



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

***PROPUESTA:***

**DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIO DE CREMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN  
EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS EXEQUIALES DE LA  
CIUDAD DE RIOBAMBA.**



**AUTORA:**

Verónica del Carmen Salas Cabrera

**TUTOR:**

Ing. Wilson Saltos.

RIOBAMBA-ECUADOR

2017

## INDICE GENERAL

1.-	Presentación.....	4
1.2.-	Objetivos.- .....	4
1.2.1.	Objetivo General.- .....	4
1.2.1.	Objetivos Específicos.- .....	4
1.2.2.-	Fundamentación Teórica.- .....	5
1.2.2.1.-	Introducción.- .....	5
1.2.3.-	Metodología.....	7
1.2.3.1.-	El procedimiento fue elaborado.....	7
1.2.3.1.1.-	Diseño y Elaboración del instrumento: .....	7
1.2.3.1.2.-	Identificación de la validez de contenido: .....	7
1.2.3.1.3.-	Pilotaje.....	7
1.2.3.1.4.-	Resultados del instrumento final .....	7
1.2.3.1.5.-	Deducciones finales:.....	8
1.3.-	Resultados.....	8
1.3.1.-	Valores de la Empresa .....	9
1.3.2.	Matriz Foda.....	10
1.3.2.1.	Fortalezas .....	10
1.3.2.2.-	Oportunidades.....	10
1.3.2.3.-	Debilidades .....	10
1.3.2.4.-	Amenazas .....	11
1.4.-	Descripción técnica del servicio .....	11
1.4.1.-	Flujograma de actividades .....	12
1.4.2.-	Identificación cadena de valor del proyecto. ....	15
1.4.3.-	Distribución espacial de la planta y equipos .....	16
1.4.4.-	Requerimiento de recursos para el desarrollo de los procesos productivos....	16
1.4.4.1.-	Requerimiento de talento humano.....	17
2.-	Requerimiento de recursos para la implementación del servicio .....	23
2.1.-	Requerimiento de arriendo .....	23
2.2.-	Requerimiento de equipo y maquinaria.....	24
2.3.-	Maquinaria y equipo operativo.....	24
2.4.-	Equipo Administrativo.....	26

2.5.-	Equipos de computación.....	26
2.6.-	Equipos de oficina.....	26
2.7.-	Estudio Financiero .....	27
2.8.-	Activos tangibles.....	27
2.9.-	Activos Intangibles.....	28
2.10.-	Resumen de Inversiones .....	29
2.11.-	Capitalización de Accionistas.....	29
2.12.-	Detalle de costos.....	29
2.12.1	Costos variables: Se modifica de acuerdo al valor del volumen del servicio de cremación.....	29
2.12.2.-	Costos Fijos .....	30
2.13.-	Presupuestos .....	31
2.13.1.-	Presupuestos de Ingresos .....	31
2.13.2.-	Presupuesto de gastos .....	33
2.14.-	Estado de Pérdidas y Ganancias .....	34
2.15.-	Flujo de caja .....	35
2.16.-	Periodo de Recuperación de la inversión .....	36
	Bibliografía .....	37

## **1.- PRESENTACIÓN**

El implementar un modelo de servicio de cremación en las empresas exequiales de la ciudad de Riobamba, influye en el desarrollo económico, modernización, actualización cultural y mejora en la calidad del servicio.

Así, las empresas exequiales formarán parte del adelanto y avance del entorno, dando una imagen de progreso y apoyo emocional ante la dificultad que conlleva tomar una decisión al momento de encontrarse en un profundo sentimiento de dolor.

La aplicación de este análisis se da en varios campos: entrevista a la ciudadanía, expectativas de desarrollo empresarial, cambio cultural, expectativas a futuro.

### **1.2.- OBJETIVOS.-**

#### **1.2.1. Objetivo General.-**

Analizar como la implementación de un modelo para el diseño de servicio de cremación incide en el desarrollo económico de las empresas exequiales de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

#### **1.2.1. Objetivos Específicos.-**

- Realizar un estudio de la demanda para la implementación del servicio de cremación.
- Realizar un estudio técnico de estrategias de financiamiento, para implementar la factibilidad del servicio a nivel local.
- Evidenciar el impacto del desarrollo económico de las empresas de servicios exequiales ante el servicio de cremación.

## **1.2.2.- Fundamentación Teórica.-**

### **1.2.2.1.- Introducción.-**

La escasez de terreno en los cementerios de diversos países del mundo para poder realizar los entierros, se ha transformado en una situación inevitable que requirió la mediación estatal para proporcionar como una propuesta opcional a sus ciudadanos la cremación.

A pesar de las creencias religiosas el entierro es la principal forma de despedir a un ser querido.

Aun así las perspectivas no son muy confortadoras. De acuerdo a un informe realizado por BBC (<http://www.bbc.com/>, 2012), muestra que aproximadamente la mitad de los cementerios de Inglaterra, existe la posibilidad de quedarse sin espacio en los próximos 20 años, si tomamos en cuenta que una cuarta parte de ellos se saturaría dentro de una década. En Reino Unido la cremación se ha vuelto una tendencia inevitable donde el 74% de las personas que fallecieron en 2011 estuvieron cremadas, según las terminantes estadísticas de (The Cremation Society of Great Britain, 2014).

Sin embargo, este no es un inconveniente característico de Inglaterra. En Sudáfrica los cementerios están colmados por lo que la cremación se ha convertido en la única opción para la despedida del cuerpo (<http://www.redfuneraria.com/cremacion-o-entierro>, 2012)

En el Ecuador la cremación es considerada como el que más demanda tiene en el mercado, sin embargo la falta de los factores que interrelaciona la información adecuada ante el acrecentamiento de fallecimientos bajo diferentes circunstancias, no ha permitido que los familiares puedan planificar de manera adecuada el poder tomar esta decisión.

En la ciudad de Riobamba los servicios de sepultura tradicional se están convirtiendo en un inconveniente debido al espacio, permitiendo que la opción de la cremación se la considere como una de las más directas al momento de elegir.

Generalmente los rubros de un entierro son más altos. En general en las cremaciones, no se realizan gastos adicionales como se lo hace en los entierros que es el pago del terreno en el cementerio, la renta de una sepultura y traslado.

La opción del servicio de cremación evita problemas de focos infecciosos principalmente cuando el fallecimiento se ha sucedido por enfermedades infecto-contagiosas, en el aspecto ecológico el uso de una adecuada tecnología en el proceso de la cremación no permitirá que afecte al medio ambiente, mientras que en el entierro tradicional, si se produce ciertos contaminantes que provoquen daño en el sistema ecológico, el criterio en general es que las personas que optan por la cremación se considera como más sencillo y rápido que un entierro tradicional.

La escases de espacio físico en el cementerio de la ciudad de Riobamba, los motivos económicos por la manutención del espacio santo en el que se encuentra un ser amado, la diversidad de alternativas (para orientar los restos), entre otros principios, han determinado que las personas comiencen a mirar la cremación con otros ojos, hasta ahora, la oferta de la prestación del servicio de cremación en la ciudad es nula, sujetos a las creencias y prácticamente no existen opciones a la hora de elegir, la muerte no solo se limita a un hecho físico, sino que sus efectos en la sociedad son profundos y significativos para su cultura, es por esto que se representa proporcionándole un carácter único. (Hertz, R, 1990).

