



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN A  
TRAVÉS DE UNA ESTRUCTURA DE  
COSTOS QUE IMPULSEN LA EXPANSIÓN  
DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
FUNERARIO DE LA EMPRESA  
PREVISIVOS FAMILIA DE LUZ C.A  
(PREFALUZ C.A)**

Autora:

María Andreina Molina U.

CI: 19.862.759

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN A TRAVÉS DE UNA  
ESTRUCTURA DE COSTOS QUE IMPULSEN LA EXPANSIÓN DE  
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO DE LA  
EMPRESA PREVISIVOS FAMILIA DE LUZ C.A (PREFALUZ C.A)**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: María Andreina Molina Urquía

Tutora: Ysabel Pantoja

San Diego, noviembre 2017



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

**ACTA N° 000103-2-2017**

San Diego, 20 de Octubre de 2017

Ciudadana

**María Andreina Molina Urquia**

C.I. 19.862.759

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Alternativas de Inversión a través de una Estructura de Costos que impulsen la expansión hacia la prestación del servicio Funerario de la empresa Previsivos Familia DE Luz C.A (PREFALUZ C.A).”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



**Dra. Belkys Suárez Montoya**  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Ysabel Pantoja, portadora de la cédula de identidad N° V- 11.807.313, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por la ciudadana María Andreina Molina Urquía, portadora de la cédula de identidad N° V- 19.862.759, titulado Alternativas De Inversión A Través De Una Estructura De Costos Que Impulsen La Expansión De La Prestación Del Servicio Funerario De La Empresa Previsivos Familia De Luz C.A (Prefaluz C.A), presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 01 días del mes de Noviembre del año dos mil diecisiete.



Ysabel Pantoja  
CI: V- 11.807.313

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios ante todo, porque sus bendiciones y guía han permitido que hoy pueda encontrarme en esta importante etapa de mi vida.

A mi padre Saúl Molina, por ser siempre ese gran ejemplo a seguir, por sus consejos y compartir sus experiencias conmigo, por su incondicional apoyo y acompañamiento ante todos los proyectos que me he planteado para crecer y formarme como una excelente persona y profesional.

A mi madre Perla Urquía, te fuiste antes de ver cumplida esta meta, no ha sido fácil continuar, pero el recordar tus palabras, tus consejos de cómo siempre debemos crecer como personas y como profesionales, y de siempre luchar hasta el final no importa lo que pase, han sido mi motivación.

Entre tantas palabras por decir, esta vez solo diré:

*“mama y papa una vez más, ¡lo logramos!”*

Lo prometido es deuda, aquí está mi *“golpe en lo oscuro”*.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente a Dios, por sus bendiciones, sabiduría, guía y fortaleza.

A mis padres Saúl Molina y Perla Urquía, por su incondicional apoyo, comprensión, consejos y acompañamiento en el largo proceso de seguir creciendo como profesional integral, por ser mis primeros maestros, por apoyar y guiar cada meta que me he propuesto.

A mi hermano Saúl Alberto y mi cuñada Natalia, por su compañía, su gran apoyo, consejos, enseñanzas y sobre todo por seguir cuidando de mí en todo momento.

A mi gran familia, tíos, primos, primas políticas, sobrinos adoptivos, y aquellos que se me escape mencionar por ser muchos, gracias por brindar esa mano amiga en los momentos más fuertes y seguir ahí para celebrar los triunfos.

A Ilse Campos, una vez más infinitas gracias por tu apoyo, por enseñarme que con perseverancia, organización y dedicación se puede lograr cualquier meta.

A mi tutora, Ysabel Pantoja, gracias por su ayuda y su guía en esta etapa final de mis estudios.

A Carlos Pérez, Rebeca García y demás amigos y compañeros que hice durante esta etapa, que de alguna u otra manera contribuyeron a este logro.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Índice de Graficas	xiii
Índice de Tablas	ix
Resumen Informativo	x
Introducción	11
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	13
Formulación del Problema	18
Objetivos de la Investigación	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Justificación de la Investigación	19
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes de la investigación	23
Bases Teóricas	26
Bases Legales	30
Definición de Términos Básicos	34
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación	36
Diseño de la Investigación	37
Unidades de Estudio	37
Fases Metodológicas	38
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Entrevista	45
Estructura de costos	50
<b>CAPITULO V</b>	
<b>LA PROPUESTA</b>	
Presentación de la Propuesta	54
<b>CONCLUSIONES</b>	59
<b>RECOMENDACIONES</b>	61
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	62

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>GRAFICAS</b>		
<b>No.</b>		<b>Pág.</b>
1.	Diagrama de Árbol	55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA No.</b>	<b>pp.</b>
1. Empleados de Prefaluz C.A	40
2. Estructura de Costos. Arrendamiento Servicio Básico	50
3. Estructura de Costos. Arrendamiento Servicio de Lujo	51
4. Estructura de Costos. Compra Infraestructura Servicio Básico	52
5. Estructura de Costos. Compra Infraestructura Servicio de Lujo	53
6. Ingresos Estimados por año	54
7. Expandir	56
8. No Expandir	57
9. Alquiler	57
10. Compra	58



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

## **ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN A TRAVÉS DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE IMPULSEN LA EXPANSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO DE LA EMPRESA PREVISIVOS FAMILIA DE LUZ C.A (PREFALUZ C.A)**

**Autora:** Molina, María Andreina

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja.

**Fecha:** Noviembre 2017.

### **RESUMEN INFORMATIVO**

El presente estudio tuvo por objeto proponer alternativas de inversión a través de una estructura de costos que impulsen la expansión hacia la prestación del servicio funerario de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A; a tales efectos se procedió a precisar la temática y las teorías que le son pertinentes, siendo éstas los estudios de modelos económicos, organizacionales y financieros que permitan conocer la rentabilidad de la inversión, indagar en las diversas alternativas empleando estructuras de costos, conocer la situación financiera organizacional de la empresa que apoyen la investigación. Sustentada con la teoría presentada por los autores Arocha y López; Gómez; Blanco; Kinnear; Taylor y Zikmund. Las características presentes en los objetivos, delimitan la investigación a tipo diagnóstico descriptiva, trabajo de campo, en el paradigma cuantitativo; empleando como unidad de estudio el personal de la empresa Prefaluz C.A, utilizando como instrumento la observación directa, la investigación documental y la entrevista directa al presidente de la empresa. Se analizaron los resultados a través de la elaboración de las estructuras de costos correspondientes y el diagrama de árbol de decisión con el fin de determinar cuál de las opciones de inversión planteadas son rentables y convenientes para la expansión de la empresa funeraria bajo clima de riesgo. Se concluye que la organización se encuentra en las condiciones financieras y organizacionales para afrontar este tipo de proyecto de expansión y que la posible demanda insatisfecha presente en el sector a invertir permitirá la aceptación rápida de la empresa en el mercado. Se recomienda incursionar en los espacios geográficos con mayor aceptación por parte de la población del sector a instalarse, ofrecer servicios de cafetín, estacionamiento, vigilancia, floristería y sala de descanso con capacidad para más de un familiar. **Palabras clave:** Estructura de Costos, Estudio de Factibilidad, Funeraria, Análisis, Instalación, Inversión.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han venido experimentado una gran transformación en los últimos años, caracterizada por la alta competencia, nuevos mercados, nuevas tendencias de marketing y el mundo tan cambiante en el que interactúan, dado esto, las organizaciones deben aprovechar al máximo los recursos tecnológicos y científicos presentes en el mercado actual, de manera que permitan ofrecer servicios al mínimo costo de producción e incrementar las ganancias; teniendo como principal meta satisfacer las nuevas exigencias del cliente, que ahora ha asumido un rol relevante, fundamentalmente en aquellas instituciones prestadoras de servicios, en donde se demanda alta calidad y mejor atención.

Para cada sector del mercado existe un producto o servicio que se oferta para cumplir con las necesidades de los clientes, tal es el caso del mercado funerario, en el que se requiere de una entidad pública o privada que oriente al consumidor durante los procedimientos necesarios para realizar las velaciones y sepelio del fallecido, así como ofrecer los espacios, servicios de floristería, el cofre y demás elementos que cumplan con dicho proceso.

Por lo antes mencionado, la presente investigación se centra en la empresa Previsivos Familia de Luz C.A, ubicada en el Municipio Naguanagua, estado Carabobo, ya que la empresa dedicada a las actividades del mercado funerario, ofrece sus servicios a nivel administrativo canalizando los clientes y actuando como intermediario entre el cliente y la casa funeraria.

En consecuencia, el presente estudio tuvo la finalidad de Proponer alternativas de Inversión a través de una Estructura de Costos que impulsen la

expansión hacia la prestación del servicio funerario de la empresa Previsivos familia de Luz C.A, ubicada en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo, aplicando los procedimientos que conlleva una investigación de tipo descriptiva que permite la enunciación clara de un problema de decisión, diseñando de forma metódica y cuidadosa un plan de procedimientos que le otorguen confiabilidad a la investigación, la misma parte de la recaudación de información que permitan dar respuestas a preguntas o hipótesis referentes a la problemática planteada.

En el capítulo I, se presenta la problemática a plantear, las interrogantes que dieron base a la investigación, los objetivos planteados para su desarrollo y la justificación del trabajo de investigación.

El capítulo II engloba el marco teórico de la investigación, investigaciones previas relacionadas con el proyecto, bases legales y/o normativas que debe regir la investigación para poder elaborarse y la definición de términos que permita la completa comprensión de la teoría inmersa en proyecto.

El capítulo III abarca la metodología aplicada durante su elaboración, el tipo, diseño, unidades de estudio, población y muestra, técnica e instrumentos para la recolección de datos.

Presentándose el capítulo IV, se evidencia el Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos y se presenta la entrevista aplicada a la presidenta de la organización con un análisis final elaborado por los investigadores.

