

**PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA
PALOMINO MEJIA LTDA. DE PALMIRA – VALLE**

FREDDY ANTONIO AGUDELO SOTO

GERTRUDIS ESCOBAR

LUZ DARY RUIZ ESPINOSA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA “UNAD”

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CICLO PROFESIONAL

PALMIRA

2.003

**PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA
PALOMINO MEJIA LTDA. DE PALMIRA – VALLE**

**FREDDY ANTONIO AGUDELO SOTO
GERTRUDIS ESCOBAR
LUZ DARY RUIZ ESPINOSA**

**Trabajo de grado como requisito parcial para
optar el título de Administrador de Empresas**

**Director
Eduardo Álvarez**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA “UNAD”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CICLO PROFESIONAL**

PALMIRA

2003

AGRADECIMIENTOS

Para comenzar queremos dar gracias a Dios por permitirnos ser quienes somos y por toda la bondad que nos ha dado, por abrirnos el camino arduo de la vida y darnos la tenacidad para seguir adelante.

Gracias a Dios, por darle a nuestras familias, paciencia y aceptar que en muchas ocasiones no le dedicábamos el tiempo que se merecían, por brindárselo a nuestra carrera.

Gracias a todos nuestros profesores especialmente a aquellos que no solo nos enseñaron, la ciencia o la técnica, sino que nos mostraron que el aprendizaje es continuo e integral dándonos las armas para crecer en intelecto y en espíritu.

Gracias al doctor, Dr. Eduardo Álvarez Administrador de Empresas Docente de las Universidades Nacional Abierta y a Distancia UNAD y Santiago de Calí, Director de la Tesis y el Doctor José Luis Montaña, Coordinador de la Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en Palmira, por brindarnos su apoyo, paciencia y colaboración en la realización de este proyecto.¹

¹ Los Autores

DEDICATORIAS

Al todo poderoso:

Por permitirme llegar a esta meta,
por guiar mi vida por estar siempre conmigo,
Por darme las personas que están a mi lado.

A mi madre y hermanos:

A ustedes les digo que yo se bien que todo lo que se relacione conmigo y mi carrera les importa mucho, gracias por preguntarme constantemente sobre el logro de este sueño.

A mi esposo Camilo:

Por todo su apoyo y confianza, por ser el alíenle que me da ánimo para seguir siempre adelante y por sus consejos.

A mis hijos:

Jenny, Julián Andrés y Camilo Jr., que son las personas más importantes en mi vida, por apoyarme, por creer en mí, por su invaluable colaboración al compartir sus conocimientos, desvelos, alegría y tristezas conmigo.
¡ Los Adoro!

A mis nietos:

Adrián y María del Carmen, que este logro sea un ejemplo en el transcurrir cotidiano de sus vidas.
¡Son mi vida!

Gertrudis Escobar

A Dios

A quien agradezco diariamente por poseer la vida, disfrutar de mi madre, mis hermanos, esposo e hijas, porque me dà la oportunidad de salir adelante y por guiarme hasta llegar a donde he llegado.

A mi madre, hermanos y sobrinos:

Por ser una familia unida, porque se que este triunfo también lo consideran suyo, por eso se los brindo con el mayor de los gustos

A mi esposo e hijas

Quienes me han apoyado, colaborándome para poder dedicar el tiempo necesario para llegar a la meta, estoy segura que están felices y orgullosos por este título que les ofrezco con todo mi corazón muy especialmente a mis hijas LIZBETH Y JENNY VANESSA, que les sirva de ejemplo, que no importa la edad, ni las circunstancias, se lucha hasta lograr el objetivo.

Luz Dary Ruíz Espinosa

A Dios

Fuente de vida
por quien me siento
Inmensamente agradecido

A mis padres en el cielo
Quienes dejaron en mí su legado de amor y honestidad.

A mi hermano Gildardo

apoyo permanente
a todo nivel y
en todo momento.

A mi esposa Sandra
fuente de amor
y ayuda idónea.

A mi hijo Brayán y a mi hijo por nacer
quienes me motivan
a crecer como ser humano
y profesional.

Freddy Antonio Agudelo Soto



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	108
2. PLANTEAMIENTO O FORMULACION DEL PROBLEMA.....	110
3. JUSTIFICACIÓN.....	112
4. OBJETIVOS.....	114
4.1 OBJETIVO GENERAL	114
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	114
<u>5.</u> MARCO REFERENCIAL.....	115
5.1 MARCO TEÓRICO	115
5.1.1 Reseña Histórica Palmira	115
5.1.2 Reseña Histórica Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., antes Funeraria Palomino.....	130
5.1.3 La teoría nos dice que para la aplicación de los PROCESOS ADMINISTRATIVOS a nivel Mundial, se deben tener en cuenta lo siguiente:	132
6. ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	134
7 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN.....	135
7.1 ANÁLISIS MATRIZ DOFA.....	135
7.1.1 DEBILIDADES	135
7.1.2 OPORTUNIDADES.....	136
7.1.3 FORTALEZAS	136

7.1.4 AMENAZAS	137
8 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	138
8.1 DOCUMENTOS PROPUESTOS COMO PLAN DE DESARROLLO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA	140
8.2 Funerarias mas destacadas a nivel Nacional.....	51
8.3 Descripción de los servicios de las empresas fúnebres más sobresalientes de la región.	57
8.4 Descripción de los procesos Administrativos aplicados en los Servicios Fúnebres de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS E VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA	60
8.5 Logística Actual de la Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.....	61
8.6 DIAGRAMA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	62
8.7 PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	64
8.8 Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda Frente a la Competencia.....	69
9 MARCO LEGAL Y JURÍDICO	70
9.1 EFECTO JURÍDICO	73
9.2 PRESENTACIÓN.....	73
10 GLOSARIO	76
10.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	77
10.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	78

10.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	78
11.1.1 OPINIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO	97
11.2 RESULTADO DEL DIAGNÒSTICO	98
11.3 RECOMENDACIONES	99
12 CONCLUSIONES	101
BIBLIOGRAFIA.....	102

LISTA DE ANEXOS

Cant. Pag.

ANEXO A: Entrevista Estructurada empleados de la Empresa	
Palomino Mejia Servicios fúnebres y de Velación Ltda.	14
ANEXO B: Entrevista Estructurada Opinión del Usuario	11
ANEXO C: Reglamento Interno de Trabajo	60
ANEXO D: Factura de Venta, Contrato de Protección al Servicio Funerario y Portafolio de Servicios	03

INTRODUCCIÓN

El proyecto objeto de la Investigación presenta un Plan de Desarrollo Administrativo en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., ubicada en de la ciudad de Palmira.

Debido a falencias encontradas mediante una visita y conversación directa con los dueños y empleados, se realizó un diagnóstico el cual conllevó a que se detectara que la empresa citada no cuenta con procesos, manuales, normas, que hagan que se cumpla a cabalidad con cada una de las funciones.

Se realizó un estudio identificando el problema, creando un mecanismo que conlleve a la solución del mismo, cuyo objetivo principal es prestar un servicio Funerario eficaz y oportuno a un costo razonable a quienes lo necesiten principalmente a sus asociados.

El resultado final de la investigación será la implementación de normas (Manual de Procedimientos, Manual de Funciones Organigrama, Reglamento

Interno de Trabajo), herramientas básicas en el diseño de una estrategia para que la empresa sea eficiente Administrativamente y que permita estar a la altura de la competencia.

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Mediante observación, visita y conversación directa con los dueños y empleados, se comprobó que la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., es una compañía de carácter familiar, que hasta el fallecimiento de su fundador Señor Carlos Palomino T; fue dirigida por el mismo, quien era una persona que tenía idea de empresa, teniendo en cuenta que la tecnología no tenía los avances actuales, lo cual para su época (1934-1994) era una de las primeras funerarias de la ciudad; actualmente cuenta con una junta de Socios compuesta por los herederos de Carlos Palomino T., quienes son: María del Socorro Palomino Mejía, Rosa Elena Palomino Mejía y Luis Bernardo Palomino Mejía, en un relevo generacional, es dirigida ahora por sus nietos Carlos Alfonso Velasco Palomino, Arquitecto de la Universidad de San Buenaventura Cali, el Universitario Luis Bernardo Palomino García y los demás nietos que apoyan esta labor, que los Gerentes que la han administrado no han sido las personas idóneas, con perfil administrativo, que la resistencia a la tecnología y a los continuos cambios organizacionales conlleva a que estos problemas sean de fondo, que pueden desencadenar en la quiebra o desaparición de la misma.

En la actualidad se ha dado prioridad al desarrollo en su estructura física, y no se le ha dado la importancia adecuada al manejo administrativo.