El mercado objeto de este estudio está orientado en concreto a los posibles usuarios y familiares que requieren esta clase de servicio al que se refiere expresamente la cremación de sus seres queridos que ya han fenecido, tonándolo como un proceso natural en donde la oferta posea las características específicas que deben ser consideradas a la hora de analizar esta alternativa, para obtener una demanda satisfecha ya que la escasa elasticidad con respecto al precio produce una necesidad inmediata e imprevista tratándose de una demanda forzosa y de primera necesidad.

La factibilidad de realizar un estudio integral que permita a los inversionistas contar con la información adecuada para poder tomar una decisión, ante un análisis con datos y registros macro y micro empresariales necesarios para el diseño de un modelo de servicio de cremación, cuyo estudio será necesario para poder analizar la incidencia del desarrollo económico mostrando la factibilidad ante la rentabilidad, considerándose como información útil ante la toma de decisión, que es de una relevancia indispensable el realizar este estudio que permita evidenciar la viabilidad del mismo y que pueda ajustarse a las necesidades de los inversionistas hasta que se pueda llegar a la meta deseada.

### **1.2.3.- Metodología**

#### **1.2.3.1.-El procedimiento fue elaborado**

##### **1.2.3.1.1.-Diseño y Elaboración del instrumento:**

Para esta fase se tomó muy en cuenta la revisión de la bibliografía, los datos para la elaboración de la encuesta se estructuró de acuerdo a las variables que influyen en el servicio de cremación y el impacto para el desarrollo económico en las empresas exequiales y finalmente se dimensionaron los ítems y criterios e instrucciones necesarias para su aplicación.

##### **1.2.3.1.2.-Identificación de la validez de contenido:**

Se procedió a realizar el instrumento de validación de hipótesis mediante el método de chi cuadrado lo que permitió presentar el grado de confianza del instrumento aplicado como fue la encuesta la misma que contenía las variables a analizar, con sus respectivos ítems y criterios de la evaluación.

##### **1.2.3.1.3.-Pilotaje**

La población económicamente activa de la ciudad de Riobamba con la TCA es de 86.596, aplicando la formula dio una muestra de 383 personas para la investigación que permitió el análisis.

##### **1.2.3.1.4.-Resultados del instrumento final**

Con los resultados obtenidos a través de análisis del pilotaje, se pudo obtener los resultados esperados con la afirmación de los mismos, proceso que se pudo alcanzar el nivel de confiabilidad y la validez estimada, para poder determinar la confrontación del instrumento final.

#### 1.2.3.1.5.-Deducciones finales:

En esta etapa se pudo determinar los parámetros básicos para la aplicación del instrumento; es decir, el resultado para proporcionar las etapas de un buen servicio exequiales de cremación y la importancia en el desarrollo económico en las empresas exequiales de la ciudad de Riobamba.

### 1.3.- Resultados.

La teoría para la aplicación del servicio de cremación es aceptada por la ciudadanía.

De acuerdo a los resultados obtenidos la práctica del servicio de cremación conllevara a muchos factores positivos para el desarrollo empresarial de las empresas exequiales de la ciudad de Riobamba:

**Moderna:** Pese de ser una práctica muy antigua, hoy en día la cremación es considerada como un servicio exequial moderno. El avance tecnológico en la elaboración de los hornos, considerando el incremento exponencial que experimenta la población y la falta de espacios asociados a este fenómeno, la cremación aparece como la opción exequial futurista. La preferencia se tiende, más temprano que tarde, favoreciendo a este servicio funerario.

**Económica:** Corrientemente los rubros de un entierro son más alzados. En la mayor parte de las cremaciones, no se efectúan desembolsos como el pago del terreno en el cementerio, el alquiler de una sepultura, reducción y traslado de restos, en la cremación no se involucran gastos consecuentes para lápidas, mantenimiento de tumbas, tributos mensuales por el pago del terreno etc. Aun así, las iniciativas de enterrar las ánforas o conservarlas en columbarios son más económicas por los espacios reducidos que los entierros comunes.

**Higiénica:** La cremación es la ejecución más confiada en esta índole puesto que impide problemas higiénicos y sanitarios. Con la incineración, se obvian posibles centros de infección, especialmente cuando la muerte se ha derivado por enfermedades infecto-contagiosas.

**Ecológica:** Este semblante pende de la tecnología manejada en el crematorio pertinente. De todos modos, se presume que los métodos de cremación utilizados en Ecuador cumplen con

todas las exigencias en cuanto a irradiaciones de humo y olores. Por lo tanto no perjudicarían al medio ambiente. Además, con el entierro acostumbrado, pueden ocasionarse ciertos contaminantes ambientales que no se provocan después de incinerar el cuerpo. Los ataúdes por sí mismos también pueden tener un efecto contaminante, acatando el material del que se fabrican. Otra fuente de contaminación es la aparición de radioisótopos que se localicen en el cadáver debido a la radioterapia. Además evita la tala de árboles ya que los cobres ceniciarios pueden ser de otros materiales que no necesariamente sea de manera.

**Práctica:** Varios, antes de morir, recapacitan en solucionar las cosas a los parientes. Existen quienes observan la inhumación como una prolija complicación de su procedimiento funerario, por lo que optan por la sencillez y prisa de la cremación. En resumen, quienes prefieren la incineración, la advierten como un procedimiento más simple y rápido que el entierro usual, en vista que luego que los restos salen del horno y son metidos en el ánfora, los familiares pueden disipar libremente, economizarse cualquier tipo de diligencia legal y económica posteriormente.

### 1.3.1.-Valores de la Empresa

**Salubridad:** Dar los servicios de cremación con todas las normas de higiene que se debe utilizar en este proceso.

**Servicio:** Servir con orientación dando todo esfuerzo para asegurar la lealtad de los clientes

**Ayuda:** atender todas las necesidades de los familiares, en esos momentos de dolor

**Comprensión:** Entender los momentos de dolor y tener flexibilidad ante cualquier percance que se presente.

**Respeto:** Ser cordial y atento tanto con el personal que estará ligadas al servicio como con los familiares que requieran de nuestra asistencia.

**Dignidad:** Tener la suficiente medida ante una situación tan dolorosa por la que los clientes se encuentran atravesando.

**Honestidad:** Prestar un servicio especializado con altos estándares de calidad, prestando un trabajo bien elaborado buscando la excelencia.

**Confianza:** Comprometernos a aliviar este fuerte proceso, dando un apoyo incondicional para quienes se encuentran atravesando por esta situación tan dolorosa.

**Profesionalidad:** Equipo profesional de trabajo capacidad para orientar, educar y ayudar a los clientes tomando en cuenta lo difícil que es para ello este momento.

### **1.3.2. Matriz Foda**

#### **1.3.2.1. Fortalezas**

- Se dará un servicio con precios asequibles a los usuarios.
- El uso de tecnología de punta para realizar la cremación con los procedimientos adecuados.
- La alianza o acuerdos estratégicos que se brinde para que se den las facilidades necesarias y poder prestar el servicio.

