

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

TEMA:

**EL AUXILIO DE FUNERALES Y SU INCIDENCIA EN LOS AFILIADOS Y
PENSIONISTAS DEL SISTEMA PENSIONES CHIMBORAZO**

Trabajo de Investigación

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia Pública

AUTORA: Patricia Fernanda Armijos Nuñez

DIRECTOR: Dr. Esteban Caiza

AMBATO-ECUADOR

2011

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: El Auxilio de Funerales y su Incidencia en los Afiliados y Pensionistas del Sistema Pensiones Chimborazo, presentado por: *Patricia Fernanda Armijos Nuñez* y conformado por: *Ing. Rubén López*, *Ing. Jorge Jordán*, *Ing. Jaime Ortiz*, Miembros del Tribunal, *Doctor Esteban Caiza* Director del trabajo de investigación y presidido por: *Ing. Mg. Juan Garcés Chávez*, Presidente del Tribunal; *Ing. Juan Garcés Chávez* Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

Dr. Esteban Caiza
Director de Trabajo de Investigación

Ing. Rubén López
Miembro del Tribunal

Ing. Jaime Ortiz
Miembro del Tribunal

Ing. Jorge Jordán
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: El Auxilio de Funerales y su Incidencia en los Afiliados y Pensionistas del Sistema Pensiones Chimborazo, nos corresponde exclusivamente a: *Patricia Fernanda Armijos Nuñez*, Autor y de *Doctor Esteban Caiza*, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Patricia Fernanda Armijos Nuñez
Autor

Doctor Esteban Caiza
Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Patricia Fernanda Armijos Nuñez

AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Gracias a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr otra meta más en mi carrera y sobre todo por llenar mi vida de dicha y bendiciones.

A mis padres, hermana y esposo quienes me acompañaron en esta aventura que significó la maestría y que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos.

DEDICATORIA

Este trabajo esta dedicado a mi madre, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ella que soy lo que soy ahora.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

EL AUXILIO DE FUNERALES Y SU INCIDENCIA EN LOS AFILIADOS Y PENSIONISTAS DEL SISTEMA PENSIONES CHIMBORAZO.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sociedad de hoy está compuesta por organizaciones, públicas o privadas, cuyas actividades, son las de producir un bien o prestar un servicio y deben ser planeadas, coordinadas, organizadas, dirigidas y controladas adecuadamente para distinguirse de otras.

El Estado tiene como objetivo, de proporcionar el bien común y el mejoramiento del nivel de vida de los ecuatorianos, delegando esta potestad o poder a Instituciones del servicio público, en este caso, al IESS, quien tiene la responsabilidad de otorgar prestaciones y servicios sociales de acuerdo con la ley, el Estatuto y sus Reglamentos internos sin necesidad de lucro; siendo la finalidad de una entidad de Derecho Privado todo lo contrario, razón por la cual la Ley de Seguridad Social (IESS) protege con prestaciones económicas y asistenciales a sus asegurados y sus familiares contra las contingencia que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingresos acorde con su actividad habitual en casos de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, vejez, muerte e invalidez.

Uno de los beneficios complementarios del Seguro de Viudez y Orfandad que otorga el Seguro Social Ecuatoriano es el Auxilio de Funerales, que tiene como característica similar al de un Seguro de Vida y que se concreta en la entrega de una cantidad de dinero a determinados deudos del jubilado, afiliado, militares y policías fallecidos; para cubrir los gastos de funerales.

Al realizar un análisis en el sector empresarial en la ciudad de Riobamba, sobre los servicios funerarios, se detectó que existen únicamente empresas de servicios funerarios

privados que se dedican exclusivamente al manipuleo de los cadáveres, su disposición final y la celebración del ritual mortuorio, de ahí viene el resultado que es el gran desconocimiento sobre las prestaciones y ayuda que otorga el IESS, misma que tiene la responsabilidad social y ética de velar por las condiciones sociales de la población afiliada y/o jubilada.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

A lo largo de la historia humana, ha existido la búsqueda de la seguridad bajo condiciones de vida comunitaria, en beneficio de los pobres, atención a los enfermos y auxilio a las viudas, razón por la cual el auxilio de funerales es un beneficio adicional en el que se repone el dinero para cubrir todos los gastos funerarios.

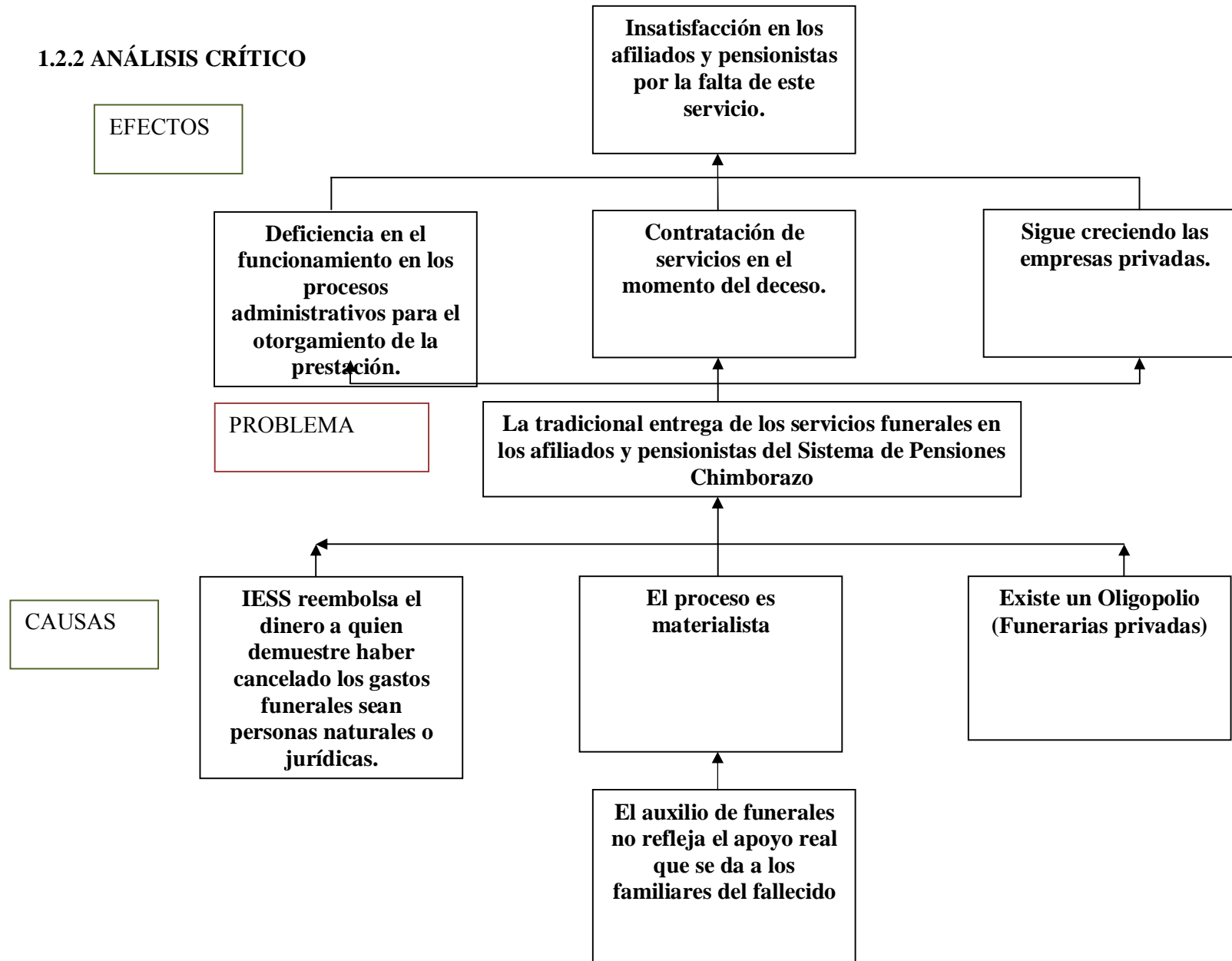
Según los historiadores, los rituales funerales son creencias religiosas que van estrechamente relacionadas con la muerte y la existencia de una vida después de ella, en la que implican importantes funciones psicológicas, sociológicas y simbólicas, es porque ello que existen desde la época de los egipcios, quienes tenían las costumbres de que los funerales iban precedidos de un juicio público, es decir si la vida del difunto había sido intachable se procedía a los funerales, pero en caso contrario el cadáver era enterrado en una fosa común llamada Tártaro no escapando ni los mismo reyes al juicio. Al que moría dejando deudas, no se le hacía funerales hasta que la familia las había saldado.

Según fue evolucionando el comportamiento humano en el transcurso de la historia, según a la comunidad a la que pertenecían se iban realizando diferentes ceremonias fúnebres como lo fue en Roma, quienes acompañaban sus seres queridos entre siete (7) y treinta (30) días, tiempo en el cuál los parientes ayunaban e iban con la cabeza descubierta y descalzos hasta que los cadáveres eran enterrados.

Es desde entonces, que se aceptó de los primitivos cristianos, quienes enterraban a sus difuntos como los judíos y los cuerpos de los mártires eran inhumados en las catacumbas pero después fue costumbre general que las personas fuesen enterradas en las iglesias y ahora en cementerios.

Una de las costumbres más antiguas del mundo es la Vigilia por un difunto, rito principal que la comunidad cristiana celebra después de la muerte de uno de sus miembros y antes del rito final de despedida; esta vigilia puede tomar la forma de una liturgia o rezo por un difunto, siempre guardando respeto a la dignidad del cuerpo humano. Es aquí en donde el Sistema de Pensiones de Chimborazo, a través de la unidad de Liquidación de Auxilio de Funerales, cumple con lo que determina la legislación de Seguridad Social del Ecuador, con la entrega de una cantidad de dinero para cubrir dichos gastos y hasta ahí; por eso en esta ocasión lo que se busca es ir a la esencia misma de la persona y pensando en el bienestar de sus afiliados y pensionistas en primera instancia trata de implementar el servicio de Funerales con una característica particular que es la preocupación y la solidaridad con el ser humano y sus sentimientos como persona; además con un servicio exequial, de características sociales para los momentos difíciles del fallecimiento, a precios bajos, en agradables instalaciones y con una atención profundamente humana, complementariamente con el reembolso económico respectivo.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO



El problema de la aplicación del proceso tradicional del servicio Funerales en los afiliados y pensionistas del Sistema de Pensiones Chimborazo, se debe fundamentalmente a las siguientes causas:

1. El IESS se encarga de reembolsar el dinero que por Auxilio de Funerales a la persona que demuestre haber cancelado los gastos funerales otorgados por empresas particulares, cumpliendo así su papel de auxilio, sin embargo deja de lado la seguridad que como IESS debería prestar, en beneficio de los pobres, atención a los enfermos y auxilio de las viudas.
2. El proceso del auxilio de funerales no es integral, lo que refleja que se entrega una cierta cantidad de dinero y no el apoyo real que requieren los familiares del fallecido, dando como resultado que el afiliado tenga que contratar servicios privados, los mismos que solo se interesan en el beneficio económico mas no la ayuda social.
3. Los rubros que las funerarias privadas generalmente ofrecen, se basan al dinero que es otorgado por el IESS como auxilio de funerales, creando indirectamente empresas netamente privadas, que buscan específicamente lucro.

Aspectos que han conducido a efectos tales como:

- Deficiente funcionamiento en los procesos administrativos en la entrega de la prestación.
- Crecimiento en los beneficios de algunas empresas.
- Contratación de servicios privados que conllevan a la insatisfacción de los afiliados y pensionistas del Sistema de Pensiones del IESS, además de la población de la ciudad de Riobamba.

1.2.3 PROGNOSIS

Al existir la variedad de tradiciones y costumbres en materia funeraria, provocaría que las empresas que ofrecen los servicios mortuorios generen un valor económico, convirtiendo a esta actividad como un medio de lucro que es su característica y no una prestación social más humanizadora, que evite provocar endeudamiento innecesario a los beneficiarios.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera los servicios funerarios y mortuorios se deberían otorgar para la satisfacción de los afiliados y pensionistas del Sistema de Pensiones Chimborazo?

Variable Independiente: La creación de la organización de los Servicios funerarios y mortuorios

Variable Dependiente: Satisfacción de los afiliados y pensionistas

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

Existen preguntas dirigidas a los pensionistas y beneficiarios del IESS Chimborazo.

1. ¿Qué tipo de servicios recibe Usted del Departamento de Pensiones-IESS Chimborazo?
2. ¿Conoce Usted los requisitos que debe cumplir para percibir las prestaciones que ofrece el Departamento del Sistema de Pensiones?
3. ¿Cómo califica usted la atención que brinda el Departamento de Seguro de Pensiones IESS Chimborazo?

4. Los servicios funerarios privados ofrecidos por la sociedad en general, considera usted son:
5. ¿En momentos difíciles como es el fallecimiento de uno de sus familiares, cree usted que el Departamento de Pensiones IESS Chimborazo podría asistir con la atención de servicios funerarios?
6. ¿Estaría de acuerdo que en el Seguro de Pensiones cree el servicio funerario con características que superen a las funerarias particulares?
7. ¿En el caso de crearse una funeraria como parte del Departamento de Pensiones del IESS; cree usted que la cremación puede ser una alternativa?
8. ¿Cree usted que los servicios funerario ofrecidos por el IESS, se puede extender a la comunidad en general?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación consideró los siguientes aspectos:

- a. Límite de Contenido

El área del conocimiento en la que se enmarca esta investigación es la Administración en particular sobre la organización de empresas públicas, en relación con las condiciones sociales.

b. Límite espacial

La investigación se realizará en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo que cuenta actualmente con 34700 afiliados activos y 9461 pensionistas.

c. Límite Temporal

Se estima que esta investigación se lo hará desde julio del 2010 a mayo 2011.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la administración, existen situaciones que son muy diversas, es por ello que no existen dos organizaciones iguales, así como no existen dos personas idénticas. Cada una tiene sus objetivos, su campo de actividad, sus directivos y su personal, sus problemas internos y externos, su mercado, su situación financiera, su tecnología, sus recursos básicos, su ideología, su política de negocios y un sin número de otros factores que la diferencian de las demás.

El proporcionar servicios básicos a los seres humanos, a los ciudadanos nunca ha sido tan desafiante. Las instituciones públicas que prestan servicios sociales se enfrentan a los siempre cambiantes mandatos legislativos y a recortes presupuestarios. Los consumidores y afiliados se enfrentan a la acumulación de casos y al papeleo redundante para reclamar su prestación. Razón por la cual, los ciudadanos dependen de las empresas privadas para que les proporcionen el mismo servicio personalizado, optimizado y global que podría ofrecer el IESS de una manera más humanizada, es por eso, que el Seguro de Pensiones ha visto la necesidad de brindar uno de los servicios sociales más delicados a la comunidad en los momentos de dolor, por medio de la prestación del Auxilio de Funerales como servicio social siendo solidario en tiempos difíciles y a su vez mantenimiento una actitud de gratitud y reciprocidad con quienes construyeron para todos, mejores niveles de existencia a través de su vida básicamente laboral.

La presente investigación demuestra mucho interés sobre la problemática social y la vulnerabilidad que tiene el ciudadano ante una situación de dolor como es la muerte de un ser querido, así como también la entrega de la prestación social a través del servicio funerario cuyas particularidades son: en primer lugar es ser eminentemente social simplificando los procedimientos de entrega de la prestación y en segundo lugar, mantener el dinero que por fondo mortuario paga el IESS a empresas privadas y que a estas les genera utilidad, lucro, ganancia o rentabilidad; mientras que al IESS les disminuye.

Además existen las condiciones para que la propuesta sea viable por parte del IESS, pues al constituirse los servicios funerarios y mortuarios en una empresa pública prestará dichos servicios de una manera más humanizada. Además existe el interés y compromiso institucional para garantizar su presencia en el tiempo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 GENERAL

Analizar el auxilio de funerales que otorga Dpto. Prov. Sistema de Pensiones IESS Chimborazo a fin de renovar los servicios que ofrece a sus afiliados y pensionistas.

1.4.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar las necesidades de los jubilados, pensionistas y afiliados en relación al auxilio de funerales.
- Definir la base legal que permita la ampliación de los servicios que no cubre el auxilio de funerales.
- Formular herramientas económicas y sociales que brinden servicios funerales y mortuorios.
- Transformar el auxilio de funerales en una organización funeraria humanizadora como alternativa y oportunidad para suministrar estos servicios.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Es difícil definir con exactitud que son los servicios, por razones convencionales se dice que los servicios son intangibles, invisibles y perecederos y que deben producirse y consumirse simultáneamente. En cambio, los bienes son tangibles, visibles y almacenables y no se requiere que exista una interacción directa entre los productores y los consumidores, es por ello que una manera de caracterizar los servicios como “bienes inmateriales”, porque algunos servicios tienen algunos elementos tangibles el informe impreso de un consultor, etc.

Miguel Cornejo define “el servicio como el cambio que experimentan las condiciones de una persona o de un bien perteneciente a alguna unidad económica, por efecto de la actividad desarrollada por otra unidad económica previa aprobación de la primera persona o unidad económica”. Así al centrar la atención en el cambio se evita caracterizar el servicio como intangible. Distingue también entre la producción de un servicio y su resultado; el resultado de una actividad de servicio es el cambio que experimentan las condiciones de la persona o del bien en cuestión y es diferente del proceso de producción del servicio, que es la actividad que afecta a la persona o a los bienes pertenecientes a una unidad económica.

En el sector de servicios exequiales forma parte el ritualizar la muerte en la sociedad y para la sociedad, dentro de las organizaciones funerarias que preparan y disponen del cuerpo como las que participan en el destino final del cadáver deben considerarse o estar bajo una doble sensibilidad: de un lado, como organización, su constitución y su esencia son las personas que lo conforman, sin ellas la organización no existiría; y de otro, su papel social es la vivencia de la muerte en la cultura, siendo la única organización que en su desarrollo comercial y de mercado se relaciona directamente con la muerte.

Desde el punto de vista comercial, las empresas conviven bajo una economía de mercado, dentro del cual se estructura un sistema de intercambio entre oferentes y demandantes, negociantes y personas, así las empresas diseñan, basadas en las necesidades, deseos, tendencias y expectativas, una oferta que busca satisfacer a sus mercados, todo esto en las dinámicas del consumo, dentro de estas empresas se encuentran las que pertenecen al sector de servicios funerarios, quienes comercializan y, además, materializan los servicios ofrecidos en el momento en que la familia se ve enfrentada a la muerte de uno de sus integrantes, siendo el cadáver el común denominador para este encuentro entre empresa funeraria y familia.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Este estudio tiene una acción investigativa, que está interrelacionada con el objeto de análisis y con el objeto deseado. Así, el objeto de análisis es la muerte como un evento natural, que tanto el hombre como la medicina pueden retrasar, pero no eliminar, es inevitable ya que con ésta culmina la vida, por ende es ineludible. Es por eso que la presencia de un cadáver muestra como para un ser humano ha terminado la vida, significando con ello la muerte.

La muerte puede mirarse desde diferentes conceptos o perspectivas, el concepto jurídico de la muerte, implica que no se está hablando de un acontecimiento sino de un proceso. Desde el derecho penal, por ejemplo, frente a la muerte de un sujeto cualquiera, desde el punto de vista de la familia, la muerte de un individuo conlleva la disposición de unos bienes entre su grupo de consanguinidad. La determinación legal del fallecimiento se basa en los acontecimientos médicos, y desde la perspectiva médica, la muerte, se da bajo condiciones específicas. Desde lo religioso, la muerte puede considerarse como la separación del alma y del cuerpo, como el llamado de Dios hacia los cielos y la culminación de una tarea en la tierra.

La muerte de un ser para quienes han vivido con él significa la pérdida de una parte de sí mismo, la terminación de una construcción, significando este mismo cadáver. Para la empresa funeraria como la conexión a sus futuros demandantes, y la dispone a prestar sus servicios; por eso es importante entender que, los demandantes futuros no son los

cadáveres, sino la sociedad misma motivada por el acontecimiento de su finitud, y el reconocimiento de sus obligación moral frente a los otros, además de la incertidumbre que ocasionan las condiciones económicas y por lo tanto, la capacidad de pago y de respaldo frente a esta situación. Las personas y las empresas funerarias se encuentran bajo una relación comercial dentro de una misma cultura.

Y el objeto deseado ante esta situación implica un análisis detallado y minucioso y en esta caso, es ponerle mayor atención a lo que quieren o esperan los deudos o los mismos afiliados, al final de la vida y por ello una alternativa podría ser la creación de una empresa de servicios funerarios, con una condicionante de actualización humana y tecnológica.

2.2.1 LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

Aprobada en sala de Sesiones del Pleno del Congreso Nacional del Ecuador, a los trece días del mes de noviembre del año dos mil uno y que está regida por los principios importante que tiene que ver con el elemento temporal, pues el consumo es obligatorio, urgente e inmediato, sin que pueda ser demorado, debido a razones higiénicas, legales y emocionales que fuerzan a que la decisión de consumo no se retrase, ya que como norma legal la inhumación (o incineración) se debe realizar al cabo de 48 horas siguientes al fallecimiento.

Los efectos sociales negativos de una disposición inadecuada de los cuerpos de los fallecidos han justificado diversas formas de intervención de los cuerpos fallecidos han justificado diversas formas de intervención pública que afectan de manera relevante a la oferta de servicios funerarios y a la disposición de cadáveres, actualmente en nuestro país estos servicios están liderados por empresas particulares.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación a desarrollarse se fundamentará en las siguientes Leyes y

Reglamentos:

2.3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA

La nueva Constitución aprobada en el 2008, en cuanto a la Administración Pública en su Art. 228 señala:

“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

2.3.2 LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS.

Art.2 Objetivos, numeral 4 “Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas consideraran en sus costos y procesos productivos variables socio ambientales y *rectores òsolidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia*”

El IESS contempla como prestaciones del Seguro Social dos tipos:

- a) Especie: Beneficia tanto al trabajador como a sus familiares derechohabientes, sin distinciones de nivel salarial o de antigüedad.
- b) Económicas: Son beneficios en dinero, que se otorgan por ley exclusivamente al personal en activo y a los pensionados, tomando como referencia el nivel del salario del trabajador o la pensión del pensionado.

Es ahí cuando el Del Sistema de Pensiones interviene cuyo objetivo se encuentra plasmado en:

õArt. 171 ÁMBITO OBJETIVO DE APLICACIÓN.- El régimen mixto de pensiones se basa en los principios rectores de esta Ley y comprende a toda la población asegurable por el IESS contra las contingencias de invalidez, vejez y muerte que protege el Seguro General Obligatorio.ö

õArt. 183.- PRESTACIONES DE ESTE RÉGIMEN. - Son prestaciones de este régimen, a cargo del IESS:

- a. La pensión por vejez e invalidez;*
- b. El subsidio transitorio por incapacidad parcial;*
- c. Las pensiones de montepío por viudez y orfandad;*
- d. El subsidio para auxilio de funerales; y,*
- e. La pensión asistencial por vejez o invalidez, financiada obligatoriamente por el Estado.*

Del Subsidio Para Funerales

õArt. 197.- DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN.- El subsidio para funerales es un auxilio en dinero que se entrega a los deudos del jubilado o afiliado, siempre que éste último tuviere acreditadas seis (6) imposiciones mensuales, por lo menos, dentro de los últimos doce (12) meses anteriores a su fallecimiento, en la cuantía que reglamentará el IESS.ö

õArt. 198.- BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO.- Serán beneficiarios de este subsidio los derechohabientes de montepío por viudez y orfandad. A falta de éstos, podrá reclamar el subsidio la persona que demostrare ante el IESS haber cancelado los costos del funeral.ö

Estatuto Codificado del IESS: Art. 187.- õBeneficios en caso de fallecimiento del Asegurado.- En caso de fallecimiento del asegurado a consecuencia de accidente de trabajo o enfermedad profesional, los derechohabientes obtendrán los beneficios de la Cooperativa Mortuoria, cualquiera que fuere el tiempo de imposiciones acreditadasö.

*Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, contenido en la Resolución N° 100 de 21 de febrero del 2006: Art. 33.-
Podrán solicitar este auxilio o reembolso de dinero la persona o las personas que demostraren al IESS haber cancelado o pre pagado los costos del funeral del asegurado fallecido, contra la presentación de las facturas originales, debidamente canceladas.*

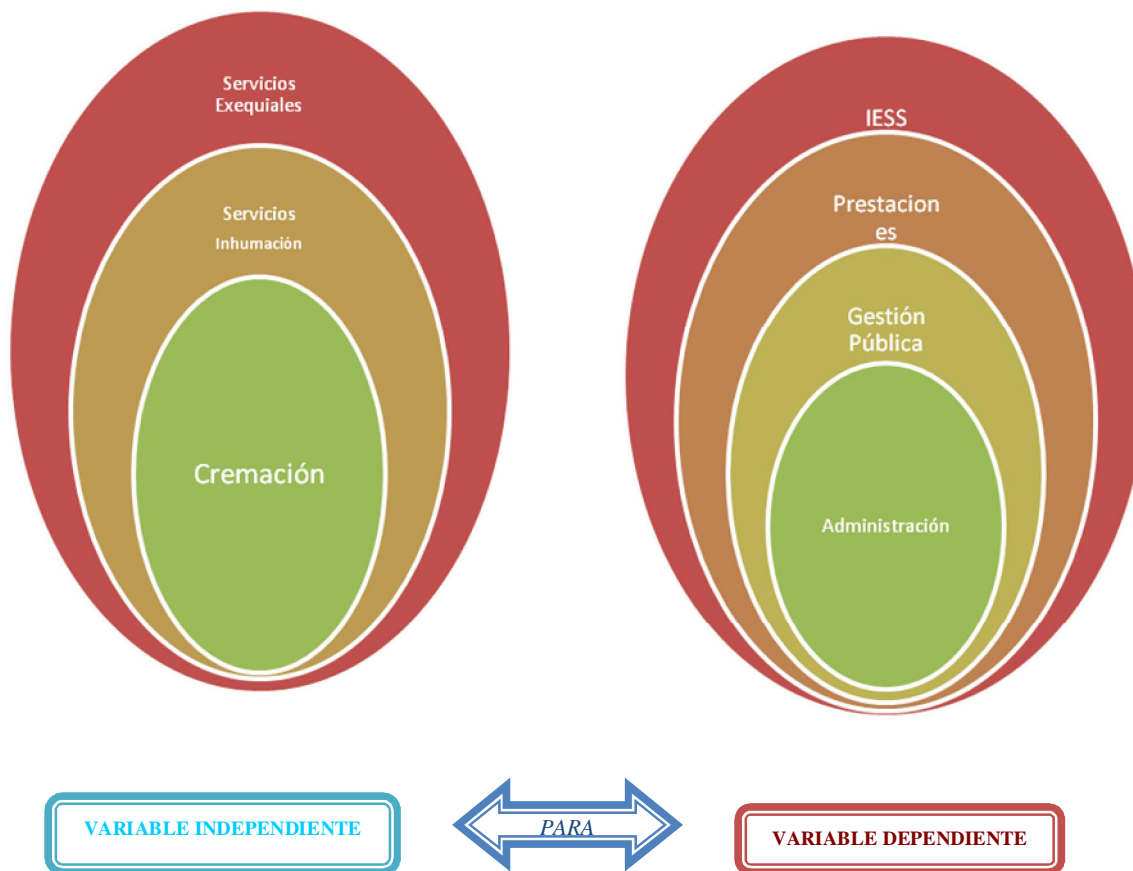
2.3.3 NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador constituyen guías generales emitidas por la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

En todo el mundo el sector de los servicios está tomando diferentes formas de dirección y la satisfacción de las necesidades existentes e incluso de necesidades que aun no existen.

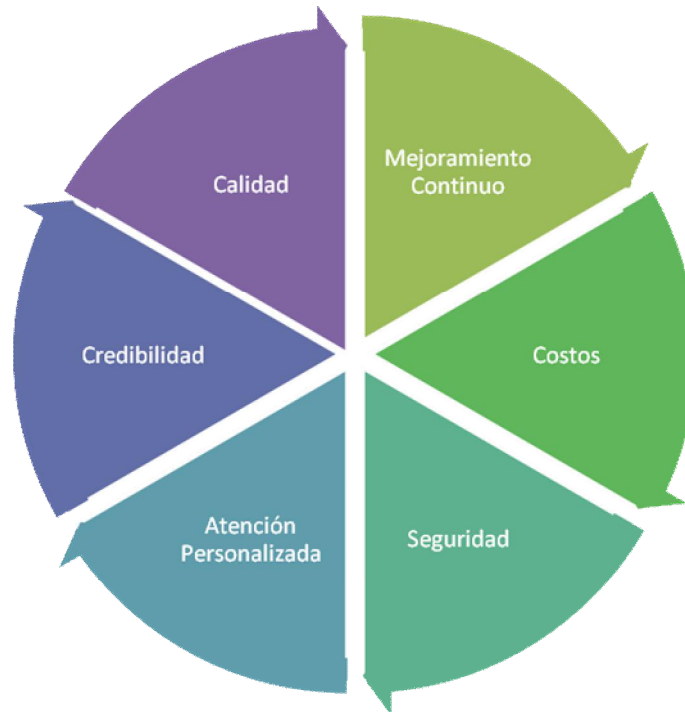
Ilustración 1: Categorías Fundamentales



Fuente: Fernanda Armijos

Ilustración 2: Red de Categorías





Fuente: Fernanda Armijos

2.4.1 SERVICIO

Es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción.

Existen autores que prefieren elaborar definiciones sistemáticas simplemente haciendo una lista de actividades que se considerarían entre los servicios, por lo tanto aplican un criterio en clasificar en sectores primario y secundario, de acuerdo a su función o su valor intrínseco para los consumidores o proveedores, o ambos, por ejemplo:

- a. Servicios comerciales (privados) y servicios no comerciales (públicos)
- b. Usos intermedios y usos finales;
- c. Servicios de distribución (comercio al por mayor y menor, transporte, almacenamiento y comunicaciones y servicios de producción)
- d. Servicios de producción (financieros, comerciales y profesionales)
- e. Servicios Sociales (de Salud, Educación, Sanitarios)

- f. Servicios Personales (para el hogar, de esparcimiento y culturales, de hoteles y restaurantes.

2.4.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Hay cuatro características básicas que distinguen:

Su carácter intangible

Es un servicio es intangible porque no se pueden ver, saborear, sentir, escuchar ni oler antes de comprarlos.

Inseparable

Un bien material es producido, almacenado, después vendido y aún después consumido, es un servicio inseparable porque los servicios no se pueden separar de su prestador, trátase de una persona o una máquina.

Lo variable

Un servicio es variable porque la calidad del servicio depende de quién lo ofrece y cuándo, cómo y dónde se ofrece.

Lo perecedero

Los servicios son perecederos cuando los servicios no se pueden almacenar para venderlos o usarlos más adelante, por ejemplo los asientos vacíos en horas de poco movimiento, no se pueden almacenar para usar más adelante, en momentos de mucho movimiento.

2.4.1.2 LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La comercialización de servicios profesionales y empresariales, como la contabilidad, la asesoría administrativa, la publicidad y ahora en auge los

servicios funerarios, han empezado a globalizarse y expandirse proporcionando muchas y atractivas oportunidades.

2.4.1.3 LA COMERCIALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El objetivo de las organizaciones es “vender” a los clientes ya sea un producto o servicios para satisfacer las necesidades y que consiste en todas aquellas actividades emprendidas para crear, mantener o cambiar las actitudes y el comportamiento de los clientes en cuanto a la organización, ya sea esta lucrativa (campañas de publicidad) o no lucrativa (iglesias, universidades, museos, etc.).

2.4.1.4 LA COMERCIALIZACIÓN DE LAS PERSONAS

Consiste en que las actividades emprendidas para crear, mantener o cambiar actitudes hacia una persona en concreto, por ejemplo los políticos que se comercializan para votos y apoyo para sus programas. El objetivo de comercializar a las personas es crear una celebridad cuyo nombre genere atención, interés y acción.

Son las actividades emprendidas para crear, mantener o cambiar las actitudes o el comportamiento en cuanto a lugares concretos sean para negocios o para vacaciones.

2.4.1.6 LA COMERCIALIZACIÓN DE IDEAS

De alguna forma también se comercializan las ideas, por ejemplo el cepillarse los dientes para prevenir las caries.

2.4.1.7 LA COMERCIALIZACIÓN SOCIAL

Consiste en diseñar, aplicar y controlar programas destinados a mejorar la aceptación de una idea, causa o costumbres sociales.

2.4.2 SERVICIOS QUE OTORGA EL SISTEMA DE PENSIONES

El Dirección del Sistema de Pensiones y unidades departamentales bajo su cargo, prestan los siguientes servicios:

2.4.2.1 JUBILACIÓN POR INVALIDEZ

Para efectos de este Seguro, se considera inválido al asegurado que, por enfermedad o por alteración física o mental, se hallare incapacitado para procurarse por medio de un trabajo acorde a su capacidad, fuerzas y formación teórica y práctica, una remuneración por lo menos equivalente a la mitad de la remuneración habitual que reciba un trabajador sano y de condiciones laborales similares.

Se acredita derecho a pensión de jubilación por invalidez total y permanente en los siguientes casos:

- a. La incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, sobrevenida en la actividad o en período del subsidio transitorio por incapacidad, cualquiera sea la causa que la haya originado y siempre que se acredite no menos de sesenta (60) imposiciones mensuales, de las cuales seis (6) como mínimo deberán ser inmediatamente previas a la incapacidad (consecutivas); y,

- b. La incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, sobrevenida dentro de los dos (2) años siguientes al cese en la actividad o al vencimiento del período de subsidio transitorio por incapacidad, cualquiera sea la causa que la haya originado, siempre que el asegurado hubiere acumulado ciento veinte

(120) imposiciones mensuales como mínimo, y no fuere beneficiario de otra pensión jubilar

Quien se invalidare en forma absoluta y permanente para todo trabajo sin acreditar derecho a jubilación por incapacidad total, tendrá derecho a una pensión asistencial por invalidez, de carácter no contributiva, en las condiciones previstas en el artículo 205 de Ley de Seguridad Social, que textualmente dice: “**Prestación Asistencial no Contributiva por Vejez o Invalidez.**- Será beneficiario de la prestación asistencial por vejez o invalidez, todo individuo que carezca de recursos suficientes para satisfacer sus necesidades vitales de subsistencia y tenga setenta (70) o más años de edad o, cualquiera sea su edad, esté incapacitado en forma absoluta y permanente para todo trabajo remunerado”.

Subsidio Transitorio Por Incapacidad

Se consideran períodos de inactividad compensada aquellos en los cuales el afiliado haya percibido subsidios por enfermedad, maternidad, o el transitorio por incapacidad parcial, que constituyen remuneración imponible y se registran como tiempo trabajado para el cálculo de los tiempos de aportación.

2.4.2.2 JUBILACIÓN ORDINARIA POR VEJEZ

El afiliado al IESS tendrá derecho a la jubilación por vejez cuando cumpla una de las siguientes condiciones:

Edad	Imposiciones mensuales
60 o más años de edad	360 mínimo
65 o más años de edad	180 mínimo
70 o más años de edad	120 mínimo
Cualquier edad	480 o más

Las pensiones mínimas y máximas de vejez, vigentes en el año 2011, se establecen de acuerdo con el tiempo aportación, en proporción del salario básico unificado mínimo del trabajador en general, según la siguiente tabla:

SALARIO BÁSICO UNIFICADO MENSUAL -SBUM-2010 = USD 240.00

SALARIO BÁSICO UNIFICADO MENSUAL -SBUM- 2011 = USD 264.00

2.4.2.3 PENSIONES DE MONTEPÍO

Se conoce como montepío a la renta mensual que se entrega a los beneficiarios con derecho, de los afiliados y pensionistas que han fallecido.

Quienes tienen derecho.

Causan derecho a montepío cuando fallece:

- El jubilado que recibe pensión de invalidez o vejez
- El asegurado activo que al momento de su fallecimiento tiene acreditadas al menos sesenta (60) imposiciones mensuales o que se encuentre en el periodo de protección del seguro de muerte.

Derecho por Viudedad

- La cónyuge o conviviente del afiliado o jubilado fallecido
- El cónyuge o conviviente de la afiliada o jubilada fallecida.

La convivencia generará derecho a pensión de viudez a la persona que sin hallarse casada hubiere convivido en unión libre, monogámica y bajo el mismo techo, con el o la causante, libre también de vínculo matrimonial, por más de (2) dos años inmediatamente anteriores a la muerte de éste. Si el tiempo de vida marital comprobado fuese inferior a dos (2) años, bastará la existencia de hijo o hijos comunes menores a (2) dos años de edad.

Orfandad

- Hijos e hijas menores de 18 años, de la afiliada (o) o jubilada (o) fallecidos.
- Hijos e Hijas de cualquier edad incapacitados para el trabajo, solteros, viudos o divorciados y que hayan vivido a cargo del causante
- Las y los adoptados, cuando su adopción es anterior a la fecha de fallecimiento, por lo menos en doce meses y, los póstumos, hasta alcanzar los dieciocho (18) años de edad.

Otros beneficiarios

- A falta de los anteriores, la madre del asegurado o jubilado fallecido y, el padre incapacitado, siempre que haya vivido a cargo del causante.

VIVIR A CARGO: consiste en la total y permanente dependencia económica de los deudos con respecto al causante.

Tabla 1: Pensión mínima y máxima del grupo familiar

PRESTACIÓN	PENSIÓN MÁXIMA	PENSIÓN MÁXIMA
	AÑO	AÑO
	2010	2011
Grupo Familiar de Montepío del Seguro General	132.00	1,188.00

Fuente: Subdirección de Pensiones

2.4.2.4 SERVICIOS FUNERALES

A pesar de constituir uno más de entre los diferentes sectores económicos cuyo ámbito es la prestación de servicios, pocas actividades sociales se asocian a la extraordinaria sensibilidad que caracteriza al suceso luctuoso, por motivos socioculturales, por su elevada carga emocional, y por recaer sobre un entorno de la máxima privacidad: las creencias y el entorno familiar.

El sector funerario parece encontrarse en plena transformación y adaptación al entorno social y económico del momento presente, implantando actitudes y acciones que lo integren en la dinámica del consumidor como un servicio más al público.

Pues nadie contrata los servicios funerales por gusto, sino por necesidad, y si comparamos con el simple hecho de querer arreglar nuestro vehículo que se encuentra averiado y el presupuesto de la reparación es demasiado alto, se puede decidir no realizarla o a su vez recurrir a otro taller u optar por otras alternativas, cosa que no sucede con los servicios funerarios que el uso de estos es **forzosa**, misma que no puede optarse entre consumir y no consumir, a pesar de ser el consumo preceptivo y normalmente desagradable.

Por eso, solo quienes han sufrido la pérdida de un ser querido saben que, además del dolor que la situación encierra, deben asumir grandes gastos y engorrosos trámites burocráticos.

Por ello, que el IESS quiere presentar una alternativa y una nueva oportunidad en el mercado ofreciendo sus servicios exequiales, como una opción a afiliados, jubilados, pensionistas de montepío del IESS y público en general, de forma sociales para los momentos difíciles del fallecimiento, a precios bajos, en cómodas instalaciones y con una atención profundamente humana.

2.4.3 LAS NECESIDADES HUMANOS Y SU SATISFACCIÓN

La necesidad se define simplemente como la carencia de algo. Esta carencia puede ser de tipo material, espiritual u otro, pero cualquiera sea su origen, las personas buscan su satisfacción.

El hombre es un ser de necesidades, para mantener el equilibrio y el desarrollo, el ser humano necesita intercambiar con el entorno materia, energía e información. Este

proceso de intercambio es algo constante en el ser humano y funciona de manera continua y cíclica satisfaciendo sus necesidades. Cada uno de los niveles del ser humano tiene sus propias necesidades.

2.4.3.1 ÁREAS DE NECESIDADES

Según: www.sappiens.com/CASTELLANO/articulos.nsf/Etica_y_Empresa

Hay cuatro áreas de necesidades:

- Física y biológica.
- Emocional, psicológica, intelectual.
- Relacional.
- Espiritual.

Todas las necesidades son importantes y han de ser cubiertas al menos en cierto grado para mantener la salud y el bienestar personal, pero no todas tienen la misma urgencia para satisfacerlas, por ello se debe tener en cuenta que las necesidades físicas y biológicas tienen preferencia sobre las demás necesidades.

Las necesidades emocionales, relacionales y espirituales adquieren más importancia con la edad y en determinados estadios del desarrollo y de la vida. Las necesidades de los distintos niveles de identidad existencial están relacionadas entre sí, algunas muy directamente, pero tienen su especificidad.

a. Necesidades Físicas

Esta es una lista de las necesidades del yo físico - biológico:

- *De oxígeno.*
- *De alimentos:* líquidos (agua) y sólidos (comida).

- *De actividad* (ejercicio), *descanso* (relajación) y *de placer*
- *De dormir*
- *De eliminación*: desperdicios líquidos, sólidos y por la piel.
- *De estimulación física*: tocamiento y estimulación por la piel, y por los otros sentidos.
- *De sexo*: de liberar la energía sexual de alguna forma
- *De equilibrio físico*: térmico (abrigarse y desabrigarse), hormonal e inmunológico.

b. Necesidades Psicológicas y Emocionales

1. *Reconocimiento*:

- por lo que somos
- por nuestras cualidades
- por lo que hacemos.

2. *Ser amado*: Que alguien se preocupe de mí, ser importante para otra persona.

3. *Amar*: Tener necesidad de amar a otras personas. La manifestación de esta necesidad de amar es un deseo de estar y/o de construir con la persona amada.

4. *Autoestima*: sentirnos importantes, experimentarnos a nosotros mismos como personas significativas.

5. *Pertenecer*: experimentar que pertenecemos a alguien, una familia, un grupo, una comunidad, etc.

6. *De estructura*:

- *Interna*: Tener respuesta a las preguntas básicas sobre sí mismo, los otros y el mundo.
- *Externa temporal*: tener el tiempo estructurado, con la sensación de confort o seguridad que da, el saber lo que ocurrirá y lo que tengo que hacer.
- *Externa espacial*: tener el espacio estructurado de modo que pueda orientarme en él, saber dónde me encuentro y a dónde dirigirme en un momento dado. El plan de vida proporciona

estructura vital, que sea positivo o negativo depende del guión de vida de cada uno.

7. *De seguridad*: Estar a salvo de las amenazas de la satisfacción de las necesidades.
8. *Contacto emocional*: con uno mismo, con los otros.
9. *Estímulo emocional e intelectual*.
10. *Sensación de logro*, de que alcanzo en alguna medida los propósitos y las metas que me planteo.

c. Necesidades Relacionales

Las necesidades relacionales según Richard Erskine, son las necesidades específicas del contacto interpersonal. Su insatisfacción se experimenta como sentimientos de anhelo, de soledad persistente, o de intensa desazón con frecuencia acompañados de nerviosismo.

La satisfacción de las necesidades relacionales requiere de la presencia de contacto pleno de otro ser humano que sea sensible y sintonice con las necesidades relacionales y que también proporcione una contestación recíproca a cada necesidad.

Según Erskine, las ocho principales necesidades relacionales que se observan son las necesidades de:

1. *Seguridad relacional*: Es la experiencia visceral de tener, en la relación, nuestras vulnerabilidades físicas y emocionales protegidas.
2. *Validación, afirmación, e importancia dentro de una relación*: Es la necesidad de tener de la otra persona la validación de la importancia, el afecto, la fantasía, y la construcción del significado y la validación de que nuestras emociones y sentimientos tienen.

3. *Aceptación por otra persona estable, confiable, y protectora*: Esta necesidad comienza con la necesidad de admirar y confiar en los padres, superiores, maestros, y mentores. Es la necesidad relacional de aceptación por otra persona consecuente, fiable y fidedigna;
4. *Confirmación de la experiencia personal*: Es la necesidad de tener la experiencia confirmada por medio de la presencia de alguien que es similar, que comprende porque ha tenido una experiencia parecida, y cuya experiencia compartida es confirmada.
5. *Autodefinición*: Es la necesidad relacional de saber y expresar en la relación la propia singularidad y recibir reconocimiento y aceptación de ello por parte del otro.
6. *La necesidad de tener un impacto en la otra persona*: Impacto se refiere a tener una influencia que afecta al otro de una manera deseada.
7. *La necesidad de que el otro tome la iniciativa*: se refiere al ímpetu de hacer contacto interpersonal con otra persona. Es el conseguir que el otro, de alguna manera, reconozca y valide la importancia de uno en la relación.
8. *La necesidad de expresar amor*: El amor a menudo se expresa por medio de gratitud sosegada, agradecimiento, dando afecto, o haciendo algo por la persona del otro.

d. Necesidades Espirituales o del Yo Íntimo

Son las que alimentan la parte más profunda de nuestra personalidad que hemos llamado el YO ÍNTIMO, el cuerpo espiritual o ALMA, el ser.

Estas necesidades son muy específicas para cada persona. En todo caso el yo íntimo requiere:

- Espacio y tiempo.
- Nutrición:
- Eliminación o producción
- Crecimiento y desarrollo de las capacidades del yo íntimo (de la virtud):
- Estimulación mediante ejercicios

2.4.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En lo relacionado a los afiliados y pensionistas, en esta parte del estudio lo nombraremos como CLIENTE, es por ello que actualmente, el tratar de lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el mantener satisfecho a cada cliente, ha traspasado las fronteras constituyéndose en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

2.4.4.1 BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Existen diversos beneficios que toda organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, como por ejemplo:

1. El cliente satisfecho, por lo general, vuelve adquirir el servicio o el bien, por tanto, se obtiene como beneficio *la lealtad* del cliente.
2. El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, es decir la *difusión es gratuita*.

3. El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (*participación en el mercado*).

Definición de "Satisfacción del Cliente"

Philip Kotler, define la *satisfacción del cliente* como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

2.4.4.2.2 Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Como se vio en la anterior definición, la *satisfacción del cliente* está conformada por tres elementos:

1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de *satisfacción del cliente* no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

3. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ***Insatisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ***Satisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ***Complacencia:*** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de ***satisfacción del cliente***, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

2.4.5 GESTIÓN PÚBLICA

El origen del vocablo gestión es latino y se remonta a dos términos: gerere y gestatio (P. Robert; 1988:865); el primero se refiere a la acción de administrar, el segundo alude a la gestación, originalmente en el vientre materno, luego su significado se amplía. Vale decir que la gestión puede entenderse en términos de administración con creación. Siendo contradictorias, la racionalidad y la creatividad finalmente se hibridan; la ausencia invalida la relación y anula la gestión. Etimológicamente gestión se concibe dialécticamente.

Ivancevich y otros (1996) señalan: “que la gestión es un proceso que comprenden determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que le sirven de guía en este proceso.” (p.11).

También define a la gestión “como el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar” (p.12).

La palabra gestión usada en este sentido, se refiere a las personas que como gestores tienen a su cargo el proceso de gestión. Los gestores son las personas que asumen la responsabilidad principal por la realización del trabajo en la organización.

La comprensión de la gestión pública está muy relacionada con la gestión del Estado. A medida que evoluciona el Estado también evoluciona el concepto de gestión pública.

Al Estado le corresponde proveer de obras, servicios y bienes al pueblo como retribución a la contribución que éste realiza, mediante los tributos que entrega, es ahí donde nace su real derecho de exigir que los mismos sean de buena calidad, y entregados en forma oportuna a su servicio.

