



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
IBARRA ORTIZ, AMADA			

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

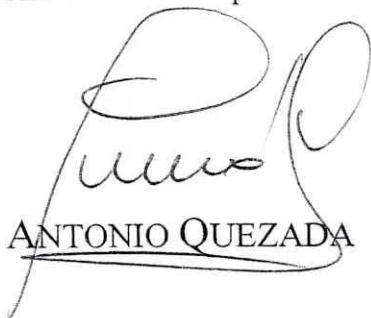
XI PROMOCIÓN

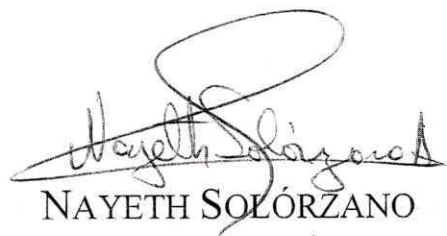
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

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
JUEZ OYOLA, BETSY MARIA			

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

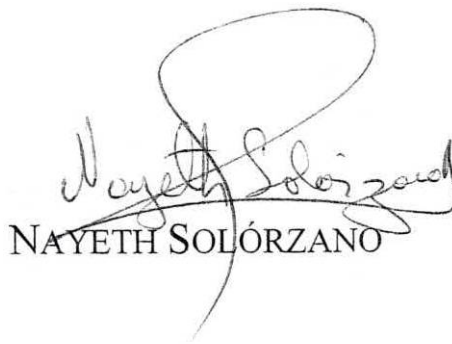
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

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
ROMERO ROMERO, GERARDO RODRIGO			

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 EJECUTIVO8

2 INTRODUCCION9

2.1 Historia del Proyecto.....9

2.2 Presentación de la Empresa y producto9

2.3 Producto y servicios10

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 MERCADO12

4.1 Objetivos del análisis.....12

4.2 Comercialización12

4.2.1 Investigación de Mercado.....12

4.2.2 Encuesta a Profesionales13

4.2.2.1 Diseño muestral13

4.2.2.2 Género.....14

4.2.2.3 Ingresos.....14

4.2.2.4 Nivel de Instrucción15

4.2.2.5 Tipo póliza.....16

4.2.2.6 Le gustaría que su seguro incluya servicios exequiales17

4.2.2.7 Trámites generales18

4.2.2.8 Servicios.....18

4.2.2.9 Otros servicios19

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 Compañías22

4.2.3.1 Diseño Muestral22

4.2.3.2 Cargo del informante22

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 Satisfacción25

4.2.4 Análisis del sector25

4.2.4.1 Tasa de mortalidad.....26

4.2.4.2 Tasa de desempleo27

4.2.4.3 Indicadores de Población27

5 PLAN DE MARKETING28

5.1 Ventas.....28

5.2 Publicidad28

5.3 Estrategia de Precios.....28

5.3.1 Competencia.....28

5.4 Promoción.....33

5.4.1 Planes del Reposo.....33

5.5 Distribución35

6 ANALISIS TECNICO.....35

6.1 Análisis del Servicio35

6.1.1 Servicios exequiales propuestos35

6.2 Tecnología necesaria en los servicios exequiales.....38

6.3 Flujo de servicio Básico.....39

6.4 Facilidades39

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	Equipos.....	44
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	ANALISIS ADMINISTRATIVO.....	45
7.1	Grupo Empresarial.....	45
7.2	Personal Ejecutivo.....	46
7.3	Empleados.....	47
7.4	Estilos de Dirección.....	48
7.5	Políticas de administración y manejo de personal.....	48
8	ANALISIS LEGAL SOCIAL Y ASPECTO LEGAL.....	50
8.1	Aspectos Legales.....	50
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 procedimintos de servicios.....	50
8.1.5	Ley especial Económica.....	51
8.2	Aspectos de legislación urbana.....	51
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	ANALISIS AMBIENTAL.....	52
9.1	Emisiones, efluentes y residuos de la empresa.....	52
9.2	Riesgos de contaminación por esas emisiones, efluentes y residuos.....	52
9.3	Mecanismos de control de contaminación.....	52
9.4	Riesgos para la comunidad por las emisiones, efluentes y residuos.....	53
9.5	Riesgos para los trabajadores.....	53
9.6	Mecanismos de higiene y seguridad industrial.....	53
10	ANALISIS SOCIAL.....	54
10.1	Efectos positivos y negativos de la empresa para el conglomerado social: EMPLEO, impuestos, educación, salud, recreación.....	54
10.2	Posibilidades de rechazo o apoyo de la comunidad.....	55
10.3	Servicios adicionales que la empresa trae a la comunidad.....	55
11	ANALISIS ECONOMICO.....	57
11.1	Inversión en Activos Fijos.....	57
12	ANALISIS FINANCIERO.....	1
12.1	Flujo de Caja.....	1
12.2	Balance general.....	1
12.3	Estado de resultados.....	2
13	ANALISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES.....	3
13.1	Riesgos de Mercado.....	3
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	Riesgos Técnicos.....	4

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

13.2.1 Desarrollo oportuno del producto4

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

13.3 Riesgos Económicos.....4

13.3.1 Reducción de precio del producto4

13.3.2 Cambios en costos laborales5

14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....6

15 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION6

16 BIBLIOGRAFIA16

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.