#### **1.3.2.2.-Oportunidades**

- La ciudad de Riobamba no cuenta con un establecimiento que brinde el servicio de cremación.
- El escaso espacio para lápidas que existe en el cementerio de la Ciudad de Riobamba.
- Está dirigido a todo público en general sin discriminación de raza, religión o género.
- La adaptación de nuevos tiempos que se enfoca en a la alternativa fúnebre de cremación.

#### **1.3.2.3.- Debilidades**

- No se cuenta con el servicio.
- No contar con profesionales expertos en el tema de cremación.
- La legislación ecuatoriana no contempla el servicio de cremación.

#### **1.3.2.4.- Amenazas**

- Existe una gran posibilidad de que se instalen competidores de otras ciudades e incluyendo mejoras en su servicio.
- Las costumbres arraigadas de los ciudadanos por conservar criterios religiosos y mantener el tradicionalismo de sepultar un cuerpo después de su deceso.
- Costos exuberantes en la adquisición del horno por ser de exportación, con la aplicación de impuestos.

#### **1.4.- Descripción técnica del servicio**

Los procesos son actividades que deberán realizarse con el propósito de instituir una secuencia lógica y sistemática de los servicios que la empresa establecerá para alcanzar objetivos empresariales.

**Cuadro 1.1**  
**Tiempos de proceso de cremación**

<b>Descripción</b>	
Retiro de cuerpo	20 min
Revisión de trámites legales	60 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)	5 min 60 min
Colocación de las cenizas en la urna	25min
Entrega de la urna a los familiares	15min
<b>Total tiempo del desarrollo del proceso</b>	<b>305min</b>

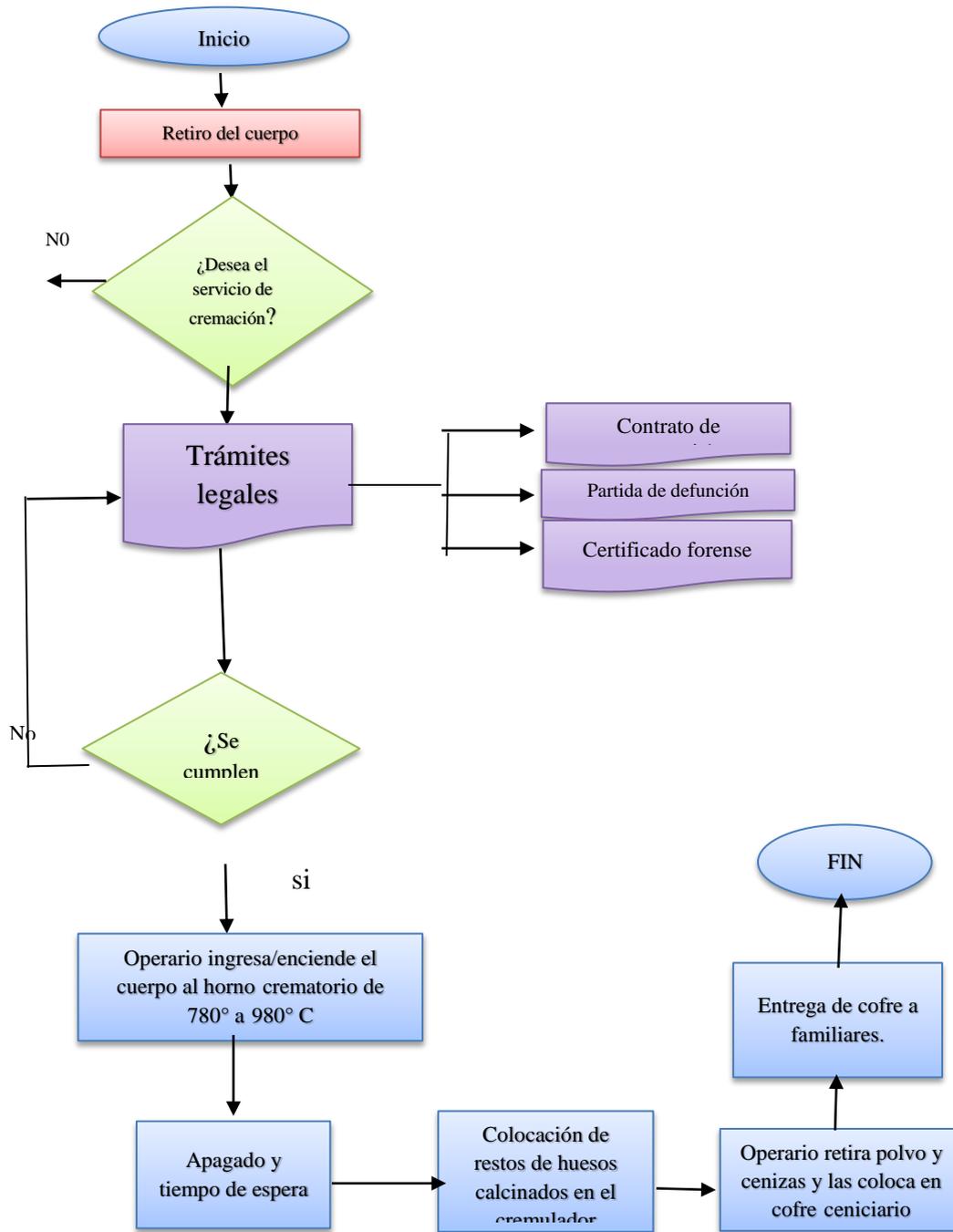
**Fuente:** (Palomino S, 2013)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera.