Pero también le interesa a la sociedad saber que la gestión pública provenga de la utilización óptima de los recursos financieros, materiales y humanos disponibles, evitando el desperdicio de los mismos o la apropiación indebida para fines particulares sin importar el perjuicio que se cause a la sociedad.

La gestión pública necesariamente tiene que realizarse como un imperativo social, entendido esto, que las autoridades, directivos y funcionarios que prestan su contingente en los diversos Poderes del Estado y en las instituciones y organismos públicos, manifiesten y actúen con profesionalismo, mística de servicio y transparencia.

La gestión gubernamental, comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia.

Por lo tanto, el Estado, al igual que en la actividad privada, requiere tener Metas, Misión, Visión, poder medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía, para lo cual necesita implantar y profundizar una Cultura de Servicio.

2.4.6 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La actual Constitución Política de la República del Ecuador define a la administración pública en su artículo 228, así:

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Wikipedia, señala que la palabra "administrar" proviene del latín "*ad-ministrare*", "ad" (ir, hacia) y "ministrare" (Servir, cuidar) y tiene relación con la actividad de los ministros romanos en la antigüedad.

Además indica que la Administración pública es un término de límites imprecisos que define al conjunto de organizaciones estatales que realizan la función administrativa del Estado.

No obstante, el concepto de administración pública puede ser entendido desde dos puntos de vista. Desde un punto de vista formal, se entiende a la entidad que administra, o sea, al organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales.

Desde un punto de vista material, se entiende más bien la actividad administrativa, o sea, la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia, tanto en sus relaciones con otros organismos semejantes como con los particulares para asegurar la ejecución de su misión.

Actualmente el modelo de administración habitual es el modelo burocrático ideado por Max Weber. Se basa en la racionalidad instrumental y en el ajuste entre objetivos y medios y describe que el Estado tiene un núcleo de organización racional.

2.5 HIPÓTESIS

¿La necesidad de transformar los servicios que ofrecen a sus afiliados y pensionistas el Departamento de Pensiones, permitirá renovar el auxilio de funerales en una prestación eficiente?

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variables

Unidades de Observación:

Total de la población afiliada activa, jubilados

Variable Independiente: Auxilio de funerales.

Variable Dependiente: La necesidad de renovación de los servicios.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

Al realizar este trabajo se utilizarán métodos y técnicas de carácter interpretativo, explicativo, con el fin de lograr la comprensión de la reacción de las personas frente al hecho de la muerte, por lo que tendrá un enfoque cualitativo y también el pago del auxilio de funerales tendrá un enfoque cuantitativo. En ambos casos, implica la recolección de información de fuentes primarias a través de entrevistas y encuestas en profundidad y la observación participante y no participante. Para obtener datos de los afiliados y pensionistas del IESS y público en general de la ciudad de Riobamba, sobre los servicios actuales y deseados.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La fundamentación científica de esta investigación está respaldada por medio de la observación, investigación, recolección y análisis y síntesis de información bibliográfica sobre el significado de la muerte para el hombre y el ritual funerario, la actividad funeraria y el mercado de empresas prestadoras de servicios exequiales; así como también en libros, folletos, revistas y redes de información como el Internet.

Investigación de campo.- Con la investigación de campo se realizará el estudio sistemático de los hechos relacionados con el auxilio de funerales que otorga el IESS, y comparar con los servicios similares del sector privado, en este mismo ámbito. Se desarrollará en el lugar en que se producen los acontecimientos para obtener información necesaria y cumplir con los objetivos.

Investigación Bibliográfica.- En este tipo de investigación se toma en consideración los fundamentos teóricos, conceptuales en consideración a las variables de estudio.

3.3 NIVEL O TIPO INVESTIGACIÓN

Básicamente la búsqueda de la información fue exploratoria, dejando como fuente secundaria la indagación bibliográfica; siendo la técnica de recolección de datos la más utilizada por medio de entrevistas cualitativas enfocadas en profundidad a los afiliados activos, jubilados y pensionistas de montepío para tratar de definir el servicio funerario dentro de un contexto social.

Descriptiva

Porque se requiere de conocimientos suficiente y tiene un interés de acción social, permite predicciones rutinarias y requiere de conocimientos suficientes, en la investigación se describe los hechos y acontecimientos del problema presentado.

Correlacionar

Mide el grado de relación de dos fenómenos, porque el objetivo es evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en virtud de variaciones de otra variable y su interrelación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio o unidad de análisis serán los afiliados activos, jubilados y pensionistas de la ciudad de Riobamba, mediante el muestreo probabilística, porque todo elemento que conforma la población se constituye en la muestra siendo así un muestreo regulado.

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

Simbología:

- n = tamaño de la muestra
- m = tamaño de la población
- e = error máximo admisible (al 1% = 0.01; 3% = 0.03; 5% = 0.05;

$$n = \frac{44161}{0.05^2 (44161 - 1) + 1}$$

N= 396

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Servicios funerales

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnicas Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Son servicios de primera necesidad, pues una vez sucedido el deceso, los familiares o, en su defecto, la autoridad pública, no pueden prescindir de los mismos; al menos, de las prestaciones funerarias básicas, definiéndolo como la prestación a través de la cual se satisface una necesidad urgente.	<ul style="list-style-type: none">• Confiabilidad:• Accesibilidad• Bajos costos	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de problemas causas y efectos.• Rentabilidad social.• Servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué tipo de servicios presta el Seguro de Pensiones IESS Chimborazo?• ¿Conoce los objetivos que busca cumplir la institución?• ¿Cuáles son las políticas de la empresa?	<ul style="list-style-type: none">• Formulario de encuesta dirigido a los afiliados, jubilados y pensionistas.

Fuente: Fernanda Armijos

Variable Dependiente: La necesidad de renovación de los servicios.



Fuente: Fernanda Armijos

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información será recogida mediante la observación directa, participante y no participante de los fenómenos sociales, encuestas y entrevistas a los beneficiarios de estos servicios.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información recolectada será almacenada en hojas Excel para realizar los análisis cualitativos en profundidad y con la recopilación y análisis de información bibliográfica sobre el significado de la muerte, la actividad y el ritual funerario se busca definir el servicio funerario dentro de un contexto empresarial, económico, jurídico y social.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1. ¿Qué tipo de servicios recibe Usted del Departamento de Pensiones-IESS Chimborazo?

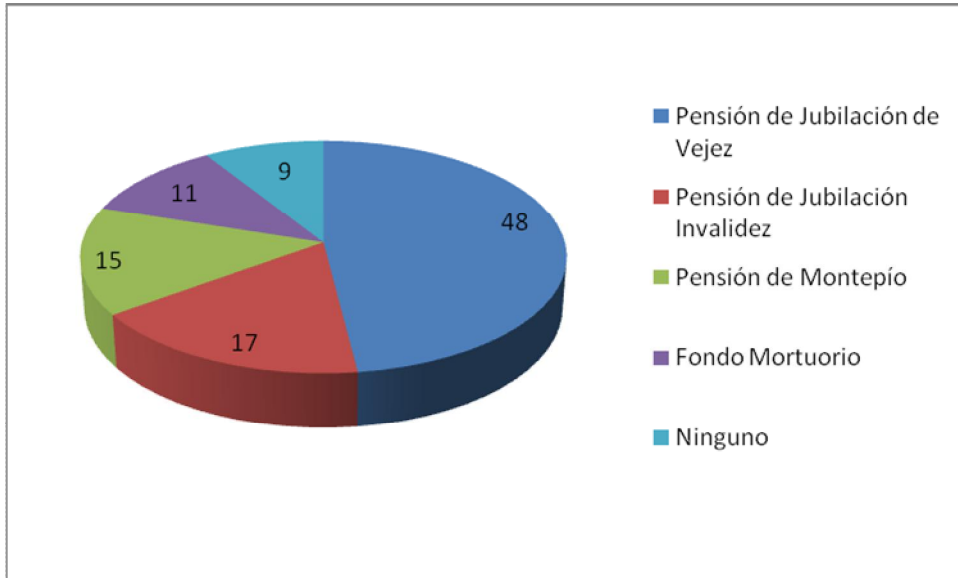
Los datos recopilados en la investigación arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 2: Prestaciones recibidas del Seguro de Pensiones

Tipo de Prestación	Nº	%
Pensión de Jubilación de Vejez	190	48
Pensión de Jubilación Invalidez	67	17
Pensión de Montepío	59	15
Fondo Mortuario	43	11
Ninguno	37	9
Total:	396	100,00

Como se puede observar en la tabla arriba descrita, de las personas encuestas, la prestación más otorgada es la Jubilación de vejez con 48% de aceptación, seguida de la Jubilación de Invalidez con el 17%, luego el montepío con el 15%, el Fondo Mortuario con 11% y finalmente existieron encuestado que no perciben ninguna prestación de Pensiones.

Ilustración 3: Tipo de Prestación recibida



2. Conoce Usted los requisitos que debe cumplir para percibir las prestaciones que ofrece el Departamento del Sistema de Pensiones es:

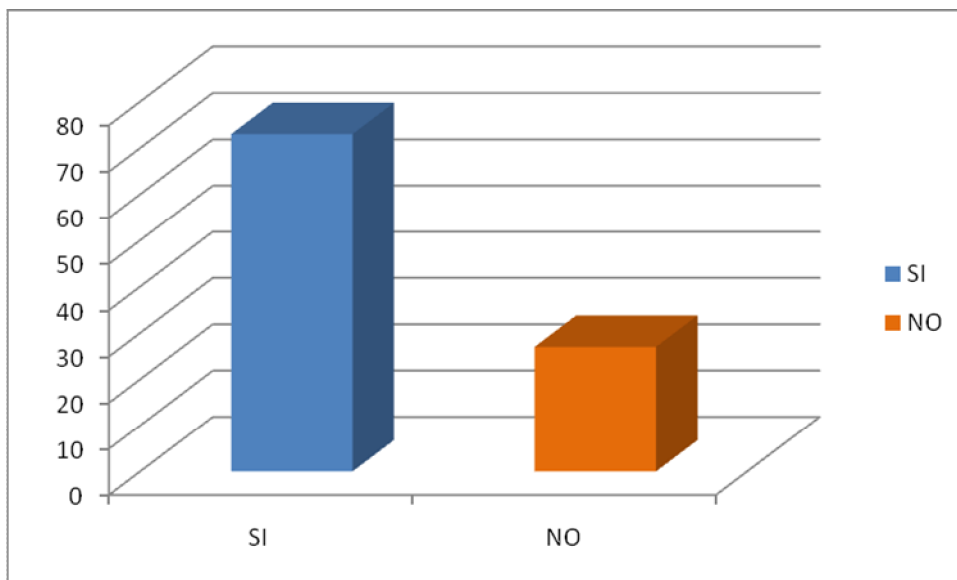
A esta pregunta se obtuvo que el 73% de los encuestados conozcan los requisitos que deben cumplir si quieren acceder a las prestaciones que ofrece el Departamento del Sistema de Pensiones.

Tabla 3: Requisitos para acceder a las prestaciones

Alternativas	Nº	%
SI	290	73
NO	106	27
TOTAL	396	100

Los resultados de este análisis se demuestran en la siguiente gráfica:

Ilustración 4: Requisitos



3. ¿Cómo califica usted la atención que brinda el Departamento de Seguro de Pensiones IESS Chimborazo?

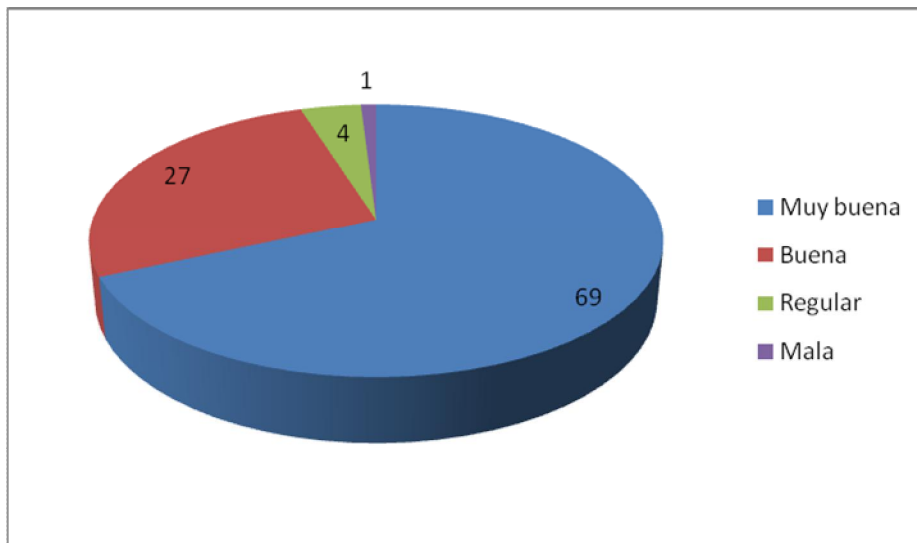
En esta pregunta de la encuesta se buscó analizar que opina la gente en cuanto a la atención que reciba por parte del departamento, y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 4. Atención otorgada por el Departamento de Pensiones

Tipo de Prestación	N°	%
Muy buena	275	69
Buena	105	27
Regular	14	4
Mala	2	1
Total:	396	100,00

La gráfica que a continuación se presenta, indica que el 69% consideran que la atención al público es muy buena, el 27% buena, el 4% regular y el 1% mala, ésta última según conversaciones mantenidas con los encuestados, se debe que alguna vez su trámite tuvo demora.

Ilustración 5. Atención al cliente



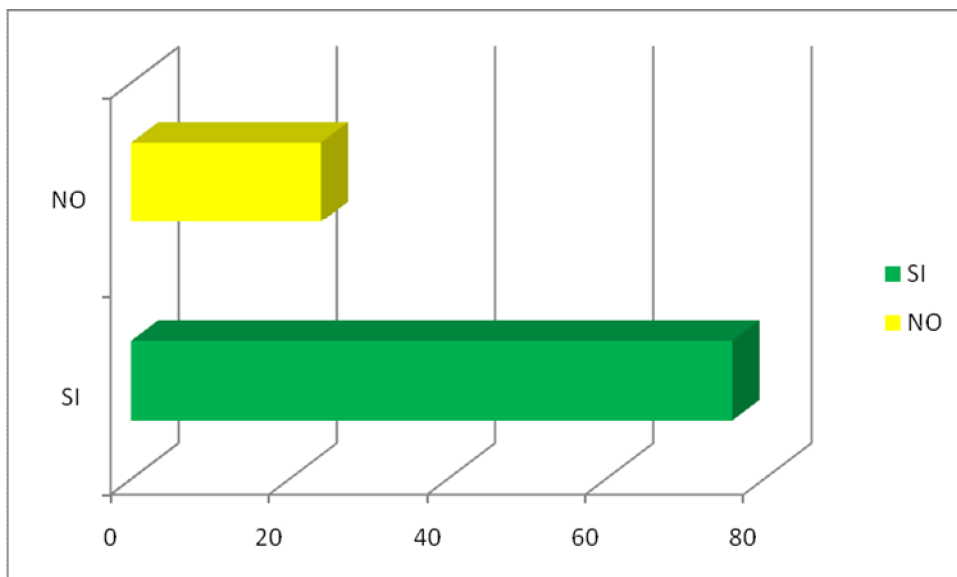
4. ¿Con los USD 1.056,00 que el IESS entrega como auxilio de funerales a sus afiliados, jubilados y pensionistas, cree usted que cubre las necesidades que se presenta ante un infausto acontecimiento como es la muerte?

Tabla 5: Valor entregado por auxilio de funerales

Alternativas	N°	%
SI	301	76
NO	95	24
TOTAL	396	100

La gráfica que a continuación se presenta, indica que el 76% de los encuestado consideran que el valor entregado por auxilio de funerales si cubre los costos por servicios mortuorios, mientras que 24% restante considera que no es suficiente.

Ilustración 6: Valore entregado por auxilio de funerales



5. Los servicios funerarios privados ofrecidos por la sociedad en general, considera usted son:

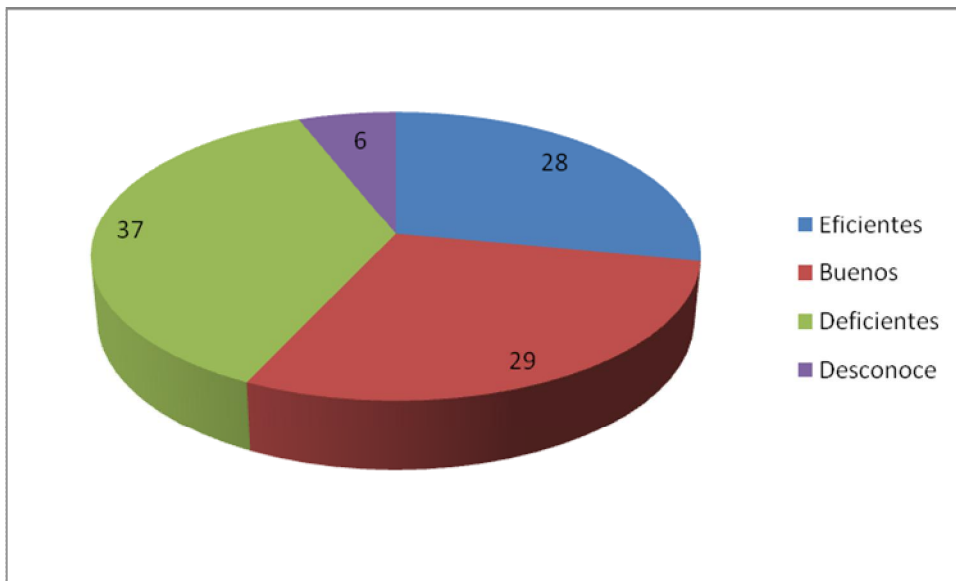
La opinión de los encuestados, se presenta de la siguiente manera:

Tabla 6: Servicios Funerarios Privados

Tipo de Prestación	Nº	%
Eficientes	109	28
Buenos	115	29
Deficientes	147	37
Desconoce	25	6
Total:	396	100,00

En lo que representa a los servicios funerarios ofrecidos en la ciudad de Riobamba, el 37% cree que son deficientes, 29% que son buenos, el 28% que son eficientes y el 6% desconoce la calidad de servicios que son ofrecidos por las funerarias que existen localmente, según el gráfico adjunto:

Ilustración 7: Servicios Funerarios Privados



6. ¿En momentos difíciles como es el fallecimiento de uno de sus familiares, cree usted que el Departamento de Pensiones IESS Chimborazo podría asistir con la atención de servicios funerarios?

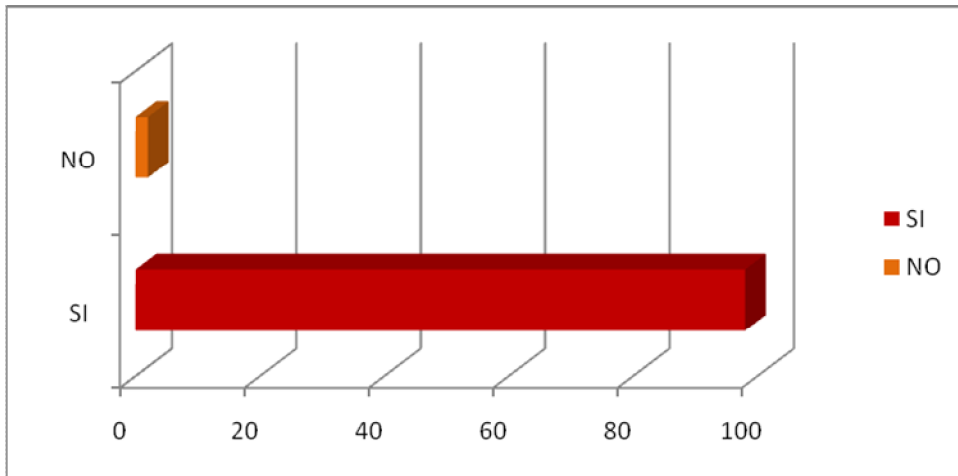
La opinión de la población encuestada se muestra en el cuadro que se adjunta a continuación:

Tabla 7: Servicios funerarios otorgados por el IESS

Alternativas	Nº	%
SI	387	98
NO	9	2
TOTAL	396	100

Se encontró que la mayoría de los encuestados creen que el Departamento de Pensiones si podría ofrecer los servicios funerarios, aduciendo que sería una alternativa social que protegería a los afiliados, pensionistas y jubilados, mientras que el 2% restante preferiría seguir accediendo a los servicios privados, la grafica que se presenta a continuación indica de una manera más clara las alternativas tomada.

Ilustración 8: Servicios funerarios otorgados por el IESS



7. ¿Estaría de acuerdo que en el Seguro de Pensiones cree el servicio funerario con todas las características que las funerarias particulares lo tienen?

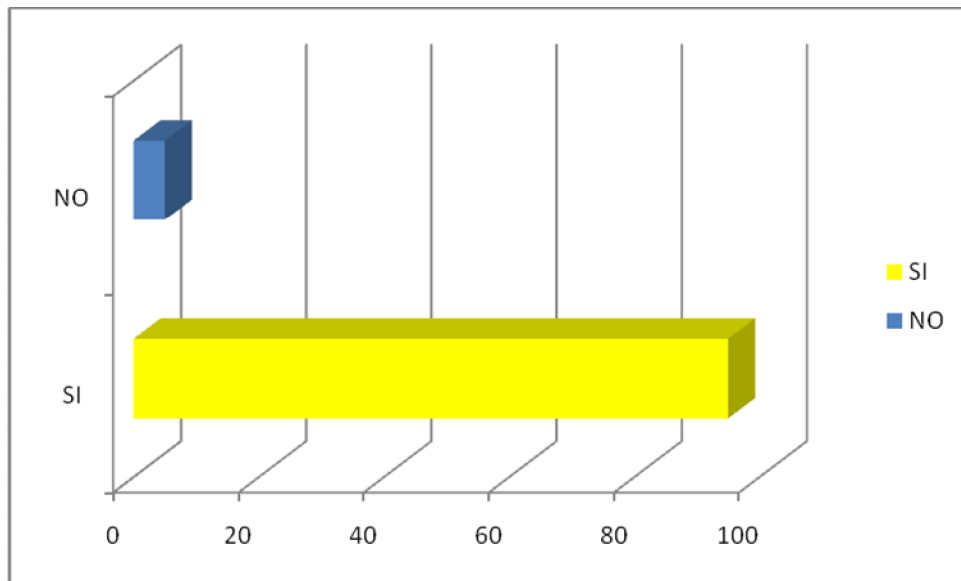
Lo que busco esta pregunta, fue conocer de los consumidores, si aceptarían que el IESS además de las prestaciones que otorga, también pueda brindar un servicio de funeraria, siendo el resultado el siguiente:

Tabla 8: Servicios Funerarios del IESS

Alternativas	N°	%
SI	375	95
NO	21	5
TOTAL	396	100

Como se resultado que arroja esta pregunta, fue que el 95% de los posibles consumidores están de acuerdo que se cree una funeraria como parte del seguro social, siendo ésta como ayuda social.

