

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(89)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DETSY DAYANA RANGEL QUINTERO NATALIA MURILLO RIZO
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	Dr. LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN EL MUNICIPIO DE RÍO DE ORO, CESAR

RESUMEN

EL DESARROLLO DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN EL MUNICIPIO DE RÍO DE ORO, CESAR, TUVO COMO PUNTO DE PARTIDA EL ESTABLECIMIENTO DE UN ESTUDIO TÉCNICO QUE SE ENFOCARA EN LA DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO; IGUALMENTE, SE DESARROLLÓ UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, CON EL FIN DE DEFINIR LAS NECESIDADES DEL PERSONAL, ASÍ COMO EL DE ALGUNOS ELEMENTOS ORGANIZACIONALES COMO EL ORGANIGRAMA, MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS; Y FINALMENTE, SE REALIZÓ UN ESTUDIO AMBIENTAL.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:31	CD-ROM: 1
-----------------	----------------	-------------------------	------------------



**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
FUNERARIOS EN EL MUNICIPIO DE RÍO DE ORO, CESAR**

AUTORES:

DETSY DAYANA RANGEL QUINTERO

NATALIA MURILLO RIZO

Proyecto de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director

Dr. LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

Magíster

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Febrero, 2017

Índice

Pág.

Capítulo 1. Propuesta para la creación de una empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, Cesar	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo General.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos.. ..	12
1.4 Justificación	12
1.5 Delimitación.....	14
1.5.1 Conceptual	14
1.5.2 Operativa.....	14
1.5.3 Temporal.....	15
1.5.4 Geográfica.....	15
 Capítulo 2. Marco Referencial	 16
2.1 Marco Histórico	16
2.1.1 Historia de las funerarias a nivel mundial	16
2.1.2 Historia de las funerarias en Colombia.....	18
2.1.3 Historia de las funerarias a nivel local.....	20
2.2 Marco Teórico.....	20
2.3 Marco Conceptual.....	25
2.4 Marco Legal	31
 Capítulo 3. Diseño Metodológico.....	 38
3.1 Tipo de investigación.....	38
3.2 Población	39
3.3 Muestra	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	42
3.5 Procesamiento de la información.....	43
 Capítulo 4. Presentación de resultados	 44
4.1 Estudio técnico que se enfoque en la definición de necesidades de infraestructura requerida para la prestación del servicio.....	44
4.1.1 Descripción del servicio.	54
4.1.2 Descripción de la Demanda.....	54
4.1.3 Determinación de la Oferta.....	55
4.1.4 Publicidad.	56
4.1.5 Localización.....	57
4.1.6 Requerimiento Físico.....	57

4.1.7 Tamaño del Proyecto.	58
4.1.8 Distribución en planta.	59
4.1.9 Necesidades del recurso humano.	59
4.2 Estudio administrativo y financiero, que defina las necesidades del personal, así como el de algunos elementos organizacionales como el organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos.	59
4.2.1 Estudio administrativo.	59
4.2.2 Manual de funciones.	61
4.2.3 Manual de procedimientos.	65
4.2.2 Estudio financiero.	66
4.2.2.2 Gastos de personal.	68
4.2.2.5 Ingresos.	70
4.2.2.6 Depreciación.	71
4.2.2.7 Capital de trabajo.	72
4.2.2.8 Balance inicial.	72
4.2.2.9 Estado de resultados proyectado.	73
4.2.3 Evaluación económica.	74
4.3 Realizar un estudio ambiental y social en donde se analicen las incidencias del proyecto entre la comunidad en general y los recursos naturales de la zona de ubicación.	78
Capítulo 5. Conclusiones	82
Capítulo 6. Recomendaciones	84
Referencias	85
Apéndices	87

Resumen

El desarrollo del estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, Cesar, tuvo como punto de partida, el desarrollo de los objetivos planteados, los cuales consistieron en el establecimiento de un estudio técnico que se enfocara en la definición de necesidades de infraestructura requerida para la prestación del servicio; igualmente, se desarrolló un estudio administrativo y financiero, con el fin de definir las necesidades del personal, así como el de algunos elementos organizacionales como el organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos; y finalmente, se realizó un estudio ambiental y social en donde se analizaron las incidencias del proyecto entre la comunidad en general y los recursos naturales de la zona de ubicación.

El tipo de investigación fue descriptiva, la población objeto de estudio fueron las personas habitantes del municipio de Río de Oro, Cesar, utilizando como instrumento la encuesta, siendo analizados sus resultados en forma cuantitativa y cualitativa de cada una de las respuestas brindadas.

En la realización del proyecto se pudo conocer a través del estudio técnico, la aceptación de la empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, Cesar, así mismo se determinó los requerimientos de equipo de oficina, maquinaria y elementos necesarios para su funcionamiento; el estudio financiero y la evaluación económica permitieron conocer la rentabilidad y viabilidad del proyecto, las evaluaciones social y ambiental analizan el impacto del estudio, cuyos resultados fueron favorables para la apertura de la empresa, así mismo se

obtuvieron las conclusiones y recomendaciones que permiten la determinación en forma precisa de buenos resultados para la organización.

Introducción

El trabajo de grado comprende un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro Cesar.

Una vez contextualizado el problema de la investigación, a través del estudio de mercado se identificó como convergen las fuerzas de la oferta y demanda para establecer el precio único. En el estudio técnico se pudo determinar el ámbito del proyecto con cada uno de sus componentes como son: el tamaño del proyecto, la localización del mismo y las variables que determinan la creación de la empresa.

Así, mismo el estudio económico y financiero estableció todas las inversiones, costos y gastos necesarios para la ejecución del proyecto, se realizaron las aplicaciones de las razones y estudios financieros en la determinación de su rentabilidad para los inversionistas. Para desarrollar todo lo expuesto anteriormente se requiere de un equipo de trabajo capacitado o con disposición para ello.

Los resultados obtenidos fueron favorables y atractivos para quien desee invertir en el proyecto de la creación de una empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, Cesar.

Capítulo 1. Propuesta para la creación de una empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, Cesar

1.1 Planteamiento del problema

El cuidado de sus muertos ha sido preocupación del hombre desde los tiempos más remotos. La muerte es un evento natural, que la medicina puede retrasar, pero no eliminar, es una realidad inevitable para la que muchas personas no están preparadas. La forma de afrontarla, de sobrellevarla, o de honrar a los seres queridos en el momento final varía dependiendo de la zona geográfica, costumbres, religión, creencias y otros aspectos sociales e individuales. (Fiallos, 2011).

Euskadi (2015), indica que la actividad de prestación de servicios funerarios se caracteriza por su especificidad, ya que la contratación se hace en ocasiones puntuales y con carácter de urgencia. Aunque es sobradamente conocida la elevada cuantía del gasto, este aspecto suele quedar relegado a un segundo plano, dadas las circunstancias de los momentos que se atraviesan.

Como lo expresa (Marcos, 2003), un condicionante de la demanda del servicio funerario, que limita las alternativas y posibilidades del consumidor, es el de índole geográfica; puesto que la satisfacción de las necesidades del consumidor requiere acudir a un proveedor local que se encuentre próximo al lugar de fallecimiento. Al respecto, comenta (Fiallos, 2011), la demanda de servicios exequiales en las grandes ciudades del país no tiene ningún inconveniente, pues en el mercado existen un sinnúmero de negocios funerarios con infraestructura y servicios de calidad;

sin embargo, en las pequeñas ciudades no existen empresas especializadas en la prestación de este tipo de servicios.

Es el caso del municipio de Río de Oro, el cual no cuenta con esta clase de empresas dedicadas a la prestación de servicios funerales, no existiendo competencia alguna, toda vez que en el momento de requerir esta clase de servicios, se debe acudir a la ciudad de Ocaña, por ser ésta la más cercana al municipio, y en la cual se encuentran casas de funerales que prestan este servicio; cabe destacar, que en dicha ciudad aún no se cuenta con una empresa que dentro de su portafolio ofrezca el servicio de cremación, por lo tanto, se hace aún más necesario la creación de una empresa que preste todos estos servicios a la comunidad., de este mismo modo buscara satisfacer sus propios desafíos así como los sociales, además de tener un fin económico. Deberá tener el carácter apto para este negocio; que cuente con una personalidad solidad y objetiva, pero al mismo tiempo empática y servicial; que sea capaz de sentir su apoyo a las personas que solicitan su servicio en esos momentos tan difíciles. Sin embargo, las estadísticas nos arrojan una tasa de mortalidad del (47%), considerando que en el año 2015 fallecieron 300 personas residentes de la zona urbana y rural de municipio con un total de 14041 habitantes, que según los datos de la parroquia nuestra señora del Rosario de Río de Oro, nos llevara a pensar en que sería necesario y rentable ofrecer un servicio funerario, cabe mencionar que esto lo justificaremos con el resultado de las encuestas que se aplicaran para el estudio de mercado.

1.2 Formulación del problema

¿Qué beneficio traerá para el municipio de Río de Oro, Cesar, la creación de una empresa de servicios funerarios?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General. Formular un Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa de servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, Cesar.

1.3.2 Objetivos Específicos. Establecer un estudio técnico que se enfoque en la definición de necesidades de infraestructura requerida para la prestación del servicio.

Desarrollar un estudio administrativo y financiero, que defina las necesidades del personal, así como el de algunos elementos organizacionales como el organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos

Realizar un estudio ambiental y social en donde se analicen las incidencias del proyecto entre la comunidad en general y los recursos naturales de la zona de ubicación.

1.4 Justificación

La muerte es un evento que exige la realización de diversas actividades fúnebres que involucran gastos considerables: el ataúd, la velación, el entierro, la cremación, trámites legales, etc., los cuales constituyen servicios indispensables al finalizar el ciclo de vida de todo ser humano. En la actualidad, la evolución de la sociedad ha generado una oportunidad de negocio dentro de los servicios funerarios y mortuorios; ya sea de los servicios relacionados con la disposición del cuerpo servicios principales y/o los relacionados con los aspectos ceremoniales servicios auxiliares. (Fiallos, 2011).

La idea de negocio es facilitarle a las personas en momentos difíciles como es el fallecimiento de una ser querido, mediante la prestación de un servicio de asistencia exequial integral que incluya el traslado del cuerpo, tanatorio, velación, cremación, suministro de cofres y urnas, planes de previsión, entre otros servicios innovadores y de alta calidad en el campo de la prestación de servicios funerarios, junto con una atención personalizada y diligente que se adapte a las necesidades de la población local. (Ruiz & Vaca, 2011).

Es por ello que se requiere la realización de la presente propuesta, el cual contempla el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios funerales, orientada a la prestación asistencia exequial inmediata, previsión exequial y cremaciones. El mercado objetivo es la población del municipio de Río de Oro, y tiene como propósito determinar la viabilidad y rentabilidad del proyecto.

De acuerdo a lo anterior, con este proyecto se busca la manera de ofrecer un nuevo servicio en el municipio de Río de Oro, donde hasta el momento no se cuenta con esta clase de empresas, necesarias para la comunidad en general. Cuya intención es brindar un acompañamiento para esa persona que recibe la trágica noticia de la muerte de un familiar, al cual le resultara complicado tomar decisiones cuando su mundo parece desmoronarse. No siendo poco, deberá afrontar trámites legales y de traslado a la ciudad más cercana sumándoles costos adicionales que conlleva esta clase de servicio. Se pretenderá darles un servicio de calidad a la sociedad que cumpla con las exigencias, así como tener innovación y adecuación a las necesidades de nuestros clientes, buscando además ser un punto de partida como nueva

alternativa para que más empresarios visualicen nuevas oportunidades de crecimiento y expansión del municipio.

El proyecto para los autores, es una oportunidad básica para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación como Administradores de Empresas y vivir la experiencia de realizar un trabajo de campo. Igualmente, se contará con personal asesor para la formulación, ejecución y operatividad del proyecto.

La Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña se verá beneficiada con la propuesta debido a que, a través de dos estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, estará aportando al crecimiento y desarrollo del municipio de Río de Oro, Cesar, al crear una empresa de innovación en la región.

1.5 Delimitación

1.5.1 Conceptual. Para el presente trabajo se tendrán en cuenta una serie de términos relacionados con la temática del proyecto, tales como: funeraria, servicios exequiales, estudio de mercados, estudio administrativo, estudio técnico, estudio financiero, estudio ambiental y social.

