

### CUADRO N° 38

#### RESUMEN INVERSIONES VARIABLES

DETALLE	MENSUAL USD	Año 1
Materia Prima Directa	00.00	00.00
Mano de Obra Directa	2284,21	27410,49
Costos Indirectos de Fabricación	2.515,60	30.187,25
<b>TOTAL</b>	<b>4.799,81</b>	<b>57.597,74</b>

Fuente: Cuadros 28, 29, 30, 31.

Elaboración: Las Autoras.

#### 4.7.1. Gasto Publicidad.

El gasto de publicidad, se realizara difusión en radio y diarios de la localidad para el conocimiento de la nueva unidad productiva y su producto.



### CUADRO N° 39

#### GASTO PUBLICIDAD

DESCRIPCION	MENSUAL USD	ANUAL USD
Banners Publicitarias	100	1200
Prensa escrita	50	600
<b>TOTAL</b>	<b>150,00</b>	<b>1.800,00</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

#### 4.7.2. Inversión Diferida.

Los activos diferidos están constituidos por los gastos e inversiones necesarias para conformar la empresa o implementar la infraestructura inicial con la que trabajará la empresa. Igualmente constan los gastos que demanden los estudios o elaboración del Proyecto de Factibilidad.

Los Gastos de Constitución de la Empresa tienen los siguientes rubros:

### CUADRO N° 40

#### GASTOS DE CONSTITUCIÓN

DETALLE	VALOR
Estudio Técnico	700
Registro Único de contribuyentes	50
Registro Sanitario	400
Ordenanza Municipal	30
Gasto de puesta en Marcha	250
<b>TOTAL</b>	<b>1430</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

#### 4.8 CAPITAL DE TRABAJO

**CUADRO Nº 41**  
**CAPITAL DE TRABAJO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR MENSUAL USD</b>
Materia Prima Directa	0
Mano de obra Directa	2284,21
Costos Indirectos de Fabricación	2.515,60
Gastos Administrativos	1803,55
Gasto de Ventas	150
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6.753,36</b>
Imprevistos 5%	337,66
<b>TOTAL</b>	<b>7.091,03</b>

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaboración:** Las Autoras.

#### 4.9 ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO.

El financiamiento, se realizará con el aporte propio de los inversionistas y crédito bancario con el Banco del Austro.

## **CAPÍTULO V**

### **5. ESTUDIO ECONÓMICO.**

El presente estudio económico tiene como objetivo principal establecer la viabilidad y rentabilidad financiera del proyecto del Crematorio, analizando para ello las inversiones requeridas, su financiamiento y amortización de crédito; proyección de precios, proyección de ingresos por servicios; determinar los gastos o egresos; presentar los estados financieros proforma del proyecto y efectuar la evaluación financiera que sustente la factibilidad y viabilidad del mismo en un futuro.

El estudio se integra generalmente con la formulación de presupuestos de ingresos, costos y gastos, así como la determinación y las fuentes de financiamiento que se requieren durante la instalación y operación del proyecto. Toda esta información es muy útil al momento de efectuar la evaluación financiera, para saber si el proyecto es viable o no.

#### **5.1. INVERSIÓN.**

Se entiende por inversión en su más amplia concepción, el aprovechamiento de recursos escasos en forma eficiente, con el propósito de obtener rendimientos, durante un período de tiempo razonable.

Todo tipo de inversiones implica de algún modo significativos desembolsos de dinero, cualesquiera fueran sus finalidades. Como quiera que las inversiones se desenvuelvan dentro de escenarios diversos, muchas veces de riesgo e incertidumbre, es preciso contar con metodología y calendarios apropiados para su mejor viabilizarían.

Es decir una inversión son todas las erogaciones necesarias para crear o incrementar la capacidad de dotación de bienes y servicios.

## CUADRO N° 42

### INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO

DESCRIPCIÓN	COSTO USD
Capital de Trabajo	7.091,03
Inversión Fija	170.191
Inversión Diferida	1.430
<b>Total inversión inicial del proyecto</b>	<b>178.712,03</b>

Fuente: Cuadros estadísticos Cap. 4

Elaboración: Las Autoras.

## 5.2. PRESUPUESTO DE INGRESOS.

Para llegar a cuantificar los ingresos por los servicios a prestarse, es necesario considerar las proyecciones del número de servicios y los precios<sup>8</sup>

### 5.2.1. PROYECCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS.

#### CUADRO No. 43

#### SERVICIO PROYECTADO PARA CINCO AÑOS

Servicio : Paquetes Cremación					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Premium	45	47	49	51	53
Costo	1.874	1.950,83	2.030,82	2.114,08	2.200,76
<b>SUBTOTAL</b>	<b>84.330,00</b>	<b>91.413,15</b>	<b>99.091,25</b>	<b>107.414,25</b>	<b>116.436,33</b>
Especial	14	15	15	16	16
Costo	1.666	1.733,89	1.804,98	1.878,98	1.956,02
<b>SUBTOTAL</b>	<b>23.318,40</b>	<b>25.276,99</b>	<b>27.400,09</b>	<b>29.701,51</b>	<b>32.196,24</b>
General	4	4	4	5	5

<sup>8</sup> La proyección de los precios fue tomada con el 4,1% de inflación para los precios, y para los servicios se tomó como referencia la tasa de mortalidad de 4,13% del año 2012

Costo	1.457	1.517,15	1.579,36	1.644,11	1.711,52
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.829,60</b>	<b>6.319,25</b>	<b>6.850,02</b>	<b>7.425,38</b>	<b>8.049,06</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>113.478,00</b>	<b>123.009,39</b>	<b>133.341,36</b>	<b>144.541,14</b>	<b>156.681,62</b>

Fuente: Investigación directa  
Elaboración: Las Autoras.

#### CUADRO N° 44

#### SERVICIO PROYECTADO PARA CINCO AÑOS

SERVICIO : PAQUETES EXEQUIALES					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Premium	20	21	22	23	24
Costo	1.249,20	1.300,42	1.353,73	1.409,24	1.467,02
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24.984,00</b>	<b>27.082,49</b>	<b>29.357,24</b>	<b>31.823,05</b>	<b>34.495,97</b>
Especial	10	10	11	11	12
Costo	1.041,00	1.083,68	1.128,11	1.174,36	1.222,51
<b>SUBTOTAL</b>	<b>10.410,00</b>	<b>11.284,37</b>	<b>12.232,18</b>	<b>13.259,60</b>	<b>14.373,32</b>
General	6	6	7	7	7
Costo	832,80	866,94	902,49	939,49	978,01
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.996,80</b>	<b>5.416,50</b>	<b>5.871,45</b>	<b>6.364,61</b>	<b>6.899,19</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>40.390,80</b>	<b>43.783,36</b>	<b>47.460,87</b>	<b>51.447,26</b>	<b>55.768,49</b>

Fuente: Investigación directa  
Elaboración: Las Autoras.

#### CUADRO N° 45

#### RESUMEN DE INGRESOS PROYECTADOS

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
TOTAL PAQUETES CREMACIÓN Y EXEQUIALES	113.478,00	123.009,39	133.341,36	144.541,14	156.681,62

TOTAL PAQUETES EXEQUIALES	40.390,80	43.783,36	47.460,87	51.447,26	55.768,49
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>153.868,80</b>	<b>166.792,75</b>	<b>180.802,22</b>	<b>195.988,40</b>	<b>212.450,11</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

## 5.2.2. PROYECCIÓN DEL PRECIO.

El precio unitario del servicio del año cero, son los precios actuales en el mercado, mismo que está en relación a los costos del servicio y márgenes de ganancia de las actuales empresas dedicadas a la Cremación y servicios exequiales. Se han tomado en cuenta los precios de la empresa Funeraria Nacional. El incremento a partir del primer año de funcionamiento, se incrementa en base a la inflación de un 4.10%.

### CUADRO Nº 46

#### PROYECCIÓN DE PRECIOS

		AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>PAQUETES DE CREMACIÓN Y EXEQUIALES</b>	<b>PREMIUM</b>	1600,00	1665,60	1733,89	1804,98	1878,98	1956,02
	<b>ESPECIAL</b>	1400,00	1457,40	1517,15	1579,36	1644,11	1711,52
	<b>GENERAL</b>	1200,00	1249,20	1300,42	1353,73	1409,24	1467,02
	<b>PROMEDIO</b>	<b>1400,00</b>	<b>1457,40</b>	<b>1517,15</b>	<b>1579,36</b>	<b>1644,11</b>	<b>1711,52</b>
<b>PAQUETES EXEQUIALES</b>	<b>PREMIUM</b>	1000,00	1041,00	1083,68	1128,11	1174,36	1222,51
	<b>ESPECIAL</b>	850,00	884,85	921,13	958,90	998,21	1039,14
	<b>GENERAL</b>	600,00	624,60	650,21	676,87	704,62	733,51
	<b>PROMEDIO</b>	<b>816,67</b>	<b>850,15</b>	<b>885,01</b>	<b>921,29</b>	<b>959,06</b>	<b>998,39</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

### **5.2.3. PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS.**

El presupuesto de costos y gastos se lo realiza de tal manera que nos permita determinar los recursos que serán necesarios en los años posteriores para el normal funcionamiento de la Empresa, todos estos costos sufren un incremento anual del 4.10%, porcentaje que corresponde a la tasa de inflación y el 9% en mano de obra.

#### **5.2.3.1. Presupuesto de costos de producción.**

Los costos de producción son los recursos necesarios con el que contará la empresa, para su normal funcionamiento. Estos intervienen directa o indirectamente en la producción o elaboración del producto. Corresponde a valores que la empresa posee como Materia Prima, Mano de obra directa y gastos generales de fabricación, los cuales son necesarios para elaborar o fabricar el producto terminado.

#### **5.2.3.2. Materia prima directa.**

El presente proyecto no registra un costo de la materia prima, ya que se trata de un servicio de cremación y exequiales que se van a ofertar.

#### **5.2.3.3. Mano de obra directa e indirecta.**

La Empresa que prestará su servicio de cremación iniciará sus operaciones con la ocupación de tres operarios, dedicados a la cremación, seguridad y conducción del vehículo. Siendo la mano de obra directa el trabajador que se dedicara al proceso de Cremación.