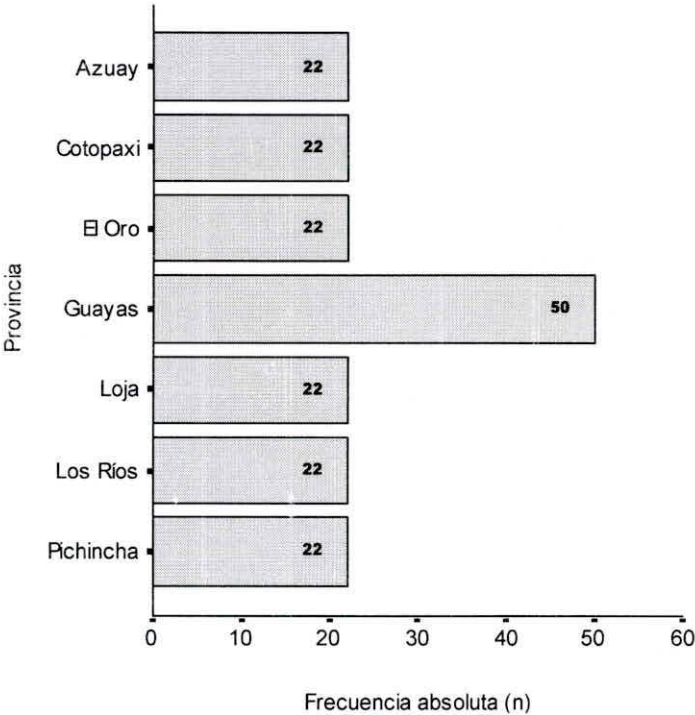


Imagen 1 Muestra por Provincia

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.

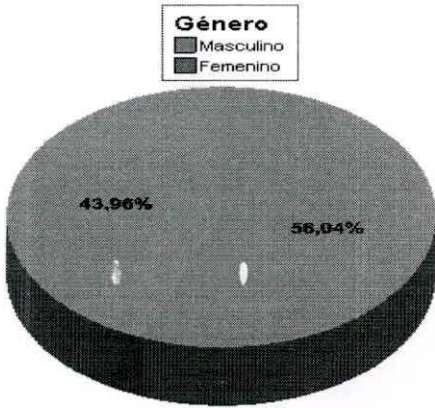


Imagen 2 Género de los encuestados

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.

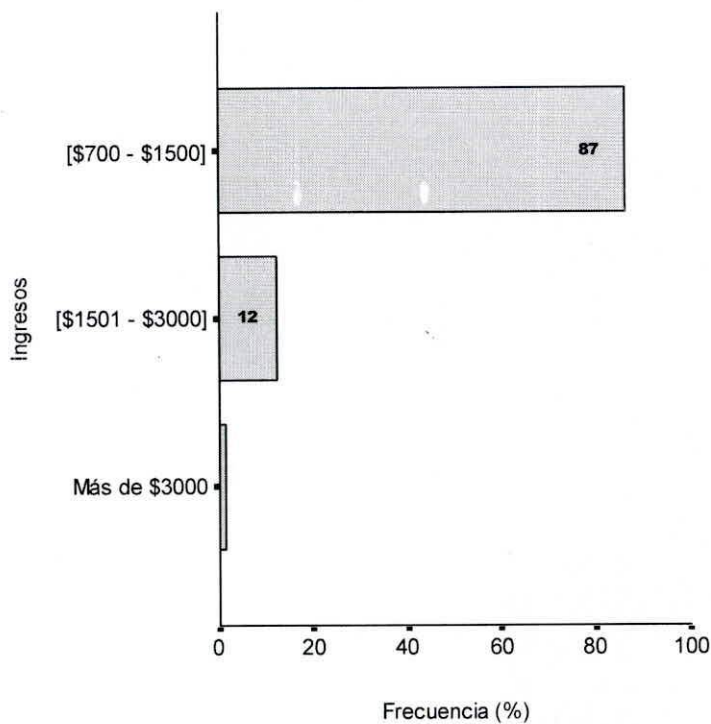


Imagen 3 Ingreso económico de los encuestados

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.