1.5.2 Operativa. El cumplimiento de los objetivos del siguiente estudio puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, éstas serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

1.5.3 Temporal. La realización del proyecto tendrá duración de ocho (8) semanas, a partir de la aprobación del mismo, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en el municipio de Río de Oro, Cesar.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Historia de las funerarias a nivel mundial: Según los historiadores, en Egipto los funerales iban precedidos de una junta público: si la vida del difunto había sido irreprochable se procedía a los funerales, pero en caso contrario el cadáver era enterrado en una fosa común llamada Tártaro, no escapando ni los mismísimos grandes al juicio. Al que moría dejando deudas, no se le celebraban funerales, hasta que las personas más cercanas al finado o una de esas las honrara.

Los hinduistas realizaban (y realizan aún hoy) una ceremonia fúnebre con ofrenda de elementos llamada antyeṣṭi, previa a la cremación del difunto y la posterior disposición de las cenizas en algún río sagrado. Era costumbre (abandonada desde mediados del siglo XX) que las viudas se arrojasen a la pira donde ardían los cadáveres de sus maridos, costumbre que aparentemente desapareció por intervención de los ingleses durante el periodo colonial. (Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, 2016).

Entre los judíos, los funerales duraban siete días y treinta días, si se trataba de príncipes o reyes. Durante este tiempo, los parientes ayunaban iban con la cabeza descubierta y descalzos y dormían sobre la ceniza revestidos de cilicios. Por lo general, los cadáveres eran enterrados.

Entre los atenienses, el cuerpo del difunto, lavado y perfumado era expuesto en el vestíbulo de su casa y se procedía al entierro con gran solemnidad, formando parte de la comitiva tocadores de flauta, los hijos, las mujeres lanzando agudos gritos y mesándose los cabellos, los parientes y los amigos. El cadáver era quemado e inhumado, se pronunciaba el elogio del difunto si era personaje importante o había muerto por la patria y se terminaban las ceremonias con un banquete. (Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, 2016).

En Roma, en cuanto el agonizante había lanzado el último suspiro se le quitaba la sortija, se le cerraban los ojos y la boca y se le llamaba tres veces por su nombre. El cuerpo lavado, perfumado y revestido con los mejores trajes permanecía expuesto muchos días en el vestíbulo de la casa mortuoria. En los primeros tiempos de la república, el entierro se verificaba siempre de noche. Iba a la cabeza de la comitiva un maestro de ceremonias seguido de lictores vestidos de negro. Seguían a continuación los músicos, las plañideras o llorones (*praficae*) con lacrimatorios de barro o de vidrio, los arquimimos que representaban con gestos las principales acciones de la vida del difunto, los esclavos libertos, los retratos de los antepasados y las insignias.

Igualmente, el cuerpo era llevado en una litera (*féretum*) por portantes especiales o bien por la familia o elevados personajes y seguían detrás los parientes cubiertos con velos y exhalando gritos lastimeros. Se pronunciaba el elogio del difunto en el foro si era personaje notable y en seguida era llevado el cadáver a la pira encendida siempre extramuros. Se recogían las cenizas en una urna y eran colocadas en el sepulcro de la familia (*columbarium*). El entierro iba seguido de banquetes (*silicernia*) y a veces, de juegos fúnebres. Los cuerpos de los pobres eran conducidos en un ataúd común (*sandápila*) e inhumados sin ninguna ceremonia. Sin

embargo, las personas modestas habían constituido colegios funerarios para asegurar a cada uno de sus asociados una sepultura decorosa y oraciones fúnebres.

Los primitivos cristianos enterraban a los difuntos como los judíos y los cuerpos de los mártires eran inhumados en las catacumbas pero después fue costumbre general que las personas pudientes fuesen enterradas en las iglesias (Edukativos, 2015).

2.1.2 Historia de las funerarias en Colombia: En Colombia las empresas funerarias y los parques cementerios se convirtieron en una de las actividades económicas de mayor desarrollo, con un crecimiento del 20 por ciento en los últimos dos años. En la actualidad todos los municipios del país, además de 190 veredas de los rincones más apartados, cuentan con sistemas funerarios para atender una demanda anual de 210 mil servicios (Bedoya & Muñoz, 2012).

Aunque el 80 por ciento de estas compañías son de origen familiar, su inclusión dentro de gremios organizados les permite estar a la delantera a la hora de ofertar servicios, por lo que ahora la tendencia del usuario es pagar a crédito para dar solución a una situación inevitable (planes pre-exequiales), como lo es la muerte.

Las empresas funerarias lograron formar un servicio más humanizado que, además de lo básico, presta valores agregados como asesorías jurídicas, psicológicas, odontológicas, médicas o religiosas, entre otras, para sus afiliados y de orientación durante el proceso de duelo.

En el país, la concepción de lo que debe hacer una funeraria cambió. Ahora el negocio de las funerarias es la vida. “ Las empresas implementan jornadas sociales, de salud ocupacional y de mejoramiento de la calidad de vida de los familiares de los difuntos” (Lizaraso, 2006, pág.28).

En cuanto a la Tanatopraxia, se observa en el presente capítulo, la tendencia al mejoramiento de los procesos, mediante la tecnificación, educación y adecuación de recursos utilizados en el arte de la conservación de fallecidos, aspectos que serán ampliados en los entornos que acompañan el presente estudio.

Es decir, como lo expresa (Bedoya & Muñoz, 2012), los servicios funerarios, que inicialmente surgieron como empresas netamente familiares y organizaciones que se encargaban meramente de vender el cofre, ofrecer un lote de terreno o una bóveda en un cementerio para el destino final del fallecido, hoy revelan un sector dinámico y de gran crecimiento.

En la actualidad los servicios exequiales incluyen, además de la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo, entre otras posibilidades. Esta nueva filosofía de asesoría y logística integral hacen que queden atrás los esquemas tradicionales, redundando en el fortalecimiento de áreas de la empresa que se interrelacionan, como son la administrativa y comercial, las cuales sirven de apoyo al área de servicios. Esta última realiza dentro de sus variadas actividades la preparación del fallecido, con técnicas tanatoprácticas que tienen como fin dar una apariencia natural y que mengüe en parte el dolor de la familia.

2.1.3 Historia de las funerarias a nivel local. En Río de Oro, Cesar, no se cuenta con una empresa que preste los servicios funerarios al municipio, de ahí la necesidad del presente estudio. Cuando es necesario recurrir a un servicio de éstos, las personas deben trasladarse a la ciudad de Ocaña, por su cercanía, a solicitar el mismo, toda vez que en ella se cuenta con diversidad de los mismos, entre los que están: Funeraria Páez, Casa de Funerales la Esperanza, Los Olivos, Casa de funerales La Eternidad, entre otras.

2.2 Marco Teórico

El trabajo de grado se basa en las siguientes teorías especialmente administrativas.

Teoría del valor. Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor está compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos (Cataño, 1991).

Teoría del Control. A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aeroespaciales, estos métodos reciben un fuerte impulso con el desarrollo de las computadoras digitales, que constituían la plataforma tecnológica necesaria para su implantación, prueba y desarrollo. (Stubberub, 2008).

Teorías administrativas. Son diversos los enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de estudiar los fenómenos organizacionales, esto se acentúa más en la actualidad debido a la complejidad presentado por el sector, haciendo que su estudio se enfoque de diversas maneras, permitiendo gran cantidad de variables.

En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de asociación y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corriente de la teoría administrativa. Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de administración de la asociación. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una ellas influyen y es influenciada por las demás; si se modifica una ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado. (Pelayo, 1999, pág.20).

Teoría Administrativa según el Enfoque de la Contingencia. El enfoque de la contingencia destaca que no se alcanza la eficacia organizacional siguiendo un único y exclusivo modelo organizacional, o sea, no existe una única forma que sea mejor para organizarse con el fin de alcanzar los objetivos diferentes de las organizaciones dentro de un ambiente también cambiante. Los estudios actuales sobre las organizaciones complejas llevaron a una nueva perspectiva teórica: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo.

La más notable contribución de los autores del enfoque de la contingencia está en la identificación de las variables que producen mayor impacto sobre la organización, como el

ambiente y la tecnología, para entonces predecir las diferencias en la estructura y en el funcionamiento de las organizaciones debidas a las diferencias en estas variables. Así, diferentes ambientes requieren diferentes relaciones organizaciones para una eficacia óptima. Se hace necesario un modelo apropiado para cada situación dada.

El enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la Teoría General de la Administración, por las siguientes razones:

La teoría clásica concibió la organización como un sistema cerrado, rígido y mecánico (“teoría de la máquina”), sin ninguna conexión con su ambiente exterior. La preocupación básica de los autores clásicos era encontrar la “mejor manera” (the best way) de organizar, válida para todo y cualquier tipo de organización. Con este principio se delinea una teoría normativa y prescriptiva (cómo hacer bien las cosas), impregnada de principios y recetas aplicables a todas las circunstancias, teniéndose en cuenta una apreciable dosis de sentido común. Lo que era válido para una organización era válido y generalizable para las demás organizaciones (Chiavenato, 2000).

Teoría de la transparencia. El concepto de transparencia es considerado una condición obligatoria dentro de muchas áreas de la seguridad. Los procedimientos deben ser conocidos y claros. La transparencia no siempre es absoluta, existen pasos intermedios entre un programa completamente opaco y uno transparente. (Palomares, 1999).

Teoría de la confianza. Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones. (Zubero, 2001).

Teoría del desarrollo económico. En relación a la teoría del desarrollo económico se tomó las bases de la teoría de la dependencia que surgieron en 1950 como resultado, entre otros, de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Uno de los autores más representativos fue Raúl Prebisch. El punto principal del modelo Prebisch es que para crear condiciones de desarrollo dentro de un país es necesario: Es una filosofía práctica de gerenciamiento y fue desarrollada en la Universidad de Harvard por los profesores Robert Kaplan y David Norton en 1992. Su principal característica es que mide los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. (León, 2010).

Teoría financiera de la empresa. Proporciona las herramientas tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa, como así también reconocer situaciones que antes eran irrelevantes y pueden traer aparejado consecuencias graves, en una época de cambios constantes en el mundo (Zurdo, 2013).

Teoría de sistemas. Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras

que el supra sistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema. (Pelayo, 1999, pág.31).

Además, dentro de las teorías administrativas, para el presente proyecto se debe tener en cuenta teorías relacionadas con la salud.

Teoría de la atención primaria de salud (APS). Como plantearía Henry Sigerist, se inicia afirmando que la salud es una construcción social que responde a condiciones históricas, políticas, sociales y biológicas. El valor de la salud en la cultura ha cambiado y en la actual cultura de occidente ese valor como otros que son esenciales en la humanidad tiene tres hitos históricos (Umaña, 2004) que la plantean como derecho fundamental de toda persona y de los pueblos y es esta la misma aspiración ética de Alma Ata (Mahler, 1986).

Como parte de la búsqueda de alcanzar la “Salud para todos”, la Atención Primaria de Salud (APS) representa el mayor esfuerzo gubernamental internacional de los países para alcanzarla. Los planteamientos y la necesidad de asumirlos, siguen estando vigentes más 30 años después de la Conferencia Internacional de Alma Ata celebrada en septiembre de 1978, comparable pero no superada con los compromisos gubernamentales de alcanzar las metas y los objetivos del Milenio en septiembre de 2000, y aunque actualmente el contexto político es distinto, persisten grandes tensiones a nivel mundial y, sobre todo, persisten inaceptables condiciones de vida para la mayoría de los seres humanos expresados en enfermedad, sufrimiento y muerte evitables que justifican su análisis en profundidad en el mundo y para la realidad colombiana y latinoamericana en particular.

En este punto es fundamental que señalar se parte de recocer a la Conferencia Internacional de Alma Ata como hito principal de la APS por la que asumieron como documentos de referencia la Declaración de Alma Ata y documentos que la complementan.

Aunque la APS se dirige a toda la población se desarrolló un enfoque de Atención Primaria de Salud que tiene tres tipos de programas: a) Los dirigidos a poblaciones especiales: niños, madres, escolares, trabajadores, discapacitados, ancianos. b) Los dirigidos a la salud en general: alimentación y nutrición, salud bucal, saneamiento y agua potable, etc. c) Programas de protección, prevención y control de enfermedades. (Cataño, 1989, pág.101).

2.3 Marco Conceptual

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

Investigación de mercados. La actividad de comercialización o de intercambio es una de las primeras que llevó a cabo el ser humano en cuanto se relacionó con los demás de su especie. No obstante, con el transcurso del tiempo y el incremento del número y complejidad de los intercambios, ha ido evolucionando la forma de entenderlos y realizarlos. El marketing aporta precisamente una forma distinta de concebir y ejecutar la función comercial o relación de intercambio entre dos o más partes.