#### **1.4.1.- Flujograma de actividades**

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

Gráfico No 1.1  
Flujograma de la cremación

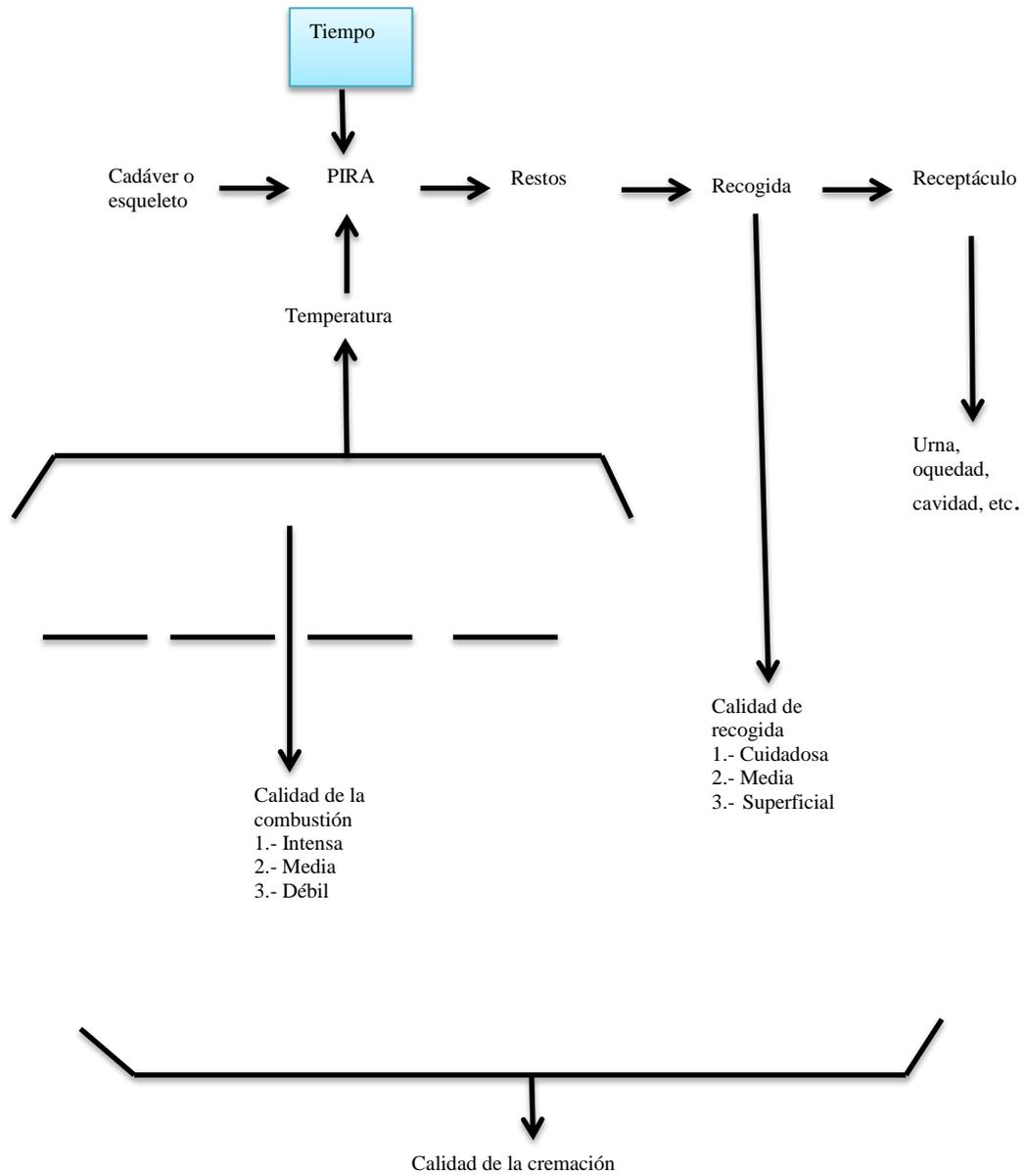


Fuente: (Gomez F, 1996)

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

FIGURA No 1.2

ESQUEMA DE CREMACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

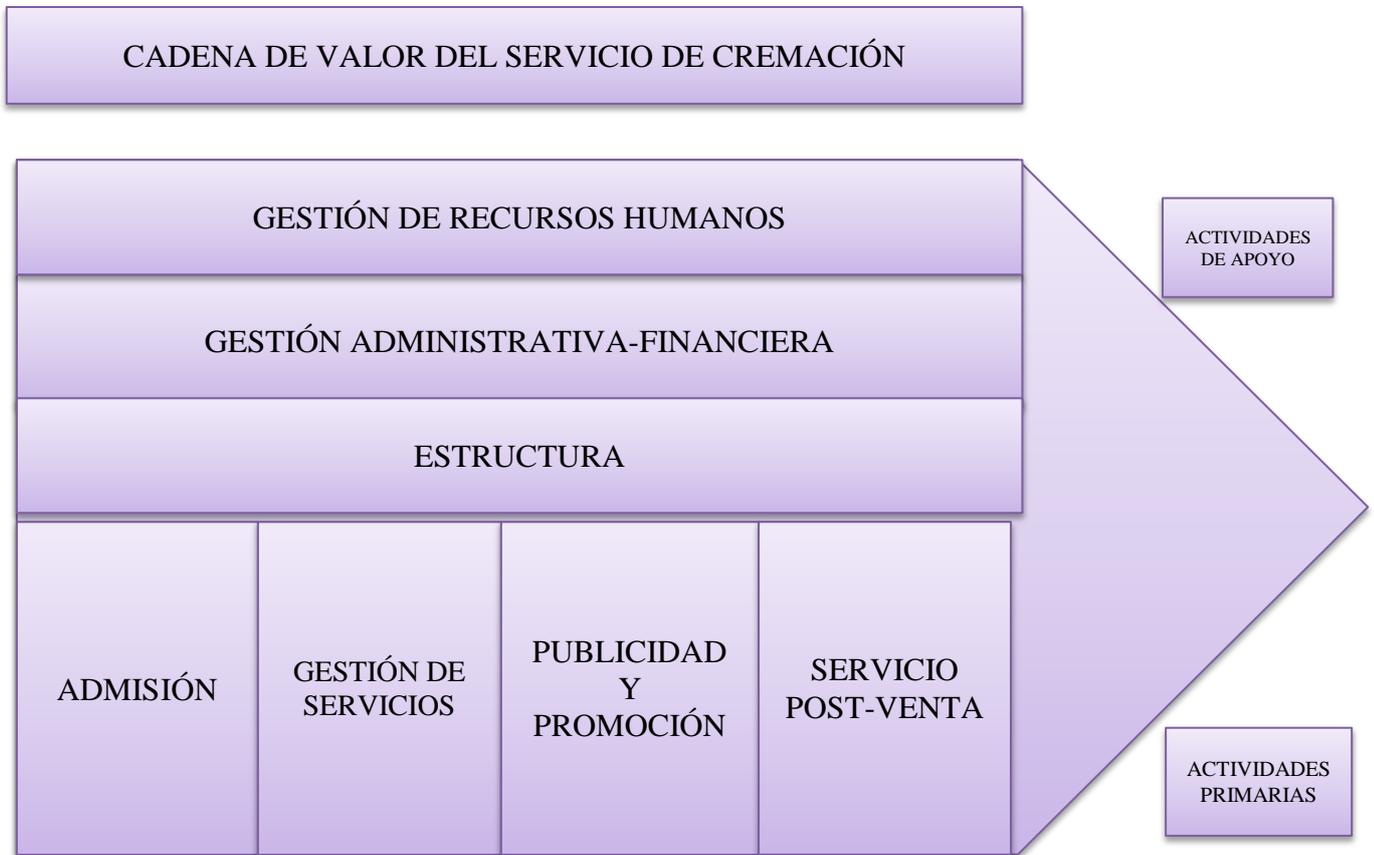


Fuente: (Gomez F, 1996).

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

### 1.4.2.- Identificación cadena de valor del proyecto.

Gráfico No 1.3



**Fuente:** (Michael P, 1985).

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

Descripción de actividades de cadena de valor

**Admisión:** Actividad conformada por la adquisición de clientes para el servicio de cremación en base a la firma de un contrato, que manifieste todas las actividades que se desarrollaran y los costos incluidos.

**Gestión de Servicios:** Acción en la cual se inició desde la revisión de los documentos para la cremación, hasta la recepción y preparación del cadáver para la realización del servicio requerido en el contrato.