### **CUADRO N° 47**

#### **MANO DE OBRA DIRECTA E INDIRECTA**

<b>CONCEPTO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO5</b>
Remuneraciones	12.432,00	13.550,88	14.770,46	16.099,80	17.548,78

Décimo Tercer Sueldo	1.036,00	1.129,24	1.230,87	1.341,65	1.462,40
Décimo Cuarto Sueldo	12.432,00	13.550,88	14.770,46	16.099,80	17.548,78
Aporte Patronal	1.510,49	1.646,43	1.794,61	1.956,13	2.132,18
Fondo de Reserva		1.129,24	1.230,87	1.341,65	1.462,40
<b>TOTAL</b>	<b>27.410,49</b>	<b>31.006,67</b>	<b>33.797,27</b>	<b>36.839,03</b>	<b>40.154,54</b>

Fuente: Cuadro Estadístico 34.

Elaboración: Las Autoras.

#### 5.2.3.4. Costos indirectos de servicios.

Los Costos Indirectos de Fabricación son los elementos necesarios para la elaboración y terminación del servicio a prestarse; para el caso del presente proyecto se tiene como un costo indirecto el valor que se pagara del cofre cenizario, en el cual van los restos del cuerpo. Únicamente como gastos indirectos de fabricación se tienen el valor de los cofres y el valor que se paga por arriendo del lugar donde se va a prestar el servicio de velación a los occisos.

#### 5.2.3.5. Resumen de costos de servicios.

### CUADRO N°48

#### COSTOS INDIRECTOS

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Materia Prima Indirecta					
Cofre cenizario	5760	5996,16	6242,00	6497,92	6764,34
Arriendo salas de velación	7200	7495,20	7802,50	8122,41	8455,42
Combustible para la maquinaria (diesel)	400	416,40	433,47	451,24	469,75
<b>TOTAL</b>	<b>13.360</b>	<b>13.907,76</b>	<b>14.477,98</b>	<b>15.071,58</b>	<b>15.689,51</b>

FUENTE: Cuadro Estadístico N°. 31

ELABORACIÓN: La Autora



### 5.3. PRESUPUESTO DE GASTOS.

#### 5.3.1. GASTO PERSONAL ADMINISTRATIVO.

El gasto administrativo está formado por el personal ligado fundamentalmente a la administración de la empresa. Se contará con el siguiente personal: un Gerente, una Secretaria recepcionista, y un chofer para el traslado de los cuerpos. En el siguiente cuadro se presentan todos los componentes de la remuneración al personal administrativo.

**CUADRO Nº 49**  
**SUELDOS ADMINISTRATIVOS**

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO5
Remuneraciones	9.816,00	10.699,44	11.662,39	12.712,00	13.856,09
Décimo Tercer Sueldo	818,00	891,62	971,87	1.059,33	1.154,67
Décimo Cuarto Sueldo	9.816,00	10.699,44	11.662,39	12.712,00	13.856,09
Aporte Patronal	1.192,64	1.299,98	1.416,98	1.544,51	1.683,51
Fondo de Reserva		891,62	971,87	1.059,33	1.154,67
<b>TOTAL</b>	<b>21.642,64</b>	<b>24.482,10</b>	<b>26.685,49</b>	<b>29.087,19</b>	<b>31.705,03</b>

Fuente: Cuadro estadístico 28.

Elaboración: Las Autoras.

#### 5.3.2. GASTO DEPRECIACIÓN.

La depreciación de activos fijos del Crematorio se presenta en el cuadro de siguiente. El método utilizado para los cálculos de la depreciación es el de línea recta, que tiene la siguiente fórmula:

Depreciación = Costo histórico / Vida útil

## CUADRO Nº 50

### DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

CONCEPTO	COSTO	VIDA UTIL	DEPRECIACIÓN				
			AÑO1	AÑO2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EDIFICIO	25000	20	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00
EQUIPO DE OFICINA	1660	10	166,00	166,00	166,00	166,00	166,00
EQUIPO DE COMPUTO	1300	3	433,33	433,33	433,33	-	-
Renovación de equipo						433,33	433,33
MUEBLES Y ENSERES	2231	10	223,10	223,10	223,10	223,10	223,10
MAQUINARIA	100000	10	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00
VEHÍCULO	30000	5	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>18.072,43</b>	<b>18.072,43</b>	<b>18.072,43</b>	<b>18.072,43</b>	<b>18.072,43</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

#### 5.3.4. GASTOS POR DE CONSTITUCIÓN.

Es el pago de los derechos que la empresa debe realizar para poder funcionar legalmente, estos pagos se los realizara por una sola vez hasta que la empresa inicie su funcionamiento.

## CUADRO Nº 51

### DETERMINACIÓN DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN

CONCEPTO	VALOR USD
Estudio Técnico	700
Registro Único de contribuyentes	50
Registro Sanitario	400
Ordenanza Municipal	30
Gasto de puesta en Marcha	250
<b>TOTAL</b>	<b>1.430</b>

Fuente: Cuadro Estadístico N° 34.

Elaboración: Las Autoras.

### 5.3.5. AMORTIZACIÓN GASTOS DE CONSTITUCIÓN.

Esta amortización se refiere a gastos pre-operacionales incurridos, como son la constitución de la empresa y los estudios de factibilidad. Esta amortización se la realiza para un período de 5 años, en proporciones iguales.286.00.

**CUADRO Nº 52**  
**AMORTIZACIÓN GASTOS DE CONSTITUCIÓN**

<b>AMORTIZACIÓN GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Gasto de Constitución	286	286	286	286	286
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>286</b>	<b>286</b>	<b>286</b>	<b>286</b>

Fuente: Cuadro Estadístico Nº 45  
Elaboración: Las Autoras.

### 5.3.6. RESUMEN DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Los Gastos de Administración corresponden a los costos necesarios para realizar la gestión de la empresa, entre los cuales tenemos: Sueldos administrativos, servicios básicos, materiales de oficina, mantenimiento equipo de oficina y cómputo.

**CUADRO Nº 53**  
**RESUMEN DE LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS**

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Valor USD Mensual</b>	<b>Valor USD Anual</b>
<b>DETALLE</b>		
Sueldos al personal	1803,55	21642,64
Suministros de oficina	140	1680
Servicios Básicos	264,40	2.872,80
<b>TOTAL</b>	<b>2.207,95</b>	<b>26.195,44</b>

Fuente: Cuadro Estadístico Nº 28, 43.  
Elaboración: Las Autoras.

### 5.5.6. GASTOS FINANCIEROS

La Empresa, para iniciar con sus operaciones necesita de un capital para su consecución, de \$**178.712,03** dólares, de los cuales el 68% será financiado con recursos propios, integrados por aportaciones de la Familias de las Autoras, y la diferencia con recursos externos mediante un préstamo al Banco del Pichincha, por un monto \$ **58.712,03** equivalente al 32% del total de la inversión.

La amortización de la deuda de \$ **58.712,03** dólares, se realizará con pagos trimestrales.

#### Tabla de amortización de la deuda

**Monto inicial: \$ 58.712,03**

**Plazo: 5 años (20 meses)**

**Tasa de interés: 15,20%**

**Forma de Pago: Trimestral<sup>9</sup>**

#### Cuadro N° 54

#### Tabla de Amortización (en trimestres)

N° TRIMESTRES	Vp	INTERESES	ABONO CAPITAL	SALDO A PAGAR
0				58712,03
1	4243,97	2231,06	2012,91286	56699,1171
2	4243,97	2154,57	2089,40	54609,71
3	4243,97	2075,17	2168,80088	52440,91
4	4243,97	1992,75	2251,22	50189,70
5	4243,97	1907,21	2336,7615	47852,94
6	4243,97	1818,41	2425,56	45427,38
7	4243,97	1726,24	2517,72966	42909,65
8	4243,97	1630,57	2613,40	40296,24
9	4243,97	1531,26	2712,71271	37583,53
10	4243,97	1428,17	2815,80	34767,74

<sup>9</sup> El financiamiento se realizará con el Banco del Austro con una tasa anual del 15,20%, pagos trimestrales.

11	4243,97	1321,17	2922,79604	31844,94
12	4243,97	1210,11	3033,86	28811,08
13	4243,97	1094,82	3149,14905	25661,93
14	4243,97	975,15	3268,82	22393,11
15	4243,97	850,94	3393,03175	19000,08
16	4243,97	722,00	3521,97	15478,11
17	4243,97	588,17	3655,8017	11822,31
18	4243,97	449,25	3794,72	8027,59
19	4243,97	305,05	3938,92161	4088,67
20	4243,97	155,37	4088,60	0,00

Fuente: Corporación Financiera Nacional

Elaboración: Las Autoras.

### Cuadro N° 55

#### GASTO FINANCIERO

DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
Interés	8453,55	7082,43	5490,71	3642,92	1497,83

Fuente: Cuadro Estadístico N° 53.

Elaboración: Las Autoras.

#### 5.3.7. GASTOS DE VENTAS.

Los gastos de ventas corresponden a aquellos producidos por la ejecución de la función de ventas como es la publicidad. Por ser una empresa nueva y tener que enfrentar a una gran competencia, se ha determinado unos 150 dólares por mes de publicidad a través de diferentes medios, con el fin de hacerse conocer entre los consumidores, a través de cuñas radiales, anuncios en prensa escrita banners publicitarios. Valor que se mantendría por la vida útil de 5 años establecida para el proyecto.