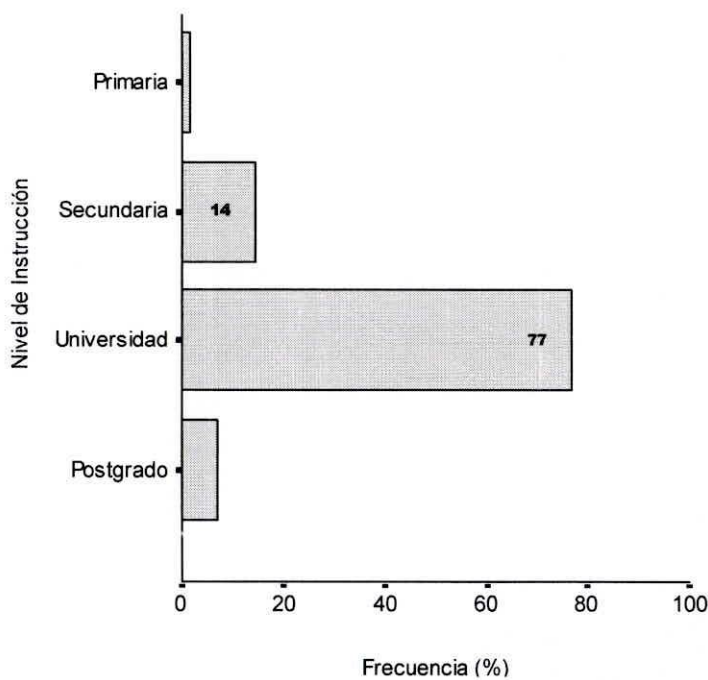


Imagen 4 Nivel de instrucción o educación

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.

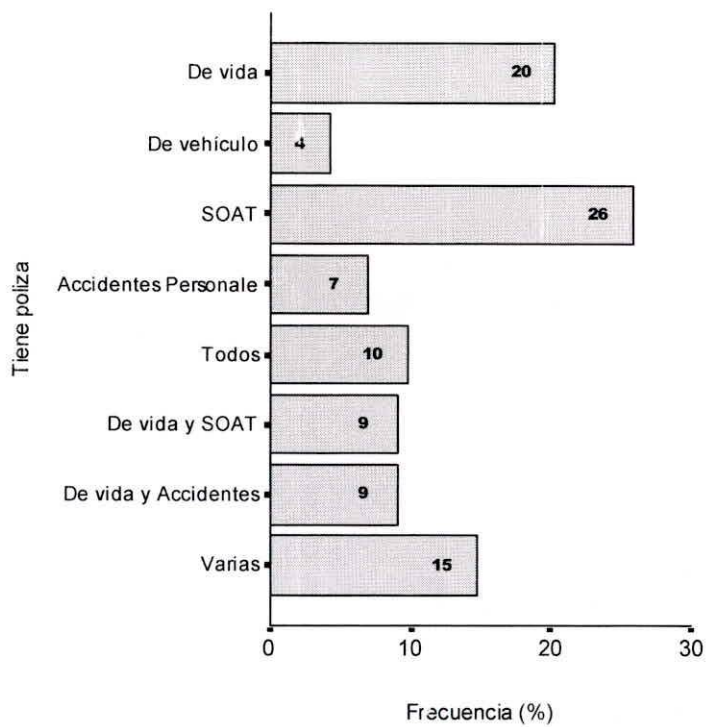


Imagen 5 Tipo de póliza que posee el encuestado

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.

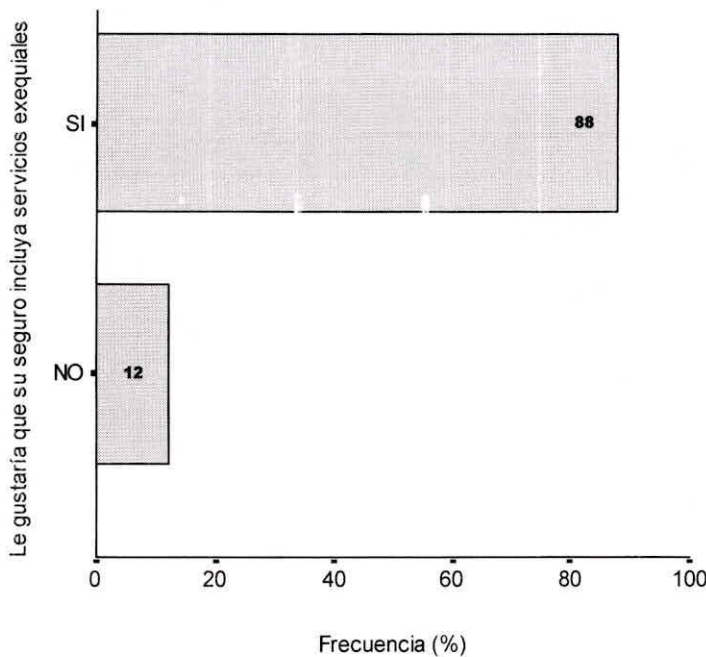


Imagen 6 Porcentaje de personas que desean servicios exequiales en la póliza

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.