Por lo anterior, el grupo investigador propone un Plan de Desarrollo Administrativo e implementación de normas (Manual de Funciones, reestructuración del Organigrama, Reglamento Interno de Trabajo y Normas de Bioseguridad), para mejorar el sistema administrativo en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., en pro de prestar un servicio eficiente y estar a la altura de la competencia.

2. PLANTEAMIENTO O FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas que están influyendo en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., para que no exista un proceso administrativo eficiente?

Las causas son las propias de una empresa Familiar, tienen inconvenientes tanto Administrativos como de relaciones entre familiares y no familiares, los procesos de sucesión en la dirección de las empresas, su particular sentido de conservación de la tradición, generan diversas situaciones muy particulares en su interior, originan grandes obstáculos para el desarrollo y crecimiento de la empresa familiar, especialmente en las condiciones actuales donde la competencia posee organizaciones flexibles, innovadoras y dispuestas al cambio, entre los problemas más destacados están:

Poca cobertura del mercado en la ciudad de Palmira, a pesar de su trayectoria.

No se permite cambios en las personas mayores, por tratarse de una empresa familiar y por miedo a la quiebra.

No tienen claridad en objetivos y metas a mediano y a largo plazo, además de dificultad para la planeación y la toma de decisiones con presencia de opiniones encontradas.

Bajo posicionamiento en la mente de los clientes potenciales

Falta estructura administrativa: Manuales, Procedimientos, Reglamentos, Políticas, (aunque puedan existir de manera informal, se hace necesario formalizarlos y dar a conocer), estructura financiera.

3. JUSTIFICACIÓN

Con el enfoque de estrechar los lazos entre la Universidad y la Comunidad, se plantea la oportunidad que estudiantes de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD desarrollen su Trabajo de Grado sobre problemas reales en empresas reales.

Con la realización de este trabajo, se pretende mejorar la efectividad organizacional de la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., aplicando el modelo Administrativo manejado a lo largo de la carrera Administración de Empresas (Planeación, Organización, Ejecución y Control); haciendo énfasis en las partes de Organización y Control.

Acorde a lo anterior y con la colaboración de los directivos de la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., quienes abrieron sus puertas para evaluar su Debilidades y sus Fortalezas, los ponentes de la presente Investigación identificaron a través del Análisis de la Matriz DOFA unas oportunidades de mejoramiento realizando un Plan de Mejoramiento en el Sistema Administrativo e Implementación de Normas escritas y Reglamento Interno de Trabajo, con el objetivo de que sean útiles a la

empresa, a la imagen de la Universidad quien se hizo presente a través de sus estudiantes aplicando los conocimientos allí adquiridos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis para detectar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FUNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., y proponer soluciones para su mejoramiento.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Elaboración de un diagnóstico descriptivo sobre la actual estructura de la empresa.

Enumerar los problemas y plantear estrategias de solución para convertir en Fortalezas sus debilidades y en Oportunidades sus Amenazas

Socializar con los Representantes Legales de la Empresa las propuestas Administrativas que se presentan en beneficio de la misma.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 Reseña Histórica Palmira

El surgimiento de Palmira en la historia se había relegado solamente al hecho en el cual el Presidente, General FRANCISCO DE PAULA SANTANDER y el Congreso efectuaron la redistribución de la Nueva Granada, con el fin de brindar una organización y participación de los diferentes sectores de la Nueva Nación que acababa de liberarse del yugo de los Españoles y para ello se expidió la Ley No.156 del 25 de Junio de 1.824, momento en el cual Palmira es elevada de categoría de Cantón. Pero este reconocimiento que obtuvo Palmira en ese momento fue fruto de un proceso de su desarrollo, organización, participación e intervención en las diferentes actividades históricas que se habían desatado desde siglos anteriores y esa Ley emanada de Santander sólo se convertía en un reconocimiento jurídico de la labor cumplida, más no se puede considerar como fecha de nacimiento de la ciudad, por cuanto estaríamos olvidando los hechos que sirvieron de base para su configuración.

Las condiciones climáticas que presenta Palmira, hacen que poblaciones aledañas decidan instalarse para realizar sus actividades productivas, llevando a la proliferación de pequeñas propiedades.

En curso de la segunda mitad del siglo XVIII, se advierte ya en varios sitios una ruptura del marco tradicional del latifundio, comenzando a surgir verdaderos centros urbanos alrededor de las capillas y los oratorios de algunas haciendas.

Siendo uno de los hechos más importantes y relevantes que se presentaron en el proceso histórico de la ciudad, porque ya había dado un paso dentro de la organización y estructuración urbanística, desde 1.722 el caserío correspondiente a los terrenos ubicados en la Hacienda El Palmar, adquirió el título de feligresía (conjunto de personas que pertenecen o se congregan en una determinada parroquia), por el aumento considerable de su población y de su conocida vocación religiosa, además para 1.770 el Gobernador de la Provincia de Popayán Diego Antonio Nieto, realiza una visita ocular y detenida a toda la región, con el fin de verificar la concentración de habitantes que estaban dando origen a una incipiente población, igualmente dictó algunas medidas para la iniciación de obras tales como la construcción de una Comisaría de Policía, arreglo de las calles, apertura de nuevas vías de comunicación, la dotación de agua potable a la población tomada del Río Nima y conducida por un pequeño canal rudimentario que cruzaba de oriente

a occidente (llamado Romero) para la concentración de habitantes instalados en esta zona. Así mismo el Gobernador Nieto decidió tener en consideración los anteriores argumentos y emitir un concepto al cabildo de Buga (del cual dependía Llanogrande en este momento), elevando a la categoría de Alcalde Pedaneo (Alcalde o Juez de limitada jurisdicción), al Señor Inspector de Policía de Llanogrande don Gaspar Antonio Pizarro, siendo así el primer burgomaestre de este pueblo que estaba emergiendo. Estos elementos sirven de base para que combinados con el desarrollo económico y la religiosidad diera origen a una nueva población como Llanogrande.

El crecimiento vertiginoso que estaba presentando el caserío de Llanogrande lo muestra la estadística del primer censo de población realizado en el año 1.786 en donde el número de habitantes ascendía a 2.867 personas.

Con base en estas consideraciones, se propuso como fecha de celebración del surgimiento de esta ciudad el día 17 de junio de 1.773 momento en el cual surge la primera urbanización y distribución urbanística de la ciudad y que igualmente se tome el 25 de julio de 1.778, como fecha en la cual se debe rendir homenaje a las personas que participaron en el movimiento denominado la “Sublevación de los Pardos”.

Se puede decir de esta manera que Palmira no fue fundada sino que fue producto de su desarrollo que se había ido desencadenando en su proceso histórico.

El nombre que adopta Palmira sólo aparece el 5 de Diciembre de 1.813, cuando Don Pedro Simón Cárdenas con otros ciudadanos notables decidieron proclamar este territorio como Villa, para ello desobedecieron la autoridad de Buga y de España dándole el nombre de Palmira al antiguo territorio de Llanogrande, cuyo nombre lo adoptaron por una parte, teniendo en cuenta la imagen de la Virgen de Nuestra Señora del Palmar y además lo acabaron de ratificar con la obra muy famosa del siglo XVIII que se estaba presentando llamada las ruinas de Palmira, del Conde Volney, basado en la ciudad de la antigua Ciria, la unión de estos dos aspectos dieron origen al nombre de esta ciudad.

Palmira se encuentra localizada en la región sur del Departamento del Valle del Cauca. Su cabecera está situada a 3°31'48" de latitud Norte y 76°81'13" de Longitud a Oeste de Greenwich.

CLIMATOLOGÍA Y SUPERFICIE

El área Municipal es de 1,162 kms² de los cuales 28.79 km² corresponden a la zona urbana¹.

Sus pisos térmicos se encuentran distribuidos así:

CLIMA	KMS	PORCENTAJE
CÁLIDO	383	33.0
MEDIO	242	20.8
FRÍO	239	20.6
PÁRAMO	298	25.6

FUENTE: Gerencia de Planeación Municipal – Cálculos preliminares.

En el área municipal se distinguen claramente 3 zonas topográficas diferentes:

ZONA	KMS	PORCENTAJE
PLANA	505.0	43.5
PIEDEMONTE	201.5	17.3
ALTA MONTAÑA	455.5	39.2

¹ Cálculos: Gerencia de Planeación Municipal, con plano DANE, actualizado en Autocad.

FUENTE: Gerencia de Planeación Municipal.

Su temperatura media es de 23 grados centígrados y su altura sobre el nivel del mar es de 1,001 metros.