Así, cualquier acto que realice la empresa, encaminado a detectar necesidades y a satisfacerlas, constituye un aspecto del marketing. La Investigación de Mercados beneficia a las

dos partes implicadas en el intercambio, puesto que: Tras la investigación de mercado se obtiene un producto que satisface las necesidades del consumidor, y que, por tanto, éstos serán leales al producto => El consumidor sale beneficiado. Para la empresa es muy importante la función del marketing, puesto que esa lealtad que ofrecen los consumidores les dará beneficios, (incremento de las ventas) los cuales serán mayores a largo plazo (Zikmund, 1999).

Estudio técnico. Es un estudio que se realiza una vez finalizado el estudio de mercado, que permite obtener la base para el cálculo financiero y la evaluación económica de un proyecto a realizar. El proyecto de inversión debe mostrar en su estudio técnico todas las maneras que se puedan elaborar un producto o servicio, que para esto se necesita precisar su proceso de elaboración. Determinado su proceso se puede determinar la cantidad necesaria de maquinaria, equipo de producción y mano de obra calificada. También identifica los proveedores y acreedores de materias primas y herramientas que ayuden a lograr el desarrollo del producto o servicio, además de crear un plan estratégico que permita pavimentar el camino a seguir y la capacidad del proceso para lograr satisfacer la demanda estimada en la planeación. Con lo anterior determinado, podemos realizar una estructura de costos de los activos mencionados (Baca, 2010).

Estudio administrativo. El estudio administrativo en un proyecto de inversión proporciona las herramientas que sirven de guía para los que en su caso tendrán que administrar dicho proyecto. Este estudio muestra los elementos administrativos tales como la planeación estratégica que defina el rumbo y las acciones a realizar para alcanzar los objetivos de la empresa, por otra parte, se definen otras herramientas como el organigrama y la planeación de

los recursos humanos con la finalidad de proponer un perfil adecuado y seguir en la alineación del logro de las metas empresariales. Finalmente se muestra el aspecto legal, fiscal, laboral y ecológico que debe tomar en cuenta toda organización para iniciar sus operaciones o bien para reorganizar las actividades ya definidas (Sapag, 2000).

Estudio financiero. El estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo.

El estudio financiero es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión. El cual puede analizar un nuevo emprendimiento, una organización en marcha, o bien una nueva inversión para una empresa, como puede ser la creación de una nueva área de negocios, la compra de otra empresa o una inversión en una nueva planta de producción.

Para realizar este estudio se utiliza información de varias fuentes, como por ejemplo estimaciones de ventas futuras, costos, inversiones a realizar, estudios de mercado, de demanda, costos laborales, costos de financiamiento, estructura impositiva, etc.

La viabilidad de una organización consiste en su capacidad para mantenerse operando en el tiempo. En las empresas, la viabilidad está íntimamente ligada con su rentabilidad. Hablamos de rentabilidad a largo plazo, dado que la viabilidad no necesariamente implica que siempre sea rentable. Usualmente hay períodos de tiempo en los que las empresas no son rentables. En los períodos iniciales de un emprendimiento, la empresa debe incurrir en costos que otorgan beneficios en el futuro, como la publicidad, costos de organización, compra de stock de

materiales, etc. Pero debe haber una expectativa de obtener beneficios en el futuro. En este caso, el estudio financiero deberá establecer si la empresa será capaz de sortear los períodos de rentabilidad negativa sin incurrir en cesación de pagos, y estimar en qué momento la rentabilidad será positiva y la relación entre la rentabilidad y el capital invertido o los activos (Anzil, 2012).

Estudio económico. El estudio económico o análisis económico dentro de la metodología de evaluación de proyectos. Consiste en expresar en términos monetarios todas las determinaciones hechas en el estudio técnico. Las decisiones que se haya tomado en el estudio técnico en términos de cantidad de materia prima necesaria y cantidad de desechos del proceso, cantidad de mana de obra directa e indirecta, cantidad de personal administrativo, Número y capacidad de equipo y maquinaria necesarios para el proceso. etc. Ahora deberán aparecer en forma de inversiones y gastos. Las competencias necesarias en esta parte del estudio son análisis de datos duros planeación y manejo de las TIC (tecnologías de información y comunicación) (Anthony, 2001).

Resulta evidente la esencia del estudio económico es el análisis de cientos de cifras monetarias que a su vez son la base para el cálculo de la rentabilidad. Sin duda la primera competencia necesaria en este capítulo es el análisis de datos duros, pero no se trata solo del análisis (Ketelhn, Marin, & Montiel, 2004).

Estudio social. Tal como lo dice su nombre, los estudios sociales son todos aquellos estudios, investigaciones y análisis que se realizan sobre la sociedad ya sea en su conjunto como en forma individual a los miembros que la componen. Los estudios sociales han sido siempre de

gran utilidad e importancia para el hombre porque son los que le permiten conocer aquellos fenómenos relacionados con sus estructuras sociales, su comportamiento, su historia, sus intereses, etc. En términos específicos, la idea de estudios sociales puede variar de país en país a nivel académico ya que no hay una sola definición de este campo de la investigación. Sin embargo, es común agrupar dentro de este mismo tipo de estudios a ciencias como la sociología, la antropología, la historia, la psicología, la educación, el derecho, la filosofía, la religión, la economía e incluso la geografía ya que todas ellas se relacionan en mayor o menor grado con el quehacer humano y social.

Estudio ambiental. El estudio de impacto ambiental es el instrumento básico para la toma de decisiones sobre los proyectos, obras o actividades que requieren licencia ambiental y se exigirá en todos los casos en que se requiera licencia ambiental de acuerdo con la ley y este reglamento. Este estudio deberá corresponder en su contenido y profundidad a las características y entorno del proyecto, obra o actividad, e incluir lo siguiente:

Objeto y alcance del estudio.

Un resumen ejecutivo de su contenido.

La delimitación del área de influencia directa e indirecta del proyecto, obra o actividad.

La descripción del proyecto, obra o actividad, la cual incluirá: localización, etapas, dimensiones, costos estimados, cronograma de ejecución, procesos, identificación y estimación básica de los insumos, productos, residuos, emisiones, vertimientos y riesgos inherentes a la tecnología a utilizar, sus fuentes y sistemas de control.

Valores. Los valores corporativos son elementos propios de cada negocio y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como clientes, proveedores, junta directiva y los empleados. Así lo asegura Dorian Faccini, directora de Human Dimensions International, consultora en desarrollo organizacional para los ramos de minería y energía.

Faccini afirma que estos principios se determinan, a través del deseo o voluntad, compromiso y estrategia. Los dos primeros dependen de las personas y el último, de la orientación de la empresa.

Sin embargo, la importancia de fomentar los valores hace parte del ADN y la personalidad de la compañía, lo cual se refleja en los comportamientos de los colaboradores. Así mismo, permiten identificar si una persona puede adaptarse exitosamente a la compañía con su forma de ser y relacionarse con los otros, afirma José Manuel Echeverri, director de Recursos Humanos en Reckitt Benckiser, empresa multinacional dedicada a la fabricación de productos para el cuidado personal, del hogar y la salud con más de 60 años de experiencia en el mercado nacional (Mejía, 2011).

Para Echeverri, en cualquier organización debe primar la manera en que desean lograrse los resultados, es decir, el ‘cómo’ y las conductas aceptadas al interior de la empresa. Además, valores esenciales como el respeto, la camaradería y la pertenencia.

2.4 Marco Legal

Constitución Política de Colombia. Artículo 79: "todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines."

Artículo 80: "el estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas" (Congreso, 2012, pág.23).

Código de comercio. Decreto 410 de 1971. (Marzo 27). Por el cual se expide el código de comercio. El código de comercio capítulo i artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere, aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Los menores adultos pueden, con autorización de sus representantes legales, ocuparse en actividades mercantiles en nombre o por cuenta de otras personas y bajo la dirección y responsabilidad de éstas.

Artículo 13. Para todos los efectos legales, se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

1. cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
2. cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
3. cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

1. derogado. l. 222/95.
2. los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y

3. las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquier persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara, mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

1. matricularse en el registro mercantil;
2. inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
3. llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

4. conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

5. derogado. l. 222/95.

6. abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

El registro mercantil será público. Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos.

Artículo 27. El registro mercantil se llevará por las cámaras de comercio, pero la superintendencia de industria y comercio determinará los libros necesarios para cumplir esa finalidad, la forma de hacer las inscripciones y dará las instrucciones que tiendan al perfeccionamiento de la institución (República, 2009).

Artículo 28. Deberán inscribirse en el registro mercantil:

1. las personas que ejerzan profesionalmente el comercio y sus auxiliares, tales como los comisionistas, corredores, agentes, representantes de firmas nacionales o extranjeras, quienes lo harán dentro del mes siguiente a la fecha en que inicien actividades.

2. las capitulaciones matrimoniales y las liquidaciones de sociedades conyugales, cuando el marido y la mujer o alguno de ellos sea comerciante.

3. la interdicción judicial pronunciada contra comerciantes; las providencias en que se imponga a éstos la prohibición de ejercer el comercio; (los concordatos preventivos y los celebrados dentro del proceso de quiebra; la declaración de quiebra y el nombramiento de síndico de ésta y su remoción); la posesión de cargos públicos que inhabiliten para el ejercicio

del comercio, y en general, las incapacidades o inhabilidades previstas en la ley para ser comerciante.

4. las autorizaciones que, conforme a la ley, se otorguen a los menores para ejercer el comercio, y la revocación de las mismas.

5. todo acto en virtud del cual se confiera, modifique o revoque la administración parcial o general de bienes o negocios del comerciante.

6. la apertura de establecimientos de comercio y de sucursales, y los actos que modifiquen o afecten la propiedad de los mismos o su administración. (República, 2009)

7. los libros de contabilidad, los de registro de accionistas, los de actas de asambleas y juntas de socios, así como los de juntas directivas de sociedades mercantiles.

8. los embargos y demandas civiles relacionados con derechos cuya mutación esté sujeta a registro mercantil.

9. la constitución, adiciones o reformas estatutarias y la liquidación de sociedades comerciales, así como la designación de representantes legales y liquidadores, y su remoción. Las compañías vigiladas por la superintendencia de sociedades deberán cumplir, además de la formalidad del registro, los requisitos previstos en las disposiciones legales que regulan dicha vigilancia.

10. los demás actos y documentos cuyo registro mercantil ordene la ley (República, 2009).

Resolución 1447 de 2009 (mayo 11). Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres (Ministerio de la Protección Social, 2009).

Ley 1408 de 2010. Artículo 11°. Parágrafo 1°. En los cementerios, los restos y cadáveres serán enterrados de manera individualizada y no en fosas comunes y con documentación rigurosa sobre su ubicación en el mismo los administradores de los cementerios garantizarán la conservación y marcación de las tumbas, de acuerdo a los requerimientos que para tal efecto desarrollará la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas, en un plazo no mayor a seis (6) meses, e informarán a la Fiscalía General de la Nación o al Instituto Nacional de Medicina legal y Ciencias Forenses de la llegada de un resto o cadáver no identificado, salvo si estas entidades son quienes remiten el resto o cadáver (Congreso de Colombia, 2010).

Parágrafo 2°. Las instituciones relevantes están obligadas a tomar una muestra biológica para la identificación genética antes de la inhumación de restos o cadáveres no identificados, y serán responsables de reportar al Registro Nacional de Desaparecidos la información relativa a la ubicación final del cuerpo o restos óseos que permita su recuperación futura.

Parágrafo 3°. las Secretarías de Gobierno o en su defecto la autoridad de gobierno correspondiente asegurará que en su jurisdicción no se usarán osarios comunes, ni se destruirán o incinerarán cuerpos o restos de personas no identificadas, y que no se inhumarán sin acta de levantamiento y examen médico legal. Dichas secretarías o autoridades informarán anualmente a

la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas sobre el cumplimiento de esta norma.

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas.

Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren la medición de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características (UNAD, 2009).

Su propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, como:

Establecer las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, etc.).

Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.)

Establecer comportamientos concretos.

Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar. Acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico (UNAD, 2009, pág.12).

Teniendo en cuenta las ideas anteriores, para el proyecto se utilizará la investigación descriptiva, con el fin de obtener resultados definitivos y claros que ayudan a conocer la factibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios funerales en el municipio de Río de Oro, Cesar.

