



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL  
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PLAN DE NEGOCIOS:

El Reposo S.A. "Proveedor de servicios exequiales"

Autores:

Amada Ibarra Ortiz  
Betsy Juez  
Gerardo Romero Romero

Director:  
Ximena Carrillo

Guayaquil – Ecuador

Octubre, 2009

**MAESTRIA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**XI PROMOCIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO**

En la ciudad de Guayaquil, a los quince días del mes de octubre de 2009, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **EL REPOSO, ASESORA DE SERVICIOS EXEQUIALES** la Srta. **AMADA IBARRA ORTIZ**, obteniendo la siguiente calificación:

| Nombres | Nota promedio sustentación | Nota promedio documento escrito | Calificación Final |
|---------|----------------------------|---------------------------------|--------------------|
|         |                            |                                 |                    |

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: Antonio Quezada, Nayeth Solórzano y Ximena Carrillo quienes firman a continuación:

  
ANTONIO QUEZADA

  
NAYETH SOLÓRZANO

  
XIMENA CARRILLO  
TUTORA

**MAESTRIA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

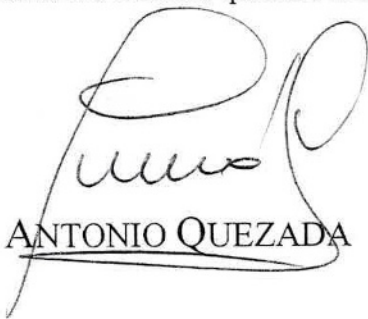
**XI PROMOCIÓN**

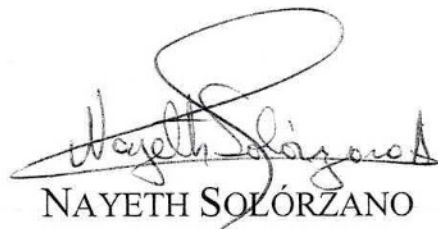
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO**

En la ciudad de Guayaquil, a los quince días del mes de octubre de 2009, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **EL REPOSO, ASESORA DE SERVICIOS EXEQUIALES** la Srta. **BETSY MARIA JUEZ OYOLA**, obteniendo la siguiente calificación:

| Nombres | Nota promedio sustentación | Nota promedio documento escrito | Calificación Final |
|---------|----------------------------|---------------------------------|--------------------|
|         |                            |                                 |                    |

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: Antonio Quezada, Nayeth Solórzano y Ximena Carrillo quienes firman a continuación:

  
ANTONIO QUEZADA

  
NAYETH SOLÓRZANO

  
XIMENA CARRILLO  
TUTORA

**MAESTRIA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**XI PROMOCIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO**

En la ciudad de Guayaquil, a los quince días del mes de octubre de 2009, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **EL REPOSO, ASESORA DE SERVICIOS EXEQUIALES** el Sr. **GERARDO RODRIGO ROMERO ROMERO**, obteniendo la siguiente calificación:

| Nombres | Nota promedio sustentación | Nota promedio documento escrito | Calificación Final |
|---------|----------------------------|---------------------------------|--------------------|
|         |                            |                                 |                    |

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: Antonio Quezada, Nayeth Solórzano y Ximena Carrillo quienes firman a continuación:

  
ANTONIO QUEZADA

  
NAYETH SOLÓRZANO

XIMENA CARRILLO  
TUTORA

## TABLA DE CONTENIDO

|          |                                                              |    |
|----------|--------------------------------------------------------------|----|
| 1        | RESUMEN EJECUTIVO .....                                      | 8  |
| 2        | INTRODUCCION .....                                           | 9  |
| 2.1      | Historia del Proyecto.....                                   | 9  |
| 2.2      | Presentación de la Empresa y producto .....                  | 9  |
| 2.3      | Producto y servicios .....                                   | 10 |
| 2.4      | Misión.....                                                  | 10 |
| 2.5      | Visión.....                                                  | 10 |
| 3        | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                              | 11 |
| 3.1      | Competencia Directa.....                                     | 11 |
| 3.2      | Competencia Indirecta.....                                   | 11 |
| 4        | ANALISIS DEL MERCADO .....                                   | 12 |
| 4.1      | Objetivos del análisis.....                                  | 12 |
| 4.2      | Comercialización .....                                       | 12 |
| 4.2.1    | Investigación de Mercado.....                                | 12 |
| 4.2.2    | Encuesta a Profesionales .....                               | 13 |
| 4.2.2.1  | Diseño muestral .....                                        | 13 |
| 4.2.2.2  | Género.....                                                  | 14 |
| 4.2.2.3  | Ingresos.....                                                | 14 |
| 4.2.2.4  | Nivel de Instrucción .....                                   | 15 |
| 4.2.2.5  | Tipo póliza.....                                             | 16 |
| 4.2.2.6  | Le gustaría que su seguro incluya servicios exequiales ..... | 17 |
| 4.2.2.7  | Trámites generales .....                                     | 18 |
| 4.2.2.8  | Servicios.....                                               | 18 |
| 4.2.2.9  | Otros servicios .....                                        | 19 |
| 4.2.2.10 | Servicios Especiales.....                                    | 19 |
| 4.2.2.11 | Planes.....                                                  | 20 |
| 4.2.2.12 | Inclusión de servicios exequiales por provincia.....         | 21 |
| 4.2.3    | Encuesta a Compañías .....                                   | 22 |
| 4.2.3.1  | Diseño Muestral .....                                        | 22 |
| 4.2.3.2  | Cargo del informante .....                                   | 22 |
| 4.2.3.3  | Ofrece servicios exequiales.....                             | 23 |
| 4.2.3.4  | Ofrecen el servicio vs. Tercerizan servicios.....            | 24 |
| 4.2.3.5  | Nivel de Satisfacción .....                                  | 25 |
| 4.2.4    | Análisis del sector .....                                    | 25 |
| 4.2.4.1  | Tasa de mortalidad.....                                      | 26 |
| 4.2.4.2  | Tasa de desempleo .....                                      | 27 |
| 4.2.4.3  | Indicadores de Población .....                               | 27 |
| 5        | PLAN DE MARKETING .....                                      | 28 |
| 5.1      | Ventas.....                                                  | 28 |
| 5.2      | Publicidad .....                                             | 28 |
| 5.3      | Estrategia de Precios.....                                   | 28 |
| 5.3.1    | Competencia.....                                             | 28 |
| 5.4      | Promoción .....                                              | 33 |
| 5.4.1    | Planes del Reposo.....                                       | 33 |
| 5.5      | Distribución .....                                           | 35 |
| 6        | ANALISIS TECNICO.....                                        | 35 |
| 6.1      | Análisis del Servicio .....                                  | 35 |
| 6.1.1    | Servicios exequiales propuestos .....                        | 35 |
| 6.2      | Tecnología necesaria en los servicios exequiales.....        | 38 |
| 6.3      | Flujo de servicio Básico.....                                | 39 |
| 6.4      | Facilidades .....                                            | 39 |

|        |                                                                                                                                       |           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.4.1  | Ubicación geográfica.....                                                                                                             | 39        |
| 6.4.2  | Facilidades de servicios (agua, energía, teléfono, alcantarillado, manejo de desperdicios). ....                                      | 40        |
| 6.4.3  | Posición relativa a proveedores y clientes. ....                                                                                      | 40        |
| 6.4.4  | Facilidades de transporte. ....                                                                                                       | 40        |
| 6.4.5  | Situación laboral de la localidad.....                                                                                                | 41        |
| 6.4.6  | Area requerida. ....                                                                                                                  | 43        |
| 6.4.7  | Tipo de construcción. ....                                                                                                            | 43        |
| 6.5    | <b>Equipos.....</b>                                                                                                                   | <b>44</b> |
| 6.5.1  | Los equipos a utilizarse se clasifican de la siguiente manera:.....                                                                   | 44        |
| 6.5.2  | Personal necesario. ....                                                                                                              | 44        |
| 6.5.3  | Políticas de mantenimiento y repuestos.....                                                                                           | 45        |
| 7      | <b>ANALISIS ADMINISTRATIVO .....</b>                                                                                                  | <b>45</b> |
| 7.1    | <b>Grupo Empresarial.....</b>                                                                                                         | <b>45</b> |
| 7.2    | <b>Personal Ejecutivo.....</b>                                                                                                        | <b>46</b> |
| 7.3    | <b>Empleados.....</b>                                                                                                                 | <b>47</b> |
| 7.4    | <b>Estilos de Dirección .....</b>                                                                                                     | <b>48</b> |
| 7.5    | <b>Políticas de administración y manejo de personal.....</b>                                                                          | <b>48</b> |
| 8      | <b>ANALISIS LEGAL SOCIAL Y ASPECTO LEGAL.....</b>                                                                                     | <b>50</b> |
| 8.1    | <b>Aspectos Legales.....</b>                                                                                                          | <b>50</b> |
| 8.1.1  | Tipo de sociedad.....                                                                                                                 | 50        |
| 8.1.2  | Procedimiento para la conformación de una sociedad.....                                                                               | 50        |
| 8.1.3  | Implicaciones tributarias y comerciales donde se aplica el negocio.....                                                               | 50        |
| 8.1.4  | Normas de procedimientos de servicios .....                                                                                           | 50        |
| 8.1.5  | Ley especial Económica .....                                                                                                          | 51        |
| 8.2    | <b>Aspectos de legislación urbana.....</b>                                                                                            | <b>51</b> |
| 8.2.1  | Dificultades legales y de reglamentación urbana para el funcionamiento del negocio .....                                              | 51        |
| 8.2.2  | Trámites y permisos del gobierno .....                                                                                                | 51        |
| 9      | <b>ANALISIS AMBIENTAL.....</b>                                                                                                        | <b>52</b> |
| 9.1    | <b>Emisiones, efluentes y residuos de la empresa.....</b>                                                                             | <b>52</b> |
| 9.2    | <b>Riesgos de contaminación por esas emisiones, efluentes y residuos.....</b>                                                         | <b>52</b> |
| 9.3    | <b>Mecanismos de control de contaminación.....</b>                                                                                    | <b>52</b> |
| 9.4    | <b>Riesgos para la comunidad por las emisiones, efluentes y residuos.....</b>                                                         | <b>53</b> |
| 9.5    | <b>Riesgos para los trabajadores .....</b>                                                                                            | <b>53</b> |
| 9.6    | <b>Mecanismos de higiene y seguridad industrial .....</b>                                                                             | <b>53</b> |
| 10     | <b>ANALISIS SOCIAL .....</b>                                                                                                          | <b>54</b> |
| 10.1   | <b>Efectos positivos y negativos de la empresa para el conglomerado social: EMPLEO, impuestos, educación, salud, recreación. ....</b> | <b>54</b> |
| 10.2   | <b>Posibilidades de rechazo o apoyo de la comunidad. ....</b>                                                                         | <b>55</b> |
| 10.3   | <b>Servicios adicionales que la empresa trae a la comunidad. ....</b>                                                                 | <b>55</b> |
| 11     | <b>ANALISIS ECONOMICO.....</b>                                                                                                        | <b>57</b> |
| 11.1   | <b>Inversión en Activos Fijos.....</b>                                                                                                | <b>57</b> |
| 12     | <b>ANALISIS FINANCIERO.....</b>                                                                                                       | <b>1</b>  |
| 12.1   | <b>Flujo de Caja .....</b>                                                                                                            | <b>1</b>  |
| 12.2   | <b>Balance general.....</b>                                                                                                           | <b>1</b>  |
| 12.3   | <b>Estado de resultados.....</b>                                                                                                      | <b>2</b>  |
| 13     | <b>ANALISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES.....</b>                                                                                         | <b>3</b>  |
| 13.1   | <b>Riesgos de Mercado.....</b>                                                                                                        | <b>3</b>  |
| 13.1.1 | Cambios desfavorables en el sector .....                                                                                              | 3         |
| 13.1.2 | Surgimiento de mejores productos.....                                                                                                 | 3         |
| 13.1.3 | Reducción del número de clientes .....                                                                                                | 3         |
| 13.1.4 | Surgimiento de competencia.....                                                                                                       | 3         |
| 13.1.5 | Cambio en la posición relativa en el mercado .....                                                                                    | 3         |
| 13.2   | <b>Riesgos Técnicos.....</b>                                                                                                          | <b>4</b>  |

El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”

13.2.1 Desarrollo oportuno del producto .....4

13.2.2 Problemas con los Servicios Auxiliares (agua, electricidad, etc.) .....4

13.3 Riesgos Económicos.....4

13.3.1 Reducción de precio del producto .....4

13.3.2 Cambios en costos laborales .....5

14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....6

15 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION .....6

16 BIBLIOGRAFIA .....16

Indice de Tablas

|         |                                                                     |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 | Inclusión de servicios exequiales por Provincia.....                | 21 |
| Tabla 2 | Porcentaje de Aseguradoras que tercerizan el servicio exequial..... | 24 |
| Tabla 3 | Tasa de Mortalidad .....                                            | 26 |
| Tabla 4 | Tasa de desempleo.....                                              | 27 |
| Tabla 5 | Población en Ecuador.....                                           | 27 |

## Índice de Imágenes

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Imagen 1 Muestra por Provincia .....                                               | 13 |
| Imagen 2 Género de los encuestados.....                                            | 14 |
| Imagen 3 Ingreso económico de los encuestados.. ..                                 | 15 |
| Imagen 4 Nivel de instrucción o educación.....                                     | 16 |
| Imagen 5 Tipo de póliza que posee el encuestado.....                               | 17 |
| Imagen 6 Porcentaje de personas que desean servicios exequiales en la póliza ..... | 17 |
| Imagen 7 Preferencia de los servicios exequiales .....                             | 18 |
| Imagen 8 Porcentaje de requerimiento de servicios .....                            | 19 |
| Imagen 9 Porcentaje de requerimiento de otros servicios .....                      | 19 |
| Imagen 10 Porcentaje de requerimiento de servicios especiales .....                | 20 |
| Imagen 11 Porcentaje de requerimiento de planes .....                              | 21 |
| Imagen 12 Cargo del encuestado en las Aseguradoras.....                            | 23 |
| Imagen 13 Porcentaje de Aseguradoras que provee servicios exequiales.....          | 23 |
| Imagen 14 Porcentaje póliza donde se incluye servicio exequial .....               | 24 |
| Imagen 15 Porcentaje de satisfacción de los servicios exequiales actualmente.....  | 25 |
| Imagen 16 Flujo de servicio Básico .....                                           | 39 |
| Imagen 17 Clasificación de la población urbana según actividad.....                | 42 |
| Imagen 17 Organigrama de la empresa “El Reposo” .....                              | 46 |

Índice de Cuadros

|                                           |                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------|
| Cuadro 1 Presupuesto de Ingresos .....    | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 2 Presupuesto de Personal.....     | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 3 Otros gastos.....                | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 3 Inversión en Activos Fijos ..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 5 Flujo de Efectivo.....           | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 6 Balance General .....            | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 7 Estado de resultados.....        | ¡Error! Marcador no definido. |
| Cuadro 8 Conciliación tributaria .....    | ¡Error! Marcador no definido. |

## **1 RESUMEN EJECUTIVO**

El Reposo "proveedor de servicios exequiales se establecerá en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas con el objetivo de ofrecer a las aseguradoras una opción de servicio exequial diferente para sus clientes. Nuestro mercado será el de aseguradoras, aquellas que brinden seguros de accidentes personales, SOAT, vehículos y vida para que refuercen sus servicios exequiales con un plan innovador y extra que le brindará nuestra Empresa.

El grupo empresarial gestor está integrado por el Ingeniero Gerardo Romero, la Ingeniera Amaba Ibarra y la Química Farmacéutica Betsy Juez, Egresados de Administración de Empresa de la ESPAE y futuros socios, quienes tienen experiencia en la administración de negocios.

Existe una gran oportunidad, considerando que actualmente existe en el sector un proveedor que ofrece solo los servicios exequiales a nivel de Aseguradoras, con limitaciones del servicio a nivel nacional y las 24h del día, por lo que vislumbramos un mercado en expansión.

El Reposo requiere de una inversión total de USD 118,376.23, de los cuales el grupo empresarial gestor aporta USD22.000; para el aporte del saldo, USD96,376.23 se conseguirá un crédito a 36 meses, al 10.21% mensual y con pagos uniformes de capital.

La rentabilidad del proyecto, en un análisis a cinco años, es del 130% (TIR), muy superior a cualquier opción financiera existente en el mercado financiero. El valor presente neto, al 10.21% anual, es de USD 1, 178,392.96.

El proyecto, con el logro del 3% de sus metas de mercado durante el primer año de apertura, consigue equilibrio económico y un buen pronóstico para los 4 años posteriores.

## **2 INTRODUCCIÓN**

### **2.1 HISTORIA DEL PROYECTO**

En 1886 surge la primera compañía nacional de seguros en el Ecuador (Compañía Ecuatoriana de Seguros contra incendios), luego en 1978 se creó la Asociación de compañías de Seguros del Ecuador (ACOSE) con domicilio en Quito que tenía asociada a las compañías principales de seguros y reaseguros en el país.

En 1911 antes de la creación de la asociación de compañías de seguros, incursiona en el mercado PAN American Life Insurance primera compañía extranjera en introducir el concepto de seguros de vida, que corresponde al grupo de seguros de personas. Adicionalmente existen los seguros generales entre los cuales están incendio, robo, vehículo, transporte, responsabilidad civil, y ramos técnicos.

El mercado de seguros, a pesar de tener una trayectoria de muchos años en el Ecuador, no ha logrado fomentar la cultura de seguros para la protección de patrimonios y/o vida misma.

Actualmente las compañías aseguradoras están utilizando estrategias para expandirse en nichos que permanecen aun desatendidos. Uno de estos segmentos son los ramos de vida, accidentes personales entre otros.

### **2.2 PRESENTACION DE LA EMPRESA**

Tomando en consideración lo expuesto surge la idea de crear "El Reposo" para dar servicio exequial dando un trato personal al Cliente "Compañías de Seguros" para realizar todas las actividades que deben efectuarse en la eventualidad del fallecimiento de cualesquiera de sus clientes para que gocen de este beneficio, sin que tengan alguna preocupación en estos momentos trágicos, a través de un servicio de 24 horas al día y con una amplia red de proveedores a nivel nacional.

Nuestro proyecto tiene como objetivo prestar servicios exequiales a una parte de la cartera de clientes de las compañías de seguros del mercado ecuatoriano, en los ramos de: accidentes personales, vida, vehículo y SOAT.

Este servicio contempla varios planes, en los cuales se pueden incluir a los familiares del Asegurado (Padres, Hermanos, Hijos, etc.), los cuales pretenden amparar a los familiares hasta que estos puedan volver a sus actividades cotidianas.

## **2.3 PRODUCTO Y SERVICIOS**

Nos permitimos incursionar en el área de los Servicios de Previsión Exequial con unos Productos únicos, competitivos, confiables y con servicios “**exclusivos**” que solo El Reposo puede ofrecer al contar con el Respaldo de la más amplia red de Funerarias a nivel nacional, brindando así una asistencia Integral en este tipo de Servicios, al mercado asegurador ecuatoriano.

## **2.4 MISIÓN**

Brindar paz, tranquilidad y seguridad ante la adversidad y además contribuimos a la felicidad y progreso de la humanidad.

## **2.5 VISIÓN**

Nuestra empresa logrará para el año 2015 una cobertura a nivel nacional en la prestación de servicios funerarios, previsión exequial y destino final a través de nuestros altos niveles de calidad, con el decidido apoyo de un equipo humano idóneo y con una plataforma tecnológica de última generación garantizando así la fidelidad y satisfacción de nuestros clientes.

### **3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1 COMPETENCIA DIRECTA**

Actualmente son muchas las compañías que prestan este servicio de manera directa a los ciudadanos del Ecuador, pero solo dos de ellas llamadas Memorial y Jardines del Valle, ambas con residencia en Quito han logrado incursionar con su servicio en una parte del mercado asegurador ecuatoriano, y no en todos los ramos en los cuales resulta atractivo el servicio, sin cobertura a nivel nacional y sin atención las 24 h del día, y con servicios similares a cualquier funeraria.

Debido a esta falta de cobertura, las empresas aseguradoras o contratantes están prestas a escuchar nuevas alternativas de servicios para así dar la satisfacción total y supere las expectativas.

Ante esto existe una oportunidad de ofrecer los servicios exequiales en su conjunto, ya que en momentos de dolor por la pérdida de un ser querido, las personas obligatoriamente tienen que gestionar la prestación de dichos servicios, y tienen que realizar un gran desembolso de dinero muchas de las veces en un solo pago.

Nuestro proyecto "El Reposo" tiene como objetivo prestar servicios exequiales a toda la cartera de clientes de las compañías de seguro del mercado ecuatoriano, en los ramos de: Accidentes Personales, Vida, Vehículo y SOAT. Otorgando un servicio las 24 horas del día y con una amplia red proveedores a nivel nacional.

#### **3.2 COMPETENCIA INDIRECTA**

La competencia indirecta proviene de varias compañías que ofrecen servicios exequiales en los distintos productos que estas comercializan.