El capítulo V, conformado por la propuesta, describe la alternativa de inversión idónea para la organización en crecimiento, también comprende las conclusiones generales y las recomendaciones generadas, A su vez, se incluye la lista de referencias bibliográficas empleadas para desarrollar el presente proyecto de investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Desde la antigüedad, los devotos religiosos consideran que la muerte es el cambio o la transformación que hacen los seres vivos de dejar el cuerpo, como algo material, sobre la tierra; y viajar hacia otra dimensión en mente y espíritu; también lo consideran símbolo de reencarnación y vida. En las creencias de la mitología griega los funerales se consideraban los últimos honores que se realizaban a los difuntos para que sus espíritus no vagaran sin descanso por las orillas del Aqueronte, uno de los cinco ríos del Inframundo; en él se hundía todo excepto la barca en la que Caronte transportaba las almas de los difuntos hasta el Hades, la morada de los muertos; los griegos consideraban que aquel que no recibiera los honores funerarios vagaría eternamente por las orillas del río hasta que Caronte decidiera transportarlo.

Por otra parte, los romanos consideraban que no existía vida después de la muerte, por lo que se admiraba al difunto, se le honraba, pero se le tenía miedo; no existe la inmortalidad; para las creencias romanas la única forma de inmortalidad era perdurar en la memoria de los hombres; motivo por el que los funerales pudieran durar hasta doce días. Del rostro del difunto, se sacaba una máscara de cera que pasaría a formar parte del lararium (altar doméstico) y ser venerado por sus hijos a través de los años. Hasta finales del siglo I, los funerales eran celebrados por la noche a la luz de las antorchas, porque se

consideraba a la muerte como un suceso desgraciado y contaminante; es a partir de esta fecha, que comienzan a realizar los ritos funerarios durante el día, exceptuando los funerales de los niños, suicidas e indigentes.

No obstante, en Egipto practicaban, como parte de sus rituales funerarios el embalsamamiento; procedimiento que impide la descomposición de un cadáver y conservar su aspecto normal por un tiempo considerable. Esta práctica se realizaba debido a que se encontraba estrechamente ligado a la inmortalidad del alma y su práctica se extendía sólo entre las clases sociales más elevadas o de mayor renombre. Los egipcios consideraban que el alma está conectada a quien fue la persona en forma física y podrá continuar viviendo en el mundo de los muertos solamente si permanecen inalterables las facciones que adquirió en vida, dado que la corrupción del cuerpo sigue necesariamente la del alma. El embalsamamiento podía ser de varios tipos, de acuerdo con las posibilidades económicas de la familia del difunto; el embalsamamiento ostentoso y de rigurosa preparación se reservaba únicamente para los faraones y grandes dignatarios de la corte.

Las ideas expuestas anteriormente referencian cómo son los procesos velatorios en las diversas culturas que existen alrededor del mundo; en términos generales, los servicios funerarios comprenden rituales especiales representativos de cada religión, localidad y grupo étnico, se practican de acuerdo a sus ideologías y creencias más profundas de cómo debe tratarse a un difunto y guiarlo a la vida eterna, algunas de éstas costumbres han evolucionado desde épocas antiguas y otras se han mantenido a través de los años. La definición técnica de la palabra ritual funerario, no se encuentra inmerso en los diccionarios de habla española por tratarse de una palabra compuesta, y de un hecho elaborado por las creencias humanas, sin embargo conceptualizándose por separado, el diccionario de la Real Academia Española define el rito como “costumbres o ceremonias; conjunto de reglas

establecidas para el culto y ceremonias religiosas”, y el funeral como “pompa y solemnidad con que se hace un entierro o unas exequias”, manifestando los ritos funerarios como costumbres adoptadas por un conjunto de personas, orientadas por ideologías religiosas, para realizar honores a un difunto a través de actos ceremoniales.

Despedir a un ser querido, sea por causas naturales o por hechos inesperados, no resulta un proceso sencillo, hablar acerca de la muerte conlleva a los miembros de la familia a imaginarse un futuro sin la presencia física del ser amado, Worden (1997:26), señala que “la pérdida de un ser humano es psicológicamente tan traumática como herirse o quemarse gravemente lo es en el plano fisiológico” por lo que los seres humanos niegan, rechazan y bloquean todo pensamiento referente a la muerte hasta el momento de tener que enfrentarlos de forma directa. En la actualidad la tasa de mortalidad dentro del país se ha incrementado considerablemente, influenciada entre otras cosas por la contaminación ambiental existente, la cual genera un sin número de enfermedades, aunada a una coyuntura social relacionada con la inseguridad, que trae como consecuencia que el deceso de un ser querido ocurra con mayor frecuencia de lo esperado.

Enfrentar la muerte de un familiar, no solo implica vivir un doloroso momento, sino que a su vez genera un desembolso económico considerable para el grupo familiar de hasta Un millón de Bolívares (1.000.000,00), gasto que no se encuentra previsto en las actividades cotidianas y que supera, en la mayoría de los casos, el ingreso promedio mensual de la familia, teniendo como resultado, que hoy en día implementar en la planificación económica familiar servicios o seguros que incluyan atención funeraria, para poder cubrir el gasto que genera satisfacer los servicios fúnebres, los cuales se han convertido en una completa necesidad.

Dado esto, las organizaciones deben aprovechar al máximo los recursos tecnológicos y científicos presentes en el mercado actual, de manera que permitan ofrecer servicios al mínimo costo de producción e incrementar las ganancias; teniendo como principal meta satisfacer las nuevas exigencias del cliente, que ahora ha asumido un rol relevante, fundamentalmente en aquellas instituciones prestadoras de servicios, en donde se demanda alta calidad y mejor atención.

Para cada sector del mercado existe un producto o servicio que se oferta para cumplir con las necesidades de los clientes, tal es el caso del mercado funerario, en el que se requiere de una entidad pública o privada que oriente al consumidor durante los procedimientos necesarios para realizar las velaciones y sepelio del fallecido, así como ofrecer los espacios, servicios de floristería, el cofre y demás elementos que cumplan con dicho proceso.

En este sentido, las empresas funerarias surgen con el propósito de facilitar los procesos y ritos funerarios a todas aquellas familias que desean despedir a su ser querido, encargándose dentro de su rama de servicios de todos los detalles referentes a la organización de un funeral y normativas que se deben cumplir al momento de la velación y el sepelio, así como ofrecer los espacios físicos, servicios de floristería, el cofre y demás elementos que cumplan con dicho proceso, atendiendo las demandas de los clientes para que los mismos puedan dedicarse a un funeral ameno y en concordancia con sus tradiciones.

A pesar de los servicios ofrecidos, la realidad consiste en que las personas no contratan los servicios de una empresa funeraria por un gusto en específico, sino por satisfacer una necesidad; Díaz (1999:13), explica “hay una serie de servicios cuya demanda se produce por motivos ajenos a nuestra voluntad y que cubren necesidades que a todos nos gustaría que no existieran: policía, bomberos, protección civil, ambulancia, medicina” la necesidad de un

servicio funerario se produce de manera imprevista e inesperada y aunque no existen impedimentos en la programación o anticipación de una contratación, la realidad presente es que la persona no contrata hasta encontrarse en la necesidad de la situación.

A raíz de cubrir esta lamentable necesidad surge la empresa Previsivos Familia de Luz C.A (PREFALUZ C.A), la cual se encarga de asistir a los familiares en los casos de que ocurra una emergencia funeraria en cualquier parte del territorio nacional. Prefaluz C.A se especializa en ofrecer sus servicios principalmente a instituciones públicas o privadas, y en menor proporción ofrece planes familiares. Su actividad principal consiste en contactar a empresas para afiliar a todo su personal a los planes funerarios, en los que el trabajador puede incluir a sus padres, conyugue o esposa o esposo, hijas e hijos, hermanos o hermanas, todos sin límite de edad.

La empresa posee afiliaciones en otros Estados, pero su mayor demanda se encuentra en la Región Central; la organización genera sus actividades a nivel de trámites administrativos a causa de que actualmente no dispone de los salones ni la edificación necesaria para atender una emergencia funeraria de forma completa, por lo que sub contrata salas velatorias para que presten dichos servicios; surgiendo como problemática para la empresa el tener que generar un gasto por contrato y por consiguiente disminución en los ingresos totales devengados por la prestación del servicio; enfrentando, entre otras limitaciones, el adecuarse a los requerimientos y controles impuestos por los encargados de las salas velatorias, presentándose en algunos casos la no permanencia y supervisión de un representante de la empresa, surgiendo la incertidumbre de si en efecto se cumplieron a cabalidad los requerimientos del cliente presentes en el plan funerario contratado, convirtiéndose Prefaluz C.A en un intermediario entre el cliente y la funeraria, siendo ellos una empresa de previsión funeraria.

Partiendo de los supuestos anteriormente mencionados, de llevarse a cabo la investigación, se podrá determinar si la organización se encuentra en las condiciones adecuadas para invertir en un establecimiento, y ofrecer los servicios completos inmersos en los planes funerarios, cumpliendo en su totalidad con su actividad económica y dejando de funcionar como intermediario, otorgando la oportunidad de crecer como empresa, incrementar sus activos y cartera de clientes incursionando en un área donde no existe este tipo de infraestructura comercial y se hace presente un mercado insatisfecho, como lo es la población del Municipio San Diego, Estado Carabobo.

### **Formulación del Problema**

¿Qué alternativas de inversión basadas en una estructura de costos, impulsaran la expansión de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A (PREFALUZ C.A)?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Proponer alternativas de Inversión a través de una estructura de costos que impulsen la expansión hacia la prestación del servicio funerario de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A (Prefaluz C.A)

#### **Objetivos Específicos**

- Ü Diagnosticar la situación financiera/organizacional actual de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A frente a la posibilidad de inversión.
- Ü Determinar las diferentes alternativas de inversión a través de la estructura de costos correspondiente.

Ü Diseñar el plan de inversión de la alternativa seleccionada para la expansión de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A. (PREFALUZ C.A)

### **Justificación de la Investigación**

Las corporaciones a nivel mundial, sean de carácter público o privado, tienen el objetivo en común de crecer tanto en lo económico, financiero, como de infraestructura; que les permitan mantenerse y responder a las exigencias de su interacción con los factores externos a lo largo del tiempo. Hoy en día, mantenerse actualizado con los costos empresariales es indispensable para la correcta toma de decisiones ante la situación tan cambiante y la crisis inflacionaria que vive el país, evaluar la posibilidad de inversión empleando el método del costo permite conocer si es rentable o no la inversión y más cuando el objeto a vender no es un bien tangible, sino primordialmente una actividad intangible, mejorar los servicios actuales y ofrecer nuevos, influye en la fidelidad a la marca, producto o servicio.