**Promoción y Publicidad:** Es 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:** Actividad comprendida en el seguimiento de los familiares del cliente, en relación a las necesidades y requerimientos sean estos los cofres para las cenizas, así como celebración de las misas posteriores a la prestación de los servicios exequiales.

**Gestión de Recursos Humanos:** Actividad comprendida en el manejo y cumplimiento de todas las actividades que incurren en los servicios de cremación y/o exequiales por parte de los trabajadores.

**Gestión de procesos de cremación:** Es la fase mediante la cual se realiza el proceso del servicio de la cremación del cuerpo humano en los hornos crematorios que alcanzan de 870 a 980 grados Celsius de temperatura cediendo la cremación del cuerpo luego de la operación que puede durar entre una y cinco horas dependiendo de la masa corporal.

**Gestión Administrativa-Financiera:** Se encargada de velar por el cumplimiento de todas las actividades a desarrollar, estipuladas en el contrato, controladas por al administrador del crematorio, como también es la encargada de controlar la rentabilidad y el manejo financiero de todas las actividades.

#### **1.4.3.- Distribución espacial de la planta y equipos**

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

#### **1.4.4.-Requerimiento de recursos para el desarrollo de los procesos productivos**

Para poder equiparar cada una de las necesidades el diseño de ingeniería del presente estudio relacionado con infraestructura civil, terrenos edificios, procesos de producción, equipo y maquinaria, tecnología, recursos humanos, entre otros (Blank,H, 2009) para lo que se ha determinado los siguientes aspectos:

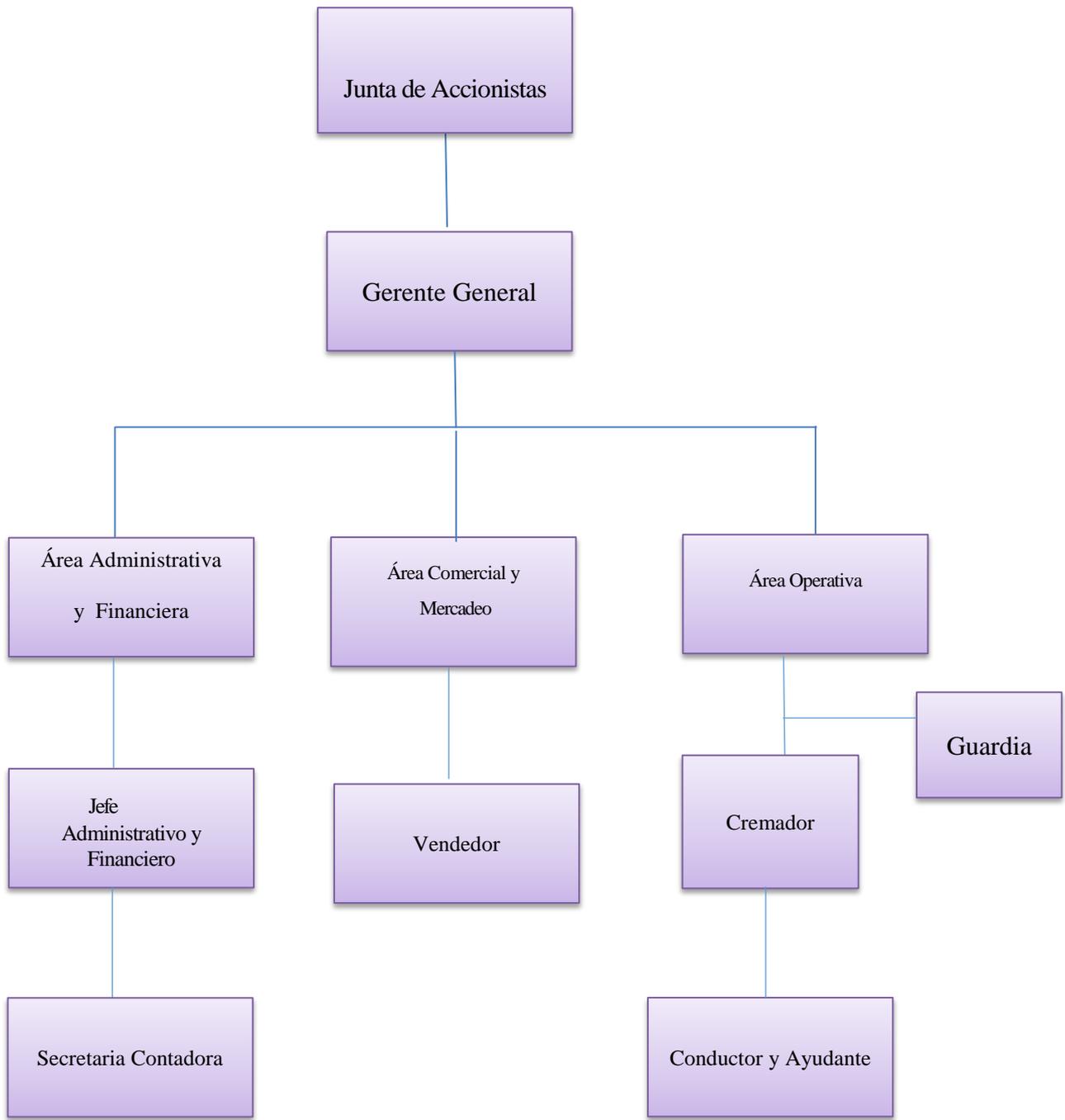
#### 1.4.4.1.- Requerimiento de talento humano



En referencia al requerimiento de talento humano se ha identificado los siguientes aspectos:

La elaboración del organigrama para la empresa incluyendo el personal que se requiere para brindar el servicio de cremación.

**Gráfico 1.4**  
**Organigrama Talento Humano**



**Fuente:** (Montalvan C., 1999)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.2**

**Funciones del gerente general**

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	Ingeniero de Administración de Empresas
<b>Salario</b>	\$1200,00
<b>Requisitos Laborales</b>	Tener el servicio de cremación (no indispensable) y administración.
<b>Experiencia Laboral</b>	3 años
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y dirigir a la empresa en todas sus áreas y departamentos</li> <li>• Representar legalmente a la empresa</li> <li>• Gestionar créditos financieros cuando se requiera</li> <li>• Tomar decisiones oportunas y adecuadas en lo concerniente al área financiera, administrativa y operativa</li> <li>• Administrar el talento humano y financiero</li> <li>• Instituir metas, objetivos, lineamientos y normas</li> <li>• Capacitar habitualmente al personal</li> <li>• Cumplir con los pagos propios a empleados y proveedores</li> <li>• Preparar y entregar la información contable y financiera requerida por la empresa de manera puntual</li> <li>• Aprobar documentos financieros</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de Microsoft office</li> <li>• Conocimiento de servicio de cremación</li> <li>• Manejo financiero contable</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Capacidad de análisis</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Capacidad de negociación</li> </ul>

**Fuente:** (Montalvan C., 1999)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.3**  
**Funciones de Contador-Secretaria**

