



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA EMPRESA LA ESPERANZA LESEXEQ CIA. LTDA., EN EL CANTÓN QUITO SECTOR CUMBAYA

AUTORA: CORONEL GONZÁLEZ MARÍA FERNANDA

TUTOR: Msc. PASTAS GUTIERREZ EDUARDO RAMIRO

TUTOR TÉCNICO: Mg. DESFRANCOIS PIERRE GILLES FERNAND

AÑO: 2017



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a DIOS por darme siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el sendero de lo sensato y darme sabiduría en las situaciones difíciles.

A mis padres y sobre todo a mis hijos, quienes son mis pilares para seguir en la lucha día a día y llegar a cumplir esta meta.

María Fernanda Coronel



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por darme la vida y salud para ascender un peldaño más en el camino de mi vida, por todas las bendiciones que me han dado.

A la Universidad Tecnológica Israel, a mis docentes por los conocimientos impartidos desde el inicio hasta alcanzar mi profesionalización y guiarme para culminar esta fase en mi vida.

Gracias a ellos y a su apoyo incondicional, sus consejos que han sido la base fundamental para concluir este proyecto.

RESUMEN

La presente investigación, considera que en el mercado nacional existe la presencia de empresas que ofrecen servicios exequiales y no cubren la totalidad de sus exigencias y los servicios que prestan son deficientes, sobre esta debilidad en el mercado, se constituye la empresa La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., en el DM Quito, el 1 de noviembre de 2016, con el objeto social de: Prestar los servicios exequiales, para el efecto de este estudio se ha planteado la posibilidad de crear una sucursal, en el DM Quito, parroquia Cumbayá, mediante un estudio de factibilidad, que permitirá determinar si es o no rentable este tipo de servicio en el sector.

Esta propuesta tiene como objeto desarrollar un estudio de mercado, que permitirá medir de manera cualitativa y cuantitativa la información que arroje el sector de Cumbayá.

También se podrá determinar el estudio técnico y legal necesario para poder determinar los recursos y variables de entorno donde se realiza la propuesta.

La parte fundamental es determinar la factibilidad económica y financiera de ese proyecto, para ello se aplicará dos indicadores vitales como Tasa Interna de Retorno “máxima tasa de descuento para que sea rentable” y Valor Actual Neto “permite medir los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto”, con la aplicación de estos métodos se conocerá si es factible la inversión esperada.

Palabras Claves: Estudio de mercado, factibilidad, servicios exequiales e inversión.

ABSTRACT

The present investigation considers that in the national market there are the presence of companies that offer funeral services and do not cover all their demands and the services provided by their disabled, on this weakness in the market, the company La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., At DM Quito, on November 1, 2016, with the corporate purpose of: Providing funeral services, for the purpose of this study has raised the possibility of creating a branch, in the DM Quito, Cumbayá parish, Through a feasibility study, you can not rent this type of service in the sector.

This proposal has the objective of developing a market study, which can be measured in a qualitative and quantitative way the information provided by the sector of Cumbayá.

We will also be able to determine the technical and legal study necessary to determine the resources and the environment variables where the proposal is made.

The fundamental part is to determine the economic and financial feasibility of this project, for which the vital indicators such as the Internal Rate of Return "the maximum discount rate for the profitable sea" and "Net Real Value" are used to measure the flows of future incomes And Expenditures that have a project ", with the application of these methods to determine if the expected investment is feasible.

Keywords: Market study, feasibility, funeral services and investment.

INDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
1. INTRODUCCIÓN	1
2. EL PROBLEMA.....	2
3. OBJETIVOS.....	2
3.1. Objetivo general	2
3.2. Objetivos específicos.....	2
4. JUSTIFICACIÓN	2
5. ALCANCES.....	3
6. HIPÓTESIS.....	4
5. VARIABLES	4
5.1. Variable Independiente.....	4
5.2. Variable Dependiente	4
CAPITULO I.....	5
1. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Creación de empresas.....	5
1.2. Proyecto.....	6
1.2.1. Importancia	6
1.3. Estudio De Mercado	7
1.3.1. Definición de mercado.....	7
1.4. Definición de servicio.....	7
1.5. Investigación de mercados	8
1.5.1. Definición de investigación de mercados.....	8
1.5.1.1. Diseño de la investigación.....	8
1.5.1.2. Estudio de factibilidad	8
1.5.1.3. Objetivos del Estudio de Factibilidad.....	10
1.5.1.3.1. Etapas de un proyecto.....	11
1.6. Planificación Estratégica	12
1.6.1. ¿Qué hace que una estrategia tenga éxito?.....	14
1.6.2. Evaluación de una estrategia.....	15

1.7. Marco Conceptual	16
CAPITULO II	18
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1. Introducción.....	18
2.2. Investigación cualitativa	18
2.3. Resultados de la entrevista	18
2.4. Investigación cuantitativa	19
2.5. Población y Muestra.	19
2.5.1. Población.....	19
2.5.2. Universo	19
2.5.3. Muestra.....	20
2.5.3.1. Cálculo de la Muestra	20
2.6. Prueba piloto	21
2.6.1. Objetivo.....	21
2.6.2. Procedimiento.....	21
2.6.2.1. Formato de la Encuesta Piloto.....	21
2.6.3. Resultados prueba piloto	21
2.7. Diseño y resultados de la Encuesta	22
2.8. Diagnóstico de la empresa	29
2.8.1. Matriz FODA	29
CAPITULO III	31
3. PROPUESTA.....	31
3.1. Estudio de mercado	31
3.1.1. Oferta	31
3.1.2. Demanda.....	33
3.1.3. Determinación de la demanda insatisfecha.....	34
3.1.3.1. Producto	35
3.1.3.2. Precio.....	36
3.1.3.3. Promoción y publicidad.....	38
3.2. Estudio técnico	39
3.2.1.1. Generalidades del Estudio Técnico	39
3.2.1.2. Localización del proyecto	39
3.2.1.2.1. Macro localización.....	39
3.2.1.2.2. Micro localización	40
3.2.2. Tamaño y capacidad del proyecto	40
3.2.3. Recursos necesarios para iniciar la operatividad	40

3.2.3.1. Maquinaria e insumos para el servicio exequial	41
3.2.3.2. Equipo de Oficina y computación.....	42
3.2.3.3. Muebles Enseres y Suministros de Oficina	43
3.3. Estudio legal.....	44
3.3.1. Generalidades de estudio legal	44
3.3.2. Normas y regulaciones existentes relacionadas con la naturaleza y actividad económica de los servicios exequiales.	44
3.3.3. Constitución y formalización de una sucursal de la compañía.....	45
3.3.4. Analizar los aspectos tributarios	45
3.4. Estudio administrativo y organizacional.....	46
3.4.1. Nombre de la Empresa	46
3.4.2. Identificación de la Empresa	46
3.4.3. Misión.....	47
3.4.4. Visión	47
3.4.5. Valores.....	47
3.4.6. Organización del Recurso Humano	48
3.4.7. Organigrama Estructural.....	48
3.4.8. Funciones.....	49
3.5. Estudio económico y financiero	52
3.5.1. Generalidades del Estudio Económico.....	52
3.5.2. Inversión Inicial.....	52
3.5.3. Gastos del Proyecto	52
3.5.4. Capital de Trabajo.....	53
3.5.5.1 Ingresos.....	54
3.5.5.2 Flujo Neto de Efectivo	55
3.5.6. Cálculo del Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno	55
3.5.7. Indicadores financieros del proyecto	56
4. CONCLUSIONES	58
5. RECOMENDACIONES	59
Bibliografía	60
6. ANEXOS.....	62
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Demografía	20
Tabla 2 Indicadores Económicos	20
Tabla 3 Resultados prueba piloto.....	21
Tabla 4 Si usted considera contratar un servicio exequial que sería lo más importante para adquirir el mismo.....	25
Tabla 5Cuál sería su criterio de los siguientes atributos los más relevantes o importantes en un servicio	27
Tabla 6 ¿Piensa usted que los servicios de cobertura exequial representan una alta inversión?	28
Tabla 7 Que rango de precios estaría usted dispuesto a pagar por un servicio básico exequial	29
Tabla 8 Matriz FODA	30
Tabla 9 Catastro de compañías registradas en el sector de Cumbayá.....	32
Tabla 10 Proyecciones tasa de crecimiento	34
Tabla 11 Resultados obtenidos.....	35
Tabla 12 Plan de servicio exequial La Esperanza	36
Tabla 13 Costo del Plan.....	37
Tabla 14 Costo Servicios Adicionales	38
Tabla 15 Variables de Ubicación.....	40
Tabla 16 Equipos de Oficina y Computación.....	42
Tabla 17 Muebles y Enseres.....	43
Tabla 18 Suministros Administrativos.....	43
Tabla 19 Resumen de declaraciones y anexos por tipo de sociedad	46
Tabla 20 Inversión Inicial.....	52
Tabla 21 Gastos.....	53
Tabla 22 Capital de trabajo	53
Tabla 23 Ingresos Totales.....	54
Tabla 24 Flujo neto de efectivo	55
Tabla 25 Calculo del Van	56
Tabla 26 Indicadores.....	56

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Edad.....	22
<i>Figura 2.</i> Género.....	23
<i>Figura 3.</i> Estado Civil.....	23
<i>Figura 4.</i> Sector de su residencia.....	24
<i>Figura 5.</i> Considera usted importante contar con protección exequial.....	24
<i>Figura 6.</i> ¿Ha considerado contratar un plan de prevención exequial?.....	25
<i>Figura 7.</i> Cuál ha sido el grado de satisfacción que usted ha recibido o percibido de los servicios exequiales.....	26
<i>Figura 8.</i> Para su comodidad consideraría necesario ubicar Una compañía de servicios exequiales cerca de su residencia.....	26
<i>Figura 9.</i> Estaría dispuesto a utilizar un servicio exequial, si éste incluye beneficios económicos para usted.....	27
<i>Figura 10.</i> Mapa Cumbayá.....	39
<i>Figura 11.</i> Maquinaria e Insumos de tanatopraxia.....	41
<i>Figura 12</i> Organigrama de la sucursal.....	48

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios exequiales han existido desde hace mucho tiempo atrás, es un sector que siempre ha tenido actividad, debido a que la muerte es una etapa de la vida que se presenta tarde o temprano, esta descripción es un poco difícil y sensible de abarcar pero es parte de los ciclos del ser humano.

Para poder comprender cuál es la situación de los servicios funerarios es necesario citar que, las influencias culturales han sido un factor fundamental en todo el mundo, ya que es aquí donde se da el origen a las empresas que brindan servicios funerarios con el fin de facilitarles los ritos funerarios a las familias que quieren despedir a su ser querido y que año con año se mejoran las técnicas de preparación y conservación de los difuntos, la prestación de los servicios de una mejor manera a través de la debida atención a los clientes y con el propósito de brindar una experiencia inolvidable con la cual recordarán el funeral de cada uno de sus seres queridos.

En el Ecuador, la Hermandad de Beneficencia Funeraria ahora denominada Sociedad Funeraria Nacional, fue pionera en brindar los primeros servicios exequiales, las personas que pertenecían a esta institución u organización tenían la condición de socios y con sus aportes tenían el derecho al servicio exequial.

Desde allí ya nació el negocio funerario con una proyección empresarial amplia y ambiciosa. Por ello la creación de diversas empresas jóvenes y proactivas dedicadas a la prestación de servicios fúnebres, como: Memorial, Jardines del Valle, Monteolivo, La Paz entre otras.

Se considera que en el mercado nacional la presencia de empresas que ofrecen servicios exequiales a las personas que han sufrido la pérdida de un ser querido no cubren la totalidad de sus exigencias y los servicios que prestan son deficientes, se constituye La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., como una alternativa para atender los requerimientos de las personas que no tienen seguro social o un seguro de vida privado y se encuentran desamparados y desprotegidos ante el fallecimiento de sus familiares y seres amados.

La calidad y mejora continua en todos nuestros actos, la ética profesional en las relaciones con los clientes y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, son los pilares de nuestra actividad, en cumplimiento con la legislación vigente.

Bajo lo expuesto, y con el propósito de brindar un servicio de calidad, ante este hecho de vulnerabilidad al que están expuestos todos los seres humanos, se constituye La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., en el DM Quito, el 1 de noviembre de 2016, con el objeto social de:

Prestar los servicios exequiales de inhumación, cremación de restos humanos y animales y demás actividades inherentes al tema funerario, así como ofrecer servicios exequiales prepago, construir y administrar a nivel nacional salas de velación, campos santos, hornos crematorios, realizar traslados a nivel nacional, realizar repatriaciones y expatriaciones, suscribir convenios de cooperación, participar en licitaciones.

2. EL PROBLEMA

¿Es factible crear una sucursal de la compañía LESEXEQ Cía. Ltda., para la prestación de servicios exequiales en el DM Quito, parroquia Cumbayá?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Elaborar un estudio de factibilidad para la creación de una sucursal de la empresa LESEXEQ Cía. Ltda., dedicada a la actividad de servicios exequiales en la parroquia de Cumbayá, perteneciente al DM Quito

3.2. Objetivos específicos

3.2.1. Fundamentar de manera teórica la creación de empresas de servicios.

3.2.2. Realizar un estudio de mercado para determinar la factibilidad de crear una sucursal de servicios exequiales en el sector de Cumbayá.

3.2.3. Elaborar un estudio técnico, legal, administrativo – organizativo y financiero que determine la factibilidad de crear la sucursal de servicios exequiales en el sector de Cumbayá.

4. JUSTIFICACIÓN

Como la actividad de los servicios exequiales es constante y tiene la demanda necesaria, se analizó las compañías que serían consideradas como competencia para

La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., dentro del sector de Cumbayá, mismas que fueron constituidas jurídicamente bajo la Superintendencia de Compañías bajo el Código de Actividades Económicas (CIU) S9603, con la competencia de actividades en: POMPAS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS.

Se determinó que existen: 4 compañías registradas dentro del sector, de las cuales dos se encuentran en estado de Disolución, una inactiva y sólo una se encuentra activa, lo que nos da una oportunidad dentro del sector y en el marco de la actividad económica a desarrollar.

Además se debe señalar que según la población según censo 2010, Cumbayá demográficamente estaría posicionada en el tercer lugar, detrás de la parroquia de Calderón que cuenta con...y Tumbaco, con una población de 31.463 habitantes, y que en relación a su entorno tendría una participación del 9.4% de participación

Con base en el censo determinó que, de acuerdo al nivel de pobreza, los rangos en este sector determinan que del total de la población, existen 23.885 habitantes como población no pobre y 7328 habitantes como población pobre, cifras que indican que el sector de Cumbayá representa un mercado potencial para la propuesta de este proyecto.

5. ALCANCES

- Se determinará la viabilidad del proyecto expuesto, su rentabilidad, sus ventajas, y su monto de inversión.
- Se formulará un plan estratégico que permita que el proyecto se realice en tiempo y forma.
- Lograr establecer dentro del sector de Cumbayá la oportunidad de desarrollar esta actividad.

Este estudio corresponde al análisis técnico, administrativo y financiero de La Esperanza LESEXEQ Cía Ltda., para determinar la factibilidad de la creación de una sucursal en la parroquia de Cumbayá y la generación de utilidades de esta sucursal en los siguientes cinco años.

6. HIPÓTESIS

Mediante la creación de una sucursal de la compañía La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., permitirá la generación de fuentes de trabajo.

5. VARIABLES

5.1. Variable Independiente

Fuentes de trabajo.

5.2. Variable Dependiente

Creación de oportunidades de crecimiento en la población del lugar, para generar más plazas de trabajo.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

Para (Rodrigo Varela, 2008)

El ser humano, desde sus primeros pasos en la tierra, ha sido el artífice fundamental de todas las innovaciones y modificaciones que hoy se percibe en nuestro entorno, pues busca siempre mejores condiciones de vida, un mayor desarrollo personal y comunitario, una mayor sensación de felicidad, un nivel de vida más acorde con sus expectativas; es decir, lo que la cultura humana ha asociado a progreso, desarrollo, bienestar y superación. (pag.8)

Motivo por el cual este proyecto busca determinar la factibilidad de la creación de una sucursal basado en la visión de factores del entorno y las interacciones de cada uno de los componentes.