Ilustración 9: Servicios Funerarios del IESS



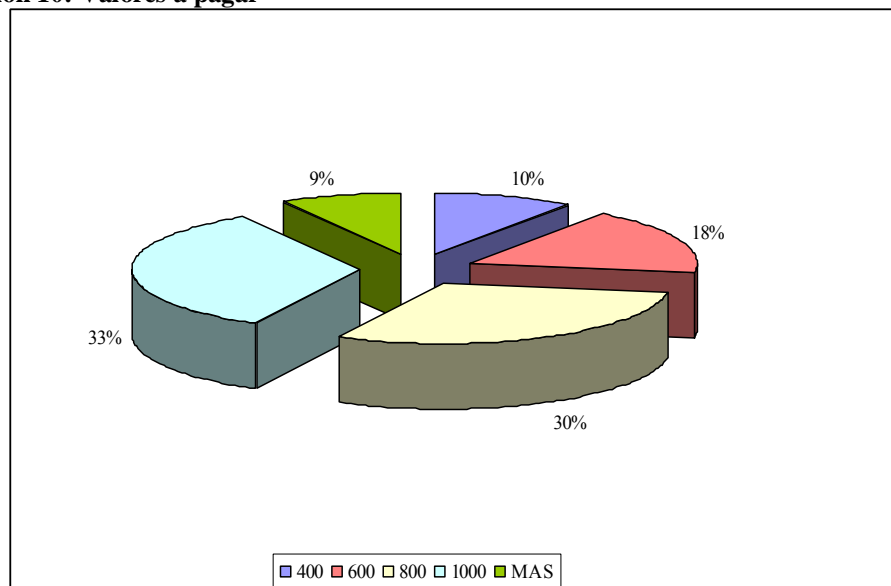
8. ¿Estaría usted dispuesto a pagar por un servicio funerario la suma de:

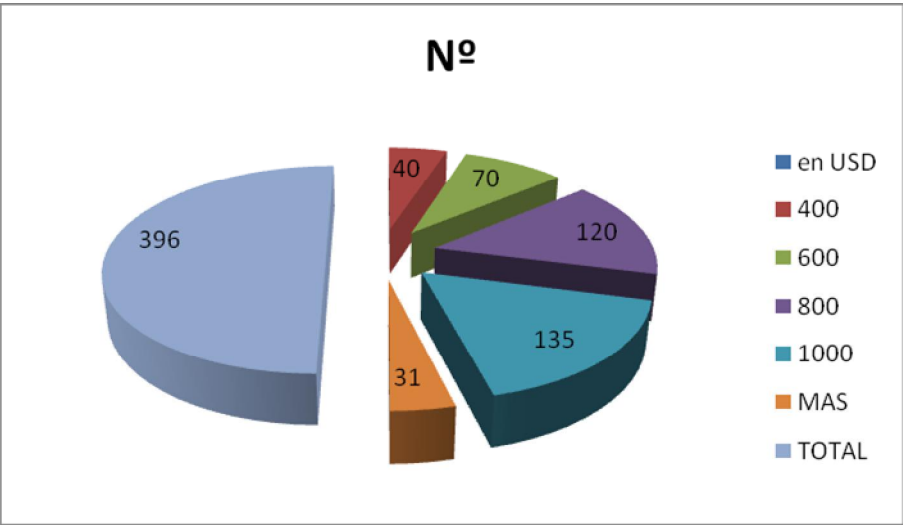
Tabla 9: Valores a pagar

Alternativas	Nº	%
en USD		
400	40	10
600	70	18
800	120	30
1000	135	34
MAS	31	8
TOTAL	396	100

El resultado arrojado por esta pregunta es que el 34% estaría dispuesto a pagar USD 1.000,00 dólares por la contratación del servicio funerario, 30% USD 800,00 dólares, 18% USD 600,00 dólares, 10% USD 400,00 dólares y 8% pagaría por acceder a estos servicios más de USD 1.000,00; es importante mencionar que se evidenció con esto que las personas desconocen cuanto realmente cuesta la utilización del servicio funerario, razón por la cual se cree que las funerarias privadas suelen aprovechar los momentos de dolor para cobrar valores que exceden el costo real de dicho servicio.

Ilustración 10: Valores a pagar





9. ¿En el caso de crearse una funeraria como parte del Departamento de Pensiones del IESS; cree usted que la cremación puede ser una alternativa?

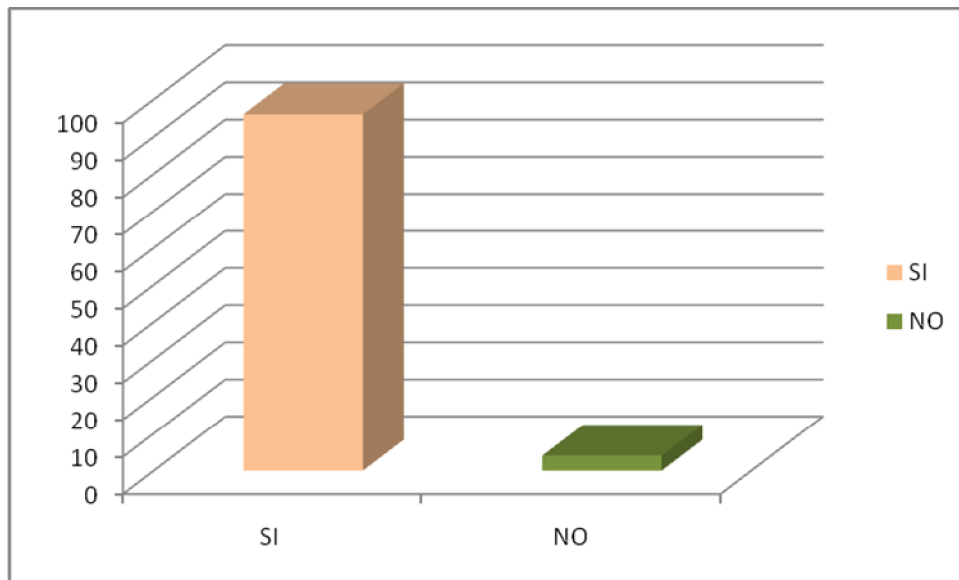
Esta pregunta, busco conocer la apreciación de los posibles consumidores sobre la utilización de los servicios funerarios tradicionales o a su vez el incrementar servicios funerarios alternativos.

Tabla 10: Utilización de los servicios funerarios

Alternativas	Nº	%
SI	379	96
NO	17	4
TOTAL	396	100

Resultó que el 96% de la población estaría dispuesto a hacer uso de la cremación como servicio alternativo, mientras que el 4% de los encuestado desconocen que es el servicio de cremación.

Ilustración 11: Utilización de los servicios funerarios



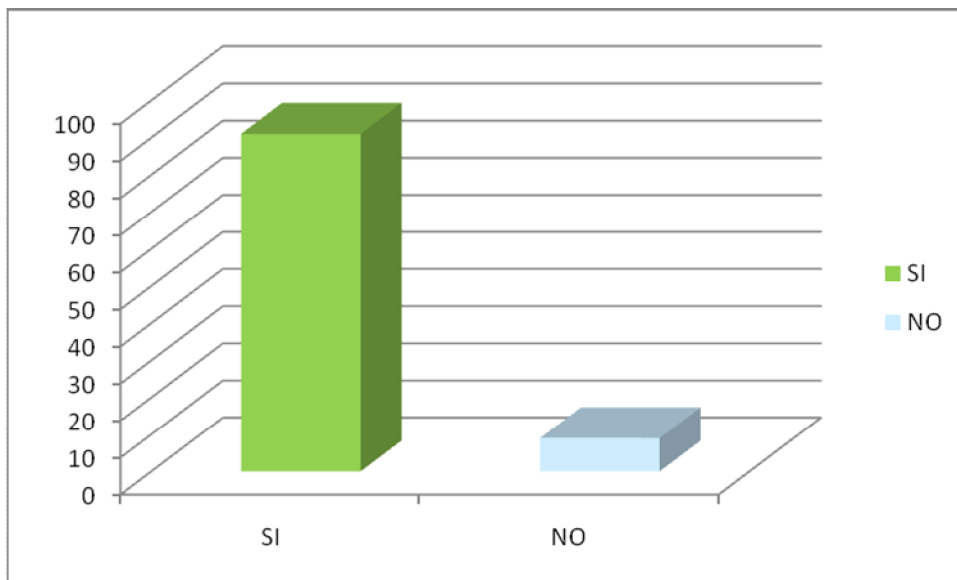
10. ¿Cree usted que los servicios funerario ofrecidos por el IESS, se puede extender a la comunidad en general?

Tabla 11: Extensión de los servicios funerarios

Alternativas	N°	%
SI	360	91
NO	36	9
TOTAL	396	100

El 91% de los encuestados creen que sería una alternativa el poder acceder a un servicio funerario que preste el Seguro Social, mientras que el 9% prefiere utilizar servicios particulares.

Ilustración 12: Extensión del servicio funerario



4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Esta investigación concluye que es factible renovar los servicios que ofrece el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones a sus afiliados y pensionistas a través de la creación de una organización que ofrezca servicios funerales.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE FORMA ESTADÍSTICA

La hipótesis planteada “La necesidad de transformar los servicios que ofrecen a sus afiliados y pensionistas el Departamento de Pensiones, permitirá renovar el auxilio de funerales en una prestación eficiente”, se verifica empleando la prueba estadística del chi cuadrada.

H_0 La necesidad de transformar los servicios que ofrecen a sus afiliados y pensionistas el Departamento de Pensiones, si permitirá renovar el auxilio de funerales es una prestación eficiente.

H_1 La necesidad de transformar los servicios que ofrecen a sus afiliados y pensionistas el Departamento de Pensiones, no permitirá renovar el auxilio de funerales es una prestación eficiente.

Tabla: Los servicios ofertados

Los Servicios	SI	NO	TOTAL
¿La entrega de dinero por parte del IESS como auxilio de funerales a sus afiliados, jubilados y pensionistas, que cubre las necesidades que se presenta por el fallecimiento?	301	95	396
¿En momentos difíciles como es el fallecimiento de uno de sus familiares, el Departamento de Pensiones IESS Chimborazo podría asistir con la atención de servicios funerarios?	387	9	396
¿Utilizaría los servicios del Seguro de Pensiones, si éste creara un servicio funerario con todas las características que las funerarias particulares?	375	21	396
¿Consideraría como alternativa de inhumación, la cremación?	379	17	396
TOTAL	1442	142	1584

Fuente: Fernanda Armijos

Tabla 12: Frecuencias Esperadas

Frecuencias Esperadas	SI	NO	TOTAL
¿La entrega de dinero por parte del IESS como auxilio de funerales a sus afiliados, jubilados y pensionistas, que cubre las necesidades que se presenta por el fallecimiento?	360.5	35.5	396
¿En momentos difíciles como es el fallecimiento de uno de sus familiares, el Departamento de Pensiones IESS Chimborazo podría asistir con la atención de servicios funerarios?	360.5	35.5	396
¿Utilizaría los servicios del Seguro de Pensiones, si éste creara un servicio funerario con todas las características que las funerarias particulares?	360.5	35.5	396
¿Consideraría como alternativa de inhumación, la cremación?	360.5	35.5	396
TOTAL	1142	142	1584

Fuente: Fernanda Armijos

Tabla 13: Frecuencia Observada y Esperada

O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
301	396	-95	9,025.00	22.79
387	396	-9	81.00	0.20
375	396	-21	441.00	1.11
379	396	-17	289.00	0.73
total				24.84

Fuente: Fernanda Armijos

Grado de Libertad GL=	(2-1)(4-1)	= 3
Nivel de Significación=	0.05	

CHI CUADRADA TABULAR = 1,66

24,85 >1,66= Se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se demuestra que la transformación de los servicios que ofrecen a sus afiliados y pensionistas el Departamento de Pensiones, permitirán renovar el auxilio de funerales en una prestación eficiente”,

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Todo análisis conlleva una serie de actividades interrelacionadas y la utilización de eficientes recursos y una vez realizada la investigación e interpretación de resultados se concluye que es factible renovar los servicios que ofrece el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones a su afiliados y pensionistas a través de la creación de una organización específicamente para ello.
2. Evaluando las necesidades de los jubilados, pensionistas y afiliados se observa que existen varios criterios sobre los servicios funerarios y su contratación, que se la hace cuando llega el momento del deceso y esto en muchas de las ocasiones son de acuerdo a la responsabilidad moral de quien contrata dichos servicios frente a lo que siente respecto del difunto, lo que origina contradicciones entre el uso del servicio, costos y sus consecuencias.
3. La Constitución de la República vigente, en su Art.373 y La Ley de Seguridad Social en su Art. 197, hacen referencia a la protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad, vejez y muerte; y al pago de subsidio de funerales; la resolución N° 855 de 8 de mayo de 1995, el IESS dispone establecer el servicio de salas de velación en las ciudades de Quito, Guayaquil y Riobamba, por lo tanto existe una base legal que autoriza la ampliación de los servicios para complementar los de auxilio de funerales.

4. Transformar el auxilio de funerales en una organización funeraria humanizadora como alternativa y oportunidad para suministrar estos servicios.
5. Los servicios funerarios en la ciudad de Riobamba, a prestarse a través de una organización funeraria, administrada por el Departamento de Pensiones se respalda en la partida presupuestaria denominada CONSTRUCCIONES NUEVAS (Obras Salas de Velación), por lo tanto existe la herramientas económica para brindar los servicios funerales y mortuorios.
6. El fin social hacia el que dirige la misión del Departamento del Pensiones del IESS Chimborazo, se cumpliría con la transformación de la prestación del auxilio de funerales en una alternativa de solución a través de la creación de una organización que beneficie a todos; empezando por el IESS pues recibe réditos, no se producen egresos, se capitalizaría, se reduciría o evitaría el papeleo y trámites burocráticos y sobre todo la importancia de reconocer y reciprocitar a quienes construyeron para todos, mejores niveles de existencia a través de su vida básicamente laboral.
7. En la propuesta de este trabajo de investigación, se genera nuevos puestos de trabajo justificada y técnicamente elaborados, entre otros dentro de las funciones y responsabilidades que tiene una organización social es la de elaborar un producto sea bien o servicio, siendo este de alta calidad para que pueda introducirse en el mercado. Su obligación también es la de apoyar a reducir la gran problemática social como la desocupación, la delincuencia, la prostitución, alcoholismo, entre otros.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Del análisis preliminar realizado, se desprende un referente de que es oportuno la renovación de las prestaciones que ofrece el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones del IESS a sus jubilados y pensionistas, a través de la creación de una organización que ofrezca servicios funerarios.
2. En base a disposiciones constitucionales e institucionales en vigencia y específicamente en lo relacionado a servicios funerales, que autoriza la creación de estos en la ciudad de Quito, Guayaquil y Riobamba, se recomienda la inmediata vigencia, siendo importante recalcar que para el efecto se cuenta actualmente con un presupuesto de USD 380.000,00 para la ejecución del mismo.
3. Se recomienda organizar una nueva empresa que brinde los servicios funerarios para que los familiares del fallecido ahorren tiempo, dinero y un esfuerzo ponderado, recibiendo un servicio más humanizado y de calidad.
4. El IESS dispone de recursos económicos para generar la estructura de este proyecto, lo que nos hace falta entonces es la interpretación y la inteligente decisión de que se ponga en marcha.
5. Insertar como servicio nuevo la cremación, puede resultar más económica que los servicios de sepultura tradicionales, la cremación hace posible esparcir las cenizas sobre una área determinada, eliminando la costosa necesidad de ocupar un espacio dentro de un sepulcro o cripta. No obstante,

algunas religiones como la católica sugieren el sepulcro o tumba como destino final de las cenizas, lo que añade un costo.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TEMA

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS Y MORTUORIOS DEL SEGURO DE PENSIONES DEL IESS CHIMBORAZO.

6.2 DATOS INFORMATIVOS:

Título: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS Y MORTUORIOS DEL SEGURO DE PENSIONES DEL IESS CHIMBORAZO.

Institución Ejecutora:

Departamento Provincial del Sistema de Pensiones del IESS Chimborazo

Beneficiarios:

Autoridades, pensionistas, beneficiarios y público en general de la ciudad de Riobamba.

Duración:

Tiempo indefinido

Responsable: Ing. Patricia Fernanda Armijos Nuñez, CEPOS y Departamento Provincial del Sistema de Pensiones del IESS.

6.3 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El presente trabajo contempla la “ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS Y MORTUORIOS DEL SEGURO DE PENSIONES DEL IESS CHIMBORAZO” nace de la necesidad de mejorar la actividad funeraria con atención en la calidez humana para los afiliados, pensionistas y ciudadanía en general cuya sede será en la ciudad de Riobamba.

Es innegable que en los momentos actuales la inversión es esquiva, lo muestran las variables macro y micro económicas; sin embargo “no porque el tiempo este nublado, quiere decir que nunca vaya a salir el sol” es igualmente indiscutible que toda etapa de crisis viene acompañada de periodos de recuperación. La creación de esta empresa puede generar empleos directos e indirectos y al mismo tiempo proporcionar servicios a familiares de fallecidos para lo cual el IESS actualmente determina cantidades específicas para estas circunstancias y que son transferidas a organizaciones privadas que con seguridad obtienen réditos. Al respecto cabe una reflexión partiendo del siguiente axioma común “si continuas diciendo que las cosas que se hacen en el IESS van a salir mal; tienes muchas probabilidades de convertirte en profeta”. Por esta razón y otras, el estudio propuesto se considera que debe implantarse”.

Hablar del pasado puede resultar fácil, para ello se tiene referentes que constan en registros contables y estadísticas del IESS; pero, hablar de futuro es complejo donde

el corto plazo es mañana y el largo plazo la semana entrante, esto decía (MARK TWAIN) el arte de la profecía es muy difícil sobre todo respecto al futuro.

Sucede con frecuencia en un estudio como en este caso que las utilidades pueden ser buenas en un futuro, pero para lograr conseguir aquello debe evitarse la presencia de ciertos defectos como entre otros: mala planeación, intensa competencia, costos elevados, personal no capacitado, tecnología obsoleta, mala ubicación. Por ello el presente trabajo no tiene como objetivo la unidad monetaria, sino extender servicio social de calidad.

Se puede deducir que su papel no va más allá del rol de cualquier otra organización dedicada a la práctica funeraria, la función de esta empresa se suscribe frente a la humanización al facilitarle todos los elementos propios de la celebración del ritual, cuidado, preparación y exposición del cuerpo, la elaboración de los trámites civiles, eclesiásticos relacionados con el fallecimiento y la disposición final del cuerpo.

6.4 JUSTIFICACIÓN

No se puede negar como parte de la existencia hay una consecuencia natural, que es la muerte. Esta realidad asociada con el dolor, el funeral, el luto; son situaciones que exigen aprender a ser solidarios en tiempos difíciles y a su vez mantener una actitud de gratitud y reciprocidad con quienes construyeron para todos, mejores niveles de existencia a través de su vida básicamente laboral. La Constitución de la República vigente, que entre otras cosas manifiesta El Art.373 de: "...el seguro ofrecerá prestaciones de salud y protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad, vejez y muerte. Es la oportunidad de obligar a cumplir a esta norma a través de la propuesta de creación de la EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS, DEL SEGURO DE PENSIONES CHIMBORAZO como una unidad administrativa, parte del Seguro de Pensiones a fin de que la función principal y específica sea:

ofrecer el servicio exequial a afiliados, jubilados, pensionistas de montepío del IESS y público en general.

Esta empresa cuyo fin no es el lucro, sino la prestación social a través del servicio funerario cuyas particularidades son: en primer lugar es ser eminentemente social simplificando los procedimientos de entrega de la prestación y en segundo lugar, mantener el dinero que por fondo mortuario paga el IESS a empresas privadas y que a estas les genera utilidad, lucro, ganancia o rentabilidad.

Al crear la empresa como parte del Seguro de Pensiones en la ciudad de Riobamba y entregar al costo o con el mínimo de beneficio el servicio; estos se revertirán en la misma empresa, que se abrirá un abanico de alternativas que satisfagan todas las necesidades y gustos de los familiares o deudos.

Como servicios básicos se ofrecería: cofre mortuario, transporte hasta las salas de velación, salas de velación hasta 24h00 y el traslado al campo santo; velación respetando la cultura, servicio religioso, arreglos florales, libro de condolencias, trámites legales de defunción tales como: certificados de defunción, adquisición de bóvedas y/o terreno y de fondo mortuario del IESS.

Como servicios complementarios: Parte mortuario en deferentes medios de comunicación: televisión, radio, prensa escrita; tanatopraxia, formolización, cafetería permanente, acompañamiento musical y diligencia para considerar y resolver sin demora las cuestiones pendientes.

Un motivo más para servir con éxito es conocer la experiencia existente del modelo de organización empresarial en la ciudad de Quito a través de las Salas de Velación “Los Lirios” que son de propiedad del IESS y que está administra por la Federación Provincial de Jubilados de esa provincia quienes han hecho uso de ella.

Otra de las razones que justifica la realización de este estudio es el hallazgo de un nicho poco explotado, refiriéndose específicamente al servicio de cremación o incineración de restos humanos. A la fecha no existen cinerarios a en la ciudad de Riobamba, debiendo trasladarse a otras ciudades tales como Quito, Guayaquil, entre otras.

Cualitativamente, la instalación de una organización con estas características en la ciudad de Riobamba significará un leve cambio o evolución cultural en cuanto a la apertura de mente de sus habitantes. En nuestra cultura como en muchas otras la muerte suele ser un tema difícil de abordar dado el dolor que se asocia a la partida de un ser querido. La diferenciación en el servicio romperá con los mitos y aprensiones, ya que la personalización e integración del servicio ofrecerán exclusividad y apoyo a los clientes en un momento difícil, transformando la muerte en un acontecimiento de paz y serenidad.

6.5 IMPACTO DEL ESTUDIO

Este estudio tendrá un impacto positivo y sustancial en las personas en la ciudad de Riobamba que requieran servicios funerarios, particularmente cremación o servicios personalizados. Esto a raíz de que en este sector de nuestro país no se encuentra un lugar de estas características, teniendo sus residentes que buscar alternativas que no se encuentran dentro de sus límites. Además se pretende alivianar la responsabilidad que tienen los familiares al momento de fallecer un ser querido y preocuparse únicamente de velar al difunto.

Por otro lado, el hecho de enfatizar el proceso de cremación puede traer beneficios hacia el medio ambiente. Aún cuando el proceso de incineración libere ciertos gases a la atmósfera, la tecnología siempre está cambiando y

haciendo más eficiente y limpio este proceso. Es preciso recalcar que la cremación sigue siendo menos contaminante que un entierro tradicional.

Finalmente a raíz de la puesta en marcha de este estudio se generaran empleos de todo tipo tanto para la construcción de las dependencias, como trabajos administrativos

6.6 OBJETIVOS

6.6.1 Objetivo General

- Organizar la empresa de servicios funerarios y mortuorios del Seguro de Pensiones del IESS Chimborazo, como modelo de Humanización.

6.6.2 Objetivo Especifico

- Estructurar y diseñar la organización identificando niveles jerárquicos, funciones y procedimientos básicos en cada una de las unidades administrativas.
- Crear la infraestructura física – empresarial, de acuerdo a los servicios a ofertarse.
- Asignar los recursos del Sistema de Pensiones a la organización, considerando como base a pensionistas y beneficiario de montepío.
- Evaluar social, económica y financieramente su creación.

6.7 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La aplicación de esta propuesta es totalmente factible ya que se cuenta con la autorización conforme *la Resolución 855 del ex Consejo Superior del IESS del 8 de mayo de 1995* y se cuenta con el apoyo económico y logístico por parte del Departamento Provincial del Sistema de Pensiones IESS Chimborazo, para alcanzar los objetivos establecidos en esta propuesta. Además la oferta de servicios funerarios presenta la particularidad de operar en un sector en el que la demanda está garantizada, es aparentemente creciente (debido al envejecimiento de la población) y está sujeta a la supervisión administrativa de las condiciones de prestaciones y de los precios.

6.8 ANTECEDENTES GENERALES

Este estudio nace a partir de un análisis integral de las situaciones que normalmente se observan en relación a los trámites en los que debe incurrir una persona al momento del fallecimiento de un familiar o ser querido.

Generalmente la persona más afectada con la muerte es quien tiene que realizar los trámites de defunción y sepultura del fallecido, por lo que bajo aquellas circunstancias sus decisiones no serán las más adecuadas por el estrés inherente a la situación de dolor y a la necesidad de vivir el luto en familia y sin preocupaciones.

Por esta razón, la idea es ofrecer un servicio que se encargue de dejar previamente establecidos los servicios funerarios que se desean contratar para que una vez llegado el fatídico momento, las personas más cercanas sólo deban velar y recordar al difunto o a su vez los deudos del fallecido no tengan la necesidad de preocuparse por los trámites legales que se deba realizar.