<b>Nombre del Cargo Contadora-Secretaria</b>	
<b>Perfil</b>	Contador CPA
<b>Salario</b>	\$400,00
<b>Requisitos Laborales</b>	Tener conocimiento de contabilidad, redacción.
<b>Experiencia Laboral</b>	2 años
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura los libros de contabilidad</li> <li>• Establecimiento de sistema de contabilidad</li> <li>• Estudios de estados Financieros y sus análisis</li> <li>• Certificación de planillas para pagos de impuestos y otros</li> <li>• Aplicación de beneficios y reportes de dividendos</li> <li>• Solicitar, analizar y procesar toda la documentación e información financiera de la empresa</li> <li>• Proporcionar el pago de impuestos conveniente y el estatus financiero de la misma</li> <li>• Atender cualquier requerimiento que sea notificado por su jefe inmediato</li> <li>• Comunicar las altas, bajas, y reformas de salarios.</li> <li>• Presentar los pagos de impuestos que sean procesados en la banca</li> <li>• Obtener, analizar, procesar y proveer toda la información de las diligencias mercantiles que se desenvuelven dentro de la empresa.</li> <li>• Confiar controles céntricos de las plazas de compras, ventas y recursos humanos, y encomendar funciones a éstas</li> <li>• Elaboración de órdenes para recoger el cadáver y se lo entrega al jefe de operación y oficial de servicios funerarios.</li> <li>• Cobra de Servicios</li> <li>• Entrega de recibos</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de Microsoft office</li> <li>• Conocimiento de las NIFFS</li> <li>• Conocimiento de servicio de cremación</li> <li>• Manejo financiero contable</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Capacidad de síntesis</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Capacidad de negociación</li> </ul>

**Fuente:** (Montalvan C., 1999)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No1.4**  
**Funciones del Vendedor**

<b>Nombre del Cargo</b>	Vendedor
<b>Perfil</b>	Ingeniero comercial o afines
<b>Salario</b>	\$354,00
<b>Requisitos Laborales</b>	Tener instrucciones comerciales y de marketing
<b>Experiencia Laboral</b>	2 años
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar las reuniones quincenales de ventas y los reportes de ventas</li> <li>• Respaldar las gestiones comerciales</li> <li>• Captar nuevos clientes</li> <li>• Disponibilidad del cumplimiento de ventas</li> <li>• Capacitación constante para el cumplimiento y desarrollo de actividades internas eficientes para la venta</li> <li>• Gestionar la cobranza para los servicios prestados</li> <li>• Determinación de marketing</li> <li>• Elaboración de estrategias de publicidad</li> <li>• Promoción de ventas</li> <li>• Análisis y control de ventas</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Definir el plan de marketing y estrategias que se aplicarán para el servicio de cremación</li> <li>• Analizar el comportamiento de la oferta y demanda del mercado</li> <li>• Analizar y establecer ventajas competitivas coherentes de acuerdo a las necesidades de la empresa</li> <li>• Informe de los objetivos cumplidos y metas alcanzadas por el departamento.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de Microsoft office</li> <li>• Conocimiento de servicio de cremación</li> <li>• Conocimientos de estrategias de marketing</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de comunicación</li> <li>• Capacidad de negociación</li> </ul>

**Fuente:** (Montalvan C., 1999)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.5**  
**Perfil del Guardia**

Nombre del Cargo	<b>Guardia</b>
Perfil	Guardia
Salario	\$354,00
Requisitos Laborales	Tener el servicio de seguridad
Experiencia Laboral	1 años
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir el estatuto interior de la empresa</li> <li>• Amparar los bienes presentes dentro de la empresa</li> <li>• Mantener enterado al gerente de todas las rarezas acontecidas adentro de su turno</li> <li>• Realizar recorridos firmes en las áreas que sean requeridas</li> <li>• Inspeccionar que las puertas de las bodegas, almacenes y áreas administrativas estén cerradas</li> <li>• Estar al tanto de las extensiones telefónicas y posición física de las oficinas.</li> <li>• Al finalizar el turno deberá ceder sus notas de las informaciones realizadas durante su turno y supervisión</li> </ul>
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de guardia</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactivo</li> <li>• Responsable</li> <li>• Tolerancia a situaciones críticas</li> <li>• Habilidades comunicacionales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

**Fuente:** (Montalvan C., 1999)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.6**  
**Funciones del Cremador-Ayudante**

Nombre del Cargo	<b>Cremador - Ayudante</b>
Perfil	Tener conocimientos de la cremación
Salario	\$354,00
Requisitos Laborales	Tener el servicio de seguridad
Experiencia Laboral	2 años
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las órdenes de cremación</li> <li>• Organizar la cremación de bandejas</li> <li>• Controlar el proceso de cremación</li> <li>• Verificar que los procesos sean manejados adecuadamente</li> <li>• Requerimientos de insumos para el área de cremación</li> <li>• Reporte de las eventualidades del sistema</li> </ul>
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de cremación</li> <li>• Conocimiento de paquetes de office</li> <li>• Conocimiento de maquinaria y tecnología de cremación</li> <li>• Habilidades comunicacionales</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades comunicacionales</li> <li>• Capacidades de síntesis</li> </ul>

**Fuente:** (Montalvan C., 1999)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

## **2.- REQUERIMIENTO DE RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO**

### **2.1.- Requerimiento de arriendo**

Al referirse del requerimiento de arriendo se identificó que es de vital importancia el poder acceder a un arriendo eventual por iniciación del servicio para que en un futuro se realice el requerimiento de una obra física y contar con un espacio apropiado para la construcción del Crematorio, por lo que se sugiere el arriendo de un lugar adecuado para poder efectuar las cremaciones:

**Gráfico No 2.1**  
**Local arriendo**



**Fuente:** Plusvalía  
**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 2.1**  
**Requerimiento arriendo local**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo	\$800,00	9600
<b>TOTAL</b>	<b>\$800,00</b>	<b>9600</b>

**Fuente:** Plusvalía  
**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

## **2.2.- Requerimiento de equipo y maquinaria**

Para la adquisición de equipo y maquinaria se procedió a realizar la siguiente agrupación:

## **2.3.- Maquinaria y equipo operativo**

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

## Gráfico No 2.2 Horno crematorio



**Fuente:** Fbritec ingeneering

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

- 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: Gas natural, propano o diesel
  - Electricidad: 220 voltios, 50/60 Hz
- (<http://www.matthewscremation.com/equipo-de-cremacion-v2.html>, 2015)

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

**Cuadro 1.2.  
Requerimiento de maquinaria**

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	
		UNITARIO	TOTAL
Horno crematorio	1	\$68,000.00	\$78,000.00
<b>TOTAL</b>			\$78,000.00

**Fuente:** Fbritec ingeneering

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

#### 2.4.- Equipo Administrativo

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

#### 2.5.- Equipos de computación

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

#### 2.6.- Equipos de oficina

Los aparatos de oficina que estarán colocados en el área administrativa, de ventas y operativos, los cuales se detallan a continuación:

**Gráfico No 2.2  
Equipos de oficina**



**Fuente:** Computec, Almacenes la Copetencia

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.7.- Estudio Financiero

Es el análisis financiero, las proyecciones de los ingresos y los gastos que se implemente como un adicional el servicio de cremación y generar recursos a las empresas exequiales