### CUADRO N° 56

#### PROYECCIÓN DE GASTO PUBLICIDAD

GASTOS DE VENTAS	Valor Mensual	Valor Anual
DETALLE		
Sueldo en Ventas	00,00	00,00
Publicidad	150	1800
<b>TOTAL</b>	<b>150,00</b>	<b>1.800,00</b>

Fuente: Cuadro Estadístico N° 33

Elaboración: Las Autoras

## 5.4 CÁLCULO DEL COSTO DE OPORTUNIDAD

El cálculo del costo de oportunidad del proyecto se lo obtendrá de acuerdo a la inversión fija que por condición de donación se les considera como aporte propio ya que están disponibles para iniciar la empresa industrial, además la inversión variable que sirve para cubrir los costos y gastos iniciales en los primeros dos meses para el normal funcionamiento de las operaciones de la empresa industrial son:

### 5.4.1 COSTO DE OPORTUNIDAD DE LA INVERSIÓN

El costo de oportunidad de la inversión inicial en efectivo equivale a la inversión variable de 57.597,74y al aporte de la inversión fija por 170.191 montos que ya están disponibles para iniciar el proyecto.

Para el cálculo del Costo de Capital se utiliza una tasa ponderada 5.19 que corresponde a la tasa pasiva referencial del mercado financiero a febrero del año 2010.

#### CUADRO Nº 57

#### COSTO DE LA INVERSIÓN

Descripción	Valor USD	%	Tasa de ponderación	Valor Ponderado (% x Tasa)
Inversión Propia	\$120.000,00	68	8%	544
Inversión Financiada	\$58.712,03	32	24%	256
<b>TOTAL</b>	<b>\$178.712,03</b>	<b>100</b>		<b>800</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaboración: Las Autoras.

## 5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA

### 5.5.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El balance inicial se elabora al iniciar las operaciones de la microempresa, es la presentación ordenada de los valores, registrando con lo que se cuenta para comenzar las actividades y su normal funcionamiento.

#### CUADRO Nº 58

#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

<b>ACTIVOS</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	
Caja Bancos	7.091,03
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>170191</b>
Terreno	10000
Edificación	25000
Muebles y enseres	2231
Maquinaria	100000
Equipos de Oficina	1660
Vehículo	30000
Equipo de Computación	1300
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>	<b>1430</b>
Gastos de Constitución	1430
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>178.712,03</b>
<b>PASIVOS</b>	
Préstamo Bancario	58712,03
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>58712,03</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Aporte Socios	120000
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>120000</b>
<b>TOTAL PASIVO+PATRIMONIO</b>	<b>178712,03</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

## 5.5.2 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

El Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado muestra las gestiones y operaciones que realicen las empresas. Tiene por finalidad encontrar utilidad o pérdida al término de un año económico, esto depende de las decisiones y acciones que se hayan determinado, como se muestra a continuación

**CUADRO Nº 59**  
**ESTADO DE RESULTADOS**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS PROYECTADAS	153.868,80	166.792,75	180.802,22	195.988,40	212.450,11
(-) COSTO DE PRODUCCIÓN	59.659,95	65.477,11	70.660,63	76.281,58	82.378,14
<b>UTILIDAD BRUTA PROYECTADA</b>	<b>94.208,85</b>	<b>101.315,64</b>	<b>110.141,59</b>	<b>119.706,82</b>	<b>130.071,97</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>25.181,44</b>	<b>28.165,99</b>	<b>30.520,42</b>	<b>33.079,35</b>	<b>35.860,87</b>
SUELDOS Y SALARIOS	21.642,64	24.482,10	26.685,49	29.087,19	31.705,03
SUMINISTROS OFICINA	1.680,00	1.748,88	1.820,58	1.895,23	1.972,93
SERVICIOS BÁSICOS	1.858,80	1.935,01	2.014,35	2.096,93	2.182,91
<b>GASTOS DE VENTAS</b>	<b>1.800,00</b>	<b>1.873,80</b>	<b>1.950,63</b>	<b>2.030,60</b>	<b>2.113,86</b>
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1.800,00	1.873,80	1.950,63	2.030,60	2.113,86
<b>UTILIDAD OPERACIONAL PROYECTADA</b>	<b>67.227,41</b>	<b>71.275,85</b>	<b>77.670,55</b>	<b>84.596,87</b>	<b>92.097,24</b>
(-) Depreciación	18.072,43	18.072,43	18.072,43	18.072,43	18.072,43
(-) Gastos diferidos	286,00	286,00	286,00	286,00	286,00
(-) Gastos Financieros	8.453,55	7.082,43	5.490,71	3.642,92	1.497,83
<b>(=) UTILIDAD ANTES PARTICIPACIÓN EMPLEADOS E IMPUESTO RENTA</b>	<b>40.415,42</b>	<b>45.834,99</b>	<b>53.821,40</b>	<b>62.595,52</b>	<b>72.240,98</b>
(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	6.062,31	6.875,25	8.073,21	9.389,33	10.836,15
<b>(=) UTILIDAD ANTES DE IMP. RENTA</b>	<b>34.353,11</b>	<b>38.959,74</b>	<b>45.748,19</b>	<b>53.206,19</b>	<b>61.404,83</b>
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	7.557,68	8.571,14	10.064,60	11.705,36	13.509,06
<b>(=) UTILIDAD NETA PROYECTA</b>	<b>26.795,43</b>	<b>30.388,60</b>	<b>35.683,59</b>	<b>41.500,83</b>	<b>47.895,77</b>

Fuente: Investigación directa  
Elaboración: Las Autoras.



### 5.5.3 FLUJO DE CAJA

El flujo de caja refleja las entradas y salidas de efectivo, derivada de los ingresos y egresos proyectados que la empresa genere. Constituye el circulante que tiene la empresa para seguir operando. En definitiva, se trata de estimaciones de entrada y salida de efectivo, siendo una referencia importante que nos permite evaluar la liquidez o solvencia en que se encuentra la empresa.

**CUADRO Nº 60**

#### **FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO**

<b>DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INVERSIÓN</b>	<b>(178.712,03)</b>					
CAPITAL PROPIO	120.000,00					
PRÉSTAMO	58.712,03					
UTILIDAD NETA		26.795,43	30.388,60	35.683,59	41.500,83	47.895,77
DEP ACTIVOS FIJOS		18.072,43	18.072,43	18.072,43	18.072,43	18.072,43
CAPITAL DE RESCATE						60.000,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		<b>44.867,86</b>	<b>48.461,03</b>	<b>53.756,02</b>	<b>59.573,26</b>	<b>125.968,20</b>
<b>EGRESOS</b>						
PAGO PRESTAMO		8.522,33	9.893,45	11.485,17	13.332,96	15.478,05
REEINVERSION ACTIVOS FIJOS					1.300,00	
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>8.522,33</b>	<b>9.893,45</b>	<b>11.485,17</b>	<b>14.632,96</b>	<b>15.478,05</b>
<b>FLUJO NETO DE CAJAS</b>	<b>(178.712,03)</b>	<b>36.345,53</b>	<b>38.567,58</b>	<b>42.270,85</b>	<b>44.940,30</b>	<b>110.490,15</b>

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaboración:** Las Autoras.

## 5.6 EVALUACIÓN FINANCIERA

La Evaluación Financiera es aquella que analiza los beneficios netos que se obtendrán del proyecto en ejecución, que debe estar sustentado teóricamente y que será económicamente rentable, para ello se cuenta con las siguientes técnicas e instrumentos de evaluación:

### 5.6.1 CALCULO DEL VAN

Es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión. Consiste en descontar al momento actual todos los flujos de caja futuros del proyecto. A este valor se le resta la inversión inicial, de tal modo que el valor obtenido es el valor actual neto del proyecto. Utilizando la tasa de redescuento que es de 14.83% mediante la presente fórmula:

$$VAN = \frac{\text{Flujo Año 1}}{(1+i)^1} + \frac{\text{Flujo Año 2}}{(1+i)^2} + \frac{\text{Flujo Año 3}}{(1+i)^3} + \frac{\text{Flujo Año 4}}{(1+i)^4} + \frac{\text{Flujo Año 5}}{(1+i)^5} - \text{Inversión}$$

VAN=	\$ 184.540,21
<b>VAN=</b>	<b>\$ 5.828.18</b>

El Valor Actual Neto del presente proyecto es de \$ 5.828,18 positivo, a una tasa del 12%, que nos muestra que el proyecto es rentable, lo que significa que se justifica la inversión.

El proyecto resulta ser factible por cuanto el VAN es positivo, siendo por lo tanto, factible la creación del Crematorio.

### 5.6.2 CÁLCULO DEL TIR

La tasa interna de retorno es un indicador de la rentabilidad del proyecto, por eso su importancia, a mayor TIR, mayor rentabilidad. Se utiliza para

decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión y la ejecución del proyecto.

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \left( \frac{VAN Ti}{VAN Ti - VAN Ts} \right)$$

<b>TIR</b>	<b>13,09%</b>
------------	---------------

El presente resultado (13,09 %) obtenido determina que el proyecto es viable.

### 5.6.3. BENEFICIO / COSTO

El Beneficio / Costo se sustenta en el principio de obtener y alcanzar niveles considerables de producción con la mínima utilización de recursos, la fórmula para determinar es:

<b>COSTO BENEFICIO</b>	
INGRESOS DEFLACTADOS	\$ 226.293,26
EGRESOS DEFLACTADOS	\$ 41.753,31
<b>B/C=INGRESOS DEF/EGRESOS DEF</b>	<b>\$ 5,42</b>

Este resultado obtenido determina que la inversión es viable, ya que por cada dólar que se invierta se obtendrá \$5,42 de utilidad.

### 5.6.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL

El tiempo de recuperación de la inversión es importante conocerlo, es la evaluación financiera que nos permite conocer en qué tiempo se recuperará

la inversión del proyecto, para poder tomar la decisión de si se realiza o no dicha inversión.

<b>SUMA EN 5 AÑOS</b>	<b>\$ 272.614,41</b>	<b>5</b>
<b>INVERSION INICIAL</b>	<b>\$ 178.712,03</b>	<b>3,28</b>

El proyecto se muestra totalmente ambicioso, por cuanto la inversión es recuperada en muy corto tiempo, es decir al tercer año.

#### 5.65 RESUMEN DE EVALUACIÓN FINANCIERA

El propósito de realizar el resumen de indicadores de evaluación financiera es para tener una perspectiva general de las condiciones de factibilidad del proyecto.