## **4 ANÁLISIS DEL MERCADO**

El conocimiento sobre las expectativas, deseos y necesidades de los beneficiarios que contratan servicios exequiales incluidos en diferentes tipos de seguros, es valioso al momento de planificar, promocionar, desarrollar nuevas estrategias de ventas de seguros. Esta información también es la base fundamental para la formulación y evaluación del proyecto cuyo propósito principal es analizar la rentabilidad de este negocio.

### **4.1 OBJETIVOS DEL ANÁLISIS**

- ✓ Conocer las expectativas y preferencias de profesionales respecto a los servicios exequiales como parte de los planes de seguros en los ramos tradicionales.
- ✓ Recopilar y analizar información de las compañías aseguradoras que contratan a terceras empresas para ofrecer servicios exequiales.
- ✓ Identificar características de las empresas (tercerizadoras) contratadas para ofrecer servicios exequiales.

### **4.2 COMERCIALIZACION**

#### **4.2.1 INVESTIGACION DE MERCADO**

Para esto se decidió elaborar dos formularios de encuesta, la primera dirigida a profesionales económicamente activos y mayores a 20 años. La segunda dirigida a las compañías aseguradoras que ofrezcan o no el servicio exequial dentro de sus planes de seguro.

4.2.2 ENCUESTA A PROFESIONALES

4.2.2.1 DISEÑO MUESTRAL

Se consideró como universo a la población económicamente activa y mayor a 20 años que residen en la zonas urbanas de las siguientes provincias Azuay, Cotopaxi, El Oro, Guayas, Loja, Los Ríos y Pichincha. A continuación en el diagrama de barras se presenta el tamaño de la muestra con el que se trabajó en cada una de las provincias mencionadas.

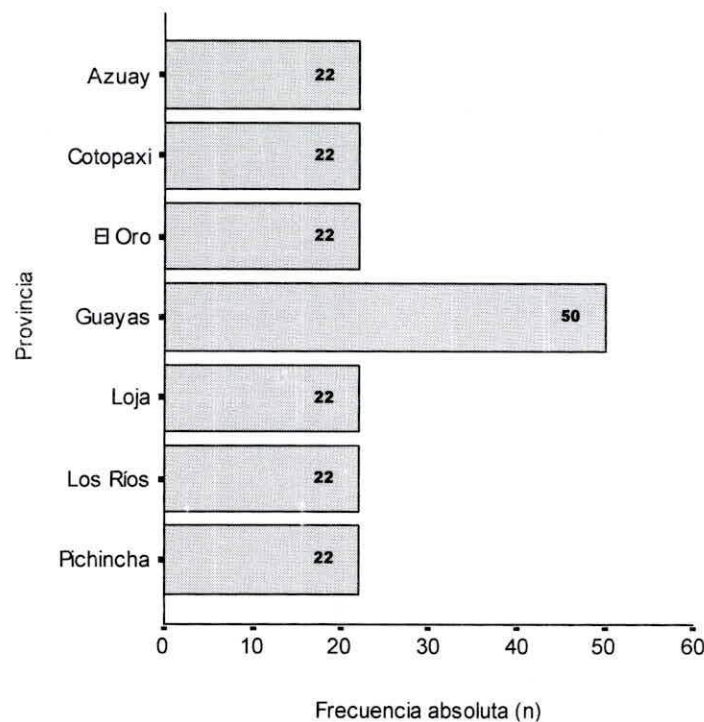


Imagen 1 Muestra por Provincia

El método que se utilizó fue el Muestreo por cuotas en base al conocimiento de los estratos (provincias) de la población y/o de los individuos (profesionales) más “representativos” o “adecuados” para los fines de la investigación y también por ser utilizado frecuentemente en encuestas de opinión. Mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad de aquél.

Los individuos “representativos” o “adecuados” en nuestro caso son aquellos que están en capacidad de adquirir este servicio (ingresos superiores a USD700).

En este tipo de muestreo se fijó unas “cuotas” que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones. Una vez determinada la cuota se eligieron los primeros que se encuentren que cumplan esas características y se los consultó.

Los tamaños de cuotas por provincia quedo determinado de la siguiente manera

Azuay: 22 Encuestado

Cotopaxi: 22 Encuestado

El Oro: 22 Encuestado

Guayas: 50 Encuestado

Loja: 22 Encuestado

Los Ríos: 22 Encuestado

Pichincha: 22 Encuestado

4.2.2.2 GÉNERO

De los consultados el 56.04% son de género masculino frente al 43.96% de género femenino. Se procuró obtener información homogénea de hombres y mujeres para que ésta variable no influya en los resultados obtenidos.

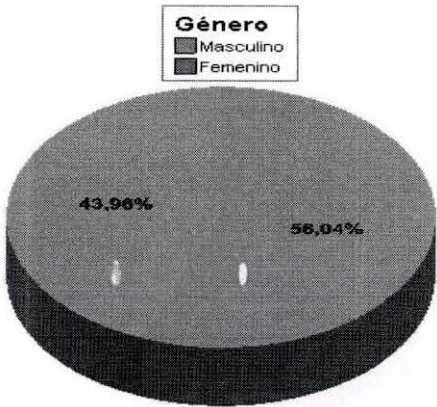


Imagen 2 Género de los encuestados

4.2.2.3 INGRESOS

La mayoría (87%) de los informantes señalaron tener ingresos entre 700 y 1500 dólares, lo cual confirma que la información proviene de personas que son

económicamente activas, siendo ésta una de las características más importantes dentro del perfil de las unidades de investigación.

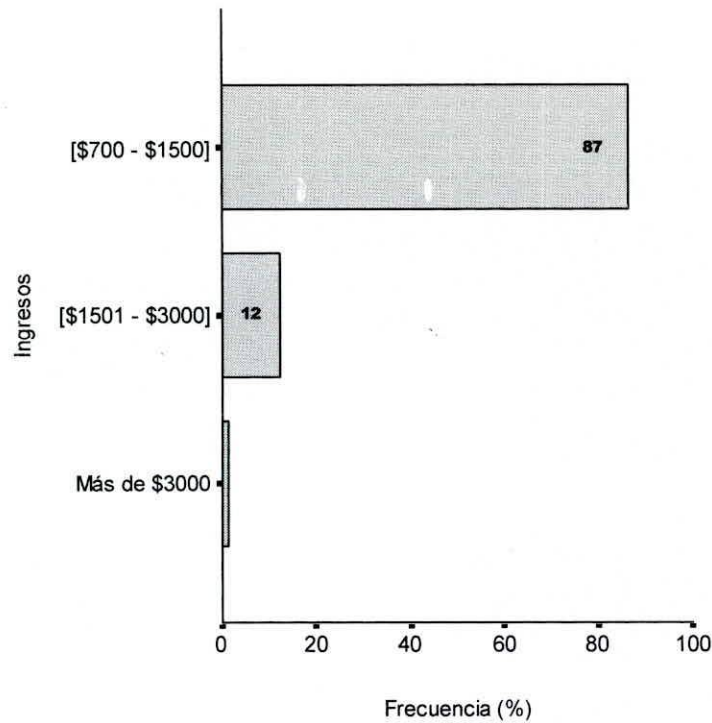


Imagen 3 Ingreso económico de los encuestados

4.2.2.4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Sobre el nivel de instrucción se observó que el 77% de las personas participantes en el estudio poseen educación universitaria, ésta es la categoría donde se concentra el porcentaje más alto en relación a las otras. Ésta es una característica requerida implícita de los profesionales.

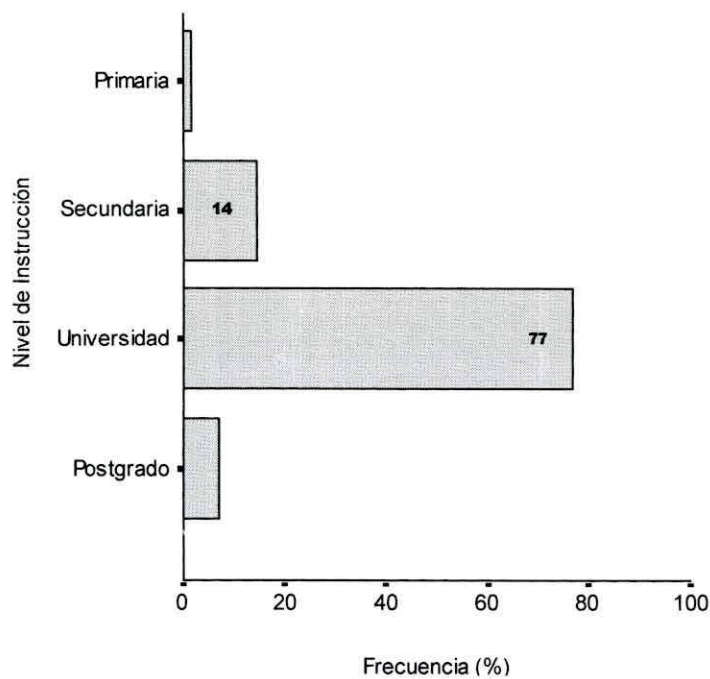


Imagen 4 Nivel de instrucción o educación

4.2.2.5 TIPO PÓLIZA

Los dos tipos de pólizas más frecuentes que se registraron en la encuesta fueron la del SOAT (26%) y la póliza de vida (20%), ésta información proporcionada permitirá decidir los planes en los cuales promocionar la inclusión de los servicios exequiales.

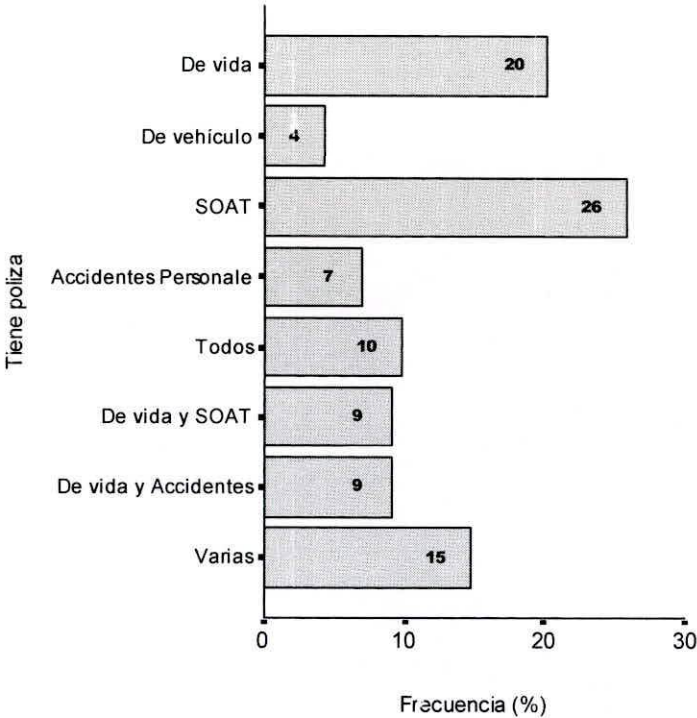


Imagen 5 Tipo de póliza que posee el encuestado

4.2.2.6 LE GUSTARÍA QUE SU SEGURO INCLUYA SERVICIOS EXEQUIALES

El 88% de los entrevistados les gustaría que sus seguros incluyan servicios exequiales. Éste indicador revela la alta aceptación que tiene este servicio.

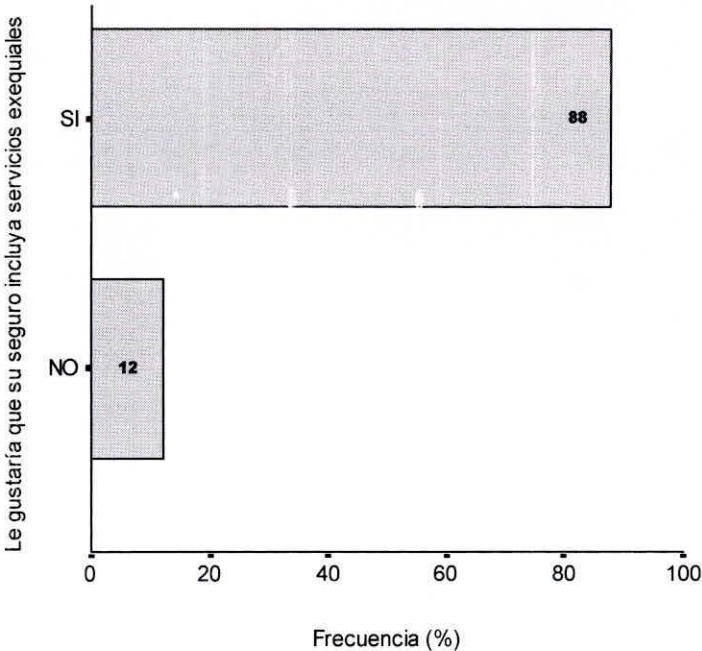


Imagen 6 Porcentaje de personas que desean servicios exequiales en la póliza

4.2.2.7 TRÁMITES GENERALES

De los trámites generales que se solicitan como parte del servicio exequial se tiene que el 59.3% requiere trámites del registro civil, 64.8% de inhumación/cremación, 75.8% sala de velación/campo santo y el 56.6% de traslado.

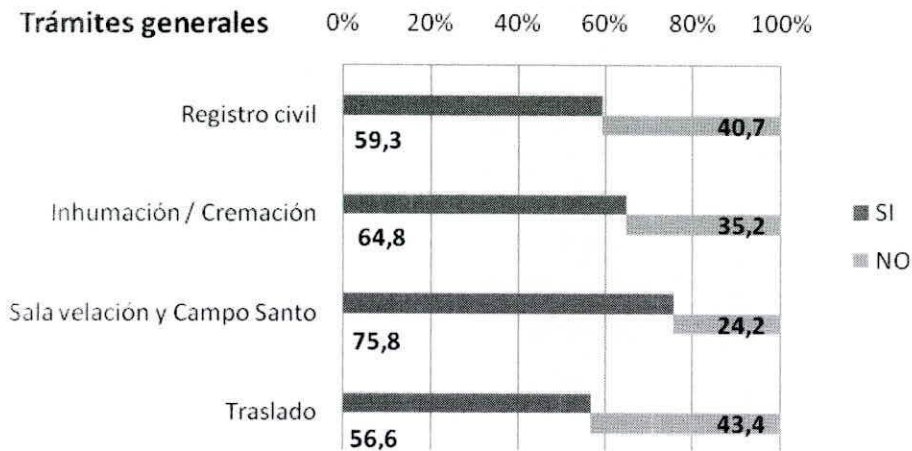


Imagen 7 Preferencia de los servicios exequiales

4.2.2.8 SERVICIOS

De los servicios requeridos se obtuvo:

- El 52.2% solicitan tanatopraxia
- El 68.7% solicitan formolización
- El 70.3% solicitan sala de velación a domicilio
- El 59.3% solicitan cafetería
- El 53.8% solicitan meseros
- El 52.7% solicitan telefonía

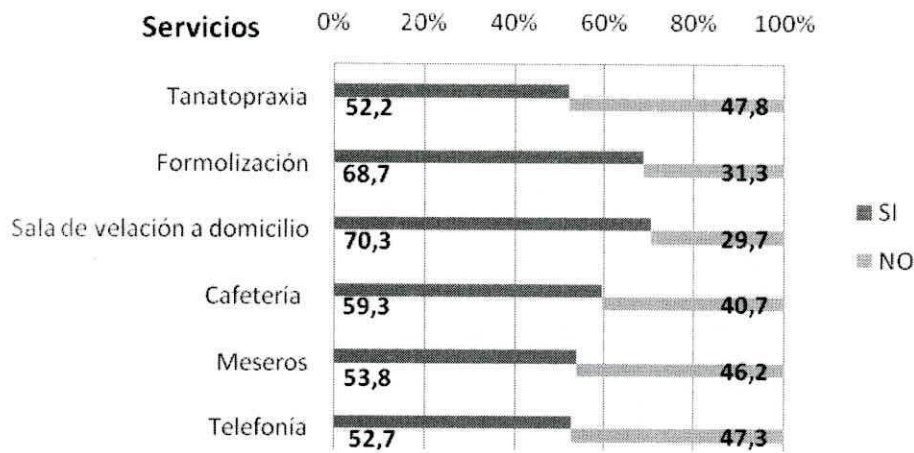


Imagen 8 Porcentaje de requerimiento de servicios

4.2.2.9 OTROS SERVICIOS

- De los otros servicios requeridos se obtuvo:
- El 71.4% solicitan ataúd/cofre
  - El 62.1% solicitan carroza
  - El 69.2% solicitan arreglos florales
  - El 51.6% solicitan un detalle
  - El 51.6% solicitan cuaderno de asistencia

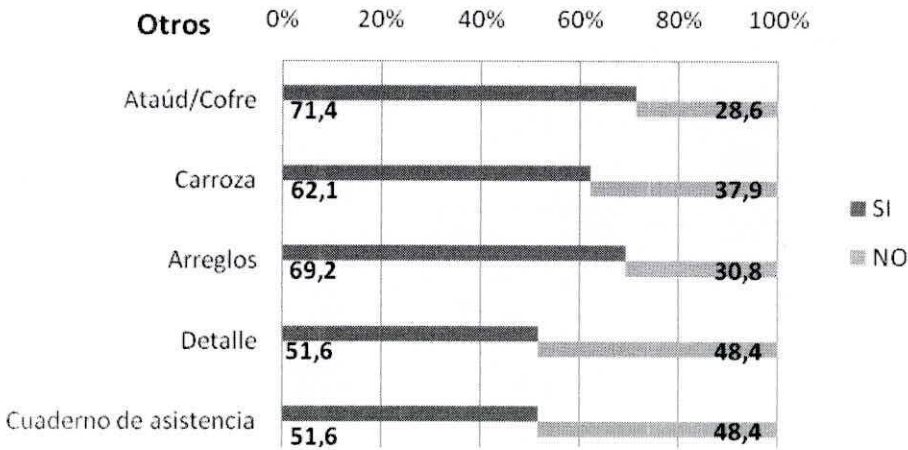


Imagen 9 Porcentaje de requerimiento de otros servicios

4.2.2.10 SERVICIOS ESPECIALES

De los servicios especiales requeridos se obtuvo:

- El 20.3% solicitan cánticos
- El 18.7% solicitan guitarristas
- El 18.1% solicitan música clásica
- El 28% solicitan anuncios en los medios de comunicación
- El 24.2% solicitan celebraciones acorde al evento
- El 29.1% solicitan placas o epitafios
- El 26.9% solicitan libro recordatorio
- El 30.8% solicitan espacio en campo santo

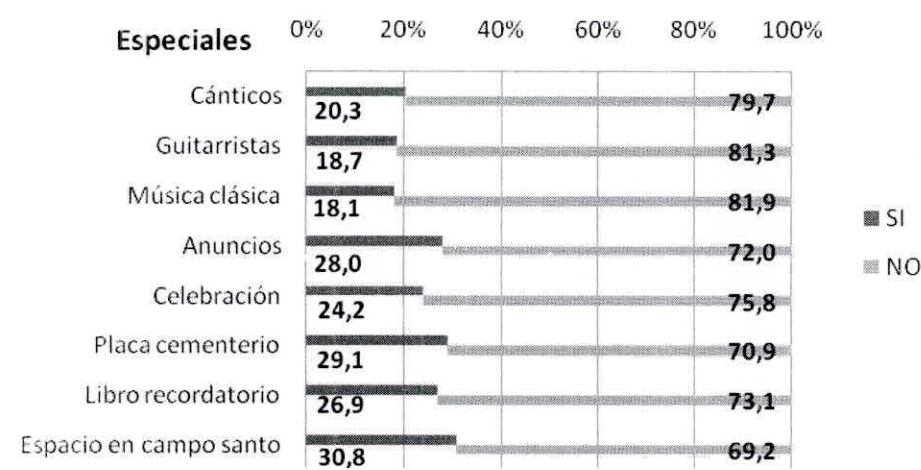


Imagen 10 Porcentaje de requerimiento de servicios especiales

4.2.2.11 PLANES

- Sobre los planes que les gustaría se incluyan dentro del servicio exequial se registraron las siguientes preferencias:
- El 43.4% prefiere incluir un plan canasta
  - El 14.8% prefiere incluir un plan arriendo
  - El 35.2% prefiere incluir un plan colegio
  - El 34.1% prefiere incluir asesoría psicológica
  - El 36.3% prefiere incluir asesoría legal

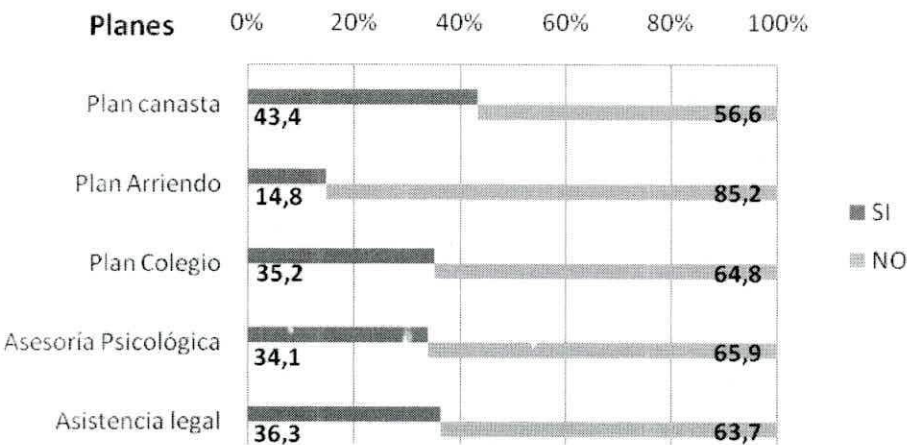


Imagen 11 Porcentaje de requerimiento de planes

4.2.2.12 INCLUSIÓN DE SERVICIOS EXEQUIALES POR PROVINCIA

Para visualizar las preferencias acerca de la inclusión de servicios exequiales por provincias se construyó una tabla de categorías cruzadas en la que se obtuvo los siguientes resultados mostrados en la parte inferior. De esta información se destaca que la mayoría de las provincias presentan indicadores favorables respecto a la inclusión este servicio y el más bajo lo registra la provincia de Pichincha.

| Tabla de categorías cruzadas                    |      |     |               |
|-------------------------------------------------|------|-----|---------------|
| Provincia vs. Inclusión de servicios exequiales |      |     |               |
| Provincia                                       | SI   | NO  | Total general |
| Azuay                                           | 90%  | 10% | 100%          |
| Cotopaxi                                        | 78%  | 22% | 100%          |
| El Oro                                          | 100% | 0%  | 100%          |
| Guayas                                          | 94%  | 6%  | 100%          |
| Loja                                            | 100% | 0%  | 100%          |
| Los Ríos                                        | 95%  | 5%  | 100%          |
| Pichincha                                       | 57%  | 43% | 100%          |
| Total general                                   | 88%  | 12% | 100%          |

Tabla 1 Inclusión de servicios exequiales por Provincia

### **4.2.3 ENCUESTA A COMPAÑÍAS**

#### **4.2.3.1 DISEÑO MUESTRAL**

Se trabajó con un método de muestreo de cuotas de acuerdo a la fuente INEC (población que trabaja de más de 20 años), y el muestreo probabilístico de las aseguradoras registradas más importantes del país (Banco Central del Ecuador) pues la muestra la conforman las compañías que voluntariamente decidieron participar en este estudio. La población objetivo son todas las compañías aseguradoras del país, las empresas que decidieron participar en el estudio fueron 15 las que conforman la muestra para este trabajo.