LÍMITES POLÍTICOS Y GEOGRÁFICOS

NORTE: Con el Municipio de El Cerrito

ESTE: Con el Departamento del Tolima

SUR: Con los Municipios de Pradera y Candelaria

OESTE: Con los Municipios de Cali, Yumbo y Vijes

De igual forma, la Ley 65 de 1909, modificada por Ordenanza 149 de 1961 dio los límites detallados del Municipio que se fijan así:

“Desde el punto de la Cordillera Central, frente a las fuentes del Río Flores Amarillas, una línea recta hasta encontrar éstas, este río abajo hasta el río Aguaclara, este abajo hasta el río Bolo, este abajo hasta 100 metros hacia el occidente del puente sobre el río Bolo en la Carretera Central, de aquí el límite sigue por el Cauca Seco del Bolo Viejo hasta las bocas de Filipí en el Guachal, de donde partiendo hacia el sudoeste se sigue como límite el antiguo cauce de Cauca, llamado Cauca Seco, hasta encontrar el río Cauca, este abajo hasta las bocas del río Amaime, este arriba hasta su nacimiento

en la Cordillera Central, por el perfil de esta hacia el sur hasta el punto de partida".

SISTEMA DE ASENTAMIENTOS

De acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial de Palmira, es el conjunto de ocupaciones territoriales permanentes con edificaciones de diversas características en los que se desarrollan actividades humanas residenciales, productivas o de servicios de manera exclusiva o mezclada, y que se articulan funcionalmente.

El sistema de asentamientos esta conformado por:

La cabecera Municipal: corresponde a la ciudad central.

Los centros poblados mayores, situados alrededor de la cabecera municipal, y tienen un desarrollo relativo de la infraestructura por la prestación de los servicios públicos y servicios sociales. Se consideran Centros Poblados Mayores los siguientes:

Rozo

La Torre

La Acequia

Bolo San Isidro

Bolo la Italia

Bolo Alisal

La Buitrera

El Arenillo

Chontaduro

Amaime

Guayabal

Coronado

Los pequeños poblados, que se extienden a lo largo de las vías con incipiente o inexistente infraestructura para la prestación de los servicios públicos o sociales. Son los demás asentamientos existentes en el área rural que no están clasificados como Centros Poblados Mayores o Núcleos Especializados.

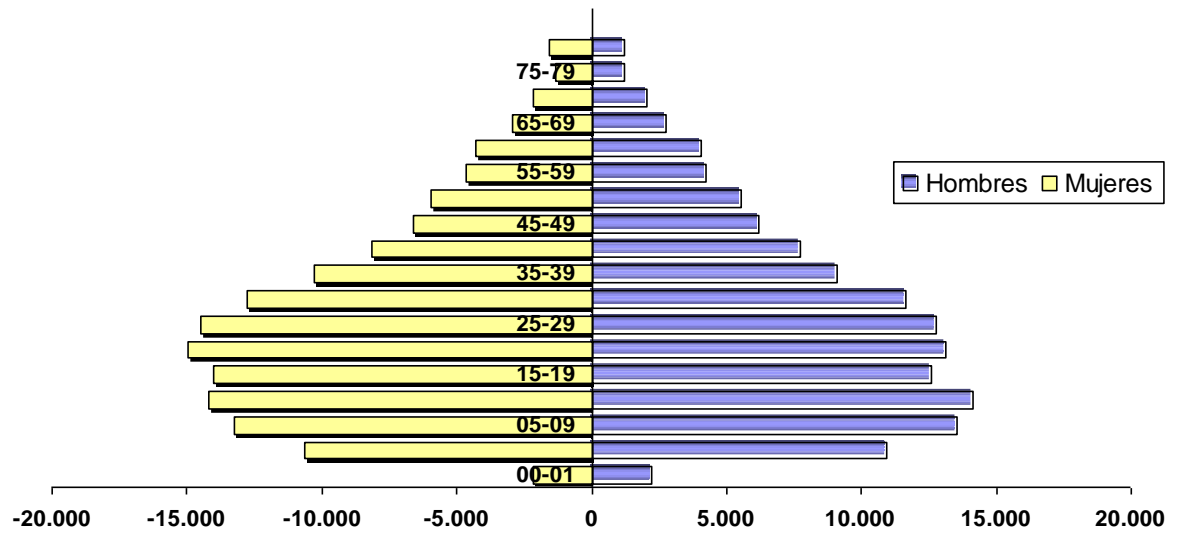
Los Núcleos Especializados, donde se desarrollan de manera exclusiva o mezclada con otros usos compatibles una o varias actividades productivas o albergan equipamientos cuya función trasciende las necesidades exclusivamente municipales. Se consideran Núcleos Especializados los siguientes:

Parcelación Industrial La Dolores.

Aeropuerto y Zonas Francas.

Los Ingenios y otras instalaciones industriales localizadas de manera aislada en el área rural.

PIRAMIDE POBLACIONAL MUNICIPIO DE PALMIRA
AÑO : 2.001



Fuente: Anuario Planeación Municipal

RANGO/EDAD	HOMBRES	MUJERES	RANGO/EDAD	HOMBRE S	MUJERE S
00-01	2.227	-2.141	40-44	7.754	-8.152
01-04	10.912	-10.660	45-49	6.214	-6.610
05-09	13.522	-13.244	50-54	5.556	-5.968
10-14	14.120	-14.170	55-59	4.260	-4.646
15-19	12.578	-14.024	60-64	4.049	-4.296
20-24	13.128	-14.985	65-69	2.766	-2.946
25-29	12.783	-14.490	70-74	2.039	-2.190
30-34	11.640	-12.772	75-79	1.223	-1.351
35-39	9.087	-10.280	80y+	1.188	-1.582

EL 48,8% DE LA POBLACIÓN SON HOMBRES Y EL 52,3% MUJERES

TREINTA PRIMERAS CAUSAS DE MORTALIDAD GENERAL -2000

- ✓ ATAQUE CON ARMAS DE FUEGO Y LAS NO ESPECIFICADAS
- ✓ ENFERMEDAD CARDIACA HIPERTENSIVA NO CLASIFICADA COMO BENIGNA NI COMO MALIGNA
- ✓ ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR AGUDA PERO MAL DEFINIDA
- ✓ DIABETES MELLITUS TIPO ADULTO
- ✓ INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA
- ✓ SEPTICEMIA NO ESPECIFICADA
- ✓ TUMOR MALIGNO DEL ESTOMAGO PARTE NO ESPECIFICADA
- ✓ HIPERTENSION ESENCIAL NO ESPECIFICADA COMO BENIGNA NI COMO MALIGNA
- ✓ TUMOR MALIGNO DE SITIO NO ESPECIFICADO
- ✓ INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO
- ✓ BRONCONEUMONIA ORGANISMO CAUSAL NO ESPECIFICADO
- ✓ OBSTRUCCION CRONICA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE
- ✓ TUMOR MALIGNO DE LA PROSTATA
- ✓ EMBOLIA PULMONAR
- ✓ TUMOR MALIGNO DEL CUELLO DEL UTERO PARTE NO ESPECIFICADA

- ✓ ATAQUE CON INSTRUMENTOS CORTANTES Y PUNZANTES
- ✓ OTRAS FORMAS DE LA ENFERMEDAD ISQUEMICA CRONICA DEL CORAZON SIN ESPECIFICACION
- ✓ TUMOR MALIGNO DE BRONQUIO Y PULMON SIN ESPECIFICACION
- ✓ ATEROSCLEROSIS GENERALIZADA Y LA NO ESPECIFICADA
- ✓ DISRITMIA CARDIACA SIN ESPECIFICACION
- ✓ ACCIDENTE DE TRAFICO DE VEHÍCULO DE MOTOR - DE NATURALEZA NO ESPECIFICADA
- ✓ ATEROSCLEROSIS CORONARIA
- ✓ TUMOR MALIGNO DEL HIGADO, NO ESPECIFICADO COMO PRIMARIO NI COMO SECUNDARIO
- ✓ ACCIDENTE DE TRAFICO DE VEHÍCULO DE MOTOR - MOTOCICLISTA EN CARRETERA
- ✓ HIPERTENSION ESPECIFICADA COMO MALIGNA
- ✓ INSUFICIENCIA RENAL SIN ESPECIFICACION
- ✓ DISRITMIA CARDIACA - PARO CARDIACO
- ✓ CIRROSIS HEPATICA SIN MENCION DE ALCOHOLISMO
- ✓ SOPLOS CARDIACOS FUNCIONALES Y SIN DIAGNOSTICO
- ✓ ENFISEMA PULMONAR
- ✓ OTRAS CAUSAS
- ✓ GRAN TOTAL MORTALIDAD 2000