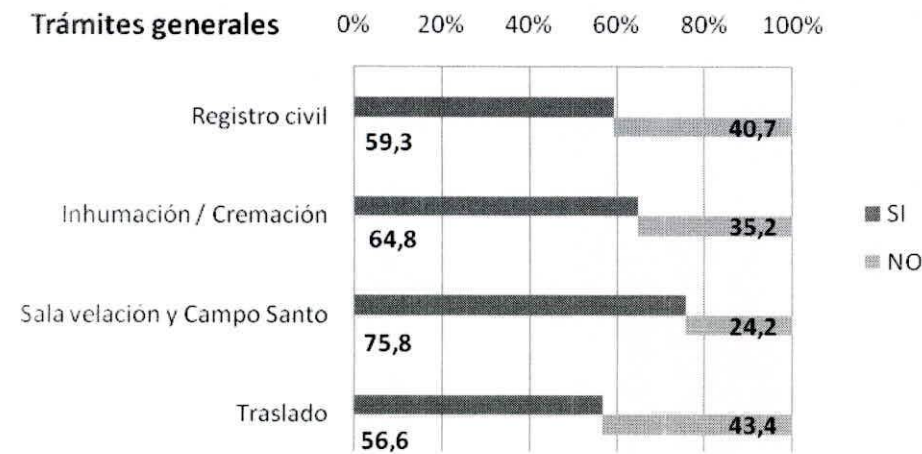


Imagen 7 Preferencia de los servicios exequiales

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

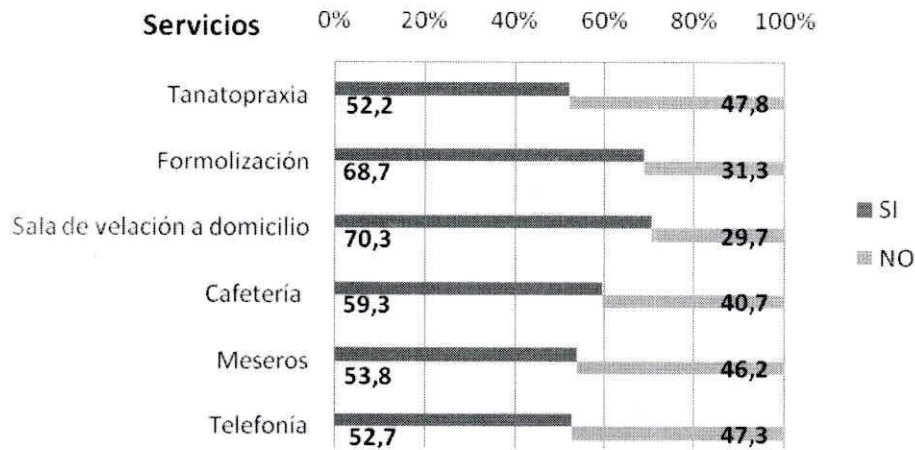


Imagen 8 Porcentaje de requerimiento de servicios

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

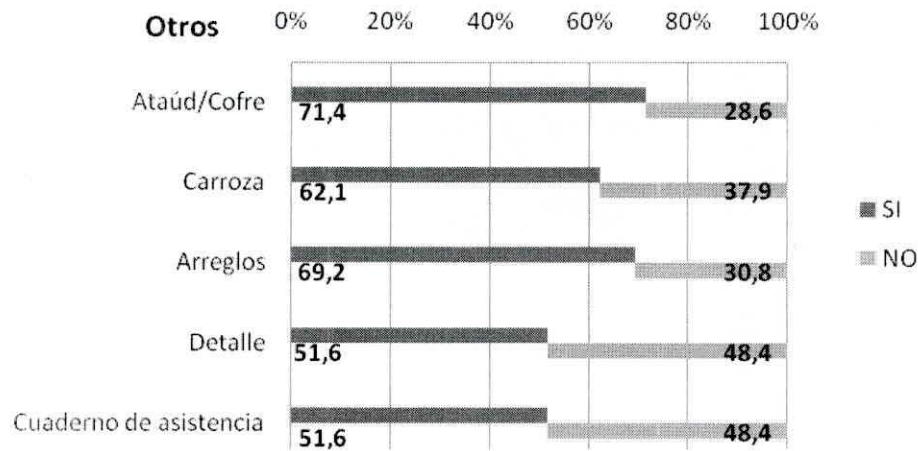


Imagen 9 Porcentaje de requerimiento de otros servicios

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

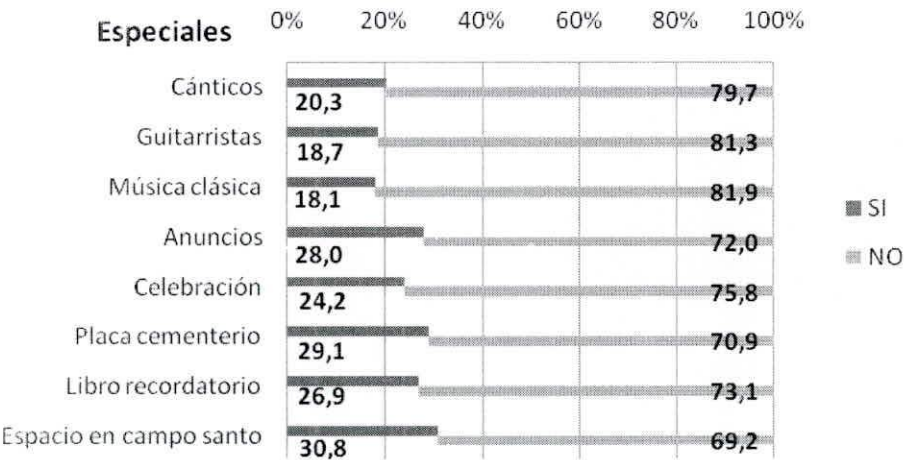


Imagen 10 Porcentaje de requerimiento de servicios especiales