## 2.8.- Activos tangibles

Son los recursos que se mantienen en la empresa sin fines de comercialización son de pertenencia de la empresa y para que la empresa implemente el servicio de cremación se detallan:

**Cuadro No 1.3**  
**Maquinaria y Equipo**

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	
		UNITARIO	TOTAL
Horno crematorio	1,00	78000,00	78000,00
<b>TOTAL</b>			<b>78000,00</b>

Fuente: Fbritec ingeneering

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.4**  
**Equipo de Computo**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR	
		UNITARIO	TOTAL
Computadora	1,00	600,00	600,00
Copiadora scanner Hp color láser jet	1,00	250,00	250,00
<b>TOTAL</b>			<b>850,00</b>

Fuente: Computec

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.5**  
**Equipo de Oficina**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR	
		UNITARIO	TOTAL
Calculadora	1,00	10,00	10,00
Teléfono	2,00	40,00	80,00
<b>TOTAL</b>			<b>90,00</b>

Fuente: Almacén La Competencia

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.6**  
**Muebles de Oficina**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR	
		UNITARIO	TOTAL
Escritorio	1,00	150,00	150,00
Salón ejecutivo	1,00	80,00	80,00
Silla giratoria	1,00	25,00	25,00
Mesa reuniones	1,00	160,00	160,00
Juego de sillones de visita	1,00	400,00	400,00
archivador	1,00	70,00	70,00
<b>TOTAL</b>			<b>885,00</b>

Fuente: Comercial Jácome

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No1.7**  
**Insumos para el servicio de cremación**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR	VALOR	
			MENSUAL	ANUAL
Cofre Cenizario	10	\$15,00	\$150,00	1800,00
Combustible para la maquinaria(GALON)	8	\$2,00	\$16,00	192,00
Protector para la cara	2	\$10,00	\$20,00	240,00
Mascara protectora de polvo(caja)	6	\$2,50	\$15,00	180,00
Mascara para olor	1	\$4,00	\$4,00	48,00
Mascara para polvo	1	\$2,00	\$2,00	24,00
Mascara con respirador	2	\$14,00	\$14,00	168,00
Conjunto de protección desechable	10	\$10,00	\$100,00	1200,00
Cobertor para zapatos (caja50)	1	\$6,00	\$6,00	72,00
<b>TOTAL</b>			<b>327,00</b>	<b>3924,00</b>

Fuente: Prolabor,

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**2.9.- Activos Intangibles:** Requerimientos para poner en marcha la implementación del servicio de cremación

**Cuadro No 1.8**  
**Legalización del servicio de cremación**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO	
		UNITARIO	TOTAL
Constitución de la empresa	1,00	1000,00	1000,00
Gastos notariales, permisos municipales	1,00	600,00	600,00
Patente municipal	1,00	200,00	200,00
Publicidad previa al funcionamiento	1,00	100,00	100,00
<b>TOTAL</b>			<b>1900,00</b>

Fuente: GADM, Notaria Sexta de Riobamba, Vinuesa y Vinuesa Abogados

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.10.- Resumen de Inversiones

**CUADRO NO 1.9**  
**INVERSIONES**

<b>DETALLE</b>		
Tangibles		81771,00
Maquinaria y equipo	78000,00	
equipo de computación	850,00	
Equipo de oficina	90,00	
Muebles de oficina	885,00	
Utensillos	1946,00	
Intangible		6296,29
Gastos de constitución y otros	1900,00	
Capital de trabajo	4396,29	
<b>Total inversiones</b>		<b>88067,29</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.11.- Capitalización de Accionistas

**Cuadro No 1.10**  
**Accionistas**

<b>ACCIONISTAS</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	<b>SUSCRITO</b>	
<b>ACCIONISTA 1</b>	22.016,82	25%
<b>ACCIONISTA 2</b>	22.016,82	25%
<b>ACCIONISTA 3</b>	22.016,82	25%
<b>ACCIONISTA 4</b>	22.016,82	25%
<b>TOTAL</b>	<b>\$88.067,29</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.12.- DETALLE DE COSTOS

**2.12.1 Costos variables:** Se modifica de acuerdo al valor del volumen del servicio de cremación.

**Cuadro No 1.11**  
**Suministros**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
<b>Desinfectante</b>	2	1,50	3,00	36,00
<b>Ambientales</b>	4	1,50	6,00	72,00
<b>Detergente</b>	8	1,10	8,80	105,60
<b>Espojas</b>	8	0,25	2,00	24,00
<b>Fundas de basura(paquetes)</b>	4	0,60	2,40	28,80
<b>Tachos de basura</b>	1	1,80	1,80	21,60
<b>Guantes</b>	4	0,75	3,75	45,00
<b>Escobas</b>	1	3,50	3,50	42,00
<b>TOTAL</b>			<b>31,25</b>	<b>375,00</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**CUADRO NO 1.12  
INSUMOS**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Cofre Cenizario	10	\$15,00	\$150,00	1800,00
Combustible para la maquinaria(GALON)	8	\$2,00	\$16,00	192,00
Protector para la cara	2	\$10,00	\$20,00	240,00
Mascara protectora de polvo(caja)	6	\$2,50	\$15,00	180,00
Mascara para olor	1	\$4,00	\$4,00	48,00
Mascara para polvo	1	\$2,00	\$2,00	24,00
Mascara con respirador	2	\$14,00	\$14,00	168,00
Conjunto de protección desechable	10	\$10,00	\$100,00	1200,00
Cobertor para zapatos (caja50)	1	\$6,00	\$6,00	72,00
<b>TOTAL</b>			<b>327,00</b>	<b>3924,00</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.12.2.- Costos Fijos

**Cuadro No 1.13  
Sueldos y Salarios**

DENOMINACION	S.B.U.	IESS	XIII	XIV	VACAC	SUELDO	CAN	MENSUAL	ANUAL
GERENTE	1200,00	145,80	100,00	100,00	50,00	1595,80	1	1595,80	19149,60
SECRETARIA-CONTADOR	400,00	48,60	33,33	33,33	16,67	531,93	1	531,93	6383,20
VENDEDOR	354,00	43,01	29,50	29,50	14,75	470,76	1	470,76	5649,13
CREMADOR	354,00	43,01	29,50	29,50	14,75	470,76	1	470,76	5649,13
AYUDANTE	354,00	43,01	29,50	29,50	14,75	470,76	1	470,76	5649,13
GUARDIA	354,00	43,01	29,50	29,50	14,75	470,76	1	470,76	5649,13
								4010,777	48129,33

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.14  
Servicios Básicos**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Agua potable	\$20,00	240
Luz eléctrica	\$25,00	300
Internet	\$23,00	276
Telefonía fija	\$10,00	120
<b>TOTAL</b>	<b>\$78,00</b>	<b>\$936,00</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.15  
Mantenimiento**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mantenimiento	\$20,00	240
<b>TOTAL</b>	<b>\$20,00</b>	<b>\$240,00</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.16  
Suministros de oficina**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Hojas	\$10,00	120
Suministros varios	\$10,00	120
<b>TOTAL</b>	<b>\$20,00</b>	<b>\$240,00</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No1.17  
Publicidad y ventas**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Publicidad	\$50,00	600
Gastos de ventas	\$20,00	240
<b>TOTAL</b>	<b>\$70,00</b>	<b>\$840,00</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

**Cuadro No 1.18  
Arriendos**

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo	\$800,00	9600
<b>TOTAL</b>	<b>\$800,00</b>	<b>9600</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.13.- Presupuestos

### 2.13.1.- Presupuestos de Ingresos

Para poder determinar este fin se realizó proyecciones de la demanda en base a los índices de mortalidad de los últimos 5 años en el Ecuador. El porcentaje de crecimiento se determinó con crecimiento lineal aplicando la fórmula de mínimos cuadrados.