UNIVERSIDADES

UNIVERSIDAD	DOCENTES	DOCENTES	DOCENTES
	1998	1999	2000
Santiago de Cali	251	ND	
Universidad del Valle	156	119	
Antonio Nariño	152	171	162
Universidad Nacional	105	108	121
Cooperativa de Colombia	52	31	30
Pontificia Bolivariana	43	48	45
Luis Amigó	36	68	21
Católica de Manizales	35	13	
UNAD	ND	23	
TOTAL	830	581	

FUENTE : Universidades

EDUCACION PREESCOLAR, PRIMARIA Y SECUNDARIA

NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS OFICIALES

PALMIRA

NIVEL	URBANO	RURAL	TOTAL
JARDIN (Edad Preescolar)	1	0	1
ESCUELA (Edad Preescolar y Básica Primaria)	30	40	70
INSTITUTO DE EDUCACION BASICA (Edad preescolar, Básica Primaria y Básica Secundaria)	21	12	33
COLEGIO (Edad Media)	7	4	11
CAPACITACION ADULTOS	2		2
TOTAL	61	56	117

Análisis de la Mortalidad del Municipio de Palmira – Valle – 2002

La tasa de mortalidad general para Palmira en los años de 1998 al 2001 a oscilado entre 610 a 633 por 100.000 la cual se encuentra por arriba de la tasa nacional; 442 por 100.000 habitantes y del Departamento del Valle del Cauca; 558 por 100.000 habitante.³

³ Tasas disponibles en Salud en Cifras en Minsalud-2002

5.1.2 Reseña Histórica Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., antes Funeraria Palomino

La Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., antes Funeraria Palomino, es una pequeña empresa con mas de 67 años de Historia, y experiencia en la ciudad de Palmira – Valle del Cauca, fue fundada por Carlos Palomino T, a mediados del año 1934, hijo del ilustre pintor Rafael Palomino H., y heredero de la vena artística de su padre.

Carlos Palomino T., excelente tallador y ebanista animado por sus amigos le encomendaron les hiciera un Cofre Mortuario; de esta manera inicio su negocio con tres ataúdes en un local sobre la calle 31 con carrera 28, antigua calle 12 con Avenida Santander Sector del Centro, se destacó porque redactó, organizó e implementó para la su empresa la MISIÓN y la VISIÓN, las cuales aún rigen, (plasmadas en el punto 5.1.2.1).

Al paso de los años, la compañía quedó al mando de la señora Herminda Mejía de Palomino viuda de Carlos Palomino T. Y sus hijos Rosa Elena Palomino M., María del Socorro Palomino M., y Luis Bernardo Palomino M.

Actualmente sigue siendo una compañía de carácter familiar, con una junta de Socios compuesta por los herederos de Carlos Palomino T. Maria del Socorro Palomino Mejía, Rosa Elena Palomino Mejía y Luis Bernardo

Palomino Mejía, en un relevo generacional, es dirigida ahora por sus nietos Carlos Alfonso Velasco Palomino, Arquitecto de la Universidad de San Buenaventura Cali, el Universitario Luis Bernardo Palomino García y los demás nietos que apoyan esta labor, al inicio del tercer milenio.

La eficacia en la gestión, la calidad en los servicios, la constante adaptación, formación y la atención personalizada, son entre otros los factores humanos que los han hicieron líderes en empresas del sector⁴.

5.1.2.1 MISIÓN Y VISIÓN EXISTENTE

MISION

Tener como filosofía de servicios las bases y los fundamentos necesarios para que el usuario que acuda en procura de nuestros servicios funerales, sienta una verdadera sensación de ayuda, de comprensión, de paz y seguridad que le permitan mitigar el trauma momentáneo sentimental que afecta a cada usuario en los momentos esenciales y reales de nuestra vida: La muerte de un ser querido y procurando así hacer del servicio exequial un oasis de paz y calma para los dolientes

⁴ Revista de la Familia

VISION

Hacer que se amplíe la gama de servicios funerarios puestos al alcance de toda la comunidad, estén enmarcados dentro de la eficacia, calidad, responsabilidad y respeto que se merecen los usuarios de los servicios exequiales procurando con ello funcionarios en el mercado funerario como los primeros basados en nuestra larga experiencia y tradición abarcando el área metropolitana y nacional.

5.1.3 La teoría nos dice que para la aplicación de los PROCESOS ADMINISTRATIVOS a nivel Mundial, se deben tener en cuenta lo siguiente:

El primer paso se refiere a la declaración de la visión, misión y valores de la empresa. La dirección general de una organización es la responsable de una correcta definición de estos elementos.

Las grandes corporaciones han perdurado por la claridad en la visión, misión y valores desde su fundación. También la dirección de las empresas pequeñas o medianas debe atender cuidadosamente este aspecto para construir la cimentación del desarrollo sano y próspero de la empresa; es de vital importancia la eficaz difusión de estos conceptos en toda la organización, el personal de todas las áreas y en diferentes niveles debe

comprender plenamente los significados y las bases que constituyen a la empresa. El conocimiento claro y preciso de la misión contribuye al compromiso por parte del personal a lo largo y ancho de la Estructura Organizacional. Luego se exige una disciplina muy fuerte de análisis y evaluación de la situación interna de la empresa y de la situación del entorno, conocida como análisis FORD (fuerzas, oportunidades, riesgos, debilidades).

Este esfuerzo de evaluación del ambiente externo debe lograr identificar las oportunidades y amenazas para la empresa en cuestión; no basta seguir las instituciones o las apreciaciones superficiales de las condiciones que afectarán a la empresa, sin contar con información más confiable y válida.

Perfil y penetración en el mercado. Fortalezas y debilidades.⁵

⁵ Email: lalupa.com/economia_viejo/Compañía_e_industriasfunerariasfindz

6. ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Las actividades del Proyecto de investigación se realizará en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., ubicada en la ciudad de Palmira en la calle 31 No.27-52, y carrera 28 No.40 38 sucursal, con teléfonos 281236 y 2724836, y que para la presente propuesta se realizaron las siguientes actividades:

Visita y entrevista con los dueños y empleados de la Empresa objeto de la investigación.

Elaboración de entrevista y aplicación con los empleados de la empresa

Elaboración de encuesta y aplicación a muestra de los usuarios del servicio

Investigación personal y por correo electrónico a otras empresas Funerarias

Revisión Bibliográfica con relación al tema

Análisis de las encuestas

Realización de Matriz DOFA

Elaboración y aplicación de acuerdo a las necesidades de: Reglamento

Interno de Trabajo, Manual de Funciones, Organigrama, Normas de

Bioseguridad

Recomendaciones

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

7.1 ANÁLISIS MATRIZ DOFA

Para el desarrollo de la investigación se hizo un Análisis mediante la Matriz DOFA, empleando esta técnica a partir de entrevistas y encuestas (ver anexo), que arrojaron los resultados encaminados a crear el presente estudio.

7.1.1 DEBILIDADES

La empresa a pesar de su antigüedad no es líder en el sector funerario, pero gracias a la Ley Mypimes podrá financiarse para estructurarse administrativa y físicamente

La competencia ha ganado terreno en el mercado, por lo cual ya no es líder en el sector.

Falta capacitación Administrativa al personal de la Directiva de la empresa

Bajo posicionamiento en la mente de los clientes potenciales

Falta estructura administrativa: (Manuales, procedimientos, Reglamentos) aunque puedan existir de manera informal, se hace necesario formalizarlos y darlos a conocer).

Falta estructura financiera: aunque se lleva una contabilidad básica, el dinero no es manejado de una manera clara ni centralizada, si no de manera individual por parte de los dueños.

7.1.2 OPORTUNIDADES

La crisis económica por la que atraviesa el país puede ser un aliciente para las personas de los estratos 4– 5 y 6 adquieran los planes fúnebres.

Avances Tecnológicos

7.1.3 FORTALEZAS

Tradición.

Ubicación estratégica de las instalaciones.

Calidad humana de la nueva administración.

Apertura hacia la Asesoría externa por parte de empresas Auditoras

La empresa posee un Goo-Will que le permite sostenerse en el Mercado Palmirano y Vallecaucano

7.1.4 AMENAZAS

Disposiciones gubernamentales que aumenten los costos: (Impuestos, disposiciones ambientales y sanitarias, normas de transporte etc). Cambios sociales respecto a costumbres y creencias sobre las honras fúnebres. Siniestro natural que obligue al cubrimiento del servicio a un número inusual de clientes.

Las propuestas Administrativas que se presentan a la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA, beneficia a los miembros de la familia Palomino, porque si se aplican las propuestas presentadas, el resultado es positivo, volviéndola competitiva para esto se necesita una Dirección que realice una buena Planeación, Organización y control tanto a nivel interno como en los servicios, esto genera demanda en los mismos.