#### CUADRO 61

#### INDICADORES DE EVALUACIÓN FINANCIERA

INDICADOR	VALOR USD	CONCLUSIÓN
Valor Actual Neto	\$ 184.540,21	VIABLE
Tasa Interna de Retorno	13,09%	VIABLE
Costo / Beneficio	\$ 5,42	VIABLE
Punto de equilibrio	62.060,41	VIABLE
Período Recuperación de la Inversión	3,28	VIABLE

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA.**

#### **6.1. TIPO DE EMPRESA.**

La Ley de Compañías en su Art. 2., manifiesta: “Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

“Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas”.

Del análisis realizado a los diferentes tipos de compañías, se determina que, la que más se ajusta a los requerimientos y finalidades de la empresa que se formará es la Compañía de Responsabilidad Limitada.

Así pues, la mejor alternativa que permita constituir adecuadamente el Crematorio, es mediante la creación de una empresa de responsabilidad limitada, en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura; para ofertar un servicio de primera calidad y con responsabilidad social.

#### **6.2 NOMBRE Y LOGOTIPO**

Es un elemento que forma parte de la marca que coadyuva a una identificación y reconocimiento del servicio.

## LOGOTIPO DEL CREMATORIO

GRAFICO N° 17



**Fuente:** Diseño propio

**Elaboración:** Las Autoras

### 6.3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.

#### 6.3.1. MISIÓN.

“Brindar un servicio de cremación y exequiales serio, confiable y profesional basados en la calidad y excelencia de procesos, ofreciendo a las familias que pierden a su ser querido un servicio de profundo respeto ante esos momentos de dolor. Además de proteger el medio ambiente y la salud pública con el uso de tecnologías amigables con el medio ambiente.”

#### 6.3.2. VISIÓN.

“Ser una empresa líder en la región comprometida al mejoramiento continuo en la prestación de servicios de cremación y exequiales. Consolidándonos como una alternativa moderna, ecológica y económica para dar el último adiós a sus seres queridos al termino de sus vidas, ofreciendo un servicio de calidad y profundo respeto, aportando con el desarrollo y progreso del Norte del País.”

#### 6.3.3. OBJETIVOS.

Los objetivos de la Empresa son:

- Cambiar e innovar una nueva cultura de administración y desarrollo con políticas definidas para la prestación de servicios de cremación y exequiales.
- Brindar la solución total e integral en el momento del fallecimiento de una persona, dando cobertura en la zona y así evitando el desplazamiento de los deudos a otros sitios.
- Crear una cultura de Previsión, políticas y estrategias en el servicio enfocadas a la parte social.
- Capacitar permanentemente al personal para que tengan conocimiento de nuestros productos, una atención cálida y humana; reconozcan y fortalezcan sus valores para así poder contribuir a mantener y fortalecer los valores de la empresa.
- Obtener rentabilidad, de tal manera que nos permita el desarrollo de la empresa y el crecimiento del personal

#### **6.3.4. POLÍTICAS DE LA EMPRESA.**

La empresa operará enmarcada en las siguientes políticas:

- La satisfacción de las expectativas del cliente por parte del personal, y en su conjunto del servicio, deben ser la razón de ser y existir de la empresa.
- Prevenir que en las operaciones no tengan ningún impacto negativo sobre el medio ambiente y sobre quienes viven en él.
- Aplicar una evaluación del desempeño de nuestros empleados, que incidirá en su remuneración y se procederá a distribuir los incentivos al personal.
- Contratar al personal idóneo para cada puesto dando mayor énfasis a la selección del personal que tiene contacto directo con el público.

- El tipo de cambio a utilizarse en nuestras tarifas es el dólar de venta en el mercado libre.
- Los montos de los salarios serán establecidos por el gerente general.
- Los pagos de salarios a los empleados serán mensuales
- Las ventas se realizarán a crédito y contado
- Se aceptarán pagos por medio de cheques, tarjetas de crédito o débito y efectivo

#### **6.3.5. VALORES CORPORATIVOS.**

##### √ **Responsabilidad social:**

Asumimos el compromiso del servicio social y cultural de la comunidad.

##### √ **Equidad social:**

Brindamos un trato igualitario a los trabajadores y sociedad en general.

##### √ **Transparencia:**

Daremos fiel cumplimiento a las normas legales vigentes.

##### √ **Respeto al ambiente:**

Actuamos con responsabilidad y conciencia ecológica.

##### √ **Trabajo en equipo:**

Apoyamos toda iniciativa de mejora y trabajo mancomunado.

#### **6.3.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA.**

La estructura orgánica de la empresa, es vertical que evidencia la lógica de la línea de mando, y los medios de control y dirección. Conforme crezca la

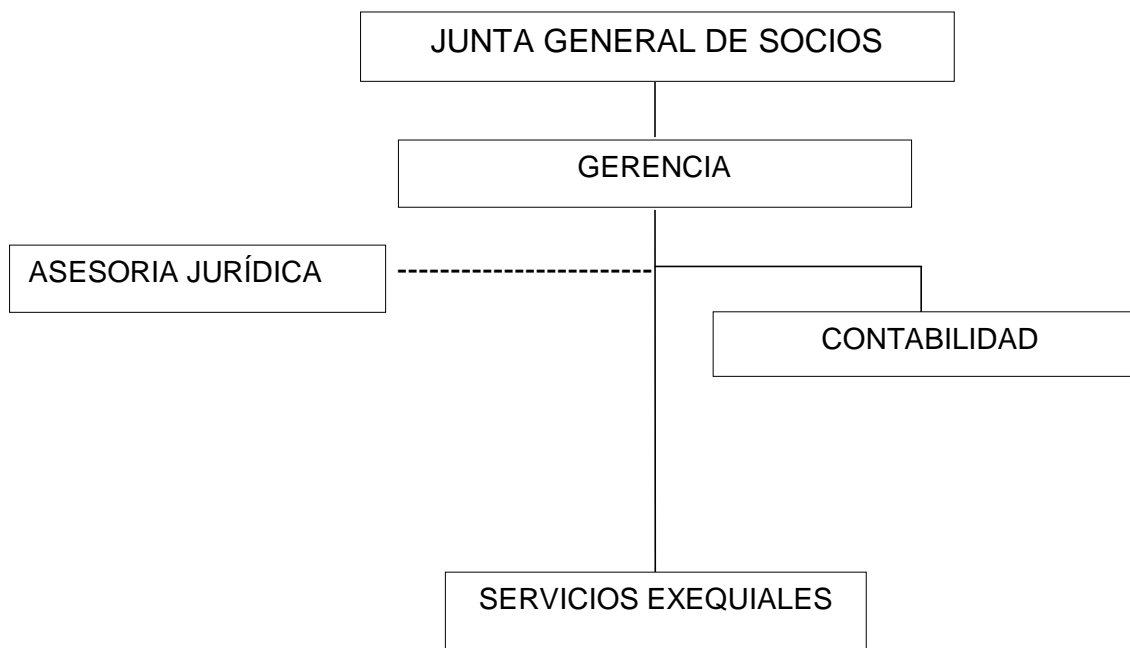


empresa se deberá ampliar la estructura organizativa, acorde a las necesidades de la compañía.

## ORGANIGRAMA N° 1

### CREMATORIO EL JORDÁN CIA. LTDA.

#### ORGANIGRAMA FUNCIONAL



#### 6.4 ESTRUCTURA FUNCIONAL.

##### 6.4.1. NIVELES ESTRUCTURALES.

La estructura orgánico-funcional de la Empresa “EL JORDÁN” Cía. Ltda. Estará formada de la siguiente manera.

- Nivel Legislativo.
- Nivel Ejecutivo.
- Nivel Asesor.
- Nivel Auxiliar; y,
- Nivel Operativo.

#### **6.4.1.1. Nivel Legislativo o Superior.**

El nivel Legislativo o Superior está compuesto por los socios de la compañía que conforman La Junta General de Socios y son responsables de la planificación, normativa y toma de decisiones.

#### **6.4.1.2. Nivel Ejecutivo.**

Este nivel Directivo o Ejecutivo está integrado por el Gerente de la compañía, quien es responsable de dirigir, orientar, conducir y supervisar la ejecución de las políticas, y las actividades de la empresa.

#### **6.4.1.3. Nivel Asesor.**

El nivel asesor está conformado por la unidad de Asesoría Jurídica, constituye la instancia de consulta, consejo o asesoramiento, en la toma de decisiones, su relación de autoridad es indirecta respecto a las unidades de mando de línea u operación, su función se canaliza a través del Gerente.

#### **6.4.1.4. Nivel auxiliar.**

El nivel auxiliar está integrado por la unidad de contabilidad y secretaria, que realizará las funciones de apoyo necesarias para el cumplimiento de las actividades de la compañía.

#### **6.4.1.5. Nivel Operativo.**

Nivel operativo que lo integran las unidades de servicio, diagnóstico, serán los responsables de ejecutar los planes para cumplir con los objetivos y metas que se ha trazado la compañía.

### **6.4.2. MANUAL DE FUNCIONES.**

#### **6.4.2.1. NIVEL LEGISLATIVO.**

√ Junta General de Socios.

Está constituido por los socios de la compañía y serán los responsables de la conducción de la misma, hacia la obtención de los objetivos que ella persigue, que es brindar el servicio de cremación y exequiales. Su función básica es legislar las políticas que debe seguir la empresa, aprobar la planificación y las metas anuales, normar los procedimientos, dictar reglamentos internos, nombrar al Gerente y tomar decisiones sobre la marcha de la organización.