Es por ello, que una correcta evaluación de los costos empresariales realizados por el departamento de contabilidad de la organización, permite evaluar la situación actual de la empresa y conocer si existe la posibilidad de incursionar en el crecimiento de una organización, presentándose el caso de Prefaluz C.A; donde aplicando habilidades y conocimientos durante un estudio profundo y sistemático de la empresa como sujeto; y a su vez de la ubicación, promoción y aceptación del nuevo establecimiento, se obtengan resultados que den a conocer las ventajas y desventajas del proyecto y provean una expansión eficaz que cumpla con las demandas de la población y la institución.

Debido a que todas las organizaciones sean estas de carácter público o privado, tienen el objetivo en común de crecer tanto en lo económico,

financiero, como de infraestructura; la empresa PREFALUZ C.A, empresa de previsión funeraria, se encuentra incursionando en crecer como empresa, la edificación de este establecimiento comercial, les permitirá ser una empresa completamente independiente y ofrecer sus servicios libre de convenios con terceros de su misma actividad comercial, es decir, dejar de ejecutar funciones con la competencia.

Cabe considerar, que las personas interactúan en un ambiente de constantes cambios, todo lo que ocurre en él, afecta a la población de manera directa o indirecta; Prefaluz C.A, ofrece servicios que permite que las personas sean conscientes de un proceso natural en la vida del ser humano, como lo es la muerte; suceso doloroso para el que ningún miembro de un grupo familiar se encuentra preparado emocional, psicológico y en la mayoría de los casos tampoco económicamente; los costos elevados de los servicios que permiten dar el último adiós, aunado a la situación económica del país, convergen en el resultado de tener que contar con un plan de financiamiento o que cubra los costos elevados que repercute el momento; permitiendo concientizar que encontrarse preparado para las eventualidades del día a día, también incluye una posible despedida en el momento menos esperado.

De igual manera, en los últimos años el municipio San Diego ha crecido considerablemente en cuanto a población, cada día son más las familias que deciden trasladarse y hacer vida en el Municipio, tal acción trae como consecuencia el incremento de la demanda de centros comerciales, instituciones educativas, áreas de deporte y recreación, seguridad, entre otros; sin embargo no existe un espacio físico donde los sandieganos puedan reunirse a rendir honores al fallecimiento de un ser allegado, el traslado de los habitantes hacia lugares lejanos o mantener las costumbres antiguas de realizar el proceso de velación en sus residencias; muestra indicios de un mercado insatisfecho de una población en constante crecimiento.

La Universidad José Antonio Páez es una de las universidades más importante a nivel regional, con una Facultad de Ciencias Sociales, que estudia y engloba a través de la Escuela de Contaduría Pública, los procesos contables y financieros de la vida interna de una institución, evaluando los aspectos productivos, costos, inversión, entre otros afines; permitiendo que las investigaciones realizadas por los estudiantes, docentes y demás miembros de la facultad brinde información confiable y verás a proyectos de cualquier índole realizados por los mismos, para instituciones públicas o privadas, teniendo como base la formación académica que poseen los investigadores, llevando a la práctica los conocimientos adquiridos que permiten desempeñar eficazmente las labores de Contadores Públicos, otorgando así un valor agregado al renombre que posee la universidad, y le permita seguir siendo considerada para evaluar, elaborar y opinar sobre proyectos que generen cambios significativos en el país.

Visto de esta forma, la presente investigación podrá servir como antecedente para futuras investigaciones con respecto al empleo de la estructura de costos para para crear alternativas de inversión que permitan el crecimiento organizacional y físico de una empresa, realizando la correcta inversión y manteniendo una buena estructura de costos le permitirá a la organización mantener la premisa de negocio en marcha y perdurar a través de los años posicionándola en el mercado funerario; el factor servicio debe ser de creciente interés tanto para empresas tradicionalmente de “servicios” como para aquellas definidas como de “bienes”.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico le otorga a la investigación una guía coordinada y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar de manera correcta la problemática a estudiar por los investigadores; estructurando y organizando las ideas, y a su vez indagar en otras investigaciones relacionadas con el área o tópico a evaluar, orientando de esta manera, a que el proyecto contenga bases sustentadas y fidedignas a un modelo de investigación aceptado por la sociedad y avalado por una institución académica reconocida. Los estudios de factibilidad, análisis de inversión, costos empresariales, los servicios funerarios y el desarrollo organizacional de una empresa, se encuentran directamente relacionadas con la problemática planteada en alternativas de inversión mediante una estructura de costos para la creación de una funeraria.

En otras palabras, Schanzer (2008), define el marco teórico referencial de una forma sencilla y didáctica:

El marco teórico, marco referencial o marco conceptual tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea. El fin que tiene el marco teórico es el de situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que utilizaremos. (p.2)

Por su parte, el autor Bavaresco (2006), conceptualiza:

Las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento. (p.37)

De esta manera, el marco teórico comprende el conjunto de conceptos y proposiciones dirigidas a explicar la problemática planteada, otorgando coherencia y significado sustentado a la investigación; son las bases sobre las cuales se conceptualizan los objetivos formulados previamente, de manera tal, que brinden una respuesta de las variables a estudiar. Es un desarrollo amplio del enfoque propuesto por los investigadores, su estructura permite incorporar conocimientos previos, investigaciones e información considerada pertinente, lo cual adapta al proyecto a una problemática social, económica, cultural, tecnológica o de cualquier otra índole que los investigadores deseen referenciar.

### **Antecedentes de la Investigación**

La revisión bibliográfica de forma sistemática, minuciosa y completa de investigaciones previamente realizadas, que aborden la temática en la cual se inserta el objeto de estudio, contribuye a lo denominado antecedentes de la investigación, los cuales aportan información relevante y significativa, que

evidencien la relación que poseen con la problemática planteada, la metodología empleada y la conclusión que generó. A continuación se presentan los artículos e investigaciones previos relacionados con el objeto de estudio:

Guevara, Ramos y Molina (2014), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Factibilidad de la creación de una funeraria, a través de una Investigación de Mercado a objeto de mejorar como empresa de Previsión, Caso de Estudio Previsivos Funerarias del Centro C.A”** para optar al título de Licenciados en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, presentando por objetivo general estudiar la factibilidad de la creación de una funeraria en el Municipio San Diego, Estado Carabobo a través de una investigación de mercado a objeto de mejorar su potencial como empresa de previsión. La investigación se delimita a tipo diagnóstica descriptiva, metodológicamente se empleó la entrevista directa y el cuestionario estructurado, con el fin de ofrecer estrategias que mejoren la participación de la empresa en el mercado. Concluyendo que la organización se encuentra en las condiciones económicas, financieras y organizacionales para afrontar este tipo de proyecto de expansión y que la demanda insatisfecha presente en el municipio indica que el proyecto es factible en términos de mercado.

El referente antecedente se vincula con la investigación por su estudio de factibilidad de mercado desde el punto de vista económico y financiero, a través de la factibilidad de la creación de una funeraria como inversión para la expansión de una empresa de previsión, otorgando la oportunidad de crecer como empresa, y de ofrecer los servicios de acuerdo a los requerimientos de los clientes sin limitaciones ofrecidas por terceros.

Gutiérrez (2012), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Estudio de Factibilidad para la Instalación de una Fábrica de Quesillos “Quesillos Coral” a través de un Análisis de Mercado, desde el punto de vista**

**Técnico, y desde el punto de vista Económico y Financiero, en el Municipio San Diego del Estado Carabobo”,** para optar al título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, presentando por objetivo general determinar mediante un análisis los factores predominantes de Mercado, a fin de contribuir como alternativa para satisfacer la demanda de niños, niñas, adolescentes y adultos siendo el postre más solicitado para la celebración de fiestas. Metodológicamente se aplicó una encuesta dirigida a los consumidores potenciales para de esta manera conocer las aptitudes, deseos y preferencias. Concluyendo que el estudio es una estrategia frente al desempleo; una alternativa de producción, y lo más importante, un esquema humano, para el desarrollo integral del individuo, para la familia y para la comunidad.

El referente antecedente se vincula con la investigación por su estudio de factibilidad de mercado desde el punto de vista técnico, económico y financiero, a través de la rentabilidad de un proyecto de inversión, otorgando a los microempresarios la oportunidad de crecer como empresa, de formar un negocio próspero que perdure a través de los años, posicionándose en el mercado de manera exitosa; aportando una alternativa de producción para surgir competitivamente ante las necesidades constantemente cambiantes que existen hoy en día entre los consumidores.

Torres (2012), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicios Exequiales en la Ciudad de Ambato”** para optar al título de Ingeniería Comercial en la Universidad Católica del Ecuador. El objetivo general fue realizar un estudio de mercado que permita identificar la oferta existente y la demanda potencial e insatisfecha de servicios exequiales a nivel local; la metodología utilizada en este trabajo se desarrolla a través de un estudio exploratorio en el cual se aplicaron encuestas personales y además fue descriptivo; luego que se realizó la recolección de datos se procesó la información y se describieron los

componentes del plan de negocios para así determinar la factibilidad del proyecto, teniendo como conclusión que la creación de la empresa de servicios funerarios en la ciudad de Ambato, era factible tanto comercial como técnica y financieramente.

En cuanto a la vinculación que presenta este trabajo con respecto a la investigación, es que ambas estudian si es factible o no de forma comercial, técnica y financieramente la instalación de una funeraria en un lugar determinado; aportando ideas de los procedimientos a seguir y de los tópicos a considerar, para llevar a cabo de manera exitosa la investigación.

## **Bases Teóricas**

### **Análisis de Inversión**

Los proyectos con altos rendimientos de capital requieren la evaluación de costos, beneficios y riesgos; y una vigorosa coordinación interfuncional, en especial entre los departamentos de finanzas y contabilidad. Una inversión en términos económicos hace referencia a la colocación o aporte de capital en un determinado proyecto para obtener una ganancia monetaria en un futuro.