Para ello se cita la afirmación de (Rodrigo Varela, 2008)

“Haciendo un símil con el arte culinario, los componentes básicos son los ingredientes del plato a preparar, y es el chef (el empresario) quien determina la cantidad y el orden de uso de cada uno de ellos. Para hacerlo, tiene en cuenta el entorno y las circunstancias en las cuales la empresa se va a desenvolver y también sus propias expectativas y orientaciones. El empresario es quien le da el toque de sabor a los ingredientes; y ese toque será el que diferenciará a su empresa de los competidores” (p.209).

En la actualidad, se cuenta con mercados globalizados, razón por la cual se requiere ofrece productos o servicios de calidad, con un mejor control para ser competitivos. Es necesario conocer y aplicar todos los aspectos relacionados con el mercado y los procesos de servicios.

1.1 Creación de empresas

“La decisión de crea la propia empresa modifica, de forma determinante, el desarrollo de la vida personal del empresario, actor principal del proceso de creación de empresas” (Laborda, 2009, pág. 103).

La literatura técnica habla mucho de business concept y business model. A veces resulta difícil entender bien la diferencia entre estos dos elementos fundamentales del proceso

empresarial. Es más, en ocasiones, los dos conceptos se mezclan en el lenguaje propio de la planeación estratégica y se habla de visión, misión, filosofía, competencias centrales, valores empresariales, formato de empresa, etc., lo cual acaba de complicar el proceso. (Rodrigo Varela, 2008, pág. 216)

Basados en esta citación se asegura que la creación de la compañía de servicios exequiales LESEXEQ Cía. Ltda., fue un proyecto de satisfacción personal como profesional.

Sus operaciones se desarrollan de manera satisfactoria donde se alcanza proyecciones establecidas desde un inicio en el plan de negocios; ahora con la apertura de una nueva sucursal, y con la oportunidad que el sector de Cumbayá brinda, se busca confirmar la decisión de iniciar o no actividades allí, con un enfoque de satisfacción a los usuarios, satisfacción al personal necesario para la operatividad y administración de esta sucursal, y con la certeza de convertirse una compañía que se caracterice por tener un buen servicio de calidad y ajustado a lo que los usuarios necesitan.

También los aspectos legales es un aspecto fundamental para la creación de empresas con el tipo de actividad de servicios exequiales como: Las prestaciones de servicios funerarios y exequiales en el Ecuador están respaldadas por la legislación ecuatoriana con una gama de decretos, resoluciones, convenios, reglamentos y normas con el objetivo de regularizar este tipo de actividades que se realizan dentro del país.

1.2. Proyecto

(Baca Urbina, 2010) Afirma que: “Un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana” (p. 2).

En este sentido puede haber diferentes ideas, inversiones de monto distinto, tecnología y metodología con diverso enfoque, pero todas ellas destinadas a satisfacer la necesidad del ser humano en todas sus facetas.

1.2.1. Importancia

La importancia de los proyectos radica en que constituyen en un instrumento básico, información para la toma de decisiones de inversión y por los efectos que puede generar su ejecución y operación en cuanto a la solución de los problemas existentes, al

desarrollo económico y social de una región o un país, en particular, por los beneficios que le puede generar a un inversionista (Meza, 2010, p. 16)

1.3. Estudio De Mercado

1.3.1. Definición de mercado

Se conocen diferentes definiciones de mercado; estas varían de acuerdo al área de conocimiento y a los criterios de los autores en su búsqueda de una definición adecuada (...), un mercado son los consumidores reales y potenciales de un producto o servicio. (Fischer de la Vega & Espejo Callado, 2011, pág. 84)

“En los proyectos de inversión, el estudio de mercado tiene como principal objetivo determinar si el producto y/o servicio que se pretenda fabricar o vender será aceptado en el mercado, (...)”, es decir, no se puede fabricar lo que le gusta al empresario, sino lo que el cliente demanda.” (Arcos Morales, 2016, pág. 8)

“Es la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.” (Baca Urbina, 2010, pág. 7)

1.4. Definición de servicio

(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009) Conceptualizan a los servicios como: “Los servicios son actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona”. (pag.34)

Basada en la propuesta de este proyecto se define al servicio de LESEXEQ Cía. Ltda., como:

Prestar los servicios exequiales de inhumación, cremación de restos humanos y animales y demás actividades inherentes al tema funerario, así como ofrecer servicios exequiales prepago, construir y administrar a nivel nacional salas de velación, campos santos, hornos crematorios, realizar traslados a nivel nacional, realizar repatriaciones y expatriaciones, suscribir convenios de cooperación, participar en licitaciones.

1.5. Investigación de mercados

1.5.1. Definición de investigación de mercados

(Mc Daniel & Gates, 2011) Mencionan: La investigación de mercados es la función que vincula al consumidor, al cliente y al público con la empresa por medio de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas de marketing; para generar, depurar y evaluar las acciones de marketing; para monitorear el desempeño del marketing; y para mejorar la comprensión del marketing como un proceso. (pag.25). La investigación de mercados especifica la información requerida para abordar esos aspectos diseña el método para recabar la información, administra e implementa el proceso de aspectos, diseña el método para recabar la información, administra e implementa el proceso de recabar datos, analiza resultados y comunica los descubrimientos y sus implicaciones.

1.5.1.1. Diseño de la investigación

(Mc Daniel & Gates, 2011) Afirman que: El diseño de la investigación es un plan para abordar los objetivos e hipótesis de la investigación. En esencia, el investigador desarrolla una estructura o un marco de referencia para responder a problemas u oportunidades específicos de la investigación. No hay un solo diseño de investigación que sea el mejor. (pag.32)

1.5.1.2. Estudio de factibilidad

El estudio de factibilidad debe realizarse para la creación de una sucursal es un documento esencial para el administrador, pues antes de tomar la decisión de comenzar un negocio, éste recoge toda la información que está a su alcance sobre el negocio en consideración, se procesa, se define estrategias para su manejo, se evalúa si éste tiene o no todo el potencial que se espera. Este proceso de estudio, es lo que se denomina en forma genérica apreciación de negocio, estudio de factibilidad o plan de negocio.

Una vez evaluada la idea inicial, el siguiente paso consiste en realizar un plan de negocio que detalle la idea empresarial que se requiere poner en práctica.

El plan de negocio puede definirse como un documento formal en el que se recogen por escrito, de forma coherente, realista, sistemática y pormenorizada, las actuaciones que se van a llevar a cabo de manera controlada por el empresario y sus colaboradores para

la consecución de unos objetivos específicos expresados en unos resultados concretos. (Laborda, 2009, pág. 107)

En este sentido, (Rodrigo Varela, 2008) lo define como:

El Plan de Negocio es un proceso de darle al negocio una identidad, una vida propia. Es un procedimiento para enunciar de forma clara y precisa los propósitos, las ideas, los conceptos, las formas operativas, los resultados y en resumen la visión del empresario sobre el proyecto. Es un mecanismo de proyectar la empresa para un futuro, de prever dificultades y de identificar posibles soluciones a las coyunturas que pudiesen presentarse. La complejidad del Plan de Negocios es directamente proporcional a la complejidad del negocio e inversamente proporcional al conocimiento y experiencia que tenga el empresario sobre el negocio. (p. 381)

(Contreras, 2012) define: En el proceso de evaluación y diseño de proyectos para determinar el impacto de las variables controlables y no controlables que intervienen en la inversión, es necesario hacer un análisis del entorno donde se sitúa la empresa y del proyecto que se va a implementar, para lo cual se debe tener en cuenta:(pp.21-25)

- **Viabilidad técnica.**- Determina si es posible materialmente hacer el proyecto.
- **Viabilidad legal.**- Determina la inexistencia de trabas legales así como normas internas que impidan la operación del proyecto.

En este aspecto se detalla los principales requerimientos a cumplir tanto en la parte de reglamentaria y la parte tributaria correspondiente al sector de servicios exequiales:

ALPAR - Reglamentaciones para el montaje de empresas del sector de los servicios exequiales.

El procedimiento para la instalación o montaje de una funeraria o cementerio está regulado por los Municipios y el Ministerio de Salud Público a través de las Direcciones de Salud de cada ciudad. En términos generales las leyes y requisitos son iguales para todo el territorio nacional, pero existen ciertas regulaciones que cada ciudad tiene a través de sus departamentos de control.

En general, sea el caso de una funeraria o cementerio se requiere solicitar un permiso de aprobación del proyecto y funcionamiento para las instalaciones, en la Dirección de

Control Urbano e Higiene Municipal, y uno similar en la Dirección de Salud y Bomberos; para lo cual se deberá presentar la información legal y técnica correspondiente.

Adicionalmente, para el caso de un cementerio se deberá presentar y solicitar la aprobación del proyecto con toda la información técnica de rigor, al departamento de control urbano de la municipalidad, a la empresa de agua potable y servicio sanitario, a través de su departamento técnico, a la empresa eléctrica, al cuerpo de Bomberos; son organismos de control los que aprobarán o negarán la solicitudes y el proyecto presentado.

Por otro lado sucursal de la empresa que manejará la prestación de los servicios funerarios deberá obtener la autorización legal de la Superintendencia de compañías y del Servicio de Rentas Interna SRI.

Sus empleados deberán ser afiliados al Instituto de Seguridad Social.

La empresa deberá estar afiliada a la Cámara de Comercio de la ciudad.

- **Viabilidad económica.**- Compara beneficios y costos estimados del proyecto, para definir si es rentable la inversión que se va a hacer
- **Viabilidad de gestión.**- Determina si existen las capacidades gerenciales internas para lograr la implementación de la sucursal del negocio.
- **Viabilidad política.**- Corresponde la intencionalidad de quienes deben decidir, de querer implementar el proyecto, independientemente de su rentabilidad
- **Viabilidad ambiental.**- Determina el impacto de la implementación del proyecto, en el entorno ambiental. Tiene inferencias técnicas, legales y económicas, por lo que abarca a las anteriores.

En los capítulos de este estudio de factibilidad para la creación de una sucursal de una empresa de servicios exequiales en la parroquia de Cumbayá del cantón Quito, se describen las variables analizadas y las acciones a seguir con relación a aspectos comerciales, organizacionales, legales, técnicos y económicos.

1.5.1.3. Objetivos del Estudio de Factibilidad

Según (Contreras, 2012) , menciona que el estudio de factibilidad tiene varios objetivos:

- Saber si se puede producir algo.
- Conocer si la gente lo comprará.
- Saber si se puede vender.

- Definir si se tendrán ganancias o pérdidas.
- Definir en qué medida y cómo se integrarán los diferentes recursos necesarios para el proyecto.
- Definir si se generará algún impacto en la conservación, protección y/o restauración de los recursos naturales y el ambiente.
- Decidir si se hace o se busca otro negocio.
- Hacer un plan de producción y comercialización.
- Aprovechar al máximo los recursos propios.
- Reconocer cuáles son los puntos débiles de la empresa y reforzarlos.
- Aprovechar las oportunidades de financiamiento, asesoría y mercado.
- Tomar en cuenta las amenazas del contexto o entorno y soslayarlas.
- Iniciar un negocio con el máximo de seguridad y el mínimo de riesgos posibles.
- Obtener el máximo de beneficios o ganancias.

1.5.1.3.1. Etapas de un proyecto

En un proyecto generalmente se distinguen cuatro etapas básicas:

Generación de la idea.- Búsqueda de posibilidades de mejoramiento en el funcionamiento de la empresa para la solución de problemas. Para la búsqueda de oportunidades de inversión es necesario identificar las fortalezas específicas de la empresa, la cobertura del mercado, la organización de ventas, ventajas geográficas, aplicaciones innovadoras, entre otros factores.

Pre inversión.- Estudio de viabilidad económica para la realización de las ideas de proyectos, reduce la incertidumbre sobre algunas variables que condicionan el resultado sobre la rentabilidad de un proyecto. Se puede realizar de dos diferentes maneras depende de la cantidad y calidad de información que se considere:

Perfil.- Menor cantidad y calidad de información. Es el más preliminar. Su análisis se basa en la información secundaria captada de opiniones de expertos o cifras estimadas. Su objetivo es buscar si hay antecedentes que justifiquen abandonar el proyecto sin hacer gastos en futuros estudios, y seleccionar las opciones de solución más convenientes.

Pre factibilidad y factibilidad.- Mayor y mejor cantidad y calidad de información. Son dinámicos, proyectan los costos y beneficios expresados en un flujo de caja en función de los criterios previamente establecidos. En el nivel de pre factibilidad se proyectan costos y beneficios sobre la base de criterios cuantitativos, sirviéndose de la información

secundaria. En Factibilidad se recurre a información de tipo primaria, generada por la fuente misma de la información.

Inversión.- Proceso de implementación del proyecto, se materializan las inversiones.

Operación.- La inversión ya materializada se pone en ejecución.

De acuerdo a lo descrito, la creación de una sucursal de la empresa de servicios exequiales en la parroquia de Cumbayá cantón Quito se encuentra en la fase de pre inversión, pues una vez que se disponga de los recursos financieros necesarios se inician las fases de inversión y operación

1.6. Planificación Estratégica

Uno de los capítulos de este estudio de factibilidad comprende la planificación estratégica de la sucursal de la empresa funeraria que se pretende implantar, la cual contiene las acciones a seguir para cumplir los objetivos estratégicos que se definieron en dicho plan. Por este motivo, se considera pertinente mencionar algunos conceptos básicos sobre el tema con la finalidad de entender el propósito de esta herramienta administrativa y gerencial.

La planificación estratégica es una herramienta mediante la cual se definen directrices a largo plazo para determinar qué somos, a dónde se quiere llegar y qué se debe hacer para lograrlo.

(Fred R, 2003, pág. 12), en su libro titulado “Conceptos de Administración Estratégica” hace mención a siete términos clave dentro de la administración estratégica que se detallan a continuación:

Estrategas: Son las personas responsables, en mayor grado, del éxito o el fracaso de una organización. Las tres responsabilidades primordiales de los estrategas de las organizaciones son crear un contexto para cambiar, fomentar el compromiso y la responsabilidad y equilibrar la estabilidad y las innovaciones.

- **Declaración de la misión:** Es una definición duradera del objeto de una empresa que la distingue de otras similares. La declaración de la misión señala el alcance de las operaciones de una empresa en términos de productos y mercados. Un enunciado claro de la misión describe los valores y las prioridades de una

organización. La declaración de la misión fija, en términos generales, el rumbo futuro de la organización.

- **Amenazas y oportunidades externas:** Estos términos se refieren a tendencias y hechos económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, jurídicos, gubernamentales, tecnológicos y competitivos que podrían beneficiar o perjudicar significativamente a la organización en el futuro. Las amenazas y las oportunidades están, en gran medida, fuera del control de una organización cualquiera; de ahí el término de "externas". Las empresas deben formular estrategias que les permitan aprovechar las oportunidades externas y evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.
- **Debilidades y fuerzas internas:** Son actividades que puede controlar la organización y que desempeña muy bien o muy mal. Las fuerzas y las debilidades se establecen en comparación con la competencia. Los factores internos se pueden determinar de varias maneras, entre ellas el cálculo de razones, la medición del desempeño y realizar la comparación con periodos anteriores y promedios de la industria. Las organizaciones luchan por seguir estrategias que aprovechen las fuerzas y fortalezcan las debilidades internas.
- **Objetivos a largo plazo:** Son los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio de su misión básica. Largo plazo significa más de un año. Los objetivos son esenciales para el éxito la organización porque establecen un curso ayudan a la evaluación, producen en sinergia, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar motivar y controlar con eficacia. Los objetivos deben ser desafiantes, mensurables, consistentes, razonables y claros.
- **Objetivos anuales:** Son las metas que deben alcanzar las organizaciones a corto plazo para lograr los objetivos a largo plazo. Los objetivos anuales, al igual que los objetivos a largo plazo, deben ser mensurables, cuantitativos, desafiantes, realistas, consistentes y estar por orden de prioridad. Los objetivos anuales se deben definir en términos de resultados de la gerencia, de mercadotecnia, finanzas y contabilidad, producción y operaciones, investigación y desarrollo y sistemas información. Los objetivos anuales sientan las bases para asignar los recursos.
- **Políticas:** El último término clave son las políticas, es decir, el medio que se usará para alcanzar los objetivos anuales. Entre otras cosas, las políticas incluyen los lineamientos, las reglas y los procedimientos establecidos para reforzar las actividades a efecto de alcanzar los objetivos enunciados. Las políticas, al igual que los objetivos anuales, son muy importantes por implantar las estrategias porque delinear lo que la organización espera de sus empleados y de sus gerentes. Las

políticas permiten la consistencia y la coordinación entre los departamentos de la organización y dentro de ellos.