3.2 Población

La población objeto del proyecto la constituye la población del municipio de Río de Oro, conformada por 5.915 familias según censo de Centrales Eléctricas. El Municipio de Río de Oro hace parte del Departamento del Cesar desde 1967, año en que fue creado, bajo la ley 25 del 21 de diciembre de ese mismo año. Esta localizado al sur oriente del departamento de Cesar, hace parte de la Subregión sur con una superficie de 616.3 kilómetros cuadrados.

Limita al NORTE; con el Departamento del Norte de Santander y el Municipio de González, por el SUR; con el Municipio de San Martín y Ocaña Norte de Santander, al ORIENTE; con la Provincia de Ocaña, perteneciente al departamento del Norte de Santander, al OCCIDENTE; con el Municipio de Aguachica. Su consolidación como Municipio se cumple en el año de 1658.

Río de Oro se encuentra ubicado al sur oriente del departamento del Cesar y limita al sur con el municipio de Ocaña y San Martín, al norte con el municipio de González, al oriente con Ocaña y al occidente con Agua Chica. La distancia de la cabecera municipal de Río de Oro, a la capital del departamento es de 385 kilómetros y una fácil comunicación con Bucaramanga a 270 Km. Con Aguachica a 56 Km. y con Ocaña a 7 Km.; su altura promedio sobre el nivel del mar es de 1200 mts. Su ubicación geográfica hace que parte del territorio este localizado sobre la cordillera oriental y en el Valle del Río Magdalena.

El Municipio de Río de Oro está dividido territorialmente en doce (12) corregimientos, que integran 48 veredas.

3.3 Muestra

En el análisis externo para determinar la población finita se consideró la aplicación de la fórmula estadística que permite un mayor análisis relacionado con las unidades familiares del municipio de Río de Oro, Cesar.

$$n = \frac{N (Zc)^2 * p * q}{(N - 1) * (E)^2 + (Zc) * p * q}$$

Donde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 5.915 familias

Zc = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir = 6% = 0.06

$$n = \frac{(20.915) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(20.915 - 1) * (0.06)^2 + (1.96) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(20.915) (3.8416) * (0.25)}{(20.914) * (0.0036) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{(80.347,064) * (0.25)}{75,2904 + 0.9604}$$

$$n = \frac{20.086,766}{76.2508}$$

$$n = 263$$

Por lo cual se aplicará en total 263 encuestas.

Prueba de viabilidad de la muestra:

$$Em = 25$$

$$S = \sqrt{\frac{p \times q}{n}}$$

$$S = \sqrt{\frac{(0.5) \times (0.5)}{263}}$$

$$S = \sqrt{\frac{0.25}{263}}$$

$$S = \sqrt{0.0009505}$$

$$Em = 2 (0.030830)$$

$$Em = 0.06$$

$$\text{Error muestral} < \text{error probabilístico} = 0.06 = 0.06$$

Muestra estratificada

$$\text{Estrato 1.} \quad 263 \times 34\% = 89$$

$$\text{Estrato 2.} \quad 263 \times 35\% = 92$$

$$\text{Estrato 3.} \quad 263 \times 26\% = 68$$

$$\text{Estrato 4.} \quad 263 \times 5\% = 14$$

$$\text{Total de la muestra} \quad 263$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta la encuesta, la cual fue elaborada por medio de un cuestionario de preguntas cerradas, contribuyendo a conocer las expectativas y necesidades de la comunidad.

Fuentes primarias. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta debidamente orientada, con la cual se obtuvo información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones.

Fuentes secundarias. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través de la normatividad legal, económica y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este proyecto.

3.5 Procesamiento de la información

Para la organización y tabulación de la información obtenida por la aplicación de la encuesta, se analizó cuantitativamente mediante tablas y gráficas estadísticas que representadas adecuadamente dieron mayor claridad y elevaron el nivel de confianza a los interesados y encargados de la revisión y puesta en marcha del proyecto. Se realiza interpretación cuantitativa, porque la información se clasifica y procesa por medio de unas tablas y gráficos, mediante los resultados de la encuesta y clasificación de las preguntas.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Estudio técnico que se enfoque en la definición de necesidades de infraestructura requerida para la prestación del servicio

Antes de conocer la infraestructura requerida para la nueva empresa, que corresponde al estudio técnico, se dará a conocer el estudio de mercados realizado, mediante las encuestas dirigidas a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

Igualmente, se mostrarán algunas características del servicio funerario a ofrecer, el logo y slogan, y el precio y la demanda posible para el inicio de la empresa. Todo esto teniendo en cuenta que es el elemento básico para conocer la viabilidad inicial de la empresa.

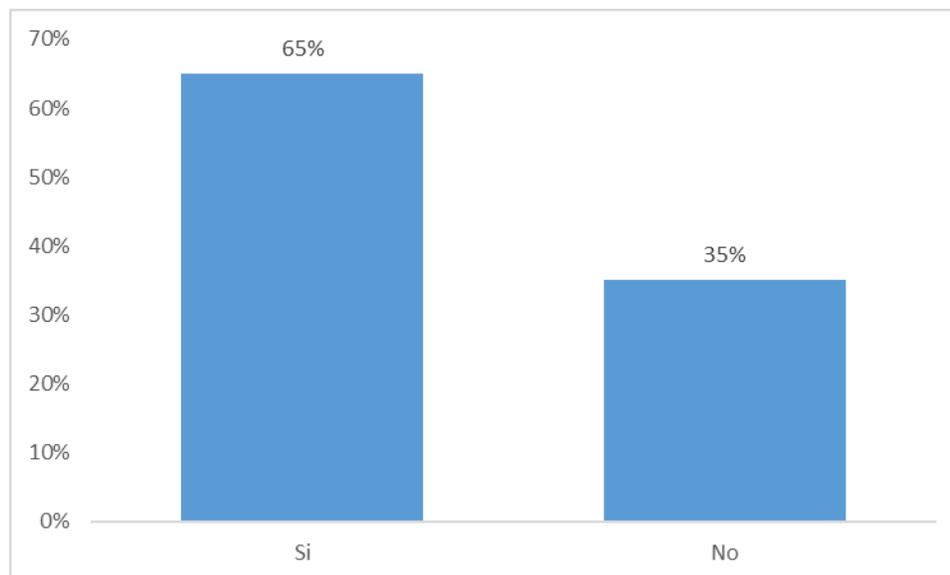
4.1.1 Análisis de las encuestas dirigidas a las familias del municipio de Río de Oro.

Tabla 1.

Necesidad de requerir servicios funerarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	170	65
No	93	35
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 1. Necesidad de requerir servicios funerarios

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

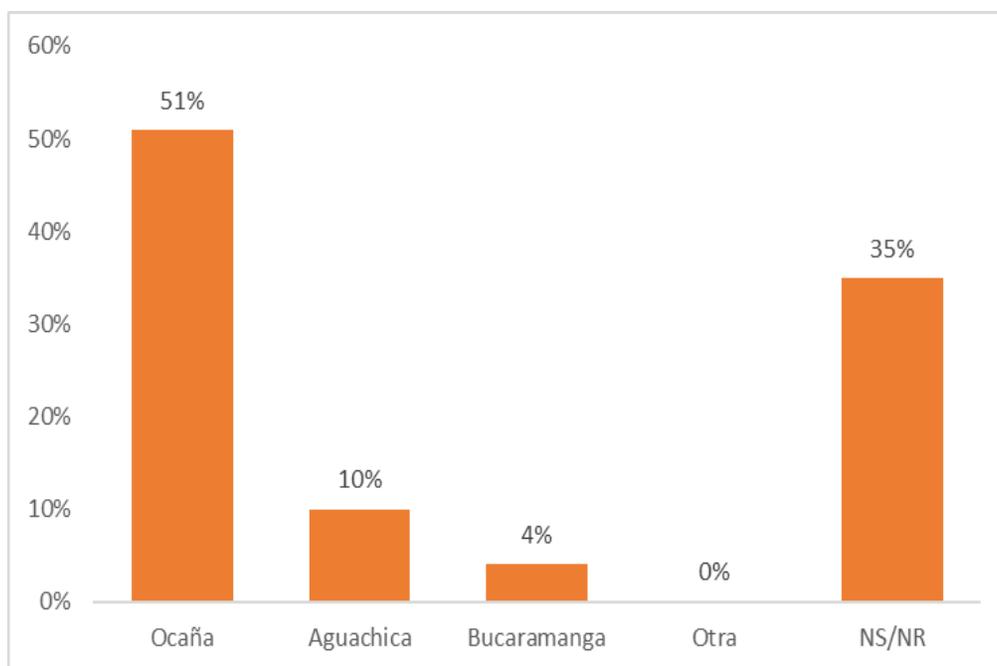
Con el fin de conocer la opinión de las personas habitantes del municipio de Río de Oro, Cesar, se comenzó por indagar si han tenido la necesidad de requerir servicios funerarios, para lo cual el 65% comenta que sí y el 35% restante dice que no. Esto indica que si existe demanda de dichos servicios en la localidad.

Tabla 2.

Ciudad donde ha solicitado servicios funerarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ocaña	135	51
Aguachica	25	10
Bucaramanga	10	4
Otra	0	0
NS/NR	93	35
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 2. Ciudad donde ha solicitado servicios funerarios

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

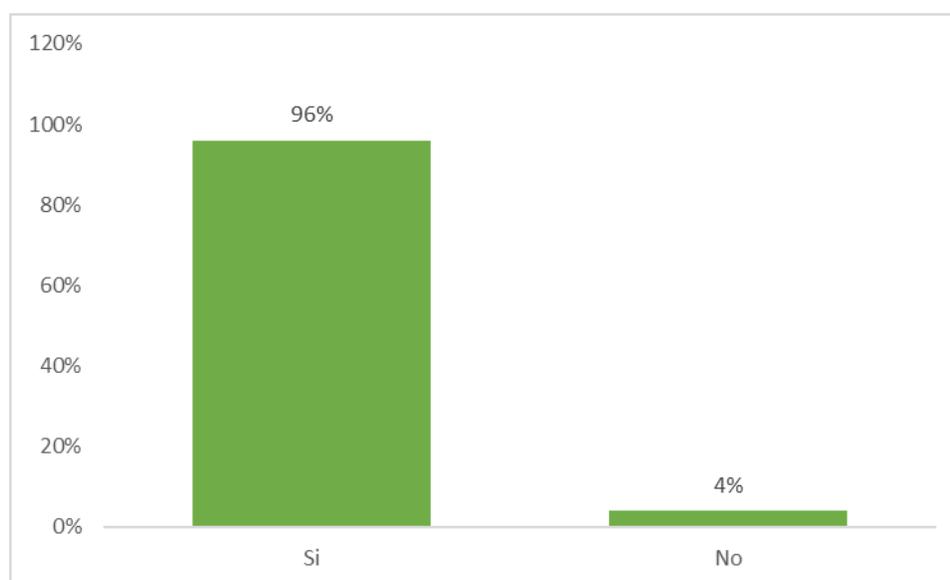
Al ser conocedores que en el municipio de Río de Oro no se cuenta con una empresa que preste los servicios exequiales, se preguntó a la población tomada como muestra, a qué ciudad han tenido que recurrir a solicitar los mismos, por lo cual el 51% indica que Ocaña ha sido la localidad donde se han recibido éstos.

Tabla 3.

Opinión sobre la existencia de una empresa de servicios exequiales en Río de Oro.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	253	96
No	10	4
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 3. Opinión sobre la existencia de una empresa de servicios exequiales en Río de Oro.

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

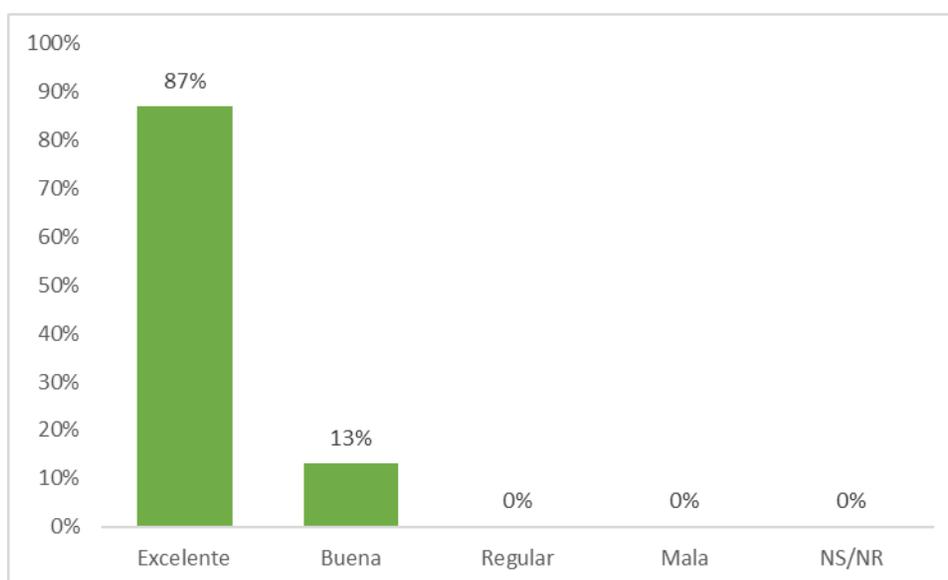
Teniendo en cuenta la falta de una empresa de servicios exequiales en el municipio de Río de Oro, el 96% de las familias encuestadas opinan que, si existe la necesidad de que en esta localidad se cree una compañía con esta actividad comercial, ya que facilitaría un servicio que no se previene.