Las inversiones realizadas por las organizaciones se pueden evaluar en dos aspectos, el primero es la inversión recurrente en activos para la ejecución de sus actividades cotidianas tales como (computadoras, mobiliario, equipo de oficina, entre otros.), este tipo de desembolso se encuentra incluido en los costos operacionales de la organización y por lo tanto influye en el precio de venta del bien o servicio a ofrecer; el segundo es cuando se planifica realizar una inversión de capital en un activo de mayor envergadura que aumente la producción o mejore el servicio a ofrecer y como consecuencia incremente las ganancias de la organización.

## **Estructura de Costos**

Por tratarse de una palabra compuesta, para definir una estructura de costos se deben conceptualizar cada una por separado; para ello, Lawrence (1978), otorga la definición de la contabilidad de costos como

La Contabilidad de Costos es un proceso ordenado que usa los principios generales de contabilidad para registrar los costos de operación de un negocio de tal manera que, con datos de producción y ventas, la gerencia pueda usar las cuentas para averiguar los costos de producción y los costos de distribución, ambos por unidad y en total de uno o de todos los productos fabricados, servicios prestados, y los costos de otras funciones diversas de la negociación, con el fin de lograr una operación económica, eficiente y productiva. (p.38)

El autor hace referencia a que la contabilidad de costos es el proceso mediante el cual se registran los costos de las operaciones generadas por una empresa o negocio para producir un bien o servicio, empleando estos datos para establecer un precio de venta al público y un margen de ganancia para la organización; al poseer estos datos la organización puede realizar la toma de decisiones más idónea en cuanto a nivel de producción, manejo del inventario, sueldos y salarios, infraestructura, entre otros. El Diccionario de la Real Academia Española define Estructura como “distribución y orden con que está compuesta una obra de ingenio; como poema, historia, etc.”; enmarcando de esta manera que una estructura es el orden que se le otorga a un conjunto de ideas o información para un determinado fin.

Empleando las definiciones anteriores, una estructura de costos viene siendo un orden sistemático de los costos operacionales de la organización,

registrados contablemente para determinar cuánto le cuesta a la empresa producir ese bien o servicio, para luego establecer un precio de venta al público y establecer un margen de ganancias.

Para elaborar una estructura de costos se deben conocer los elementos del costo que participan en el proceso, es decir, se debe conocer el costo de los materiales, mano de obra y costos indirectos de fabricación; este último elemento va a variar cuando se trate de una empresa de servicios, ya que no se estaría hablando de costos indirectos de fabricación sino de gastos operacionales. Los elementos del costo según Gómez (2011), se definen como:

**Materiales:** son los principales recursos que se usan en la producción; estos se transforman en bienes terminados con la ayuda de la mano de obra y los costos indirectos de fabricación.

**Directos:** son todos aquellos que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado, fácilmente se asocian con éste y representan el principal costo de materiales en la elaboración de un producto.

**Indirectos:** son los que están involucrados en la elaboración de un producto, pero tienen una relevancia relativa frente a los directos.

**Mano de obra:** es el esfuerzo físico o mental realizado por los empleados de la organización para la elaboración de un producto.

**Directa:** es aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado que puede asociarse con este con facilidad y que tiene gran costo en la elaboración.

**Indirecta:** es aquella que no tiene un costo significativo en el momento de la producción del producto.

**Costos indirectos de fabricación:** son todos aquellos costos que se acumulan de los materiales y la mano de obra indirectos más todos los costos

incurridos en la producción pero que en el momento de obtener el costo del producto terminado no son fácilmente identificables de forma directa con el mismo.

### **Servicios Funerarios**

Una funeraria es una entidad que presta servicios de inhumación, cremación, servicios funerales y de velación para los fallecidos y sus familiares. Las casa funerarias preparan sus servicios en común acuerdo con los deseos de los familiares y del fallecido. La funeraria usualmente se encarga del papeleo necesario, permisos, y otros detalles, tales como hacer arreglos con el cementerio, y preparar el obituario para los medios de comunicación. El rasgo más importante del servicio funerario es que es un mal necesario y nunca buscado, el servicio no se demanda por iniciativa de los clientes; Cualquier decisión está condicionada por el impacto psicológico en las familias.

Es por ello que el contratante busca un proveedor de servicios de calidad, que rindan a la persona fallecida el merecido último tributo del modo más solemne posible. El cliente busca seriedad y calidad, busca un proveedor capaz de realizar la prestación solicitada de un modo respetuoso con la memoria del difunto, así como de ofrecer materiales y servicios de cierto lujo, en algunas ocasiones más elevado del que el fallecido ha gozado en vida.

La oferta de los servicios funerarios presenta la particularidad de operar en un sector en el que la demanda está garantizada, el contratante de los servicios funerarios busca disponer del cadáver del difunto de una manera digna y honrada; generalmente no existen expectativas elevadas, ya que se espera terminar rápido y bien con el proceso. En este sentido, el posicionamiento en el mercado de algunas empresas de esta rama gira en torno

a valores como el amparo a la familia y la honestidad en el servicio prestado al precio adecuado.

### **Bases Legales**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial extraordinaria no. 5.453 de fecha 24 de marzo del 2.000.

## **CAPITULO VII DE LOS DERECHOS ECONÓMICOS**

**Artículo 112:** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.  
(p:33)

**Artículo 117:** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y las características del producto y servicio que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesario para garantizar esos derechos, las normas de control y calidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los danos ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.  
(p:34)

Ley para la Regulación y Control de la Prestación del Servicio Funerario y Cementerios. Gaceta Oficial No. 40.350 de fecha 18 de Febrero de 2.014.

## **CAPÍTULO II**

### **De la prestación de los servicios funerarios**

**Artículo 6:** la actividad funeraria está comprendida desde la aceptación de la prestación del servicio hasta el traslado al cementerio. (p:3)

**Artículo 7:** Las personas jurídicas en esta ley están facultadas para construir, habilitar, conservar, mantener y administrar locales funerarios, así como prestar servicios de esta índole de acuerdo con lo establecido en la presente ley, y demás normas nacionales vinculadas con esta materia. (p:4)

### **Bases Normativas**

Para efectos de la presente investigación las bases normativas están regidas por la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), números 477-89 y 2078-89, aprobadas el 02 de Agosto de 1.989, las cuales indican los requisitos y procedimiento para desempeñar la labor de servicios funerarios y los requerimientos básicos de los ataúdes de niños, niñas y adultos.

De acuerdo con la Comisión Venezolana de Normas Industriales CONVENIN número 477-89 de fecha 02 de Agosto de 1.989 los servicios funerarios se clasificaran en lo siguiente:

Servicio funerario “Básico I”, es a efectos de esta norma, aquel servicio funerario constituido por:

- ✓ Servicio de capilla básico a domicilio.
- ✓ Servicio de transporte del equipo funerario (dentro del mismo municipio), cuando el servicio sea a domicilio o un servicio de capilla en funeraria.
- ✓ Una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar de fallecimiento al lugar del velorio (dentro del mismo municipio) y una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar del velatorio al cementerio (dentro del mismo municipio).

Servicio funerario “Básico II”, es a efectos de esta norma, aquel servicio funerario constituido por:

- ✓ Servicio de capilla básico a domicilio o en agencia funeraria.
- ✓ Servicio de transporte del equipo funerario (dentro del mismo municipio), cuando el servicio sea a domicilio o un servicio de capilla funeraria.
- ✓ Una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar de fallecimiento al lugar del velorio (dentro del mismo municipio) y una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar del velatorio al cementerio (dentro del mismo municipio).
- ✓ Diligencias de Ley.
- ✓ Servicios de Agencia.

Servicio funerario “Medio”, es a efectos de esta norma, aquel servicio funerario constituido por:

- ✓ Servicio de capilla a domicilio integrado indicado en la norma, o agencia funeraria o un altar.
- ✓ Servicio de transporte del equipo funerario (dentro del mismo municipio), cuando el servicio sea a domicilio.

- ✓ Una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar de fallecimiento al lugar del velorio (dentro del mismo municipio) y una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar del velatorio al cementerio (dentro del mismo municipio).
- ✓ Diligencias de Ley.
- ✓ Servicios de Agencia.

Servicio funerario “Superior”, es a efectos de esta norma, aquel servicio funerario constituido por:

- ✓ Servicio de capilla a domicilio integrado indicado en la norma, o agencia funeraria.
- ✓ Servicio de transporte del equipo funerario (dentro del mismo municipio), cuando el servicio sea a domicilio.
- ✓ Una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar de fallecimiento al lugar del velorio (dentro del mismo municipio) y una carroza fúnebre para trasladar el cadáver desde el lugar del velatorio al cementerio (dentro del mismo municipio).
- ✓ Diligencias de Ley.
- ✓ Servicios de Agencia.

Servicio funerario de Lujo, es a efectos de esta norma, aquel servicio funerario constituido por los elementos mínimos establecidos en esta norma, aire acondicionado en la capilla, y el cuarto de reposo (cuando las condiciones climatológicas lo exijan), baño exclusivo de capilla y cuarto de reposo, cuatro puestos de estacionamiento, entrada independiente a la capilla y equipo de lujo en las instalaciones, con un área mínima de 172 metros en la capilla y 120 metros en el área exclusiva, cuando se trate de servicio a domicilio o móvil,

será convenida y contratada en las partes de acuerdo a las necesidades del contratante y disponibilidad de la empresa funeraria sin limitación alguna.

Servicio funerario de Gran Lujo, es a efectos de esta norma, aquel servicio funerario constituido por los elementos de superior calidad, tamaño, lujo y cantidad que los contenidos en el punto 3.39 de la presente norma y son contratados por a conveniencia entre la empresa funeraria y el cliente, de mutuo acuerdo y conformidad, no habiendo limitación en cantidad de los servicios y/o ataúdes contratados.

### **Definición de Términos Básicos**

**Carroza Fúnebre:** vehículo diseñado para el traslado de los restos humanos

**Costos Operacionales:** son los gastos en los que incurre una empresa o un negocio para llevar a cabo su actividad comercial y generar un margen de ganancia a través de dichas operaciones.

**Insumos:** bienes, productos o materia prima necesarios dentro de un proceso productivo o de fabricación para la elaboración de un producto final.

**Interfuncional:** relación de actividades existentes entre dos o mas departamentos de una organización.

**Mercado:** institución u organización social a través de la cual, los ofertantes (productores y/o vendedores) y demandantes (consumidores y/o compradores) de un determinado tipo de bien o de servicio, interactúan a fin de realizar transacciones comerciales donde se compra y se vende un determinado producto.