(Arthur, Thompson, Jhon, Gamble, & Strickland, 2006) , menciona que la estrategia de una compañía es el plan de acción de la administración para operar el negocio y dirigir sus operaciones. La elaboración de una estrategia representa el compromiso administrativo con un conjunto particular de medidas para hacer crecer la organización, atraer y satisfacer a los clientes, competir con éxito, dirigir operaciones y mejorar su desempeño financiero y de mercado.

Así, la estrategia de una compañía se trata del cómo; por ejemplo cómo pretende crecer, cómo intenta construir una clientela leal y vencer a su competencia, cómo operará cada una de sus áreas (investigación y desarrollo, actividades de la cadena de abastecimiento, producción, ventas y mercadotecnia, distribución, finanzas y recursos humanos), cómo mejorará su desempeño. Al elegir una estrategia, la administración expresa en realidad: “entre las diversas formas comerciales de conducirnos y competir que se tiene a nuestra disposición, se decidió esta combinación particular de planteamientos competitivos y operativos para llegar a la empresa en la dirección deseada, fortalecer su posición en el mercado y su competitividad, y mejorar su desempeño”.

1.6.1. ¿Qué hace que una estrategia tenga éxito?

Para poner a prueba los méritos de una estrategia con respecto de otra y distinguir entre una exitosa y otra mediocre o equivocada son útiles tres preguntas:

- a) ¿Cómo se ajusta la estrategia a la situación de la empresa? Para calificar una estrategia como ganadora, debe ajustarse bien a la industria y a las condiciones competitivas, a las mejores oportunidades de mercado y a otros aspectos del ambiente externo de la empresa. Al mismo tiempo debe acoplarse a las fortalezas y debilidades, competencias y capacidades competitivas de la empresa. A menos que una estrategia presente un buen ajuste con los aspectos internos y externos de la situación general de una empresa, es probable que genere menores resultados comerciales que los que serían posibles en otras circunstancias.
- b) ¿La estrategia contribuye a obtener una ventaja competitiva permanente? Las estrategias exitosas permiten que una empresa consiga una ventaja competitiva perdurable. Mientras mayor y más duradera sea la ventaja competitiva que la estrategia ayude a lograr, más poderosa y atractiva será.

- c) ¿La estrategia genera un mejor desempeño? Una buena estrategia impulsa el desempeño de la empresa. Hay dos clases de mejoras en el desempeño que indican la mayor parte de la naturaleza de una estrategia: a) aumento en la rentabilidad y en la fortaleza de las finanzas, y b) aumento en la fortaleza competitiva y posición en el mercado.

1.6.2. Evaluación de una estrategia

Si bien vale la pena evaluar la estrategia desde un punto de vista cualitativo (su cobertura, coherencia interna, lógica y pertinencia), la mejor prueba cuantitativa de una estrategia proviene de sus resultados. Los dos mejores indicadores empíricos son:

- a) Si la empresa alcanza sus objetivos financieros y estratégicos declarados, y
- b) Si es un actor superior al promedio en la industria.

Las deficiencias persistentes en el logro de las metas de desempeño y un rendimiento débil en relación con los rivales son señales de advertencia confiables de que la compañía padece de una elaboración o ejecución deficientes de la estrategia, o de ambas.

Otros indicadores del funcionamiento de estrategia son:

- Si las ventas de la empresa crecen más rápido, más lento o más o menos al mismo ritmo del mercado en su conjunto, lo que genera un aumento, disminución o conservación de la participación de mercado.
- Si la empresa adquiere nuevos clientes con una tasa atractiva y retiene a los actuales.
- Si los márgenes de ganancia aumentan o disminuyen; y cómo se comparan con los de las empresas rivales.
- Las tendencias de las utilidades netas y los rendimientos sobre la inversión de la empresa, y cómo se comparan con las de otras empresas de la industria.
- Si la fortaleza financiera y la clasificación de crédito generales de la empresa mejoran o empeoran.
- Si la empresa demuestra mejoras continuas en medidas de desempeño interno como días de inventario, productividad de los empleados, costo unitario, tasa de defectos, tasas de desechos, pedidos erróneos, tiempos de entrega, costos de garantía, etcétera.

- Qué piensan los inversionistas de la empresa según las tendencias del precio por acción y del valor para los accionistas (en relación con las tendencias del precio por acción de otras compañías de la industria).
- La imagen y reputación de la empresa ante sus clientes.
- Cómo se compara la empresa con sus rivales en lo referente a tecnología, innovación y calidad de producto, servicio al cliente, tiempos de entrega, precio, rapidez para colocar en el mercado productos nuevos y otros factores pertinentes, en los cuales los clientes basen su elección de marca.

1.7. Marco Conceptual

Se definen los términos básicos e importantes dentro de un estudio de factibilidad, además de basarnos en lo citado como base teórica.

Servicio.- Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. (Philips, Hayes, & Bloom, 2004, págs. 9-10)

Mercado.- Para (Philip, Armstrong, Camara, & Cruz, 2004), un mercado es el "conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacerse mediante una relación de intercambio"

Estudio de Factibilidad.- El estudio de factibilidad es el análisis de una empresa para determinar:

- Si el negocio que se propone será bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.
- Si el negocio propuesto contribuye con la conservación, protección o restauración de los recursos naturales y el ambiente. (Luna, 1999, págs. 13-15)

Estrategias.- Es la forma como planificar de manera correcta las acciones a seguir para el cumplimiento de un fin, logro y metas establecidas. Si bien las estrategias pueden ser intencionales (ya sea como planes generales o maniobras específicas) por supuesto también se pueden elaborar. En otras palabras, no basta con definir la estrategia como plan. Se requiere también una definición que abarque el comportamiento que desea que se produzca. (Mintzberg, 1997, pág. 25)

Estudio Económico - Financiero: El estudio económico y financiero se refiere a diferentes conceptos, sin embargo, es un proceso que busca la obtención de la mejor alternativa donde compara los flujos positivos (ingresos) con los flujos negativos (costos) que genera un proyecto a través de su vida útil, con el propósito de asignar óptimamente los recursos financieros. (Martinez Sanchez , 2015, pág. 1)

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Introducción

Para la investigación se utilizarán dos tipos de estudios, uno de tipo exploratorio, en virtud que no existe mucho levantamiento de información con respecto a los servicios exequiales, y otro de tipo descriptivo basado en la medición de variables específicas que permitan determinar características propias del mercado.

2.2. Investigación cualitativa

Para el tipo de investigación exploratorio, se toma como fuente principal las entrevistas a directivos internos de La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., debido a que con certeza saben en base a la experiencia, de cómo se ejecuta esta actividad a nivel nacional y su criterio en cuanto a la apertura de una nueva sucursal en el sector de Cumbayá.

2.3. Resultados de la entrevista

Como se detalló en el párrafo anterior, las entrevistas se realizaron a dos personas o directivos de la compañía:

Ing. Rafael Soria, Jefe administrativo – financiero y comercial

Ing. Geovanni Coronel - Gerente General

Aplicada la entrevista, se obtuvo la siguiente información:

- La contratación de servicios exequiales, no es considerado un servicio prioritario o de carácter preventivo para la gente, su contratación suele darse en el momento que ocurre el hecho, sólo ahí se convierte en necesario y urgente.
- Es necesario aplicar y ajustar el servicio a las exigencias, costumbres y cultura de la gente.
- Se cree, que el sector de Cumbayá es un sector muy estratégico, basados principalmente al nivel económico, sin embargo habría que considerar si a nivel de costos justificaría la ubicación de esta sucursal.
- La compañía La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., es nueva en el mercado, comentan que aún no se podría considerar la oportunidad de pensar en una nueva

sucursal, puesto que aún falta un fortalecimiento propio a la que se consideraría la matriz.

- Considerar la apertura de una sucursal que abarque de manera integral varios servicios resultaría muy competitivo, ya que no todas las compañías a nivel nacional ofrecen o tienen un servicio de este tipo
- Se requiere apuntar a tener una publicidad estratégica para hacer conocer este servicio en este sector y que su contratación no solo sea enfocada o limitada en Cumbayá, sino que sea visibilizada y recomendada para su adquisición a futuros clientes potenciales.

2.4. Investigación cuantitativa

Encuesta

Se ha definido una serie de preguntas con el fin de cumplir o no con la hipótesis planteada y con base a los objetivos establecidos en este proyecto.

Para ello, es necesario plantear el tamaño de la muestra.

2.5. Población y Muestra.

2.5.1. Población

“Población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2004, pág. 144)

2.5.2. Universo

Con los datos obtenidos de población según el censo realizado por el INEC del año 2010, se determina que nuestro universo serán la 31 463 personas que habitan en nuestro sector objetivo.

Tabla 1
Demografía

POBLACIÓN SEGÚN CENSOS							
	1950	1962	1974	1982	1990	2001	2010
PICHINCHA	381.982	553.665	885.078	1.224.330	1.516.902	2.388.817	2.576.287
DMQ	314.238	475.335	768.885	1.083.600	1.371.729	1.839.853	2.239.191
CUMBAYA	2.609	3.003	5.350	8.248	12.479	19.816	31.463

Fuente: Censos INEC

Elaboración: ETP-GADPP

2.5.3. Muestra

Con la información obtenida del universo, se pudo determinar la población, entendiéndose como: el número de personas registradas en el sector donde se va a crear la sucursal de servicios exequiales, para ello se toma como referencia dentro de los aspectos económicos a la población económicamente activa como mercado objetivo para nuestro proyecto, con el criterio de que esta población representa un desarrollo favorable y de aporte a una consolidación económica.

En la Tabla 2, se detallan los resultados, de acuerdo a este indicador, según el censo poblacional 2010.

Tabla 2
Indicadores Económicos

Población económicamente Activa PEA	Población en edad de trabajar PET	Tasa bruta de participación laboral	Tasa global de participación laboral
N	n	%	%
16.492	26.248	52.42	62.83

Fuente: Censos INEC

Elaboración: ETP-GADPP

2.5.3.1. Cálculo de la Muestra

“La muestra representa a un subgrupo representativo del universo que reúna en los posible todas las características de la población” (Pazmiño Cruzatti, 2007, pág. 127)

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

N= población

16.492

Z=nivel de confianza 90% Z=1.65
 p=probabilidad de éxito 0.50
 q=probabilidad del fracaso 0.50
 E=límite de error 0.10

$$n = \frac{(2.72)(0.50)(0.50)(16492)}{0.01(16.492 - 1) + 2.72(0.5)(0.5)}$$

n= 67 encuestas

2.6. Prueba piloto

2.6.1. Objetivo

- Realizar una prueba piloto mediante una encuesta que permitirá validar y confirmar la probabilidad de éxito (p) y la probabilidad de fracaso (q), a aplicarse en la fórmula de cálculo de la muestra de este estudio.

2.6.2. Procedimiento

Se aplicará la encuesta a diez personas residentes del sector, con el propósito de tomar un criterio real y poder confirmar las probabilidades con las que se desarrollará y aplicará la encuesta.

2.6.2.1. Formato de la Encuesta Piloto

Se aplicó la encuesta a diez personas residentes del sector, el formato de la misma, se encuentra como anexo 1.

2.6.3. Resultados prueba piloto

Se aplicó la encuesta a diez personas residentes del sector, y los resultados son:

Tabla 3
Resultados prueba piloto

Descripción	Respuestas	No. De personas encuestadas	%
Probabilidad de éxito (p)	SI	5	50%
Probabilidad de fracaso (q)	NO	5	50%
Totales		10	100%

Fuente: Aplicación de encuestas prueba piloto
 Elaborado por: María Fernanda Coronel

Con los resultados obtenidos, se confirma que el criterio sobre el porcentaje de probabilidad de p y q, se aplica justificadamente en la fórmula planteada de la muestra.

2.7. Diseño y resultados de la Encuesta

El diseño de la encuesta, contiene 13 preguntas, de las cuales 4 son informativas, es decir nos permiten conocer quiénes fueron los encuestados en cuanto al género, edad, ubicación del sector donde se encuentran, etc.

Las preguntas restantes, son técnicas para saber la percepción o criterio del servicio exequial y su propuesta de este proyecto.

El diseño se lo encuentra como anexo 2.

Resultados:

Los resultados recolectados a través de la encuesta realizada, permitieron lograr aplicar el cálculo de la demanda actual del servicio exequial, orientado a el cumplimiento del objetivo de nuestro proyecto.

A continuación los resultados obtenidos en la encuesta que fue dirigida a 67 personas.

Pregunta 1. Edad

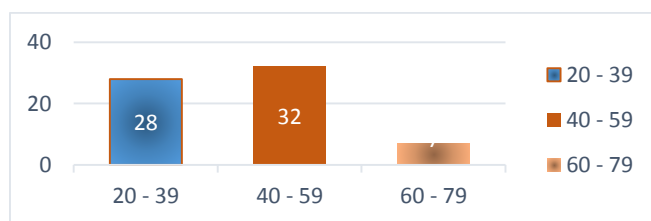


Figura 1. Edad. Fuente: Resultados Encuesta.
Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

De las 67 personas que se encuestó, se identificó que un 48% se encuentran en una edad entre los rangos de 40 a 59 años de edad, y un 42% entre 20 a 39 años, lo que nos da la certeza que el enfoque de la población está acorde a la muestra tomada de la PEA (Población Económicamente Activa).

Pregunta 2. Género

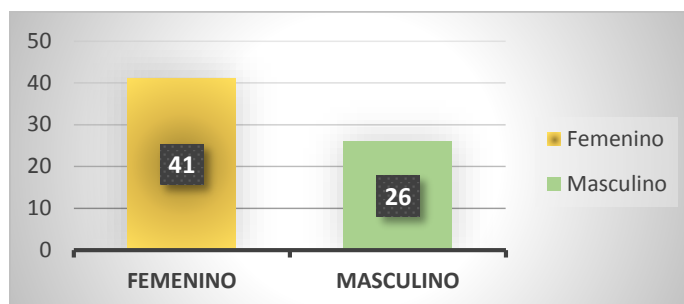


Figura 2. Género. Fuente: Resultados Encuesta.
Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Del total de las personas encuestadas se determinó que un 61% corresponden al género femenino y el restante corresponde al 39% como parte del género masculino.

Pregunta 3. Estado civil

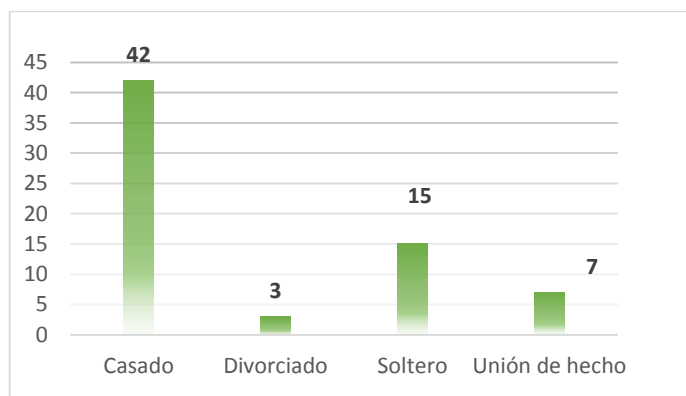


Figura 3. Estado Civil. Fuente: Resultados Encuesta.
Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

En cuanto al estado civil, 42 personas de las encuestadas contestó que son casados, lo que significa que un 63%, seguido de un 22% (15 personas) que mencionaron ser solteros y otro 15% (10 personas) estar en estado divorciado y en unión de hecho.