Tabla 4.

Opinión sobre la idea de crear una empresa que preste servicios funerarios en el municipio de Río de Oro

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	230	87
Buena	33	13
Regular	0	0
Mala	0	0
NS/NR	0	0
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 4. Opinión sobre la idea de crear una empresa que preste servicios funerarios en el municipio de Río de Oro

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

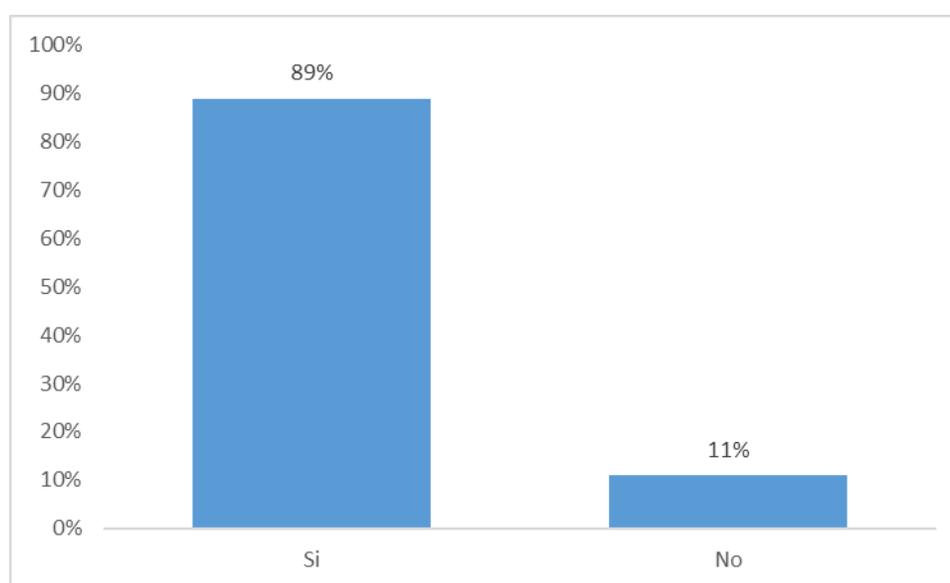
Al 87% de las familias encuestadas en Río de Oro, les parece excelente la idea de crear una empresa que preste los servicios funerarios en este municipio, sin dejar de lado que al 13% les parece buena, lo que indica total satisfacción en el estudio.

Tabla 5.

Disminución de costos con la creación de una empresa que preste servicios funerarios en el municipio de Río de Oro

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	233	89
No	30	11
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 5. Disminución de costos con la creación de una empresa que preste servicios funerarios en el municipio de Río de Oro

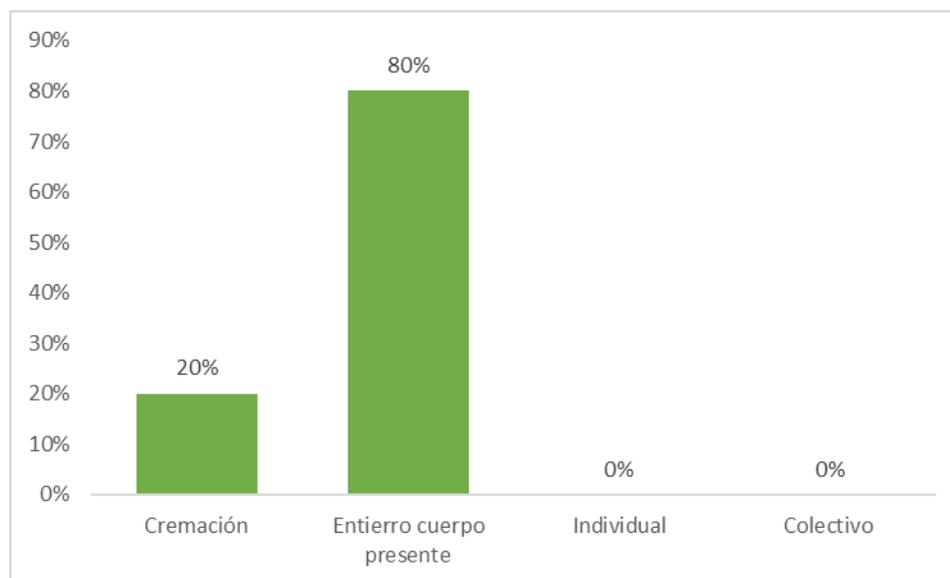
Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

Según el 89% de encuestados, opinan que, con la creación de una empresa que preste los servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, se disminuirían los costos de dicho servicio, toda vez que, una de las cosas que aumenta los mismos, es el traslado hacia otra ciudad. Al 11% restante le parece que no reduce de ninguna manera los mismos.

Tabla 6.*Servicios que adquiriría*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Cremación	52	20
Entierro cuerpo presente	211	80
Individual	0	0
Colectivo	0	0
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 6. Servicios que adquiriría

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

A pesar de ser la cremación un servicio que no se presta en la ciudad de Ocaña y Aguachica, siendo las localidades más cercanas a Río de Oro, a las familias encuestadas les llama más la atención el entierro en cuerpo presente, aduciendo algunas que los costos serían

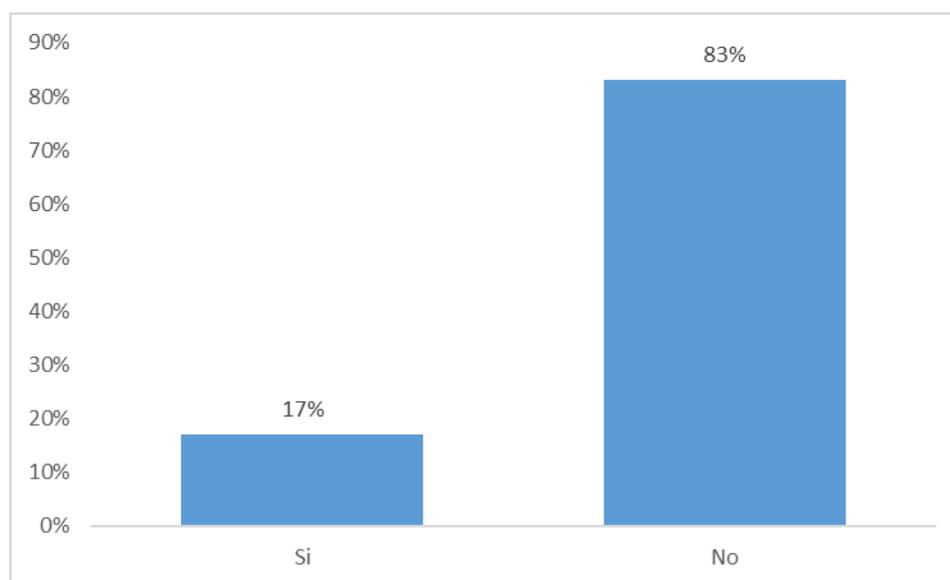
mucho más altos, además de no gustarles que su ser querido sea cremado. Aun así, al 20% si le gustaría esta clase de servicio.

Tabla 7.

Se cuenta con seguro funerario

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	17
No	218	83
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 7. Se cuenta con seguro funerario

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

El seguro funerario, es un servicio de valor agregado en esta clase de empresas, por lo tanto, se indagó acerca del mismo, indicando el 83% que no cuentan con éste, unos aducen que no les llama la atención porque es un dinero que se cancela y al no adquirir el servicio en

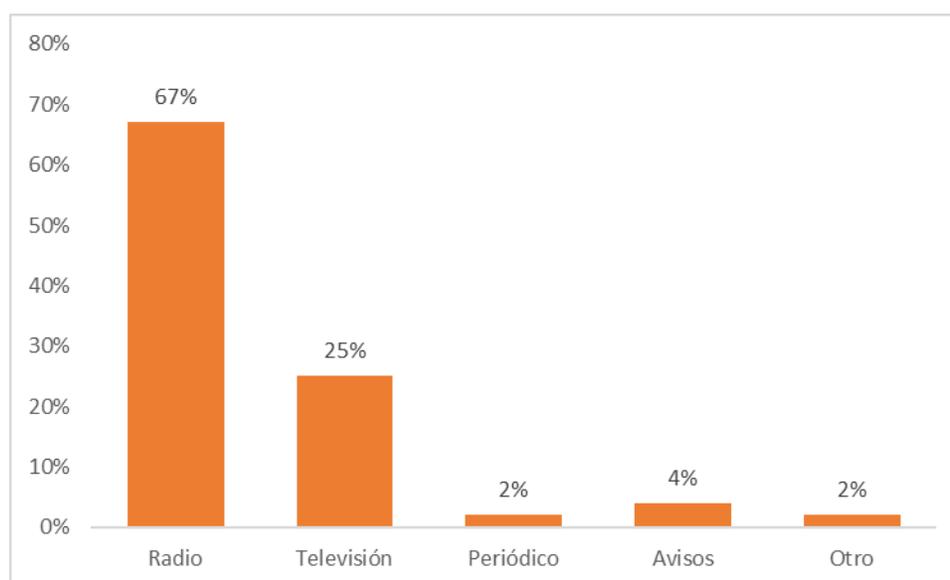
máximo un año, el valor abonado se pierde. Tan solo un 17% si cuenta con el seguro, y aún no lo han utilizado, por tanto, no pueden dar un parte de satisfacción del mismo.

Tabla 8.

Medio de comunicación preferencial para conocer la existencia de una empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Radio	174	67
Televisión	66	25
Periódico	6	2
Avisos	11	4
Otro	6	2
Total	263	100

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.



Gráfica 8. Medio de comunicación preferencial para conocer la existencia de una empresa

Fuente: Encuesta aplicada a las familias del municipio de Río de Oro, Cesar.

Con el fin de conocer qué medio de comunicación prefieren las personas encuestadas, a la hora de conocer la existencia de una empresa o establecimiento comercial, se les preguntó y opinaron en un 67% que la radio es la más indicada y la que más les atrae. Un 25% piensa que la televisión también es una buena opción para ello. Lo que muestra que estos dos medios son los de más audiencia en el municipio de Río de Oro, Cesar.

4.1.1 Descripción del servicio. El servicio de funerales está orientado en la prestación de asistencia exequial inmediata, previsión exequial y cremaciones.

Los servicios a prestar en la empresa de funerales, se conforman de: cofre fúnebre, dos arreglos florales, sala de velación (promedio 30 horas), misa de exequias, carroza al cementerio y un transporte para treinta pasajeros con regreso al punto de partida. A su vez, se tiene un servicio que será el primero en la región, como lo es la cremación, el cual deberá ir acompañado con la compra de un cenizario a perpetuidad. De igual manera, se ofrecerá un seguro funerario, el cual podrá irse cancelando en cuotas mensuales.

Teniendo en cuenta la capacidad económica de algunos de los habitantes del municipio de Río de Oro, Cesar, se ofrecerá un servicio más económico, para que sea asequible a las personas de bajos recursos. Para ello se tendrá un cofre fúnebre económico, 1 arreglo floral, misa de exequias y carroza para conducir el féretro al cementerio. Así mismo la población contará con un servicio de facilidad de pago, ya sea de contado para estratos 1 y 2.

4.1.2 Descripción de la Demanda. Para realizar el estudio de la demanda de los servicios funerales; se tuvo como base la aplicación de la encuesta, cuyos resultados indicaron que al 87% de la población objeto de estudio, les parece excelente la idea de crear esta clase de empresas en el municipio de Río de Oro, Cesar, por lo tanto, se encuentran en disposición de adquirir el servicio ofrecido, demostrando así que existiría una demanda bastante amplia para el funcionamiento de la misma.