**Rentabilidad:** capacidad que tiene un proyecto de inversión para generar un margen considerable de ganancia en términos monetarios por encima de los gastos que genera elaborar el proyecto

**Sistematizar:** proceso de ordenar o clasificar diferentes elementos, información o datos bajo una regla o parámetros similares. Establecer un orden que tiene por objetivo recaudar e interpretar resultados de la mejor forma posible.

.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico aborda el diseño de la investigación, su naturaleza, tipo de investigación, unidades de estudio, población y muestra, entre otros. Según Balestrini (1997:113), “toda vez que se ha formulado el problema de investigación, definido sus objetivos y asumida las bases teóricas que orientarán el sentido de la misma, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que posibilitaran obtener la información requerida”. Señalando así que una vez definido el planteamiento del problema, la metodología será el procedimiento de desglose, evaluación y aplicación de ciertas actividades, empleando la técnica que permita la correcta recolección de datos e información pertinente al desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

#### **Tipo de Investigación**

La investigación se encuentra clasificada en el tipo de investigación descriptiva, la cual, se basa en determinar condiciones o características referentes al hecho o problema, brindando un conocimiento más conciso de la problemática explorada. La presente afirmación la sustenta la teoría de Dankhe (1986: 47), señalando que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”; por lo tanto, este tipo de investigación

brindará las características necesarias que posee la población del municipio San Diego para determinar la factibilidad de la creación de una funeraria.

### **Diseño de la Investigación**

La presente investigación, tiene como propósito proponer una alternativa de inversión basada en una estructura de costos para la implementación de un establecimiento funerario en el municipio San Diego, estado Carabobo; atendiendo éste planteamiento, se procede a clasificar la misma como investigación de campo. Dicha clasificación, se sustenta con el concepto de Arias (2006:31), quien define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos”; entendiéndose que toda investigación se denominará de campo cuando el grupo investigador se dirija directamente al lugar de los hechos a recabar información o la obtenga de aquellos elementos que se verán directamente afectados por la aplicación del estudio.

### **Unidades de Estudio**

Se refiere al objeto, población, entidad, o conjunto de elementos que poseen las características o variables de las cuales se deriva el problema planteado en el proyecto de investigación, es aquella donde ocurre el problema y en consecuencia la que se verá afectada si se modifica algún elemento de su entorno.

Como referencia, Hurtado (2000:151), describe “la unidad de estudio se refiere al contexto, al ser o entidad poseedores de la característica, evento,

cualidad o variable que se desea estudiar; una unidad de estudio puede ser una persona, un objeto, un grupo, una extensión geográfica, una institución.”

Bajo este esquema, la unidad de estudio del proyecto de investigación es el personal de la empresa Prefaluz C.A, quien suministrará la información pertinente de la institución.

### **Fases Metodológicas**

La metodología de la investigación fue ejecutada mediante las siguientes fases:

#### **FASE I**

**Diagnosticar la situación financiera/organizacional actual de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A. (PREFALUZ C.A) en cuanto a la creación de una funeraria.**

Para la ejecución de la primera fase de la investigación, la variable a evaluar es la situación financiera y organizacional actual de Prefaluz C.A, realizando un estudio de su actividad económica, actividades financieras, estructura organizacional, políticas internas para el manejo de los recursos disponibles de la empresa, los procedimientos administrativos y requerimientos mínimos para la prestación del servicio.

Por lo antes expuesto, se procede a obtener la información a través de la investigación de campo empleando como técnica la entrevista para el Presidente de Prefaluz C.A; Rangel (2015) define la entrevista como “técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación” (p:1), el autor expresa que un medio para obtener una

determinada información es realizar una encuesta verbal o entrevista a las personas directamente relacionadas con la problemática planteada.

También mediante la técnica de la investigación documental de las políticas de empresa, estructura organizacional, propuesta de planes y servicios funerarios a ofrecer tanto como a empresas como individuales, y cualquier otra documentación que permita el desarrollo de la investigación; sustentándose en la teoría de Ochoa, Rodríguez y Pineda (2012), la cual define que la “investigación documental es el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través de la interpretación, análisis y confrontación de los informes recogidos”; otra técnica a emplear para complementar la primera fase de la investigación es la de observación directa, la cual Tamayo (2001), define como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”, es decir, la técnica es aplicada por el investigador para evaluar, apreciar y emitir su opinión referente al lugar y las personas donde se desarrollan las actividades.

### ***Población y Muestra***

#### **Población**

En el marco de la investigación, la determinación de la población se sustenta con los autores Latorre, Rincón y Arnal, (2003:88), quienes conceptualizan “población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, entre otros.) en los que se desea estudiar el fenómeno; éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”. Expresando que la población para un caso de estudio son aquellos individuos sobre los que se desee realizar una investigación, que reúnan las características de la problemática planteada.

**Tabla No. 1**  
**Empleados de Prefaluz C.A**

<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
Gerencia	1
Administración	2
Asistente de Gerencia	1
Asesores	6
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Fuente: Prefaluz C.A**

### Población Finita

Por lo antes expuesto, la población objeto de estudio es finita y tiene características muy comunes; Ramírez (1999:92) define la población finita como “aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por los investigadores, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total”. Así entonces la población finita es aquella cuando los investigadores tienen total acceso y cuentan con el registro de todos los elementos que conforman la población, obteniendo información completa y confiable ya que no se realizan proyecciones.

## **FASE II**

### **Determinación de las diferentes alternativas de inversión a través de la estructura de costos correspondiente.**

En esta fase, luego de realizar la evaluación de los planes ofrecidos y la estructura organizacional de la empresa, se procederá a elaborar las diferentes estructuras de costos planteadas en dos escenarios:

Primer Escenario: La Estructura de costos se diseñara bajo la premisa de arrendamiento de las instalaciones físicas, considerando los siguientes ítems:

- Arrendamiento del local
- Mantenimiento del local
- Sueldos y salarios del personal requerido
- Materiales para la preparación del cuerpo
- Servicio de cafetín
- Servicio de floristería
- Servicio de obituario
- Gastos operacionales
- Margen de ganancia
- Trámites legales

Segundo Escenario: La Estructura de costos se diseñara bajo la premisa de la compra y remodelación de las instalaciones físicas, empleando los siguientes ítems:

- Mantenimiento del local
- Sueldos y salarios del personal requerido
- Materiales para la preparación del cuerpo
- Servicio de cafetín
- Servicio de floristería
- Servicio de obituario
- Gastos operacionales
- Margen de ganancia
- Trámites legales

### **FASE III**

#### **Diseño del plan de inversión de la alternativa seleccionada para la expansión de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A.**

En esta fase se procede a la toma de decisiones seleccionando la alternativa que se adapte a la empresa y permita su expansión, la situación actual de la organización y del país conlleva a que la toma de decisiones se realice bajo riesgo, Rumbo (2012:2), define la toma de decisiones bajo riesgo de la siguiente manera:

En este caso los resultados finales asociados con cada alternativa de decisión normalmente se describen mediante distribuciones de probabilidad, por ello la decisión se basa en el criterio del valor esperado, donde las alternativas de decisión se comparan con base a la maximización de la utilidad o la minimización del costo esperado. Los modelos relacionados con esta situación tienen la limitación que no son aplicables a todo tipo de situación. Las características que destacan son: 1. El sistema en el cual se va a trabajar se conoce solo bajo una base probabilística. 2. Tiene varias posibilidades asociadas a cada alternativa. 3. Normalmente se pretende solucionar problemas de decisiones encadenadas en el tiempo donde se relaciona los ingresos, costo y utilidad. (p.2)

El autor indica que la toma de decisiones bajo riesgo tiene tres características fundamentales a considerar, entre ellas las decisiones relacionadas con ingresos, costos y utilidad; por tratarse de una decisión de inversión, es una decisión de riesgo ya que conlleva a un significativo aporte de capital para propiciar el crecimiento de la organización.

En esta Fase se lleva a cabo la elaboración de un diagrama de árbol, el cual Rumbo (2012: 15), define: “Es una herramienta cuantitativa utilizada por excelencia

para la toma de decisiones bajo condiciones de riesgo, permite visualizar gráficamente una serie de eventos asociados a situaciones particulares que forman parte de la meta a alcanzar”. El autor indica que el diagrama de árbol es una representación gráfica de los posibles resultados del experimento, el cual consta de una serie de pasos y símbolos, donde cada uno de estos tiene un número de probabilidades de ser llevado a cabo, esta técnica permite calcular valores esperados tanto en ingresos como costos o combinación de ambos para un beneficio esperado, y será empleada para seleccionar la alternativa idónea para la organización en cuanto al plan de inversión.

En el diagrama de árbol se emplearan las estructuras de costos diseñadas para la inversión y expansión de la empresa Prefaluz C.A, una vez seleccionada la alternativa se procederá a diseñar la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El propósito del análisis es resumir y demostrar los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación de campo, de manera tal, que puedan dar respuesta a la interrogante que ha sido planteada en el proyecto de investigación; para ello, se aplicó un instrumento de recolección de datos tipo encuesta a la población objeto de estudio. Los resultados obtenidos se interpretarán con el fin de obtener las respuestas a la problemática planteada en la creación de una funeraria y expansión en situación de riesgo de la organización.

El autor, Bardín, (2002), interpreta de la siguiente manera el concepto de análisis de contenido:

¿Qué es hoy el análisis de contenido? Un conjunto de instrumentos metodológicos, cada vez más perfectos y en constante mejora, aplicados a “discursos” (contenidos y continentes) extremadamente diversificados, es decir, el análisis de contenido es un conjunto de técnicas basadas en el análisis y resultado de la información que desarrolla el estudio de investigación. (p.7)

**1.- Diagnosticar la situación financiera/organizacional actual de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A. (PREFALUZ C.A) en cuanto a la creación de una funeraria.**

**Entrevista aplicada a la Presidenta de Prefaluz C.A.**

Nombre: Lcda. Ilse Campos.

Entrevistadora: María Andreina. Molina.

Pregunta: ¿Cuándo se fundó Prefaluz C.A?