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

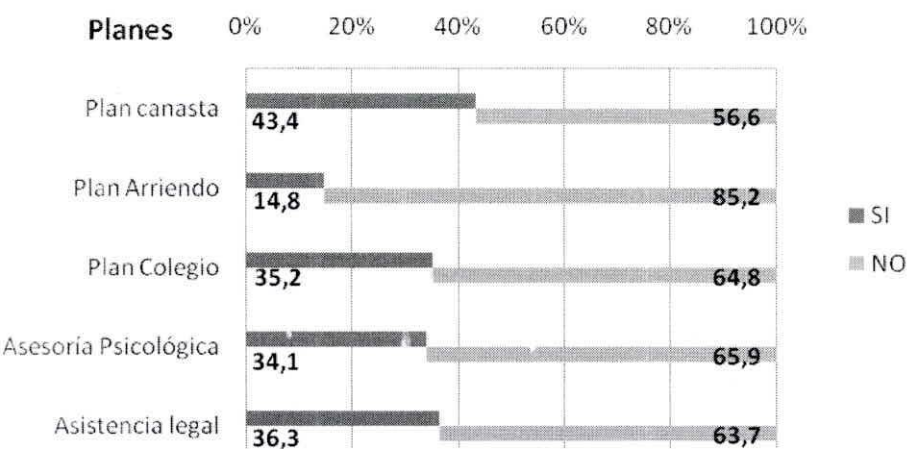


Imagen 11 Porcentaje de requerimiento de planes

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

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.

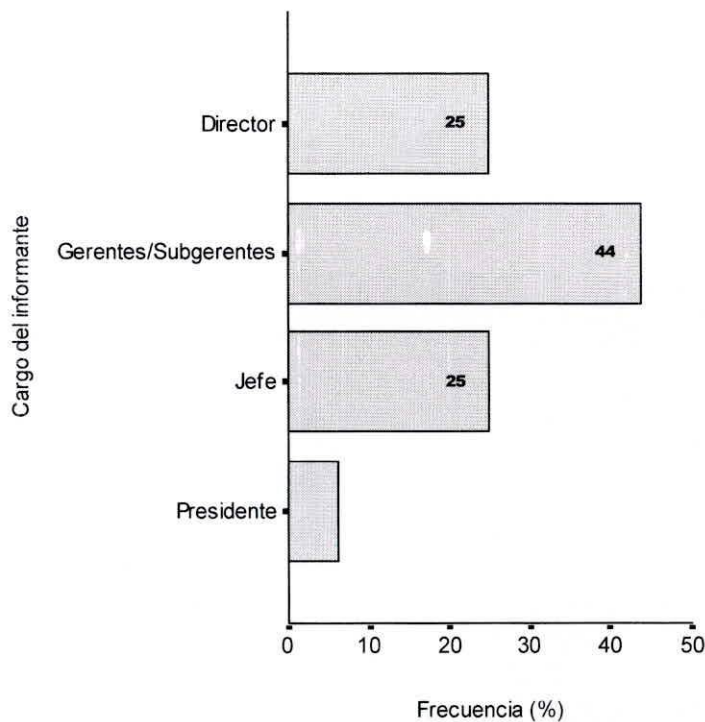


Imagen 12 Cargo del encuestado en las Aseguradoras

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.

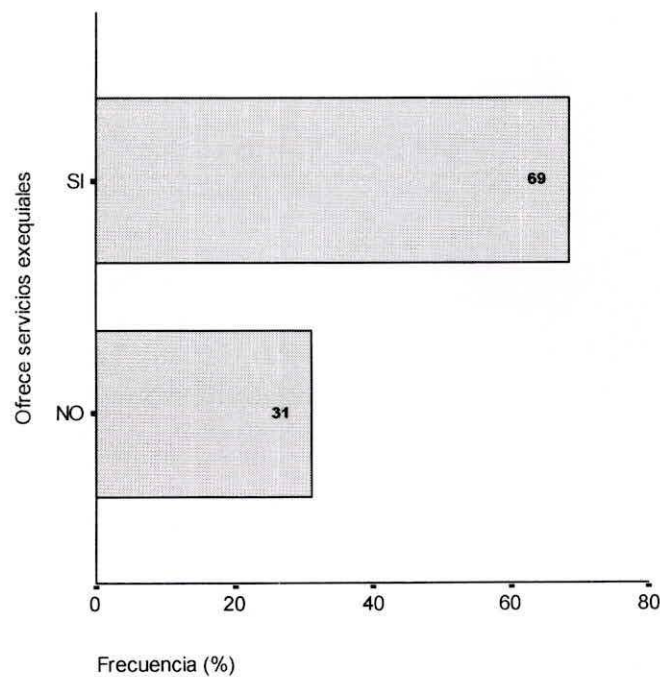


Imagen 13 Porcentaje de Aseguradoras que provee servicios exequiales

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.