4.1.3 Determinación de la Oferta

El Precio. La definición del precio está determinada por la empresa de funerales, la cual, para su inicio, ofrecerá un paquete del servicio, el cual contendrá lo equivalente a: cofre fúnebre, dos arreglos florales, sala de velación (promedio 30 horas), misa de exequias, carroza al cementerio y un transporte para treinta pasajeros con regreso al punto de partida, todo por un valor de \$1.800.000; sin embargo, se tiene que de acuerdo a la elección del cofre fúnebre, el valor podrá ser superior, a su vez que si la elección es el servicio de cremación ésta ascenderá en buena medida. No obstante, para dar comienzo a la empresa, se ofertará el precio dado con los servicios que este paquete incluye. En cuanto al servicio económico, se tendrá un promedio de \$1.400.000, el cual se dará a conocer en el portafolio de servicios de la empresa al momento de su inicio.

Canales de Distribución. Considerando que el Canal de distribución es una estructura de negocios y de organizaciones interdependientes que va desde el punto del origen del producto hasta el consumidor, la empresa utilizará el canal detallista estructurado de la siguiente manera: Empresa – Consumidor final; teniendo en cuenta que es el más adecuado para la venta del servicio, favoreciendo tanto la actividad económica como a la empresa y a los clientes finales. Gráficamente el canal de distribución de la empresa es:



Figura 1. Canal de distribución.

4.1.4 Publicidad. La publicidad es el medio más importante de expandirse y por consiguiente se considera que el buen uso de éste es el principal instrumento para atraer un buen nicho de mercado objetivo en el menor tiempo posible.

Teniendo en cuenta que el municipio de Río de Oro no cuenta con medios de comunicación masivos, que den la oportunidad de dinamizar la oferta y promoción de productos y servicios, la publicidad se recurrirá a las emisoras y canales de televisión de la ciudad de Ocaña, los cuales prestan el servicio al municipio de Río de Oro, además de tener auge en la región

Además, se creará un sitio web donde se expondrán los puntos más característicos de la empresa, como la misión, visión, los objetivos, las políticas, los productos y servicios que se ofrecen y el talento humano con el que se cuenta.

4.1.4.1 Logotipo.



Figura 2. Logotipo.

4.1.4.2 Slogan. El slogan que se tendrá en cuenta para Funerales La Paz, se propone de acuerdo a la actividad de la empresa, así:

“Ante una situación inevitable, déjenos ayudarle”

Luego de conocer cómo será la descripción y promoción del servicio, se procede a conocer la infraestructura necesaria para su montaje. Para ello se realiza el siguiente estudio técnico.

4.1.5 Localización. Macro localización. La empresa de funerales, estará ubicada en el municipio de Río de Oro, Cesar.

Micro localización. Con el fin de brindar un excelente servicio, teniendo en cuenta, además los gustos y preferencias de la comunidad, la casa de funerales se ubicará en una zona cercana al cementerio, en la calle Kennedy del municipio de Río de Oro.

4.1.6 Requerimiento Físico. Equipo de Oficina. El funcionamiento de la empresa de funerales, conlleva a la adquisición de ciertos muebles y equipos de oficina que faciliten el desempeño administrativo.

Cuadro 1.

Equipos de oficina.

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR U	VALOR TOTAL
Escritorio	2	270.000	540.000
Mesa Computador	2	125.000	250.000
Silla Computador	2	75.000	150.000

Archivador	2	350.000	700.000
Tablero acrílico	1	120.000	120.000
Ventilador	2	130.000	260.000
TOTAL			\$2.020.000

Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 2.

Equipo de computación, comunicación y otros.

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR U	VALOR TOTAL
Computador	2	1.000.000	2.000.000
Impresora	1	350.000	420.000
Teléfono	2	40.000	80.000
Software	1	350.000	350.000
Cámara de seguridad	1	500.000	500.000
TOTAL			\$3.350.000

Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 3.

Vehículo para uso operacional

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR U	VALOR TOTAL
Vehículo	1	50.000.000	50.000.000
TOTAL			\$50.000.000

Fuente: Autores del proyecto.

4.1.7 Tamaño del Proyecto. Capacidad Diseñada. Según la investigación de mercados realizada se pudo detectar que el tamaño del mercado objetivo es de 5.915 familias que habitan en el municipio de Río de Oro, Cesar, y que al 87% de las mismas, lo cual corresponde a 5.146 familias, les parece excelente la idea de que en esta zona se cree una empresa que preste servicios funerales. De acuerdo a ello, y teniendo en cuenta la clase de servicio a prestar, la empresa optará por responder en el primer año de operatividad a un 10% de éstas.

4.1.8 Distribución en planta. La distribución en planta se hará en la forma más adecuada, de modo que los activos brinden al máximo su eficiencia evitando la pérdida de tiempo y esfuerzo por parte del personal que labora en la empresa de funerales, del municipio de Río de Oro.

4.1.9 Necesidades del recurso humano. Se cuenta con personal operativo y administrativo especializado en la ejecución de las actividades a realizar. La actividad económica de la empresa implica la utilización de los servicios de personal que tenga dominio y conocimientos en tanatología, área comercial, administrativa y financiera para operar de una manera eficaz y eficiente.

Personal Operativo: Conductor-Tanatólogo, auxiliar de servicios exequiales.

Personal Administrativo: Administrador, Secretaria, Contador.

4.2 Estudio administrativo y financiero, que defina las necesidades del personal, así como el de algunos elementos organizacionales como el organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos

4.2.1 Estudio administrativo. Misión. Satisfacer las necesidades y expectativas del mercado, a través de la prestación de servicios funerarios con una atención personal de calidad a los allegados del fallecido, gestionando y respondiendo a sus necesidades de forma eficaz y manteniendo en todo un fuerte compromiso ético.

Visión. Funerales La Paz, tiene como meta convertirse en cinco años, en una empresa líder en la región en asistencia exequial, alcanzando el liderazgo en la calidad de sus productos y servicios.

Valores. Disciplina: Motiva acciones organizadas, perseverantes, constantes y planeadas asumidas con una actitud de compromiso con la misión de cada cargo para dar cumplimiento a la visión de la empresa.

Transparencia: Refiere la responsabilidad de los actos congruente con el compromiso adquirido de acuerdo al rol y cargo que ocupa en la empresa y en la sociedad.

Confiabilidad: Es el resultado esperado de las acciones como de la información que debe ser compartida de forma oportuna y veraz para el análisis y toma de decisiones.

Actitud de servicio: Refleja el interés constante y dinámico de la atención y satisfacción de las necesidades de empleados y administrativos.

Equidad: Contar con la capacidad para establecer el equilibrio entre derechos y deberes para dar cumplimiento a la responsabilidad.



Figura 4. Organigrama

4.2.2 Manual de funciones. Con el siguiente manual, se dan a conocer funciones específicas, cargos, dependencia de cada uno de los empleados que harán parte de la empresa de

Funerales La Paz.

Cuadro 3.

Manual de funciones: Administrador

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR
JEFE INMEDIATO:	Propietario
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
1. Administrar eficientemente los recursos de la empresa. 2. Celebrar contratos y realizar gestiones que tengan que ver con la actividad económica de la empresa. 3. Vigilar que los bienes y valores de la empresa se mantengan con la seguridad necesaria. 4. Las demás que se le asigne al reglamento de la empresa.	
Requisitos	Escolaridad: Administrador de Empresas o carreras afines Experiencia: mínima de un año en cargos afines. No haber sido sancionado por una ley u otra entidad.

Cuadro 4.

Manual de funciones: Contador Público

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR PÚBLICO
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS:	1
FUNCIONES	

<ol style="list-style-type: none">1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera del plan de cuentas2. Llevar en orden los libros mayores3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa4. Preparar y presentar tributo al orden municipal, departamental y nacional5. Clasificar los estados financieros6. Disposición a nuevas tareas asignadas	
Requisitos	Escolaridad: profesional en el área de contaduría pública Experiencia: 1 año

Cuadro 5.

Manual de funciones: Secretaria general

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	SECRETARIA
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios. 2. Recibe y envía correspondencia. 3. Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia. 4. Realiza y recibe llamadas telefónicas. 5. Actualiza la agenda del administrador. 6. Toma mensajes y los transmite. 7. Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos. 8. Convoca a reuniones de la empresa. 9. Archiva la correspondencia enviada y/o recibida. 10. Actualiza el archivo de la unidad. 11. Elabora cheques. Lleva control de caja menor. 	
Requisitos	Escolaridad: Técnico en auxiliar contable - carreras afines a la Contabilidad. Experiencia: 1 año

Cuadro 6.

Manual de funciones: Conductor

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	CONDUCTOR
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducir los vehículos de la empresa. 2. Transportar los féretros a nivel local, intermunicipal e interdepartamental. 3. Velar por el mantenimiento y reparación del vehículo a su cargo. 6. Responder por los recursos a su cargo. 7. No utilizar los recursos de la empresa para efectuar diligencias personales. 8. Instalar los Muebles de Velación y novenario. Pasado el servicio recoger los muebles. 9. Responder por todos y cada uno de los elementos de trabajo (sillas, cortinas, juego de tumba). 10. Responder por el transporte de personal y material propio a los procesos de la empresa. 	
Requisitos	Escolaridad: Secundaria. Curso de conducción Licencia de conducción. Experiencia: 2 años de experiencia en conducción.

Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 7.

Manual de funciones: Tanatólogo

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	TANATÓLOGO
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
1. Alistar los féretros. 2. Mantener limpio y en completo orden la sala de tanatopraxia. 3. Responder por los recursos a su cargo. 4. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a las que desarrolla la dependencia y la profesión del titular del cargo.	
Requisitos	Escolaridad: Secundaria. Curso o Diplomado en Tanatología Experiencia: 1 año de experiencia laboral en tanatología.

Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 8.

Manual de funciones: Auxiliar de servicios.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE SERVICIOS
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
1. Realizar el aseo general de las instalaciones, manteniendo las oficinas y sala de velación, en condiciones óptimas e higiénicas. 2. Atender el servicio de cafetería, en la oficina o en las distintas velaciones que se le asignen, manteniendo en perfecto aseo los utensilios y demás elementos del área a su cargo. 3. Responder por los elementos asignados para el correcto desarrollo del trabajo. 4. Adecuar los espacios internos de la empresa según las especificaciones del jefe inmediato. 5. Presentar ante la gerencia el requerimiento de recursos físicos y materiales e insumos y administrarlos conforme a principios de austeridad administrativa. 6. Ejercer las demás funciones que se le asignen los superiores y que respondan con la naturaleza del cargo	
Requisitos	Escolaridad: Secundaria. Experiencia: 1 año.

Fuente: Autores del proyecto.

4.2.3 Manual de procedimientos.

Operación:  Describe una actividad o evento que ocurre en una maquina o en una estación de trabajo.

Trasporte:  Son los movimientos de un objeto de un lugar a otro excluyendo el movimiento que es una parte íntegra de una operación.

Inspección:  Verificación o comparación de una característica de un objeto con respecto a un estándar de calidad o cantidad.

Espera:  Es un retraso este ocurre cuando al terminar una operación, transportación, inspección o un almacenamiento, el elemento siguiente no se inicia de inmediato.

Almacenamiento:  Es la retención o terminación de un objeto en un estado o lugar, en donde para moverlo se requiere de una autorización.

Cuadro 8.

Procedimiento a seguir por el Administrador.

N° Act.						DESCRIPCIÓN
1	●					Planear, organizar, dirigir y controlar el personal, recursos físicos, financieros y tecnológicos existentes.
2	●					Evaluar el cumplimiento de los parámetros administrativos
3			●		●	Efectuar un control y retroalimentación permanente de las diferentes actividades de la empresa.

Fuente: Autoras del proyecto.

Cuadro 9.

Procedimiento para el control contable.

Nº Act	Actividades					
1	Realiza los soportes contables respectivos de las transacciones comerciales.	●				
2	Contabiliza los soportes contables de las de transacciones comerciales.		●			
3	Registro en los libros contables de las transacciones comerciales.	●				
4	Elaborar estado de resultados de la empresa		●			
5	Evaluación del rendimiento financiero			●		

Fuente: Autores del proyecto.

4.2.2 Estudio financiero. Para la cuantificación de la inversión, se realiza un estudio económico, con el que se pretende conocer el comportamiento de los diferentes flujos de ingresos propuestos para la empresa de funerales La Paz.

4.2.2.1 Gastos de funcionamiento.

Cuadro 10.

Gastos de funcionamiento.