√ **Funciones:**

A La Junta General de Socios le corresponde las siguientes funciones y atribuciones:

- Designar y remover al gerente y fijar su remuneración;
- Aprobar las cuentas y los balances que presente el gerente;
- Resolver la forma de reparto de utilidades;
- Resolver la amortización de los aportes sociales;
- Convenir en la sesión de los aportes sociales y en la admisión de nuevos socios;
- Decidir el aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social;
- Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;
- Resolver la disolución anticipada de la compañía;
- Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley que son las siguientes:
  - a) El socio administrador que se sirve de la firma o de los capitales sociales en provecho propio; o que comete fraude en la

administración o en la contabilidad; o se ausenta y, requerido, no vuelve ni justifica la causa de su ausencia;

- b) El socio que interviniera en la administración sin estar autorizado por el contrato de la compañía;
  - c) El socio que constituido en mora no hace el pago de su cuota social.
  - d) El socio que quiebra; y,
  - e) En general, los socios que falten gravemente al cumplimiento de sus obligaciones sociales.
  - f) El socio excluido no queda libre del resarcimiento de los daños y perjuicios que hubiere causado.
- Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra del gerente;
  - En caso de negativa de la junta general, una minoría representativa de por lo menos un veinte por ciento del capital social, podrá recurrir al juez para entablar las acciones indicadas en esta letra;
  - Las demás funciones que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otro organismo;
  - Aprobar los planes, programas, presupuestos anuales y sus reformas y responsabilizar al gerente por su ejecución;
  - Autorizar la celebración de actos y contratos relativos al giro de la compañía cuya cuantía no exceda de 20.000 dólares;
  - Autorizar la venta o hipoteca de bienes de la compañía;
  - Interpretar o reformar el estatuto y resolver aumentos o disminuciones de capital social, de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes; y,

- Aprobar las políticas, reglamentos internos, manuales, instructivos, procedimientos, etc.

#### **6.4.2.2. NIVEL EJECUTIVO.**

##### √ **Gerente.**

El gerente es la máxima autoridad ejecutiva y representante legal de la compañía, será designado por la junta general de socios y ejercerá sus funciones por el periodo de tres años, pudiendo ser reelegido. Será responsable de la administración de la compañía, determinará las estrategias, organizará el trabajo, administrará al personal, implantará sistemas: de motivación, de información, de decisiones, de control. Jerárquicamente dependerá de la junta general de socios.

##### √ **Funciones:**

- Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía;
- Convocar a las sesiones de Junta General de Socios y actuar como secretario;
- Formular los planes y programas que debe cumplir la compañía y someterlos a aprobación de La Junta General de Socios;
- Dirigir y coordinar las actividades de la compañía y velar por la correcta y eficiente marcha de la misma;
- Presentar hasta el 30 de noviembre de cada año el presupuesto y el flujo de fondos para el próximo ejercicio económico, para la aprobación de La Junta General de Socios;
- Gestionar préstamos y efectivizarlos, previo la autorización de La Junta General de Socios;
- Seleccionar, contratar y remover al personal de la compañía previo conocimiento de La Junta General de Socios;

- Coordinar los programas de capacitación del personal;
  - Someter a la aprobación de La Junta General de Socios el orgánico estructural y funcional de la compañía, reglamentos internos, manuales, y sus modificaciones y velar por su aplicación;
  - Negociar la compra de vehículos usados previo el diagnóstico respectivo;
  - Supervisar el trabajo de todas las dependencias;
  - Presentar con la oportunidad del caso, los estados financieros a La Junta General de Socios para su aprobación y luego enviar a la Superintendencia de Compañías;
  - Ejecutar las decisiones que se tomen en La Junta General de Socios;
  - Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de las leyes dentro del ámbito de la compañía;
  - Supervisar que se realicen los pagos de impuestos en los plazos establecidos;
  - Administrar de forma eficiente y efectiva los recursos de la compañía;
  - Supervisar permanentemente las instalaciones de la compañía que se mantengan en excelentes condiciones de funcionamiento; y,
  - Las demás funciones que le fueran asignados por La Junta General de Socios.
- √ Requisitos del cargo.
- Estudios superiores en administración, Economía, Contador Auditor
  - Capacitación en administración y gestión del Talento Humano
  - Capacitación en formación de empresa

- √ Competencias técnicas del puesto.
- Generación de ideas
- Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico sentido común)
- Inspección de productos o servicios
- Manejo de recursos financieros.
- Pensamiento estratégico
- Pensamiento crítico
- Juicio y toma de decisiones.
- Monitoreo y control.

#### **6.4.2.3. NIVEL ASESOR.**

##### √ **Asesoría Jurídica.**

Servicio que llevará adelante un perito en materia jurídica contratado por la compañía con la finalidad de dar asesoramiento y ayudar a la gerencia y a La Junta General de Socios en asuntos jurídicos de la compañía.

##### √ **Funciones.**

- Asesorar a La Junta General y al Gerente en asuntos de orden jurídico para la toma de dediciones;
- Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el patrocinio legal y contrataciones de la compañía;
- Intervenir en los trámites legales, judiciales y extrajudiciales que le compete a la compañía;
- Mantener informado permanentemente a la gerencia sobre los aspectos legales, judiciales y extrajudiciales; y,

- Las demás funciones que le fueren encomendadas.
- √ Requisitos del cargo.
- Estudios en derecho.
- Experiencia en manejo legal y tributario.
- √ Competencias técnicas del puesto.
- Pensamiento crítico
- Orientación y asesoramiento.
- Expresión escrita.

#### **6.4.2.4. NIVEL AUXILIAR.**

##### √ **Secretaria contadora.**

Esta unidad es la encargada del manejo y control de las comunicaciones internas y externas como su archivo, brindar apoyo en ciertos aspectos administrativos coordinados por la gerencia; también es la encargada de elaborar los estados financieros de forma oportuna y razonable, jerárquicamente depende del gerente.

##### √ **Funciones:**

- Velar por el orden, seguridad y privacidad de los documentos de la compañía;
- Preparar la documentación y los informes que correspondan a la gerencia;
- Recibir las llamadas telefónicas y correos electrónicos e informar al gerente; así como realizar las llamadas telefónicas institucionales;
- Archivar correctamente la documentación;
- Orientar a los clientes que acuden a la gerencia, con buen trato y calidez;



- Programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades contables;
- Asesorar al Gerente y a La Junta General de Socios en aspectos contables;
- Presentar a la gerencia un informe diario de disponibilidad de efectivo;
- Elaborar los comprobantes de pago y los cheques para los pagos acompañando las facturas u otros documentos que los respalde, de los compromisos adquiridos legalmente por la compañía.
- Realizar las recaudaciones por los servicios prestados de la compañía adjuntando toda la documentación que justifique y diariamente realizar un parte de recaudaciones y máximo al día siguiente realizar los depósitos en el banco;
- Registrar diariamente todas las transacciones en los registros contables basándose en el manual de contabilidad;
- Elaborar con la oportunidad del caso los estados financieros, sus anexos y notas aclaratorias y someterlos a la aprobación del gerente y La Junta General de Socios;
- Realizar los roles de pago mensuales de los servidores de la compañía y proceder a su pago;
- Cancelar al IESS, los aportes de los servidores de la compañía, realizar las actividades de agente de retención y proceder al pago de los impuestos de forma oportuna;
- Preparar conjuntamente con el gerente el presupuesto y el flujo de fondos hasta el 15 de octubre;
- Mantener de forma ordenada el archivo de contabilidad; y,
- Otras funciones que se le encomiende.

- √ Requisitos del cargo.
- Estudios en contable
- Conocimientos de secretariado
- Experiencia en el manejo contable
- Conocimientos de NIFS. Entre otras.
- √ Competencias técnicas del puesto - destrezas
- Comprensión escrita
- Comprensión oral.
- Manejo de recursos financieros
- Pensamiento conceptual.

#### **6.4.2.5. NIVEL OPERATIVO.**

##### √ **Cremador y conductor.**

Son los encargados de realizar todo el proceso tanto de cremación, como de los servicios exequiales desde el traslado del cuerpo hasta la entrega de las cenizas, o en su caso todo lo que comprende los servicios exequiales.

##### √ **Funciones:**

- Trasladar el cuerpo desde cualquier lugar hacia el crematorio, o hacia las salas de velación; depende cual sea el caso
- Realizar el proceso de cremación completo.
- Entregar el cofre Cenizario a los deudos.
- Gestionar conjuntamente con la secretaria los trámites legales de cremación y exequiales.
- √ Requisitos del cargo.

- Educación básica
- Tener conocimiento en sanidad, seguridad industrial, manejo y operación de máquinas, etc.
- Experiencia en servicios exequiales.
- √ Competencias técnicas del puesto – destrezas.
- Comprensión Oral.
- Manejar el momento con profundo respeto.
- Revisión de la maquinaria.
- Inspección y seguimiento del servicio.

## **6.5. ASPECTO LEGAL PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA.**

### **6.5.1. ASPECTO LEGAL.**

Para intervenir en la constitución de una compañía de responsabilidad limitada, se requiere de capacidad civil para contratar; lo que garantiza la creación de un ente jurídico y aspecto del cual gozan todos los socios interesados en crear la compañía. La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidas por la ley; la que garantizará la creación de la empresa embotelladora de agua.

El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por la Superintendencia de Compañías; está dentro de las expectativas del capital que desean aportar los socios; el monto determinado por la Superintendencia de Compañías, según la resolución N.º 99.1.1.1.3008 de fecha 7 de septiembre de 1999, publicado en el Registró Oficial N° 278 del jueves 16 del mismo mes y año, que manifiesta que es 400 dólares como mínimo.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía; lo que anima a los futuros socios para conformar el capital con dinero en efectivo y ciertos bienes que ellos dispongan y que son útiles para el funcionamiento de la compañía.

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas y no debe pasar de 15, lo que se ajusta a los requerimientos de los futuros socios que son diez;

Que los socios, solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social, aspecto que no involucra al patrimonio privado de cada socio ya que se pone en riesgo el patrimonio aportado;

La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que constará, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le correspondan, lo que manifiestan los futuros socios que les da la seguridad de su capital y mantener el grupo de socios.

La participación que tiene el socio en la compañía de responsabilidad limitada es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social, aspecto importante que garantiza la sociedad y entra dentro de las expectativas que tienen.

La creación de la compañía se hará por escritura pública, acogiendo todos los aspectos legales que exige la Superintendencia de Compañías y las formalidades legales del Notario, y se inscribirá en el Registro Mercantil; lo que se formalizará la creación de un nuevo ente jurídico que garantice llevar

adelante las actividades para la cual se crea la misma y además garantice los intereses y aspiraciones de los socios. El notario incorporará al protocolo o insertará en la escritura, el certificado del representante de la sociedad que acredite el cumplimiento del requisito referido en el inciso anterior. En el libro respectivo de la compañía se inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario.