#### **4.2.3.2 CARGO DEL INFORMANTE**

Se realizó una encuesta dirigida a las empresas aseguradoras, para medir la aceptación de la inclusión de servicios exequiales en las pólizas de seguros que ofrecen. Los informantes más frecuentes (44%) fueron los Gerentes y subgerentes por lo que se considera la información recopilada precisa y fidedigna.

Uno de los aspectos a tener en cuenta es que el Ecuador hay que distinguir entre fuerza laboral y personas desempleadas, en la primera involucra a todas las personas que están disponibles para trabajar y la segunda personas que están sin empleo.

Ante esto podemos encontrar posibilidades en los siguientes sectores:

- Grupos: En éste sector están las compañías, cooperativas, aseguradoras, etc
- Individuales: Profesionales, subempleado, etc.

En la actualidad los servicios exequiales en el Ecuador se brindan en un 90% a través de las funerarias y cuando acontece la pérdida del ser querido.

La cultura del Ecuatoriano de prever una situación es casi nula y a nivel de asegurados está explotado en un 15%, lo que hace interesante enfocarnos al sector de las Aseguradoras.

Antes de enfocarnos a todas las aseguradoras tenemos que analizar previamente el seguro que brindan y donde podamos incorporar nuestro servicio como son los seguros de: Vida, accidentes personales, vehículos, SOAT, tipos de seguros que toman, edades comprendidas de las personas que toman el seguro, ingresos, etc.

Los resultados de estos análisis servirán para utilizar las estrategias para servir a nuestros posibles clientes.

**4.2.4.1 TASA DE MORTALIDAD**

Esta variable da el número medio anual de muertes durante un año por cada 1000 habitantes, también conocida como tasa bruta de mortalidad.

| Tasa de mortalidad |          |
|--------------------|----------|
| Año                | Tasa (%) |
| 2000               | 5.52     |
| 2001               | 5.44     |
| 2002               | 5.36     |
| 2003               | 5.29     |
| 2004               | 4.26     |
| 2005               | 4.24     |
| 2006               | 4.23     |
| 2007               | 4.21     |
| 2008               | 4.21     |

Tabla 3 Tasa de Mortalidad  
[http://www.indexmundi.com/es/ecuador/tasa\\_de\\_mortalidad.html](http://www.indexmundi.com/es/ecuador/tasa_de_mortalidad.html)

#### 4.2.4.2 TASA DE DESEMPLEO

Esta variable incluye el porcentaje de la fuerza laboral que está sin empleo. Sustancial subempleo es a veces indicado.

| Tasa de desempleo |          |
|-------------------|----------|
| Año               | Tasa (%) |
| 2000              | 12       |
| 2001              | 13       |
| 2002              | 14       |
| 2003              | 7.7      |
| 2004              | 9.8      |
| 2005              | 11.1     |
| 2006              | 10.7     |
| 2007              | 10.6     |
| 2008              | 9.8      |

Tabla 4 Tasa de desempleo  
[http://www.indexmundi.com/es/ecuador/tasa de desempleo.html](http://www.indexmundi.com/es/ecuador/tasa_de_desempleo.html)

#### 4.2.4.3 INDICADORES DE POBLACIÓN

| Población |           |
|-----------|-----------|
| Año       | Población |
| 2000      | 12920092  |
| 2001      | 13183978  |
| 2002      | 13447494  |
| 2003      | 13710234  |
| 2004      | 13212742  |
| 2005      | 13363593  |
| 2006      | 13547510  |
| 2007      | 13755680  |
| 2008      | 13927650  |

Tabla 5 Población en Ecuador  
[http://www.indexmundi.com/es/ecuador/poblacion en ecuador.html](http://www.indexmundi.com/es/ecuador/poblacion_en_ecuador.html)

## **5 PLAN DE MARKETING**

### **5.1 VENTAS**

Están dirigidas a las compañías de seguros del mercado ecuatoriano, estas ventas serán personalizadas, es decir, se realizará visitas directas a los clientes a quienes se les presentará la red de proveedores y servicios que ofrecemos.

### **5.2 PUBLICIDAD**

Conferencias dirigidas a las compañías aseguradoras dando a conocer los servicios que se ofrece.

Elaboración y entrega de publicidad escrita (Trípticos, Panfletos, Cartillas, etc.) a las compañías de seguros para los clientes finales.

Entrega de estudios de siniestralidad para la toma de decisiones por parte de las aseguradoras, que revelen la necesidad de los servicios exequiales.

### **5.3 ESTRATEGIA DE PRECIOS**

#### **5.3.1 COMPETENCIA**

Podríamos analizar la competencia desde diferentes puntos de vista:

Servicio exequial.- Entrarían a competir las funerarias en general, Jardines del Valle, Memorial.

Las que dan asistencia a las aseguradoras, similar a nuestro servicio que ofrecemos sería Memorial, por cobrar una cantidad determinada por cada cliente de las aseguradoras. Sin embargo, no sería una competencia similar ya que nosotros proponemos innovaciones que van desde los planes psicológicos, estudiantes, pensión que no los contempla Memorial.

Precios.

Nuestro competidor más fuerte es la compañía Memorial.

Los precios de nuestro competidor más fuerte se basan en dos productos los cuales cubren a 7 personas debidamente ingresadas en el contrato de servicio.

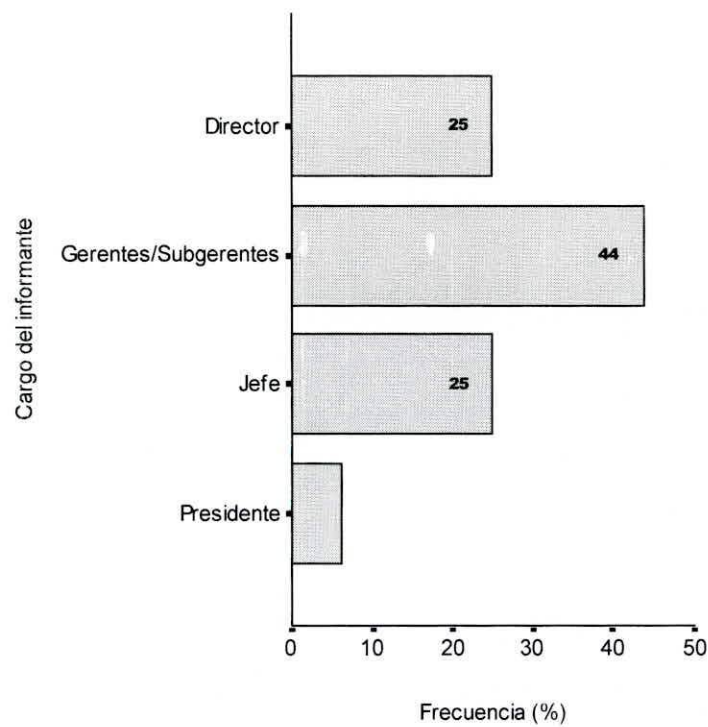


Imagen 12 Cargo del encuestado en las Aseguradoras

4.2.3.3 OFRECE SERVICIOS EXEQUIALES

Los resultados de la consulta relacionada a la oferta de servicios exequiales en las compañías de seguros fueron 69% Si ofrecen dichos servicios frente al 31% que no lo hace.

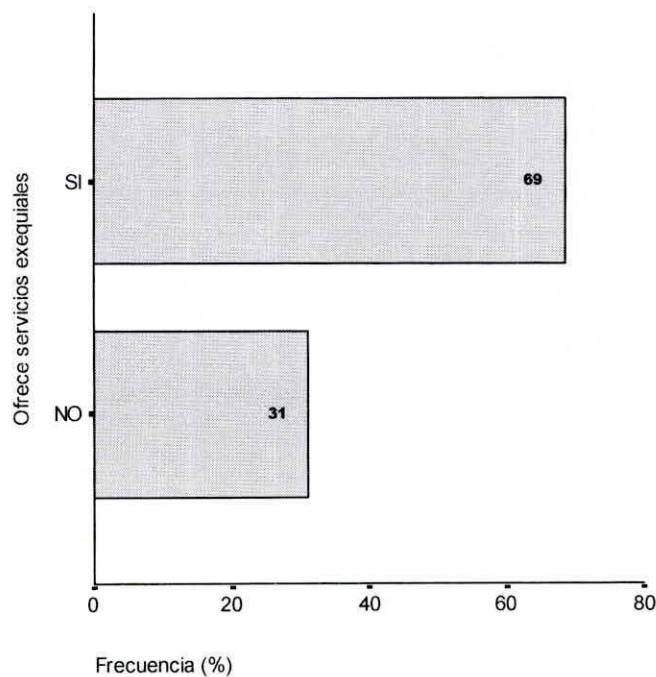


Imagen 13 Porcentaje de Aseguradoras que provee servicios exequiales

4.2.3.4 OFRECEN EL SERVICIO VS. TERCERIZAN SERVICIOS

A continuación se presenta una tabla de categorías cruzadas entre las variables ofrece servicios exequiales y tercerizar el servicio, la información más relevante es que el 90.91% del total de aseguradoras que ofrecen el servicios en cuestión lo brindan con otras empresas entre las más frecuentes están Memorial y Jardines del Valle.

| Ofrece servicios exequiales | Tercerizar el servicio |         | Total general |
|-----------------------------|------------------------|---------|---------------|
|                             | SI                     | NO      |               |
| SI                          | 90,91%                 | 9,09%   | 100,00%       |
| NO                          | 0,00%                  | 100,00% | 100,00%       |
| Total general               | 62,50%                 | 37,50%  | 100,00%       |

Tabla 2 Porcentaje de Aseguradoras que tercerizan el servicio exequial

Los ramos o coberturas donde el servicio exequial ha sido incluido se presenta el diagrama de barras mostrado a continuación, el ramo más frecuente de inclusión es el seguro de vida.

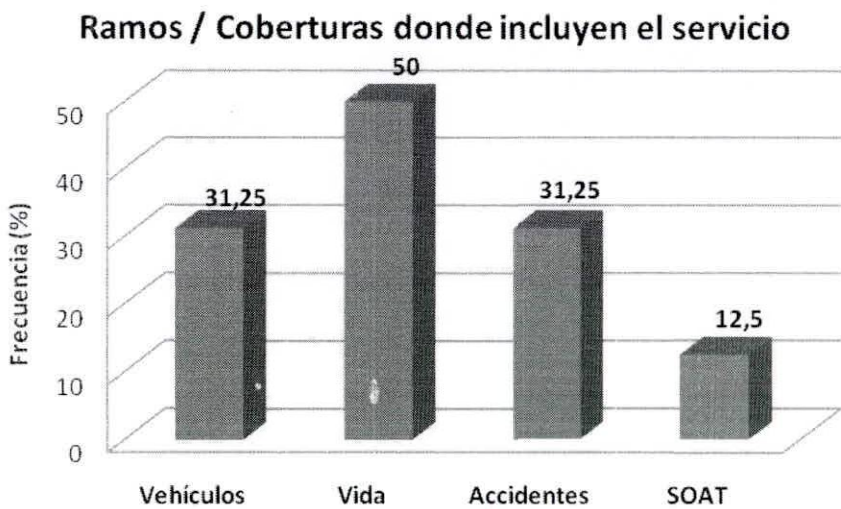


Imagen 14 Porcentaje póliza donde se incluye servicio exequial

4.2.3.5 NIVEL DE SATISFACCIÓN

Sobre la satisfacción por parte de los indemnizados por servicios exequiales, se observó que el 25% señala un nivel de satisfacción excelente y el 75% muy bueno.

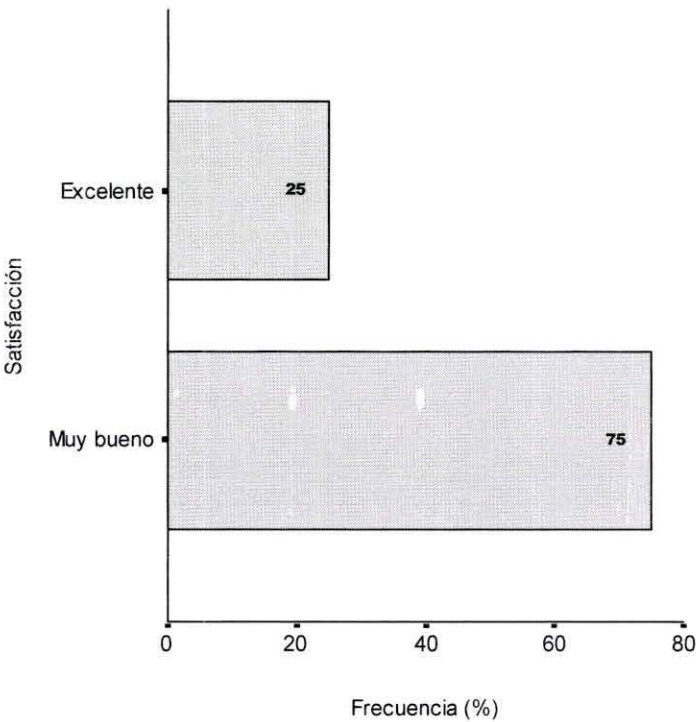


Imagen 15 Porcentaje de satisfacción de los servicios exequiales actualmente

4.2.4 ANÁLISIS DEL SECTOR

El Ecuador abarca todas las ciudades de la Costa, Sierra, Oriente y Galápagos. Es un país donde el desempleo ha ido disminuyendo

| Año  | Tasa de desempleo (%) | Fuerza Laboral |
|------|-----------------------|----------------|
| 2000 | 12                    | 4,200,000      |
| 2001 | 13                    | 4,200,000      |
| 2002 | 14                    | 3,700,000      |
| 2003 | 7.7                   | 3,700,000      |
| 2004 | 9.8                   | 4,360,000      |
| 2005 | 11.1                  | 4,530,000      |
| 2006 | 10.7                  | 4,600,000      |
| 2007 | 10.6                  | 4,570,000      |
| 2008 | 9.8                   | 4,550,000      |

<http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?v=74&c=ec&l=es>

**GOLD**, con un precio de USD 239 al año mas USD1000 por compra de bóveda.  
El servicio no es transferible.

- En este producto se ofrece lo siguiente:
- Cofre de Madera
- Transporte en carroza o vía aérea según la región.
- Formolización
- Velación en salas de la Junta de beneficencia o en domicilio
- Servicios religiosos
- Cafetería
- Compra de Bóveda
- Cremación

Además en caso de muerte accidental del titular se ofrece USD 400 dólares mensuales por un año.

Es indispensable la realización de la autopsia en estos casos.

**VIP,**

Cobertura para 7 personas por un valor anual de 167, 88. El servicio no es transferible.

Se incluye:

Cofre metálico

Formalización

Velación en salas de la junta o domicilio

Servicios religiosos

Cafetería

Bóveda en arrendamiento por años

Cremación

Además en caso de muerte accidental del titular se ofrece USD 1200 al año.

Es indispensable la realización de la autopsia en estos casos.

- Desempeño del producto, servicios o garantías.

De los dos productos ofrecidos el más requerido es el primero.

La empresa trata con una amplísima red de proveedores que le permiten brindar un servicio oportuno y de calidad.

- Limitaciones en la satisfacción de los deseos de los clientes.

Se establece un contrato con los servicios que el cliente requiera. Generalmente el servicio de velación es de 24 horas. Aunque se ofrece flexibilidad en los servicios ofrecidos esta no es tan amplia y además todo gasto adicional correo por cuenta del cliente.

- Posibilidades de solución a las dificultades.

La compañía se apalanca en su red de contactos así como en la experiencia adquirida en el manejo de las variadas situaciones que se presenten.

La matriz de la compañía esta en Quito y es donde hay mas recursos.

Hablando puntualmente de la ciudad de Guayaquil, trabajan 7 personas en lo administrativo y 5 encargadas de los servicios funerarios.

Sin embargo de necesitarse más recursos las personas administrativas pasan a ser personal operativo.

Todos los empleados tienen planes de telefonía celular pagada por la compañía y es prohibido apagar los equipos móviles.

- Mercado que manejan (volumen en unidades y pesos, fracción).  
El mercado que se maneja es aquel de ingresos medio alto a nivel nacional.  
Existe además la cobertura internacional y servicio de repatriación para 1 sola persona que conste en el contrato de servicios.

Además es la única compañía que trabaja con las compañías aseguradoras siendo su cliente mas importante la Compañía de Seguros Colonial.

Las aseguradoras someten a un proceso de auditoria sobre el servicio a Memorial.

- Esquema de venta, distribución.  
El departamento de marketing es el encargado de captar las cuentas que las compañías aseguradoras poseen.

Además se ofrece el servicio a las personas y los planes son regularizados según las demandas del mercado y la presión de la competencia.

- ¿Cuál es la marca líder? ¿Por precio? ¿Por calidad? ¿Por servicio?  
El producto preferido es el GOLD basados en el excelente servicio brindado y un precio competitivo.
- ¿Han surgido o se han acabado empresas en esta actividad en los últimos años?  
¿Cómo les ha ido? Razones.  
La competencia en el sector esta fortaleciéndose pero Memorial considera que aun con todo esto no son rivales sino mas bien colaboradores indirectos ya que se solicitan servicios a la competencia como por ejemplo las salas de velación.

En la ciudad de Quito Memorial tiene toda la infraestructura para brindar el servicio pero en Guayaquil lo hacen valiéndose de terceros.

De hecho Memorial considera que varios de sus competidores han ayudado a que este tipo de negocio no se vea como algo tétrico sino mas bien como algo necesario, de esta manera la competencia lo que ha hecho es crear la conciencia de las bondades del servicio lo cual es aprovechado por Memorial.

- ¿Por qué les compran?  
Básicamente por la calidad del servicio y un precio competitivo.
- Segmento al cual están dirigidos.  
El servicio esta dirigido a un segmento medio alto.
- ¿Por qué será fácil o difícil competir con ellos?  
Competir con Memorial seria una tarea complicada ya que es una empresa bastante establecida y con una amplia red de contactos, sin embargo varios de los servicios que ofrecemos no los ofrecen otras compañías de servicios exequiales ya que ellos ven un problema en ofrecerlos.

Nosotros por otro lado vemos la oportunidad de negocio de una necesidad no satisfecha a los clientes.

¿Por qué cree que puede lograr una fracción del mercado?

La clave esta en los detalles y nosotros estamos brindando un servicio personalizado que no ha sido abordado por las compañías existentes de servicios exequiales.