Concepto	Vr/mensual	Vr/anual
Aseo y elementos	200.000	2.400.000
Mantenimiento y reparaciones	120.000	1.440.000
Papelería y útiles de oficina	100.000	1.200.000
Publicidad y propaganda	150.000	1.800.000

Total		\$6.840.000
-------	--	-------------

Cuadro 11.

Servicios públicos requeridos para el funcionamiento de la empresa.

Concepto	V/unitario	V/anual
Agua	50.000	600.000
Energía eléctrica	110.000	1.320.000
Telefonía	65.000	780.000
TOTAL	\$225.000	\$2.700.000

Cuadro 12.

Arriendo.

Concepto	V/unitario	V/anual
Arriendo	1.200.000	14.400.000
TOTAL		\$14.400.000

Cuadro 13.

Total gastos de funcionamiento.

Concepto	V/mensual	V/anual
Mantenimiento y reparaciones	120.000	1.440.000
Publicidad y propaganda	150.000	1.800.000
Agua	50.000	600.000
Energía eléctrica	110.000	1.320.000
Telefonía	65.000	780.000
Arriendo	1.200.000	14.400.000
Total gastos fijos		\$20.340.000
Aseo y elementos	200.000	2.400.000
Total gastos variables		\$22.740.000

Fuente: Autores del proyecto.

4.2.2.2 Gastos de personal. En cuanto a los gastos de personal, para el funcionamiento de la empresa de Funerales La Paz, para iniciar se contará con cinco trabajadores, de los cuales tres estarán vinculados a la empresa con contrato a término indefinido.

Cuadro 14.

Sueldos de personal

Cargo	Sueldos básico mensual	Valor anual
Administrador	1.500.000	18.000.000
Secretaria	738.000	8.856.000
Servicios generales	738.000	8.856.000
TOTAL		35.712.000

Cuadro 15.

Honorarios

Cargo	Sueldos básico mensual	Valor anual
Contador Público	500.000	6.000.000
Conductor-Tanatólogo	800.000	7.200.000
TOTAL	1.300.000	13.200.000

Cuadro 16.

Gastos de Personal.

Años	1	2	3	4	5
Ítems					
Sueldo	35.712.000	38.211.840	40.886.669	43.748.736	46.811.147
Aux. Trans.	2.993.040	3.202.553	3.426.731	3.666.603	3.923.265
Dotación	600.000	642.000	686.940	735.026	786.478
Prima 8.33%	2.974.810	3.183.046	3.405.860	3.644.270	3.899.369
Cesantías 8.33%	2.974.810	3.183.046	3.405.860	3.644.270	3.899.369
Int/ces 12%	4.285.440	4.585.421	4.906.400	5.249.848	5.617.338
Vacaciones 4.17%	1.489.190	1.593.434	1.704.974	1.824.322	1.952.025
Parafiscales 9%	3.214.080	3.439.066	3.679.800	3.937.386	4.213.003
Salud 8.5%	3.035.520	3.248.006	3.475.367	3.718.643	3.978.947
Pensión 12%	4.285.440	4.585.421	4.906.400	5.249.848	5.617.338
ARP 0.522%	186.417	199.466	213.428	228.368	244.354
TOTAL	61.750.747	66.073.299	70.698.429	75.647.320	80.942.633

Cuadro 17.

Total gastos de personal.

Años Ítems	1	2	3	4	5
Personal por contrato definido	61.750.747	66.073.299	70.698.429	75.647.320	80.942.633
Personal por honorarios	13.200.000	14.124.000	15.112.680	16.170.568	17.302.507
TOTAL	74.950.747	80.197.299	85.811.109	91.817.888	98.245.140

4.2.2.3 Gastos Diferidos. Corresponde a gastos que se diferieren para que no sea soportado en un solo período, especialmente lo más altos.

Cuadro 9.

Diferidos

ARTÍCULO	AÑO 0	PERÍODOS A DIFERIR				
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Remodelación inmueble	25.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000
Papelería y útiles de oficina	2.000.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
Software contable	5.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Legalización	1.500.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
TOTAL	33.500.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000

Fuente. Autores del proyecto

4.2.2.4 Total Egresos. En el siguiente cuadro, se consolidan los gastos en que incurriría la empresa Funerales La Paz para su funcionamiento:

Cuadro 10.

Total Egresos

ITEM	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total Gastos de Personal	74.950.747	80.197.299	85.811.109	91.817.888	98.245.140
Gastos Fijos de Funcionamiento	20.340.000	21.763.800	23.287.266	24.917.375	26.661.591
Total Gastos Fijos	95.290.747	101.961.099	109.098.375	116.735.263	124.906.731
Gastos Variables de Funcionamiento	2.400.000	2.520.000	2.646.000	2.778.300	2.917.215
Diferidos	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000
Total Gastos Variables de Funcionamiento	9.100.000	9.220.000	9.346.000	9.478.300	9.617.215
TOTAL EGRESOS	104.390.747	111.181.099	118.444.375	126.213.563	134.523.946

Fuente. Autores del proyecto

4.2.2.5 Ingresos. Para hallar los ingresos, la empresa de funerales tendrá en cuenta las personas que están en capacidad de adquirir el producto, las cuales corresponden al 87% del total de población encuestada, siendo en total 5.146 familias. Por lo cual la empresa optará por responder en el primer año de operatividad a un 5% de éstas, lo que correspondería a 257 familias.

Cuadro 18.

Ingresos operacionales

Ingresos percibidos por venta de productos	Demanda	Precio Unit	Valor total
Servicio ofertado por la empresa	257	\$1.800.000	\$462.600.000

Cuadro 19.

Proyección de ingresos operacionales.

Años	1	2	3	4	5
Ingresos totales anuales	462.600.000	508.860.000	559.746.000	615.720.600	677.292.600

4.2.2.6 Depreciación. Para hallar la depreciación, se aplica el método de línea recta donde el valor a depreciar, se obtiene de dividir el valor de activo en libros sobre el período del proyecto.

$$\text{Depreciación} = \frac{\text{Valor Activo}}{\text{Vida del proyecto}}$$

Como hay activos de diferente vida útil, se deprecian por separado teniendo en cuenta que las construcciones tienen 20 años, los equipos y maquinarias 10 años y el equipo de computación y comunicación 5 años.

Cuadro 20.

Fondo de depreciación

Años	0	1	2	3	4	5
Equipo de oficina Depreciación	2.020.000	202.000	202.000	202.000	202.000	202.000
Equipo de comunicación y computación Depreciación	3.350.000	670.000	670.000	670.000	670.000	670.000
Planta y equipo Depreciación	50.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000
Total Depreciación	55.350.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000

4.2.2.7 Capital de trabajo. Este rubro se calcula con base al valor de cuatro (4) meses de gastos de funcionamiento de la empresa de funerales La Paz, en el municipio de Río de Oro, buscando dar respuesta a las diferentes necesidades durante los primeros 4 meses de funcionamiento de la misma.

$$\text{Capital de Trabajo (C.T.)} = \frac{\text{Gastos totales (año 1)}}{12 \text{ meses}} \times 4 \text{ meses}$$

$$\text{C.T.} = \frac{104.390.747}{12 \text{ meses}} \times 4 \text{ meses}$$

$$\text{C.T.} = \$50.107.559$$

De esta manera, se requiere tener en Bancos como garantía para el montaje de la empresa de Funerales La Paz, en el municipio de Río de Oro, la suma de \$50.107.559

4.2.2.8 Balance inicial. A continuación se presenta el balance inicial para la empresa Funerales La Paz, definiendo total de activos, pasivos y patrimonio.

FUNERALES LA PAZ
BALANCE INICIAL

ACTIVOS DISPONIBLE		\$112.157.559
Bancos	\$50.107.559	
Propiedad, planta y Equipo	\$55.350.000	
Activos Diferidos	\$6.700.000	
TOTAL ACTIVOS		
PASIVOS	-0-	
PATRIMONIO		
Aportes Sociales	\$112.157.559	
Pasivo + Patrimonio		\$112.157.559

[4.2.2.9 Estado de resultados proyectado](#)

Cuadro 22.

Estado de resultados proyectado.

Año	1	2	3	4	5
Ingresos	462.600.000	508.860.000	559.746.000	615.720.600	677.292.600
- Costos	138.780.000	152.658.000	167.923.800	184.716.180	203.187.780
Utilidad bruta	323.820.000	356.202.000	391.822.200	431.004.420	474.104.820
- Gastos	104.390.747	111.181.099	118.444.375	126.213.563	134.523.946
Utilidad operac.	219.429.253	245.020.901	273.377.825	304.790.857	339.580.874
-Depreciación	5.872.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000
-Diferidos	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000
utilidad AI	206.857.253	232.448.901	260.805.825	292.218.857	327.008.874
Imptos. 35%	72.400.039	81.357.116	91.282.039	102.276.600	114.453.106
Util D. Imptos	134.457.214	151.091.785	169.523.786	189.942.257	212.555.768
-Reserva legal 10%	13.445.721	15.109.178	16.952.378	18.994.225	21.255.576
Util. Neta	121.011.493	135.982.607	152.571.408	170.948.032	191.300.192

Acorde con las proyecciones de ingresos y gastos se diseña el estado de resultados proyectado a cinco (5) años, mostrando un progresivo incremento anual, debido al aumento en ingresos anuales.

Cuadro 23.

Flujo de caja

Años	1	2	3	4	5
Utilidad neta	121.011.493	135.982.607	152.571.408	170.948.032	191.300.192
+Depreciac.	5.872.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000	5.872.000
+Diferidos	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000	6.700.000
Flujo de caja	133.583.493	148.554.607	165.143.408	183.520.032	203.872.192

Fuente: Autores del proyecto.

4.2.3 Evaluación económica. Esta etapa define la bondad de la empresa en términos de retribución económica, fundamentando los resultados en las técnicas del valor presente neto, valor actual neto, razón costo beneficio y tasa interna de retorno.

4.2.3.1 Valor presente neto (VPN). Este cálculo define el valor del proyecto al cabo de los primeros cinco (5) años de funcionamiento de la empresa Funerales La Paz, bajo una tasa de oportunidad y ciertos flujos netos de caja con recursos propios.

$$V.P.N. = \sum \frac{\text{Flujo Neto de Caja}}{(1 + 2)^n}$$

Donde:

Tasa de oportunidad (12%)

n = número de años

$$VPN = \frac{133.583.493}{(1+0.12)^1} + \frac{148.554.607}{(1+0.12)^2} + \frac{165.143.408}{(1+0.12)^3} + \frac{183.520.032}{(1+0.12)^4} + \frac{203.872.192}{(1+0.12)^5}$$

$$VPN = 119.270.976 + 118.843.686 + 117.959.577 + 116.891.740 + 115.836.473$$

$$VPN = 588.802.452$$

El VPN del proyecto se muestra en \$588.802.452 resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que es superior a la inversión inicial que es de \$112.157.559.

[4.2.3.2 Valor actual neto.](#) Mediante este indicador se conoce la recuperación real de la inversión inicial, ya que dicho valor se descuenta del VPN, por lo que es un valor neto, sobre el cual se analiza el reintegro de recursos financieros, a través de los ingresos de la empresa Funerales La Paz.

$$VAN = VPN - \text{Inversión Inicial}$$

$$VAN = \$588.802.452 - 112.157.559$$

$$VAN = \$476.644.893$$

El valor actual neto de \$476.644.893 al cabo de cinco años es un resultado positivo, porque luego de recuperar la inversión inicial, deja un rubro positivo, indicando que la actividad económica retribuye aquellos recursos por los cuales se asume cierto riesgo financiero.

Esta razón de análisis es importante conocerla, especialmente para aquellas personas interesadas en el proyecto, ya que tendrán la oportunidad de saber la proyección económica que

tiene la empresa de funerales en el municipio de Río de Oro, Cesar.

4.2.3.3 Razón costo beneficio (RCB). Esta técnica da a conocer el número de veces en que se recupera la inversión inicial durante los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa.

$$\text{RCB} = \frac{\text{Valor presente neto}}{\text{Inversión Inicial}}$$

$$\text{RCB} = \frac{\$588.802.452}{\$112.157.559}$$

$$\text{RCB} = 5.24 \text{ veces}$$

La inversión inicial es recuperada 5.24 veces al cabo de los primeros cinco años de apertura de la empresa Funerales La Paz, en el municipio de Río de Oro, Cesar, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

4.2.3.4 Tasa interna de retorno. Con este cálculo se determina el porcentaje con el que la inversión inicial se reintegra a la empresa durante los primeros cinco años de actividad.