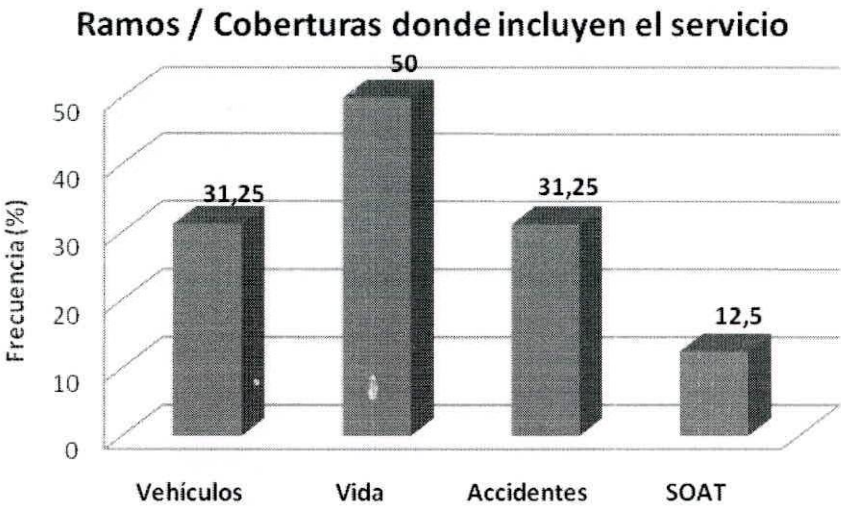


Imagen 14 Porcentaje póliza donde se incluye servicio exequial

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.

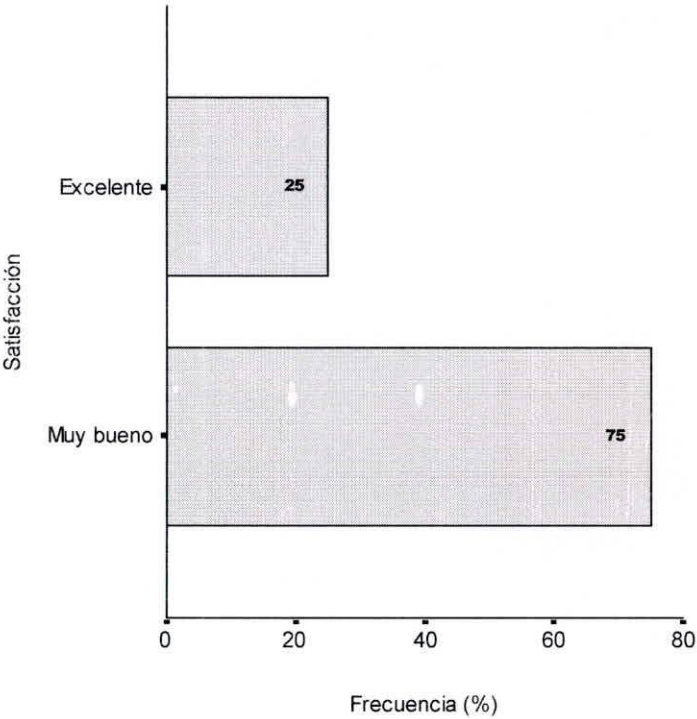


Imagen 15 Porcentaje de satisfacción de los servicios exequiales actualmente

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 5 dependientes	1	1
Atención	3 ciudades del país	Nacional/ Internacional	Nacional	local
Costo a aseguradora	Presta el servicio	\$ 30 anual	Plan anual: 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)

- ✓ 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

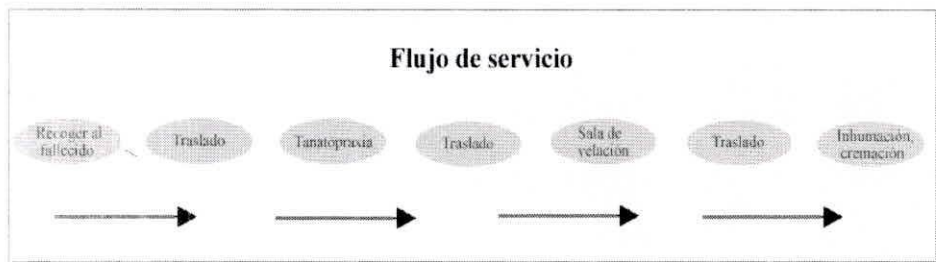


Imagen 16 Flujo de servicio Básico

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			AMAZONIA		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
POBLACION TOTAL	9.273.291	4.558.571	4.714.720	3.900.209	1.881.440	2.018.769	5.149.022	2.585.027	2.563.995	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	4.189.806	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	1.757.676	1.149.435	608.441	821.435	498.867	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
Viables	479.295	243.545	235.751	180.529	88.977	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	132.463	125.786	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	20.962	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	488.770	837.054	1.640.681	552.569	1.088.112	69.632	27.600	41.941