Abajo se detalla el cuadro comparativo:

Matriz de la Competencia

| PROVEEDOR DE SERVICIO EXEQUIAL | JARDINES DEL VALLE  | MEMORIAL                               | EL REPOSO                               | FUNERARIAS      |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| Costo directo a personas       | \$2700 - \$3900     | \$13.99 - \$19.99 mensual e indefinido | ----                                    | \$1800 - \$2500 |
| Numero de Beneficiarios        | 1                   | 1 principal<br>5 dependientes          | 1                                       | 1               |
| Atención                       | 3 ciudades del país | Nacional/<br>Internacional             | Nacional                                | local           |
| Costo a aseguradora            | Presta el servicio  | \$ 30 anual                            | Plan anual:<br>30, 50, 70               | n/a             |
| Adicional a servicio exequial  | no                  | no                                     | Canasta, estudio, psicólogo, según plan | no              |

Jardines del valle:

Servicio de funeraria:  
Cofre  
Traslado completo  
Sala 24h (90 personas)  
Cementerio  
Trámites legales  
Cafetería, aguas aromáticas  
Servicio religioso de acuerdo al culto  
Arreglos florales 3  
Cubre cofres  
Formolización  
Servicio telefónico dentro de la ciudad  
Tarjetas de agradecimiento 50

Memorial:

Vip 13.99 +10 por fecha indeterminada  
Gold 19.99 +10 por fecha indeterminada  
A nivel nacional  
Servicio de funeraria:  
Cofre  
Traslado completo  
Sala 24h (90 personas)  
Cementerio  
Trámites legales  
Cafetería, aguas aromáticas  
Servicio religioso de acuerdo al culto  
Arreglos florales 3  
Cubre cofres  
Formolización

## **5.4 PROMOCION**

De acuerdo al estudio de mercado los planes que prefieren los consumidores finales son plan canasta, asistencia psicológica y plan colegio. Estos planes se los incorporará dependiendo de los requerimientos de la demanda por parte de los beneficiarios finales.

### **5.4.1 PLANES DEL REPOSO**

#### **A) Plan Básico – USD 1,000.00**

- ✓ Trámites legales en el Registro Civil
- ✓ Trámites legales para la inhumación o cremación ante las autoridades competentes
- ✓ Traslado a salas de velación y campo santo
- ✓ Cofre de madera/metálico (definir características)
- ✓ Utilización de sala de velación durante 24 horas o servicio a domicilio
- ✓ Arreglos florales en sala de velación
- ✓ Celebración del servicio religioso
- ✓ Libro recordatorio para registro de firmas de asistencia
- ✓ Espacio en camposanto por 4 años en arrendamiento o servicio de cremación (rituales de cenizas)
- ✓ Servicio de cafetería
- ✓ Formolización del cadáver
- ✓ Personal de apoyo hasta las 12 de la noche

#### **B) Plan de Servicio para Afiliados. – Cobertura USD 2,000.00**

- ✓ Asesoría exequial permanente con personal altamente calificado.
- ✓ Trámites legales en el Registro Civil
- ✓ Trámites legales para la inhumación o cremación ante las autoridades competentes
- ✓ Traslado a salas de velación y campo santo
- ✓ Cofre de madera/metálico (definir características)

#### El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”

- ✓ Servicio de Tanatopraxia (maquillaje y preparación de cuerpo)
- ✓ Formolización del cadáver
- ✓ Utilización de sala de velación durante 24 horas o servicio a domicilio
- ✓ Arreglos florales en sala de velación
- ✓ Celebración del servicio religioso
- ✓ Libro recordatorio para registro de firmas de asistencia
- ✓ Espacio en camposanto por 4 años en arrendamiento o servicio de cremación (rituales de cenizas)
- ✓ Servicio de cafetería
- ✓ Servicio de telefonía fija y móvil (escoger cobertura nacional / internacional)
- ✓ Servicio de cementerio virtual (un medio electrónico para compartir)
- ✓ Un plan innovador consistente de USD 100.00 por un año (plan canasta)

#### **C) Plan de servicios Exequial Super Premiun – Cobertura USD3,000.00**

- ✓ Asesoría exequial permanente con personal altamente calificado.
- ✓ Trámites legales en el Registro Civil
- ✓ Trámites legales para la inhumación o cremación ante las autoridades competentes
- ✓ Traslado a salas de velación y campo santo
- ✓ Cofre de madera/metálico (definir características)
- ✓ Servicio de Tanatopraxia (maquillaje y preparación de cuerpo)
- ✓ Formolización del cadáver
- ✓ Utilización de sala de velación durante 24 horas o servicio a domicilio
- ✓ Arreglos florales en sala de velación a elegir por familiares
- ✓ Celebración del servicio religioso
- ✓ Libro recordatorio para registro de firmas de asistencia con fotografía del fallecido
- ✓ Espacio en camposanto por 4 años en arrendamiento o servicio de cremación (rituales de cenizas)
- ✓ Servicio de cafetería
- ✓ Servicio de telefonía fija y móvil (escoger cobertura nacional / internacional)

- ✓ Servicio de cementerio virtual (un medio electrónico para compartir)
- ✓ Apoyo Psicológico o Asistencia legal, financiera y administrativa
- ✓ Gestión para la adquisición de lote o nicho
- ✓ Publicación en radio o prensa
- ✓ Servicio de cementerio virtual (un medio electrónico para compartir)
- ✓ Personal de apoyo hasta las 24h00
- ✓ Escoger uno de los planes innovadores USD100 mensuales por 1 año (Plan Colegio, Arrendamiento o Colegio)

## **5.5 DISTRIBUCION**

Los principales canales de distribución de los servicios exequiales son las compañías de seguros (matrices) las cuales realizan canalizan las colocaciones a través de su filiales a nivel nacional.

## **6 ANÁLISIS TÉCNICO**

### **6.1 ANÁLISIS DEL SERVICIO**

#### **6.1.1 SERVICIOS EXEQUIALES PROPUESTOS**

Por servicios funerarios se entiende todas las actividades que se realizan para ritos fúnebres.

Algunos de los servicios son básicos como:

- ✓ **Preparación del cadáver(Tanatopraxia)**

Es el proceso por el cual el cadáver es desinfectado y preservado para posterior velación o trámites judiciales.

- ✓ **Trámites legales**

La empresa se encargara de realizar los trámites legales necesarios como el certificado de defunción, contratación de servicios eclesiásticos y tramites en cementerios.

✓ **Traslado del cuerpo**

La empresa se encarga del transporte del fallecido desde el lugar que este se encuentre una vez los familiares hayan dado su visto bueno.

✓ **Cofre o ataúd**

Se proveerá un cofre de acuerdo a lo contratado por el cliente y teniendo en cuenta para aquello el modelo, materiales utilizados, tamaño, etc.

✓ **Salas de velación**

La empresa proveerá una sala de velación de acuerdo a al contrato realizado de modo que esta pueda cumplir con los requisitos de capacidad de personas, arreglos, cafetería, sonido, etc.

✓ **Inhumación**

Acto por el cual el cadáver es depositado en una bóveda o enterrado bajo tierra. Este servicio será contratado a cementerios de la localidad según la elección del cliente.

Además de estos servicios básicos se ofrecen algunos que complementan a los primeros y de los cuales existe una gran variedad, se proponen los siguientes:

✓ **Arreglos Florales**

Preparados de acuerdo a la ocasión y que permitan a los asistentes al velorio un momento de tranquilidad en estas circunstancias.

✓ **Avisos murales**

Se colocara avisos indicando una descripción del fallecido así como la sala en el que está siendo velado dentro de un complejo de sala de velaciones.

✓ **Acompañamientos musicales**

Con el ánimo de dar voluntad a los deseos del fallecido se tocara música según haya sido la elección de este especificada en el contrato.

✓ **Libro de oraciones**

Servicio que se ofrece dejar un mensaje a los deudos ya que la gente varias veces desea expresar un mensaje de aliento.

✓ **Cafetería**

Servicio que se proveerá para mayor comodidad de los asistentes al velorio, incluirá café, bebidas aromáticas, agua, etc.

✓ **Cinta impresa con el nombre del fallecido**

✓ **Servicio de telefonía fija y Mobil**

Se brindara acceso a telefonía móvil y fija según el valor contratado por el cliente, con el ánimo de acercar más a los familiares del fallecido

Además se ha planteado la creación de servicios adicionales cuyo único afán es proporcionar el mayor grado de apoyo a las personas en aquellos momentos de dolor y en los cuales no siempre se sabe a quien recurrir. Debemos tener en cuenta que estos servicios adicionales proporcionan un grado de **personalización** con respecto a los servicios funerales.

✓ **Planes por fallecimiento**

Se proponen los siguientes planes:

**En el caso de fallecimiento de la persona sostén de hogar**

- Plan canasta por un valor de USD 100 mensuales por un año  
Se entregara este valor en productos comestibles de primera necesidad por el monto indicado a las personas indicadas en el contrato.
- Plan arriendo por un valor de USD100 mensuales por un año  
Se entregara a los deudos un cheque por el valor indicado y a la persona que se haya indicado en el contrato.
- Plan colegio USD150 mensuales por un año (hasta 1 hijos menores de 14 años.  
Se entregara previa verificación de las edades de los hijos del fallecido.

✓ **Servicios que se brindaría a los deudos**

- **Asesoría psicológica por un lapso de 6 meses a familiares (10 personas máximo)**

Las personas asistentes podrán variar entre sesiones pero no podrán superar un número de 10.

- **Asistencia financiera y administrativa (10 personas máximo)**

Al igual que el caso anterior este servicio podrá cambiar de integrantes entre sesiones (de ser el caso) pero no podrá superar 10 personas como máximo.

✓ **Cementerio virtual**

Es un portal WEB que la empresa pone a disposición de los deudos con el fin de que puedan expresar sus condolencias y a la vez permitan la comunicación con familiares que vivan en lugares distantes.

✓ **Publicación en revista del fallecido (se puede escoger periodicidad)**

Los familiares del fallecido pueden optar por publicar en una revista la noticia del deceso así como recordatorios de misas y actos en su honor.

## **6.2 TECNOLOGÍA NECESARIA EN LOS SERVICIOS EXEQUIALES**

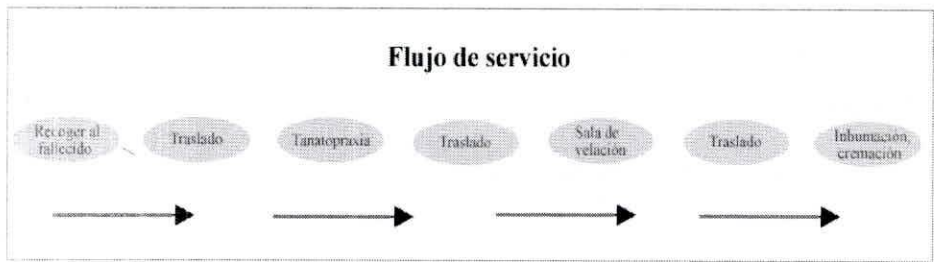
El sector Funerario cada vez mas está incrementando el uso de software especializado para el manejo de sus operaciones, ya sea para procesos internos de administración, contabilidad, finanzas así como lo que se refiere a realización de carteles tarjetas y otros.

En si varios de los programas informáticos usados son de oficina como el muy utilizado Word y Excel. Algunas cuentan con sus propios programas desarrollados de manera personalizada según sus necesidades de tal manera que se pueda obtener de manera oportuna reportes que permitan monitorear el grado de actividad de la empresa.

En el área de la tanatoparaxia los avances son numerosos y generalmente provienen de Estados Unidos. La empresa contratara los servicios de terceros para este objetivo tomando en consideración la tecnología que estos usen.

Otro servicio que incorpora la tecnología es el cementerio virtual que básicamente es un portal Web en el cual los familiares de un fallecido pueden enviar condolencias, ver fotos, videos y interactuar en un foro.

**6.3 FLUJO DE SERVICIO BÁSICO**



**Imagen 16 Flujo de servicio Básico**

**6.4 FACILIDADES**

**6.4.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Las oficinas de la empresa se ubicarán en el sector norte en la cual se realizarán tareas de promoción y ventas de los servicios ofrecidos así como realizar el contacto con proveedores.

Se procura que las oficinas cuenten con la posibilidad de parqueo de al menos 5 vehículos para atender a los clientes de la mejor manera posible.

Las salas de velación serán alquiladas según los requerimientos estipulados por el cliente en el contrato que se realice.

#### **6.4.2 FACILIDADES DE SERVICIOS (AGUA, ENERGÍA, TELÉFONO, ALCANTARILLADO, MANEJO DE DESPERDICIOS).**

Los servicios que proveerán nuestras oficinas destinadas a la atención de clientes contarán con todos los servicios básicos (agua, energía eléctrica, teléfonos fijos y celulares) acceso a Internet y aire acondicionado.

Para la realización de la tanatopraxia del cadáver se contarán con las respectivas alianzas necesarias para la realización de esta tarea con casas de salud o centros que los provean.

#### **6.4.3 POSICIÓN RELATIVA A PROVEEDORES Y CLIENTES.**

En la prestación del servicio funerario interviene una serie de componentes que son contratados a distintos proveedores como son: cofres, cementerios, arreglos florales, acompañamientos musicales, etc).

Es decir se requiere tener a la mano una gran cantidad de contactos de proveedores dado que la propuesta de nuestro servicio es a nivel nacional. En el anexo 1 detallamos los proveedores de servicio de exequiales que incluyen lo detallado en el punto 4.1.1

Con respecto a nuestros clientes se encontraran en cualquier lugar del territorio ecuatoriano.

#### **6.4.4 FACILIDADES DE TRANSPORTE.**

El transporte del personal administrativo será mediante vehículos propios o transporte público.

El féretro será transportado en carroza fúnebre la cual puede ser propiedad de la compañía o alquilado en caso de no disponer de una al momento de requerirse.

La transportación de los deudos se realizara mediante el alquiler de un bus esto según los servicios requeridos por el cliente

#### **6.4.5 SITUACIÓN LABORAL DE LA LOCALIDAD.**

En el Ecuador se cuenta con una situación laboral que nos permite disponer de una apreciable fuente de fuerza laboral que con una adecuada capacitación estaría lista para proporcionar una excelente asesoría en lo que a servicios exequiales se refiere.

**CUADRO No. 1**  
**NACIONAL URBANO**  
**CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN URBANA SEGÚN CONDICIÓN DE ACTIVIDAD POR REGIONES NATURALES Y SEXO**

| CONDICIÓN DE ACTIVIDAD                  | NACIONAL URBANO |           |           | SIERRA    |           |           | COSTA     |           |           | AMAZONÍA |         |         |
|-----------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|---------|---------|
|                                         | TOTAL           | HOMBRES   | MUJERES   | TOTAL     | HOMBRES   | MUJERES   | TOTAL     | HOMBRES   | MUJERES   | TOTAL    | HOMBRES | MUJERES |
| <b>POBLACION TOTAL</b>                  | 9.273.291       | 4.558.571 | 4.714.720 | 3.900.209 | 1.881.440 | 2.018.769 | 5.149.022 | 2.565.027 | 2.583.995 | 224.060  | 112.104 | 111.956 |
| Población Menor de 10 años              | 1.657.977       | 846.282   | 811.695   | 640.313   | 329.934   | 310.379   | 970.177   | 491.773   | 478.404   | 47.486   | 24.575  | 22.912  |
| Población en Edad de Trabajar (PET)     | 7.615.314       | 3.712.289 | 3.903.025 | 3.259.896 | 1.551.506 | 1.708.390 | 4.178.844 | 2.073.254 | 2.105.591 | 176.574  | 87.529  | 89.044  |
| Población Económicamente Activa (PEA)   | 4.582.177       | 2.646.259 | 1.935.918 | 1.937.072 | 1.065.736 | 871.336   | 2.538.163 | 1.520.684 | 1.017.479 | 106.942  | 59.839  | 47.103  |
| Ocupados                                | 4.199.806       | 2.457.482 | 1.742.324 | 1.820.540 | 1.012.901 | 807.639   | 2.279.914 | 1.388.202 | 891.712   | 99.352   | 56.379  | 42.973  |
| Ocupados Plenos                         | 1.757.876       | 1.149.435 | 608.441   | 821.435   | 499.867   | 321.567   | 891.859   | 621.693   | 270.166   | 44.582   | 27.875  | 16.707  |
| Subempleados                            | 2.364.952       | 1.253.815 | 1.111.137 | 951.163   | 480.185   | 470.978   | 1.359.565 | 745.468   | 614.097   | 54.224   | 28.162  | 26.061  |
| Visibles                                | 479.295         | 243.545   | 235.751   | 160.528   | 68.977    | 91.551    | 311.612   | 171.745   | 139.867   | 7.155    | 2.823   | 4.332   |
| Otras formas                            | 1.885.657       | 1.010.271 | 875.386   | 790.635   | 411.208   | 379.427   | 1.047.953 | 573.723   | 474.230   | 47.069   | 25.340  | 21.729  |
| Ocupados No clasificados                | 76.978          | 54.231    | 22.746    | 47.942    | 32.849    | 15.093    | 28.490    | 21.041    | 7.449     | 546      | 341     | 205     |
| Desocupados                             | 382.371         | 188.778   | 193.593   | 116.532   | 52.835    | 63.697    | 258.249   | 132.483   | 125.766   | 7.590    | 3.460   | 4.130   |
| Desempleo Abierto                       | 309.591         | 161.318   | 148.273   | 97.542    | 47.118    | 50.424    | 206.044   | 111.500   | 94.544    | 6.004    | 2.699   | 3.305   |
| Desempleo Oculto                        | 72.780          | 27.460    | 45.320    | 18.989    | 5.717     | 13.273    | 52.205    | 20.982    | 31.223    | 1.586    | 761     | 825     |
| Cesantes (*)                            | 289.406         | 153.647   | 135.760   | 83.820    | 41.791    | 42.029    | 200.143   | 109.071   | 91.072    | 5.443    | 2.785   | 2.658   |
| Trabajadores Nuevos (*)                 | 92.964          | 35.131    | 57.834    | 32.712    | 11.043    | 21.668    | 58.106    | 23.412    | 34.694    | 2.147    | 675     | 1.471   |
| Población Económicamente Inactiva (PEI) | 3.033.137       | 1.066.030 | 1.967.108 | 1.322.824 | 485.770   | 837.054   | 1.640.681 | 552.569   | 1.088.112 | 69.632   | 27.690  | 41.941  |

\* Estas variables corresponden a una desagregación de la Población Desocupada

Imagen 17 Clasificación de la población urbana según actividad

[http://www.inec.gov.ec/web/guest/ecu\\_est/est\\_soc/enc\\_hog/enc\\_emp\\_sub](http://www.inec.gov.ec/web/guest/ecu_est/est_soc/enc_hog/enc_emp_sub)

Analizando el cuadro anterior (estadísticas INEC a Junio 2009), podemos notar que tenemos un mayor numero de personas desempleadas en la costa lo cual podemos aprovechar para reclutar fuerza de trabajo para nuestra empresa.

Nuestra empresa establecerá su matriz en la ciudad de Guayaquil tomando como ventaja que nuestros competidores no tienen una presencia fuerte en la costa y además algunas aseguradoras grandes que se dedican al sector de vida y SOAT se encuentran en esta ciudad y actualmente no están siendo atendidas por la competencia.

#### **6.4.6 ÁREA REQUERIDA.**

El área de oficinas será de 60mt<sup>2</sup> los cuales se distribuirán en las áreas administrativa, comercial y de servicios. La zona destinada para el negocio contara con las facilidades de acceso para nuestros clientes, se brindara servicio de guardianía constante para tranquilidad de los clientes que nos visitan y tomaremos muy en cuenta la proximidad a bancos y oficinas de servicios públicos, de esta manera nuestra ubicación nos permitirá incrementar la posibilidad de visita de un futuro cliente.

Las salas de velación en principio serán alquiladas y según el tamaño requerido por el cliente.

#### **6.4.7 TIPO DE CONSTRUCCIÓN.**

El tipo de construcción que se requiere para las oficinas es de hormigón armado preferentemente en un edificio de oficinas de la localidad.

## **6.5 EQUIPOS**

### **6.5.1 LOS EQUIPOS A UTILIZARSE SE CLASIFICAN DE LA SIGUIENTE MANERA:**

#### **Equipos de oficina**

Entre los cuales encontramos equipos informáticos, de telefonía Mobil y fija, maquinas de fax. Todos los equipos y programas informáticos se comunican en red para la generación de la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa. En principio se optará por llevar el negocio con software básico de oficinas como el paquete Microsoft office.

Se evaluará el crecimiento y necesidad del negocio para la adquisición de software especializado para el área de administrativa y de finanzas.

#### **Vehículos**

Nuestra empresa dispondrá de una carroza fúnebre especializada o un vehículo adecuado para fines de transportación del féretro.

Según sea el caso además se procederá a alquilar carrozas fúnebres a terceros o una ambulancia.

Todos estos servicios serán estipulados desde el inicio en un contrato.

### **6.5.2 PERSONAL NECESARIO.**

**Debido a la evolución de los servicios funerarios se necesita el siguiente tipo de personal:**

Profesionales en áreas administrativas, contables, financieras o afines detallado en el organigrama en el punto 5.1.

Estos podrían desempeñar varias tareas que ayuden al desenvolvimiento de la compañía.