8 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

En el desarrollo del Diagnóstico y Propuesta Administrativa a la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA, se implementará la metodología de trabajo en red donde prevalece el trabajo en equipo, con el ánimo de optimizar procesos y evitar el realizar labores repetidas. Como principio general el proyecto se debe desarrollar con una estructura que le permita ser identificado fácilmente.

A cada una de las personas que hacen parte del sistema de información, cuyo nivel educativo en promedio es Bachiller/ Universitario, miembros de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., entre los propietarios y empleados, los cuales conocen su entorno, se diseñó de entrevista que se realizó a cada persona que hace parte de la población de interés de nuestro proyecto, que son la fuente primaria y el cliente que es la fuente secundaria. Los cuales son:

Gerente General

Asistente Administrativo

Secretarias (2)

Representante Legal

Contadora

Asistente Servicios Generales

Oficios Varios

Conductores

Tanatólogos

Asesores Comerciales

El procedimiento para escoger la muestra definitiva de la investigación se aplica en el sentido de realizar un análisis claro y objetivo de la población entrevistada, se obtiene evaluando el contenido de las respuestas, su redacción, el tipo, el ordenamiento de las respuestas, su confiabilidad y validez.

Se pretende saber si esta población tiene conocimiento de las Normas legales que se proponen para la buena Administración de una empresa, para que sirva y en que se beneficia tanto la empresa como el trabajador.

En las investigaciones se recoge la información basada en un problema, se crea la hipótesis, un marco teórico, propuestas, etc., se obtiene las propuestas metodológicas para el desarrollo del mismo.

Las fuentes que proporcionan la información son los sujetos los cuales se consideran los mas adecuados toda vez que son parte de la entidad a

investigar y laboran en la misma, (propietarios y empleados de la empresa Funeraria) que son la fuente primaria y el cliente que es la fuente secundaria.

El procedimiento de la recolección de información se verificará mediante gráficas para una mejor comprensión

Los instrumentos a aplicar en este caso son técnicos (observación y entrevistas). (VER ENTREVISTAS EN ANEXOS).

8.1 DOCUMENTOS PROPUESTOS COMO PLAN DE DESARROLLO EN EL ÀREA ADMINISTRATIVA

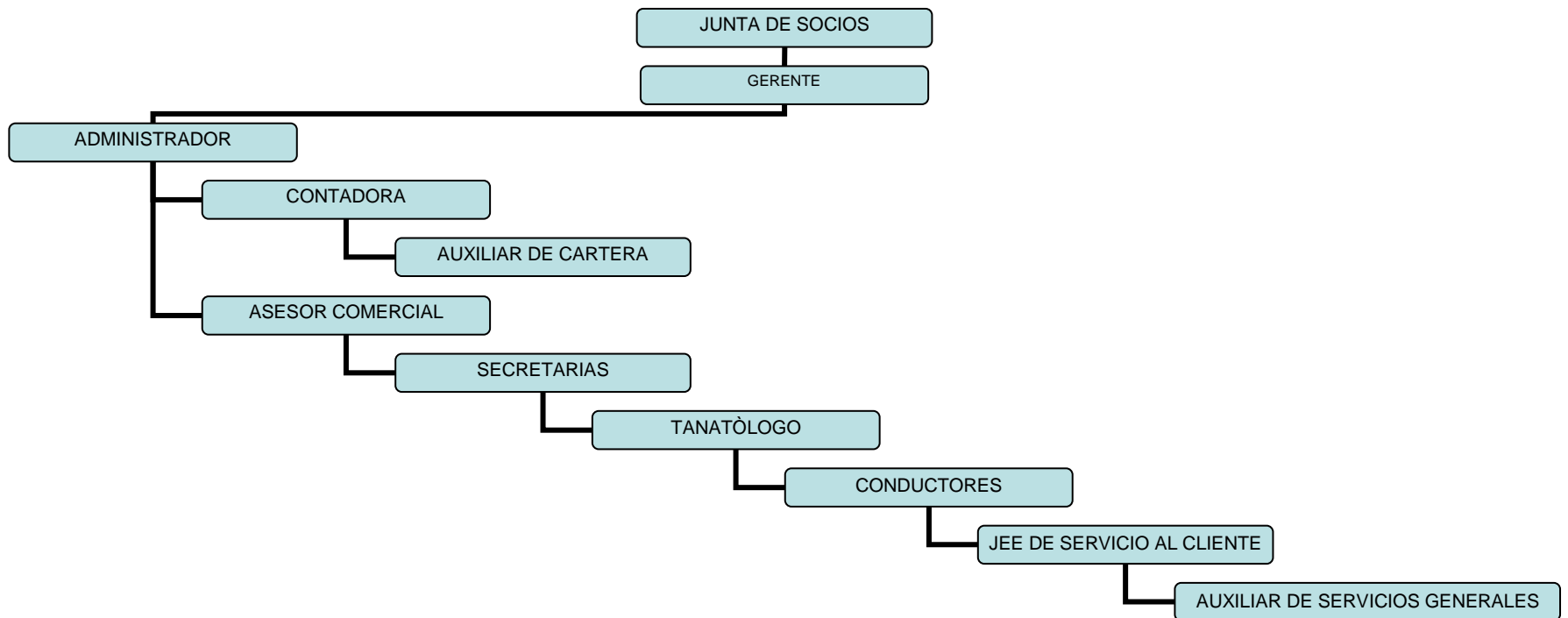
A continuación se relacionan y se anexan algunos documentos de vital importancia para la buena marcha de toda Organización, se aclara que en el diagnóstico que se realizó a la empresa objeto de estudio, no se encontró un documento donde se encuentre plasmado el Organigrama, aunque la parte Directiva de la misma informó que existía, no se tuvo la oportunidad de observarlo, por lo tanto presentamos a continuación las siguientes propuestas:

Organigrama

Manual de Funciones

Manual con Normas de Bioseguridad para Autopsias y Servicios Funerarios.

**1 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA EMPRESA PALOMINO MEJÌA SERVICIOS FÙNEBRES Y DE VELACIÒN
LTDA.**



**2 PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA PALOMINO
MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA – PALMIRA**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

AREA:	Secretarial, correspondencia y archivo de la Secretaría General.
TITULO DELCARGO:	Secretaria
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios
PERSONAL A CARGO:	No tiene
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
JORNADA LABORAL:	Mínimo cuarenta y ocho (48) horas semanales.
FORMA DE PAGO:	Salario estipulado, pagadero por quincenas vencidas.

FUNCIÓN BÁSICA:

Planear, organizar y ejecutar labores propias de la Dependencia u oficina, como correspondencia, archivo, gestión telefónica, atención al público y al estudiante.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

Organizar la correspondencia recibida, radicándola y clasificándola.

Atender las solicitudes de información que requieran las demás áreas o Dependencias, brindándola correcta y oportunamente.

Trascripción de la correspondencia, informes, comunicados y documentos en general.

Organizar el sistema de archivo de la dependiera y administrate el sistema de información.

Mantener actualizada la información del contenido de los archivos directorio personalizado, catalogo de entidades, nombre de funcionarios y personal clave para el buen funcionamiento de la Secretaría General.

Velar porque los archivos que se encuentran guardados en el Sistema, tengan su copia de seguridad (back up) debidamente rotulados o codificados.

Colaborar en la correcta ejecución de las actividades propias del área y la buena utilización de los recursos.

Alimentar y actualizar permanentemente la información en el sistema.

Seleccionar periódicamente dentro de los archivos existentes la información que se requiere tener y desechar la no necesaria con fin de no saturar la capacidad de almacenamiento de la CPU.

REQUISITOS:

Titulo de Secretaria y haber cursado estudios en sistemas.

Experiencia de dos (02) años en el área secretarial y de sistemas.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Administrador

CARGO DE JEFE INMEDIATO: Junta de Socios.

NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO: Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., coadyuvar al ordenamiento de la misma. Dar soluciones oportunas a las situaciones y los problemas de tipo económico de prestación de servicios que se presenten.

Estructurar la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., de tal forma que le dé respuesta a las exigencias del entorno.

FUNCIONES:

✓ Dar soluciones oportunas a las situaciones y/o problemas de cualquier tipo.

✓ Estructurar la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., de tal forma que de respuesta a las exigencias del entorno.