Pregunta 4. Sector de su residencia

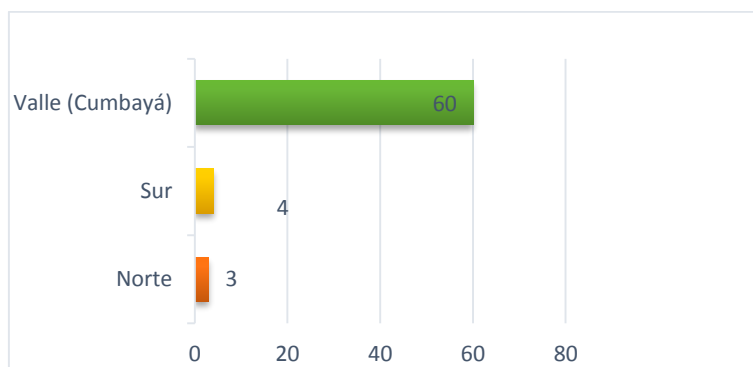


Figura 4. Sector de su residencia. Fuente: Resultados Encuesta. Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

La encuesta fue enfocada a pobladores o residentes del sector de Cumbayá, de acuerdo a los resultados del sector de residencia existe un 90% de personas que viven en esta zona y un 10% distribuido entre el norte y sur de Quito.

Pregunta 5. ¿Considera usted importante contar con protección exequial?

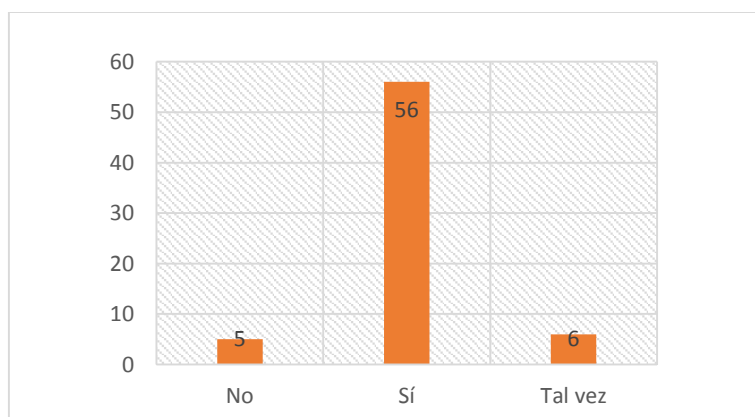


Figura 5. Protección exequial. Fuente: Resultados Encuesta. Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

En respuesta a la pregunta si consideran importante contar con protección exequial, 56 personas respondieron que sí, lo que representa un 84% de la muestra.

Pregunta 6. Ha considerado contratar un plan de prevención exequial

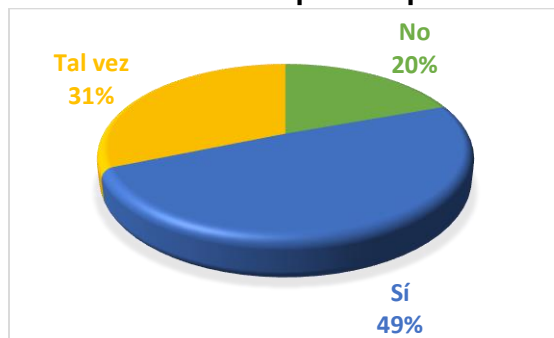


Figura 6. Contratación de un plan de prevención exequial.
Fuente: Resultados Encuesta. Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

En respuesta a la pregunta si consideran la contratación de un plan de prevención exequial, 33 personas respondieron que sí, cuya representación es de un 49% del total de la muestra.

Además existe una posibilidad con las 21 personas que su respuesta fue TAL VEZ, su representación porcentual es del 31%.

Pregunta 7. Si usted considera contratar un servicio exequial que sería lo más importante para adquirir el mismo

Tabla 4
Si usted considera contratar un servicio exequial que sería lo más importante para adquirir el mismo

Variable	No. Personas	%
Cercanía a su sector de residencia	21	31,34%
Precio	26	38,81%
Servicio	20	29,85%
Total general	67	100,00%

Fuente: Resultados Encuesta
Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Para considerar la contratación del servicio exequial, se mencionó como variable principal el precio, la cercanía a su sector de residencia y el servicio, tal como se visualiza en la Tabla 4.

Pregunta 8. Cuál ha sido el grado de satisfacción que usted ha recibido o percibido de los servicios exequiales

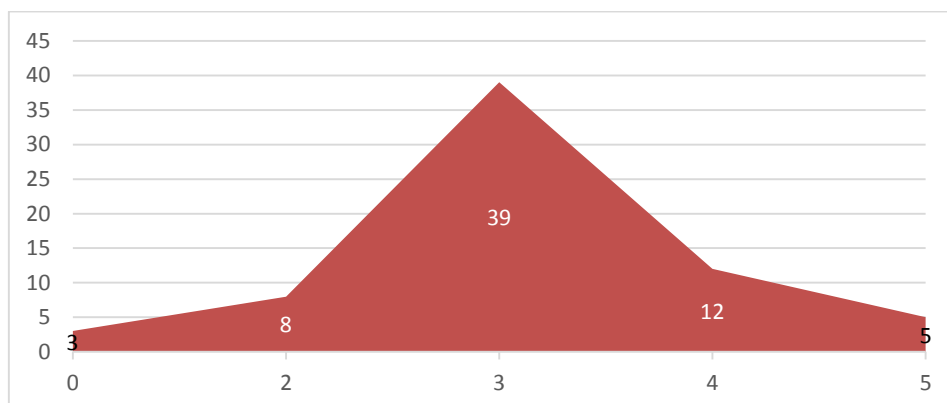


Figura 7. Cuál ha sido el grado de satisfacción que usted ha recibido o percibido de los servicios exequiales. Fuente: Resultados Encuesta. Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Para considerar el grado de satisfacción en esta pregunta se determinó un rango de 0 como nada satisfecho y 5 como satisfecho.

De acuerdo al gráfico de resultados se verifica que el grado de satisfacción está en un rango intermedio, es decir se brindó el servicio pero no al punto de causar satisfacción en los clientes, aquí es donde se identifica nuestra demanda potencial.

Pregunta 9. Para su comodidad consideraría necesario ubicar una compañía de servicios exequiales cerca de su residencia

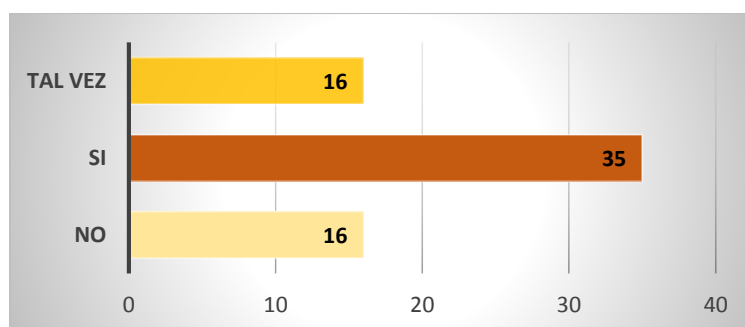


Figura 8. Para su comodidad consideraría necesario ubicar una compañía de servicios exequiales cerca de su residencia. Fuente: Resultados Encuesta. Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Según la respuesta de los encuestados, se confirma que el 52% de personas creen factible la ubicación de una compañía de servicios exequiales dentro del sector, de igual manera existe un 24% que lo consideraría como una posibilidad de ubicación.

Pregunta 10. Cuál sería su criterio de los siguientes atributos las más relevantes o importantes en un servicio

Tabla 5
Cuál sería su criterio de los siguientes atributos los más relevantes o importantes en un servicio

ATRIBUTOS	TOTAL	%
Cortesía y cuidado	15	22,39%
Accesibilidad	14	20,90%
Confiabilidad	12	17,91%
Eficiencia	10	14,93%
Precisión	8	11,94%
Satisfacción	8	11,94%
Total general	67	100,00%

Fuente: Resultados Encuesta
Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

De acuerdo a la tabla anterior, se ratifica que existen cuatro atributos que se pueden considerar como prioritarios para nuestros encuestados, y son: cortesía y cuidado, accesibilidad, confiabilidad y eficiencia.

Pregunta 11. Estaría dispuesto a utilizar un servicio exequial, si éste incluye beneficios económicos para usted

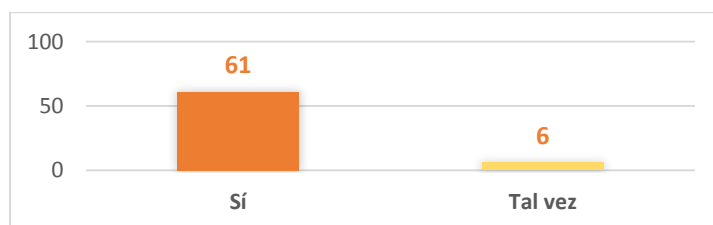


Figura 9. Estaría dispuesto a utilizar un servicio exequial, si éste incluye beneficios económicos para usted. Fuente: Resultados Encuesta. Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Del total de la muestra, un 91% (61 personas), están dispuestos a utilizar un servicio exequial si este incluye beneficios para el cliente.

Este resultado nos arroja que la parte promocional podría ser una alternativa para captar clientes.

Pregunta 12. ¿Piensa usted que los servicios de cobertura exequial representa una alta inversión?

Tabla 6
¿Piensa usted que los servicios de cobertura exequial representan una alta inversión?

<i>Respuesta</i>	<i>No. Personas</i>	<i>%</i>
No	8	11,94%
Sí	35	52,24%
Tal vez	24	35,82%
Total general	67	100,00%

Fuente: Resultados Encuesta

Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Del total de la muestra, un 52% piensan que el servicio exequial representa una alta inversión, y un 35% cree o piensa que tiene un alto costo.

El resultado de este indicador es interesante puesto que existe una posibilidad para implementar una buena estrategia de marketing en cuanto al precio.

Pregunta 13. Que rango de precios estaría usted dispuesto a pagar por un servicio básico exequial (cofre de madera, cafetería, arreglos florales, carroza standard, decoración del templo)

Tabla 7
Qué rango de precios estaría usted dispuesto a pagar por un servicio básico exequial

Rangos de precios	No. De personas
\$500 - \$1.000	39
\$1.001 - \$1.500	13
\$1.501 - \$2.000	11
\$2.001 - \$2.500	4
Total general	67

Fuente: Resultados Encuesta

Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Del total de la muestra, 39 personas estarían dispuestos a pagar por un servicio exequial entre un rango de precio entre \$500 a \$1.000.

De manera gráfica y porcentual se identifica que el rango de \$500 a \$1.000, tiene un porcentaje del 57% del total de la muestra mientras que un 35% estaría dispuesto a pagar entre un rango entre \$1.001 a 2.000.

2.8. Diagnóstico de la empresa

2.8.1. Matriz FODA

La matriz FODA se define como una herramienta que permite visualizar y analizar a nivel interno y externo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para que de manera estratégica y planificada se pueda llegar a tomar decisiones para mejora continua de una empresa.

Bajo lo expuesto, se realiza y aplica esta herramienta para el análisis de la compañía La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., y comprender de manera objetiva todos los aspectos internos y externos del sector de servicios exequiales. Mismos que servirán de aporte para una mejora continua y su competitividad se vea reflejada en el mercado.

Tabla 8
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Conocimiento del tema	Captar mercado en un sector nuevo.	Los altos precios en los servicios Exequiales en el mercado funerario.	La competencia existente en el mercado.
Alianza estratégicas con las principales empresas funerarias y camposantos del país	Ser una empresa nueva.	El IESS, el ISSFA y el ISSPOL no cubren a los padres, cónyuges e hijos e hijas de sus afiliados	Inestabilidad económica del país, aumento de empleo, disminución de ingresos de las personas en general
Contar con suficiente talento humano calificado.	No contar con salas de velación ni camposanto propios	Ser la segunda compañía constituida y de estado ACTIVO en el sector de Cumbayá	
Precios bajos en relación al mercado.	No contar con crematorio propio		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Estudio de mercado

El sector funerario no se ha modernizado, no brinda una respuesta humana al que lo requiere, divide su oferta entre ricos y pobres, es indiferente al dolor, y no plantea programas de expansión y mejoramiento de la calidad de los servicios; y, se aprovechan del momento al prestar servicios de pésima calidad.

Por lo tanto la satisfacción de este servicio de acuerdo a nuestra propuesta, busca determinar cuáles son aquellas características que este tipo de servicio requiere para que los clientes queden totalmente satisfechos.

La presente investigación de mercados se la realizó en la zona que está enfocada esta propuesta, y se la realizó con la finalidad de tener información que efectivamente servirá de aporte para nuestro proyecto.

3.1.1. Oferta

La oferta es el término que define al número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores de un mercado están dispuestos a vender a un determinado precio. La información que apoya el análisis de la oferta se basa en la cantidad de productores de un bien o servicio en un mercado, su localización, su capacidad instalada y utilizada, la calidad y el precio, los planes de expansión, etc. (Ferrell, Hartline, & Lucas, 2007, pág. 12)

El servicio exequial, está contemplado y catalogado dentro de una de las actividades de otros servicios de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), sin embargo no existe mayor información económica del desarrollo del mismo.

Se define que el objetivo de los servicios funerarios es brindar diversas prestaciones propias o mediante alianzas con otros proveedores, En la Tabla 9, se detalla la base catastral de las compañías que se encuentran en la base de la Superintendencia de compañías, dentro del sector de Cumbayá.