Los servicios funerarios a ofrecer se pueden clasificar en dos de acuerdo al tipo de procedimiento.

Servicio de sepulturas

La organización se encargará de la adquisición de nichos o terrenos según sea la necesidad o el deseo del cliente. Además contará con un servicio de ataúdes, tanto tradicionales como personalizados.

Servicio de cremación

Junto con el entierro, la cremación es una alternativa cada vez más popular para la disposición final de un cadáver, cuya incineración, requiere de un sitio denominado crematorio. La organización contará con un crematorio cuyas instalaciones serán solemnes, a fin de brindar un espacio de reflexión a la familia afectada en los momentos previos a la cremación del cuerpo.

Los dos servicios, se complementarán con una atención personalizada a cada cliente, de tal manera que la ceremonia sea realizada como lo deseen o como el difunto lo haya dejado estipulado.

6.9 ALCANCE DEL ESTUDIO

Este estudio busca cambiar el paradigma que reina actualmente en relación a la prestación de los servicios fúnebres, desde la construcción física de la infraestructura en un terreno con la última tecnología en cuanto a cremaciones y a los tipos de servicios que se van a ofrecer.

La funeraria, contarán con capilla, hornos de cremación, salas de velación y un amplio parqueadero. Mientras que los servicios, además de abarcar los básicos entregados por las funerarias tradicionales, se añadirán servicios de carácter

post-ceremonia y personalizados según las necesidades y requerimientos del cliente. En este último punto, se entregará la posibilidad de realizar pedidos en los que se especifique cómo se deberán llevar a cabo las ceremonias, mientras que los servicios post ceremonia, entregarán instancias para que las familias puedan reunirse sin mayores preocupaciones, dejando en manos de la organización.

La metodología por la cual el desarrollo de este estudio busca entregar los servicios funerarios, es ofreciendo una nueva visión a la tradicional forma de las funerarias de enfrentar estos requerimientos, tanto en el aspecto legal, además de un asesoramiento y bajo nuestro slogan *ōsemejante a la casa de Diosō*, desligando por completo al cliente de cualquier tipo de trámite.

6.10 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

6.10.1 IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Departamento Provincial del Sistema de Pensiones del IESS Chimborazo es una Unidad Operativa adscrita a la Dirección del Sistema de Pensiones, que es una de las cuatro Direcciones Especializadas del Seguro General Obligatorio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS, creada como resultado del proceso de intervención y modernización desde 1998 y cuya misión es la de proteger a la población afiliada de los contingentes de Invalidez, Vejez y Muerte.

En octubre de 1998, las Autoridades del I.E.S.S. resuelven descentralizar la concesión de las prestaciones de jubilación, a la ex Regional 5, actual Dirección Provincial de Chimborazo y a partir de octubre del 2001 la concesión de los trámites de Fondo Mortuario y Montepío.

Hasta el año 2006, el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones Chimborazo funcionaba en el edificio de la Dirección Provincial del IESS, Av. 10 de Agosto y Pichincha. Con el propósito de dotar tanto al cliente externo como interno, de una infraestructura física acorde con las necesidades actuales, se remodela el edificio “Casa Calero”, bien inmueble de propiedad del Seguro de Pensiones en la ciudad de Riobamba, por lo que a partir de abril de 2006 las dependencias del departamento Provincial vienen funcionando en este edificio.

Misión

Proteger a la población asegurada contra las contingencias de Invalidez, Vejez y Muerte, bajo los principios rectores de la Seguridad Social, esto es: solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

Visión

Ser una aseguradora articulada, líder en cubrir las contingencias de invalidez, vejez, muerte, con servicios oportunos y de calidad, con un recurso humano calificado y eficiente.

SERVICIOS

La Ley de Seguridad Social 2001-55 en su Art. 183, determina las prestaciones a cargo del Sistema de Pensiones, por lo que, conforme los principios de descentralización operativa establecidos, las prestaciones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte a cargo del departamento provincial son:

- Jubilación por Invalidez
- Jubilación por vejez;
- Seguro de Muerte, con pensiones de montepío por viudez y orfandad;

- Subsidio para auxilio de funerales

6.10.1.2 DEFINICIÓN DE LA IDEA DEL ESTUDIO

La idea del estudio consiste en brindar a los afiliados, jubilados, pensionistas de montepío del IESS y público general, un servicio funeral y mortuorio completo, de características sociales y humanizadas.

Este estudio nace a partir del análisis de las situaciones que normalmente se observan en relación a los trámites en los que debe incurrir una persona al momento del fallecimiento de un familiar o ser querido. Generalmente la persona más afectada con la muerte es quien tiene que realizar los trámites de defunción y sepultura, por esta razón, la idea es ofrecer una asistencia que se encargue de dejar previamente establecidos los servicios funerarios que se desean contratar para que una vez llegado el fatídico momento, las personas más cercanas sólo se encarguen de velar y recordar al difunto, por tal motivo y una vez investigado el mercado de las funerarias, se ha identificado que se caracterizan por tener clientes con poca o nula experiencia sobre las prestaciones de servicio y sus costos.

Dentro de la gama de servicios funerarios e instalaciones que se ofrecen en la actualidad en la ciudad de Riobamba, se identificará la situación actual de cada uno de ellos, los mismos que se pueden clasificar en dos de acuerdo al tipo de procedimiento.

a. Cementerios

La zona cuenta principalmente con un cementerio municipal, ubicado en la calle 9 de octubre y España, mismo que brinda solamente el espacio físico para la ubicación de sepulturas.

b. Funerarias

Existen alrededor de 10 empresas en el rubro de funerarias en la zona. El servicio que brindan es principalmente el de confección y venta de ataúdes, salas de velación, asesoría en trámites de defunción y traslado de difuntos.

Cabe señalar en este punto que no existen funerarias ni cementerios en esta ciudad con instalaciones para servicios de cremación, lo que significa un mercado no explotado.

6.10.2 SITUACIÓN PROPUESTA

Considerando los datos de este estudio que se presenta, se quiere dar un giro completo a la industria de las funerarias, un giro tanto conceptual como a nivel de atención al cliente, cambiando el enfoque de una funeraria frente a la muerte. Con un servicio adquirido por adelantado, mediante el cual los clientes buscan dar un ambiente personalizado a la ceremonia del funeral, dejando así a los familiares y amigos exentos de este esfuerzo.

Además el servicio dará la opción a los clientes de celebrar una ceremonia sin precedentes, con la mejor atención a los asistentes, como también la total realización de papeleos de defunción, garantizando seriedad y solemnidad en el trato hacia los miembros de la familia, por tratarse de un tema delicado de abordar.

Lo que se busca con este estudio es una diferenciación con respecto a las otras funerarias, además de cubrir un mercado que no posee este servicio.

6.10.3 COMPARACIÓN SITUACIÓN ACTUAL Y SITUACIÓN PROPUESTA

En la actualidad para solicitar un servicio de funeraria estilo cremación se debe migrar a otras localidades, ya que en las cercanías de la ciudad de Riobamba no hay un servicio de este tipo, por lo que optar por un crematorio en otra ciudad significa un costo tanto monetario como en tiempo y papeleo demasiado fuerte como para ser considerado una opción una vez que un ser querido muere. Es por esto que traer esta tecnología es un paso a explotar un nuevo producto y dar nuevas oportunidades a la población del sector.

Otro aspecto innovador de nuestro servicio es el funeral personalizado, el que no es cubierto por ninguna funeraria actualmente, ni a nivel local como nacional. La situación actual presenta ceremonias típicas, donde se puede o no incluir actividades básicas como: con o sin ceremonias religiosas, arreglos florales y detalles como esos. El servicio que buscamos ofrecer es personalizar en su totalidad el evento, desde ritos de distintas religiones y costumbres, hasta toques de innovación que escapan a los funerales actuales.

Además de una ausencia de este servicio de manera local, la cantidad de papeleos es otro de los grandes problemas que se les presentan a los familiares del fallecido. Con la realización del estudio, esto queda completamente en manos de personal de la organización, liberando a la gente afectada de dicha obligación.

Por último la opción de contratar un servicio previo a la muerte de alguien o para uno mismo es algo que no se contempla o no se analiza en la actualidad. Así, una vez la tragedia ocurre, nadie debe preocuparse de las obligaciones legales como morales ya que han sido contratadas con anticipación, como un seguro de muerte.

Dada la definición del estudio, es posible separarlo en tres sub estudios, cada uno de los cuales tiene por objetivo abordar por separado las dimensiones que

componen la idea original. El fin de esta diferenciación es poder hacer análisis individuales de temas más acotados por separado.

a. Construcción de Instalaciones

De carácter netamente inmobiliario y tiene como objetivo la construcción de todas las instalaciones de la funeraria. Esto incluye la adquisición y adecuación del terreno, la edificación de las estructuras y la compra de todos los activos fijos para la operación de la misma.

b. Servicios Funerarios

Se centra en la administración y operación de los diversos servicios funerarios que ofrecerá la organización, incluyendo aquellos tradicionales y las cremaciones. Este considera, entre otras cosas, la adquisición de insumos y el mantenimiento periódico de los activos fijos para el correcto funcionamiento.

c. Servicio de Personalización e Integración

Tiene como fin la producción de ceremonias y la asesoría de los clientes ante el fallecimiento de un ser querido. Este considera tanto la organización de ceremonias personalizadas como la realización de trámites legales del fallecimiento.

6.10.4 MÉTODOS DE MEDICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS

Para poder cuantificar y medir la factibilidad económico-financiera del estudio es necesario establecer una metodología que permita conocer los ingresos y costos asociados a la ejecución del estudio y las estimaciones que son de vital importancia

ya que de ellas dependerá la decisión de inversión. Con el fin de dejar bien en claro los costos por etapas del estudio, el análisis se hará en torno a estas tres y son:

Construcción de instalaciones:

El costo que este punto tiene es netamente en los comienzos de la organización, ya que considera los costos por conceptos de: construcción de las salas de velación y un crematorio. La medición de costos para esta etapa será mediante cotización y evaluación de estudios arquitectónicos y con especialistas en el área. Los beneficios serán percibidos y medidos una vez se comience a brindar el servicio de funeraria.

Servicio de Funeraria:

Este punto considera los costos de mantenimiento, puesta en marcha y contratación de personal para llevar a cabo el estudio. Dentro del primer punto hay que diferenciar entre un entierro o una cremación; en el primer caso se encuentran los costos de ataúd, ubicación, sepultura y otros (papeleos, transporte, etc.), y en el segundo está el costo de operación del horno y las ánforas.

Así es como los costos serán medidos en cuanto a estimaciones en la cantidad de funerales y cobertura del cementerio. Los beneficios van de la mano con la preferencia del mercado, por lo que su medición se basará en que porcentaje de funerales cubre nuestra empresa una vez puesto en marcha el estudio.

Servicio de personalización:

En este punto los precios serán diferenciados según el servicio que se solicite. Específicamente hay servicios que el costo variará en relación a los elementos que solicite el interesado. Estas podrán ser cuan personalizadas se desee, pero se hará una cotización igualmente personalizada según el glamour que el cliente desee darle, así es como los ingresos que se perciban por conceptos de ceremonia variarán entre un cliente y otro. Los demás servicios tendrán un costo fijo estable, aunque igualmente habrá variables, como es el caso del ataúd que se desee o el tipo de

sepultura. Además se pueden percibir ingresos por concepto de ceremonias adicionales, reuniones posteriores, etc. Así es como los beneficios irán en correcta relación con lo que los interesados soliciten, mientras más detalles más beneficios percibe la empresa.

6.11 ESTUDIO DE MERCADO

6.11.1 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO

El producto a desarrollar es una funeraria que se caracterizará por ofrecer un servicio completamente personalizado e integral y disponer de modernas instalaciones con tecnología de incineración para proveer alternativas de servicio funerarias de alto nivel, todo esto apoyado por servicios complementarios de soporte y mantenimiento. Desarrollando la definición anterior se pueden especificar los principales atributos que caracterizarán a la organización:

a. Instalaciones

- Físicamente, se contará con amplias áreas verdes.
- Dos salas de velación, para realizar las ceremonias fúnebres.
- La sala de ventas, cuya finalidad será atender a los clientes y entregar información a los visitantes.
- Instalaciones especializadas para hornos incineradores.
- Sala de eventos, especialmente acondicionada para reuniones posteriores a los servicios fúnebres. Gracias a su amplio espacio se presta acoger a los visitantes y para el descanso de los dolientes.

b. Servicio Funerario

En virtud de la tecnología disponible dispondrá tanto de opciones tradicionales como de cremación, gestionadas en las propias instalaciones.

Servicio completamente personalizado que permitirá a los clientes diseñar a gusto la ceremonia fúnebre añadiendo elementos exclusivos acorde a sus creencias o intereses personales, como música, ornamentación, etc.

Servicio integral que permitirá a los clientes contratar los procedimientos por adelantado, dejando definidas las acciones a seguir llegada la hora de la muerte de un ser querido. Esto considera tanto los trámites legales ligados a un fallecimiento como la organización de la ceremonia. La idea es que de este modo el cliente y su familia puedan vivir el duelo con tranquilidad, dejando en manos de personal de la organización los trámites según se haya estipulado previamente.

c. Servicios complementarios

Transporte de cuerpos desde el Servicio Médico o lugar donde se encuentre el cuerpo, hasta instalaciones de la organización y su preparación para ceremonias; además de la administración e información de servicios y ventas para clientes y visitantes. Mediante este servicio se podrá consultar sobre planes y precios del parque y además se podrá solicitar información acerca de las instalaciones del Parque, ubicación de sepulturas, etc.

Oferta de arreglos florales y coronas, con una tienda en las propias instalaciones.

6.11.2 MERCADO OBJETIVO

La muerte siempre ha sido considerada como un tema tabú y es un aspecto a considerar al momento de definir el mercado objetivo al cual apuntará el estudio, dada las características innovadoras de este.

Con el paso del tiempo las nuevas generaciones han ido mostrando un cambio de mentalidad con respecto a este tema, convirtiéndose así en un potencial cliente de nuestros servicios. Esta idea es corroborada por la encuesta realizada a las personas que se concentran entre los 30 y 65 años.

Por esta razón, se ha decidido establecer una segmentación del mercado en cuanto a la edad, donde el estudio estará enfocado a personas entre los 30 y 65 años. Una de las razones para escoger este grupo, es que son personas que generalmente tiene una vida constituida, y que estarían dispuestas a recibir asesoría o a contratar servicios funerarios de manera anticipada o gustarían de una ceremonia personal al momento de su fallecimiento.

Además se establecerá una política de servicio, de acuerdo a la siguiente clasificación:

Tabla 14: Servicios Ofrecidos, Velación para Inhumación

		Tarifas			
		Básico	Básico Diferenciado	Estándar	Especial
Servicios Ofrecidos	Velación para Inhumación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre metálico sin herrajes. ▪ Sala de velación por 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y al Cementerio. ▪ Servicio religioso. ▪ Cuatro arreglos florales (Dos ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería Personalizada por cuatro horas. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuario del IESS. ▪ Parqueadero privado. ▪ Música Ambiental. ▪ Sala provista de 50 sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre metálico con herrajes o de madera tradicional. ▪ Sala de velación por 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y al Cementerio. ▪ Servicio religioso. ▪ Cuatro arreglos florales (Dos ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería Personalizada por cuatro horas. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuario del IESS. ▪ Parqueadero privado. ▪ Música Ambiental ▪ Sala provista de 50 sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de madera clásico. ▪ Sala de velación por 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y al cementerio. ▪ Servicio religioso. ▪ Cinco arreglos florales (Tres ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería Personalizada por cuatro horas. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuario del IESS. ▪ Parqueadero privado. ▪ Música Ambiental ▪ Sala provista de 80 sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de maderas finas. ▪ Sala de velación por 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y al Campo santo. ▪ Servicio religioso. ▪ Seis arreglos florales (Cuatro ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería personalizada por 7 horas. ▪ Trámites legales de defunción. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuario del IESS. ▪ Parqueadero privado. ▪ Sala provista de 80 sillas ▪ Acompañamiento musical en servicio religioso. ▪ 25 tarjetas de agradecimiento ▪ Música Ambiental

Fuente: Fernanda Armijos

Tabla 15: Servicios Ofrecidos, Velación para Domicilio

		Tarifas			
		Básico	Básico Diferenciado	Estándar	Especial
Servicios Ofrecidos	Velación a Domicilio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre metálico sin herrajes. ▪ Capilla Ardiente por 24 horas. ▪ Transporte para llevar y retirar capilla ardiente ▪ Traslado en auto carroza al domicilio y al Cementerio. ▪ Dos arreglos florales y 24 rosas para floreros. ▪ Libro de Condolencias. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ Veinte Sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre metálico con herrajes o de madera tradicional ▪ Capilla Ardiente por 24 horas. ▪ Transporte para llevar y retirar capilla ardiente ▪ Traslado en auto carroza al domicilio y al Cementerio. ▪ Dos arreglos florales y 24 rosas para floreros. ▪ Libro de Condolencias. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ Veinte Sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de madera clásica. ▪ Capilla Ardiente por 24 horas. ▪ Transporte para llevar y retirar capilla ardiente ▪ Traslado en auto carroza al domicilio y al Cementerio. ▪ Tres arreglos florales y 24 rosas para floreros. ▪ Libro de Condolencias. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ Veinte sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de maderas finas ▪ Capilla Ardiente por 24 horas. ▪ Transporte para llevar y retirar capilla ardiente ▪ Traslado en auto carroza al domicilio y al Campo santo. ▪ Cuatro arreglos florales y 24 rosas para floreros. ▪ Libro de Condolencias. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ 25 Tarjetas de agradecimiento ▪ Veinte Sillas

Fuente: Fernanda Armijos

Tabla 16: Servicios Ofrecidos, Velación con Cremación

		Tarifas		
		Básico	Estándar	Especial
Servicios Ofrecidos	Velación con Cremación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de madera en préstamo para la velación ▪ Sala de velación hasta 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y a la cremación. ▪ Servicio religioso. ▪ Cuatro arreglos florales (Dos ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería Personalizada durante cuatro horas. ▪ Trámites y cremación. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ Parqueadero privado. ▪ Música Ambiental. ▪ Sala provista de 50 sillas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de madera en préstamo para velación. ▪ Sala de velación hasta 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y a la cremación. ▪ Servicio religioso. ▪ Cinco arreglos florales (Tres ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería Personalizada durante cuatro horas. ▪ Trámites y cremación. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ Parqueadero privado ▪ Sala provista de 80 sillas ▪ Música Ambianta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cofre de madera en préstamo para velación. ▪ Sala de velación hasta 24 horas. ▪ Traslado en auto carroza a las salas de velación y a la cremación. ▪ Servicio religioso. ▪ Seis arreglos florales (Cuatro ramos y dos arreglos para floreros). ▪ Libro de Condolencias. ▪ Cafetería personalizada durante siete horas. ▪ Trámites y cremación. ▪ Trámite automático del Fondo Mortuorio del IESS. ▪ Parqueadero privado ▪ Sala provista de 80 sillas ▪ Acompañamiento musical en servicio Religioso ▪ 25 Tarjetas de agradecimiento ▪ Música Ambiental

Fuente: Fernanda Armijos

6.11.3 ANÁLISIS DE DEMANDA

En este punto, se analiza la demanda pasada, actual y futura, en el rubro de las funerarias. Para la organización funeraria, se considerará como demanda cualquier fallecimiento ocurrido en la ciudad de Riobamba, de afiliados, jubilados, pensionistas del IESS y además de la oferta de este servicio a personas no afiliadas al IESS.

Para el análisis de la demanda pasada y actual, se utilizarán los datos estadísticos entregados por el INEC respecto a los índices de defunciones, considerando datos desde el 2009 (inclusive) hacia atrás, con el año 2004 como cota inferior.

6.11.3.1 ANÁLISIS DE DEMANDA PASADA Y ACTUAL

Análisis en base al número de defunciones

En base a lo obtenido desde el INEC, podemos determinar el comportamiento del número de defunciones registradas desde el año 2004 hasta el 2009, resumidos en la tabla siguiente:

CUADRO V
DEFUNCIONES TOTALES POR SEXO, SEGÚN REGIONES Y PROVINCIAS DE RESIDENCIA HABITUAL DE LA PERSONA FALLECIDA
PERÍODO 2004 - 2009

REGIONES Y PROVINCIAS	2004			2005			2006			2007			2008			2009		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
TOTAL REPÚBLICA:	54.729	31.292	23.437	56.825	32.621	24.204	57.940	32.775	25.165	58.016	33.103	24.913	60.023	34.509	25.514	59.714	33.868	25.846
REGIÓN SIERRA:	26.805	14.689	12.116	27.407	15.018	12.389	27.771	14.986	12.785	27.543	15.023	12.520	28.350	15.513	12.837	27.807	14.967	12.840
Azuay	2.874	1.543	1.331	3.029	1.646	1.383	2.893	1.540	1.353	3.095	1.658	1.437	3.058	1.600	1.458	3.109	1.595	1.514
Bolívar	1.005	553	452	1.041	566	475	1.021	557	464	1.034	573	461	1.101	594	507	1.016	564	452
Cañar	943	528	415	1085	625	460	1.061	567	494	1.048	579	469	1.064	574	490	1.039	554	485
Carchi	745	408	337	758	419	339	846	471	375	749	387	362	805	462	343	773	402	371
Cotopaxi	2.010	1.118	892	2.029	1.093	936	2.104	1.179	925	2.002	1.118	884	2.120	1.156	964	1.947	1.077	870
Chimborazo	2.489	1.306	1.183	2.587	1.450	1.137	2.629	1.361	1.268	2.581	1.351	1.230	2.453	1.321	1.132	2.583	1.363	1.220
Imbabura	1.923	1.052	871	2.019	1.040	979	1.909	1.055	854	1.920	1.024	896	2.018	1.078	940	2.031	1.129	902
Loja	1.990	1.137	853	1.895	1.028	867	2.061	1.105	966	2.077	1.150	927	2.059	1.183	876	2.053	1.098	955
Pichincha	10.252	5.640	4.612	10.417	5.769	4.648	10.672	5.789	4.883	10.548	5.822	4.726	9.543	5.133	4.410	9.298	4.979	4.319
Tungurahua	2.574	1.404	1.170	2.547	1.362	1.165	2.575	1.362	1.213	2.489	1.361	1.128	2.752	1.546	1.206	2.547	1.348	1.199
Santo Domingo de los Tsáchilas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.377	866	511	1.411	858	553
REGIÓN COSTA:	26.098	15.449	10.649	27.519	16.440	11.079	28.041	16.494	11.547	28.302	16.718	11.584	29.542	17.669	11.873	29.708	17.517	12.191
El Oro	2.043	1.201	842	2.259	1.390	869	2.152	1.289	863	2.181	1.273	908	2.377	1.467	910	2.293	1.394	899
Esmeraldas	1.397	870	527	1.532	983	549	1.552	991	561	1.632	1.056	576	1.962	1.270	692	1.938	1.204	734
Guayas	14.240	8.371	5.869	14.883	8.706	6.177	15.281	8.838	6.443	15.205	8.840	6.365	14.660	8.554	6.106	14.904	8.642	6.262
Los Ríos	3.267	2.003	1.264	3.322	2.049	1.273	3.434	2.074	1.360	3.502	2.152	1.350	3.663	2.251	1.412	3.681	2.272	1.409
Manabí	5.151	3.004	2.147	5.523	3.312	2.211	5.622	3.302	2.320	5.782	3.397	2.385	5.985	3.622	2.363	5.841	3.415	2.426
Santa Elena	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	895	505	390	1.051	590	461
REGIÓN AMAZÓNICA:	1.557	975	582	1.642	1.007	635	1.822	1.088	734	1.881	1.172	709	1.999	1.241	758	2.050	1.290	760
Morona Santiago	300	172	128	312	169	143	368	192	176	320	168	152	338	210	128	431	264	167
Napo	237	153	84	254	155	99	296	177	119	337	190	147	336	208	128	257	165	92
Pastaza	158	99	59	200	121	79	187	107	80	204	124	80	210	109	101	217	141	76
Zamora Chinchipe	227	131	96	243	140	103	254	146	108	267	169	98	269	157	112	263	157	106
Sucumbíos	356	248	108	362	244	118	438	291	147	444	318	126	463	303	160	471	310	161
Orellana	279	172	107	271	178	93	279	175	104	309	203	106	363	254	129	411	253	158
REGIÓN INSULAR:	24	12	12	40	22	18	27	22	5	35	25	10	29	13	16	43	27	16
Galápagos	24	12	12	40	22	18	27	22	5	35	25	10	29	13	14	43	27	16
EXTERIOR:	66	49	17	53	33	20	88	66	22	64	52	12	73	52	21	21	11	10
ZONAS NO DELIMITADAS	179	118	61	164	101	63	191	119	72	191	113	78	30	21	9	85	56	29

La tabla anterior, permite concluir el creciente número de defunciones inscritas, lo cual permite inferir la existencia de una creciente demanda en el área fúnebre. Cabe destacar que estos valores no consideran casos anómalos dentro de las defunciones, por ejemplo, situaciones en la que el fallecido es destinado a facultades de medicina (casos de indigentes y cuerpos que no han sido reclamados por sus familiares)

6.11.3.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA FUTURA

Para el análisis de la demanda futura, se basa tanto en el análisis de la demanda pasada, que es tan continua en el tiempo, y datos del INEC y su estudio de aumento de la población. Es así como una proyección realizada por el instituto antes mencionado informa que el aumento de la población será constante, véase la tabla siguiente.