- ✓ Realizar y divulgar el cronograma de actividades de cada período académico.
- ✓ Realizar el seguimiento al cumplimiento de los programas
- ✓ Atender a los usuarios, escuchar y solucionar posibles problemas.
- ✓ Servir de mediador para dar solución a los problemas que se presenten.
- ✓ Mantener permanentemente informados a los socios y demás miembros que conforman la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., sobre las funciones y movimientos de la misma y rendir semestralmente un informe.
- ✓ Presentar mensualmente reportes del trabajo realizado.
- ✓ Presentar propuestas para el mejoramiento de la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA.,
- ✓ Planificar y programar el trabajo del personal administrativo.
- ✓ Atender permanentemente a usuarios, clientes y publica en general. Asistir a reuniones de junta de socios, observar la competencia y capacitarse permanentemente para no estancarse.
- ✓ Asegurar el normal funcionamiento de las actividades propias del negocio.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Tesorera
SUPERIOR JERARQUICO:	Junta de Socios
RENDIR INFORME:	Contadora.
PERSONAL A CARGO:	No tiene.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	Indefinido
JORNADA LABORAL:	Mínimo cuarenta y ocho (48) horas semanales.

FUNCION BASICA:

Dar trámite a todas salidas e ingresos de dinero, dar informe permanente a la contadora sobre dichos trámites, con el fin que esta pueda llevar el libro de Bancos y Flujo de Caja correctamente.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Contadora
TITULO DEL CARGO:	Contadora General
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
FORMA DE PAGO:	Honorarios

FUNCION BÁSICA:

Manejo de las cuentas contable, libro de Banco, Balance General, Libro Diario, realizar continuamente el Estado de Resultados.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Facilitar los libros cuando sean solicitado por los Socios y/o miembros de la Funeraria PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA, con la debida autorización al día.
- ✓ Reportar oportunamente las inconsistencias que puedan surgir.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Tenatologo
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
FORMA DE PAGO:	Quincena Vencida

FUNCION BÁSICA:

Preparar los cuerpos, cumpliendo con las Normas de Bioseguridad, las cuales reglamenta el Ministerio de Salud y que redundan en beneficio del empleado.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Entregar los cadáveres preparados al conductor.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Conductor
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
FORMA DE PAGO:	Quincena Vencida

FUNCION BÁSICA:

Traslado del féretro.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Trasladar el cadáver del sitio de muerte a la Funeraria para su preparación.
- ✓ Trasladar el cadáver de la Funeraria al sitio de velación (casa o funerales)
- ✓ Trasladar el cadáver del sitio de velación a la parroquia para la misa.
- ✓ Trasladar de la parroquia al Cementerio.
- ✓ Tramitar la documentación relacionada con la Entidad Hospitalaria, Notaria, Iglesia, Cementerio.

1. PROPUESTA MANUAL NORMAS DE BIOSEGURIDAD

NORMAS DE BIOSEGURIDAD

PARA AUTOPSIAS

Y

SERVICIOS FUNERARIOS

INTRODUCCIÓN

Se procede a realizar un Manual de Normas de Bioseguridad (Conductas Básicas en Bioseguridad) para Autopsias y Servicios Funerarios en la empresa MEJIA PALOMINO SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA., cumpliendo con el Protocolo Básico para el Equipo de Salud, emanado del MINISTERIO DE SALUD, en su Programa Nacional de Prevención y Control de las ETS/VIOH/SIDA, expedido en Santa Fe de Bogotá, D.C, Abril de 1997, firmado por María Teresa Forero de Saade Ministra de Salud, Juan Carlos Giraldo Valencia Viceministro de Salud, Silvia Emma Herrera Camargo Secretaria General, Angela González Puche Directora General de Promoción y Prevención, Jaime Alberto Castro Díaz Programa Nacional de Prevención y Control de las ETS/SIDA,

OBJETIVO

Cumplir con el Protocolo preventivo implementado por el Ministerio de Salud, ante el virus de Inmunodeficiencia Humana, virus de la Hepatitis B y otros patógenos durante los procesos que se realizan en la preparación y manipulación de cadáveres.

REQUISITOS PARA EL TANÁTOLOGO

- ✓ Para su protección debe estar afiliado a una ARP Y EPS.
- ✓ VACUNAS:
- ✓ HEPÁTITIS B
- ✓ MENINGITIS
- ✓ TÉTANO

DEBE TENER DOTACIÓN DE:

- ✓ Bota pantaneras
- ✓ Overol (mecánico)
- ✓ Peto (Delantal en hule que cubra hasta los pies)
- ✓ Guantes industriales (Hasta el codo)
- ✓ Mascarilla
- ✓ Gafas protectoras
- ✓ Guantes Quirúrgicos
- ✓ Además

- ✓ Jabón
- ✓ Isodine
- ✓ Tarros Grandes (guardar los desechos con Riesgo Biológicos)
- ✓ Guardianes (se utiliza para guardar agujas, jeringas, pinzas, para evitar chuzones)
- ✓ Alcohol

RECOMENDACIONES

Es importante que las Normas aquí estipuladas sean aplicadas en la empresa, que por ser Ley del Ministerio de Salud puede ocasionar sanciones, además con el fin de evitar accidentes, prevenir contaminaciones y enfermedades mortales a los empleados de la misma.

Con el fin de buscar economía a continuación se suministra la formula para la preparación de Hipoclorito de Sodio, que debe ser utilizado para lavar y desinfectar la sala de Autopsia.

Hipoclorito Comercial al 5% y deseamos preparar al 0.5% (5.000ppm), Es necesario preparar 1 litro = 1.000 cc. De Hipoclorito al 0.5%

FORMULA
$$v = \frac{Cd \times Vd +}{Cc}$$

Vd: Volumen deseado

Cd: Concentración deseada

Cc: Concentración conocida

$$v = \frac{0.55 \times 1.000cc}{5\%} = 100cc$$

Se debe agregar 100 cc de Hipoclorito de sodio al 5% a 900 cc de agua para tener 1000 cc de una dilución al 0.5 %

8.2 Funerarias mas destacadas a nivel Nacional

Cuadro No. 1

Nombre empresa	Servicios
Cementerio La Inmaculada	Parque cementerio fundado en 1968 de propiedad de 235.000 familias. Todos los servicios y funeraria. Traslados Internacionales.
Funeraria Jardines de Paz-	Funeraria
Funeraria Cristo Rey	Servicios integrales. Bogotá.
Funeraria Medellín Ltda.	La mejor compañía
Funeraria San José	Todo lo relacionado con servicios funerarios.
Funeraria San Vicente También se destaca por ser una Funeraria Social	Ofrece los servicios Funerarios no sólo a los usuarios que vienen a comprar los servicios exequiales sino que dispone de una atención personalizada para aquellas instituciones y personas que carecen de recursos, como por ejemplo los asilos de caridad y aquellos ciudadanos que viven solos. Estas funerarias no sólo se limitan a ofrecer el cofre y la tumba, sino que cumplen con todo el ritual que hace parte de la elaboración del

	duelo. Ello incluye la velación en una sala familiar o en un salón de una junta de Acción Comunal, una misa, carteles funerarios, recordatorios y el transporte de la sala de velación al cementerio.
Funeraria Teusaquillo	Prevención exequial. Exequialcoop. Convenio empresarial, afiliados y pensionados ISS. Red nacional e internacional. Capillas para velación. Bogotá y Carmen de Apicalá.
Nombre empresa	Servicios
Hogares de Paz Monte Sacro	Excelencia exequial. Abonado exequial. Servicio a nivel nacional. Concedemos derechos exequiales a pensionados y afiliados a fondos de pensiones. Bogotá.
Jardines del Recuerdo S.A. -	Cementerio de la organización. Servicio a nivel nacional de lotes triples, servicios exequiales, capilla privada de cremación, adecuación a parcela, empresas filiales. Bogotá, Cali y Barranquilla (Jardines de la Eternidad).
La Candelaria	Salas de velación. Bogotá. Parroquia Cristo Rey. San Diego. San Juan de Ávila.