* Estos valores corresponden a otro 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

Analizando el cuadro anterior (estadísticas INEC a Junio 2009), podemos notar que tenemos un mayor numero de perscnas 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 60mt² 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

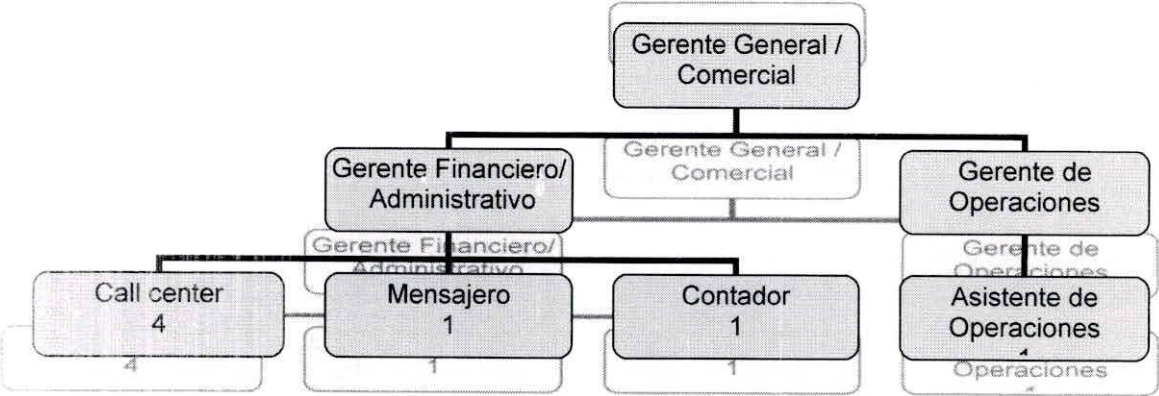


Imagen 18 Organigrama de la empresa “El Reposo”

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 de 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 sí 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 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 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 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 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 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 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 11,15%	APORTE INDIVIDUAL 9,35%	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	TOTAL A PAGAR	TOTAL IESS 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 11,15%	APORTE INDIVIDUAL 9,35%	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	TOTAL A PAGAR	TOTAL IESS 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 11,15%	APORTE INDIVIDUAL 9,35%	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	TOTAL A PAGAR	TOTAL IESS 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 11,15%	APORTE INDIVIDUAL 9,35%	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	TOTAL A PAGAR	TOTAL IESS 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 11,15%	APORTE INDIVIDUAL 9,35%	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	TOTAL A PAGAR	TOTAL IESS 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
INVERSIÓN 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
INGRESOS	\$ 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
EGRESOS												
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	\$ 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
Depreciación 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
Constitución 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	\$ 26.799,59	\$ 26.653,92	\$ 26.653,92	\$ 26.653,92	\$ 26.653,92	\$ 30.178,92
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 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	\$ 9.176,29	\$ 3.626,29
IMPUESTOS+ RESERVAS	\$ 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
UTILIDAD NETA	\$ 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	\$ 6.721,44	\$ 1.171,44
AJUSTES POR GASTOS NO DESEMBOLSABLES	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00
FLUJO OPERACIONAL	\$ 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	\$ 5.921,44	\$ 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	
INVERSIONES						
INVERSIONES AÑO 0	\$ (64.000,00)					
INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO	\$ (54.376,23)					
VALOR DE DESECHO						
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
TIR		130%				
VAN		\$ 1.178.392,96				
TASA DE DESCUENTO		10,21%				
Fuente: Banco Central						
Tasa efectiva máxima para el segmento productivo empresarial al octubre del 2009						
PERIODO DE RECUPERACION (PAY - BACK)		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
5.570			
1.114		2.785	1.671
\$ 33.417,28	\$ 139.238,67	\$ 116.960,48	
6.209			
1.242		3.104	1.863
\$ 37.253,20	\$ 155.221,67	\$ 130.386,20	
7.319			
1.464		3.660	2.196
\$ 43.914,79	\$ 182.978,29	\$ 153.701,76	
8.809			
1.762		4.404	2.643
\$ 52.853,14	\$ 220.221,44	\$ 184.986,01	
11.787			
2.357		5.893	3.536
\$ 70.720,04	\$ 294.666,83	\$ 247.520,14	