Respuesta: Prefaluz C.A, nace de un cambio de dueños (venta) de la empresa Previsivos FDC C.A; en la que todo el personal con más de 15 años de servicio es retirado de la empresa, de ahí surge la iniciativa de crear una compañía abarcando la misma rama por los conocimientos y experiencias previas que poseía de este tipo de empresas servicios previsivos, además ante la situación política y económica del país, emprender un negocio fue una excelente idea ante el actual índice de desempleos; todo esto ocurrió a finales del 2016 e inicios del 2017. Luego de una serie de gestiones y estrategias los asesores que laboraban Previsivos FDC C.A ingresan como asesores de Prefaluz C.A, quedando como fundadores de la organización la actual Presidenta, Administradora y los asesores.

Pregunta: ¿A qué sector ofrecen los servicios?

Respuesta: Prefaluz C.A ofrece sus servicios a los trabajadores de las instituciones públicas o privadas en el momento de que se presente una emergencia funeraria en cualquier parte del territorio nacional. Poseen afiliaciones en otros estados, sin embargo la mayor parte de sus afiliaciones y clientelas pertenecen a la región central, y actualmente no poseen otras sucursales. Ofrecemos los planes y beneficios de manera administrativa y

legal, los servicios de velación se realizan en convenios con las casas funerarias de la región.

Pregunta: ¿Cuál es su mercado meta?

Respuesta: incursionar en Instituciones de la nación o entes gubernamentales, esas instituciones son las que tienen mayor número de trabajadores, por consiguiente es un mayor convenio que se puede captar de una sola institución, así mismo seguir captando empresas privadas, e incursionar en empresas a nivel nacional, no solamente en el estado Carabobo, sino foráneas en el sentido de poder captar en todo el territorio nacional.

Pregunta: ¿Cantidad de personas que laboran para Prefaluz C.A?

Respuesta: actualmente somos 10 personas, presidencia, administración, asesores ejecutivos, recepción y mensajería.

Pregunta: ¿Qué incluye el servicio ofrecido por Prefaluz C.A?

Respuesta: El personal encargado de la empresa canaliza el servicio de acuerdo al plan adquirido por el trabajador, nosotros cancelamos hasta el monto cubierto por la póliza y realizamos todos los tramites respectivos en cuanto a la ubicación de la casa funeraria escogida por el familiar, cofre, arreglo floral, cafetín, gasto de fosa, póliza por muerte accidental, entre otros.

Pregunta: ¿Cuál es el costo actual de las casas funerarias en el estado Carabobo para ofrecer el servicio de velación?

Respuesta: varían de una casa funeraria a otra, en promedio la más económica está por los 900.000,°° Bs y el costo más elevado puede llegar hasta los 4.000.000,°°. Todo dependerá del servicio solicitado por el cliente y si el plan adquirido lo cubre.

Pregunta: ¿Cómo es el proceso de ventas, cuánto es el promedio mensual de ingresos de la organización? ¿Existen financiamientos? ¿Cuántos titulares de la póliza deben poseer para cubrir los gastos operativos de la empresa?

Respuesta: para el proceso de ventas el asesor contacta con el sindicato de la organización y establecen un día para dirigirse hasta la empresa y dar una charla sobre quiénes somos, que ofrecemos, la importancia de poseer un seguro funerario, los planes que ofrecemos y el proceso para solicitar el servicio. Los titulares cancelan un aporte inicial y luego quedan cancelando cuotas mensuales de acuerdo al plan adquirido a través de descuento automático por la entidad bancaria, por lo que si existe un financiamiento; en cada empresa lo ideal es afiliarse a todo el personal, pero existen trabajadores que no les gusta que se les hable del tema y otros que poseen un servicio privado por su cuenta, por lo que el mínimo es de 100 trabajadores.

Pregunta: ¿Cuál es el procedimiento operativo de Prefaluz C.A?

Respuesta: En oficina se realiza todo el procedimiento administrativo, control de listados, negociaciones, atención a los asesores, a nivel de la prestación de servicio los trabajadores llenan la planilla de solicitud donde incluyen a sus familiares directos (madres, padres, conyugue, hijos y hermanos hasta nueve, una vez que se afilia la empresa, luego se pasa por el departamento de sistemas, en donde se procesa y se hace un carnet de identificación, ese carnet se hace llegar al trabajador, en el momento de emergencia el trabajador lo que debe realizar es llamar a los números que ahí aparecen, se realizan una serie de preguntas de identificación, donde se encuentra el fallecido y a donde llevarlo, todo se encuentra incluido en el descuento mensual.

Pregunta: ¿Cuáles serían las ventajas de Prefaluz C.A al desarrollar su propia funeraria, en que mejoraría con respecto a la competencia?

Respuesta: La ventaja sería el poder contar con una funeraria propia en donde podamos asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, donde

podamos adecuar nuestras políticas e innovaciones que permitan crear una imagen propia de nuestros servicios a nivel regional, porque las funerarias que están en el interior seguirán siendo subcontratadas hasta tanto se puedan lograr materializar puntos funerarios en los principales estados. El no poseer funeraria no nos permite proyectarnos con referencia propia sino contando con la atención que ofrezcan las funerarias contratadas al costo arbitrario que ellas impongan, generando en ocasiones disminución de la ganancia.

Pregunta: ¿Cuáles son los precios que manejan actualmente para prestar un servicio completo?

Respuesta: Nosotros incluimos un arreglo floral que actualmente está el más sencillo en 80.000,°° Bs; incluimos los gastos de fosa municipal los cuales tienen un costo de 50.000;°° Bs; ofrecemos una póliza por muerte accidental de 200.000,°° Bs; y un reembolso al trabajador desde 150.000,°° Bs hasta 250.000,°° Bs de no canalizar el servicio con nosotros, el monto va a depender del plan adquirido.

Pregunta: ¿Se encuentra Prefaluz en la situación económica y financiera para crear la funeraria?

Respuesta: Es un proyecto que se tiene en miras, debido a la creciente inflación es una inversión bastante fuerte, con una buena base si se puede llevar a cabo, la empresa consideramos se encuentra en la capacidad de cubrir un financiamiento de ese tipo.

### **Interpretación de los Resultados Obtenidos.**

Se presenta el evaluar las respuestas obtenidas durante la entrevista realizada a la Presidenta, concluyéndose que Prefaluz C.A es una empresa en crecimiento; la empresa posee como ventaja que sus trabajadores son estudiados y especializados en el área que laboran, en el área de ventas poseen

asesores capacitados en este tipo de servicio lo que resulta una ventaja para atraer clientes; para la atención de emergencia la cual se considera que amerita delicadeza y comprensión, el personal se encuentra capacitado para ofrecer una atención al cliente catalogada como excelente.

El poseer una cobertura a nivel nacional les permite crear fidelidad en sus clientes, debido a que en Venezuela un porcentaje significativo de personas no reside en la actualidad en su región natal, por lo que al momento de fallecer el titular o el familiar, en su mayoría se opta por realizar el sepelio en la ciudad natal, lo que incurre en gastos y permisos de traslado.

La empresa posee buenas relaciones con las instituciones financieras, esto conlleva a que las cancelaciones que deba generar la empresa se realizarán en el momento oportuno y sin contratiempos, facilitándole a sus clientes la liquidez económica de disponer de su dinero en el momento de un reembolso, o de trasladar y efectuar los trámites necesarios sin que se presenten retrasos por motivo económico.

Por otra parte, la empresa posee una fuerte desventaja que afecta su imagen organizacional, que es la de no poseer una estructura física en la cual canalizar las emergencias presentadas a sus clientes, lo que convierte a Prefaluz en un intermediario entre las salas velatorias y el adquirente del servicio, adaptándose a las normativas de las otras empresas previsoras, finalizando el servicio ellas, al final el nombre que se da a conocer y los servicios que se dan a conocer son los del tercero y no los de Prefaluz C.A.

Prefaluz C.A, es una empresa pequeña, con menos de un año incursionando en el mercado, por lo que poseer una estructura de costos bien definida le permitirá realizar una correcta toma de decisiones en cuanto a los servicios a ofrecer, seleccionar las casas funerarias que se adapten a los planes de la empresa conservando el margen de ganancia esperado, evaluar el flujo de

efectivo para establecer políticas de venta y cobranza y la posibilidad de adquirir financiamientos que le permitan crecer como organización.

## 2.- Determinación de las diferentes alternativas de inversión a través de la estructura de costos correspondiente.

A los fines de determinar una alternativa de inversión que se adapte a la situación actual de la empresa Previsivos Familia de Luz C.A y la misma le permita expandirse y crecer como empresa de previsión, se diseñan dos estructuras de costos basada la primera en arrendamiento del espacio físico y los demás elementos que conformen la prestación del servicio y la segunda en compra y adaptación de la infraestructura.

Primera Estructura de Costos: Arrendamiento del espacio físico.

**Tabla N° 2.**  
**Estructura de Costos. Arrendamiento**  
**Servicio Básico**

<b>DETALLE /CONCEPTO</b>	<b>COSTO BS.</b>
Alquiler Casa-Quinta	Bs. 1.000.000,00
Cofre	Bs. 300.000,00
Arreglo Floral	Bs. 80.000,00
Fosa Municipal	Bs. 50.000,00
Preparación del Cuerpo	Bs. 80.000,00
Comisión Asesores	Bs. 312.500,00
Canalizador del Servicio	Bs. 350.000,00
Servicio de Cafetín	Bs. 100.000,00
Gastos Operacionales	Bs. 1.440.000,00
Operario vehículo Fúnebre	Bs. 330.000,00
<b>COSTO SERVICIO BASICO</b>	<b>Bs. 4.042.500,00</b>
Margen de Ganancia (30%)	Bs. 1.212.750,00
<b>TOTAL COSTO SERVICIO BASICO</b>	<b>Bs. 5.255.250,00</b>
Clientes Actuales	200
<b>C/U del Servicio Mensual</b>	<b>Bs. 26.276,25</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

En la estructura de costos presentada, se evidencia que la empresa deberá ofrecer el plan de servicio funerario básico en cuotas mensuales de Bs. **Bs. 26.276,25** por trabajador a las empresas que se encuentran afiliadas actualmente, para cubrir el arrendamiento de la infraestructura y todos los componentes del servicio.