La Aurora	Funerales y capillas. "Porque siempre hay un nuevo amanecer". Del eje cafetero para Colombia. Servicio nacional. Previsión exequial empresarial y familiar. Afiliados a la Corporación Nacional de Funerarias REMANSO. Bogotá y Manizales.
Lazos Eternos	Cementerio Virtual creado para honrar a nuestros seres queridos fallecidos.
Organización Jardines del Recuerdo - Bogotá	Presta servicios de consignación de lotes, cremación, inhumación, exhumación, alquiler de lotes, servicios memoriales especiales, servicio exequial.
Organización Jardines del Recuerdo - Cali	Servicios funerarios en capillas de velación, servicio de inhumación, cremación, exhumación, transporte, alquiler de lotes y criptas y celebraciones especiales.
Recordar S.A.	Filial de la organización Jardines del Recuerdo y Jardines de la eternidad, para la prestación de servicios exequiales Bogotá, Cali y Barranquilla. Abonados exequiales. Planes de previsión exequial prepagada y

	total. Para grupos empresariales, fondos de empleados y cooperativas, servicios exequiales de inhumación y cremación. Bogotá.
Servicios Fúnebres San Pedro	Empresa funeraria ubicada en Bucaramanga-Colombia. Nuestra filosofía es hacer del servicio funerario un verdadero homenaje. sistemas de prepago exequial. De la tierra al cielo desde 1960.
Nombre empresa	Servicios
Alianza Los Olivos y Aseguradora Solidaria de Colombia	La unión de dos líderes para brindarle a usted mayor protección, respaldo y seguridad en previsión exequial, ampliando nuestras coberturas y beneficios para los asegurados. Conjugando la vasta experiencia de Los Olivos como pionero de los planes de Previsión Exequial en Colombia, su ya reconocida calidad en la prestación de servicios funerarios y el respaldo y solidez de la Aseguradora Solidaria de Colombia, una de las más prestigiosas compañías de seguros del país; brindan Pólizas de Seguro Exequial

	que se ajustan a sus posibilidades y necesidades, garantizando la prestación del mejor servicio y apoyo a sus familiares y seres queridos en el momento justo en que lo necesitan.
--	--

Las empresas más destacadas en el Servicio Funerario en la región
(Palmira–Valle)

Cuadro No. 2

Nombre funeraria	Dirección	Teléfono
Funerales La Esperanza,	Calle 30 No. 33-13	2722366
Funerales Los Olivos	Calle 23 N o. 33-122	2757349 2755306 2755286
Funerales Santa Cruz	Carrera 29 No. 32-132	2735173
Funerales Santa IsabelL	Carrera 25 No. 35-10	2737404
Funerales Villa de La Paz	Calle 35 No. 38-47	2704701 2815544
Funeraria Inversiones y Planes de La Paz	Calle 33 No. 31-61	2734080

Funeraria Sentir	Calle 33 A 23-64	2700583 2731707
Funpresou	Calle 28 No. 30-15. Oficina 202	2735555

8.3 Descripción de los servicios de las empresas fúnebres más sobresalientes de la región.

a) En la región la empresa más destacada es Sercofún Ltda. Funerales Los Olivos, por ser una hace más de 28 años nació en el Valle del Cauca, es la empresa líder en la protección de la vida de los afiliados y su familia a través de sus PLANES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GRUPO, "PFG".

Es una organización de la economía solidaria que fomenta, desarrolla, defiende e integra al Subsector Funerario cooperativo, contribuyendo al desarrollo económico, financiero, comercial, administrativo y social de las empresas afiliadas.

La red los Olivos está conformada por personas y empresas de diferentes regiones del país, en ocasiones con diferentes puntos de vista, pero unidos por negocios comunes y compartiendo valores en torno a un concepto de empresa con responsabilidad social y cuidadosa del entorno

Cuenta en la actualidad con cerca de 90.000. afiliados principales en Cali que multiplicado por el grupo familiar promedio genera una cobertura superior al 35% de los habitantes de Cali y Palmira, y a nivel nacional tienen más de 600 mil afiliados.

La seccional Palmira hace parte de las 55 sedes diseñadas especialmente para atención de los servicios, cuenta con modernos vehículos y salas de velación propias, un grupo humano capacitado para brindar un servicio de calidad y una combinación exitosa de idealismo, ingenio, creatividad que ha permitido el desarrollo e implementación de cambios en la naturaleza de la prestación de servicio, como fuera que fue la creadora e iniciadora de los planes de previsión Exequial.

Los Olivos orienta su trabajo a satisfacer las necesidades de los deudos con servicios que cubren todos los aspectos, tales como selección del cofre, diligencias legales, velación, atención a los asistentes, misa, funeral, carrozas, flores, tumbas o bóvedas; más algunos otros servicios como avisos de prensa, lápida, condolencias, sufragios, vehículo para acompañantes al camposanto, decoración, música, aviso vía e-mail a familiares, servicio de teléfono, orientación, ayuda, comodidad, facilidad, respuestas a interrogantes con rapidez, oportunidad y efectividad; buscando relevar a la familia de éstos asuntos en momentos tan difíciles.

Asistencia psicológica y talleres de duelo: Un servicio en el que también somos pioneros en Colombia, brindando asistencia profesional a los deudos para ayudarles a aceptar su pérdida a través de un proceso de duelo saludable y compartiendo con otros que viven situaciones similares.

b) Funerales Villa de Paz, ofrece servicios que cobijan el núcleo familiar por mas de cuatro personas incluyendo a quienes dependen del asociado aunque no tenga nexo de consanguinidad.

8.4 Descripción de los procesos Administrativos aplicados en los Servicios Fúnebres de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS E VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA

A partir del año 2001 en que el señor Fernando Ibagón, quien es Administrador Funerario del Huila, con un currículum que presenta un recorrido en el diseño de planes Funerarios, basados en ofrecerle un valor agregado a los clientes, es decir quien se afiliaba tenía la oportunidad con el plan de descuentos en varios sectores comerciales y de servicios, fue la persona quien en primera instancia presentó los servicios en la empresa, quien implementó el manual de servicios.

También la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., hizo parte de la empresa RENACER, CENTRO DE TANATOLOGIA FUNERARIA, que tuvo que cerrar sus puertas por la presión de la comunidad por contaminación ambiental, se tenían permisos en regla, su sede principal funciona en la ciudad de Medellín, en esta empresa se capacitan a los empleados en materia de manejo del servicio al cliente y se vincula personal para el área comercial, contó con veinte (20) asesores comerciales, estuvieron vinculadas en esta empresa el 90% de las Funerarias de la ciudad.

Se le empezó a aplicar Reingeniería en el año 2000, con la colaboración del consultor empresarial Raúl Quintero, quien inició la adecuación de los planes Funerarios, iniciándose el proceso de reestructuración administrativa.

La empresa cuenta actualmente con tres mil quinientos (3.500) afiliados aproximadamente, obteniendo una ganancia del 25% por cada servicio, realizando un promedio de ciento cincuenta (150) servicios anuales a un 40% de afiliados, sin contar con los servicios que resulten eventualmente.

Como se observa, esta empresa carece de una adecuada Planeación, Organización y control de servicios, su Contabilidad no es la más completa, solamente se lleva libro Diario, Balance y Kardex, su Administración actual está interesada en que se generalice la contabilidad en el sector Funerario, porque cada una de estas empresas la lleva como mejor le convenga.

8.5 Logística Actual de la Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.

En un lapso de dos (02) años, tiempo en el cual se hizo un primer diagnóstico a LA EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA, han surgido varios cambios importantes en su logística, los cuales se detalla como sigue:

En la actualidad se está remodelando las instalaciones de la sede sucursal, la cual se encontraba en muy mal estado y es el lugar donde vive la mayoría de la familia Palomino, también se acaba de remodelar con algunos detalles pendientes por terminar la tercera sala de velación ubicada en la sede principal en el Centro de la ciudad.

8.6 DIAGRAMA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Formas y proceso del servicio

En las empresas y puerta a puerta, con la posibilidad de cancelar con descuento por nómina (empresas):

Para la afiliación se requiere:

Fotocopia de la cédula de ciudadanía

Se cancela el valor de Afiliación (de acuerdo al Plan)

Se firma el formulario de afiliación donde se estipula el sistema de pago.

Las personas que se acercan directamente a las oficinas a solicitar los servicios y/o cuando personal que trabaja para la empresa por porcentaje de servicios que se ubica en los centros hospitalarios u otros ofrecen los servicios funerarios y hacen el respectivo contacto.

Cuando ocurre el fallecimiento de un afiliado, un miembro del grupo familiar y/o fallecido que resulte eventualmente se procede a:

Los primeros: se verifica en el sistema, su estado actual de afiliación

Se desplaza al lugar donde se encuentra el cadáver (se utiliza camillas)

Se traslada a la Sede del Centro donde se encuentra la Sala de Autopsias a preparar el cadáver

Si los familiares desean que el velorio sea en la funeraria, en la misma sede del Centro se encuentran las tres (3) salas de velación y/o se traslada el cuerpo al sitio donde se solicite.

Inmediatamente se procede a realizar los tramites ante la Notaria, el lugar de la Misa, ubicar la fosa, los tramites para elaboración del ramo fúnebre, cinta, carteles, etc.

Si el velorio ocurre en alguna de las salas de velación, se atiende a los asistentes, brindando tinto.

El día del sepelio se procede a:

Traslado del cadáver a la iglesia donde se realizará la misa, y escoja el cliente, luego el traslado al Cementerio, (Central, Libre y Jardines del Palmar)

8.7 PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., tiene en su nómina dos (02) Asesores Comerciales, quienes son las

personas que se encargan de promocionar los servicios ante personas naturales ó jurídicas, informando las facilidades de pago, aclarando que para las personas vinculadas laboralmente y que las empresas han facilitado las afiliaciones pueden autorizar descuento por nómina.