Gente preparada en el área de marketing, ocuparan cargos en el área comercial y ventas de planes exequiales. Estas personas bien podrían ser vendedores no necesariamente entrenados en el área exequial para los cuales una corta capacitación sería suficiente.

Es de tener en cuenta que la venta de servicios exequiales difiere de otros servicios ya que se está hablando de un tema que a muchas personas no les gustaría que se les mencione. Por tanto los argumentos con los que se exponga la venta de servicios deben ser lo suficientemente claros y teniendo en cuenta la sensibilidad de las personas.

### **6.5.3 POLÍTICAS DE MANTENIMIENTO Y REPUESTOS.**

El mantenimiento de los vehículos propios será gestionado directamente por la empresa.

Las tareas de mantenimiento del equipo informático así como el software utilizado serán contratadas a terceros. Para esto se evaluara proformas de servicios de al menos tres compañías.

## **7 ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

### **7.1 GRUPO EMPRESARIAL**

El Reposo S.A. se constituirá en una empresa Sociedad Anónima, sus socios son: Amada Ibarra, Betsy Juez y Gerardo Romero. Los socios a su vez son capitalistas y responsables de créditos al sector bancario. Cada socio posee igual porcentaje de participación en la empresa, esto es un 33.33% cada uno.

El organigrama de "El Reposo" se lo detalla a continuación

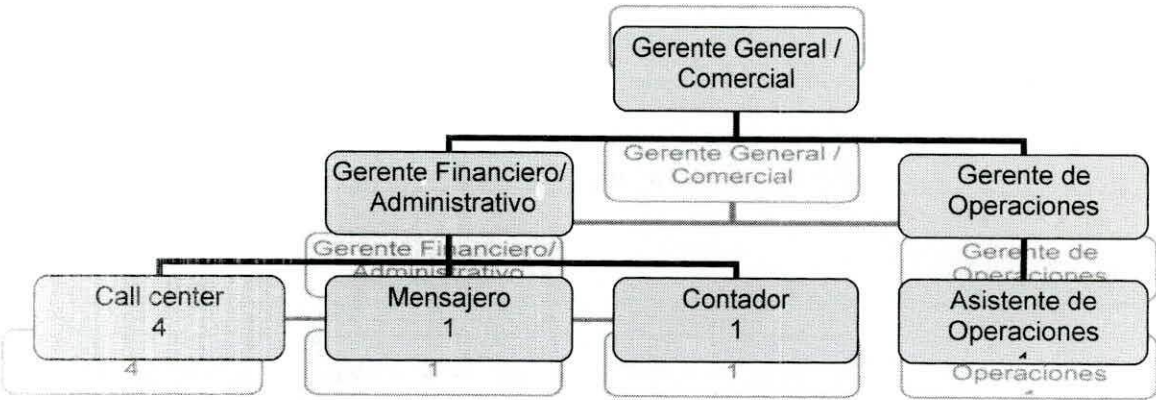


Imagen 18 Organigrama de la empresa “El Reposo”

7.2 PERSONAL EJECUTIVO

**Gerente General/Comercial.-** Cuyas responsabilidades será conseguir clientes y preparar estrategias para captar el mercado así como promociones y velar por la satisfacción del cliente.

Es indispensable que la persona en éste puesto conozca de seguros, tenga una buena red de conocidos en el sector, visionario en los negocios, orientada al cliente, orientado al logro, buen comunicador.

**Gerente de Operaciones.-** Encargado de llevar las estadísticas de los clientes, proveedores, analizar reclamos, vigencia de pólizas, proponer mejoras continuas. Este cargo requiere conocimiento de estadísticas, análisis de datos, ser proactivo, orientado al cliente.

**Gerente Administrativo /Financiero.-** Maneja los flujos de caja, inversiones, planes, créditos / cobranzas, sistema informático.

Es indispensable que sea Ing. Comercial o Ing. en Sistemas Administrativos, experiencia en cargos similares, honesto, responsable, orientado al cliente.

### 7.3 EMPLEADOS

**Asistente de Operaciones.-** Consolida toda la información relacionada a la negociación, convenios o contratos establecidos en relación a los servicios exequiales.

El perfil para este puesto debe ser analítico, proactivo, con nivel de servicio al cliente.

**Call Center.-** Mantiene contacto directamente con los clientes, atendiendo sus requerimientos, servicios, asiste a los Gerentes, maneja archivos de clientes, comunicaciones a proveedores, bancos, registra las entregas de información a clientes.

Para éste cargo necesitamos personas que conozcan las herramientas utilitarias, orientada al cliente, manejo a presión, universitaria, facilidad de palabra, orientada al logro, proactiva.

**Mensajero.-** Realiza los depósitos y toda la mensajería que tenga la Empresa, limpia las oficinas y en la eventualidad del siniestro se encarga de realizar los trámites necesarios.

Debe tener licencia, agilidad, facilidad de palabra, orientado al cliente, orientado al logro, proactivo, responsable, honesto.

**Contador.-** Consolida toda la información para el SRI, se encarga de la parte legal y de cumplir tanto con la ley laboral y ante del organismo de control, manejo de caja chica, conciliación, etc. Debe poseer experiencia en el puesto, proactivo, orientado al cliente.

Las condiciones salariales y distribución de utilidades para cada uno de los puestos son los que se están pagando en el mercado cumpliendo siempre con la ley Ecuatoriana.

#### **7.4 ESTILOS DE DIRECCION**

Tomando en cuenta de que esta es una empresa joven y pequeña y que requerirá del compromiso no solo de los gerentes sino de cada uno de los miembros que la integran para establecerse en el medio, consideramos que el estilo mas apropiado para la empresa es un estilo participativo sin descuidar los objetivos que la empresa ha fijado.

**Participativo**, de tal manera que los empleados puedan crecer personalmente y profesionalmente ayudando en la toma de decisiones de la compañía.

**Orientado al logro**, de tal manera que se pueda aprovechar el recurso humano disponible y el conocimiento de cada uno de ellos para la obtención de resultados.

#### **7.5 POLITICAS DE ADMINISTRACION Y MANEJO DE PERSONAL**

Estamos concientes de que el personal que colaborara en la empresa es la clave del éxito que esta tenga, claro esta bajo una adecuada guía por parte del personal de las respectivas gerencias.

Consideramos que con reglas claras el personal puede tener un buen desenvolvimiento por tanto las políticas mas importantes con respecto al recurso humano consideramos son las siguientes:

Motivación al persona, un punto importantísimo si queremos contar con el personal 100% enfocados a la misión y visión de la empresa.

Comunicación, los gerentes están en la obligación de comunicar todas las decisiones que afecten a la compañía y no se permita que existan rumores o falsedad en la información.

Evitar conflictos, no es que los conflictos sean malos pero los gerentes o jefes de área deben encaminar esta energía para llevar a buen termino los objetivos de la empresa

Mantener control sobre el personal, la seriedad del negocio debe estar en todo aspecto desde la vestimenta, el trato y manejo de recursos de los que se dispone para las tareas diarias.

Jamás se deben permitir los gerentes los excesos y abuso de poder ya que esto atenta con el bienestar de toda la empresa, desmotiva y provoca falta de interés en el trabajo.

Se mantendrá una política de puertas abiertas, es decir las oficinas de los gerentes no estarán cerradas a sugerencias, reclamos o ideas para mejorar el negocio por parte de cualquier empleado sin importar el rango que este tenga.

## **8 ANALISIS LEGAL SOCIAL Y ASPECTO LEGAL**

### **8.1 ASPECTOS LEGALES**

#### **8.1.1 TIPO DE SOCIEDAD**

Para este tipo de negocios se pueden crear dos tipos de sociedades:

- a.- Compañías de responsabilidad limitada
- b.- Compañías de sociedades anónimas

#### **8.1.2 PROCEDIMIENTO PARA LA CONFORMACION DE UNA SOCIEDAD**

Responsabilidad Limitada: se requieren como mínimo de 3 socios fundadores, y su capital está conformado por aportaciones como mínimo USD 400

Sociedad Anónima: Se requiere como mínimo de 2 accionistas y el capital mínimo a su constitución es de USD 800-

#### **8.1.3 IMPLICACIONES TRIBUTARIAS Y COMERCIALES DONDE SE APLICA EL NEGOCIO**

Se debe someter al ordenamiento y régimen tributario vigentes en el país: declaración de Impuesto a la renta, declaración impuesto IVA, actuar como agente de retención.

Este tipo de sociedades solo se deben dedicar al tipo de actividad autorizada por la Superintendencia de Bancos.

#### **8.1.4 NORMAS DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS**

Son intermediarios en la colocación de ventas de seguros o productos, por el cual reciben/otorgan un % de comisión que le paga o pagan a la compañía de seguros.

### **8.1.5 LEY ESPECIAL ECONOMICA**

Se someten a la Ley General de Compañías de Seguros.

## **8.2 ASPECTOS DE LEGISLACION URBANA**

### **8.2.1 DIFICULTADES LEGALES Y DE REGLAMENTACION URBANA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL NEGOCIO**

Que sus socios o accionistas al momento de constitución de la sociedad no estén dentro de las prohibiciones de la Ley de seguros y los imposibilite de crear la sociedad.

### **8.2.2 TRAMITES Y PERMISOS DEL GOBIERNO**

- Consulta y aprobación del nombre de la entidad a la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Elaborar los estatutos sociales.
- Elevarlos a escritura pública los estatutos.
- Abrir una cuenta de integración de capital en cualquier banco.
- En el aspecto que uno de los accionistas o socios fundadores tenga más del 6% del paquete accionario en la constitución, deberá presentar el certificado de antecedentes emitido por el Consep.
- Todos estos documentos se presentan ante la Superintendencia de Bancos y Seguros para solicitar la resolución aprobatoria de funcionamiento.
- Después de la Resolución aprobatoria se la inscribe en el Registro Mercantil, y luego se publica en unos de los diarios del domicilio principal de la compañía.

## **9 ANÁLISIS AMBIENTAL**

### **9.1 EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS DE LA EMPRESA**

Trabajaríamos con Proveedores debidamente acreditados ambientalmente, para reducir el riesgo de impacto al medio ambiente y sus alrededores.

Nuestros proveedores se encuentran en las siguientes áreas:

- Tanatopraxia
- Salas de velación
- Transporte del féretro
- Suministros de oficina
- Mantenimiento de equipos de oficina

Los proveedores deben cumplir con todas las leyes de higiene vigentes en el Ecuador para la actividad que concierne a cada uno de los proveedores y el área en que estos se desenvuelvan.

### **9.2 RIESGOS DE CONTAMINACIÓN POR ESAS EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS**

Cuando son empresas no certificadas muchas veces no tienen el uso adecuado de cambios de filtros y las emanaciones de humo al ser cremados los cadáveres contaminan al medio ambiente. Nuestra empresa solo contratara con empresas que demuestren cumplimiento a todas las leyes y normas establecidas para su actividad.

### **9.3 MECANISMOS DE CONTROL DE CONTAMINACIÓN**

Al tener nuestros proveedores certificación es una garantía para trabajar con ellos, ya que las Empresas certificadoras realizan el control para que cumplan con los requisitos mínimos.

Exigiremos a nuestros proveedores (en caso de ser necesario) su plan de bioseguridad y contingencia en caso de emergencias.

#### **9.4 RIESGOS PARA LA COMUNIDAD POR LAS EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS**

No existe un riesgo potencial para la comunidad si se trabaja con proveedores calificados.

#### **9.5 RIESGOS PARA LOS TRABAJADORES**

El riesgo para nuestros trabajadores es mínimo, ya que nosotros vamos a ser tan solo el nexo del cliente de las aseguradoras y nuestros proveedores.

#### **9.6 MECANISMOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

Tratar de hacer auditorias periódicas a nuestros proveedores de servicio, con el fin de evaluar sala, cafetería, atención sea adecuada tanto en higiene como en seguridad (cafeteras adecuadas sin uniones, enchufes correctos, limpieza de instrumentos, etc.).

## **10 ANÁLISIS SOCIAL**

### **10.1 EFECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA EMPRESA PARA EL CONGLOMERADO SOCIAL: EMPLEO, IMPUESTOS, EDUCACIÓN, SALUD, RECREACIÓN.**

En la actividad funeraria se entrelazan dos situaciones: de dolor por parte de los deudos del fallecido y uno comercial por parte de las empresas funerarias.

La actividad exequial dejó de ser un terreno oculto y tétrico hace mucho tiempo, se ha convertido en una empresa que persigue como todas su sustentabilidad en el tiempo y a la vez contribuir en el desarrollo de las sociedades.

Sin embargo esta actividad en particular está estrechamente ligada con el sentir de las personas en uno de los momentos más duros como lo es la pérdida de un ser querido.

Analizando las empresas funerarias con el pasar de los años podemos decir que han experimentado un crecimiento bastante notorio y esto ha implicado el contratar gente con conocimientos en diferentes áreas de empleo pasando por chóferes, personal administrativo y personal encargado de preparar el cuerpo para su inhumación.

Al ser una empresa legalmente constituida, la empresa de servicios funerarios está regida por las leyes de la superintendencia de compañías del Ecuador.

Esto implica que tiene que acatar las leyes que se emitan y ser responsable con el pago de impuestos que el estado demanda.

Nuestra Empresa generará empleo mínimo a 6 personas directamente e indirectamente a nivel nacional con nuestra red de proveedores de servicio. Generará la educación de previsión y no de imprevistos, creando así una nueva cultura de anticiparse a los hechos.

## **10.2 POSIBILIDADES DE RECHAZO O APOYO DE LA COMUNIDAD.**

Tiempo atrás podíamos haber hablado de un posible rechazo a este tipo de empresas debido a su naturaleza.

Sin embargo la empresa que estamos montando trata directamente con las aseguradora como cliente principal y luego con los familiares del fallecido para brindar los servicios exequiales y varios de estos son contratados a terceros.

Además la concientización de los servicios funerarios en la sociedad ha permitido a varias empresas entrar en el mercado y comenzar a ser un servicio aceptado y necesario.

Es de tener en cuenta que al momento de darse el fallecimiento de una persona los gastos en los que se incurren son de un valor que no todas las personas pueden afrontar, es por esto que los servicios exequiales son contratados por las personas con facilidades de pago a fin de brindar tranquilidad en el futuro.

Tendremos que crear la cultura de prevención para que la comunidad nos apoye, si tenemos buenos canales de comunicación y se explota la idea de que por poco dinero una persona puede estar cubierta ante cualquier incidencia trágica, los volúmenes de adquisición de este servicio incrementará.

## **10.3 SERVICIOS ADICIONALES QUE LA EMPRESA TRAE A LA COMUNIDAD.**

Pensando en que cuando una persona fallece deja tras de sí un legado y personas que tal vez no puedan valerse por si mismas para afrontar el mundo es que la empresa ha pensado en brindar algunos planes de ayuda que de seguro paliarán en algo la ausencia de un ser querido.

Los planes que hemos diseñado como pan canasta, colegio, arriendo y otros son con el ánimo de que la familia del fallecido no quede desprotegida y pueda continuar con su vida.

Debemos recalcar que estos servicios no son brindados actualmente por la competencia y esperamos que estos nos permitan tener una buena acogida por parte de las empresas aseguradoras.

11 ANÁLISIS ECONÓMICO

11.1 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

Presupuesto de Ingresos

EN MILES DE DOLARES

| RAMOS EN LOS CUALES PARTICIPAMOS                                      | AÑOS       |            |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                       | 1          | 2          | 3          | 4          | 5          |
| PRIMAS NETAS CIAS DE SEGUROS<br>POR RAMO DE VIDA EN GRUPO             | 104.160,00 | 129.158,40 | 160.156,42 | 198.593,96 | 246.256,51 |
| TENDENCIA DE INCREMENTO MERCADO                                       | 24%        | 24%        | 24%        | 24%        | 24%        |
| PRIMAS NETAS CIAS DE SEGUROS<br>POR RAMO VIDA INDIVIDUAL              | 5.158,53   | 6.035,48   | 7.061,51   | 8.261,97   | 9.666,50   |
| TENDENCIA DE INCREMENTO MERCADO                                       | 17%        | 17%        | 17%        | 17%        | 17%        |
| PRIMAS NETAS CIAS DE SEGUROS<br>POR RAMO ACCIDENTES PERSONALES        | 6.392,52   | 8.118,50   | 10.310,50  | 13.094,33  | 16.629,80  |
| TENDENCIA DE INCREMENTO MERCADO                                       | 27%        | 27%        | 27%        | 27%        | 27%        |
| PRIMAS NETAS CIAS DE SEGUROS<br>POR RAMO VEHICULOS                    | 8.931,78   | 9.735,64   | 10.611,85  | 11.566,91  | 12.607,94  |
| TENDENCIA DE INCREMENTO MERCADO                                       | 9%         | 9%         | 9%         | 9%         | 9%         |
| PRIMAS NETAS CIAS DE SEGUROS<br>POR SOAT                              | 18.678,00  | 20.359,02  | 22.191,33  | 24.188,55  | 26.365,52  |
| TENDENCIA DE INCREMENTO MERCADO                                       | 9%         | 9%         | 9%         | 9%         | 9%         |
| TOTAL DE PRIMAS NETAS                                                 | 143.320,83 | 173.407,04 | 210.331,60 | 255.705,72 | 311.526,26 |
| PORCENT DE PRIMA POR EXEQUIALES<br>QUE SE INCLUYEN EN EL TOTAL PRIMAS | 10%        | 10%        | 10%        | 10%        | 10%        |
| PRIMA POR SERVICIOS EXEQUIALES                                        | 14.332,08  | 17.340,70  | 21.033,16  | 25.570,57  | 31.152,63  |
| PARTICIPACION DE "EL REPOSO"                                          | 3,00%      | 4,00%      | 5,00%      | 6,00%      | 8,00%      |
| INGRESOS POR SERVICIOS EXEQUIALES                                     | 429,96     | 693,63     | 1.051,66   | 1.534,23   | 2.492,21   |