Tabla 9

Catastro de compañías registradas en el sector de Cumbayá

N°	Expediente	RUC	Compañía	Fecha Constitución	País de Nacionalidad	OBJETO SOCIAL	Estado Social	Actividad Económica Nivel 1	Actividad Económica Nivel 6
1	704064	1792608139001	HUELLITAS DE ANGEL HUEDEAN S.A.	08/07/2015	ECUADOR	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE POMPAS FÚNEBRES, SEPULTURA, INHUMACIÓN Y CREMACIÓN DE ANIMALES...	ACTIVA	S - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	S9603.01 - ACTIVIDADES DE SEPULTURA E INCINERACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS O ANIMALES Y ACTIVIDADES CONEXAS: PREPARACIÓN DE LOS DESPOJOS PARA SU INHUMACIÓN O CREMACIÓN Y SERVICIOS DE EMBALSAMIENTO Y OTROS SERVICIOS DE POMPAS FÚNEBRES; PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INHUMACIÓN Y CREMACIÓN, ALQUILER DE LOCALES ESPECIALES EN FUNERARIAS. S9603.02 - ACTIVIDADES DE ALQUILER Y VENTA DE TUMBAS, MANTENIMIENTO DE TUMBAS Y MAUSOLEOS.
2	162825	1792201268001	CAMPO SANTO CASAPIA S.A.	25/05/2009	ECUADOR	EDIFICACIÓN DE CEMENTERIOS, CRIPTAS, PARQUES CEMENTERIOS, CAMPOSANTOS Y SERVICIOS FUNERARIOS EN GENERAL. PARA TAL EFECTO PODRÁ PRESTAR SERVICIOS FUNERARIOS EN LOCALES, TENER ESPACIOS PARA INHUMACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS, CUENTA PARA EL EFECTO CON SUPERFICIE: I) AREAS DE TRANSICIÓN, ORIENTACIÓN E INSTALACIONES ADECUADAS PARA SU OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. CONTARÁ CON ÁREAS PARA LA EDIFICACIÓN DE TUMBAS, FOSAS, OSARIOS, FOSAS COMUNES Y NICHOS; II) EQUIPAMIENTOS QUE DISPONGAN DE HORNOS CREMATARIOS...	DISOLUC. LIQUIDAC. OFICIO INSC. EN RM	S - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	S9603.01 - ACTIVIDADES DE SEPULTURA E INCINERACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS O ANIMALES Y ACTIVIDADES CONEXAS: PREPARACIÓN DE LOS DESPOJOS PARA SU INHUMACIÓN O CREMACIÓN Y SERVICIOS DE EMBALSAMIENTO Y OTROS SERVICIOS DE POMPAS FÚNEBRES; PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INHUMACIÓN Y CREMACIÓN, ALQUILER DE LOCALES ESPECIALES EN FUNERARIAS.
3	182198		APEE ASESORES PRE EXEQUIALES ETERNA C.L.	29/10/2014	ECUADOR	ACTIVIDADES DE SEPULTURA E INCINERACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS O ANIMALES Y ACTIVIDADES CONEXAS, PREPARACIÓN DE LOS DESPOJOS PARA SU INHUMACIÓN O CREMACIÓN Y SERVICIOS DE EMBALSAMIENTO Y OTROS SERVICIOS DE POMPAS FÚNEBRES.	INACTIVA	S - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	S9603.01 - ACTIVIDADES DE SEPULTURA E INCINERACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS O ANIMALES Y ACTIVIDADES CONEXAS: PREPARACIÓN DE LOS DESPOJOS PARA SU INHUMACIÓN O CREMACIÓN Y SERVICIOS DE EMBALSAMIENTO Y OTROS SERVICIOS DE POMPAS FÚNEBRES; PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INHUMACIÓN Y CREMACIÓN, ALQUILER DE LOCALES ESPECIALES EN FUNERARIAS.
4	710188	1792719607001	LA ESPERANZA SERVICIOS EXEQUIALES LESEXEQ CIA.LTDA.	09/11/2016	ECUADOR	A) PRESTAR LOS SERVICIOS EXEQUIALES DE INHUMACIÓN, CREMACIÓN DE RESTOS HUMANOS Y ANIMALES Y DEMÁS ACTIVIDADES INHERENTES AL TEMA FUNERARIO; ASÍ COMO OFRECER SERVICIOS EXEQUIALES PREPAGO, CONSTRUIR Y ADMINISTRAR A NIVEL NACIONAL SALAS DE VELACIÓN, CAMPOS SANTOS, HORNOS CREMATARIOS...	ACTIVA	S - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	S9603.01 - ACTIVIDADES DE SEPULTURA E INCINERACIÓN DE CADÁVERES HUMANOS O ANIMALES Y ACTIVIDADES CONEXAS: PREPARACIÓN DE LOS DESPOJOS PARA SU INHUMACIÓN O CREMACIÓN Y SERVICIOS DE EMBALSAMIENTO Y OTROS SERVICIOS DE POMPAS FÚNEBRES; PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INHUMACIÓN Y CREMACIÓN, ALQUILER DE LOCALES ESPECIALES EN FUNERARIAS. S9603.02 - ACTIVIDADES DE ALQUILER Y VENTA DE TUMBAS, MANTENIMIENTO DE TUMBAS Y MAUSOLEOS.

Fuente: Base Superintendencia De Compañías
Elaborado Por: María Fernanda Coronel

Dentro del sector de Cumbayá se reportan a 3 compañías a parte de la Esperanza Servicios Exequiales LESEXEQ Cía. Ltda., de las cuales sólo una se encuentra activa: Huellitas de Angel Huedean S.A.

Bajo lo expuesto se define que, en Cumbayá no existe una funeraria que abarque de manera estratégica toda la cobertura del servicio en sí, por lo tanto se tiene definido que la única compañía considerada como competencia directa es Huellitas de Angel Huedean S.A., cuya actividad es la de sepultura e incineración de cadáveres humanos o animales, tal como la compañía LESEXEQ Cía. Ltda., sin embargo este competidor directo tiene como mercado objetivo los animales; es aquí donde se presenta una oportunidad en el mercado, puesto que la Esperanza Servicios Exequiales LESEXEQ Cía. Ltda., tiene la cobertura para brindar atención a todas las actividades conexas que sean del servicio exequial para cadáveres humanos y animales.

3.1.2. Demanda

La demanda se refiere a las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado. (Fischer de la Vega & Espejo Callado, 2011, pág. 240)

La demanda de nuestro proyecto dentro de la categoría de servicios, tiene características o variables que influyen, desde su propia naturaleza hasta cuando se adquiere o contrata este servicio.

En la parte introductoria de este proyecto, se había hecho mención a las influencias culturales, como: creencias, valores, normas, actitudes, conductas, conocimientos, habilidades, etc.

La demanda de este tipo de servicios es inesperada, y su contratación cubre lógicamente una necesidad, es necesario destacar que en la mayoría de casos este servicio se ejecuta de manera reactiva, debido a que no es prioridad el contar con un plan preventivo de esta índole.

También es necesario establecer tres posibles escenarios dentro de la demanda, la primera es que su contratación sea dada como último deseo de la persona que fallece, aquí se tiene como posibilidad a que exista un plan contratado, una segunda es como parte decisiva la contratación directa de familiares y amigos cercanos; y la tercera las características o exigencias propias del servicio.

Otra característica es fundamental es que la prestación de este servicio debe darse de manera inmediata, debido a la descomposición del cuerpo, ya que máximo tiene un tiempo de 2 días, esto presiona a que la contratación sea rápida y se considere en ese momento las cualidades básicas de este servicio, así como la ubicación de proveedores de este servicio, precios, etc.

Es aquí donde el proveedor toma un rol principal, porque debe comprender que es lo que busca el consumidor, asesorar y apropiarse de que el servicio cubra las necesidades y satisfacción de los clientes.

Lo que el cliente buscará para su contratación es calidad, responsabilidad, seriedad, y transparencia en la entrega del servicio, mismo que debe enfocarse en aquellas influencias culturales y particulares para cada caso.

3.1.3. Determinación de la demanda insatisfecha

La determinación de la demanda está en función a la proyección de tasa de crecimiento según el INEC, tal como se detalla a continuación en la tabla 10 a continuación:

Tabla 10
Proyecciones tasa de crecimiento

AÑO	Tasa de crecimiento
2010	
2011	1,69330628
2012	1,66733141
2013	1,63505213
2014	1,602035
2015	1,56842011
2016	1,53503529
2017	1,50191213
2018	1,46886415
2019	1,43671584
2020	1,40524205
Promedio	1,55139144

Fuente: INEC

Elaborado por: María Fernanda Coronel

También se aprecia que la información obtenida de la población total del sector de Cumbayá, la Población Económicamente activa, y el porcentaje de personas que

respondieron Sí a la **Pregunta 6. Ha considerado contratar un plan de prevención exequial.**

Los resultados obtenidos fueron los que se muestran en la tabla 11:

Tabla 11
Resultados obtenidos

Datos para el cálculo:	
Población	31643
PEA	16492
Encuestas	49%
Tasa Promedio de Crecimiento Poblacional	1,56%
Precio Anual	\$320,96

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Población	31.643,00	32.136,63	32.637,96	33.147,11	33.664,21
PEA	16.492,00	16.749,28	17.010,56	17.275,93	17.545,43
Demanda (49% PEA)	8.081,08	8.207,14	8.335,18	8.465,21	8.597,26
Población	1.212,16	1.333,38	1.466,72	1.613,39	1.774,73
Precio Anual	320,96	320,96	320,96	320,96	320,96
Ingresos	389.055,52	427.961,07	470.757,17	517.832,89	569.616,18

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

El cálculo de nuestra demanda insatisfecha, considera un incremento del 1.56% de manera anual.

Se considera que un 49% que corresponde al resultado de las personas que respondieron SI a la pregunta N°6 en la encuesta, de la población afectada o Población Económicamente Activa.

La propuesta de este proyecto busca captar en el primer año el 15% del mercado, y cada año se incrementa un 10% en las ventas.

Los ingresos corresponden al cálculo de la población por el precio anual USD 320,96

3.1.3.1. Producto

El servicio exequial que se ofrece es a través de un producto: Plan Exequial Esperanza.

Basados en el estudio de mercado, aplicado a través de la encuesta (Pregunta N°13), con respecto al plan básico y el precio que estarían dispuestos a pagar, se determinó un plan básico el mismo que se sujetará a servicios adicionales según la necesidad del cliente.

Debido a que se ofrece el servicio Exequial Pre-Pagado y según los resultados obtenidos de la encuesta, se determinó que la venta de un servicio exequial de forma anticipada va a tener una buena acogida; por lo que, para ofrecer el servicio anticipado, hay que considerar si estará estrechamente ligado a lo que el contratante esté dispuesto a contratar y según lo que pueda pagar. Por tales razones no se podría definir un paquete específico de servicios funerarios, porque puede variar de persona a persona.

El detalle del plan en mención, a continuación en la Tabla 12.

Tabla 12

Plan de servicio exequial La Esperanza

Plan Exequial Celestial Básico

- Velación en sala o domicilio por 24 horas
 - Traslados locales desde el lugar de fallecimiento al lugar de velación y al camposanto o el lugar de cremación.
 - Cofre de madera español / ibérico / roma para inhumación o lineal en préstamo para cremación.
 - Nicho, bóveda o espacio individual a perpetuidad o servicio de cremación (incluye urna cenizaria de lujo y columbario doble).
 - Arreglos florales (2 laterales, 1 pedestal y un cubre cofre).
-

SERVICIOS ADICIONALES

Servicio de Formolización.

Servicio de Tanatopraxia.

Misa de mes + acompañamiento música + recuerdos (100).

Servicio religioso de acuerdo al culto.

Acompañamiento musical.

Libro de condolencias.

Tarjetas de agradecimiento. (100).

Servicio de cafetería permanente (200 bocaditos).

Trámites legales para inhumación o cremación.

Traslados terrestres a nivel nacional (hasta USD 600,00).

Fuente: Estudio de mercado e Información LESEXEQ CIA. LTDA.

Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.1.3.2. Precio

El establecer una buena política de precios es vital para una empresa, puesto que con ella se permitirá maximizar los beneficios económicos del negocio, y se generará mayor rentabilidad sobre la inversión en que se incurrió; así como posicionarse en el mercado, a

la par de los precios de la competencia o inclusive con una abarcación significativa del mercado.

La estrategia de los precios en los productos y servicios van a depender básicamente de las características de los planes que adquirió el cliente específicamente, se puede realizar un análisis en base a los indicadores económicos del país como son la inflación el riesgo país, las tasas de interés, entre otros.

La compañía La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., estableció un precio de USD 320,96

Costo del Paquete Exequial

El costo del plan exequial que se ofrecerá se lo ha determinado de acuerdo al valor en el mercado de: alquiler de salas, cofres, espacios y nichos en arrendamiento y/o a perpetuidad, traslados, formolización, servicios religiosos, etc.

Tabla 13
Costo del Plan

PLAN CELESTIAL	
• Velación en Sala o Domicilio por 24horas	400,00
• Traslados locales desde el lugar de fallecimiento al lugar de velación y al camposanto o el lugar de cremación.	120,00
• Cofre de madera español / ibérico / roma para inhumación o lineal en préstamo para cremación.	260,00
• Nicho, bóveda o espacio individual a perpetuidad o servicio de cremación (incluye urna cenizaria de lujo y columbario doble).	1.530,00
• Arreglos florales (2 laterales, 1 pedestal y un cubre cofre).	41,50
Subtotal Servicio	2.351,50
• Seguro de vida	1.500,00
*TOTAL	*3.851,50

Fuente: Estudio de mercado e Información LESEXEQ CIA. LTDA.
Elaborado por: María Fernanda Coronel

El valor del costo implica un precio de 320,96 (Total del plan/12), mismo que dará cobertura a los servicios descritos en la tabla 12.

Los servicios adicionales también se consideraron de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 14
Costo Servicios Adicionales

SERVICIOS ADICIONALES	
• Servicio de Formolización.	65,00
• Servicio de Tanatopraxia.	40,00
• Misa de mes + acompañamiento música + recuerdos (100).	140,00
• Servicio religioso de acuerdo al culto.	50,00
• Acompañamiento musical.	50,00
• Libro de condolencias.	15,00
• Tarjetas de agradecimiento. (100).	10,00
• Servicio de cafetería permanente (200 bocaditos).	130,00
• Trámites legales para inhumación o cremación.	100,00
• Traslados terrestres a nivel nacional (hasta USD 600,00).	600,00
TOTAL	1.200,00

Fuente: Estudio de mercado e Información LESEXEQ CIA. LTDA.
 Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.1.3.3. Promoción y publicidad

Como es un mercado nuevo en teoría, y con el firme propósito de dar a conocer los productos y servicios de manera estratégica se realizará las siguientes actividades:

Publicidad y Propaganda

La publicidad que la empresa utiliza actualmente es:

- Entrega de camisetas a clientes al momento de la entrega de la casa.
- Entrega de gorras
- Publicaciones en la revista "El Portal"
- Entrega de catálogos en ferias.

Alianzas Estratégicas

Se buscará alianzas estratégicas con los actores sociales según el Anexo 3 de este proyecto, para promocionar los servicios que brindará la sucursal de la compañía LESEXEQ CIA. LTDA

Promociones

La Empresa tiene como promoción el pago de cuotas para varios beneficiarios con un solo monto.

Parte del éxito de una empresa, es tener una buena promoción y gestión de ventas. Por ello es que para impulsar a que los consumidores se decidan por nuestros servicios, es necesario que primero sean nuestros propios colaboradores los que transmitan las bondades de nuestros servicios, en especial la fuerza de ventas.

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se puede determinar que se requiere realizar promoción en vía internet y publicaciones en medios impresos, con el único fin de que los clientes recuerden la marca sin la necesidad de indicar a que se dedica el negocio, así como poseer varios productos y servicios.

3.2. Estudio técnico

3.2.1.1. Generalidades del Estudio Técnico

El estudio técnico contiene el detalle de todo el recurso necesario para que el proyecto de la nueva sucursal de La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., pueda desarrollarse, básicamente se tiene la información necesaria en cuanto a la localización del proyecto, tamaño y capacidad del proyecto, así como los recursos necesarios para iniciar la operatividad.

3.2.1.2. Localización del proyecto

3.2.1.2.1. Macro localización

La sucursal de la compañía de servicios exequiales estará localizada en el oriente ciudad de Quito.

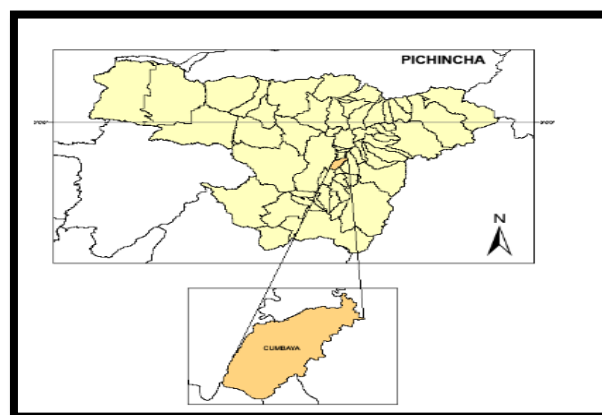


Figura 10. Mapa Cumbayá. Fuente: INEC. Elaborado por: GADPP

3.2.1.2.2. Micro localización

Dentro del sector de Cumbayá, actualmente es imposible la compra de un bien inmueble a un precio conveniente, y con una ubicación dentro de una zona comercial.

Sin embargo se elaboró una matriz de variables, con aquellas características que permitirán la ubicación y marcha de nuestra propuesta.

Estas variables se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla 15
Variables de Ubicación

Variables	Sector de Cumbayá
Valor del arriendo	Los precios de los arriendos pasaron de USD 2 000 a 1 100
Acceso carreteras	Facilidad de acceso, vías en buen estado
Clima	Clima cálido frío
Servicio de transporte	En cuanto al servicio público se cuenta con pocas unidades para la demanda de la población
Actores sociales	En el sector de Cumbayá existen varios actores (Ver Anexo 3)

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.2.2. Tamaño y capacidad del proyecto

En base al análisis de la encuesta, el 91% de personas estarían dispuestos a utilizar un servicio exequial, si esta demanda se proyecta a una cobertura de 4 a 5 servicios mensuales, se estima que a través de un servicio permanente se atenderían como promedio de 3 a 4 casos por mes.