ECUADOR: PROYECCIÓN DE POBLACIÓN POR ÁREAS Y AÑOS CALENDARIO, SEGÚN PROVINCIAS Y CANTONES
PERÍODO 2001 – 2010

PROVINCIAS Y CANTONES	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
TOTAL PAÍS	12.479.924	12.660.728	12.842.578	13.026.891	13.215.089	13.408.270	13.605.485	13.805.095	14.005.449	14.204.900
AZUAY	612.565	620.385	631.644	643.281	654.684	666.085	678.746	691.054	702.994	714.341
BOLÍVAR	173.840	176.172	176.621	177.145	178.089	179.358	180.293	181.607	183.193	185.049
CAÑAR	212.050	214.839	216.745	218.760	221.045	223.566	226.021	228.702	231.528	234.467
CARCHI	156.747	158.817	160.012	161.286	162.797	164.507	166.116	167.928	169.877	171.943
COTOPAXI	356.804	361.314	368.999	376.917	384.499	391.947	400.411	408.473	416.167	423.336
CHIMBORAZO	413.328	418.736	423.112	427.706	432.711	438.097	443.522	449.271	455.212	461.268
EL ORO	539.888	547.454	559.657	572.026	583.797	595.262	608.032	620.138	631.679	642.479
ESMERALDAS	396.047	401.629	408.914	416.312	423.564	430.792	438.576	446.161	453.557	460.668
GUAYAS	3.386.624	3.438.694	3.471.681	3.504.590	3.541.475	3.581.579	3.617.504	3.657.090	3.699.321	3.744.351
IMBABURA	350.946	355.346	363.766	372.425	380.602	388.544	397.704	406.317	414.451	421.930
LOJA	415.310	420.851	422.656	424.653	427.520	431.077	434.020	437.742	442.011	446.809
LOS RÍOS	668.309	677.720	690.497	703.467	716.106	728.647	742.241	755.417	768.207	780.443
MANABÍ	1.221.819	1.239.204	1.253.059	1.267.213	1.282.440	1.298.624	1.314.445	1.331.151	1.348.430	1.366.173
MORONA SANTIAGO	120.487	122.134	123.879	125.668	127.496	129.374	131.337	133.316	135.297	137.254
NAPO	82.206	83.317	85.944	88.606	91.041	93.336	96.029	98.484	100.747	102.775
PASTAZA	64.116	64.981	67.228	69.502	71.565	73.495	75.782	77.849	79.740	81.417
PICHINCHA	2.461.071	2.499.969	2.536.195	2.572.154	2.608.856	2.646.426	2.683.272	2.720.764	2.758.629	2.796.838
TUNGURAHUA	450.462	456.192	464.985	474.063	482.877	491.629	501.437	510.895	520.014	528.613
ZAMORA CHINCHIPE	80.079	81.178	81.952	82.755	83.652	84.629	85.571	86.591	87.663	88.778
GALÁPAGOS	18.810	19.241	19.984	20.718	21.376	22.009	22.678	23.298	23.863	24.366
SUCUMBÍOS	133.517	135.305	141.247	147.249	152.587	157.497	163.447	168.721	173.461	177.561
ORELLANA	89.443	90.638	94.907	99.217	103.032	106.525	110.782	114.537	117.896	120.781
ZONAS NO DELIMITADAS	75.456	76.612	78.894	81.178	83.278	85.265	87.519	89.589	91.512	93.260

FUENTE: INEC

6.11.4 ANÁLISIS DE OFERTA

En el rubro de servicios funerarios en general, la oferta depende del número de fallecimientos, variable que evidentemente no es controlable. Por esta razón la oferta se ajusta a la demanda, asemejándose en su caracterización con ella. Además presenta la particularidad de operar en un sector en el que la demanda está garantizada y es aparentemente creciente (debido al envejecimiento de la población).

6.11.4.1 ANÁLISIS DE OFERTA PASADA Y ACTUAL

Los competidores identificados corresponden principalmente a dos servicios complementarios que en general no han variado con el paso del tiempo, que son las agencias funerarias cuyo objetivo es prestar todos los servicios desde asesoría en los trámites de defunción hasta la venta de urnas y arriendo de salas de velación.

Funerarias

Las funerarias de la zona se caracterizan por brindar alguna combinación de las siguientes prestaciones.

- Asesoría en parte de los trámites de defunción.
- Venta de ataúdes.
- Traslado y preparación de difuntos.
- Arriendo de salas de velación.
- Entierros tradicionales.

Normalmente las funerarias ofrecen todos o un subconjunto de estos servicios cobrando tarifas acorde a la completitud del servicio entregado. La única

variación en el tiempo de estos servicios se da con las salas de velación. Estas no existían hace algunas décadas y por lo general eran suplidas por los mismos hogares de la familia afectada. En este punto se identifica la falencia de la baja integración del servicio en cuanto a atención del cliente.

Crematorios

Hasta la presente fecha no existe este tipo de servicio en la localidad.

6.11.4.2 ANÁLISIS DE OFERTA FUTURA

Dada la ausencia de datos para cuantificar el comportamiento de la oferta en el futuro, se hará un análisis cualitativo de la proyección que tiene el rubro funerario, considerando las tendencias a nivel provincial.

a. Profesionalización del servicio

A lo largo de la historia se ha observado que el servicio de las funerarias ha ido evolucionando hacia la profesionalización, incorporando día a día nuevas tecnologías y alternativas en el servicio, como la personalización de ceremonias y la cremación.

La misma tendencia de la población hacia una visión más abierta en relación a la muerte ha permitido la innovación en nuevos y más variados productos. Actualmente se ofrece una gran variedad de modernas urnas funerarias; desde las más tradicionales ánforas de cerámica, pasando por urnas de gran calidad, hasta los contenedores más exclusivos y personalizados que sólo están limitados por la imaginación del cliente.

Este mismo fenómeno es lo que impulsó el traslado del típico velorio en la residencia del difunto a dependencias acondicionadas para estos efectos, donde se agrega valor a la experiencia ofreciendo atención más especializada y profesional.

Por estos motivos se puede determinar principalmente que los oferentes existentes en la ciudad de Riobamba que son:

1. Funeraria Gonzalo Mendoza
2. Funeraria Nacional
3. Funeraria Mendoza
4. Funeraria Sendero de Luz
5. Funeraria Monte de los Olivos
6. Funeraria Calderón

Cremación

En Ecuador, los servicios de cremación se encuentran ubicados en su mayor parte en la ciudad de Quito y Guayaquil, quienes ofrecen el mismo servicio que se está planteando en este estudio.

A raíz de lo expuesto anteriormente es posible extrapolar el comportamiento de los oferentes a nivel nacional y suponer con un alto grado de confianza que la instalación del primer cinerarios más cerca de los consumidores, satisfaciendo la demanda de este servicio.

6.11.5 ANÁLISIS DE SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN

6.11.5.1 MARKETING ESTRATÉGICO

El estudio de mercado, define a los potenciales consumidores a los afiliados, jubilados y pensionistas del IESS, que requieran de los servicios funerarios. Como el mercado objetivo es relativamente amplio, la estrategia comercial será fundamental para lograr llegar a la mayor cantidad de consumidores.

6.11.5.1.1 ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO

Dentro de las actividades primarias encontramos la ubicación de la organización, que ofrecerá un amplio parqueadero con seguridad privada, además de poseer el servicio de transporte de cuerpos desde el lugar que se requiera hasta las instalaciones de la organización y su preparación para ceremonias, lo que brinda mayor comodidad a los deudos. También se tiene la oferta de arreglos florales, con una floristería en las propias instalaciones.

6.11.5.1.2 COMPETIDORES POTENCIALES

La inversión inicial para entrar en el sector es muy alta si es que se quiere construir una funeraria. Por otro lado, como no hay funerarias que presten todos los servicios ofertados, no es preocupante el efecto que pueda tener la economía de mercado. Así, a pesar de la alta inversión inicial necesaria, hay que destacar que la diferenciación del servicio ofrecido también es bastante alta, lo que contrarresta en parte estos altos costos iniciales.

En síntesis, se puede decir, que incursionar en el mercado, superando las barreras iniciales, existen grandes posibilidades de poder competir por la alta diferenciación que posee, esta organización.

6.11.6 MARKETING OPERATIVO

6.11.6.1 PRODUCTO

Producto medular

Los principales servicios ofrecidos son lo de velación y cremación. El primer servicio está destinado a ofrecer una prestación funeraria más tradicional, en donde el cliente

podrá elegir entre ataúdes tradicionales o personalizados. El segundo servicio, en cambio, ofrece una opción menos común a los clientes. Mediante este servicio los restos del fallecido serán incinerados y convertidos a cenizas. Todo esto será realizado en instalaciones solemnes, lo cual brindará un espacio de reflexión y acogimiento a los deudos.

Producto complementario

De manera adicional a lo anteriormente expuesto, el cliente podrá optar por ceremonias fúnebres completamente personalizadas de acuerdo a sus gustos o los deseos del difunto. Este punto es vital dentro de los servicios ofrecidos, ya que el hecho de dejar previamente establecidas las características de la ceremonia requerida permite que los familiares puedan velar y recordar al difunto de manera tranquila y sin preocupaciones externas.

6.11.6.2 PRECIO

El precio por los servicios ofrecidos serán fijados de acuerdo al monto asignado como auxilio de funerales, es decir que los afiliados y pensionistas del IESS no tendrán la necesidad de preocuparse del valor monetario a ser cancelados por servicios funerarios y mortuorios.

Sin embargo, para quienes no sean afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o el sistema pre pago, los precios variarían, pero se encontrarían bajo la misma línea que ofrece la funeraria Los Lirios,

Tabla 17: Precios

Tarifas				
Servicios Ofrecidos	Básico	Básico Diferenciado	Estándar	Especial
Velación para Inhumación	594,00	753,50	973,50	1237,50
Velación a Domicilio	594,00	753,50	973,50	1237,50
Velación con Cremación	1089,00	-	1265,00	1474,00

Fuente: Fernanda Armijos

6.11.7 CANAL DE DISTRIBUCIÓN

6.11.7.1 PUBLICIDAD

Con respecto a la publicidad, se planea resaltar las características innovadoras (como la posibilidad de obtener ceremonias fúnebres personalizadas) y las ventajas de los servicios ofrecidos.

Como el segmento objetivo lo componen personas de 30 a 65 años, una buena fuente de publicidad es una página Web que contenga toda la información de los servicios que se proveerán, así como la información acerca de las instalaciones ofrecidas. De manera paralela, se establecerá un sistema publicitario masivo, como radio o periódico local, donde se informará de las bondades de los servicios y las instalaciones ofrecidas. Finalmente, se mantendrá un servicio de postventa para tener un feedback, con el fin de mejorar los servicios ofrecidos que será primordial y a su vez una ventaja competitiva.

6.12 ESTUDIO TÉCNICO

6.12.1 LOCALIZACIÓN DEL ESTUDIO

En este punto se evaluarán los puntos a considerar para decidir la localización del estudio, considerando aspectos de cercanía, tamaños, comodidad y servicios básicos. Todos estos son detallados en esta sección.

6.12.1.1 ORIENTACIÓN DE LA LOCALIZACIÓN

La ubicación del estudio, se encuentra enfocada a abarcar un sector estratégico en la provincia Chimborazo, ciudad Riobamba sector que cumple con las exigencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad, además de encontrarse en una zona de fácil acceso.

6.11.1.2 MACRO LOCALIZACIÓN

En cuanto a la macro localización del estudio, se consideraron una serie de aspectos para definir la zona en donde se ubicarán las funerarias. En primer lugar se consideró la centralidad y facilidad de acceso al sector, además de considerar la localización y concentración del segmento objetivo al que se está apuntando.



6.11.1.3 MICROLOCALIZACIÓN

El análisis de microlocalización, busca definir en base a la macro localización, el mejor sector para construir las funerarias.

Se debe considerar un sector con una ubicación privilegiada, con una vista que entregue la tranquilidad que tanto se busca en esos momentos. También se debe considerar que se encuentre en un equilibrio entre centralidad, accesibilidad y tranquilidad. Por lo que se pretende considerar terrenos amplios mismos que posee el Seguro de Pensiones como parte de su patrimonio y que se encuentran disponibles para dicho estudio.

El terreno seleccionado estará ubicado en las calles Evangelista Calero y Duchicela, en estos terrenos se encontrarán las oficinas y todas las instalaciones necesarias para prestar el servicio deseado.

6.12 INGENIERÍA DEL ESTUDIO

6.12.1 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

La muerte y lo que en ella se relaciona no resultan atractivos a ningún efecto, esta circunstancia afecta de modo inexorable a las condiciones de contratación en el mercado de los servicios funerarios. El desarrollo de este trabajo analiza las características de la demanda, la oferta, precio y calidad en el mercado de servicios funerarios.

6.12.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA

El servicio que se propone puede ser visto como un sistema compuesto por varias áreas de producción o departamentos, cada uno de los cuales tiene un conjunto de objetivos específicos para la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

a. Administración, ventas y difusión

Esta área se encargará de todas las operaciones administrativas, como ventas, recursos humanos y contabilidad. Sus instalaciones comprenderán una oficina destinada a informaciones y ventas, y además, para marketing y difusión se implementará un sitio Web con información relevante para potenciales clientes.

b. Asesoría

Las mismas dependencias de administración y ventas contarán con oficinas para los asesores familiares y planificadores del servicio personalizado. Este equipo humano tendrá un carácter multidisciplinario, contando con expertos del área de la psicología, diseño y producción de eventos, para ofrecer apoyo a los clientes en todas las dimensiones que lo necesiten. Cabe mencionar que los servicios complementarios como transporte masivo de familiares y alimentación serán subcontratados por el personal de producción de eventos acorde a los requerimientos de cada cliente.

c. La funeraria y crematorio

Esta área se encarga de las operaciones no administrativas de la funeraria, es decir, aquellas que corresponden a labores de terreno, traslado y preparación de difuntos, operacionalidad² del horno crematorio, jardinería y control de accesos.

d. Mantenimiento y soporte

Mantenimiento y soporte tienen como objetivo apoyar a cada una de las otras actividades del proceso productivo, e incluyen servicio de aseo tanto para oficinas como para las demás edificaciones, conservación de maquinaria, etc.

e. Modo de funcionamiento

Dentro del proceso productivo del servicio propuesto es posible distinguir varias etapas y subprocesos que en virtud de sus interacciones emerge un sistema más complejo, con capacidad de autogestión y proactivo en la satisfacción de clientes.

1. Solicitud y adquisición de servicios

El acceso a la adquisición de servicios funerarios en la organización son la atención directa en oficinas y la vía telefónica. De una u otra forma, los potenciales clientes tendrán acceso a la misma información: precios de los servicios, costos, entre otros. Esta información además se encontrará disponible en el sitio web, de modo que al contactar a ventas los potenciales clientes se encontrarán más informados acerca de las opciones que se ofrecen.

El primer caso corresponde a aquellos clientes que con visión futura solicitan servicios para ellos mismos o sus familiares de forma anticipada, de modo que llegado el momento de la muerte de la persona para quién se contrató el servicio, se accione el mecanismo de acción para la asesoría del cliente según lo haya solicitado.

Por otro lado, se encuentra el caso de aquellos clientes que solicitarán servicios funerarios de forma posterior al fallecimiento de un familiar, es decir post-mortem. Estos casos corresponden a los más comunes dada la naturaleza de los servicios funerarios.

Como regla general, se ofrecerán los servicios estándar y especial a aquellos clientes que los soliciten de forma anticipada, y sólo los servicios básicos a aquellos clientes que los soliciten en el lapso post-mortem.

La adquisición del servicio culmina con la emisión de un documento donde se detalla el tipo de servicio y sus características, junto a la identificación de la persona para quién se contrata el servicio, el cual debe ser aprobado por el cliente mediante firma.

2. Planificación y producción

Esta etapa se aplica si el cliente opta por un servicio especial, y tiene como objetivo definir, junto al personal de producción del servicio, todos los detalles de la ceremonia de forma explícita, poniendo objetivos específicos, de modo que el equipo de producción pueda desarrollar un plan de acción y estimar el costo de la realización del evento. La organización dispondrá de un lugar destinado para efectuar las reuniones pertinentes con los clientes.

La duración de este proceso puede variar de acuerdo a las necesidades de cada cliente, pero generalmente se hablará del mediano plazo, ya que todos los requerimientos y la identificación de la persona para quién se contrata el servicio deberán quedar plasmados de forma explícita, para hacer las cotizaciones pertinentes y poder fijar la tarifa. Esta etapa culmina con la aceptación o rechazo del estudio de evento elaborado por el equipo y el correspondiente pago.

3. Asesoría

El objetivo de este servicio es prestar asesoría de alto compromiso a los clientes, brindándoles apoyo en el plano emocional y en la toma de decisiones y ejecución de trámites ligados al fallecimiento. Este

carácter integral del servicio emerge a partir de la necesidad de las personas de vivir el duelo con tranquilidad, de modo que se pretende aliviar la carga de todo el papeleo en el momento de dolor y al mismo tiempo ofrecer consejo en la toma de decisiones y apoyo emocional, si las circunstancias lo requieren.

La asesoría en el ámbito emocional será realizada por profesionales del área de la psicología (personal de planta) y consistirá en la visita (a terreno en el cementerio si es necesario) y atención de personas que manifiesten desórdenes anímicos producto del estrés generado por la situación que se está viviendo en la familia.

Por otra parte, la asesoría en el ámbito legal consiste en efectuar en representación del cliente todos los trámites y papeleos ligados a la muerte de una persona. Estos incluyen generalmente la obtención del Certificado de Defunción, dar aviso a la policía en caso de muertes no naturales o trágicas y la obtención de la autorización para la sepultura, trámite del fondo mortuario con el IESS y demás trámites que serán concretados por nuestro personal.

4. Ceremonias

La realización de Oficios Religiosos será conforme los clientes lo hayan especificado en los documentos generados en etapas anteriores. Corresponde a la ejecución del estudio establecido en cuanto a la planificación de la ceremonia, y puede ser celebrado tanto en las dependencias como en otros recintos autorizados para la sepultura de cuerpos (si se requiere).

5. Servicios funerarios

En los servicios funerarios propiamente, se debe hacer la distinción entre servicio tradicional con sepultura en tierra, o servicio de cremación y recuperación de cenizas en ánfora. Para cualquiera de los dos casos, el personal de la organización permitirá su realización, donde el procedimiento será llevado a cabo de forma especializada.



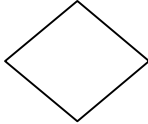

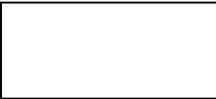
6. Definición de diagrama de procesos

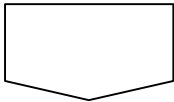
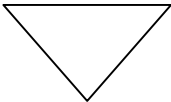


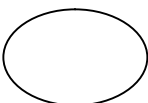
Es la representación gráfica de cada uno de los pasos que se debe seguir para realizar el proceso funerario.

6.12.3 SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas de flujo se utilizará los símbolos siguientes:

Tabla 18: Simbología

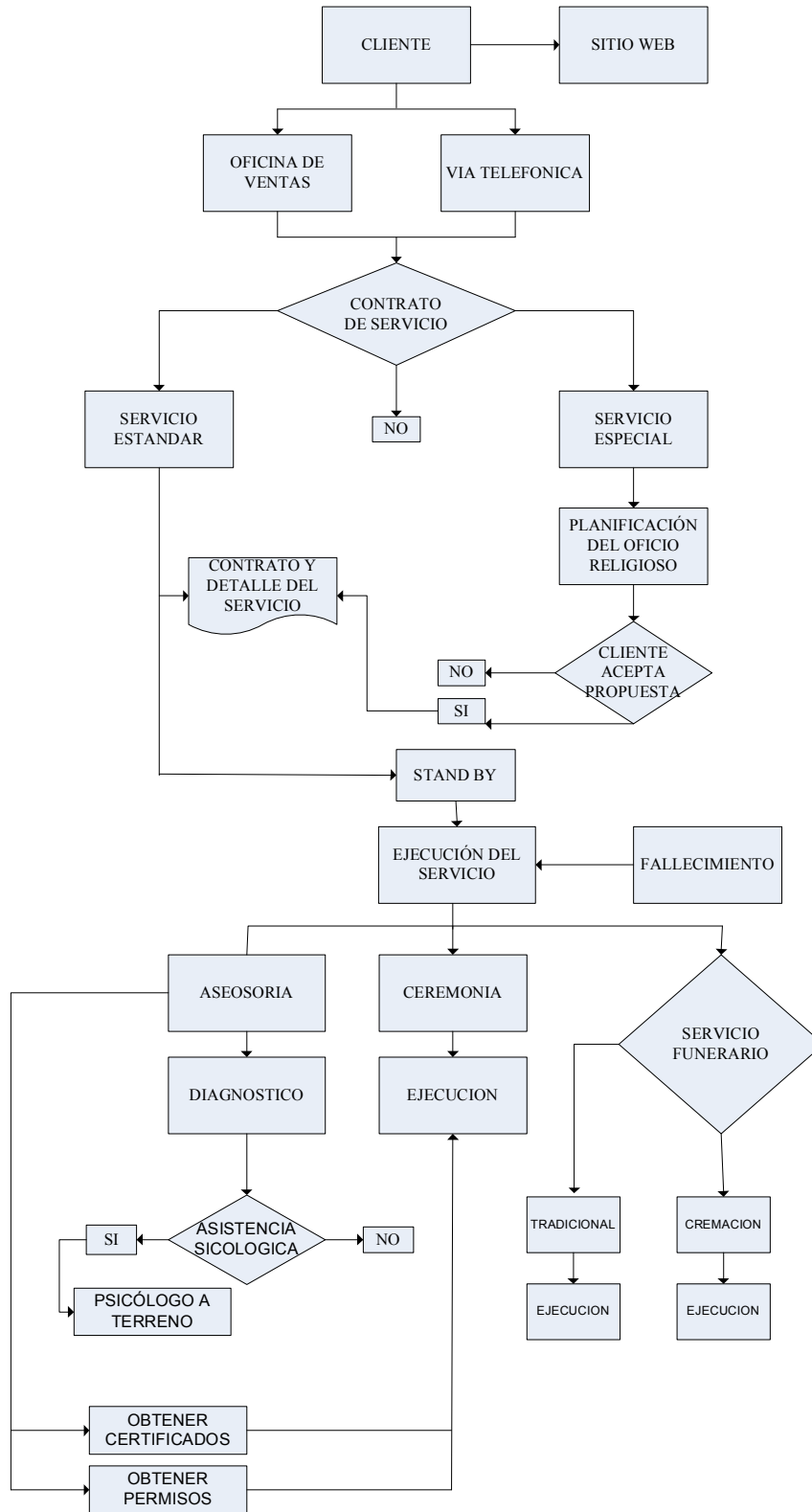
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Documento	Impresión o copia: Existe un documento o copia.
	Tarjeta	Se refiere a cualquier tipo de información que se ingrese en el procedimiento.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones.
	Terminador	Inicio o final de un flujo, el cual puede ser acción o lugar.
	Actividad	Actividades que se debe de realizar en el proceso.