Presupuesto de Personal

| MONEDA: DOLARES |                               |          |              |                           |                            |                |               |            |                  |               |                      |                   |
|-----------------|-------------------------------|----------|--------------|---------------------------|----------------------------|----------------|---------------|------------|------------------|---------------|----------------------|-------------------|
| AÑO 1           |                               |          |              |                           |                            |                |               |            |                  |               |                      |                   |
| No              | CARGO                         | SUELDO   | SUELDO TOTAL | APORTE PATRONAL<br>11,15% | APORTE INDIVIDUAL<br>9,35% | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | FONDO DE RESERVA | TOTAL A PAGAR | TOTAL IESS<br>20,50% | TOTAL PROVISIONES |
| 1               | GERENTE COMERCIAL             | 1.000,00 | 1.000,00     | 111,50                    | 93,50                      | 83,33          | 18,17         | 41,67      | 83,33            | 989,83        | 205,00               | 101,50            |
| 1               | GERENTE DE OPERACIONES        | 1.000,00 | 1.000,00     | 111,50                    | 93,50                      | 83,33          | 18,17         | 41,67      | 83,33            | 989,83        | 205,00               | 101,50            |
| 1               | ASISTENTE OPERACIONES         | 500,00   | 500,00       | 55,75                     | 46,75                      | 41,67          | 18,17         | 20,83      | 41,67            | 494,92        | 102,50               | 59,83             |
| 1               | GERENTE ADMINIST - FINANCIERO | 1.000,00 | 1.000,00     | 111,50                    | 93,50                      | 83,33          | 18,17         | 41,67      | 83,33            | 989,83        | 205,00               | 101,50            |
| 4               | CALL CENTER                   | 400,00   | 1.600,00     | 178,40                    | 149,60                     | 133,33         | 18,17         | 66,67      | 133,33           | 1.583,73      | 328,00               | 151,50            |
| 1               | MENSAJERO                     | 250,00   | 250,00       | 27,88                     | 23,38                      | 20,83          | 18,17         | 10,42      | 20,83            | 247,46        | 51,25                | 39,00             |
| 1               | CONTADOR                      | 700,00   | 700,00       | 78,05                     | 65,45                      | 58,33          | 18,17         | 29,17      | 58,33            | 692,88        | 143,50               | 76,50             |
| TOTAL           |                               | 4.850,00 | 6.050,00     | 674,58                    | 565,68                     | 504,17         | 127,17        | 252,08     | 504,17           | 5.988,49      | 1.240,25             | 631,33            |
| AÑO 2           |                               |          |              |                           |                            |                |               |            |                  |               |                      |                   |
| No              | CARGO                         | SUELDO   | SUELDO TOTAL | APORTE PATRONAL<br>11,15% | APORTE INDIVIDUAL<br>9,35% | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | FONDO DE RESERVA | TOTAL A PAGAR | TOTAL IESS<br>20,50% | TOTAL PROVISIONES |
| 1               | GERENTE COMERCIAL             | 1.050,00 | 1.050,00     | 117,08                    | 98,18                      | 87,50          | 18,17         | 43,75      | 87,50            | 1.039,33      | 215,25               | 105,67            |
| 1               | GERENTE OPERACIONES           | 1.050,00 | 1.050,00     | 117,08                    | 98,18                      | 87,50          | 18,17         | 43,75      | 87,50            | 1.039,33      | 215,25               | 105,67            |
| 1               | ASISTENTE OPERACIONES         | 525,00   | 525,00       | 58,54                     | 49,09                      | 43,75          | 18,17         | 21,88      | 43,75            | 519,66        | 107,63               | 61,92             |
| 1               | GERENTE ADMINIST - FINANCIERO | 1.050,00 | 1.050,00     | 117,08                    | 98,18                      | 87,50          | 18,17         | 43,75      | 87,50            | 1.039,33      | 215,25               | 105,67            |
| 4               | CALL CENTER                   | 420,00   | 1.680,00     | 187,32                    | 157,08                     | 140,00         | 18,17         | 70,00      | 140,00           | 1.662,92      | 344,40               | 158,17            |
| 1               | MENSAJERO                     | 262,50   | 262,50       | 29,27                     | 24,54                      | 21,88          | 18,17         | 10,94      | 21,88            | 259,83        | 53,81                | 40,04             |
| 1               | CONTADOR                      | 735,00   | 735,00       | 81,95                     | 68,72                      | 61,25          | 18,17         | 30,63      | 61,25            | 727,53        | 150,68               | 79,42             |
| TOTAL           |                               | 5.092,50 | 6.352,50     | 708,30                    | 593,96                     | 529,38         | 127,17        | 264,69     | 529,38           | 6.287,92      | 1.302,26             | 656,54            |
| AÑO 3           |                               |          |              |                           |                            |                |               |            |                  |               |                      |                   |
| No              | CARGO                         | SUELDO   | SUELDO TOTAL | APORTE PATRONAL<br>11,15% | APORTE INDIVIDUAL<br>9,35% | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | FONDO DE RESERVA | TOTAL A PAGAR | TOTAL IESS<br>20,50% | TOTAL PROVISIONES |
| 1               | GERENTE COMERCIAL             | 1.100,00 | 1.100,00     | 122,65                    | 102,85                     | 91,67          | 18,17         | 45,83      | 91,67            | 1.088,82      | 225,50               | 109,83            |
| 1               | GERENTE OPERACIONES           | 1.100,00 | 1.100,00     | 122,65                    | 102,85                     | 91,67          | 18,17         | 45,83      | 91,67            | 1.088,82      | 225,50               | 109,83            |
| 1               | ASISTENTE OPERACIONES         | 550,00   | 550,00       | 61,33                     | 51,43                      | 45,83          | 18,17         | 22,92      | 45,83            | 544,41        | 112,75               | 64,00             |
| 1               | GERENTE ADMINIST - FINANCIERO | 1.100,00 | 1.100,00     | 122,65                    | 102,85                     | 91,67          | 18,17         | 45,83      | 91,67            | 1.088,82      | 225,50               | 109,83            |
| 4               | CALL CENTER                   | 440,00   | 1.760,00     | 196,24                    | 164,56                     | 146,67         | 18,17         | 73,33      | 146,67           | 1.742,11      | 360,80               | 164,83            |
| 1               | MENSAJERO                     | 275,00   | 275,00       | 30,66                     | 25,71                      | 22,92          | 18,17         | 11,46      | 22,92            | 272,20        | 56,38                | 41,08             |
| 1               | CONTADOR                      | 770,00   | 770,00       | 85,86                     | 72,00                      | 64,17          | 18,17         | 32,08      | 64,17            | 762,17        | 157,85               | 82,33             |
| TOTAL           |                               | 5.335,00 | 6.655,00     | 742,03                    | 622,24                     | 554,58         | 127,17        | 277,29     | 554,58           | 6.587,34      | 1.364,28             | 681,75            |
| AÑO 4           |                               |          |              |                           |                            |                |               |            |                  |               |                      |                   |
| No              | CARGO                         | SUELDO   | SUELDO TOTAL | APORTE PATRONAL<br>11,15% | APORTE INDIVIDUAL<br>9,35% | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | FONDO DE RESERVA | TOTAL A PAGAR | TOTAL IESS<br>20,50% | TOTAL PROVISIONES |
| 1               | GERENTE COMERCIAL             | 1.150,00 | 1.150,00     | 128,23                    | 107,53                     | 95,83          | 18,17         | 47,92      | 95,83            | 1.138,31      | 235,75               | 114,00            |
| 1               | GERENTE OPERACIONES           | 1.150,00 | 1.150,00     | 128,23                    | 107,53                     | 95,83          | 18,17         | 47,92      | 95,83            | 1.138,31      | 235,75               | 114,00            |
| 1               | ASISTENTE OPERACIONES         | 575,00   | 575,00       | 64,11                     | 53,76                      | 47,92          | 18,17         | 23,96      | 47,92            | 569,15        | 117,88               | 66,08             |
| 1               | GERENTE ADMINIST - FINANCIERO | 1.150,00 | 1.150,00     | 128,23                    | 107,53                     | 95,83          | 18,17         | 47,92      | 95,83            | 1.138,31      | 235,75               | 114,00            |
| 4               | CALL CENTER                   | 460,00   | 1.840,00     | 205,16                    | 172,04                     | 153,33         | 18,17         | 76,67      | 153,33           | 1.821,29      | 377,20               | 171,50            |
| 1               | MENSAJERO                     | 287,50   | 287,50       | 32,06                     | 26,88                      | 23,96          | 18,17         | 11,98      | 23,96            | 284,58        | 58,94                | 42,13             |
| 1               | CONTADOR                      | 805,00   | 805,00       | 89,76                     | 75,27                      | 67,08          | 18,17         | 33,54      | 67,08            | 796,82        | 165,03               | 85,25             |
| TOTAL           |                               | 5.577,50 | 6.957,50     | 775,76                    | 650,53                     | 579,79         | 127,17        | 289,90     | 579,79           | 6.886,77      | 1.426,29             | 706,96            |
| AÑO 5           |                               |          |              |                           |                            |                |               |            |                  |               |                      |                   |
| No              | CARGO                         | SUELDO   | SUELDO TOTAL | APORTE PATRONAL<br>11,15% | APORTE INDIVIDUAL<br>9,35% | DECIMO TERCERO | DECIMO CUARTO | VACACIONES | FONDO DE RESERVA | TOTAL A PAGAR | TOTAL IESS<br>20,50% | TOTAL PROVISIONES |
| 1               | GERENTE COMERCIAL             | 1.200,00 | 1.200,00     | 133,80                    | 112,20                     | 100,00         | 18,17         | 50,00      | 100,00           | 1.187,80      | 246,00               | 118,17            |
| 1               | GERENTE OPERACIONES           | 1.200,00 | 1.200,00     | 133,80                    | 112,20                     | 100,00         | 18,17         | 50,00      | 100,00           | 1.187,80      | 246,00               | 118,17            |
| 1               | ASISTENTE OPERACIONES         | 600,00   | 600,00       | 66,90                     | 56,10                      | 50,00          | 18,17         | 25,00      | 50,00            | 593,90        | 123,00               | 68,17             |
| 1               | GERENTE ADMINIST - FINANCIERO | 1.200,00 | 1.200,00     | 133,80                    | 112,20                     | 100,00         | 18,17         | 50,00      | 100,00           | 1.187,80      | 246,00               | 118,17            |
| 4               | CALL CENTER                   | 480,00   | 1.920,00     | 214,08                    | 179,52                     | 160,00         | 18,17         | 80,00      | 160,00           | 1.900,48      | 393,60               | 178,17            |
| 1               | MENSAJERO                     | 300,00   | 300,00       | 33,45                     | 28,05                      | 25,00          | 18,17         | 12,50      | 25,00            | 296,95        | 61,50                | 43,17             |
| 1               | CONTADOR                      | 840,00   | 840,00       | 93,66                     | 78,54                      | 70,00          | 18,17         | 35,00      | 70,00            | 831,46        | 172,20               | 88,17             |
| TOTAL           |                               | 5.820,00 | 7.260,00     | 809,49                    | 678,81                     | 605,00         | 127,17        | 302,50     | 605,00           | 7.186,19      | 1.488,30             | 732,17            |

Presupuesto de Otros gastos

MONEDA: DOLARES

| DESCRIPCION               | VALOR MENSUAL |
|---------------------------|---------------|
| ALQUILER OFICINA          | 800,00        |
| UTILES OFICINA            | 120,00        |
| UTILES DE LIMPIEZA        | 30,00         |
| AGUA                      | 30,00         |
| LUZ                       | 60,00         |
| TELEFONOS                 | 60,00         |
| CELULARES                 | 150,00        |
| INTERNET                  | 200,00        |
| SEGUROS                   | 874,00        |
| MOVILIZACIONES Y TRAMITES | 100,00        |
| VIAJES                    | 300,00        |
| ATENCIONES A CLIENTES     | 500,00        |
| PERMISOS E IMPUESTOS      | 500,00        |
| VARIOS                    | 200,00        |
| COMUNICACIONES            | 100,00        |
| TOTAL GASTOS MENSUALES    | 4.024,00      |

Inversión en Capital de trabajo

MONEDA: DOLARES

| DESCRIPCION                         | VALOR      |
|-------------------------------------|------------|
| CAMIONETA                           | 20.000,00  |
| MOTO                                | 2.000,00   |
| HONORARIOS PROFESIONALES            | 3.000,00   |
| ADECUACION LOCAL                    | 3.000,00   |
| PUBLICIDAD                          | 2.000,00   |
| CONSTITUCION SOCIEDAD               | 2.000,00   |
| BIENES MUEBLES                      | 12.000,00  |
| EQUIPOS OFICINA Y COMUNIC, SOFTWARE | 20.000,00  |
| TOTAL INVERSIONES                   | 64.000,00  |
| CAPITAL DE TRABAJO                  | 54.376,23  |
| INVERSIÒN DEL PROYECTO              | 118.376,23 |
| APORTES SOCIOS                      | 22.000,00  |
| PRESTAMO BANCARIO                   | 96.376,23  |
| 3 AÑOS PLAZO                        |            |
| INTERÉS 10,21% ANUAL                |            |

# 12 ANÁLISIS FINANCIERO

## 12.1 FLUJO

### Flujo Año 1

|                                             | enero        | febrero      | marzo        | abril        | mayo         | junio        | julio        | agosto       | septiembre   | octubre      | noviembre    | diciembre    |
|---------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>INGRESOS</b>                             | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 | \$ 35.830,21 |
| <b>EGRESOS</b>                              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| aporte IESS                                 | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    | \$ 674,58    |
| Sueldos                                     | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  | \$ 6.050,00  |
| Fondos de reserva                           | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    | \$ 504,17    |
| Decimo tercero                              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              | \$ 6.050,00  |
| Decimo cuarto                               |              |              |              | \$ 1.526,00  |              |              |              |              |              |              |              |              |
| Vacaciones                                  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              | \$ 3.025,00  |              |
| Viaticos                                    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    | \$ 300,00    |
| Prov. Utilidades                            | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  | \$ 1.265,06  |
| Arriendos                                   | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    |
| Luz, agua y telefono                        | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     | \$ 67,50     |
| Seguros de muebles, equipos y vehículos     | \$ 145,67    | \$ 145,67    | \$ 145,67    | \$ 145,67    | \$ 145,67    | \$ 145,67    | \$ 145,67    |              |              |              |              |              |
| Papelería y útiles de oficina               | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    | \$ 120,00    |
| Publicaciones y propaganda                  | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    | \$ 166,67    |
| Comunicaciones                              | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    | \$ 100,00    |
| Honorarios profesionales                    |              | \$ 3.000,00  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| Gastos de Constitución                      | \$ 2.000,00  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| Adecuaciones                                | \$ 3.000,00  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| Atención a Clientes                         | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 500,00    | \$ 1.000,00  | \$ -         |
| Otros gastos                                | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  | \$ 1.380,00  |
| Comisiones Pagadas                          | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  | \$ 7.166,04  |
| Siniestros pagados                          | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  | \$ 5.664,59  |
| Intereses Pagados                           | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    | \$ 820,00    |
| Depreciacion de activos fijos               | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    |
| Impuestos pagados                           | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    | \$ 175,00    |
| Constitucion de reservas                    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    | \$ 100,32    |
| TOTA EGRESOS                                | \$ 31.799,59 | \$ 29.799,59 | \$ 26.799,59 | \$ 28.325,59 | \$ 26.799,59 | \$ 26.799,59 | \$ 26.653,92 | \$ 26.653,92 | \$ 26.653,92 | \$ 26.653,92 | \$ 30.178,92 | \$ 32.203,92 |
| <b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>          | \$ 4.030,62  | \$ 6.030,62  | \$ 9.030,62  | \$ 7.504,62  | \$ 9.030,62  | \$ 9.030,62  | \$ 9.176,29  | \$ 9.176,29  | \$ 9.176,29  | \$ 9.176,29  | \$ 5.651,29  | \$ 3.626,29  |
| <b>IMPUESTOS+ RESERVAS</b>                  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  | \$ 2.454,85  |
| <b>UTILIDAD NETA</b>                        | \$ 1.575,78  | \$ 3.575,78  | \$ 6.575,78  | \$ 5.049,78  | \$ 6.575,78  | \$ 6.575,78  | \$ 6.721,44  | \$ 6.721,44  | \$ 6.721,44  | \$ 6.721,44  | \$ 3.196,44  | \$ 1.171,44  |
| <b>AJUSTES POR GASTOS NO DESEMBOLSABLES</b> | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    | \$ 800,00    |
| <b>FLUJO OPERACIONAL</b>                    | \$ 775,78    | \$ 2.775,78  | \$ 5.775,78  | \$ 4.249,78  | \$ 5.775,78  | \$ 5.775,78  | \$ 5.921,44  | \$ 5.921,44  | \$ 5.921,44  | \$ 5.921,44  | \$ 2.396,44  | \$ 371,44    |

## Flujo del Proyecto

|                                                                                  | AÑOS            |                 |                 |                 |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
|                                                                                  | 0               | 1               | 2               | 3               | 4               | 5             |
| INGRESOS                                                                         | \$ 429.962,49   | \$ 693.628,16   | \$ 1.051.658,01 | \$ 1.534.234,32 | \$ 2.492.210,12 |               |
| GASTOS                                                                           | \$ 339.322,04   | \$ 455.016,03   | \$ 620.174,43   | \$ 842.560,78   | \$ 1.284.709,06 |               |
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS                                                      | \$ 90.640,45    | \$ 238.612,13   | \$ 431.483,59   | \$ 691.673,54   | \$ 1.207.501,05 |               |
| IMPUESTOS+ RESERVAS                                                              | \$ 29.458,15    | \$ 77.548,94    | \$ 140.232,17   | \$ 224.793,90   | \$ 392.437,84   |               |
| UTILIDAD NETA                                                                    | \$ 61.182,31    | \$ 161.063,19   | \$ 291.251,42   | \$ 466.879,64   | \$ 815.063,21   |               |
| AJUSTES POR GASTOS NO DESEMBOLSABLES                                             | \$ 9.600,00     | \$ 9.600,00     | \$ 9.600,00     | \$ 9.600,00     | \$ 9.600,00     |               |
| FLUJO OPERACIONAL                                                                | \$ 70.782,31    | \$ 170.663,19   | \$ 300.851,42   | \$ 476.479,64   | \$ 824.663,21   |               |
| <b>INVERSIONES</b>                                                               |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| INVERSIONES AÑO 0                                                                | \$ (64.000,00)  |                 |                 |                 |                 |               |
| INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO                                                  | \$ (54.376,23)  |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>VALOR DE DESECHO</b>                                                          |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| VALOR DE DESECHO DE EQUIPOS                                                      |                 |                 |                 |                 |                 | 6.000,00      |
| RECUPERACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO                                              |                 |                 |                 |                 |                 | 54.376,23     |
| FLUJO NETO DEL PROYECTO                                                          | \$ (118.376,23) | \$ 70.782,31    | \$ 170.663,19   | \$ 300.851,42   | \$ 476.479,64   | \$ 885.039,44 |
| <b>TIR</b>                                                                       |                 | 130%            |                 |                 |                 |               |
| <b>VAN</b>                                                                       |                 | \$ 1.178.392,96 |                 |                 |                 |               |
| <b>TASA DE DESCUENTO</b>                                                         |                 | 10,21%          |                 |                 |                 |               |
| Fuente: Banco Central                                                            |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Tasa efectiva máxima para el segmento productivo empresarial al octubre del 2009 |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>PERIODO DE RECUPERACION (PAY - BACK)</b>                                      |                 | 1,28            |                 |                 |                 |               |

**Análisis de sensibilidad**

| % +/-INGRESOS | TIR     |
|---------------|---------|
| -3%           | 118,00% |
| -4%           | 114,00% |
| -5%           | 110,00% |
| -10%          | 91,00%  |
| -15%          | 70,00%  |
| 15%           | 184,00% |
| 10%           | 166,00% |
| 5%            | 147,00% |
| 4%            | 144,00% |
| 3%            | 140,00% |

| % +/- GASTOS | TIR  |
|--------------|------|
| -3%          | 136% |
| -4%          | 139% |
| -5%          | 141% |
| -10%         | 154% |
| -15%         | 167% |
| 15%          | 91%  |
| 10%          | 104% |
| 5%           | 116% |
| 4%           | 119% |
| 3%           | 121% |

**Punto de Equilibrio en dólares**

|                             | AÑOS          |               |                 |                 |                 |
|-----------------------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                             | 1             | 2             | 3               | 4               | 5               |
| Ingresos                    | \$ 429.962,49 | \$ 693.628,16 | \$ 1.051.658,01 | \$ 1.534.234,32 | \$ 2.492.210,12 |
| Costos Variables            | \$ 153.967,52 | \$ 248.384,94 | \$ 376.593,73   | \$ 549.402,00   | \$ 892.448,57   |
| Margen de contribución      | \$ 275.994,97 | \$ 445.243,22 | \$ 675.064,29   | \$ 984.832,31   | \$ 1.599.761,54 |
| % DE MARGEN                 | 64%           | 64%           | 64%             | 64%             | 64%             |
| Gastos Fijos                | \$ 185.354,52 | \$ 206.631,09 | \$ 243.580,70   | \$ 293.158,78   | \$ 392.260,49   |
| % Gastos Fijos              | 43%           | 30%           | 23%             | 19%             | 16%             |
| Punto de Equilibrio dolares | \$ 288.757,04 | \$ 321.903,03 | \$ 379.465,48   | \$ 456.701,36   | \$ 611.088,30   |

**Punto de Equilibrio en unidades**

**PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS TOTALES**  
PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS POR PLAN

**PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS TOTALES**  
PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS POR PLAN

**PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS TOTALES**  
PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS POR PLAN

**PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS TOTALES**  
PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS POR PLAN

**PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS TOTALES**  
PUNTO DE EQUILIBRIO EN No. DE POLIZAS POR PLAN

|               | PLAN A        | PLAN B        | PLAN C |
|---------------|---------------|---------------|--------|
| <b>5.570</b>  |               |               |        |
| 1.114         |               | 2.785         | 1.671  |
| \$ 33.417,28  | \$ 139.238,67 | \$ 116.960,48 |        |
| <b>6.209</b>  |               |               |        |
| 1.242         |               | 3.104         | 1.863  |
| \$ 37.253,20  | \$ 155.221,67 | \$ 130.386,20 |        |
| <b>7.319</b>  |               |               |        |
| 1.464         |               | 3.660         | 2.196  |
| \$ 43.914,79  | \$ 182.978,29 | \$ 153.701,76 |        |
| <b>8.809</b>  |               |               |        |
| 1.762         |               | 4.404         | 2.643  |
| \$ 52.853,14  | \$ 220.221,44 | \$ 184.986,01 |        |
| <b>11.787</b> |               |               |        |
| 2.357         |               | 5.893         | 3.536  |
| \$ 70.720,04  | \$ 294.666,83 | \$ 247.520,14 |        |