3.2.3. Recursos necesarios para iniciar la operatividad

De acuerdo a la estructura actual de La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., se mantendrá con las áreas básicas: administrativa, comercial y servicios, se requerirá para cada área, recursos específicos que permitan realizar sus actividades específicas.

En el área administrativa y comercial es común encontrar recursos como equipos de cómputo y equipos de oficina para tareas de generación de informes y bases de datos; así

como también software para la comunicación en red y la posibilidad de alimentar y compartir información bajo el mismo ambiente, con el fin de brindar un estado actualizado de los clientes o empleados de la organización.

3.2.3.1. Maquinaria e insumos para el servicio exequial

Para la preparación del cuerpo se requiere realizar el proceso de la tanatopraxia que es nada más que la preparación en la parte física y estética del cuerpo, a través de químicos como el formol, inyectados mediante equipos especiales.



Figura 11. Maquinaria e Insumos de tanatopraxia.
Fuente: Investigación propia. Elaborado: María Fernanda Coronel

En el proceso de tanatopraxia y tanatoestética existen una serie de trabajos o actividades que van desde la desinfección hasta la conservación del cuerpo, entre las cuales se citan las siguientes:

- Colocación del fallecido en la mesa
- Remoción de la rigidez cadavérica
- Desinfección de tracto respiratorio
- Taponamiento de orificios
- Levantamiento de arteria y vena
- Rasurado del fallecido
- Aplicación de crema de manos
- Posicionamiento de los dientes
- Cierre de la boca

- Inyección arterial de formol
- Aspiración e inyección de cavidades
- Lavado y secado de cabello
- Baño del cuerpo
- Maquillaje (tanatoestética)
- Vestimenta
- Colocación en el cofre

Dentro del proceso de tanatopraxia y tanatoestética, se requiere para toda la preparación del cuerpo de una mesa de preparación y una bandeja de acero y para el proceso de traslados de un carro fúnebre.

3.2.3.2. Equipo de Oficina y computación

Se detalla los equipos de oficina y computación necesarios para el área administrativa y comercial ajustados a la estructura interna inicial con la que se establece la propuesta de este proyecto, en la Tabla 16:

Tabla 16

Equipos de Oficina y Computación

Equipo de computación	
2	Computadoras
1	Impresora láser con escáner
2	Router
2	Tarjetas de red inalámbrica wireless
1	Proyector
Equipo de oficina	
1	Fax
1	Dispensador de agua
1	Lcd 32" (rótulo oferta de planes)
3	Teléfonos
1	Teléfono multilínea
2	Celulares para el personal de ventas
6	Dispensadores servicios higiénicos (papel, jabón, toallas, aroma)

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.2.3.3. Muebles Enseres y Suministros de Oficina

Tabla 17
Muebles y Enseres

MUEBLES Y ENSERES	
1	Estación de trabajo-administrador
2	Estaciones de trabajo-personal de ventas
1	Counter con cajonera-recepción
1	Sillas ejecutivas
3	Sillas giratorias
2	Archivadores
2	Sillas tripersonal-recepción
300	Sillas salas de velación y capilla
2	Reclinatorios-capilla

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: María Fernanda Coronel

Tabla 18
Suministros Administrativos

SUMINISTROS ADMINISTRATIVOS	
CANT.	CONCEPTO
600	Hojas membretadas
600	Sobres membretados
400	Tarjetas de presentación
2	Tóner impresora
2	Tóner fax
	Lápices, esféros, marcadores
7	Grapadora, perforadora, saca grapas
10	Carpetas vennett
48	Jabón espuma, papel higiénico, toallas
	Material de limpieza y mantenimiento

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.3. Estudio legal

3.3.1. Generalidades de estudio legal

El estudio legal nos permitirá determinar en base a una normativa las obligaciones legales o reglamentarias y aquellos impedimentos que van atado a la implementación de este proyecto.

Se menciona que la Esperanza Servicios Exequiales LESEXEQ Cía. Ltda., fue constituida como una compañía limitada, y la sucursal lógicamente mantendrá la forma de constitución de la que se denomina la matriz.

3.3.2. Normas y regulaciones existentes relacionadas con la naturaleza y actividad económica de los servicios exequiales.

La patente corresponde al documento o comprobante de pago entregado emitido por la administración zonal y cuya descripción corresponde a la cancelación anual del impuesto de patente municipal, que grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial.

Para su trámite se debe presentar la siguiente documentación:

- Formulario de Inicio de actividad (Adquirir en la Tesorería Municipal).
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Copia del recibo o contrato de arriendo, y en caso de ser propio copia de la carta de pago del predio.
- Copia del permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Nombramiento del Gerente, copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del Gerente y/o representante.
- Copia de la Escritura de Constitución de la Compañía.

Además se debe obtener un permiso de instalación de rótulos en el Departamento de Planificación del Municipio, para lo cual se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Solicitud y permiso de anuncios publicitarios
- Patente Municipal (copia)
- Fotografía de la fachada del lugar donde se colocará el rótulo.
- Gráfico del rótulo a color, con medidas a escala; 1 original y 3 copias.

3.3.3. Constitución y formalización de una sucursal de la compañía.

La constitución y formalización de una sucursal de la Esperanza Servicios Exequiales LESEXEQ Cía. Ltda., está bajo control de la Superintendencia de Compañías.

Los requisitos establecidos para esta la apertura de una sucursal son:

- Presentar al menos 3 testimonios originales de la escritura pública de apertura de sucursal.
- Todos los testimonios deben tener el mismo número de fojas y todas deben estar rubricadas por el notario ante el que se otorgó la escritura (Art. 41 de la Ley Notarial).
- Cada testimonio deberá tener el original de su Resolución aprobatoria emitida ya sea por la Superintendencia de Compañías o por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Cada testimonio deberá contar con la razón de marginación de la Resolución aprobatoria, sentada por el notario ante el cual se otorgó la escritura de apertura de sucursal. En la razón de marginación, se debe verificar que los datos de la Resolución que se margina sean correctos.
- Tratándose de compañías de responsabilidad limitada, en nombre colectivo y en comandita simple, se deberá presentar el certificado de haberse publicado por la prensa el extracto de la escritura pública de apertura de sucursal (Arts. 33, 38, 61 y 136 de la Ley de Compañías) ANEXO 4.
- Los testimonios deberán contar con la razón de haberse marginado en la matriz de la escritura de constitución de la compañía que apertura la sucursal (Art. 35 de la Ley Notarial, y Art. 1.724 del Código Civil).
- Arancel: USD \$ 20,00 (incluye el 100% de gastos generales).

3.3.4. Analizar los aspectos tributarios

Para la propuesta de este proyecto, no se requiere realizar el trámite del Registro Único de Contribuyentes RUC, debido a que se cuenta ya con este requisito, sin embargo se menciona que de acuerdo a la definición y clasificación de sociedades, el Servicio de Rentas Internas SRI, de manera obligatoria, establece las declaraciones y anexos que deben ser presentadas según el tipo de sociedad, a continuación el detalle en la Tabla 19:

Tabla 19

Resumen de declaraciones y anexos por tipo de sociedad

TIPO DE SOCIEDAD	Declaración Impuesto a la Renta	Declaración mensual de IVA	Declaración Retenciones en la Fuente	Anexo REOC	Anexo ATS	Anexo RDEP	Declaración y Anexo de ICE
Bajo el control de la Intendencia de Compañías	SI	SI	SI	SI	Cuando es contribuyente especial o tenga autorización de autoimpresor. Reemplaza el Anexo REOC	SI	Solo en caso de bienes o servicios gravados con ICE
Bajo el control de la Súper de Bancos	SI	SI	SI		SI	SI	Solo en caso de bienes o servicios gravados con ICE
Otras sociedades con fines de lucro o patrimonios independientes	SI	SI	SI	SI	Cuando es contribuyente especial o tenga autorización de autoimpresor. Reemplaza el Anexo REOC	Solo en caso de bienes o servicios gravados con ICE	Solo en caso de bienes o servicios gravados con ICE
Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro (ONG's)	SI	SI	SI	SI	Cuando es contribuyente especial o tenga autorización de autoimpresor. Reemplaza el Anexo REOC	Solo en caso de bienes o servicios gravados con ICE	Solo en caso de bienes o servicios gravados con ICE
Sociedades del Sector Público	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO

Fuente: SRI

Elaborado por: SRI

3.4. Estudio administrativo y organizacional**3.4.1. Nombre de la Empresa**

LA ESPERANZA SERVICIOS EXEQUIALES LESEXEQ CIA. LTDA.

3.4.2. Identificación de la Empresa

La compañía La Esperanza Servicios Exequiales LESEXEQ Cía. Ltda., se constituyó como una alternativa para atender los requerimientos de las personas que no tienen seguro social o un seguro de vida privado y se encuentran desamparados y desprotegidos ante el fallecimiento de sus familiares y seres amados.

La Esperanza Servicios Exequiales es una empresa dinámica que conjuga experiencia, juventud y profesionalismo para ocuparnos de todo, en esos importantes momentos en los que se despiden a nuestros seres queridos. Nuestro personal, altamente calificado se encargara de todos los pasos a seguir y los trámites a realizar.

En La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda, se dispone de los medios adecuados y un equipo de profesionales que estará a su entera disposición para atenderle a cualquier hora y en cualquier lugar del país.

Entre otras actividades se realiza traslados nacionales e internacionales, inhumaciones, incineraciones y gestión de tanatorios.

La calidad y mejora continua en todos nuestros actos, la ética profesional en las relaciones con los clientes y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, son los pilares de nuestra actividad, en cumplimiento con la legislación vigente.

3.4.3. Misión

“Ofrecer Asistencia Exequial ante el fallecimiento de nuestros afiliados y/o sus familiares, con un sentido humano y de respeto, basado en conceptos de calidad, calidez y eficiencia”.

3.4.4. Visión

“Ser la empresa líder en el Ecuador en la prestación de servicios de Asistencia Exequial, a través de la utilización de altos niveles de calidad, tecnología y talento humano”.

3.4.5. Valores

Solidaridad

Somos una empresa comprometida con la sociedad, con el fin de ayudar a las personas en el momento de la pérdida de seres queridos.

Ética

Se procede de manera íntegra, somos consecuentes con nuestros principios en el día a día con la rectitud de nuestros actos.

Honestidad

Somos transparentes en nuestro comportamiento dentro y fuera de la organización. Nuestra actuación es coherente y comprometidos fielmente a nuestros clientes.

Pertenencia

Somos parte integral de la empresa y nuestro actuar es de acuerdo a la misión, visión y objetivos propuestos.

Trabajo humano y digno

Nuestras acciones se desarrollan de acuerdo a las necesidades de las personas y son ejecutadas por nuestro equipo de trabajo con respeto, consideración y sensibilidad.

3.4.6. Organización del Recurso Humano

La adecuada organización del recurso humano cumple con la comunicación, colaboración, compromiso y cumplimiento (4C's), bajo esta estructura se establece la estructura organizacional de la sucursal de la compañía La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., la misma que tendrá el apoyo y fortalecimiento de la matriz de la compañía.

3.4.7. Organigrama Estructural

La sucursal de la compañía La Esperanza - LESEXEQ Cía. Ltda., implementará una estructura orgánica-funcional, que permite tener una mejor interacción entre los departamentos, que apunta a una correcta toma de decisiones. Lógicamente cada cargo requiere de un perfil de competencias con habilidades y destrezas específicas para un correcto desempeño laboral. A continuación la figura 10 con el organigrama de la organización:

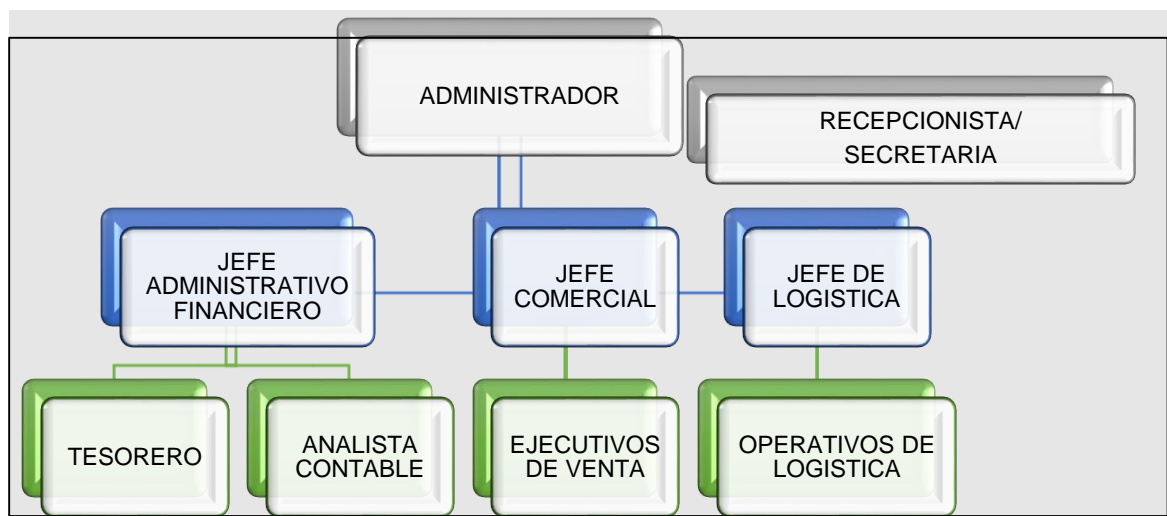


Figura 12. Organigrama de la sucursal. Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.4.8. Funciones

De acuerdo a la estructura de la organización, se define las funciones establecidas dentro de los estatutos de la compañía para los cargos citados anteriormente.

Administrador

- Velar por el cumplimiento de los estatutos, reglamentos internos de la empresa y disposiciones emitidas por la Junta General.
- Establecer controles y vigilar el cumplimiento de los mismos.
- Coordinar y evaluar el desempeño en los distintos departamentos, a través de reportes de resultados.
- Administrar los recursos financieros, humanos y tecnológicos con principios de economía, eficiencia y eficacia.
- Las demás funciones asignadas.

Jefe Administrativo Financiero

- Planificar, organizar, dirigir y controlar la calidad en el trabajo y velar por la correcta utilización de los recursos de la empresa.
- Elaborar informes mensuales, sobre el balance empresarial.
- Elaborar los contratos del personal y velar porque estos se sujeten a la normatividad legal.
- Supervisar los aspectos tributarios y contables, que deben ser presentados a las entidades de control.
- Las demás funciones que sean encomendadas por la gerencia y respondan a la naturaleza del cargo.

Jefe Comercial

- Establecer estrategias de marketing para captar potenciales clientes y lograr el posicionamiento de la compañía.
- Lograr alianzas estratégicas para incrementar la participación comercial.
- Establecer la política de retribución e incentivos del personal de ventas.
- Supervisar la gestión de los ejecutivos de ventas.
- Monitorear al mercado meta y analizar frecuentemente a la competencia.
- Realizar evaluaciones post-venta para conseguir la retroalimentación del mercado.

- Las demás funciones que correspondan a la naturaleza del cargo.

Jefe de Logística

- Coordinar los servicios de asistencia exequial inmediata: traslados, tanatopraxia, velación, cortejo, trámites, etc.; desde el traslado del cuerpo a la funeraria hasta su destino.
- Garantizar la calidad en la preservación del cuerpo; así como en la prestación del servicio.
- Presentar ante la gerencia el requerimiento de recursos físicos y materiales e insumos y administrarlos conforme a principios de austeridad administrativa.
- Coordinar oportunamente la contratación de servicios externos como asesoría psicológica, asesoría legal, meseros, música fúnebre, guardianía, imprenta de esquelas, entre otros.
- Las demás funciones que sean encomendadas por la gerencia y respondan a la naturaleza del cargo.