**Tabla N° 3**  
**Estructura de Costos. Arrendamiento**  
**Servicio de Lujo**

<b>DETALLE /CONCEPTO</b>	<b>COSTO BS.</b>
Alquiler Casa-Quinta	Bs. 1.000.000,00
Cremación	Bs. 1.200.000,00
Cofre	Bs. 700.000,00
Arreglo Floral	Bs. 150.000,00
preparación del Cuerpo	Bs. 150.000,00
Comisión Asesores	Bs. 312.500,00
Canalizador del Servicio	Bs. 350.000,00
Servicio de Cafetín	Bs. 150.000,00
Gastos Operacionales	Bs. 1.540.000,00
Operario vehículo Fúnebre	Bs. 330.000,00
<b>COSTO SERVICIO DE LUJO</b>	<b>Bs. 5.882.500,00</b>
Margen de Ganancia (30%)	Bs. 1.764.750,00
<b>TOTAL COSTO SERVICIO DE LUJO</b>	<b>Bs. 7.647.250,00</b>
Clientes Actuales	200
<b>C/U del Servicio Mensual</b>	<b>Bs. 38.236,25</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

El servicio de lujo incluye servicio funerario y cremación, por lo que la empresa deberá ofrecer el plan de servicio funerario de lujo en cuotas mensuales de Bs. **38.236,25** por trabajador a las empresas que se encuentran afiliadas actualmente, para cubrir el arrendamiento de la infraestructura y todos los componentes del servicio.

Segunda Estructura de Costos: Compra del espacio físico.

**Tabla N° 4**  
**Estructura de Costos. Compra Infraestructura**  
**Servicio Básico**

<b>DETALLE /CONCEPTO</b>	<b>COSTO BS.</b>
Cuota Financiamiento	Bs. 5.753.593,17
Cofre	Bs. 300.000,00
Arreglo Floral	Bs. 80.000,00
Fosa Municipal	Bs. 50.000,00
preparación del Cuerpo	Bs. 80.000,00
Comisión Asesores	Bs. 312.500,00
Canalizador del Servicio	Bs. 350.000,00
Servicio de Cafetín	Bs. 100.000,00
Gastos Operacionales	Bs. 1.440.000,00
Operario vehículo Fúnebre	Bs. 330.000,00
<b>COSTO SERVICIO BASICO</b>	<b>Bs. 8.796.093,17</b>
Margen de Ganancia (20%)	Bs. 1.759.218,63
<b>TOTAL COSTO SERVICIO BASICO</b>	<b>Bs. 10.555.311,80</b>
Clientes Actuales	200
<b>C/U del Servicio Mensual</b>	<b>Bs. 52.776,56</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

En la estructura de costos presentada, en la que se reflejan las cuotas mensuales del financiamiento a recibir por la entidad bancaria para la adquisición de la infraestructura, se evidencia que la empresa deberá ofrecer el plan de servicio funerario básico en cuotas mensuales de **Bs. 52.776,56** por trabajador a las empresas que se encuentran afiliadas actualmente, para cubrir la cancelación de la infraestructura y todos los componentes del servicio. En la estructura de costos debido a la cifra alta de la cuota del financiamiento se plantea una reducción del margen de ganancia a veinte (20) puntos porcentuales.

**Tabla N° 5**  
**Estructura de Costos. Compra Infraestructura**  
**Servicio de Lujo**

<b>DETALLE /CONCEPTO</b>	<b>COSTO BS.</b>
Cuota Financiamiento	Bs. 5.753.593,17
Cremación	Bs. 1.200.000,00
Cofre	Bs. 700.000,00
Arreglo Floral	Bs. 150.000,00
Preparación del Cuerpo	Bs. 150.000,00
Comisión Asesores	Bs. 312.500,00
Canalizador del Servicio	Bs. 350.000,00
Servicio de Cafetín	Bs. 150.000,00
Gastos Operacionales	Bs. 1.540.000,00
Operario vehículo Fúnebre	Bs. 330.000,00
<b>COSTO SERVICIO DE LUJO</b>	<b>Bs. 10.636.093,17</b>
Margen de Ganancia (20%)	Bs. 2.127.218,63
<b>TOTAL COSTO SERVICIO DE LUJO</b>	<b>Bs. 12.763.311,80</b>
Clientes Actuales	200
<b>C/U del Servicio Mensual</b>	<b>Bs. 63.816,56</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

En la estructura de costos presentada, en la que se reflejan las cuotas mensuales del financiamiento a recibir por la entidad bancaria para la adquisición de la infraestructura, se evidencia que la empresa deberá ofrecer el plan de servicio funerario de lujo en cuotas mensuales de **Bs. 63.816,56** por trabajador a las empresas que se encuentran afiliadas actualmente, para cubrir la cancelación de la infraestructura y todos los componentes del servicio. En la estructura de costos debido a la cifra alta de la cuota del financiamiento se plantea una reducción del margen de ganancia a veinte (20) puntos porcentuales.

Para la elaboración de las estructuras de costos, se emplearon como referencias los planes funerarios colectivos básicos y de lujo, los cuales inician con un mínimo de cincuenta trabajadores, de manera tal que las estructuras de costos reflejen un precio mínimo y máximo en el diseño de los planes.

## CAPÍTULO V

### LA PROPUESTA

#### PLAN DE INVERSIÓN PARA LA EXPANSIÓN DE LA EMPRESA PREVISIVOS FAMILIA DE LUZ C.A.

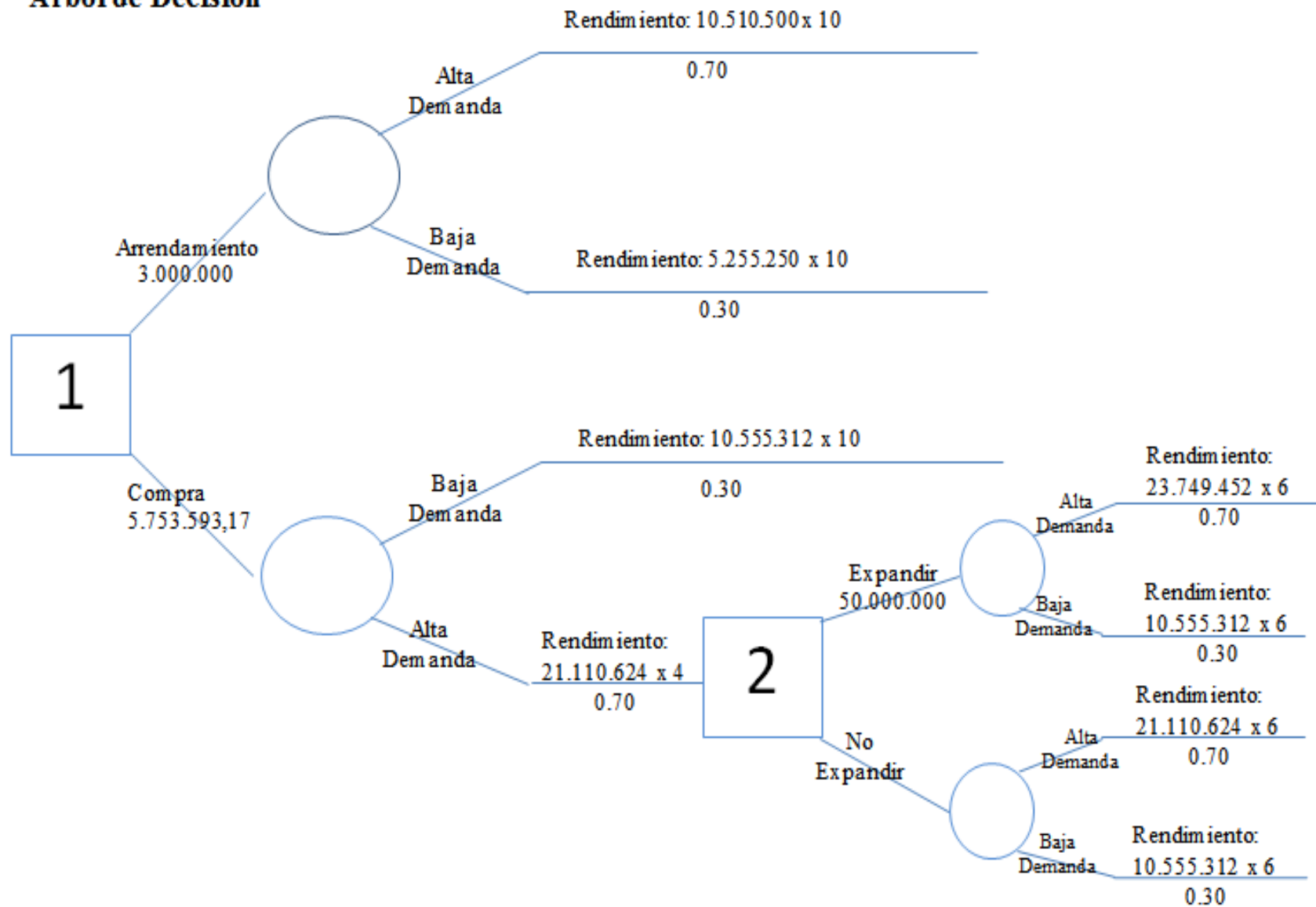
La decisión de inversión de Prefaluz C.A esta basada en arrendar un espacio de tamaño grande adecuado para la prestación de servicios funerarios o la compra inmediata de una infraestructura que se pueda expandir cuatro años después dependiendo de la aceptación del mercado, considerando que exista una demanda alta. El horizonte de tiempo del problema de decisión abarcará 10 años. La empresa estima una probabilidad de demanda alta de setenta por ciento (70%) ya que el sector seleccionado no posee funerarias y una probabilidad de treinta por ciento (30%) de demanda baja, es decir que no haya aceptación del mercado. El costo inmediato del alquiler del espacio es de Bs. 3.000.000,°° y el costo de compra de una casa es de Bs. 200.000.000,°° con cuotas de financiamiento de Bs. 5.753.593,17; la expansión de la casa pequeña dentro de cuatro años se estima tendrá un costo de Bs. 50.000.000,°°. Los ingresos estimados se muestran a continuación:

**Tabla N° 6**  
**Ingresos Estimados por año.**  
**Expresados en Bolívares**

Opciones	Demanda Alta	Demanda Baja
Arrendamiento	10.510.500	5.255.250
Casa	21.110.624	10.555.312
Casa Expandida	23.749.452	10.555.312

Fuente: Molina, M. (2017)

# Árbol de Decisión



Analizados los resultados del árbol de decisión, en el que se proyectaron los ingresos estimados de acuerdo a los costos del servicio reflejados en las estructuras de costos correspondientes, se concluye que en el punto de decisión número 2, de acuerdo al valor monetario esperado no se debe realizar la expansión de la casa cuando existe demanda alta, esto se debe a que los beneficios esperados son muchos más altos (Bs.192.686.272,40) a los de expandir (Bs. 68.747.260) se debe considerar que la expansión representa una ampliación del patrimonio de la empresa.

