
**DISEÑO TÉCNICO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIO DE
CREMACIÓN PARA LA REGIÓN DEL MAULE**

**CARLOS BARAHONA GONZÁLEZ
HUGO LASTRA VILLENA
MAGÍSTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente estudio desarrolla un sistema de operaciones en servicio, en el cual se elabora un diseño, plan de implementación y evaluación económica para un crematorio y servicio velatorio en la región de Maule, Séptima Región.

Dentro de este estudio, se encuentran desarrolladas cada una de las etapas que se llevaron a cabo para el diseño, comenzando por un estudio de mercado, en el cual se desarrolló una encuesta aplicada a cuatrocientas veinte y tres personas, quienes indicaron opciones, preferencias, conocimiento del servicio entre otras, además, la cadena de valor asociada a este servicio y se analizó el entorno tales como, el marco legal y las diversas funciones que entrega este servicio al cliente y la entrega final a sus clientes. El mix de servicios a ofrecer a los clientes y/o usuarios y las características generales de esto. Posteriormente se determinaron las capacidades que estos tendrán. Luego, Una vez conocidos las actividades relevantes, se determinan las tecnologías a utilizar y que facilitan los procesos y que además aportan con seriedad, tranquilidad, seguridad y un entorno espiritual para el cliente, que le permite contar con un lugar óptimo para desarrollar la despedida de los restos mortales de un ser querido. Con todo lo mencionado anteriormente se establecen los centros de trabajos y sus características, las cuales fueron plasmadas en *layout* de cada uno de estos. Según la evaluación de la localización se diseñó el *layout* del crematorio, después de realizado el análisis de relación de actividades. Determinado todo lo anterior se elabora un plan de implementación y finalmente se realizó la evaluación económica considerando un horizonte de evaluación de 16 años y una TREMA de 10%. Con lo mencionado anteriormente, se diseñó un Crematorio, que cuenta con servicios asociados ubicados en las afuera de la ciudad de Maule en la Séptima Región, con una superficie de 10.000 metros cuadrados, cuyo plan de implementación posee una duración de 33 semanas, considerando una inversión inicial de aproximadamente \$309.000.000, que posee un VAN promedio de \$356.000.000, una TIR de 20,3%, una razón Beneficio/Costo de 1,3, y recuperación del capital de trabajo al noveno

año. Se demuestra que a nivel económico, independiente del escenario desarrollado, los resultados son positivos.