## Índices Financieros

|                                                | AÑOS          |               |               |               |               |
|------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                | 1             | 2             | 3             | 4             | 5             |
| <b>INDICE DE LIQUIDEZ</b>                      | <b>2,37</b>   | <b>2,20</b>   | <b>2,17</b>   | <b>2,26</b>   | <b>2,34</b>   |
| ACTIVO CORRIENTE                               | 192.094,89    | 349.799,78    | 564.495,68    | 897.091,28    | 1.555.538,04  |
| PASIVO CORRIENTE                               | 81.059,84     | 159.173,11    | 260.338,35    | 396.440,27    | 665.334,07    |
| <b>SEGURIDAD</b>                               | <b>1,32</b>   | <b>1,83</b>   | <b>2,17</b>   | <b>2,26</b>   | <b>2,34</b>   |
| TOTAL ACTIVOS                                  | 192.094,89    | 349.799,78    | 564.495,68    | 897.091,28    | 1.555.538,04  |
| TOTAL PASIVOS                                  | 145.310,66    | 191.298,52    | 260.338,35    | 396.440,27    | 665.334,07    |
| <b>RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO - ROE</b>       | <b>68,00%</b> | <b>80,15%</b> | <b>84,27%</b> | <b>86,34%</b> | <b>87,87%</b> |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO                         | 61.182,30     | 161.063,19    | 291.251,42    | 466.879,64    | 815.063,20    |
| PATRIMONIO                                     | 89.980,34     | 200.959,10    | 345.612,69    | 540.755,15    | 927.625,78    |
| <b>RENTABILIDAD NETA</b>                       | <b>14,23%</b> | <b>23,22%</b> | <b>27,69%</b> | <b>30,43%</b> | <b>32,70%</b> |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO                         | 61.182,30     | 161.063,19    | 291.251,42    | 466.879,64    | 815.063,20    |
| PRIMAS ACEPTADA                                | 429.962,49    | 693.628,16    | 1.051.658,01  | 1.534.234,32  | 2.492.210,12  |
| <b>TASA DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>        | <b>34,29%</b> | <b>20,79%</b> | <b>14,17%</b> | <b>10,02%</b> | <b>6,36%</b>  |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (-) PARTIC UTILIDADES | 147.429,90    | 144.220,90    | 149.011,89    | 153.802,89    | 158.593,88    |
| PRIMAS ACEPTADA                                | 429.962,49    | 693.628,16    | 1.051.658,01  | 1.534.234,32  | 2.492.210,12  |
| <b>TASA DE SINIESTRALIDAD</b>                  | <b>15,81%</b> | <b>15,81%</b> | <b>15,81%</b> | <b>15,81%</b> | <b>15,81%</b> |
| SINIESTROS PAGADOS                             | 67.975,02     | 109.659,31    | 166.262,12    | 242.555,14    | 394.006,55    |
| PRIMA ACEPTADA                                 | 429.962,49    | 693.628,16    | 1.051.658,01  | 1.534.234,32  | 2.492.210,12  |
| <b>RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS - ROA</b>    | <b>26%</b>    | <b>41%</b>    | <b>48%</b>    | <b>50%</b>    | <b>51%</b>    |
| UTILIDAD NETA / ACTIVOS TOTALES                |               |               |               |               |               |

12.2 BALANCE GENERAL

| CUENTA    | DESCRIPCIÓN                                  | AÑOS       |            |            |            |              |
|-----------|----------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
|           |                                              | 1          | 2          | 3          | 4          | 5            |
| 1         | ACTIVO                                       | 235.291,00 | 392.257,62 | 605.951,04 | 937.195,42 | 1.592.959,85 |
| 1.1       | INVERSIONES                                  | 40.000,00  | 110.000,00 | 220.000,00 | 390.000,00 | 710.000,00   |
| 1.1.01    | Títulos del Estado y Banco Central           | 10.000,00  | 10.000,00  | 10.000,00  | 30.000,00  | 50.000,00    |
| 1.1.02    | Títulos Emitidos por el Sistema Financiero   | 0,00       | 50.000,00  | 100.000,00 | 100.000,00 | 200.000,00   |
| 1.1.03    | Títulos Emitidos por Compañías Anónimas      | 30.000,00  | 40.000,00  | 40.000,00  | 50.000,00  | 150.000,00   |
| 1.1.04    | Acciones                                     | 0,00       | 10.000,00  | 40.000,00  | 50.000,00  | 100.000,00   |
| 1.1.05    | Cuotas de Fondos de Inversión y Otros Fondos | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 100.000,00 | 150.000,00   |
| 1.1.06    | Inversiones en el Extranjero                 | 0,00       | 0,00       | 30.000,00  | 60.000,00  | 60.000,00    |
| 1.2       | CAJA y BANCOS                                | 31.705,39  | 45.583,89  | 50.031,44  | 77.505,67  | 147.719,20   |
| 1.2.01    | Caja                                         | 2.400,00   | 2.400,00   | 2.400,00   | 2.400,00   | 2.400,00     |
| 1.2.01.01 | Caja General                                 | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.2.01.02 | Caja Chica                                   | 2.400,00   | 2.400,00   | 2.400,00   | 2.400,00   | 2.400,00     |
| 1.2.02    | Bancos                                       | 29.305,39  | 43.183,89  | 47.631,44  | 75.105,67  | 145.319,20   |
| 1.2.02.01 | Moneda Nacional                              | 29.305,39  | 43.183,89  | 47.631,44  | 75.105,67  | 145.319,20   |
| 1.2.02.02 | Moneda Extranjera                            | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.2.02.99 | Sobregiros (Crédito)                         | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.3       | ACTIVOS FIJOS                                | 44.400,00  | 44.400,00  | 44.400,00  | 44.400,00  | 44.400,00    |
| 1.3.01    | Bienes Raíces                                | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.3.01.01 | Inmuebles Terminados                         | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.3.01.02 | Inmuebles en Construcción                    | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.3.01.03 | Terrenos                                     | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.3.01.99 | Depreciación bienes raíces (Crédito)         | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.3.02    | Muebles Equipos y Vehículos                  | 44.400,00  | 44.400,00  | 44.400,00  | 44.400,00  | 44.400,00    |
| 1.3.02.01 | Equipos de Computación                       | 20.000,00  | 20.000,00  | 20.000,00  | 20.000,00  | 20.000,00    |
| 1.3.02.02 | Muebles y Equipos                            | 12.000,00  | 12.000,00  | 12.000,00  | 12.000,00  | 12.000,00    |
| 1.3.02.03 | Vehículos                                    | 22.000,00  | 22.000,00  | 22.000,00  | 22.000,00  | 22.000,00    |
| 1.3.02.99 | Depreciación Muebles y Equipos(Crédito)      | -9.600,00  | -9.600,00  | -9.600,00  | -9.600,00  | -9.600,00    |
| 1.3.02.04 | Activos No Depreciables                      | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.4       | PRIMAS POR COBRAR                            | 119.185,60 | 192.273,73 | 291.519,60 | 425.289,75 | 690.840,64   |
| 1.4.01    | Por Vencer                                   | 107.490,62 | 173.407,04 | 262.914,50 | 383.558,58 | 623.052,53   |
| 1.4.02    | Vencidas                                     | 12.898,87  | 20.808,84  | 31.549,74  | 46.027,03  | 74.766,30    |
| 1.4.99    | Provisión (Crédito)                          | -1.203,89  | -1.942,16  | -2.944,64  | -4.295,86  | -6.978,19    |
| 1.5       | DEUDAS DEL FISCO                             | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.5.01    | Anticipos Fiscales                           | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.5.02    | Otros Impuestos                              | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.5.03    | Deudores Relacionados                        | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.5.04    | Deudas del Personal                          | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 1.5.05    | Otras Cuentas por Cobrar                     | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2         | PASIVOS                                      | 145.310,66 | 191.298,52 | 260.338,35 | 396.440,27 | 665.334,07   |
| 2.1       | CUENTAS POR PAGAR                            | 21.498,12  | 34.681,41  | 52.582,90  | 76.711,72  | 124.610,51   |
| 2.1.01    | Comisiones Por Pagar                         | 21.498,12  | 34.681,41  | 52.582,90  | 76.711,72  | 124.610,51   |
| 2.1.01.01 | Vendedores                                   | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
|           | IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR  |            |            |            |            |              |
| 2.2       | PAGAR                                        | 30.755,00  | 68.152,68  | 116.775,29 | 182.227,52 | 311.589,14   |
| 2.2.01    | IVA                                          | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.2.02    | Impuesto a la Renta                          | 22.660,11  | 59.653,03  | 107.870,90 | 172.918,38 | 301.875,26   |
| 2.2.03    | Impuesto Municipales                         | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.2.04    | Retenciones por Impuestos a la Renta         | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.2.05    | Retenciones Judiciales                       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.2.06    | Aportes y Descuentos para el IESS            | 8.094,90   | 8.499,65   | 8.904,39   | 9.309,14   | 9.713,88     |
| 2.2.07    | Otros Impuestos                              | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.3       | CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL                | 28.806,71  | 56.339,02  | 90.980,16  | 137.501,04 | 229.134,42   |
| 2.3.01    | Remuneraciones por Pagar                     | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.3.02    | Fondos de Reserva                            | 6.050,00   | 6.352,50   | 6.655,00   | 6.957,50   | 7.260,00     |
| 2.3.03    | Décimo Tercer sueldo                         | 6.050,00   | 6.352,50   | 6.655,00   | 6.957,50   | 7.260,00     |
| 2.3.04    | Décimo Cuarto Sueldo                         | 1.526,00   | 1.526,00   | 1.526,00   | 1.526,00   | 1.526,00     |
| 2.3.05    | Utilidades por pagar                         | 15.180,71  | 42.108,02  | 76.144,16  | 122.060,04 | 213.088,42   |
| 2.4       | Otras Cuentas por Pagar                      | 64.250,82  | 32.125,41  | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 2.4.01    | Préstamos Bancarios                          | 64.250,82  | 32.125,41  | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 3         | PATRIMONIO                                   | 89.980,34  | 200.959,10 | 345.612,69 | 540.755,15 | 927.625,78   |
| 3.1       | CAPITAL                                      | 22.000,00  | 22.000,00  | 22.000,00  | 22.000,00  | 22.000,00    |
| 3.2       | RESERVAS                                     | 6.798,03   | 17.895,91  | 32.361,27  | 51.875,52  | 90.562,58    |
| 3.2.01    | LEGALES                                      | 6.798,03   | 17.895,91  | 32.361,27  | 51.875,52  | 90.562,58    |
| 3.2.02    | ESPECIALES                                   | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 3.3       | APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES        | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
| 3.4       | RESULTADOS                                   | 61.182,30  | 161.063,19 | 291.251,42 | 466.879,64 | 815.063,20   |
| 3.4.01    | Utilidades                                   | 61.182,30  | 161.063,19 | 291.251,42 | 466.879,64 | 815.063,20   |
| 3.4.02    | (Pérdidas)                                   | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00       | 0,00         |
|           | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO                    | 235.290,99 | 392.257,62 | 605.951,04 | 937.195,42 | 1.592.959,85 |

12.3 ESTADO DE RESULTADOS

| DESCRIPCIÓN                                    | AÑOS              |                   |                     |                     |                     |
|------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                                                | 1                 | 2                 | 3                   | 4                   | 5                   |
| <b>E G R E S O S</b>                           | <b>339.322,04</b> | <b>455.016,03</b> | <b>620.174,43</b>   | <b>842.560,78</b>   | <b>1.284.709,06</b> |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>                | <b>162.610,61</b> | <b>186.328,92</b> | <b>225.156,05</b>   | <b>275.862,92</b>   | <b>371.682,30</b>   |
| <b>DEL PERSONAL</b>                            | <b>116.126,61</b> | <b>147.844,92</b> | <b>186.672,05</b>   | <b>237.378,92</b>   | <b>333.198,30</b>   |
| Sueldos y sobresueldos                         | 72.600,00         | 76.230,00         | 79.860,00           | 83.490,00           | 87.120,00           |
| Aportes al I.E.S.S.                            | 8.094,90          | 8.499,65          | 8.904,39            | 9.309,14            | 9.713,88            |
| Fondo de reserva                               | 6.050,00          | 6.352,50          | 6.655,00            | 6.957,50            | 7.260,00            |
| Décimo Tercer Sueldo                           | 6.050,00          | 6.352,50          | 6.655,00            | 6.957,50            | 7.260,00            |
| Décimo Cuarto Sueldo                           | 1.526,00          | 1.526,00          | 1.526,00            | 1.526,00            | 1.526,00            |
| Vacaciones                                     | 3.025,00          | 3.176,25          | 3.327,50            | 3.478,75            | 3.630,00            |
| Viáticos y gastos de viaje                     | 3.600,00          | 3.600,00          | 3.600,00            | 3.600,00            | 3.600,00            |
| Participación utilidades                       | 15.180,71         | 42.108,02         | 76.144,16           | 122.060,04          | 213.088,42          |
| <b>VARIOS</b>                                  | <b>46.484,00</b>  | <b>38.484,00</b>  | <b>38.484,00</b>    | <b>38.484,00</b>    | <b>38.484,00</b>    |
| Arriendos                                      | 9.600,00          | 9.600,00          | 9.600,00            | 9.600,00            | 9.600,00            |
| Luz, agua y teléfono                           | 810,00            | 810,00            | 810,00              | 810,00              | 810,00              |
| Seguros de muebles, equipos y vehículos        | 874,00            | 874,00            | 874,00              | 874,00              | 874,00              |
| Papelería y útiles de oficina                  | 1.440,00          | 1.440,00          | 1.440,00            | 1.440,00            | 1.440,00            |
| Publicaciones y propaganda                     | 2.000,00          | 2.000,00          | 2.000,00            | 2.000,00            | 2.000,00            |
| Comunicaciones                                 | 1.200,00          | 1.200,00          | 1.200,00            | 1.200,00            | 1.200,00            |
| Honorarios profesionales                       | 3.000,00          | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Cuotas y donativos                             | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Gastos de Constitución                         | 2.000,00          | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Gastos de computación                          | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Adecuaciones                                   | 3.000,00          | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Atención a Clientes                            | 6.000,00          | 6.000,00          | 6.000,00            | 6.000,00            | 6.000,00            |
| Otros gastos                                   | 16.560,00         | 16.560,00         | 16.560,00           | 16.560,00           | 16.560,00           |
| <b>COMISIONES PAGADAS</b>                      | <b>85.992,50</b>  | <b>138.725,63</b> | <b>210.331,60</b>   | <b>306.846,86</b>   | <b>498.442,02</b>   |
| Compañías de Seguros                           | 85.992,50         | 138.725,63        | 210.331,60          | 306.846,86          | 498.442,02          |
| Por otros conceptos                            | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| <b>SINIESTROS PAGADOS</b>                      | <b>67.975,02</b>  | <b>109.659,31</b> | <b>166.262,12</b>   | <b>242.555,14</b>   | <b>394.006,55</b>   |
| Por servicios exequiales                       | 67.975,02         | 109.659,31        | 166.262,12          | 242.555,14          | 394.006,55          |
| <b>OTROS GASTOS</b>                            | <b>19.440,01</b>  | <b>16.160,01</b>  | <b>12.880,00</b>    | <b>9.600,00</b>     | <b>9.600,00</b>     |
| Por compra venta, sorteo y custodia de valores | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Intereses Pagados                              | 9.840,01          | 6.560,01          | 3.280,00            | 0,00                | 0,00                |
| Por venta de activos fijos                     | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Depreciaciones de activos fijos                | 9.600,00          | 9.600,00          | 9.600,00            | 9.600,00            | 9.600,00            |
| <b>IMPUESTOS PAGADOS</b>                       | <b>2.100,00</b>   | <b>2.200,00</b>   | <b>2.600,00</b>     | <b>3.400,00</b>     | <b>4.000,00</b>     |
| Impuestos Municipales                          | 600,00            | 700,00            | 1.100,00            | 1.900,00            | 2.500,00            |
| Otros Impuestos                                | 1.500,00          | 1.500,00          | 1.500,00            | 1.500,00            | 1.500,00            |
| <b>CONSTITUCION DE RESERVAS</b>                | <b>1.203,89</b>   | <b>1.942,16</b>   | <b>2.944,64</b>     | <b>4.295,86</b>     | <b>6.978,19</b>     |
| Provisión Cuentas Incobrables                  | 1.203,89          | 1.942,16          | 2.944,64            | 4.295,86            | 6.978,19            |
| otras Reservas                                 | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| <b>I N G R E S O S</b>                         | <b>429.962,49</b> | <b>693.628,16</b> | <b>1.051.658,01</b> | <b>1.534.234,32</b> | <b>2.492.210,12</b> |
| <b>PRIMAS</b>                                  | <b>429.962,49</b> | <b>693.628,16</b> | <b>1.051.658,01</b> | <b>1.534.234,32</b> | <b>2.492.210,12</b> |
| Servicios Exequiales                           | 429.962,49        | 693.628,16        | 1.051.658,01        | 1.534.234,32        | 2.492.210,12        |
| <b>INTERESES DE INVERSIONES</b>                | <b>0,00</b>       | <b>0,00</b>       | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         |
| De Renta fija                                  | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| En el Sistema Financiero                       | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| En Compañías Anónimas                          | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| En el extranjero                               | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| <b>OTROS INGRESOS</b>                          | <b>0,00</b>       | <b>0,00</b>       | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         |
| Por venta de Activos Fijos                     | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Por Deudas y Pérdidas Recuperadas              | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| Por Otros Conceptos                            | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| <b>LIBERACIÓN RESERVAS</b>                     | <b>0,00</b>       |                   | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         |
| Otras Reservas                                 | 0,00              | 0,00              | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| <b>UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>          | <b>90.640,45</b>  | <b>238.612,13</b> | <b>431.483,59</b>   | <b>691.673,54</b>   | <b>1.207.501,05</b> |

## **13 ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES**

### **13.1 RIESGOS DE MERCADO**

#### **13.1.1 CAMBIOS DESFAVORABLES EN EL SECTOR**

Un riesgo desfavorable en el sector es que nuestra competencia implemente mejoras a sus servicios, o que al año siguiente al tener bajos siniestros las aseguradoras quieran bajar los precios o negociar extras. Nuevos competidores pueden aparecer ya que el mercado no se encuentra explotado en su totalidad.

#### **13.1.2 SURGIMIENTO DE MEJORES PRODUCTOS**

Memorial es una compañía Multinacional y de renombre, sin embargo el no tener el servicio en todas las ciudades es un limitante para ellos a que sus clientes busquen satisfacer sus necesidades y es por eso que los proveedores deben estar buscando maneras de sustituir sus falencias y pensando en abrir nuevas sucursales en demás provincias.

#### **13.1.3 REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES**

NO aplica, pues hay un mercado interesante no explotado.

#### **13.1.4 SURGIMIENTO DE COMPETENCIA**

El surgimiento de la competencia puede generar más perspectivas del negocio, pues el negocio de los exequiales no está explotado en su totalidad como lo expresó cada uno de sus directores en las entrevistas y ha sido poco promocionado a nivel de medios, llámese éstos radio, televisión, folletos, etc.

#### **13.1.5 CAMBIO EN LA POSICIÓN RELATIVA EN EL MERCADO**

En una de las entrevistas realizadas al Ejecutivo de Mapfre nos comentaba que el sector socioeconómico bajo generalmente son los que más necesitan de éstos

servicios debido a que el factor económico es clave en esto y la idea de ellos era implementar a nivel de autoservicios, tiendas de barrios que con el vuelto de sus compras ellos puedan adquirir el servicio de exequiales por unos cuantos centavos.

## **13.2 RIESGOS TÉCNICOS**

### **13.2.1 DESARROLLO OPORTUNO DEL PRODUCTO**

Actualmente el mercado Ecuatoriano se encuentra virgen en lo que a exequiales se refiere, es por eso que nuestro servicio debe salir para poder ganar el 3% del mercado a través de las aseguradoras.

### **13.2.2 PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS AUXILIARES (AGUA, ELECTRICIDAD, ETC.)**

Los servicios de agua no nos impactarían en nuestro negocio sin embargo, la electricidad podría ser un riesgo mínimo por las computadoras a usar y las líneas telefónicas y el servicio de Internet ya que es mediante este el uso de este medio que se realiza un sin número de contactos y transacciones.

## **13.3 RIESGOS ECONÓMICOS**

### **13.3.1 REDUCCIÓN DE PRECIO DEL PRODUCTO**

Hay un riesgo económico si nosotros no contemplamos todos los años implementar un valor agregado. Esto fue mencionado por los entrevistados ya que la incidencia en la actualidad de siniestros por fallecimiento es del 4/1000 y de no tener siniestros corremos el riesgos que las compañías aseguradoras quieran que les sean devueltos un porcentaje sobre los valores pagados por no haber tenido incidencia durante el primer año.

Es por eso que cada año tenemos que incluir nuevas alternativas de valor agregado dentro de nuestro paquete de servicio.

### **13.3.2 CAMBIOS EN COSTOS LABORALES**

Los costos laborales pueden incrementarse, sin embargo, si trabajamos siempre con mejora continua, analizando los resultados mes a mes, podemos ir administrando nuestro negocio e ir cubriendo costos ocultos que no agregan valor en nuestro servicio.

## **14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El Reposo va a ser creada para dar servicio exequial dando un trato personal al Cliente “Compañías de Seguros” para realizar todas las actividades que deben efectuarse en la eventualidad del fallecimiento de cualesquiera de sus clientes que gocen de este beneficio, sin que tenga alguna preocupación en estos momentos trágicos, a través de un servicio de 24 horas al día y con una amplia red de proveedores a nivel nacional.

Nuestros servicios exequiales tiene como meta una parte de la cartera de clientes de las compañías de seguros del mercado ecuatoriano, en los ramos de: accidentes personales, vida, vehículo y SOAT.

Este servicio contempla varios planes, en los cuales se pueden incluir a los familiares del Asegurado (Padres, Hermanos, Hijos, etc.)