Con respecto al punto de decisión número 1 se puede concluir que la mejor opción para la empresa es realizar la inversión de la compra de la casa, ya que una vez amortizado el financiamiento, los costos del servicio disminuyen generando un mayor beneficio a la organización.

Ahora, considerando los desembolsos iniciales de inversión sería mucho más recomendable para la empresa que decida arrendar un establecimiento, sin embargo los canon de arrendamiento van a ser gastos permanentes y con posibles incrementos a través del tiempo, disminuyendo el beneficio esperado.

## CALCULOS:

Puntos de Decisión

Decisión número 2. Expandir o no.

**Tabla N° 7**

### **Expandir**

<b>Detalle</b>	<b>Calculo</b>	<b>Resultado</b>
Demanda Alta	$23.749.452 \times 6 \times 0.70$	99.747.698,40
Demanda Baja	$10.555.312 \times 6 \times 0.30$	18.999.561,60
<b>Rendimiento Esperado</b>		<b>118.747.260</b>
Costo de la Expansión		(50.000.000)
<b>Rendimiento Neto Esperado</b>		<b>68.747.260</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

**Tabla N° 8**  
**No Expandir**

<b>Detalle</b>	<b>Calculo</b>	<b>Resultado</b>
Demanda Alta	21.110.624 x 6 x 0.70	88.664.620,80
Demanda Baja	10.555.312 x 6 x 0.30	18.999.561,60
<b>Rendimiento Esperado</b>		<b>107.664.182,40</b>
Costo de la No Expansión		0,00
<b>Rendimiento Neto Esperado</b>		<b>107.664.182,40</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

En el punto de decisión N° 2 no deberá realizarse la expansión ya que el rendimiento esperado supera la otra alternativa en Bs. 38.916.922,40. Considerando el costo de la expansión el cual es de Bs. 50.000.000 el retorno de la inversión tomaría más tiempo de lo esperado, por lo que de presentarse la opción de expandir se debería analizar más detenidamente la decisión.

Punto de Decisión N° 1

Alquilar o Comprar

**Tabla N° 9**  
**Alquiler**

<b>Detalle</b>	<b>Calculo</b>	<b>Resultado</b>
Demanda Alta	10.510.500 x 10 x 0.70	73.573.500
Demanda Baja	5.255.250 x 10 x 0.30	15.765.750
<b>Rendimiento Esperado</b>		<b>89.339.250</b>
Costo de Inversión		(3.000.000)
<b>Rendimiento Neto Esperado</b>		<b>86.339.250</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

**Tabla N° 10**

**Compra**

<b>Detalle</b>	<b>Calculo</b>	<b>Resultado</b>
Demanda Alta	$(21.110.624 \times 4 \times 0.70)$ $+ 107.664.182,40$	166.773.929,60
Demanda Baja	$10.555.312 \times 10 \times 0.30$	31.665.936
<b>Rendimiento Esperado</b>		<b>198.439.865,60</b>
Costo de Inversión		(5.753.593,17)
<b>Rendimiento Neto Esperado</b>		<b>192.686.272,40</b>

Fuente: Molina, M. (2017)

## CONCLUSIONES

Luego de realizar el proceso investigativo pertinente, en cuanto a la creación de una funeraria, las condiciones económicas y financieras de la empresa, los costos de los servicios a ofrecer, entre otras; se procede a establecer las siguientes conclusiones:

Durante la entrevista realizada a la Presidenta de Prefaluz C.A, se pudo dar a conocer que la organización se encuentra en las condiciones económicas, financieras y organizacionales para afrontar los compromisos que conlleva instalar una funeraria.

Prefaluz C.A es una empresa en crecimiento, con personal altamente capacitado lo que le genera una amplia experiencia en materia previsiva; aunado a ello, los planes y servicios funerarios que ofrecen son elaborados por ellos mismos, lo cual permite que se adapten a las fluctuaciones presentes en el ambiente externo, como la competencia, los controles gubernamentales, los precios, entre otros.

El crear una funeraria mejorará el potencial de Prefaluz C.A en el mercado funerario, debido a que podrán adecuar sus políticas e innovaciones a beneficio de la misma organización y de sus clientes, generando a su vez un margen de ganancia mayor al que actualmente percibe.

Analizados los resultados del árbol de decisión, en el que se proyectaron los ingresos estimados de acuerdo a los costos del servicio reflejados en las estructuras de costos correspondientes, se concluye que en el punto de decisión número 2, de acuerdo al valor monetario esperado no se debe realizar la expansión de la casa cuando existe demanda alta, esto se debe a que los beneficios esperados son muchos más altos (Bs.192.686.272,40) a los de

expandir (Bs. 68.747.260) se debe considerar que la expansión representa una ampliación del patrimonio de la empresa.

Con respecto al punto de decisión número 1 se puede concluir que la mejor opción para la empresa es realizar la inversión de la compra de la casa, ya que una vez amortizado el financiamiento, los costos del servicio disminuyen generando un mayor beneficio a la organización.

Ahora, considerando los desembolsos iniciales de inversión sería mucho más recomendable para la empresa que decida arrendar un establecimiento, sin embargo los canon de arrendamiento van a ser gastos permanentes y con posibles incrementos a través del tiempo, disminuyendo el beneficio esperado.

La organización posee las condiciones para mejorar como empresa de previsión y existe una demanda insatisfecha que puede ser atendida por la organización incrementando así su cartera de clientes. Por lo tanto, las expectativas de la organización con respecto a realizar este tipo de inversión son satisfactorias.

## **RECOMENDACIONES**

La organización en el caso que decida iniciar el proyecto, deberá incursionar en los espacios geográficos con mayor aceptación por parte de la población del sector a instalarse, preferiblemente áreas comerciales en donde las actividades funerarias no afectarían a los ciudadanos en sus residencias.

Los servicios ofrecidos dentro de la funeraria deberían abarcar principalmente: Cafetín, estacionamiento, vigilancia, floristería y sala de descanso con capacidad para más de un familiar.

Dado al porcentaje de personas que no poseen un plan funerario, la organización estará en la posibilidad de elaborar estrategias de mercadeo y promoción que permitan la captación de nuevos clientes potenciales en la zona a incursionar.

Dentro de los servicios funerarios la imagen o fachada de la infraestructura juega un papel importante en la aceptación del servicio, deben ser acordes al precio que están cancelando, por lo que se recomienda a la organización tomar en cuenta estas variables al momento de llevar a cabo el proyecto.

## REFERENCIAS

Arias, Fidas. (2006). **El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración.** Editorial Episteme. Caracas, Venezuela

Acevedo Karen; Ariza, Edna y Barrios, Joseph. **Estudio de Factibilidad de un Proyecto.** Artículo en línea. Disponible: <http://www.slideshare.net/Ednamar0120/estudio-de-factibilidad-de-un-proyecto-3505481>. Consulta: 2013, Noviembre 23.

Balestrini, Miriam. (1989) **¿Cómo se elabora el proyecto de investigación?** BL Consultores Asociados. Caracas.

Blanco, Adolfo (2007). **Formulación y Evaluación de Proyectos.** Sexta Edición. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Diccionario de la Real Academia Española (1970). Editorial Epasa-Calpe, S.A España.

Falcón, Julio y Herrera, Roberto. (2005). **Análisis del Dato Estadístico.** Guía Didáctica. [Documento en línea]. Disponible: <http://josejerez.webcindario.com/Analisis%20del%20dato%20estadistico%20I.pdf>. [Consulta: 2013, Noviembre 7]

Fernandez, Pablo; Bajac, Hector. (2003). **La Gestión del Marketing de Servicios. Principios y Aplicaciones para la Actividad Gerencial.** Ediciones Granica C.A

Gómez Rondón, Francisco (1992). **Mercadotecnia en Venezuela.** Ediciones Frigor. Caracas, Venezuela.

Gómez, Giovanni. (2001). **Contabilidad de costos: conceptos, importancia y clasificación.** Disponible en <https://www.gestiopolis.com/contabilidad-de-costos>

Gutiérrez, Rafael (2012). **Estudio de Factibilidad para la Instalación de una Fábrica de Quesillos “Quesillos Coral” a través de un Análisis de Mercado, desde el punto de vista Técnico, y desde el punto de vista Económico y Financiero, en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.** Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo

Hurtado, Jacqueline (2000) **Metodología de la Investigación Holística.** Editorial Sypal Caracas. 3era edición.

Ivancevich, John. (1997). **Gestión, Calidad y Competitividad**. Editorial McGraw Hill S.A España.

Latorre, Antonio; Rincón, Delio y Arnal, Justo (2003) **Investigación Educativa, Fundamentos y Metodología**. Labor, Editorial S.A España.

Rodríguez, Yajaira; Ochoa, Nilda; Pineda Miguel (2012). **La Experiencia de Investigar. Recomendaciones precisas para realizar una investigación y no morir en el intento**. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

Rumbo, Daniel (2012). **Técnicas Cuantitativas para la toma de decisiones**. Material Didáctico.

Sabino, Carlos. (1992). **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas

Schanzer, Rosanna. (2008) **El marco teórico de una investigación**. Artículo en Línea. Disponible:

[http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/marco\\_teorico.htm](http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/marco_teorico.htm). Consulta: 2013, Noviembre 20.

Torres, Carla (2011). **Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicios Excequiales en la Ciudad de Ambato**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Worden, William (1997). **El Tratamiento del Duelo: asesoramiento psicológico y terapia**. Editorial Paidós. Buenos Aires.