Esta técnica realiza la siguiente comparación:

Inversión inicial = Valor presente neto

$$\$112.157.559 = \$588.802.452$$

Para su determinación se toman dos tasas (t_1 u t_2) tentativas:

Tasa 1: 10%

Flujo tasa 1:

$$VPN = \frac{133.583.493}{(1+0.10)^1} + \frac{148.554.607}{(1+0.10)^2} + \frac{165.143.408}{(1+0.10)^3} + \frac{183.520.032}{(1+0.10)^4} + \frac{203.872.192}{(1+0.10)^5}$$

$$VPN = 121.439.539 + 122.772.402 + 124.167.976 + 125.698.652 + 126.628.691$$

$$VPN = 620.707.260$$

Tasa 2: 15%

$$VPN = \frac{133.583.493}{(1+0.15)^1} + \frac{148.554.607}{(1+0.15)^2} + \frac{165.143.408}{(1+0.15)^3} + \frac{183.520.032}{(1+0.15)^4} + \frac{203.872.192}{(1+0.15)^5}$$

$$VPN = 116.159.559 + 112.541.369 + 108.646.979 + 105.471.283 + 101.428.951$$

$$VPN = 544.248.141$$

Para hallar la TIR, se realiza la interpolación:

$$\left[\begin{array}{l} \left[\begin{array}{l} 620.707.260 \text{ ---- } 10\% \\ 112.157.559 \text{ ---- } X \end{array} \right] \\ 544.248.141 \text{ ---- } 15\% \end{array} \right]$$

$$620.707.260 - 112.157.559 = 508.549.701$$

$$620.707.260 - 544.248.141 = 76.459.119$$

$$15\% - 10\% = 5\%$$

$$\frac{X}{5} = \frac{508.549.701}{76.459.119}$$

$$76.459.119X = 508.549.701 (5)$$

$$X = 2.542.748.505 / 76.459.119$$

$$X = 33.2$$
$$X = 33.2\%$$

$$\text{TIR} = 10 + 33.2\%$$

$$\text{TIR} = 43.2\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. Con el establecimiento de dos tasas para la interpolación se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en el caso concreto se utilizó una tasa inferior de la base que es del 10%, y una tasa superior del 15%; dando como resultado la recuperación de la inversión en un 43.2%, de esta manera se muestra atractivo para invertir.

4.3 Realizar un estudio ambiental y social en donde se analicen las incidencias del proyecto entre la comunidad en general y los recursos naturales de la zona de ubicación.

4.3.1 Estudio social. Son muchos los efectos que socialmente pueden surgir dentro de la realización de este proyecto como son la generación de empleo, mejor estabilidad económica de las personas propietarias de la empresa, entre otros.

Dentro de la generación de empleo, se ve la creación de tres puestos directos y cuatro indirectos. Este potencial es bastante alentador ya que se están aumentando los ingresos a estas personas, recortando de alguna manera el índice de desempleo existente en el municipio.

Así mismo, la estabilidad económica de las personas propietarias de la empresa también se verá, pues en el municipio no se cuenta con esta clase de empresas, lo cual generaría novedad que es un aspecto favorable.

Como se vio, el impacto social de este proyecto puede ser desde la generación de empleos hasta la mejora en las condiciones de vida del lugar donde se llevará a cabo. Si bien, este impacto no siempre es fácil de medir, debe ser tomado en cuenta buscando siempre indicadores que ayuden a esta evaluación.

Quizás uno de los aspectos más desarrollados en cuanto al impacto social que generan los proyectos de inversión, es el de los efectos medioambientales, que se pueden generar dada la existencia de mayor conciencia y leyes que regulan las cuestiones ecológicas. Es por esto que se requiere un estudio de impacto ambiental dentro del proyecto, donde se identifiquen los efectos ambientales potenciales y las posibles alternativas y medidas para mitigar estas secuelas.

4.3.2 Estudio ambiental. Actualmente, cuando se habla de mejoras en el ambiente y de protección a los recursos naturales se pone de manifiesto la incapacidad para comprender la magnitud de la degradación y su efecto actual en las generaciones venideras. Compete entonces hablar de un plan de acción ambiental que proteja los recursos naturales en función del desarrollo de los procesos económicos, sociales y culturales que busquen mejorar la calidad de vida y el bienestar de la comunidad.

Los aspectos básicos que se tendrán que tomar en cuenta en este análisis ambiental están:

Identificar y evaluar impactos ambientales positivos y negativos que pueden resultar del proyecto.

Definir las medidas de mitigación, buscando eliminar o minimizar los impactos negativos que podrán presentarse en la etapa de inversión o post-inversión del proyecto.

Determinar la posible contaminación ambiental a través de métodos de evaluación de calidad del aire, agua, ruido y calidad del suelo, entre otras.

Estimar los costos de la mejor alternativa para minimizar o evitar los daños ambientales.

Generar un proceso de tratamiento de desechos tóxicos que incluya: desde dónde deben recogerse hasta dónde hay que almacenarlos o procesarlos.

Respetar y proteger a la comunidad en donde se ejecutará el proyecto.

Está claro que los puntos anteriores sólo se tomarán en cuenta cuando el proyecto que se está desarrollando así lo requiera. Sin embargo, por las características del presente estudio al generarse algún impacto ambiental, de ser necesario se debe contar con las diferentes licencias expedidas por las entidades respectivas del orden ambiental. Por otra parte, se deben establecer parámetros para el manejo integral de los residuos sólidos en las instalaciones donde sea ubicada la empresa de funerales. De manera muy sencilla pero eficiente se deben instalar recipientes para separar los desechos orgánicos, inorgánicos y sanitarios aplicando la recolección y

contribuyendo con la preservación del medio ambiente con el fin de mantener el equilibrio ecológico.

Capítulo 5. Conclusiones

Para la realización del estudio técnico, se partió con una descripción de los servicios que prestará la empresa, para lo cual se tuvo en cuenta la población elegida para el mismo y la demanda que la posible empresa tendrá. Seguidamente, se tuvo en cuenta la localización de la empresa en el municipio, por lo cual se prefiere en una zona cercana al cementerio del mismo. Igualmente, se diseñó su distribución dentro de la planta de trabajo; los equipos de oficina, comunicación y vehículos que deberán adquirirse para su funcionamiento, además, del recurso humano necesario para una buena ejecución de sus funciones.

La empresa Funerales La Paz, mediante un estudio administrativo realizado, contará con una estructura organizacional adecuada propendiendo por la eficiencia y eficacia institucional en pro del alcance de sus objetivos sean éstos a corto, mediano y largo plazo. A su vez, en lo referente al estudio financiero, se pudo ver la viabilidad que se tiene para la creación de la empresa de servicios exequiales en el municipio de Río de Oro, Cesar, el cual es rentable según resultados arrojados en los diferentes indicadores financieros establecidos. Igualmente, la inversión inicial es recuperada 5.24 veces al cabo de los primeros cinco años de apertura de la empresa de funerales, resultado positivo para la viabilidad del proyecto, ya que supera el mínimo esperado que es una (1) vez.

Finalmente, se deben establecer parámetros para el manejo integral de los residuos sólidos en las instalaciones donde ira ser ubicada la empresa, con el objetivo de mitigar cualquier impacto ambiental. Además, en lo social, con el proyecto, no solo se beneficiarán aquellas

personas que directamente están relacionadas con él estudio, sino también la población en general del municipio de Río de Oro, Cesar, al adquirir servicios exequiales, de óptima calidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

En el periodo de iniciación de la empresa de servicios funerales, es necesario trabajar un mercadeo directo para adquirir el servicio, pero la primera función dentro de este plan de trabajo es lograr que la población en general se entere de la existencia de la empresa y de los servicios que ofrece, para lo cual se necesita una publicidad objetiva y efectiva.

Se recomienda tener presente las pautas del trabajo, basados en los resultados del estudio, administrativo y financiero, ya que de esta manera permitirá establecer un nuevo marco de referencia y de proyección de lo que es y debe ser la empresa, se recomienda trabajar con objetividad basados en cada uno de los parámetros establecidos, teniendo en cuenta las estrategias de optimización de recursos y utilidad.

Para evitar la generación de impactos ambientales en el municipio de Río de Oro, se hace necesario la realización de un estudio, donde se identifiquen los efectos ambientales y sociales potenciales, y las posibles alternativas y medidas para mitigar el problema.

Referencias

- Anthony, N. (2001). La contabilidad en la administración de empresas. México: UTEHA.
- Anzil, F. (2012). Estudio financiero. Obtenido de www.zonaeconomica.com/estudio-financiero
- Autoridad Nacional de Licencia Ambiental. (2015). Estudio ambiental. Obtenido de www.anla.gov.co/contenido/contenido.aspx?conID=8052&catID=1373
- Baca, G. (2010). Evaluación de proyectos. México: McGraw Hill.
- Bedoya, D., & Muñoz, A. (2012). Caracterización del sector funerario en Colombia. Bogotá: Ministerio de Protección Social.
- Cataño, J. F. (1991). Teoría marxista de la mercancía: ambigüedades y alternativas contemporáneas. McGraw Hill.
- Chiavenato, A. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill.
- Diccionario enciclopédico . (1914). Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Salvat.
- Ketelhn, W., Marin, J., & Montiel, E. (2004). Inversiones. México: Norma.
- León, O. (2010). Tomar decisiones difíciles. España: McGraw Hill.
- Lizaraso, S. E. (1 de Marzo de 2006). Las funerarias. (E. Tiempo, Entrevistador)
- Mejía, C. (2011). Los valores corporativos. España: Norma.
- Páez, L. E. (2009). Historia de la región de Ocaña. Bogotá: Jaguar Group Producciones.

Palomares, C. (1999). Teoría de la transparencia. Barcelona: Norma.

Pelayo, C. M. (1999). Las principales teorías administrativas y sus principales enfoques. Caracas.

Sapag, N. (2000). Proyectos de inversión. México: Pearson Prentice Hall.

Stubberub, W. (2008). Retroalimentación y sistema de control. México: McGraw Hill.

Torres, S., García, & Quintero, J. (2007). Costos de Transacción y Formas de Gobernación de los Servicios de Consulta en Colombia. Cuadernos de Economía, 233-262.

Umaña, E. (2004). Normas básicas de la modernidad. México.

Van Dalen, D., & Meyer, W. (2011). Manual de técnica de la investigación educacional.

Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Zikmund, W. (1999). Investigación de mercados. México: Prentice Hall Interamericana.

Zubero, I. (2001). Confianza empresarial. Bilbao.

Zurdo, P. (2013). Función financiera de la empresa. Obtenido de www.expansion.com/diccionario-economico/funcion-financiera-de-la-empresa.html

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los habitantes del municipio de Río de Oro

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Conocer la posibilidad de la creación de una empresa de servicios funerarios, en el municipio de Río de Oro, Cesar.

CUESTIONARIO

1. ¿Ha tenido la necesidad de requerir servicios funerarios?

SI _____ NO _____

2. ¿Conocedores que en el municipio de Río de Oro no se cuenta con estos servicios, a qué ciudad ha tenido que recurrir a solicitar los mismos?

- a. Ocaña _____
- b. Aguachica _____
- c. Bucaramanga _____
- d. Otra _____ cuál? _____
- e. NS/NR _____

3. ¿Cree usted que en Río de Oro, debe existir esta clase de empresas?

SI _____ NO _____

Por qué? _____

4. ¿Cómo le parece la idea de crear una empresa que preste servicios funerarios en el municipio de Río de Oro?

- a. Excelente _____
- b. Buena _____
- c. Regular _____
- d. Mala _____
- e. NS/NR _____

5. Con la creación de una empresa que preste servicios funerarios en el municipio de Río de Oro, ¿piensa usted que los costos de dicho servicio se disminuirían?

SI _____ NO _____

Por qué? _____

6. De las siguientes opciones de servicio fúnebre, ¿Cuál desearía darle a su familiar al momento de su deceso?

- a. Cremación
- b. Entierro cuerpo presente
- c. Individual
- d. Colectivo

7. ¿En la actualidad cuenta usted con seguro funerario?

SI _____ cuántos afiliados? _____

NO _____

Por qué? _____

8. ¿A través de qué medio de comunicación escucha usted publicidad para conocer la existencia de una empresa o establecimiento comercial?

- a. Radio _____
- b. Televisión _____
- c. Periódico _____
- d. Avisos _____
- e. Otro _____Cuál _____

9. ¿En qué sector del municipio de Río de Oro le gustaría que quedara ubicada la nueva empresa de servicios funerarios?

GRACIAS POR SU COLABORACION!!