Los servicios exequiales comprenderán:

Trámites Legales en el Registro Civil

Trámites Legales para la inhumación o cremación ante las autoridades competentes

Traslado a salas de velación y campo santo

Cofre de madera/metálico (a definir características)

Servicio de tanatopraxia (maquillaje y preparación del cuerpo)

Formolización del cadáver

Utilización de sala de velación durante 24 horas o servicio a domicilio

Arreglos Florales en sala de velación

Celebración del servicio religioso

Libro recordatorio para registro de firmas de asistencia con foto del fallecido

Espacio en camposanto por 4 años en arrendamiento o servicio de cremación (rituales de cenizas)

Servicio de cafetería

Servicio de telefonía fija y móvil (a escoger cobertura nacional / internacional)

Acompañamiento musical (según preferencia)

## **Innovación**

Plan Canasta (Bono de USD100 mensuales por 1 año)

Plan Colegio (Bono de USD 150 mensuales por 1 año – a 1 hijo de hasta 14 años de edad)

Plan Arrendamiento (Bono de USD 100 mensuales por 1 año)

Cobertura Catastrófica: Indemnizar a todas aquellas personas que fallecen a consecuencia de un solo evento

Cubrir enfermedades graves (excluye-pre-existencia)

Aviso en radio o publicación en el diario de la localidad del fallecimiento, indicando lugar de velación, día y lugar del sepelio entre otro

Placa en el cementerio con epitafio

Asesorías psicológica a familiares hasta USD 500 (miembros de la familia padres e hijos)

Asistencia legal, financiera y administrativa (esposa (o) / hijos) hasta USD 1,000

Servicio de cementerio virtual (un medio electrónico para compartir) ☐

## **Condiciones para la asistencia:**

- Edad de ingreso para el titular desde los 18 años hasta el día que cumpla 64 años. (Esto dependerá de la política de suscripción de la compañía de seguros)
- Si el titular o cualquiera de los afectados se encontraran inscritos en dos o más contratos, El Reposo será responsable por el cumplimiento de uno solo.
- El Reposo se compromete a prestar el Servicio Exequial en la red de proveedores con las cuales se ha realizado convenios, previo conocimiento inmediato del fallecimiento.
- En caso de fallecimiento, cualquier familiar o persona responsable deberá comunicarse inmediatamente para solicitar la Asistencia a los números telefónicos de El Reposo, los cuales estarán funcionando los 365 días del año, las 24 horas del día.

Se deberá indicar:

- Nombre de la compañía de Seguros con que mantenía una póliza
- Ramo bajo el cual esta la póliza

### **El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”**

- De ser el ramo de vehículo, placa y/o chasis
- Nombre de la persona fallecida
- Lugar exacto donde se debe retirar el cuerpo

### **Grupo Objetivo**

Cartera de clientes de las compañías de seguro del Ecuador, como: Ace Seguros, AIG Metropolitana, Alianza, Asegurado del Sur, MAPFRE Atlas, Balboa, Bolívar, Cervantes, Colonial, Colvida, Cóndor, Coopseguros, Ecuatoriano Suiza, Equinoccial, Equivida, Generali, Hispana, Interoceánica, La Unión, Constitución, Oriente, Panamericana del Ecuador, Pichincha, Provenir, Río Guayas, Rocafuerte, Sucre, Sud América, Sul América, Sweaden, Unidos y Vaz Seguros.

### **Estrategia de Mercadeo:**

Es nuestro interés en primera instancia entrar únicamente al mercado asegurador ecuatoriano. Nuestra promoción será a través de presentación directa de nuestros servicios en citas previamente coordinadas con los Gerentes Comerciales de las compañías de seguros, presentando una red muy amplia de proveedores para lograr la cobertura nacional y un servicio de excelencia.

Nuestro objetivo es brindar satisfacción y excelencia en servicios a nuestros clientes directos, y que los seres queridos de nuestros clientes indirectos se sientan complacidos de tal manera que nos puedan recomendar.

### **Información del entorno:**

Actualmente son muchas las compañías que prestan este servicio de manera directa a los ciudadanos del Ecuador, pero solo dos de ellas llamadas Memorial y Jardines del Valle, con residencia en Quito han logrado incursionar con su servicio en una parte del mercado asegurador ecuatoriano, y no en todos los ramos en los cuales resulta atractivo el servicio, sin cobertura a nivel nacional y sin atención las 24 h del día, y con servicios similares a cualquier funeraria.

## **Recursos**

El grupo Empresarial gestor está integrado por Amada Ibarra Ing. Comercial, Betsy Juez Química Farmacéutica, y Gerardo Romero Ingeniero en Sistemas, egresados de Administración de Empresa de la ESPAE.

La formación académica de cada una de los integrantes del grupo empresarial permite formar un equipo integral y multidisciplinario capaz de llevar a cabo todas las labores de dirección requeridas por **El Reposo.**

## **Tecnología:**

Nuestro servicio no requiere de tecnología en su mayor parte, sin embargo, contaremos con una computadora, teléfono, Internet entre otros.

## **Redes Empresariales:**

Este va a ser nuestro mayor fuerte, ya que la Ing. Amada Ibarra se encarga del área de negocios en una Compañía de Reaseguros en el Ecuador, cuyos accionistas son 14 de las compañías de seguros del mercado asegurador ecuatoriano.

## **Recursos Financieros:**

Estimamos que nuestra Empresa requiere una inversión aproximada de USD 118,376.23, se prevé que los socios aportarán con USD 22,000, y USD 96,376.23, de un préstamo bancario.

## **Oportunidad:**

Existen pocas Empresas en el país que brindan este servicio directamente a las compañías de seguros, por lo que existe como un monopolio, pero el servicio que prestan no satisface por completo a los Clientes ya que no tienen cobertura a nivel nacional y la atención no es de 24h.

### **El Reposo S.A. "Proveedor de servicios exequiales"**

La ausencia de cobertura a nivel nacional de las compañías descritas, versa radicalmente en que cada una de ellas cuenta con Parque Santos y Salas de Velaciones únicamente en las ciudades más grandes de nuestro país, quedando fuera el resto ciudades.

Adicionalmente el servicio que brindan se limita a los de una funeraria, excluyendo muchas coberturas que pueden ser muy atractivas en el mercado asegurador, como por ejemplo los eventos catastróficos, circunstancia bajo la cual pueden verse afectadas muchas personas a la vez por un solo evento, incrementar el límite de edad a 70 años, cubrir enfermedades graves entre otros.

Es nuestro interés dar un servicio más allá que exequiales, como por ejemplo hemos incluido planes innovadores como es el Plan Canasta, Plan Arriendo y Plan Colegio, que consistirá en la eventualidad de fallecer el cabeza de la familia, se otorgará un bono de USD 100 mensuales por un año.

El mercado asegurador actual tiene mucho por crecer, y por ende el servicio está creciendo. Adicionalmente los Clientes se han dado cuenta del costo / beneficio del servicio dentro de una póliza.

El Reposo va generar dinero a través de tres planes: Un Plan Básico con un límite de cobertura de USD 1,000.00, con un costo de USD 30.00 anuales; Un Plan para Afiliados con un límite de cobertura de USD 2,000.00 con un costo de USD 50.00 anuales; y, un Plan Premium con cobertura de USD 3,000.00 con un costo de USD 70.00 anuales.

Los cuadros de Presupuestos y Estados Financieros denotan una rentabilidad que ninguna otra inversión en la actualidad podría dejar, muy a pesar de que se contempla captar el primer año el 3% de la cartera del mercado asegurador ecuatoriano e incrementándose hasta el 5to año hasta el 8%.

Siendo un negocio muy prometedor, no hay que dejar de lado la innovación constante, y el valor agregado al servicio ya que por ser complemento de las pólizas de seguros, se podría ver afectada por la actividad cambiante y por la competencia poco leal que existe entre las compañías de seguros.

**RED DE PROVEEDORES**

| PROVINCIA         | CIUDAD O LOCACIÓN     | INSTITUCION FUNERARIA                                                                          |
|-------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Azuay</b>      | <b>Cuenca</b>         | EMUSE Empresa Municipal de Cementarios<br>MEMOPAZ Servicios Exequiales<br>Funeraria San Marcos |
|                   | Sig Sig               |                                                                                                |
|                   | Giron                 |                                                                                                |
|                   | Pucará                |                                                                                                |
|                   | Santa Isabel          |                                                                                                |
|                   | Nabón                 |                                                                                                |
|                   | Paute                 |                                                                                                |
|                   | Gualaceo              |                                                                                                |
|                   | Chordeleg             |                                                                                                |
|                   | Guachapala            |                                                                                                |
|                   | El Pan                |                                                                                                |
|                   | Sevilla de Oro        |                                                                                                |
|                   | El Carmen de Pujilí   |                                                                                                |
|                   | Camilo Ponce          |                                                                                                |
|                   | San Rafael de Sharung |                                                                                                |
|                   | San Gerardo           |                                                                                                |
|                   | Chunblin              |                                                                                                |
|                   | San Fernando          |                                                                                                |
|                   | El Guabo              |                                                                                                |
|                   | Caña Quemada          |                                                                                                |
|                   | El Progreso           |                                                                                                |
| <b>Bolívar</b>    | <b>Guaranda</b>       | Funeraria Vallejo<br>Funeraria San Pedro                                                       |
|                   | Echandía              |                                                                                                |
|                   | Las Naves             |                                                                                                |
|                   | Valla La Unión Caluma |                                                                                                |
|                   | Chimbo                |                                                                                                |
|                   | San Miguel            |                                                                                                |
|                   | Chillanes             |                                                                                                |
|                   | Pallatanga            |                                                                                                |
|                   | Régulo de Mora        |                                                                                                |
|                   | San Jose de Tambo     |                                                                                                |
| <b>Cañar</b>      | <b>Azogues</b>        | Funeraria San Marcos                                                                           |
|                   | Suscal                |                                                                                                |
|                   | El Tambo              |                                                                                                |
|                   | Biblian               |                                                                                                |
| <b>Carchi</b>     | <b>Tulcán</b>         | Cooperativa Pablo Muñoz Vega                                                                   |
|                   | El Angel              |                                                                                                |
|                   | Huaca                 |                                                                                                |
|                   | Mira                  |                                                                                                |
|                   | San Gabriel           |                                                                                                |
|                   | Bolívar               |                                                                                                |
| <b>Cotopaxi</b>   | <b>Latacunga</b>      | Sala de Velaciones Funeraria Cristal<br>Funeraria Internacional                                |
|                   | Pujilí                |                                                                                                |
|                   | Saquisilí             |                                                                                                |
|                   | La Maná               |                                                                                                |
|                   | El Corazón            |                                                                                                |
| <b>Chimborazo</b> | San Miguel (Salcedo)  | Funerales Gonzalo Mendoza<br>Funeraria Nacional                                                |
|                   | <b>Riobamba</b>       |                                                                                                |
|                   | Penipe                |                                                                                                |
|                   | Chambo                |                                                                                                |
|                   | Guano                 |                                                                                                |
|                   | Guamote               |                                                                                                |
|                   | Pallatanga            |                                                                                                |
|                   | Alausí                |                                                                                                |
|                   | Chunchi               |                                                                                                |
|                   | Cumandá               |                                                                                                |

**El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”**

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Esmeraldas</b>            | <b>Esmeraldas</b><br>San Lorenzo<br>Punto Bolívar<br>Valdez (Limonos)<br>Río Verde<br>Atacames<br>Same<br>Muisne<br>Rosa Zárate (Quinindé)<br>Salima<br>San José de Chamaga<br>San Jacinto de Búa<br>La Unión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Funeraria San Nicolás<br>Funeraria La Merced<br>Funeraria Oña                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Francisco de Orellana</b> | <b>El Coca</b><br>La Joya de las Sachas<br>Lorena<br>Nuevo Rocafuerte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Funeraria Buena Fé                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Galápagos</b>             | <b>Puerto Baquerizo Moreno</b><br>Isla Isabel<br>Isla San Cristobal<br>Isla Pinta<br>Isla Marchena<br>Isla Santa Cruz<br>Isla Baltra<br>Isla Fernandina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Funeraria León<br>Casa Girón                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Guayas</b>                | <b>Guayaquil</b><br>Salinas<br>La Libertad<br>Santa Elena<br>Velasco Ibarra (El Empalme)<br>Balzar<br>Colimes<br>Palestina<br>Santa Lucía<br>Pedro Carbo<br>Isidro Ayora<br>Lomas de Sargentillo<br>El Salitre<br>Daule<br>Narciza de Jesús (Nobol)<br>Samborondón<br>San Jacinto de Yaguachi<br>Alfredo Baquerizo Moreno<br>Milagro<br>Simón Bolívar<br>Gral Elizalde<br>Naranjito<br>Cruel M. Maridueña<br>El Triunfo<br>La Troncal<br>Naranjal<br>Balao<br>Isla Puná<br>Gral Villamil (Playas)<br>Eloy Alfaro (Durán)<br>Cumandá<br>Manglar Alto<br>Sabanilla<br>Colonche<br>José Luis Tamayo<br>Anconcito<br>Atahualpa<br>Chandui<br>Posorja<br>Juan Gómez Rondón (Progreso)<br>Chongon<br>Simón Bolívar (Julio Moreno)<br>Puná | Funeraria León (Junta de Beneficencia de Guayaquil, Parque de la Paz, Jardines de la Esperanza)<br>Funeraria Alache<br>Funeraria Cosmopolita<br>Funeraria Lorenzo<br>Tutiven<br>Funeraria Luquin<br>Funeraria Pompas Fúnebres<br>Funeraria Velásquez<br>Funeraria Córdoba |

**El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”**

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Imbabura</b> | <b>Ibarra</b><br>Urcuquí<br>Pimampiro<br>Atuntaqui<br>Otavalo<br>San Pablo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sociedad de Artesanos de Ibarra<br>Funeraria San Vicente de Paúl<br>Funeraria Bosmediano<br>Funeraria Divino Niño                  |
| <b>Loja</b>     | <b>Loja</b><br>Saragur<br>Chaguarpamba<br>Olmedo<br>Catamayo<br>Pindal<br>Alamor<br>Celica<br>Catacocha<br>Gonznamá<br>Quilanga<br>Sozoranda<br>Macará<br>Zapotillo<br>Cariamanga<br>Amaluza                                                                                                                                                                                                                                                                        | Funeraria Jaramilo                                                                                                                 |
| <b>Los Rios</b> | <b>Babahoyo</b><br>Quevedo<br>San Jacinto de Buena Fé<br>Valencia<br>Mocache<br>Palenque<br>Puebloviejo<br>Ventanas<br>Vinces<br>Caratama<br>Baba<br>Montalvo                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Funeraria Suárez<br>Funeraria Alvarado<br>Funeraria Avendaño<br>Funeraria Guanín (Quevedo)                                         |
| <b>Manabí</b>   | <b>Portoviejo</b><br><br>Manta<br>Pedernales<br>Jama<br>El Carmen<br>Flavio Alfaro<br>San Vicente<br>Bahía de Caráquez<br>Tosagua<br>Chone<br>Calceta<br>Rocafuerte<br>Junín<br>Jaramijó<br>Pichincha<br>Santa Ana de Vuelta Larga<br>Sucre<br>Montecristi<br>Jijipijapa<br>Olemdo<br>Puerto Lopez<br>Paján<br>Diez de Agosto<br>Boacá<br>San Isidro<br>Eloy Alfaro<br>Zapallo<br>Convento<br>San Francisco de Novillo<br>San Pedro de Suma<br>Chibunga<br>Ricaurte | Funeraria Divino Niño<br>SEPRESAM Servicios Funerarios Previsivos<br>Santa Marianita<br>Funeraria Santa Gema<br>Funeraria Alvarado |

**El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                          |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>El Oro</b>          | <b>Machala</b><br>El Guabo<br>Pasaje<br>Puerto Bolívar<br>Santa Rosa<br>Huaquillas<br>Chilla<br>Balao<br>Paccha<br>La Victoria<br>Marcabelí<br>Arenilla<br>Zaruma<br>Alamor<br>Portovelo<br>Balsas<br>San Pedro de los Incas<br>San Juan de la Virgen<br>San Jacinto<br>Pampas de Hospital<br>El Prado<br>Higueron<br>Cabo Inga<br>El Limo<br>La Libertad<br>El Paraíso<br>San Isidro<br>El Ingenio | Funeraria Sánchez<br>Funeraria León<br>Funeraria Carrión |
| <b>Morona Santiago</b> | <b>Macas</b><br>Palora<br>Pablo Sexto<br>Huamboya<br>Sucia Taisha<br>Logroño<br>Santiago de Méndez<br>Gral. Leonidas Plaza Gutiérrez<br>Santiago<br>San Juan Bosco<br>Gualaquiza                                                                                                                                                                                                                    | Funeraria Ambato                                         |
| <b>Pastaza</b>         | <b>Puyo</b><br>Arajuna<br>Santa Clara<br>Mera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Funeraria Soria                                          |

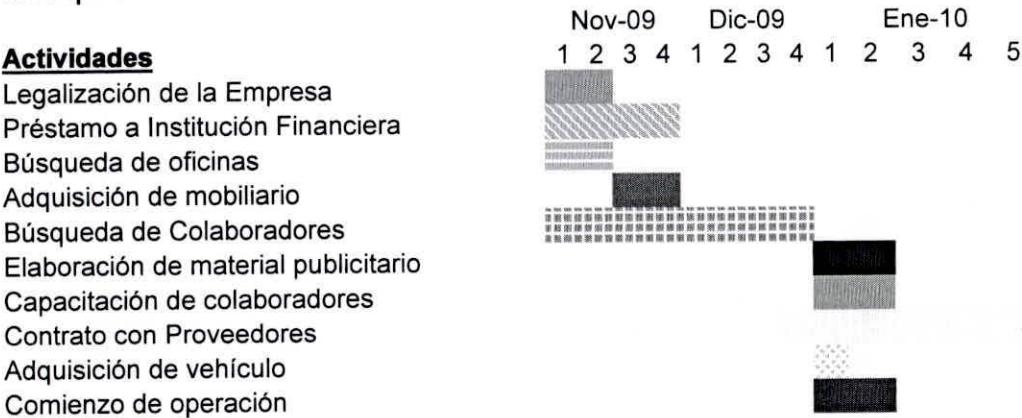
**El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”**

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pichincha - Quito</b><br>Pichincha - Santo Domingo | <b>Quito</b><br>Santo Domingo de los Colorados<br><br>Puerto Quito<br>Pedro Vicente Maldonado<br>San Miguel de los Bancos<br>Nanegalito<br>San Antonio<br>Calacalí<br>Pomasqui<br>Guayllabamba<br>Otón<br>Machachi<br>Tabacundo<br>Puéllaro<br>Malchineguí<br>Toachi<br>Tupigachi<br>Cayambe<br>Santa Rosa de Cuzubamba<br>Cangahua<br>Azacázubi<br>El Quinche<br>Checa<br>Yaruquí<br>Tababela<br>Calderón<br>Llano Chicho<br>Zambiza<br>Nayón<br>Puembo Cumbayá<br>Tumbaco<br>Pifo<br>Pintag<br>Sangolquí<br>Guangopolo<br>Conocoto<br>La Merced<br>Alangasí<br>Cotogchoa<br>Amaguaña<br>Uyumbichu<br>Tambillo<br>Rumipamba<br>Aloag<br>Aloasi<br>El Chupi<br>Sinchos<br>Las Pampas<br>Palo Quemado<br>Alluriquín<br>La Concordia<br>La Independencia<br>El Triunfo<br>Valle Hermoso | Casa Girón<br>Funeraria Jardines del Valle (Sur)<br>Salas de Velación Campo Santo Jardines del Valle (Valle de los Chillos)<br>Funeraria Cotopaxi<br>Funeraria Valencia<br>Funeraria Los Olivos<br>Funeraria Mejía<br>Funeraria Jerusalén |
| <b>Sucumbios</b>                                      | <b>Nueva Loja (Lago Agrio)</b><br>La Bonita<br>El Dorado de Cascales<br>Lumbaquí<br>Tarapoa<br>Puerto El Carmen del Putumayo<br>Shushufindi<br>La Joya de los Sachas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Funeraria Paredes                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Napo</b>                                           | <b>Tena</b><br>Archidona<br>Carlos J. Arosemena Tola<br>Baeza El Chaco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Funeraria Tena<br>Funeraria Soria                                                                                                                                                                                                         |

|                   |                                                                                                                |                                                                               |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tungurahua</b> | <b>Ambato</b><br>Pillaro<br>San Miguel (Salcedo)<br>Patate<br>Pelileo<br>Tisaleo<br>Cevallos<br>Mocha<br>Baños | Sociedad Funeraria Guerrero Sala de Velaciones El Jardin<br>Funeraria Hidalgo |
| <b>Zamora</b>     | <b>Zamora</b><br>El Bangui<br>28 de Mayo<br>Yantzaza<br>Zumbi<br>Paquisha<br>Guayzimi<br>Palanda<br>Zumba      | Funeraria Romero<br>Funeraria Jaramillo                                       |

15 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION

Cronograma de Implementación Plan de Negocios  
El Reposo S.A. "Proveedora de Servicios exequiales"



16 BIBLIOGRAFIA

- Dirección de Marketing  
Philip Kotler Kevin Lane Keller  
Duodécima edición
- Banco Central del Ecuador  
Indicadores
- INEC  
Datos estadísticos

**El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”**

- [www.indexmundi.com](http://www.indexmundi.com)  
Cuadros de datos históricos anuales
- CD SPSS Data Versión 11.0 para Estudiantes  
ESPAE Graduate school of management