Ejecutivos de Venta

- Comercializar los productos y servicios de la empresa.
- Tratar a los usuarios con sentimiento de respeto y calor humano.
- Ejecutar estrategias de ventas previamente diseñadas para lograr el cumplimiento de las metas de corto y largo plazo.
- Realizar la gestión de cobranzas a los clientes para que sean acreedores de las comisiones por ventas.
- Promocionar los servicios y productos vía telefónica a través de una base de datos, y mediante puntos de venta para aumentar el número de clientes.
- Las demás funciones que resulten pertinentes a la naturaleza del contrato.

Analista Contable

- Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas.
- Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.

- Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
- Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
- Presentar los informes que requiera la Junta General de Socios y el Gerente en temas de su competencia.

Tesorero

- Recaudar los recursos que reciba la empresa.
- Desembolsar los pagos que efectúe la empresa.
- Registrar su firma en las instituciones bancarias con las cuales la funeraria tenga cuenta corriente y firmar los cheques conjuntamente con el representante legal.
- Custodiar el efectivo y los títulos valores propiedad de la empresa.
- Preparar diariamente el estado de flujo de efectivo e informar al Gerente sobre los excesos de liquidez para la toma de decisiones en materia de colocación.

Operativos

- Preparar el cadáver y asistir al tanatólogo en la tanatopraxia.
- Responder por los insumos y equipos a su cargo.
- Notificar el estado de los equipos de trabajo
- Coordinar el transporte y traslado del cuerpo a la funeraria.
- Ejercer las demás funciones que se le asignen los superiores y que respondan con la naturaleza del cargo.

Recepcionista - Secretaria

- Asistir en la orientación y atención a los usuarios; en las labores de comunicación para contribuir a la adecuada prestación del servicio y el funcionamiento administrativo.
- Asistir en la gestión documental en aspectos como la recepción, revisión, y distribución de los documentos de conformidad con el Sistema de Información y Control de Correspondencia.
- Atender a los usuarios internos y externos para orientarlos sobre los diferentes asuntos empresariales que se tramitan.

- Velar que todos los documentos permanezcan en sus respectivas carpetas y correctamente archivados, mantener este último en perfectas condiciones de organización.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente.

3.5. Estudio económico y financiero

3.5.1. Generalidades del Estudio Económico

El estudio económico y financiero es parte fundamental de todo proyecto, en el cual se determina la información económica de manera sistemática y lo más importante es que a través de este estudio se resuelve la factibilidad de este proyecto.

3.5.2. Inversión Inicial

Los componentes de la inversión inicial son Capital propio, préstamo y capital de trabajo, para este proyecto se determinó una inversión inicial de USD 152.169,00.

Este valor corresponde en su totalidad al valor determinado al capital de trabajo, puesto que no se cuenta con un capital propio ni con un valor económico bajo el concepto de préstamo.

A continuación La tabla 20 con el detalle de la inversión inicial

Tabla 20
Inversión Inicial

INVERSION INICIAL	
Capital propio	\$ 0,00
Prestamo	\$ 0,00
Capital de trabajo	\$ 152.169,00
Total inversion inicial	\$ 152.169,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.5.3. Gastos del Proyecto

Los gastos determinados en el proyecto se detallan para el alcance de 5 años, según el detalle de la siguiente tabla No 21.

Tabla 21
Gastos

AÑO	GASTOS				
	1	2	3	4	5
Servicios Básicos	\$ 4.380,00	\$ 4.380,00	\$ 4.380,00	\$ 4.380,00	\$ 4.380,00
Gastos de personal	\$ 125.964,88	\$ 125.964,88	\$ 125.964,88	\$ 144.859,61	\$ 144.859,61
Arriendo local	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00
Gastos de Constitución	\$ 100,00				
Licencia software	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.100,00	\$ 2.205,00	\$ 2.315,25
Permisos municipales y sanitarios	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Gasto de publicidad	\$ 45.280,00				
Suministros administrativos	\$ 2.486,00	\$ 2.486,00	\$ 2.486,00	\$ 2.858,90	\$ 2.858,90
Gastos servicios adicionales	\$ 1.200,00	\$ 1.620,00	\$ 2.187,00	\$ 2.952,45	\$ 3.985,81
EGRESOS	\$ 240.610,88	\$ 195.650,88	\$ 196.317,88	\$ 216.455,96	\$ 217.599,57

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

El detalle de cada rubro se encuentra como anexo 5 a este documento.

3.5.4. Capital de Trabajo

El valor de capital de trabajo, se determinó en base al detalle y valoración de los recursos indispensables o necesarios para que la sucursal de La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., pueda funcionar de manera operativa.

El detalle a continuación en la tabla 22:

Tabla 22

Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Horno crematorio	59.304,00
Vehículos	56.000,00
Equipo de oficina	1.965,00
Equipo de computación	4.150,00
Muebles y enseres	8.610,00
Equipo de tanatopraxia	5.000,00
Equipo de velación y cremación	17.140,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	\$ 152.169,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

3.5.5. Flujo neto de efectivo

3.5.5.1 Ingresos

Primero se define el valor de los ingresos totales, los mismos que se detallan a continuación en la tabla 23:

Tabla 23
Ingresos Totales

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Población	31.643,00	32.136,63	32.637,96	33.147,11	33.664,21
PEA	16.492,00	16.749,28	17.010,56	17.275,93	17.545,43
Demanda (49% PEA)	8.081,08	8.207,14	8.335,18	8.465,21	8.597,26
Población	1.212,16	1.333,38	1.466,72	1.613,39	1.774,73
Precio Anual	320,96	320,96	320,96	320,96	320,96
Ingresos PLAN CELESTIAL	389.055,52	427.961,07	470.757,17	517.832,89	569.616,18
SERVICIOS ADICIONALES					
tasa de mortalidad 5,12%	62	68	75	83	91
49% demanda servicios adicionales	30	33	37	40	45
Precio adicionales	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
Ingresos adicionales	36.000,00	39.600,00	44.400,00	48.000,00	54.000,00
Ingresos Totales	425.055,52	467.561,07	515.157,17	565.832,89	623.616,18

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: María Fernanda Coronel

El cálculo corresponde al valor del plan básico Celestial, se considero un precio de \$320,96 y el 49% de la Población Económicamente Activa (PEA), con un estimado del 15% de cobertura del mercado.

Para el caso de servicios adicionales se considera el 5,12% de la tasa de mortalidad se toma en cuenta que esta contratación se da luego del deceso sobre PEA, y sobre ello el 49% como demanda de estos servicios, por el precio que en este caso se toma al establecido según el desglose de la tabla 14 Costos Servicios Adicionales.

La suma de los dos ingresos: Ingreso Plan Celestial + Ingresos Adicionales, serán nuestros Ingresos Totales para elaborar el flujo neto de efectivo.

3.5.5.2 Flujo Neto de Efectivo

El flujo neto de efectivo a continuación en la tabla No 24.

Tabla 24

Flujo neto de efectivo

Años de operación	Ingresos Totales*	Inversiones			Valor de Rescate		Flujo Neto de Efectivo
		Egresos totales	Fija	Diferida	Valor Residual	Recuperación Capital de Trabajo	
0					152.169,00		- 152.169,00
1	\$425.055,52	240.610,88	45.280,00	167.499,96			-28.335,33
2	\$467.561,07	195.650,88		169.181,66			102.728,53
3	\$515.157,17	196.317,88		170.880,24			147.959,05
4	\$565.832,89	216.455,96		172.595,88			176.781,05
5	\$623.616,18	217.599,57		174.328,74		15.000 80.000	326.687,87

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

El cálculo del flujo de efectivo parte de la proyección de ingresos en base al precio anual \$ 320,96 por la población proyectada como objetivo, tal como se lo describió en el estudio de mercado, los egresos también fueron proyectados de manera anual, se consideran también costos por prestación de servicios en el rubro de inversión diferida, con un incremento del 1,004% correspondiente al promedio de inflación anual variación de precios, también se considera el valor de rescate como un colchón o garantía de la venta de activos y capital de trabajo.

3.5.6. Cálculo del Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno

Para conocer si el proyecto es factible, se utiliza el método del Valor Actual Neto (VAN), basados a que si el resultado es menor a 0, se habla de una pérdida el proyecto, si es mayor a 0 es factible, es decir presenta una ganancia, y si es igual a 0 el resultado es indiferente.

El detalle del cálculo se lo detalla en la tabla 25:

Tabla 25
Cálculo del Van

CALCULO DEL VAN, R B/C Y TIR CON UNA TASA DE DESCUENTO DEL 17,85%						
Años de operación	Costos totales (\$)	Beneficios totales (\$)	Factor de actualización 17,85%	Costos actualizados (\$)	Beneficios actualizados (\$)	Flujo neto de efectivo actual (\$)
0	152.169	0	1,000	152.169,00	0,00	-152.169,00
1	453.391	425.056	0,849	384.718,58	360.675,02	-24.043,55
2	364.833	467.561	0,720	262.684,47	336.650,43	73.965,96
3	367.198	515.157	0,611	224.342,57	314.739,31	90.396,74
4	389.052	565.833	0,518	201.692,21	293.339,02	91.646,81
5	391.928	718.616	0,440	172.408,51	316.117,88	143.709,37
Total	2.118.571	2.692.223		1.398.015,34	1.621.521,66	223.506,32

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

La elaboración de la tabla No 24, contempla la aplicación de una tasa de descuento, correspondiente al 17,85% determinada en base a la tasa pasiva, riesgo país, la inflación y un mínimo porcentaje de variación.

$$TASA DE DESCUENTO = TASA PASIVA + RIESGO PAÍS + LA INFLACIÓN + \% VARIACIÓN$$

$$17,85\% = 8,15 + 6,562 + 0,14 + 3\%$$

3.5.7. Indicadores financieros del proyecto

En base a la tabla anterior los resultados fueron los siguientes:

Tabla 26

Indicadores

INDICADOR	VALOR	RESULTADO
VAN=	223.506,32	Se acepta
TIR =	49,04%	Se acepta
B/C =	1,16	Se acepta

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: María Fernanda Coronel

Análisis

Con respecto al VAN y basados en la regla este método, el proyecto o estudio de factibilidad de nuestra propuesta se acepta, en virtud de que en los flujos de efectivo neto el VAN es positivo, el mismo que generará flujos suficientes para su ejecución.

En el caso del TIR (Tasa Interna de Retorno)

Se determina primero la Tasa mínima de rendimiento:

Tasa Pasiva	4.96%
Tasa de inflación	0.35%
Tasa mínima de rendimiento	5.31%

Al tener un TIR DE 49,04% está muy por encima de la tasa mínima de rendimiento de 5,31%, razón por la que se confirma que el proyecto es muy altamente rentable.

Relación Beneficio / Costo

Se considera los valores totales de los beneficios y costos, para lo cual los beneficios deben ser mayores que los costos, así se confirmará la viabilidad del proyecto.

En este proyecto los beneficios superan al costo, se ratifica que es completamente rentable esta propuesta.

4. CONCLUSIONES

- La propuesta de factibilidad de una sucursal de La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., es estratégicamente viable, debido a que el estudio de mercado arrojó que existe un mercado que responderá a esta propuesta.
- Existen requisitos legales y técnicos que son obligatoriamente necesarios para iniciar con esta actividad.
- Las estrategias y políticas de servicios de la compañía marcarán la diferencia de un simple servicio, en base a las necesidades de la población.
- La encuesta permitió confirmar que en cuanto al precio La Esperanza LESEXEQ Cía. Ltda., permitirá el acceso a este servicio con un precio muy competitivo.
- El proyecto cuenta con un considerable volumen en ventas, que frente a los egresos, marca una utilidad líquida.
- Mediante la aplicación del VAN, TIR se confirma que el proyecto es viable.

5. RECOMENDACIONES

- Aplicar este proyecto, debido a que con el estudio realizado se confirma que este servicio tiene una posibilidad en el sector de Cumbayá.
- Realizar un seguimiento semestral para verificar resultados y tomar decisiones a tiempo en caso de algún riesgo.
- Cumplir con toda los requerimientos legales que permitan operar y desarrollar la actividad de los servicios exequiales.
- Establecer alianzas en el sector que permita pactar beneficios para las dos partes.
- Aplicar una fuerte estrategia de publicidad que garantice que los recursos proyectados logren el objetivo de posicionamiento del servicio.

Bibliografía

- Arcos Morales, S. D. (2016). *PROYECTO DE INVERSIÓN Y LOS INDICADORES DE RENTABILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO VICKY EN LA CIUDAD DE PUYO*. Ambato: Uniandes.
- Arthur, A., Thompson, J., Jhon, E., Gamble, A., & Strickland, J. (2006). *Estrategia: Ganar en el mercado: conceptos básicos, herramientas analíticas, casos con centro de aprendizaje en línea con tarjeta de contenido*. Quito: McGraw-Hill.
- Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación de Proyectos* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Contreras, M. E. (2012). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Bogota: Universidad Nacional Abierta y a distancia.
- Ferrell, O., Hartline, M., & Lucas, G. (2007). *Estrategia de marketing* (Segunda ed.). México: Thomson.
- Fischer de la Vega, L. E., & Espejo Callado, J. (2011). *Mercadotecnia* (Cuarta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Fred R, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena ed.). Mexico: Pearson Prentice Hall. Recuperado el 05 de Agosto de 2017
- Laborda, L. &. (2009). *Fundamentos de Gestión Empresarial, Teoría y práctica desde un enfoque sistémico*. Argentina: Valletta Ediciones.
- Luna, R. (1999). *Manual para determinar la factibilidad económica de proyectos*. PROARCA/CARPAS.
- Luna, R. (2001). *Guía para elaborar proyectos*. Proarca.
- Martinez Sanchez , N. R. (2015). *Planificación y evaluación de proyectos*. Obtenido de Estudio economico y financiero de un proyecto: <http://planificacion-de-proyectos.blogspot.com>
- Mc Daniel, C. J., & Gates, R. (2011). *Investigación de mercados*. Mexico: Cengage Learning.
- Mintzberg, H. Q. (1997). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*. Pearson Educación.
- Pazmiño Cruzatti, I. (2007). *Metodología de la investigación*.
- Philip, K., Armstrong, G., Camara, D., & Cruz, I. (2004). *Marketing*. Mc-Graw-Hill.

Philips, K., Hayes, T., & Bloom, P. (2004). *El Marketing para profesionales*. Paidós.

Rodrigo Varela, V. (2008). *Innovación empresarial. Arte y Ciencia en la Creación de una Empresa*. Cali - Colombia: Delfin Ltda.

Tamayo, M. (2004). *Investigación Científica*. Mexico: Limusa.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 06 de Agosto de 2017

6. ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

ENCUESTA

Estimado encuestado:

Pedimos su colaboración con la aplicación de esta encuesta, la misma que nos permitirá conocer su opinión a través de un levantamiento de información y posteriormente tomar decisiones en nuestra investigación.

1. Cree importante la creación de una sucursal que ofrezca servicios exequiales en el sector de Cumbayá?

SI

NO

Gracias por su colaboración

Anexo 2

Diseño de la Encuesta

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar las necesidades en el sector respecto a la actividad de los servicios exequiales en el sector de Cumbayá. Su opinión es valiosa y servirá de aporte para la toma de decisiones de nuestra compañía.

Gracias por su colaboración y transparencia de la información entregada

1 Edad

20 - 39

40 - 59

60 - 79

Más de 80

2 Género

Masculino

Femenino

3 Estado civil

Soltero

Casado

Divorciado

Viudo

Unión de hecho

4 Sector de su residencia

Norte

Sur

Centro

Valles

Otro:

5 ¿Considera usted importante contratar con protección exequial?

Sí

No

Tal vez

6. Ha considerado contratar un plan de prevención exequial

Sí

No

Tal vez

7 Si usted considera contratar un servicio exequial, que sería lo más importante para adquirir el mismo

Precio

Servicio

Cercanía a su sector de residencia

8 Cuál ha sido el grado de satisfacción que usted ha recibido o percibido de los servicios exequiales

Para nada satisfecho 0 1 2 3 4 5 Satisfecho

9 Para su comodidad consideraría necesario ubicar una compañía de servicios exequiales cerca de su residencia

Sí

No

Tal vez

10 Cuál sería su criterio de los siguientes atributos los más relevantes o importantes en un servicio

Eficiencia, precisión

Accesibilidad

Confiabilidad

Cortesía y cuidado

11 Estaría dispuesto a utilizar un servicio exequial, si éste incluye beneficios económicos para usted

Sí

No

Tal vez

12 ¿Piensa usted que los servicios de cobertura exequial representan un alta inversión?