**Cuadro No 1.19**  
**Índice Proyectado**

Nº	AÑO	TASA DE MORTALIDAD PROYECTADA
1	2010	5
2	2011	5
3	2012	5,01
4	2013	5,03
5	2014	5,04
INDICE DE MORTALIDAD PROYECTADO		
1	2015	5,05
2	2016	5,06
3	2017	5,07
4	2018	5,08
5	2019	5,09

**Fuente:** (<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>, 2010)

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

La demanda para el servicio de cremación es de 11 cremaciones al mes, es decir 132 cremaciones anuales.

**Cuadro No 1.20**  
**Demanda Proyectada Riobamba**

AÑO	INDICE DE MORTALIDAD	DEMANDA EN RIOBAMBA
2015	5,05	132
2016	5,06	139
2017	5,07	146
2018	5,08	153
2019	5,09	161

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

Mediante estos datos se estructura el presupuesto de ingresos.

**Cuadro No 1.21**  
**Estructura de ingresos**

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019
CREMACIONES	132,00	139	146	153	161
PRECIO	980,00	980,00	980,00	980,00	980,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>129360,00</b>	<b>135905,69</b>	<b>142796,27</b>	<b>150050,61</b>	<b>157688,63</b>

**Elaborado por:** Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.13.2.- Presupuesto de gastos

**Cuadro No 1.22**  
**Estructura de Gastos**

COSTOS	2015	2016	2017	2018	2019
<b>1. COSTOS VARIABLES</b>					
SUMINISTROS	187,50	375,00	388,13	401,71	415,77
INSUMOS	1962,00	3924,00	4061,34	4203,49	4350,61
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>2149,50</b>	<b>4299,00</b>	<b>4449,47</b>	<b>4605,20</b>	<b>4766,38</b>
<b>2. COSTOS FIJOS</b>					
SUELDOS Y SALARIOS	24064,66	48129,33	49813,85	51557,34	53361,85
SERVICIOS BASICOS	468,00	936,00	968,76	1002,67	1037,76
MANTENIMIENTO	120,00	240,00	248,40	257,09	266,09
PUBLICIDAD Y VENTAS	70,00	840,00	869,40	899,83	931,32
ARRIENDOS	4800,00	57600,00	57600,00	57600,00	57600,00
SUMINISTROS DE OFICINA	120,00	240,00	248,40	257,09	266,09
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>29642,66</b>	<b>107985,33</b>	<b>109748,81</b>	<b>111574,02</b>	<b>113463,11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31792,16</b>	<b>112284,33</b>	<b>114198,28</b>	<b>116179,22</b>	<b>118229,49</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.14.- Estado de Pérdidas y Ganancias

Cuadro No 1.23

### Estado de Resultados o Balance de Pérdidas y ganancias

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019
Ventas	129360,00	135905,69	142796,27	150050,61	157688,63
Costos variables (-)	2149,50	4299,00	4449,47	4605,20	4766,38
Utilidad Bruta (=)	127210,50	131606,69	138346,81	145445,41	152922,26
Costos Fijos (-)	29642,66	107985,33	109748,81	111574,02	113463,11
Utilidad antes de repartición de utilidades e impuestos (=)	97567,84	23621,37	28597,99	33871,39	39459,14
Repartición de utilidades 15% (-)	14635,18	3543,20	4289,70	5080,71	5918,87
Utilidad antes de los impuestos (=)	82932,66	20078,16	24308,30	28790,68	33540,27
El 25% (-)	20733,17	5019,54	6077,07	7197,67	8385,07
Utilidad neta	62199,50	15058,62	18231,22	21593,01	25155,20

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.15.- Flujo de caja

**Cuadro No 1.24**

### **Flujo de caja**

CONCEPTO	AÑO 0	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Ventas</b>		129360,00	135905,69	142796,27	150050,61	157688,63
<b>Valor de salvamento</b>						
<b>Costos variables (-)</b>		2149,50	4299,00	4449,47	4605,20	4766,38
<b>Utilidad Bruta (=)</b>		127210,50	131606,69	138346,81	145445,41	152922,26
<b>Costos Fijos (-)</b>		29642,66	107985,33	109748,81	111574,02	113463,11
<b>Utilidad antes de repartición de utilidades e impuestos (=)</b>		97567,84	23621,37	28597,99	33871,39	39459,14
<b>Repartición de utilidades 15% (-)</b>		14635,18	3543,20	4289,70	5080,71	5918,87
<b>Utilidad antes de los impuestos (=)</b>		82932,66	20078,16	24308,30	28790,68	33540,27
<b>El 25% (-)</b>		20733,17	5019,54	6077,07	7197,67	8385,07
<b>Utilidad neta</b>		62199,50	15058,62	18231,22	21593,01	25155,20
<b>Recu. Cap. Trabajo (+)</b>						4396,29
<b>Total Inversión (-)</b>	88067,29					
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>88067,29</b>	<b>62199,50</b>	<b>15058,62</b>	<b>18231,22</b>	<b>21593,01</b>	<b>20758,91</b>

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

## 2.16.- Periodo de Recuperación de la inversión

Cuadro No 1.25  
Periodo de recuperación

FLUJO DE CAJA	AÑO 0	1	2	3	4	5	FLUJO PROMEDIO
	88067,29	62199,50	15058,62	18231,22	21593,01	20758,91	27568,25

Elaborado por: Verónica del Carmen Salas Cabrera

$$PRI = \frac{\text{Inversión}}{\text{Flujo Promedio}}$$

$$PRI = \frac{88067,29}{27568,25}$$

$$PRI = 3,19 \quad \text{AÑOS}$$

## Bibliografía

- Blank,H. (2009). *How Politres Esplain Poverty*. States of America.
- Gomez F. (1996). *El análisis antropológico de las cremaciones*. Madrid.
- Hertz, R. (1990). *La muerte y la mano derecha*. EE UU: Alianza.
- <http://www.bbc.com/>. (2012). <http://www.bbc.com/>.
- <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>. (2010). INEC.
- <http://www.matthewscremation.com/equipo-de-cremacion-v2.html>. (2015).
- <http://www.matthewscremation.com/equipo-de-cremacion-v2.html>.
- <http://www.redfuneraria.com/cremacion-o-entierro>. (2012).
- Michael P. (1985). *Ventaja Competitiva* . EEUU.
- Montalvan C. (1999). *Los Recursos Humanos para las Pequeñas y Medianas Empresas*. México.
- Palomino S. (2013). Trabajo detrás de un horno crematorio.
- (2014). *The Cremation Society of Great Britain*.