	Conector de Página	Conecta todas las actividades en un flujo.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
	Revisión	Representa que se examina o comprueba una tarea que se ejecuta.
	Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Conector	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

Fuente: Franklin Enrique Franklin, **Organización de Empresas**, página 192

Las principales etapas se listan y explican a continuación en orden relativo al flujo de información en el sistema, y finalmente se resume lo expuesto mediante un diagrama de flujos.

FIGURA 1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



6.12.4 PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS

6.12.4.1 SERVICIOS OFRECIDOS

6.12.4.1.1 SERVICIO FUNERARIO

Es aquel servicio que los clientes contratan de forma anticipada o en el momento de la muerte de un familiar, los mismos que pueden diferenciarse de acuerdo a dos variables que el cliente puede manejar; una de ella es el nivel de personalización del servicio y la otra es el método de oficio funerario, las que se explican en detalle a continuación.

Como ya se mencionaba el servicio funerario podría ofrecer un servicio básico - estándar y el servicio especial, donde la diferencia entre ambos radica en el nivel de personalización que se le puede dar al oficio funerario. La primera contemplará la realización de ceremonias tradicionales con la opción de incluir ciertos elementos personalizados menores, y la segunda permitirá la realización de ceremonias completamente personalizadas, caracterizadas por un alto nivel de exclusividad. Por otra parte, la cremación de cuerpos resulta en la extracción de cenizas y su almacenamiento en ánforas, que son posteriormente entregadas a la familia, en cuyo caso no es imperante adquirir un terreno, pero puede darse el caso que los familiares deseen sepultar las cenizas bajo tierra. (Ver tabla N° 1, 2 y 3)

6.12.4.1.2 PRODUCCIÓN DE OFICIOS RELIGIOSOS

Este servicio es aquel que aporta el mayor mérito del servicio, y por ende es clave en la diferenciación con respecto a la competencia. Consiste en el diseño, planificación y ejecución de ceremonias religiosas acorde a la visión de cada cliente asesoradas por un equipo de producción de eventos multidisciplinario. Como fue descrito previamente, el nivel de personalización del oficio viene dado por el tipo de contrato que se haya adquirido. En el caso del servicio

básico - estándar los clientes tendrán acceso a la elección de un conjunto de opciones para incorporar a la ceremonia. Por otro lado, en el caso del servicio especial, virtualmente no existirán restricciones para la planificación del oficio, dando la posibilidad a los clientes de diseñar un evento con elementos inusuales, como por ejemplo música en vivo, ornamentaciones especiales, entre otras, todo esto a ser ejecutado por el equipo de producción.

6.12.4.1.3 SUB SERVICIOS OFRECIDOS

a. Transporte

El servicio de transporte considera la subcontratación de buses y chóferes a empresas especializadas para el traslado de familiares que no posean los medios para moverse.

b. Velatorios

Se dispondrá de 2 salas especialmente acondicionadas para la velación de difuntos, de modo que pueda darse este servicio a más de un cliente de forma simultánea. Estas salas cuentan con mobiliario, los que proveerán a los dolientes de la mayor comodidad posible. La capacidad de recepción es de hasta 150 personas.

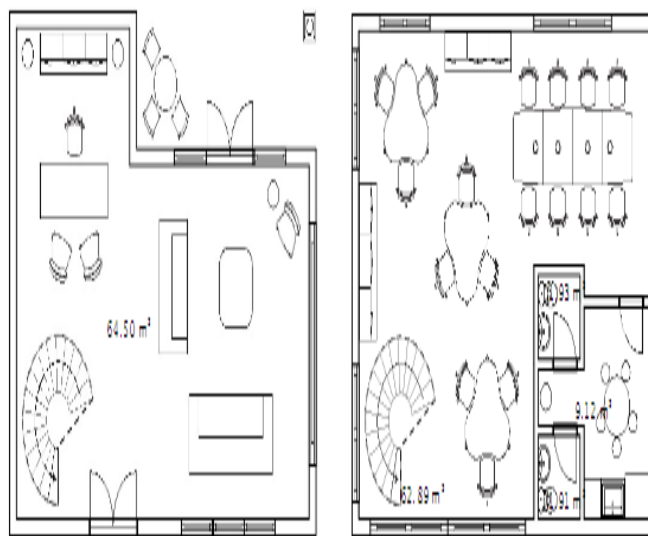
6.12.4.2 Distribución general

a. Terreno

La disposición física se distribuye en una superficie de metros cuadrados, en el que construirá salas de velación, crematorio, estacionamientos, oficinas, parqueaderos y áreas verdes, según plano.

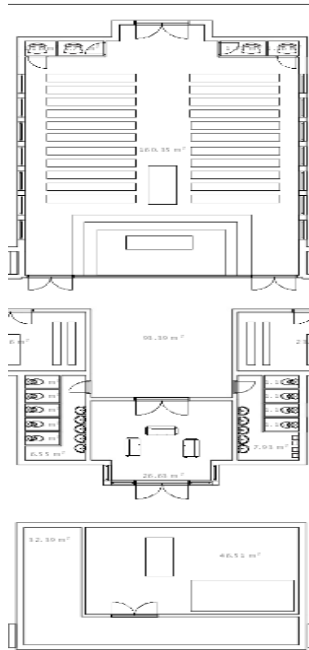
b. Oficinas

Las oficinas de administración y ventas se encontrarán en las ubicaciones especificadas previamente, y considerarán una planta baja y una planta alta. En la planta baja se encontrará la oficina de ventas y un área de descanso dedicada al uso de clientes y visitantes. En el segundo piso del edificio se ubicarán las oficinas de administración y un área acondicionada especialmente para realizar el proceso de planificación en conjunto con los clientes. El lugar contará además con una cocina para el descanso del personal y servicios sanitarios tanto para hombres como para mujeres.



c. Salas de Velación

La edificación donde funcionarán las salas de velación de la funeraria



d. Obras Físicas

Las obras físicas del estudio contemplan el acondicionamiento de los terrenos y la construcción de las estructuras que se exhiben anteriormente. Los trabajos de construcción, en concreto se listan a continuación.

- Nivelación del terreno
- Pavimentación de estacionamientos y senderos, junto a la construcción de los cimientos para las funerarias y oficinas.
- Construcción de las oficinas y más especificaciones requeridas, esto incluye la instalación del suministro eléctrico, agua potable, alcantarillado, líneas telefónicas y acceso a Internet.

- Trazado de cercos y cierre de accesos.

La inversión total en obras físicas se estima de USD 221.000 dólares, este monto es el resultado de la inversión en los conceptos que se detallan a continuación.

Tabla 19: Rubros Obra Civil

DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	PRECIO
			UNITARIO	TOTAL
LIMPIEZA Y ARREGLO DE TERRENO	M2	621,47	0,72	447,46
REPLANTEO	M2	621,47	1,38	857,63
EXCAVACIÓN DE CIMIENTOS	M3	263,42	6,28	1.653,22
RELLENO EN CIMIENTOS CON MATERIAL EXCAVACIÓN	M3	123,40	9,95	1.227,58
DESALOJO CIMIENTOS VOLQUETA-CARGADA MANUAL	M3	140,00	2,94	411,60
HORMIGÓN SIMPLE EN RE PLANTILLO	M3	9,79	116,98	1.145,20
HORMIGÓN SIMPLE EN PLINTOS-TRABES	M3	52,20	169,42	8.843,52
CIMENTACIÓN DE H. CICLOPEO H.S 180 kg/cm ² -40%P+60%	M3	55,29	121,93	6.741,62
HORMIGÓN SIMPLE EN CADENAS	M3	21,60	186,20	4.022,01
HORMIGÓN SIMPLE EN COLUMNAS	M3	33,33	203,17	6.771,72
HORMIGÓN SIMPLE EN VIGAS	M3	39,74	215,94	8.581,46
RIOSTRA DE HORMIGÓN ARMADO 10*15 CM.	ML	91,28	7,25	661,60
RIOSTRA DE HORMIGÓN ARMADO 15*15 CM.	ML	15,04	8,17	122,91
LOSA H. SIMPLE DE ENTREPISO	M3	43,82	206,14	9.032,88
ALIVIANAMIENTO DE BLOQUE 40*20*15	U	5.500,00	0,59	3.234,00
ACERO DE REFUERZO TODO DIÁMETRO	KG	17.300,00	1,81	31.347,60
HORMIGÓN SIMPLE EN ESCALERAS	M3	3,30	200,63	662,07
MAMPOSTERÍA DE LADRILLO MAMBRON MORTERO 1:5 C-A	M2	540,22	13,36	7.215,18
MAMPOSTERIA DE BLOQUE E-10cm MORTERO 1:5 C-A	M2	56,00	12,52	700,90
REVESTIMIENTO MAMPUESTO: FACHALETA MORTERO CEMENTO	M2	31,60	14,58	460,73
ENLUCIDO LISO ESTUCADO - INCLUYE FILOS/FAJA	M2	1.249,70	10,72	13.391,79
ENLUCIDO PALETEADO GRUESO	M2	552,10	7,60	4.193,75
CONTRAPISO H.S. fc=180kg/cm ² P+R+7cm H.S.	M2	527,98	20,20	10.663,08
MASILLADO DE PISOS MORTERO 1:4 CEMENTO-ARENA	M2	527,98	6,04	3.186,89
MASILLADO DE LOSA MORTERO 1 :2+IMPERMEABIZANTE	M2	653,00	6,24	4.074,72
PISOS PORCELANATO	M2	527,98	30,46	16.080,16
PISOS-CERÁMICA 50x50	M2	1,00	20,75	20,75
PAREDES-CERÁMICA 20x40 MORTERO 1:4	M2	57,44	20,12	1.155,92
CIELO RASO GIPSUM	M2	527,98	29,14	15.383,23
VENTANAS ALUMINIO Y VIDRIO	M2	254,78	73,60	18.750,79

PROTECCIÓN DE HIERRO	M2	120,00	38,45	4.613,76
PUERTAS DE MADERA 0.90*2.10	U	9,00	183,70	1.653,26
PUERTAS DE MADERA 0.70*2.10	U	7,00	22,66	158,59
PUERTA PRINCIPAL DE ALUMINIO Y VIDRIO	M2	21,60	183,13	3.955,65
PUERTA CORREDIZA PRINCIPAL	M2	6,00	30,91	185,47
MUEBLE BAJO DE COCINA	ML	11,20	227,56	2.548,63
CERRADURA PRINCIPAL	U	3,00	26,58	79,74
CERRADURA LLAVE-LLAVE	U	9,00	26,58	239,22
CERRADURA BOTÓN	U	7,00	12,64	88,45
PUNTOS TOMACORRIENTES	PTO	30,00	20,77	623,16
LÁMPARAS FLUORESCENTES 2*40 WAT CON DIFUSOR	U	24,00	41,34	992,16
PUNTO TELÉFONO	PTO	1,00	15,32	15,32
SALIDA DE TELEVISIÓN	PTO	1,00	23,62	23,62
CAJA TÉRMICA 8 PUNTOS	U	1,00	95,15	95,15
INSTALACIONES SANITARIAS				
DESAGÜE 50mm	PTO	17,00	15,52	263,77
DESAGÜE 110mm	PTO	7,00	24,95	174,64
BAJANTES AGUAS SERVIDAS	M	-	14,33	-
BAJANTES DE AGUAS LLUVIAS	M	31,50	7,02	221,13
CAJA DE REVISIÓN 60*60 CON TAPA	U	10,00	37,98	379,80
Canalización PVC 11 Omm	M	76,00	5,36	407,66
INSTALACIONES DE AGUA POTABLE				
PUNTO SALIDA AGUA POTABLE PVC. R	PTO	20,00	23,18	463,68
TUBERÍA HIDRO 3 1/2"	ML	76,00	3,88	294,58
LLAVE DE MANGUERA	U	4,00	5,93	23,71
REJILLA CON TRAMPA DE PISO	U	12,00	6,86	82,37
MUEBLES SANITARIOS				
INODOROS COLOR-SEGMENTO INTERNA.	U	5,00	143,80	718,98
LAVABO COLOR EMPOTABLE-ANGELINA	U	6,00	127,60	765,58
FREGADERO DE 1 POZO	U	3,00	156,17	468,50
MESÓN DE COCINA-BAR	M	15,00	27,29	409,32
PINTURA				
PINTURA DE CAUCHO: SUPERLATEX	M2	1.001,80	3,76	3.762,76
VARIOS				
JARDINERA	M2	24,76	27,59	683,08
ADOQUINADO VEHICULAR PARQUEADEROS	M2	448,00	16,45	7.370,50
ACERA DE PARQUEADEROS EMPEDRADO	M2	96,60	13,13	1.268,16
BORDILLOS DE H. SIMPLE fc-180Kg/cm2	ML	64,00	18,76	1.200,38
HORNO CREMATORIO	M2	100,00	50,00	5.000,00
				220.272,73

Fuente: Ingeniero Geovanny Solís Villacís

e. Requerimientos

Mobiliario y Enseres

Son los muebles y enseres destinados para uso de oficina y las salas de velación:

<u>Mobiliario</u>
Estaciones de Trabajo
Sillones tipo ejecutivo
Archivador
Credenzas
Mesa de conferencias (mesa y 8 sillas)
Sillas unipersonales
Sillas de espera (bipersonal)
Sillas para funeraria
Altar y pulpitos
Soportes para féretros
Refrigeradoras
Cafetera de 70 tazas
Cocinetas y menajes

Equipos Informáticos

Equipo de Cómputo

Computadores de escritorio

Impresoras láser pequeñas

Laptop

Equipos para Oficina

Equipos para Oficina

Sumadoras

Teléfonos

Fax

Vehículo

Vehículo Van

Talento Humano

AÉREAS	RMU	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Valor de H. Extra	Horas E. mes	Total Horas Extras	Vacaciones	Total anual
Gerente General	500.00	46.75	41.67	22.00	2.08	48.00	100.00	20.83	8,775.00
Secretaria	270.00	25.25	22.50	22.00	1.13	48.00	54.00	11.25	4,859.94
Asistente	270.00	25.25	22.50	22.00	1.13	48.00	54.00	11.25	4,859.94
Jefe Seccional (3)	400.00	37.40	33.33	22.00	1.67	48.00	80.00	16.67	7,072.80
Chofer	270.00	25.25	22.50	22.00	1.13	48.00	54.00	11.25	4,859.94
Auxiliar de Servicios de Generales	270.00	25.25	22.50	22.00	1.13	48.00	54.00	11.25	4,859.94
Guardián	270.00	25.25	22.50	22.00	1.13	48.00	54.00	11.25	4,859.94
TOTAL									40,147.50

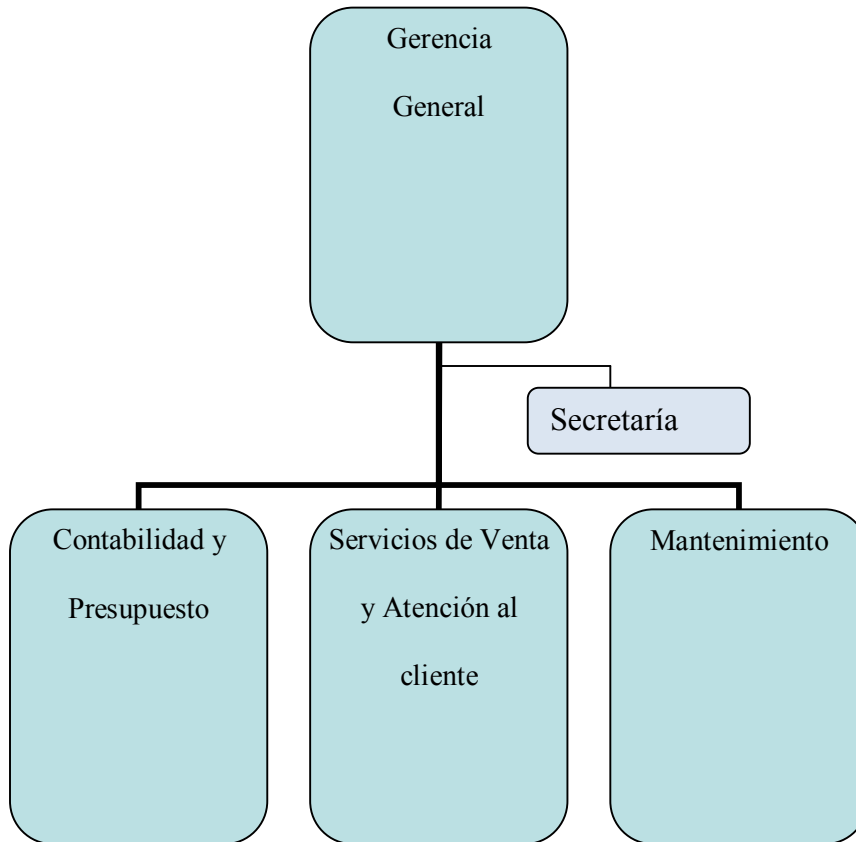
6.13 Estudio Organizacional

El presente análisis determina los requerimientos de personal, la estructura organizacional, la forma legal y los costos asociados a mano de obra, manejo de información y procedimientos administrativos.

6.13.1 Estructura Organizacional

A partir de la estructura organizacional se determinarán los requerimientos de personal, se determinara el espacio físico de las oficinas y el equipamiento necesario, de esta manera estiman los costos en construcción.

Ilustración 13: Empresa de Servicios Funerarios San Mikael



Fuente: Fernanda Armijos

6.13.2 Funciones y Responsabilidades

Nombre de la Unidad	Gerencia General
Ubicación (Sección)	Oficina de Administración

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Representar legalmente a la institución en asuntos administrativos y judiciales.
- Planificar y coordinar las actividades de los puestos existentes para optimizar los recursos.
- Revisar periódicamente los estados financieros y hacer los análisis necesarios para la toma de decisiones.
- Solicitar la realización de auditorías contables y administrativas externas, y las que se consideren convenientes a los intereses de la organización.
- Presentar informes periódicos sobre las actividades realizadas.
- Delegar trabajo de supervisión a cada director o encargado de departamento.
- Mantener comunicación los jefes departamentales.
- Autorizar todo documentos de pago.
- Autorizar la atención inmediata para los deudos beneficiarios del auxilio de funerales que otorga el IESS.
- Delegación de funciones a las unidades administrativas.
- Elaborar el estudio y la planificación de la ceremonia a celebrarse tanto en las dependencias como en otros recintos autorizados para la sepultura de cuerpos
- Efectuar la formulación del Plan Estratégico y Planes Operativos (Presupuestos, Plazos e Indicadores de Desempeño).
- Supervisar la ejecución del Plan Estratégico y Planes Operativos de la Gerencia de Planificación y Control de Gestión.
- Conducir la elaboración del Plan Estratégico Institucional, coordinando y promoviendo con las Gerencias y Jefaturas la formulación de planes

operativos y estratégicos de la empresa.

- Coordinar con todas las áreas de la empresa, el establecimiento de los Indicadores de Desempeño.
- Evaluar e Informar periódicamente el desempeño de la gestión empresarial.
- Evaluar la vigencia de los indicadores de desempeño, proponiendo modificaciones que permitan mejorar el control de la gestión empresarial.
- Diseñar y establecer el Plan Estratégico Institucional.
- Evaluar, controlar y monitorear el desempeño organizacional, y la gestión de los diversos planes de la Empresa, formulando alternativas que optimicen la gestión empresarial en concordancia con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Analizar las variables externas relacionadas con la gestión de la Empresa: sociales, económicos, políticos y legales.
- Gestionar con las demás Gerencias, las modificaciones a los Instrumentos de Gestión
- Prestar asesoría de alto compromiso a los familiares y amigos del fallecido.
- Brindar apoyo emocional y en la toma de decisiones.
- Colaborar en la ejecución de trámites ligados al fallecimiento.
- Atender a personas que manifiesten desórdenes anímicos producto del estrés generado por la situación que se está viviendo en la familia.
- Efectuar en representación del cliente todos los trámites y papeleos ligados a la muerte de una persona.
- Crear e implementar libros de registros.
- Tramitar el fondo mortuario con el IESS.
- Otras inherentes a su cargo.

Nombre de la Unidad	Secretaria
Ubicación (Sección)	Gerencia General

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recibir, tramitar y distribuir documentación relacionada con los órganos de autoridad.
- Solicitar y recibir comunicaciones telefónicas.
- Llevar la agenda y hacer los recordatorios respectivos.
- Recibir documentos para tramites
- Elaborar oficios para entrega de documentos para trámites.
- Coordinar la asignación de útiles de oficina al personal.
- Distribuir correspondencia que ingresa la organización.
- Dar información al público.
- Otras inherentes al cargo.

Nombre de la Unidad	Contabilidad y Presupuesto
Ubicación (Sección)	Oficina de Administración

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Organizar el proceso presupuestario, formular la proforma, controlar la ejecución y la liquidación anual del Presupuesto.
- Establecer los procedimientos para el cobro subsidio para funerales.
- Elaborar balances presupuestarios y contables.
- Vigilar la exactitud, confiabilidad y oportunidad de los registros de las operaciones presupuestarias y contables.
- Rendir cuentas, ante el Gerente General
- Orientar y supervisar al personal que depende de la Jefatura Financiera.
- Velar porque la atención a los clientes sea oportuna y efectiva.
- Registrar la prestación de los servicios y/o contratos con proveedores.
- Revisar diariamente los recibos de caja, libro bancos, control e integración del inventario general de mobiliario y equipo.
- Coordinación con el área operativa sobre las bajas de los bienes muebles.
- Ejercer estricto control de los ingresos y egresos.
- Preparar informes financieros mensuales, trimestrales o anuales.
- Vigilar la documentación contable.
- Coordinar con el Jefe Financiero la elaboración del presupuesto anual.
- Guardar confidencialidad de todos aquellos documentos contables que conforme la ley tenga a tal categoría.
- Revisar la nómina de sueldos.
- Coordinar la elaboración de inventarios.
- Realizar arqueos de caja cuando considere conveniente.
- Distribuir y asignar los montos por dependencias.
- Revisar y controla la ejecución presupuestaria.

- Coordinar conjuntamente con los jefes sectoriales de presupuesto de las distintas dependencias, las actividades que están relacionadas con la ejecución del presupuesto por cada dependencia a fin de evitar sobregiros.
- Asesorar a las distintas dependencias de la Institución, a fin de lograr una buena gestión presupuestaria.
- Colaborar con los demás departamentos de la Unidad en la consecución de las metas y objetivos fijados.
- Verificar a fin de constatar cualquier error o problema al momento de realizar la ejecución presupuestaria.
- Evaluar el presupuesto final presentado por las dependencias de la funeraria.
- Asesorar en la toma de decisiones a la Gerencia.
- Supervisar la realización del análisis comparativo de la ejecución de gastos de presupuestos anteriores con el presupuesto vigente.
- Asistir a reuniones convocadas por la Gerencia a fin de tomar decisiones.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Revisar que los cheques emitidos sean congruentes con las órdenes de pago correspondientes.
- Elaborar nómina de sueldos.
- Cobro de las prestaciones otorgadas.
- Recibir, registrar y extender los recibos por cobros.
- Emitir recibos como comprobantes de los cobros.
- Preparar remesas de ingresos diarios y remitirlos al banco respectivo.
- Llevar el manejo de Caja Chica.
- Otras inherentes al cargo.