#### **6.5.2. PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO.**

Previa entrevista con el Gobierno Municipal Otavalo y posteriormente con el jefe del departamento de Rentas se determinó que no existe ninguna dificultad para que se implemente una empresa de esta naturaleza en este sector. Para el funcionamiento de la empresa es necesario contar con los siguientes requisitos:

- Registro único de contribuyente (RUC)
- Patente Municipal.
- Permiso de funcionamiento.
- Registro Sanitario.
- √ Requisitos para obtener el registro único de contribuyentes.
- Cédula del representante legal.
- Copia del certificado de votación.
- Factura del pago de un servicio básico.
- √ Requisitos para obtener la patente municipal por primera vez.
- Copia de la cédula y certificado de votación.
- Escrituras del terreno

- Copia del RUC
- Declaración juramentada del inicio de la actividad económica empresarial.
- Copia de la cédula de identidad del representante legal.
- Inscripción.
- √ Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento y el registro sanitario en el ministerio de salud pública.
- Permiso de la Intendencia.
- Ficha de inspección.
- Permiso del cuerpo de bomberos.
- Copia del RUC
- Certificado de salud (Original y Copia)
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal.

#### **6.6. FORMACIÓN DE LA EMPRESA.**

Para la formación de la compañía se desarrollará aspectos fundamentales para la formación de la entidad legal y la celebración de la escritura de constitución.

- √ **Entidad legal.-** Se constituirá como compañía de responsabilidad limitada;
- √ **Socios.-** La compañía se conformará con doce socias y socios en donde constaran los nombres y apellidos, estado civil, nacionalidad.

## CUADRO Nº 62

### NOMINA DE SOCIOS

NOMBRES	APELLIDOS	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	DIRECCIÓN
Washington Gustavo	Hualpa Pavón	Casado	Ecuatoriana	Quito
Martha Tatiana	Loza Trujillo	Casada	Ecuatoriana	Quito
María Alejandra	Quinteros Loza	Divorciada	Ecuatoriana	Otavalo
Pablo Milován	Andrade Chicaiza	Casado	Ecuatoriana	Otavalo
Paulina Alexandra	Almeida Loza	Soltera	Ecuatoriana	Otavalo
Andrea Fernanda	Borja Loza	Soltera	Ecuatoriana	Quito
Carlos Alberto	Rosales Rivadeneira	Casado	Ecuatoriana	Ibarra
Carlos Armando	Hidrobo Arboleda	casado	Ecuatoriana	Ibarra
Galo Eduardo	Rosales Rivadeneira	Casado	Ecuatoriana	Ibarra
Luis Jordan	Luna López	Casado	Ecuatoriana	Quito
Jhonny Roberto	Escala Mena	Casado	Ecuatoriana	Quito
Consuelo del Carmen	Hidrobo Arboleda	Casada	Ecuatoriana	Ibarra

**Fuente:** Las autoras

**Elaboración:** Las autoras

- √ **Obligaciones Sociales.-** Los socios responderán individualmente hasta por el monto de sus aportaciones; en este caso es de 10.000, dólares cada socio.
- √ **Desarrollo de las Actividades.-** Las actividades de cremación y exequiales de la compañía se desarrollaran con el nombre de Crematorio "EL JORDÁN"
- √ **Objetivo social.-** Ofrecer servicios de cremación y exequiales.

- √ **Capital.-** Las aportaciones de cada uno de los socios serán de \$10.000, dando un total de capital social de us\$120,000.00 los mismos que serán divididos en aportaciones de US\$ 1.200,00 dólares cada una, por lo tanto el capital social se conformará de 100 participaciones.
- √ **Suscripción y pago de las aportaciones.-** Los socios suscribirán 10 participaciones cada uno y el pago se realizará en efectivo, en el momento de la conformación de la compañía.
- √ **Tiempo para la que se constituye.-** La compañía tendrá una duración de 50 años.
- √ **Domicilio.-** EL domicilio será la República del Ecuador, Provincia de Imbabura, Cantón Otavalo, Comunidad de Carabuela.
- √ **Cuenta bancaria.-** Se abrirá una cuenta bancaria a nombre de la compañía en formación;
- √ **Fondo de reserva.-** Se creará un fondo de reserva de hasta el 20% del capital social;
- √ **Participación de los socios.-** Es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social;
- √ **Las deliberaciones.-** Se realizarán democráticamente, dando oportunidad de expresarse a todos los accionistas y las decisiones se tomarán por mayoría, las convocatorias a Junta General de Accionistas se realizará por escrito por parte del gerente con 4 días de anticipación, pudiendo ser convocatorias ordinarias o extraordinarias.
- √ **La creación de la compañía.-** Se realizará por medio de una escritura pública, en la cual se establecerá todo lo expuesto en los



puntos anteriores y todo lo que obligue la ley de Compañías para este tipo de empresa;

- √ **Esta escritura.-** Será aprobada por el Superintendente de Compañías y se publicará el extracto de la escritura en un periódico de la ciudad de Ibarra;
- √ **Inscripción en el Registro Mercantil.-** Con la autorización del Superintendente se procederá a inscribir legalmente la compañía;
- √ **Estatutos.-** Con la aprobación y la inscripción de la escritura se procederá a elaborar los estatutos de la compañía para la aprobación respectiva de la Superintendencia de Compañías; y,

Los demás pactos lícitos y condiciones especiales que los socios juzguen conveniente establecer, siempre que no se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

## CAPÍTULO VII

### 7. ANÁLISIS DE IMPACTOS.

Se sustenta la investigación realizada con el análisis técnico de impactos, utilizando una matriz de impactos la que funciona con la asignación de una calificación a los componentes del entorno o indicadores en los que se está trabajando, para lo cual se emplea la siguiente escala de medición:

**CUADRO Nº 63**

#### ESCALA DE MEDICIÓN DE IMPACTOS

IMPACTO	Negativo				Positivo		
Calificación	-3	-2	-1	0	1	2	3
Niveles	Alto	Medio	Bajo	No presenta impacto	Bajo	Medio	Alto

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras.

Aplicando el siguiente procedimiento se analizaron los impactos económico, social, empresarial y ecológico; proceso que se detalla a continuación:

- Señalar el impacto a evaluarse
- Estructurar una base de indicadores, los que se calificaran de acuerdo a la escala de medición de impactos.
- Analizar la matriz aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de impactos}}$$

## 7.1. IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO Nº 64

### MATRIZ DE IMPACTO ECONÓMICO

Indicadores \ Nivel de Impacto	Negativo				Positivo			+	-	Σ
	-3	-2	-1	0	1	2	3			
Generación de Empleos					x			1		1
Nivel de ingresos						X		1		2
Creación de Proyectos Alternativos					X			1		1
Desarrollo del sector						X		1		2
Impactos Positivos					2	2	0	4		
Impactos Negativos									0	
Sumatoria de Impactos					4	4				8

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras.

$$\text{Nivel de Impacto (Económico)} = \frac{8}{4}$$

*Nivel de Impacto (Económico)* = 2,00 → **Impacto Medio Alto Positivo**

El puntaje de la matriz de impacto económico se encuentra en el nivel medio positivo con 2 lo cual significa, que la creación de la empresa propuesta en el presente proyecto, generará fuente de empleo, mejorará el nivel de ingresos del sector, permitiendo el desarrollo del mismo; y, contribuyendo a la creación de proyectos alternativos.

El proyecto será de aporte valioso para el desarrollo empresarial y de la comunidad. El estudio de mercado evidencia la existencia de personas que

estarían dispuestas a usar tanto el servicio de cremación como el servicio de exequiales, los ingresos producidos van a determinar una rentabilidad suficiente y atractiva que satisfaga a los promotores del proyecto.

## 7.2. IMPACTO SOCIAL

CUADRO Nº 65

### MATRIZ DE IMPACTO SOCIAL

Indicadores \ Nivel de Impacto	Negativo			0	Positivo			+	-	Σ
	-3	-2	-1		1	2	3			
Satisfacción del Trabajador						X		1		2
Salud			X						1	-1
Estabilidad Familiar						X		1		2
Relaciones con la comunidad						X		1		2
Nivel Cultural					X			1		1
Impactos Positivos					1	3	0	4		
Impactos Negativos			1						1	
Sumatoria de Impactos			-1		2	6				6

Fuente: Investigación directa

Elaboración: Las Autoras.

$$\text{Nivel de Impacto (Social)} = \frac{6}{5}$$

*Nivel de Impacto (Social) = 1,2* → **Impacto Medio Bajo Positivo**

El puntaje de la matriz de impacto social se encuentra en el nivel bajo positivo con 1 y se aproxima al nivel medio con 0,2; de esta forma se aprecia que el impacto en general es positivo permitiendo la satisfacción del trabajador y sus necesidades, la estabilidad familiar, mejorando las relaciones con la comunidad y el nivel cultural.

La existencia de la empresa constituirá una fuente de empleo directo e indirecto en el sector de Carabuela. Empleo directo para las personas que laborarán en la empresa. Empleo indirecto debido al consumo de bienes y servicios en la zona de influencia en diversas proporciones; recalcando que no solo generará empleo sino también servirá para mejorar los conocimientos básicos de producción industrialización y comercialización.

Con respecto al impacto bajo negativo que presenta el indicador de salud se atenuará creando planes de Seguridad e Higiene que se detalla a continuación:

- Adquirir maquinaria de última tecnología con el fin de ayudar a disminuir la contaminación al medio ambiente.
- Prevalecer y garantizar la integridad (seguridad) física de los trabajadores.
- Contar con los mecanismos y las directrices necesarias para brindar una eficiente respuesta a situaciones de emergencia durante el desarrollo de las actividades diarias que se realicen en la empresa.