Índices Financieros

	AÑOS				
	1	2	3	4	5
INDICE DE LIQUIDEZ	2,37	2,20	2,17	2,26	2,34
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
SEGURIDAD	1,32	1,83	2,17	2,26	2,34
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
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO - ROE	68,00%	80,15%	84,27%	86,34%	87,87%
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
RENTABILIDAD NETA	14,23%	23,22%	27,69%	30,43%	32,70%
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
TASA DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	34,29%	20,79%	14,17%	10,02%	6,36%
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
TASA DE SINIESTRALIDAD	15,81%	15,81%	15,81%	15,81%	15,81%
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
RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS - ROA	26%	41%	48%	50%	51%
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
E G R E S O S	339.322,04	455.016,03	620.174,43	842.560,78	1.284.709,06
GASTOS DE ADMINISTRACION	162.610,61	186.328,92	225.156,05	275.862,92	371.682,30
DEL PERSONAL	116.126,61	147.844,92	186.672,05	237.378,92	333.198,30
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
VARIOS	46.484,00	38.484,00	38.484,00	38.484,00	38.484,00
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
COMISIONES PAGADAS	85.992,50	138.725,63	210.331,60	306.846,86	498.442,02
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
SINIESTROS PAGADOS	67.975,02	109.659,31	166.262,12	242.555,14	394.006,55
Por servicios exequiales	67.975,02	109.659,31	166.262,12	242.555,14	394.006,55
OTROS GASTOS	19.440,01	16.160,01	12.880,00	9.600,00	9.600,00
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
IMPUESTOS PAGADOS	2.100,00	2.200,00	2.600,00	3.400,00	4.000,00
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
CONSTITUCION DE RESERVAS	1.203,89	1.942,16	2.944,64	4.295,86	6.978,19
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
I N G R E S O S	429.962,49	693.628,16	1.051.658,01	1.534.234,32	2.492.210,12
PRIMAS	429.962,49	693.628,16	1.051.658,01	1.534.234,32	2.492.210,12
Servicios Exequiales	429.962,49	693.628,16	1.051.658,01	1.534.234,32	2.492.210,12
INTERESES DE INVERSIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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
OTROS INGRESOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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
LIBERACIÓN RESERVAS	0,00		0,00	0,00	0,00
Otras Reservas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO	90.640,45	238.612,13	431.483,59	691.673,54	1.207.501,05

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 riesgo 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
Azuay	Cuenca 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	EMUSE Empresa Municipal de Cementarios MEMOPAZ Servicios Exequiales Funeraria San Marcos
Bolívar	Guaranda Echandía Las Naves Valla La Unión Caluma Chimbo San Miguel Chillanes Pallatanga Régulo de Mora San Jose de Tambo	Funeraria Vallejo Funeraria San Pedro
Cañar	Azogues Suscal El Tambo Biblian Deleg	Funeraria San Marcos
Carchi	Tulcán El Angel Huaca Mira San Gabriel Bolívar	Cooperativa Pablo Muñoz Vega
Cotopaxi	Latacunga Pujilí Saquisilí La Maná El Corazón San Miguel (Salcedo)	Sala de Velaciones Funeraria Cristal Funeraria Internacional
Chimborazo	Riobamba Penipe Chambo Guano Guamote Pallatanga Alausí Chunchi Cumandá	Funerales Gonzalo Mendoza Funeraria Nacional

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

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

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

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

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

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

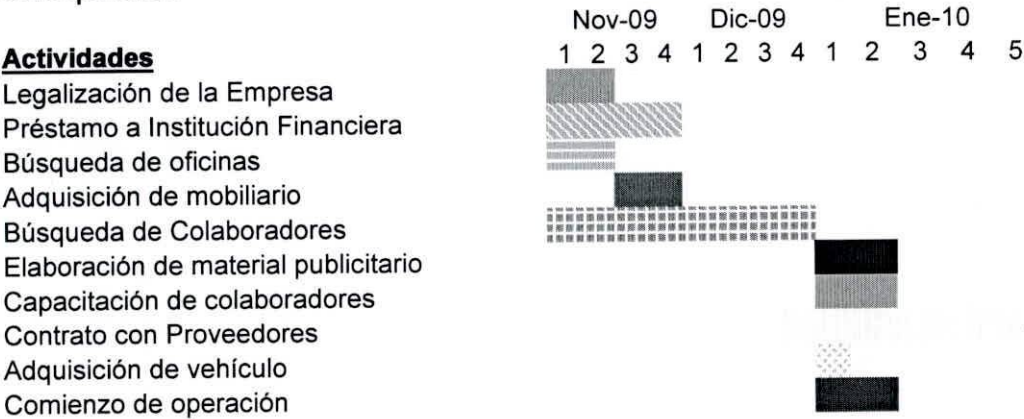
El Reposo S.A. “Proveedor de servicios exequiales”

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

Tungurahua	Ambato Pillaro San Miguel (Salcedo) Patate Pelileo Tisaleo Cevallos Mocha Baños	Sociedad Funeraria Guerrero Sala de Velaciones El Jardin Funeraria Hidalgo
Zamora	Zamora El Banguí 28 de Mayo Yantzaza Zumbi Paquisha Guayzimi Palanda Zumba	Funeraria Romero 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
Cuadros de datos históricos anuales
- CD SPSS Data Versión 11.0 para Estudiantes
ESPAE Graduate school of management