Nombre de la Unidad	Atención al Público
Ubicación (Sección)	Gerencia General

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recibir periódicamente las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Lleva registro de las ventas diarias en trabajo conjunto con los auxiliares.
- Elaborar la publicidad de la empresa, regido por los estándares de la misma.
- Ser el estratega, creativo grafico y visual de la empresa.
- Implementar estrategias que permitan conocer lo que los clientes desean.
- Disponer de las herramientas necesarias para garantizar en cualquier instancia, que los procesos se efectuaran de forma segura y eficaz.
- Construir una identidad única para la organización dentro de los consumidores.
- Realizar informes de las actividades realizadas.
- Planificar la realización de diagnósticos de comunicación y diseño de planes de comunicación interna y externa para las organizaciones y distintos actores sociales.
- Mantener vinculación con agencias de noticias y tareas de seguimiento de medios.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del departamento.
- Reportar los ingresos por la venta del servicio.
- Dirigir y presentar estudios, análisis relacionados con la publicidad de la empresa.
- Elaborar estudios de mercado.
- Diseñar y mantener actualizada la página Web de la organización, que contenga toda la información de los servicios.
- Solicitar el establecimiento del sistema publicitario.
- Evaluar el servicio de postventa, a fin de mantener una ventaja competitiva, con el mejoramiento de los servicios ofertados.
- Elaborar el informe anual de ventas de la organización.
- Apoyar a la gerencia administrativa en la atención y satisfacción de los clientes en

el proceso de la venta desde la recepción del pedido hasta el despacho del servicio.

Nombre de la Unidad	Mantenimiento
Ubicación (Sección)	Gerencia General

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Organización de bienes y servicios.
- Integración de todas las actividades necesarias para la producción de servicios.
- Asesoramiento técnico a la Gerencia General.
- Apoyar técnica y administrativamente a las distintas Áreas Operativas.
- Controlar y realizar la evaluación de los servicios de Logística, Mantenimiento y Limpieza.
- Definir, junto al personal de producción del servicio, todos los detalles de la ceremonia de forma explícita.
- Desarrollar el plan de acción y estimar el costo de la realización del evento.
- Coordinar la realización de Oficios Religiosos y más eventos conforme a lo solicitado por los clientes.
- Distinguir entre servicio tradicional con sepultura en tierra, o servicio de cremación y recuperación de cenizas en ánfora y proceder de acuerdo a cada particularidad.
- Facilitar la organización, donde se llevará a cabo de forma especializada, los servicios funerarios.
- Distribuir los recibos que por consumos de energía eléctrica, teléfono y otros que causen la funeraria.
- Recibir materiales y suministros de acuerdo a las compras.
- Controlar las entradas y salida de los útiles de oficina, limpieza, etc.
- Operar kardex sobre movimiento
- Elaborar reportes.

6.14 ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

El objetivo del siguiente estudio es determinar la factibilidad económica de la organización funeraria. En las siguientes secciones se conducirá un análisis de los flujos monetarios del mismo para determinar los indicadores económicos necesarios que apoyarán el proceso de toma de decisiones respecto de su realización o abandono.

6.14.1 INVERSIÓN TOTAL

Se efectuarán inversiones a largo plazo, tal como se demuestran en las tablas que a continuación se detallan:

Activo Fijo

Denominada también terreno, cuyo destino es el funcionamiento de las funerarias.

a. Infraestructura y Obras Civiles

<i>Obra Civil</i>	Valor en USD
Obra Civil	221.000,00
Terreno	11.510,40
Total en dólares:	232.510,40

b. Muebles y Enseres

Son los muebles y enseres destinados para uso de oficina y las salas de velación:

<u><i>Mobiliario</i></u>	<u><i>Total</i></u>
Estaciones de Trabajo	6,700.00
Sillones tipo ejecutivo	2,500.00
Archivador	1,500.00
Credenzas	850.00
Mesa de conferencias (mesa y 8 sillas)	1,200.00
Sillas unipersonales	860.00
Sillas de espera (bipersonal)	500.00
Sillas para funeraria	6,400.00
Altar y pulpitos	1,000.00
Soportes para féretros	800.00
Refrigeradoras	690.00
Cafetera de 70 tazas	210.00
Cocinetas y menajes	700.00
Total en dólares:	23,910.00

c. Equipos Informáticos

Son los equipos destinados realización de las actividades diarias de la organización, y así proporcionar un servicio ágil y oportuno a sus clientes internos y externos:

<u><i>Equipo de Cómputo</i></u>	Valor en USD
Computadores de escritorio	12.000,00
Impresoras láser pequeñas	4.000,00
Laptop	1.200,00

Total en dólares	17.200,00
-------------------------	------------------

d. Equipos para Oficina

<u>Equipos para Oficina</u>	Valor en USD
Sumadoras	350
Teléfonos	385
Fax	120
Total en dólares	855,00

e. Vehículo

<u>Vehículo</u>	Valor en USD
Vehículo Van	20.000,00
Total en dólares	20.000,00

Activo Diferido

- a. Asistencia Técnica y Capacitación a todo el personal a laborar en la organización funeraria.

<u>Capacitación</u>	Valor en USD
Capacitación	1.000,00
Total en dólares	1.000,00

b. Gastos Publicidad y Servicios Básicos

<u>Gastos de Publicidad</u>	Valor en USD
TV	6.000,00
Radio	1.000,00
Total en dólares	7.000,00

<u>Gastos Servicios Básicos</u>	
Agua	240,00
Luz	600,00
Teléfono	1.200,00
Internet	600,00
Total en dólares	2.640,00

c. Gastos de Constitución y Organización

<i>Gasto de Constitución</i>	200,00
<i>Gasto de Organización</i>	200,00
Total en dólares	400,00

6.14.2 INVERSIÓN TOTAL Y FINANCIAMIENTO

Presupuesto de Inversiones Funeraria San Mikael

	<i>subtotal</i>	<i>parcial</i>	<i>Total</i>
ACTIVOS CORRIENTES			232,510.40
Infraestructura		232,510.40	
Infraestructura	221,000.00		
Obra Civil	11,510.40		
ACTIVOS NO CORRIENTES			59,565.00
<u>Mobiliario</u>		22,310.00	
Estaciones de Trabajo	6,700.00		
Sillones tipo ejecutivo	2,500.00		
Archivador	1,500.00		
Credenzas	850.00		
Mesa de conferencias (mesa y 8 sillas)	1,200.00		
Sillas unipersonales	860.00		
Sillas de espera (bipersonal)	500.00		
Sillas para funeraria	6,400.00		
Altar y pulpitos	1,000.00		
Soportes para féretros	800.00		
<u>Equipo de Computo</u>		15,200.00	
Computadores de escritorio	12,000.00		
Impresoras láser pequeñas	2,000.00		
Laptop	1,200.00		
<u>Equipo de Oficina</u>		2,055.00	
Sumadoras	350.00		
Teléfonos	385.00		
Fax	120.00		
Refrigeradoras	690.00		
Cafetera de 70 tazas	210.00		
Cocinas	700.00		
<u>Vehículo</u>		20,000.00	
Vehículo	20,000.00		

ACTIVOS DIFERIDOS		9,120.00
<i>Capacitación</i>	1,000.00	1,000.00
<i>Gastos de Publicidad</i>		7,000.00
TV	6,000.00	
Radio	1,000.00	
<i>Gastos Servicios Básicos</i>		720.00
Agua	240.00	
Luz	600.00	
Teléfono	1,200.00	
Internet	600.00	
<i>Gasto de Constitución</i>	200.00	200.00
<i>Gasto de Organización</i>	200.00	200.00
CAPITAL DE TRABAJO		40,147.50
Sueldos y Salarios	40,147.50	
TOTAL INVERSIÓN		341,342.90

6.14.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS

Proporciona el enfoque general para el control financiero y permite coordinar planes en términos y comparar resultados reales frente a las expectativas del estudio. Para el efecto se presenta:

6.14.3.1 PRESUPUESTO DE GASTOS

Como se ha mencionado en capítulos anteriores el Sistema de Pensiones, otorga una prestación denominada Auxilio de Funerales, el mismo que consiste en la entrega una cantidad de dinero a quien demuestre haber cancelado los valores por servicios funerarios, es así para obtener un presupuesto de ingresos y gastos estimados es necesario identificar los posibles solicitantes del servicio funerario según datos estadísticos que posee esa dependencia.

Al 2010, el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones egresó un valor de USD 352.656,00 por concepto de de Auxilio de Funerales con un total 356 operaciones.

Tabla 20: Auxilio de Funerales Otorgados en el Dpto. Prov. Sistema de Pensiones Chimborazo

Mes	FONDO MORTUORIO					
	2008		2009		2010	
	TOTAL GENERAL		TOTAL GENERAL		TOTAL GENERAL	
	Nº Operac.	Monto	Nº Operac.	Monto	Nº Operac.	Monto
Enero	33	18.410,00	32	23.616,00	52	42.393,00
Febrero	22	14.100,00	28	21.173,00	16	12.873,00
Marzo	40	26.434,00	45	35.372,00	56	50.709,00
Abril	27	18.214,00	26	20.987,00	20	18.894,00
Mayo	44	31.741,00	36	29.002,00	23	21.644,00
Junio	21	14.890,00	32	24.617,00	38	36.190,00
Julio	42	30.715,00	20	15.956,00	22	20.917,00
Agosto	25	18.148,00	20	15.926,08	23	22.080,00

Septiembre	35	25.019,04	42	33.957,08	39	37.280,00
Octubre	28	20.800,00	31	25.041,00	39	27.420,00
Noviembre	38	27.511,44	21	17.130,00	24	22.896,00
Diciembre	23	17.250,00	22	16.741,00	4	39.360,00
TOTAL	378	263.232,48	355	279.518,16	356	352.656,00

Fuente: Fernanda Armijos

En relación a los gastos estimados a realizarse una vez que el estudio entre en marcha, se estima lo siguiente:

Tabla 21: Presupuesto de Gastos

Rubro	N°	Subtotal	Total	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Gastos de Servicios Básicos				3,480.00	3,594.84	3,713.47	3,836.01	3,962.60
Luz		1440			-	-	-	
Agua		240			-	-	-	
Teléfono + Internet		1800			-	-	-	
Pago Nómina				40,147.50	41,351.93	42,592.48	43,870.26	45,186.36
Costos Indirectos				247776	272553.6	299808.96	329789.856	362768.842
Cofres mortuorios	356	496	176576		-	-	-	
Papeleos	356	200	71200		-	-	-	
Total costos de producción				291,403.50	317,500.37	346,114.91	377,496.12	411,917.81

Fuente: Fernanda Armijos

Es la entrada bruta de los beneficios económicos a partir del primer periodo económico de producción en que se origina las actividades de venta del servicio, para ello se ha jugado con el número de prestaciones otorgadas por el Departamento Provincial del Sistema de Pensiones durante el año 2010 y con el precio de los servicios ofrecidos, considerando que el número de trámites para el año 2011 no disminuyan ni se incrementen:

SERVICIOS A PRESTARSE

Servicios	Básico		
	Nº Operac	V. Unitario	V. Total
Funeral a domicilio	20	594,00	11.880,00
Funeral tradicional	256	594,00	152.064,00
Cremación	80	1.089,00	87.120,00
Total	356		251.064,00

Servicios	Estándar		
	Nº Operac	V. Unitario	V. Total
Funeral a domicilio	20	973,50	19.470,00
Funeral tradicional	256	973,50	249.216,00
Cremación	80	1.265,00	101.200,00
Total	356		369.886,00

Servicios	Especial		
	Nº Operac	V. Unitario	V. Total
Funeral a domicilio	20	1.237,50	24.750,00
Funeral tradicional	256	1.237,50	316.800,00
Cremación	80	1.474,00	117.920,00
Total	356		459.470,00

Al realizar un supuesto, y la organización actuara como las demás funerarias que cobran el 100% de lo que el IESS entrega como auxilio de Funerales se obtendría un ingreso bruto de:

PROYECCIÓN DE INGRESOS

Servicios	año 1			año 2		año 3		año 4		año 5	
	N° Operac	V. Unit	V. Total	V. Unit	V. Total	V. Unit	V. Total	V. Unit	V. Total	V. Unit	V. Total
Servicios Funerales Tradicionales	356	1.056,00	375.936,00	1.160,00	412.960,00	1.277,76	454.882,56	1.405,52	500.365,12	1.546,08	550.404,48

Fuente: Fernanda Armijos

6.14.1.3 RESULTADOS DE INGRESOS Y GASTOS

En el Presupuesto de Ingresos vs. Gastos se verá reflejada la imagen económica del Estudio, calculando el déficit o ganancia que puede tener según como lo demuestra la siguiente tabla:

Rubros	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Ingresos	375,936.00	412,960.00	454,882.56	500,365.12	550,404.48
Gastos	291,403.50	317,500.37	346,114.91	377,496.12	411,917.81
Utilidad antes de impuestos	84,532.50	95,459.64	108,767.65	122,869.00	138,486.67

Los resultados que arrojan los datos de la tabla de ingresos vs. gastos son de utilidad, es decir se demuestra que la implementación de este estudio generaría a la Funeraria una utilidad.

6.14.1.4 RELACIÓN COSTO BENEFICIO

De acuerdo con la información que antecede y para valorar el funcionamiento de la funeraria en términos de rentabilidad, se observa a continuación:

$$\begin{aligned} \text{Rentabilidad sobre ventas} &= \frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Ventas}} \\ &= \frac{84532.5}{375936} \\ &= 22\% \end{aligned}$$

La rentabilidad de 22% antes de impuestos, lo que significa que por cada dólar vendido, la funeraria obtendría 0.22 centavos de dólar en el primer año, considerando que es un servicio social que no tiene afán de lucro, por tanto estos fondos se reinvertirán en la misma organización.

BIBLIOGRAFÍA

CORNEJO, Miguel Ángel. (1993). Estrategias para triunfar. Pág. 25

CHRISTOPHER, Lovelock (2004) Administración de Servicios. Primera edición. Pág. 4

KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary (1996) Mercadotecnia. Tercera edición Pág. 765 y 766.

HERRERA, Luis. MEDINA, Arnaldo. NARANJO, Galo (2004). Tutoría de la Investigación Científica. Dimerino. Quito.

CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración; Cuarta Edición. Bogotá, Mc Graw Gill, 1997. pp 26-27

NASSIR SAPAG CHAING PREPARACION Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS. Mc.Grawhill ,1990 IV edición

STEPHEN Ross, FUNDAMENTOS DE FINANZAS CORPORATIVAS; editorial Irvin 1992,II edición

NACIONAL FINANCIERA CICLO DE VIDA DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN; México, edición 1992.

VÉLEZ ZAPATA, Claudia: Hacia una humanización de la empresa funeraria, julio 2006.

LEIVA Z, Francisco, Nociones de metodología de investigación científica, tercera Edición.

ROBINS, Stephen P., COULTER, Mary, Administración, sexta edición, Pearson Educación, México, 2000.

ROBBINS, Stepehn, Comportamiento organizacional, Prentice-Hall, México, 1996.

URQUIZO, Ángel, (2000), Guía para investigación científica, Riobamba

ABT, A. (1999) *El médico ante la muerte*. Tesis de Licenciatura en Antropología, Orientación Socio-cultural. Facultad de Humanidades y Artes, Universidad Nacional de Rosario. Inédito.

ARIES, P. (1999) *El hombre ante la muerte*. Ed. Taurus, España.

MORIN, E. (1999) *El hombre y la muerte*. Ed. Kairós, Barcelona, España.

Pensamiento & gestión, 21. Universidad del Norte, 93-113, 2006

LEY DE SEGURIDAD SOCIAL 2001-55 de 2001-11-27 publicada en R.O. 465 de Noviembre 30 de 2001.

RESOLUCIÓN C.D. 021 de 2003-10-23

<http://www.monografias.com/trabajos6/dosi.shtml>

<http://www.cuenca.gov.ec/empresa.php?id=36>

ÍNDICE DE CONTENIDO

Capítulo I	2
1. El Problema de Investigación	2
1.1 Tema	2
El Auxilio de Funerales y su Incidencia en los Afiliados y Pensionistas del Sistema Pensiones Chimborazo.	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización del Problema.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	5
1.2.3 Prognosis.....	7
1.2.4 Formulación del Problema.....	7
1.2.5 Preguntas Directrices.....	7
1.2.6 Delimitación del Problema.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 General.....	11
1.4.2 Específicos.....	11
Capítulo II.....	12
2. Marco Teórico.....	12
2.1 Antecedentes Investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Filosófica.....	13
2.2.1 La Ley de Seguridad Social.....	14
2.3 Fundamentación Legal.....	14

2.3.1 Constitución Política de la República.....	15
2.3.2 Ley Orgánica de Empresas Públicas.....	15
2.3.3 Normas de Control Interno.....	17
2.4 Categorías Fundamentales	17
2.4.1 Servicio	20
2.4.1.1 Características de los Servicios	21
2.4.1.2 La Comercialización de los Servicios.....	21
2.4.1.3 La Comercialización de la Organización.....	22
2.4.1.4 La Comercialización de las Personas.....	22
2.4.1.6 La Comercialización de Ideas	22
2.4.1.7 La Comercialización Social.....	23
2.4.2 Servicios que otorga el Sistema de Pensiones.....	23
2.4.2.1 Jubilación por Invalidez	23
2.4.2.2 Jubilación Ordinaria por Vejez.....	24
2.4.2.3 Pensiones de Montepío	25
2.4.2.4 Servicios Funerales	26
2.4.3 Las Necesidades Humanas y su Satisfacción.....	27
2.4.3.1 Áreas de Necesidades	28
2.4.4 Satisfacción del Cliente.....	32
2.4.4.1 Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente.....	32
2.4.4.2.2 Elementos que conforman la Satisfacción del Cliente:.....	33

2.4.5 Gestión Pública.....	36
2.4.6 Administración Pública.....	37
2.5 Hipótesis	39
2.6 Señalamiento de Variables de la Hipótesis	39
Capitulo III.....	40
3. Metodología	40
3.1 Enfoque	40
3.2 Modalidad Básica de la Investigación	40
3.3 Nivel o Tipo Investigación.....	41
3.4 Población y Muestra	42
3.5 Operacionalización de Variables.....	43
3.6 Recolección de Información	45
3.7 Procesamiento y Análisis	45
Capitulo IV.....	46
4. Análisis e Interpretación de Resultados	46
4.1 Análisis de los Resultados.....	46
4.2 Verificación de Hipótesis.....	59
4.3 Verificación de la Hipótesis de Forma Estadística.....	59
Capitulo V.....	62
5. Conclusiones y Recomendaciones	62
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones	64
Capítulo VI.....	65
6. Propuesta.....	65
6.1. Tema	65

Organización De La Empresa De Servicios Funerarios Y Mortuorios Del Seguro De Pensiones Del Iess Chimborazo.....	65
6.2 Datos Informativos:.....	65
6.3 Antecedentes de la Propuesta.....	66
6.4 Justificación.....	67
6.5 Impacto del Estudio.....	69
6.6 Objetivos.....	70
6.6.1 Objetivo General.....	70
6.6.2 Objetivo Especifico.....	70
6.7 Análisis de Factibilidad.....	70
6.8 Antecedentes Generales.....	71
6.9 Alcance del Estudio.....	72
6.10 Metodología de Evaluación.....	73
6.10.1 Identificación de la Situación Actual.....	73
6.10.1.2 Definición de la Idea del Estudio.....	75
6.10.2 Situación Propuesta.....	76
6.10.3 Comparación Situación Actual y Situación Propuesta.....	76
6.10.4 Métodos de Medición de Beneficios y Costos.....	78
6.11 Estudio de Mercado.....	81
6.11.1 Definición del Producto.....	81
6.11.2 Mercado Objetivo.....	82
6.11.3 Análisis de Demanda.....	87
6.11.3.1 Análisis de Demanda Pasada y Actual.....	87
6.11.3.2 Análisis de la Demanda Futura.....	89

6.11.4	Análisis de Oferta	91
6.11.4.1	Análisis de Oferta Pasada y Actual.....	91
6.11.4.2	Análisis de Oferta Futura	92
6.11.5	Análisis de Sistema de Comercialización	93
6.11.5.1	Marketing Estratégico	93
6.11.5.1.1	Análisis Externo e Interno	94
6.11.6	Marketing Operativo.....	94
6.11.6.1	Producto	94
6.11.6.2	Precio.....	95
6.11.7	Canal de Distribución	96
6.11.7.1	Publicidad.....	96
6.12	Estudio Técnico.....	97
6.12.1	Localización del Estudio	97
6.12.1.1	Orientación de la Localización	97
6.12.1.3	Microlocalización	98
6.12.2	Elementos del Sistema	99
6.12.3	Simbología	103
6.12.4	Productos y Subproductos.....	106
6.12.4.1	Servicios Ofrecidos.....	106
6.12.4.1.1	Servicio Funerario.....	106
6.12.4.1.2	Producción de Oficios Religiosos.....	106

6.12.4.1.3 Sub Servicios Ofrecidos	107
6.14 Estudio Económico Financiero	123
6.14.1 Inversión Total.....	123
6.14.2 Inversión Total y Financiamiento	127
6.14.3 Presupuesto de Ingresos y Gastos.....	129
6.14.3.1 Presupuesto de Gastos.....	129
6.14.1.2 Presupuesto de Ingresos	¡Error! Marcador no definido.
6.14.1.3 Resultados de Ingresos y Gastos.....	133
Bibliografía	135

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Categorías Fundamentales	18
Ilustración 2: Red de Categorías.....	19
Ilustración 3: Tipo de Prestación recibida.....	47
Ilustración 4: Requisitos.....	48
Ilustración 5. Atención al cliente	49
Ilustración 6: Valore entregado por auxilio de funerales	50
Ilustración 7: Servicios Funerarios Privados.....	51
Ilustración 8: Servicios funerarios otorgados por el IESS	52
Ilustración 9: Servicios Funerarios del IESS.....	53
Ilustración 10: Valores a pagar	55
Ilustración 11: Utilización de los servicios funerarios.....	57
Ilustración 12: Extensión del servicio funerario.....	58
Ilustración 13: Empresa de Servicios Funerarios San Mikael.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pensión mínima y máxima del grupo familiar.....	26
Tabla 2: Prestaciones recibidas del Seguro de Pensiones.....	46
Tabla 3: Requisitos para acceder a las prestaciones.....	48
Tabla 4. Atención otorgada por el Departamento de Pensiones.....	49
Tabla 5: Valor entregado por auxilio de funerales.....	50
Tabla 6: Servicios Funerarios Privados.....	51
Tabla 7: Servicios funerarios otorgados por el IESS.....	52
Tabla 8: Servicios Funerarios del IESS.....	53
Tabla 9: Valores a pagar.....	55
Tabla 10: Utilización de los servicios funerarios.....	57
Tabla 11: Extensión de los servicios funerarios.....	58
Tabla 12: Frecuencias Esperadas.....	60
Tabla 13: Frecuencia Observada y Esperada.....	61
Tabla 14: Servicios Ofrecidos, Velación para Inhumación.....	84
Tabla 15: Servicios Ofrecidos, Velación para Domicilio.....	85
Tabla 16: Servicios Ofrecidos, Velación con Cremación.....	86
Tabla 17: Precios.....	96
Tabla 18: Simbología.....	103
Tabla 19: Rubros Obra Civil.....	110
Tabla 20: Auxilio de Funerales Otorgados en el Dpto. Prov. Sistema de Pensiones Chimborazo.....	129
Tabla 21: Presupuesto de Gastos.....	130