### 7.3. IMPACTO EMPRESARIAL.

**CUADRO Nº 66**

**MATRIZ DE IMPACTO EMPRESARIAL**

Indicadores \ Nivel de Impacto	Negativo				Positivo			+	-	Σ
	-3	-2	-1	0	1	2	3			
Imagen Microempresarial							X	1		3
Liderazgo					X			1		2
Servicio y Atención al Cliente							X	1		3
Atención Personalizada						X		1		2
Calidad en el servicio							X	1		3
Impactos Positivos					1	1	3	5		

Impactos Negativos									0	
Sumatoria de Impactos						2	9			11

**Fuente:** Investigación directa  
**Elaboración:** Las Autoras.

$$\text{Nivel de Impacto (Empresarial)} = \frac{11}{5}$$

*Nivel de Impacto (Empresarial) = 2,2* → **Impacto Medio Alto Positivo**

El puntaje de la matriz de impacto empresarial se encuentra en el nivel medio positivo con 2 y se aproxima al nivel alto con 0,2; lo que determina que la imagen empresarial, el servicio y atención al cliente y la calidad del servicio son factores claves empresariales.

Se requiere implementar en los grupos sociales rurales este impacto , pues el manejo de principios empresariales impulsa al industrial a un cambio de actitud frente a la forma de trabajo del servicio a prestar; motiva sobre manera al sentirse parte integrante de una organización económica, como es la microempresa, ya que su incorporación se lo hace como accionista, y, en éste proceso se genera una autoevaluación de su esfuerzo tanto productivo como de integración a una organización socio económica que además de permitirle un ingreso económico le permite ser integrante de nuevas estructuras societarias. El paso de industrial-vendedor a accionista, es el impacto fundamental que hay que consolidarlo para generar responsabilidades en los participantes de ésta empresa.

Ésta empresa va a estar fundamentada en el marco legal establecido por las leyes vigentes: ley de compañías, ley de fomento a la pequeña industria, código de comercio, ley de régimen tributario interno, entre otras. Por otra parte, se va a manejar utilizando los principios de la administración moderna, en los que la productividad, competitividad y responsabilidad social van a ser sus principales atributos, además de dar énfasis a la imagen empresarial, liderazgo, servicio y atención al cliente, atención personalizada, calidad en el servicio, etc.

## 7.4. IMPACTO ECOLÓGICO.

CUADRO Nº 67

### MATRIZ DE IMPACTO ECOLÓGICO

Indicadores \ Nivel de Impacto	Negativo			0	Positivo			+	-	Σ
	-3	-2	-1		1	2	3			
Atmósfera			X						1	-1
Suelo				X					1	0
Agua			X						1	-1
Flora			X						1	-1
Fauna			X						1	-1
Ecosistema		X							1	-2
Calidad del Medio Ambiente						X		1		2
Impactos Positivos						1		1		
Impactos Negativos		1	4						6	
Sumatoria de Impactos	-3	-2	-4			2				-6

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** Las Autoras.

$$\text{Nivel de Impacto (Ecológico)} = \frac{-6}{7}$$

*Nivel de Impacto (Ecológico)* = -0,86 → **Impacto Bajo Negativo**

El puntaje de la matriz muestra un nivel bajo negativo con -0,86 lo que significa que la apertura de la empresa provocaría alteraciones al ecosistema. Los indicadores atmósfera, suelo, agua, flora, fauna y ecosistema son vulnerables al asentamiento de la Empresa dedicada a prestar servicio de cremación en la ciudad de Otavalo.

Con el propósito de mitigar el impacto negativo los ejecutivos de la empresa realizarán una Evaluación de Impacto Ambiental, para determinar cuál de

las nuevas maquinarias (horno crematorio) es el más adecuado para no causar daño al medio ambiente.

Además de cumplir con la legislación ambiental vigente, comprometer a la alta dirección de la empresa para la protección de sus empleados y clientes a través del manejo ambientalmente seguro de todos sus procesos.



## CONCLUSIONES

Una vez que se ha diseñado el estudio de Factibilidad para la creación del Crematorio, se puede afirmar que se han alcanzado todos los objetivos propuestos. A continuación se exponen los principales logros y hallazgos en las siguientes conclusiones:

- √ El diagnóstico situacional elaborado en el sector de Carabuela del Cantón Otavalo, permitió caracterizar a la zona donde estará situada el Crematorio y del área de influencia del Proyecto formulado. Se analizaron aspectos tales como: la historia de formación de este pueblo, su geografía, demografía, y sobre todo conocer de la actividad y desarrollo económico, todos estos datos fueron cimientos estables para ejecutar los siguientes pasos del proyecto. De acuerdo al análisis situacional en lo concerniente a la creación de un Crematorio se pudo observar que es una nueva propuesta de negocio ya que debido a la falta de espacio en los cementerios existentes y a la falta de servicios exequiales de alta calidad que requiere un evento de tal significancia resulta evidente la posibilidad de que en la ciudad de Otavalo se cree un Crematorio que contribuya a hacer un mejor uso del espacio físico, proponiendo a nuestros clientes las expectativas de ofrecer y garantizar un servicio de calidad con diferentes opciones en lo que se refiere al servicio, producto, y planes de financiamiento.
- √ El desarrollo del estudio de mercado permitió demostrar la existencia de una demanda potencial insatisfecha, que fácilmente puede ser captada por la nueva empresa a constituirse. Esta parte del estudio realizado nos proporcionó valiosa información relacionada a la demanda, oferta, precios y formas de comercialización de este servicio para la satisfacción de los posibles clientes. Se identificó la demanda y oferta del servicio en el cantón de Otavalo para la creación del Crematorio.

- √ En el estudio técnico, se estableció como lugar de constitución y funcionamiento del Crematorio, la ciudad de Otavalo ubicado en el sector de Carabuela, debido a que se considera de fácil acceso para nuestros usuarios además de contar con todos los servicios básicos para brindar un servicio de alta calidad, y la comodidad y los requerimientos que cuenta la capacidad del terreno, de esta manera contribuyendo para que las actividades se puedan cumplir con normalidad, para ello se deberá considerar para la optimización del servicio, de contar con el recurso humano apropiado y tecnología adecuada para controlar de mejor manera el medio ambiente.
- √ En el estudio financiero y económico se pudo establecer que el proyecto es factible. La inversión inicial se recuperará en un año, dentro de los cinco años. Se tiene una tasa interna de retorno del 13,09% y un valor actual neto positivo de USD 5.828,18, el costo beneficio se ubica en 5,42 de lo que garantiza la ejecución del proyecto para la creación del Crematorio "EL JORDAN".
- √ En lo referente a la estructura orgánica y funcional, ésta ha sido diseñada de tal manera que facilitará el desempeño y normal desenvolvimiento de las actividades administrativas del Crematorio "EL JORDAN". Se definió el aspecto legal de creación de la empresa, su misión, visión, principios corporativos, las funciones y responsabilidades de cada integrante o empleado de la compañía, por tal razón una vez establecido los términos de funcionamiento y organización no existirá errores y deslindo de trabajos ni de responsabilidades.
- √ El nivel de los impactos analizados es positivo, lo que determina que el proyecto a ejecutarse es totalmente viable, en la zona de influencia como es el sector de Carabuela, cantón Otavalo.

## RECOMENDACIONES

- √ El lugar donde se pretende crear el Crematorio "EL JORDAN", posee un amplio lugar cuenta con todos los servicios básicos, facilitando así poder dar un servicio de calidad a todos nuestros posibles clientes.
- √ Se debe tomar en cuenta que el sustento teórico, sirve como base y apoyo para cualquier disposición que puedan tomar más adelante los dueños o directivos de una empresa.
- √ Brindar un servicio de calidad; para satisfacer las expectativas del cliente. Se debe implementar estrategias de comercialización para posicionarse en el mercado tomando en cuenta que si existe competencia.
- √ Se debe implementar esta empresa por su atractiva rentabilidad y pronta recuperación de la inversión.
- √ Dar a conocer a los empleados y trabajadores la organización y funcionamiento de la empresa la designación de funciones, los procesos productivos, de distribución, estatutos, las responsabilidades de cada empleado, para evitar malos entendidos en el desarrollo y funcionamiento de la empresa.
- √ Mantener e incrementar la calidad en el servicio, incrementar en un futuro el servicio exequial y de cremación, el tiempo estimado seria en 5 años a partir del funcionamiento del Crematorio "EL JORDAN", tomando como referencia la aceptación de servicio en el estudio de mercado aplicado.
- √ Se deberá mantener los niveles positivos de impactos; y, en caso de que en la ejecución del proyecto existieran variaciones, tratar de emendar errores y solucionar los inconvenientes, en caso de que se presentaran.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- ILDEFONSO GRANDE, Esteban, **Marketing de los Servicios**, ESIC Editorial, 2005 – 399 pág., 4ta. Edición. Madrid – España.
- BACA URBINA, Gabriel, **Evaluación de Proyectos**, Mc. Graw - Hill, 1994 – 284 pág., 2da. Edición. México.
- KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary, **Fundamentos de Marketing**, Pearson Educación, 2003 – 599 pág., Estados Unidos.
- Mc. CARTHY, E. Jerome, PERREAULT, William D., **Fundamentos de Comercialización**, El Ateneo, 1991 – 299 pág.
- CHIAVENATO, Idalberto, **Introducción a la Teoría General de la Administración**, Mc. Graw Hill Interamericana, 2006 – 562 pág., Estados Unidos.
- MIRANDA GONZÁLEZ, Francisco Javier, **Introducción a la Gestión de Calidad**, Delta Publicaciones, 2007 – 258 pág., Madrid
- JÁCOME, Walter, **Diseño y Evaluación de Proyectos Productivos de Inversión**, 2005.
- EDITORIAL VÉRTICE, **El Duelo y la Atención Funeraria**, Publicaciones Vértice S.L., 2010 – 125 pág., España.
- ARCINIEGAS R. Armando Md. (Academia Nacional de Medicina), **La Inesperada Certidumbre la de la Muerte. Curso de Tanatología**, Giro Editorial, 2002 – 290 pág. Bogotá – Colombia.
- BERNAL Augusto, **Metodología de la Investigación**, editorial Pearson Educación, 2006, 2da. Edición, México.
- BLASCHKE Jorge, **Enciclopedia de Las Creencias Y Religiones**, Editorial Lectorum, 2006, Edición ilustrada, México DF.