Sí

No

Tal vez

13 Que rango de precios estaría usted dispuesto a pagar por un servicio básico exequial (cofre de madera, cafetería, arreglos florales, carroza estándar, decoración del templo)

\$500 - \$1.000

\$1.001 - \$1.500

\$1.501 - \$2.000

\$2.001 - \$2.500

Otro:

Anexo 3

Actores sociales – Cumbayá

ACTORES SOCIALES				
Actor social	Actividad que cumple	Intereses con el territorio	Limitaciones del actor	Potencialidades del actor
Gobiernos Autónomos Descentralizado Provincial	Competencias determinadas por el art. 263 de la CPE y 41, 42 del COOTAD	Impulsar el desarrollo en las dimensiones económico productiva y ambiental en las comunidades y Provincia	Limitado presupuesto Normativa desactualizada	Personal con experiencia en gestión Legitimidad y vinculación con la comunidad
Gobiernos Autónomos Descentralizado Municipal	Competencias determinadas por el art. 264 de la CPE y 54, 55 COOTAD	Impulsar el desarrollo social del cantón. Dotar de infraestructura y servicios básicos y sociales a los asentamiento humanos del cantón	Celo institucional Poca presencia en todo el territorio cantonal Planificación y gestión sin participación ciudadana Catastros desactualizados	Capacidad legal de generar recursos propios Capacidad legislativa Atribuciones sobre el Ordenamiento Territorial
Gobierno Parroquial	Constitución COOTAD	Gestionar el desarrollo social de la parroquia	Poca información de programas gubernamentales Poca colaboración de la población Clientelismo Paternalismo instaurados	Organizados Respaldo de HGPP, IMQ, Apoyo de la Comunidad de los Valles
Comuna Lumbisí	Ley de Comunas	Comunidad Asociados	Venta masiva de predios de dueños ancestrales	Su organización Ser Referente ancestral
16 barrios	Comité Pro mejoras	Pobladores	Limitada ciudadanía	Organización individual Interna
Iglesia	Dogmático	Comunidad	Influencia de otras sectas religiosas	Poder de Convocatoria
3 Ligas Deportivas	Deporte y recreación masiva	Población	Infraestructura no exclusiva para la comunidad, y condición legal del predio	Integración de la comunidad
Tenencia Política	Soporte Legal	Comunidad	Horario de atención insuficiente	Apoyo gubernamental
Registro Civil	Registro y control del estado civil de las personas	Comunidad	Falta Personal e Infraestructura	Apoyo gubernamental
Unidad de Policía Comunitaria	Seguridad,	Comunidad		Apoyo Gubernamental
Cuerpo de Bomberos	Seguridad	Comunidad	Poca integración con la autoridad local	Apoyo Gubernamental
Jardines de Infantes	Educación básica	Niños / as	Infraestructura inadecuada, Falta de apoyo Gubernamental	Personal docente adecuado y aporte padres de familia
5 escuelas primarias	Educación	Niños/ as	Optimizar y mejorar infraestructura	Personal docente adecuado y aporte padres de familia
2 Colegios	Educación	Niños / as	Falta de Infraestructura	Personal docente adecuado y aporte padres de familia
7 Colegios Particulares	Educación	Jóvenes	Infraestructura inadecuada y falta de docentes	Personal docente adecuado y aporte padres de familia
Colegio Fisco misional	Educación	Jóvenes	Falta de equipamiento técnico Limitadas áreas de recreación	Apoyo de la comunidad
Universidad San Francisco	Educación	Jóvenes	Construcción en zona residencial	Excelencia académica
Subcentro de Salud	Salud	Comunidad	Pésima infraestructura, Escaso personal médico y equipamiento	Buena disposición del personal médico y aporte del GADS
Hospital de los Valles	Salud	Privada	Alto costo que representa la atención	Servicios de calidad, Amplia Cobertura
3 Clínicas privadas	Salud, ayuda a la comunidad	Privada		
1 Coop. de camionetas, 11 de Taxis, 1 Aso. Autónoma de Trabajadores de Cumbayá	Trasporte público	Privada	Ubicación para operación inadecuada Regularización	Servicio Transporte alternativo
8 Instituciones Financieras:	Servicios financieros	Comercio	Poca apertura al pueblo	Canalización de créditos
Centros comerciales	Comercial	Provisión de bienes básicos	Servicios para clase media alta	Ampliar cobertura de servicio. Servicio oportuno bajo techo.
Mercado Municipal	Comercial	Productos de primera necesidad	Servicios para clase media	infraestructura
Cervecería Nacional	Industria	Bebidas de moderación	Ubicación en centro urbano	Solidaridad con programas sociales
2 Fabricas textiles	Industria	Textiles	Ubicación en centro urbano	Generación de Fuentes de empleo
Hotel Cumbayá	Hotelería	Hospedaje, Turismo	Falta de parqueos públicos	Generación de Fuentes de empleo
Aso. de Mujeres	Estatutos	Comunidad	Infraestructura Escasa	Capacitación artesanal a la Mujer
Corp.Comunidades del Valle	Estatutos	Comunidad	Mayor cobertura de integración	Asistencia técnico Administrativa a todo nivel
Aso. Vendedores Ambulantes	Multiservicios de Alimentos y Bisutería	Comunidad	Trabajo en la calle	Oferta de bienes de calidad

Fuente: GAD parroquial, 2010

Anexo 4 Normativa De Constitución

LEY DE SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

Art. 33.- El establecimiento de sucursales, el aumento o disminución de capital, la prórroga del contrato social, la transformación, fusión, escisión, cambio de nombre, cambio de domicilio, convalidación, reactivación de la compañía en proceso de liquidación y disolución anticipada, así como todos los convenios y resoluciones que alteren las cláusulas que deban registrarse y publicarse, que reduzcan la duración de la compañía, o excluyan a alguno de sus miembros, se sujetarán a las solemnidades establecidas por la Ley para la fundación de la compañía según su especie.

La oposición de terceros a la inscripción de la disminución del capital, cambio de nombre, disolución anticipada, cambio de domicilio o convalidación de la compañía, se sujetará al trámite previsto en los Arts. 86, 87, 88, 89 y 90.

Art. 38.- La escritura de formación de una compañía en nombre colectivo será aprobada por el juez de lo civil, el cual ordenará la publicación de un extracto de la misma, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y su inscripción en el Registro Mercantil.

El extracto de la escritura de constitución de la compañía contendrá:

El nombre, nacionalidad y domicilio de los socios que lo forman;

La razón social, objeto y domicilio de la compañía;

El nombre de los socios autorizados para obrar, administrar y firmar por ella;

La suma de los aportes entregados, o por entregarse, para la constitución de la compañía;
y,

El tiempo de duración de ésta. CONCORD:

CODIGO DE COMERCIO: Arts. 30.

Art. 61.- La compañía en comandita simple se constituirá en la misma forma y con las mismas solemnidades señaladas para la compañía en nombre colectivo.

DE LA FORMA DEL CONTRATO

Art. 136.- La escritura pública de la formación de una compañía de responsabilidad limitada será aprobada por el Superintendente de Compañías, el que ordenará la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura, conferido por la Superintendencia, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y dispondrá la inscripción de ella en el Registro Mercantil. El extracto de la escritura contendrá los datos señalados en los numerales 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 137 de esta Ley, y además la indicación del valor pagado del capital suscrito, la forma en que se hubiere organizado la representación legal, con la designación del nombre del representante, caso de haber sido designado en la escritura constitutiva y el domicilio de la compañía. De la resolución del Superintendente de Compañías que niegue la aprobación, se podrá recurrir ante el respectiva Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

CONCORD:

CODIGO CIVIL: Arts. 16, 352, 1588.

CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL: Arts. 168, 170, 173, 174, 184,
268, 450, 637.

CODIGO PENAL: Arts. 337.

LEY DE COMPAÑIAS, CODIFICACION: Arts. 146.

LEY DE FEDERACION DE ABOGADOS DEL ECUADOR: Arts. 48.

LEY NOTARIAL

Art. 35.- Las adiciones, aclaraciones o variaciones que se hagan en una escritura, se extenderán por instrumento separado, y de ninguna manera al margen; pero se anotará en el del primitivo que hay el (sic) instrumento que lo adiciona, aclara o varía, expresando la fecha de su otorgamiento y la foja del protocolo en que se halle.

Concordancias:

CODIGO CIVIL (LIBRO I), Arts. 156

CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1724

Anexo 5. Gastos del proyecto

Descripción: Servicios básicos

CONCEPTO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ENERGIA ELECTRICA	150	1800	1800	1800	1800	1800	1800
AGUA	50	600	600	600	600	600	600
TELEFONO	120	1440	1440	1440	1440	1440	1440
INTERNET	45	540	540	540	540	540	540
TOTAL		4380	4380	4380	4380	4380	4380

Descripción: Gastos de personal

Nº	CARGO	SUELDO 2016	SUELDO ANUAL	APORTE INDIVIDUAL IESS	APORTE PATRONAL IESS	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	UNIFORMES	VACACIONES	TRANSPORTE	FONDO DE RESERVA	TOTAL REQUERIMIENTO MENSUAL	TOTAL AÑO
				9,45%	12,15%					3,50			
1	EJECUTIVOS DE VENTA	366,00	4.392,00	34,59	44,47	30,50	30,50	25,83	30,50	70,00	30,50	628,30	7.539,63
2	EJECUTIVOS DE VENTA	366,00	4.392,00	34,59	44,47	30,50	30,50	25,83	30,50	70,00	30,50	628,30	7.539,63
3	EJECUTIVOS DE VENTA	366,00	4.392,00	34,59	44,47	30,50	30,50	25,83	30,50	70,00	30,50	628,30	7.539,63
4	JEFE COMERCIAL	800,00	9.600,00	75,60	97,20	66,67	30,50	25,83	66,67	70,00	66,67	1.223,53	14.682,40
	SUBTOTAL	1.898,00	22.776,00	179,36	230,61	158,17	122,00	25,83	158,17	280,00	158,17	3.108,44	37.301,28
6	RECEPCIONISTA SECRETARIA	600,00	7.200,00	56,70	72,90	50,00	30,50	0,00	50,00	1,00	50,00	854,40	10.252,80
7	ANALISTA CONTABLE	600,00	7.200,00	56,70	72,90	50,00	30,50	25,83	50,00	0,00	50,00	879,23	10.550,80
8	TESORERO	700,00	8.400,00	66,15	85,05	58,33	30,50	25,83	58,33	0,00	58,33	1.016,38	12.196,60
9	ADMINISTRADOR	2.500,00	30.000,00	236,25	303,75	208,33	30,50	25,83	208,33	0,00	208,33	3.485,08	41.821,00
10	JEFE ADMINISTRATIVO	800,00	9.600,00	75,60	97,20	66,67	30,50	25,83	66,67	0,00	66,67	1.153,53	13.842,40
11	JEFE LOGISTICA	800,00	9.600,00	75,60	97,20	66,67	30,50	25,83	66,67	0,00	66,67	1.153,53	13.842,40
12	EJECUTIVOS DE LOGISTICA	366,00	4.392,00	34,59	44,47	30,50	30,50	58,33	30,50	70,00	30,50	660,80	7.929,63
13	EJECUTIVOS DE LOGISTICA	366,00	4.392,00	34,59	44,47	30,50	30,50	58,33	30,50	70,00	30,50	660,80	7.929,63
14	EJECUTIVOS DE LOGISTICA	366,00	4.392,00	34,59	44,47	30,50	30,50	58,33	30,50	70,00	30,50	660,80	7.929,63
	SUBTOTAL	5.200,00	62.400,00	491,40	631,80	433,33	152,50	103,33	433,33	1,00	433,33	7.388,63	88.663,60
		7.098,00	85.176,00	670,76	862,41	591,50	274,50	129,17	591,50	281,00	591,50	10.497,07	125.964,88

GASTOS DE PERSONAL					
AÑO	1	2	3	4	5
GASTOS DE PERSONAL	\$ 125.964,88	\$ 125.964,88	\$ 125.964,88	\$ 144.859,61	\$ 144.859,61

Descripción: Gastos arriendo local

GASTOS					
AÑO	1	2	3	4	5
ARRIENDO LOCAL	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00	\$ 58.200,00

Descripción: Gastos constitución

GASTOS					
AÑO	1	2	3	4	5
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 100,00				

Descripción: Gastos de licencia de software

GASTOS					
AÑO	1	2	3	4	5
LICENCIA SOFTWARE	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.100,00	\$ 2.205,00	\$ 2.315,25

Descripción: Gastos permisos municipales y sanitarios

GASTOS					
AÑO	1	2	3	4	5
PERMISOS MUNICIPALES Y SANITARIOS	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00

Descripción: Gastos publicidad

PRESUPUESTO EN PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y RELACIONES PUBLICAS

GASTOS DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DICI.	TOTALES
Publicidad en Revistas	\$3.340,00						\$3.340,00						\$6.680,00
Publicidad en Periódicos	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$3.600,00
Publicidad en vallas publicitarias	\$3.500,00			\$3.500,00			\$3.500,00			\$3.500,00			\$14.000,00
Página Web	\$2.500,00						\$500,00						\$3.000,00
Volantes, folletos	\$5.000,00												\$5.000,00
RELACIONES PUBLICAS													\$0,00
Eventos							\$3.000,00						\$3.000,00
OTROS GASTOS													\$0,00
Capacitaciones	\$1.000,00						\$1.000,00						\$2.000,00
Infraestructura	\$5.000,00												\$5.000,00
Estudio de ventas	\$2.000,00												\$2.000,00
Encuestas de satisfacción	\$500,00						\$500,00						\$1.000,00
GASTOS TOTALES	\$23.140,00	\$300,00	\$300,00	\$3.800,00	\$300,00	\$300,00	\$12.140,00	\$300,00	\$300,00	\$3.800,00	\$300,00	\$300,00	\$45.280,00

Descripción: Gastos suministros administrativos

CANT.	CONCEPTO	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
600	Hojas Membretadas	0,15	90	90	90	90	103,5	103,5
600	Sobres Membretados	0,18	108	108	108	108	124,2	124,2
400	Tarjetas de Presentación	0,07	28	28	28	28	32,2	32,2
2	Tóner impresora	120	240	240	240	240	276	276
2	Tóner fax	20	40	40	40	40	46	46
	Lápices, esféros, marcadores		74	74	74	74	85,1	85,1
7	Grapadora, perforadora, saca grapas	8	56	56	56	56	64,4	64,4
10	Carpetas BENE	3,5	35	35	35	35	40,25	40,25
48	Jabón espuma, papel higiénico, toallas	30	1440	1440	1440	1440	1656	1656
	Material de Limpieza y Mantenimiento		375	375	375	375	431,25	431,25
TOTALES		181,9	2486	2486	2486	2486	2858,9	2858,9

Descripción: Gastos servicios adicionales

GASTOS					
AÑO	1	2	3	4	5
OTROS GASTOS	\$ 1.200,00	\$ 1.620,00	\$ 2.187,00	\$ 2.952,45	\$ 3.985,81
INGRESOS	\$ 240.610,88	\$ 195.650,88	\$ 196.317,88	\$ 216.455,96	\$ 217.599,57



"Responsabilidad con pensamiento positivo"

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, María Fernanda Coronel, CI 171290429-9, autora del trabajo de graduación: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA SUCURSAL DE LA EMPRESA LA ESPERANZA LESEXEQ CIA. LTDA., EN EL CANTÓN QUITO SECTOR CUMBAYA., previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de difundir el respectivo trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetándolos derechos de autor.

2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, agosto 2017

Atentamente,


María Fernanda Coronel