EDITORIAL VERTICE, **El duelo y la atención funeraria**, Editorial vértice, 2006, Málaga – España.

GÓMEZ Marcos, **Morir con Dignidad**, 2005, editorial Arian, Madrid - España.

JACOME Walter, **Bases Teóricas y Prácticas para el Diseño y Evaluación de Proyectos Productivos y de Inversión**, 2005, Ibarra – Ecuador.

SAAD Pedro, **Ecuador en los ojos de afuera**, editorial Campaña Nacional Eugenio Espejo por el Libro y la Lectura, 2002, Volumen 12, Ecuador.

#### **Revistas y Publicaciones:**

LEY ORGÁNICA DE LA SALUD DEL ECUADOR, Ley 67 registro oficial suplemento 423, ecuador 22 diciembre 2006

DIARIO EL HOY, La cremación una forma de descanso, ecuador, 2 de noviembre 2004.

ECUADOR TIMES, Neoesculturas, arte con ceniza de cremaciones, Ecuador 2 de noviembre 2004

QUIMIMET, La cremación alternativa al entierro, Ecuador, 3 de mayo de 2011.

#### **Linkografía:**

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cremaci%C3%B3n>

<http://www.crematorios.cl/>

[http://books.google.com.ec/books?id=vSLE4cGPJbUC&dq=MORIR+CON+DIGNIDAD&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com.ec/books?id=vSLE4cGPJbUC&dq=MORIR+CON+DIGNIDAD&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

<http://www.quiminet.com/articulos/la-cremacion-alternativa-al-entierro-55671.htm>

<http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/muerte/en-que-consiste-la-incineracion-de-un-cadaver>

<http://www.ecured.cu/index.php/Cremaci%C3%B3n>

<http://www.otavalo.gob.ec/>

<http://www.editorialvertice.com>

# ANEXOS

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Escuela de Contabilidad Y Auditoría

## Objetivo:

La presente encuesta tiene como objetivo identificar la demanda, determinar el grado de conocimiento y aceptación de los habitantes de la ciudad de Otavalo sobre la creación de un Crematorio y servicios funerarios.

## Instrucciones:

- Lea atentamente cada una de las preguntas antes de contestar.
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.
- Marque con una X en los cuadros según corresponda la respuesta

## Preguntas:

**1.- ¿Usted tiene conocimiento sobre los servicios de cremación y exequiales?**

Totalmente

La mayor parte

Poco

Nada

**2.- ¿Usted considera que las personas que fallecen deben ser cremadas en qué casos?**

Muerte violenta

Enfermedades virales

En cualquier circunstancia

En ningún caso

**3.- Usted conoce en la provincia de Imbabura de alguna empresa que ofrezca servicios de cremación y exequiales?**

Si

No



**4.- En caso inesperado del fallecimiento de un familiar usted estaría de acuerdo en hacer uso de los servicios de cremación?**

- Totalmente de acuerdo
- En su gran mayoría
- Poco
- Nada

**5.- Qué servicios le gustaría que incluya el crematorio?**

- Planes de previsión
- Nichos y columbarios
- Servicios exequiales
- Trámites legales

**6.-Considerando que los precios de cremación y exequiales en la ciudad de Quito aproximadamente bordean los 1600 dólares cuánto estaría dispuesto a pagar por ese servicio?**

Descripción	
<b>SERVICIO PREMIUM: entre 1400 a 1600.</b> <b>Incluye:</b> (traslado del cuerpo, velación, misa, incineración, cofre mortuario, adornos florales, servicio de cafetería, trámites legales).	
<b>SERVICIO ESPECIAL: entre 1200 a 1400.</b> <b>Incluye:</b> (velación, incineración, misa, cofre mortuario, trámites legales).	
<b>SERVICIO GENERAL: entre 1000 a 1200.</b> <b>Incluye:</b> (incineración, cofre mortuario, trámites legales).	

**Pregunta 7.-** En caso de que usted no disponga hacer uso de los servicios de cremación, utilizaría los servicios de paquetes exequiales que ofrece el crematorio.

Si

No

**8.-El crematorio, dispone al público de los servicios solo exequiales, por el uso de este servicio cuánto estaría dispuesto a pagar?**

Descripción	
<b>SERVICIO EXEQUIAL PREMIUM:</b> Entre: \$ 851 y \$ 1000. Incluye: (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales, caja mortuoria)	
<b>SERVICIO EXEQUIAL ESPECIAL:</b> Entre: \$600 y 850. Incluye: (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales)	
<b>SERVICIO EXEQUIAL GENERAL:</b> Entre: \$500 y \$ 600. Incluye: (velación, misa religiosa, cafetería)	

**9.- Estaría usted de acuerdo que en la ciudad de Otavalo se cree una empresa para dar un servicio de cremación y exequiales?**

Si

No

**10.- ¿Cuál cree usted que es el medio de comunicación por el que se debe dar a conocer el crematorio?**

Prensa escrita

Radio

Internet

**BANNER PUBLICITARIO:**



*“Los Recuerdos Siempre Estarán Contigo”*



**Crematorio "El Jordan"**

**ANTE UNA SITUACIÓN INEVITABLE  
NOSOTROS ESTAMOS PARA AYUDARTE**

*Dirección: a 5 Minutos Del Centro De La Ciudad De Otavalo (SECTOR CARABUELA)*

**LO MAS MODERNO EN SERVICIOS EXEQUIALES....**

**LOGOTIPO DE LA EMPRESA:**



**Crematorio "El Jordan"**

**ANTE UNA SITUACIÓN INEVITABLE  
NOSOTROS ESTAMOS PARA AYUDARTE**

## VOLANTE DE PUBLICIDAD:

*"Los Recuerdos Siempre Estarán Contigo"*



**Crematorio "El Jordan"**  
ANTE UNA SITUACIÓN INEVITABLE  
NOSOTROS ESTAMOS PARA AYUDARTE

*Dirección: a 5 Minutos Del Centro De La Ciudad De Otavalo*

**LO MAS MODERNO EN SERVICIOS EXEQUIALES...**

**PAQUETE DE SERVICIO EXEQUIAL**

 **SERVICIO EXEQUIAL PREMIUM: 1.200 usd.**  
*Incluye:* (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales, caja mortuoria)

 **SERVICIO EXEQUIAL ESPECIAL: 1.000 usd.**  
*Incluye:* (velación, misa religiosa, cafetería, traslado del cuerpo, adornos florales)

 **SERVICIO EXEQUIAL GENERAL: 800 usd.**  
*Incluye:* (velación, misa religiosa, cafetería)

**PAQUETE DE CREMACIÓN**

 **SERVICIO PREMIUM: 1.800 usd.**  
*Incluye:* (traslado del cuerpo, velación, misa, incineración, cofre mortuorio, adornos florales, servicio de cafetería, trámites legales).

 **SERVICIO ESPECIAL: 1600 usd.**  
*Incluye:* (velación, incineración, misa, cofre mortuorio, trámites legales).



**Crematorio "El Jordan"**  
ANTE UNA SITUACIÓN INEVITABLE  
NOSOTROS ESTAMOS PARA AYUDARTE

## PROFORMAS:



**Matthews**  
INTERNATIONAL  
CREMATION DIVISION

# Standard of Excellence In Cremation Solutions

About : Programs :  
1-888-726-1474

Equipment : Urns & Memorial Arts : Services & Repair : Crematory Supplies : Education



### PROFORMA HORNO CREMACIÓN:

#### **Sistema de Cremación Power-Pak II - Ultra**

Índice de cremación de 91Kg. por/hr.

Capacidad de carga segura de 340.2 Kg.

Smoke-Buster™ 140

Altura: 2.92 metros

Ancho: 1.63 metros

Largo: 3.81 metros

Peso: 10,886.22 Kilogramos

Combustible: Gas natural, propano o diésel


Electricidad: 220 voltios, 50/60 Hz

Precio: 100.000 dólares americanos





# PROFORMAS:



**WORLD COMPUTERS**  
Su inversión Inteligente  
Córdova Paladines Norma Yolanda  
RUC: 0701884121001  
MATRIZ Y ESTABLECIMIENTO: Pedro Moncayo 3-53 y Rocafuerte  
Teléfonos: 2840 333 / 2840 444 / 2808 010  
IBARRA - ECUADOR

**PROFORMA**  
N° 0000416

Señor(es): Natalia Rosales

RUC o CI: 1003723911

Dirección: Ibarra.

Correo electrónico: gordita\_18@hotmail.com

Fecha de Emisión: 08-07-13


Telf.: 0985148869


Vendedor: Israel.

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Computador escritorio Pack 1		700
1	fax Panasonic KX-FP205		102,41
1	Epson L210 Multifunción		231,26
			SUBTOTAL \$
			IVA 12%
			TOTAL \$ 1033,67


OBSERVACIONES: .....

FORMA DE PAGO: Tarjeta.

FIRMA AUTORIZADA: 

CLIENTE: 

OFFSET PRIMERA IMPRESION 062 958 708 (QC A EN MAYO) 2013 DEL 1 - 500



**MST**  
MUEBLES & DECORACIÓN

**PROFORMA**  
Nro: 0000578

Señor(es): Natalia Rosales

RUC o CI: 1003723911

Dirección: Ibarra.

Correo Electrónico: gordita\_18@hotmail.com

Fecha de Emisión: Ibarra 8. julio / 2013

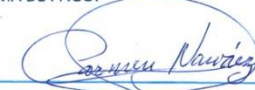
Telf: 0983035000

Vendedor: Carmen. -

CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Escritorio en L		245,=
1	Silla giratoria simple		69,=
1	" " con brazos		49,=
1	" Ejecutiva		150,=
1	Mesa de reunión 6 p.		205,=
1	Sillas para mesa de reunión		39,=
1	Archivador 4 gavetas		210,=
1	Libro		75,=
1	Papelera		15,=
1	Basurero		25,=
			SUBTOTAL: 1112,00
			IVA 12%: 133,44
			TOTAL: 1.245,44

OBSERVACIONES: .....

FORMA DE PAGO: .....

FIRMA AUTORIZADA: 

CLIENTE: 