La Publicidad tanto hablada como escrita, se está difundiendo de la siguiente forma:

“Cuenta con Tres salas de velación – cremación, traslados, atención a pensionados Soat, porque en estos últimos tiempos, en el que el mercado exequial ha tomado un auge extraordinario y dada la conjetura económica, han surgido diversas modalidades de Servicios Funerarios con el fin de atender una clientela que cada día demanda mas y mejores servicios.”

Conscientes de esta situación, la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., ha procurado entrar en dicho mercado exequial para ofrecer un servicio integral que logre satisfacer las necesidades de los clientes, reestructurando su área de servicios teniendo como misión la Eficacia, Calidad y Responsabilidad en la prestación del mismo, sus planes en la actualidad ofrecen los siguientes servicios:

GOTA DE ROCIO sus servicios es a nivel Local

GOTA DE LLUVIA a nivel Nacional

PLAN DE LUJO su cobertura es especial

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

1 PLAN DE LUJO

Se ofrece un novedoso sistema para adquirir servicios funerarios a través de pagos anticipados, este tiene un costo actualmente de Un millón setecientos mil pesos mte. (\$1.700.000)

Cuotas Accesible

Pago de 1 a 3 años

Se proporciona un servicio funerario completo y se puede contar con la tranquilidad de no incurrir en gastos ni cancelación de saldos pendientes, La cobertura es total.

GOTA DE ROCIO

A nivel local

¿QUIÉN QUEDA ASEGURADO?

- ✓ Asegurado principal
- ✓ Se le prestara el servicio a partir de las 24 horas
- ✓ A personas menores de 65 años
- ✓ Esposa o compañera
- ✓ Hijos
- ✓ Hermanos discapacitados
- ✓ Padres hasta los 65 años

✓ Los padres mayores de 65 años se le prestaran el servicio a partir de 24 horas con un costo Adicional

Valor \$8.000 mensuales

Se firma una póliza de \$20.000.00 a su inscripción,

GOTA DE LLUVIA

A nivel Nacional

QUIEN QUEDA ASEGURADO?

✓ Asegurado principal

✓ Se le prestara el servicio a partir de as 24 horas

✓ A personas menores de 65 años

✓ Esposa o compañera

✓ Hijos

✓ Hermanos discapacitados

✓ Padres hasta los 65 años

✓ Los padres mayores de 65 años se le prestaran el servicio a partir de 24 horas con un costo Adicional

Valor \$12.000 mensuales

Se firma una póliza de \$10.000.00 a su inscripción.

En todos los cosas se paga una póliza de \$1.000.000, al ocurrir el fallecimiento del asegurado a la persona que este haya autorizado para cobrarlo.

El valor de la afiliación se debe cancelar en la cuenta No. 3105-03081-8 del Banco Megabanco cuenta No. 3105-03081-8 a nombre de su Representante Legal: María del Socorro Palomino

El servicio Funerario particularmente tiene un costo de \$2.000.000.00, el cual se debe cancelar de contado y /o con letras hasta 60 días

La administración actual de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., tiene como representante legal a la señora María del Socorro Palomino, como Gerente su hijo Dr. Carlos Alfonso Velasco Palomino, de profesión arquitecto y quien ha hecho posible en un 40%, aplicar Reingeniería en la Administración de la empresa de la Familia.

Para lograr estar a la altura de la competencia por lo menos en un 60%, se está realizando mercadeo en la ciudad de Palmira, mediante el perifoneo, publicidad radial, escrita, volantes, servicio puerta a puerta, a través de una localización geográfica se planea dirigirse a barrios, sectorizados previamente.

Recursos y Tecnología para ser competentes

La empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., ha tenido cambio a nivel tecnológico que la favorece y la va colocando a nivel de la competencia, entre estos podemos destacar:

Correo electrónico: funerariapalomino@terra.com.co

Cuveñas en aluminio, (sirven para colocar el cadáver y que la familia no lo lleve en hombros).

Camillas nuevas, (para recoger el cadáver y traslado al sitio de preparación del mismo)

Remodelación en el Mobiliario de las salas de velación

Tres (03) extractores, se usan para preparación de cadáveres

Equipos nuevos para preparación de cadáveres

Estos cambios han tenido un costo considerable, tienen un valor aproximado cada uno de \$1.000.000.00

Los costos en el Servicio de la Empresa, son menores cuando las personas que adquieren los servicios lo hacen mediante los Planes que ofrece la misma, principalmente el Plan de Lujo.

8.8 Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda. Frente a la Competencia.

Frente a la competencia es débil, porque los servicios que ofrecen estas, son de organizaciones flexibles, innovadoras y dispuestas al cambio, en la región

la competencia está representada por las siguientes empresas de Servicios

Fúnebres:

Funerales La Esperanza, Funerales Los Olivos, Funerales Santa Cruz,

Funerales Santa Isabel, Funerales Villa de La Paz, Funeraria Inversiones y

Planes de La Paz, Funeraria Santa Isabel, Funeraria Sentir y Funpresou.

9. MARCO LEGAL Y JURÍDICO

Posteriormente se elaboraron los documentos que se consideran deben ser aplicados a la misma, para un mejor proceso Administrativo.

A continuación se enumeran algunos de los requisitos estipulados en el Código Sustantivo y Procesal de Trabajo donde obligan a las empresas con mas de cinco (5) trabajadores a realizar un REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, los cuales reza así:

Todo empleador que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales

Todo empleador que ocupe más de diez (10) trabajadores de carácter permanente en empresas industriales

Todo empleador o empresa agrícola, ganadera o forestal que ocupé más de veinte (20) trabajadores de carácter permanente

Toda empresa mixta (comercial e industria, o industrial y forestal, o comercial y ganadera) tiene obligación de adoptar el reglamento interno de trabajo cuando ocupe mas de diez (10) trabajadores. 2

9.1 EFECTO JURÍDICO

El Reglamento Interno de Trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias acordadas por igual número de representantes del empleador y de sus trabajadores, destinado a regular el orden, la disciplina y la seguridad, necesarios para asegurar la productividad de la empresa y la buena ejecución de las labores en los establecimientos de trabajo.

El reglamento interno de trabajo hace parte del contrato individual de trabajo de cada uno de los trabajadores del respectivo establecimiento empresarial, salvo estipulación en contrario que, sin embargo, solo puede ser favorable al trabajador.

9.2 PRESENTACIÓN

² Código Procesal del Trabajo. Art.105

El empleador debe presentar el proyecto de Reglamento de Trabajo en tres (3) ejemplares, en papel común firmado por el o por su representaren. Al pie de la firma debe indicarse la dirección del establecimiento o lugares de trabajo.

Cuando se trate de persona jurídica, debe comprobar su existencia y representación en la forma legal, es decir, el proyecto de reglamento debe venir acompañado de un certificado de la Cámara de Comercio sobre constitución y gerencia de a empresa que solicita la aprobación del reglamento, o un certificado de existencia y representación legal del organismo rector, cuando se trate de una entidad diferente de las empresas comerciales.

Si en la empresa que solicita la aprobación del proyecto de reglamento existe una organización sindical o un pacto colectivo, también debe acompañarse una certificación expedida por la División de Asuntos Colectivos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde conste esa circunstancia.

El proyecto se presenta en la secretaria de la jefatura la División Departamento de Trabajo y Seguridad Social, cuando se trate de empresas con sede en Bogotá, si la empresa esta ubicada fuera de Bogotá, la presentación se hará ante la misma dependencia, pero por conducto de la respectiva Inspección de Trabajo.

Cuando falte alguno de los requisitos anteriormente enunciados, la División Departamento de Trabajo devolverá el proyecto de reglamento para que sea corregido, adicionado y completado en un termino de quince (15) días hábiles, contados a partir de a fecha de devolución y entrega personal”.

La DIAN sostiene que los servicios relativos al culto no se hallan sujetos al Impuesto sobre las Ventas, en concordancia con la Ley 20 de 1974, que aprueba el Concordato entre la Santa Sede y Colombia. Igualmente, en el Estatuto Tributario se encuentran excluidos del IVA los servicios funerarios, los de cremación, inhumación y exhumación y el alquiler y mantenimiento de tumbas y mausoleos. "Limitar el prepago en los servicios funerarios es limitar la actividad funeraria, con lo cual se viola la libertad de empresa", 6

6 Email:lalupa.com/economia_viejo/Compañíase_industriasfunerariasfindz

10 GLOSARIO

Relación de la terminología que más se utilizó en la presente investigación:

Procesos Administrativos: Realizar labores adecuadas para la buena marcha de la empresa

Reglamento Interno de Trabajo: Normas que debe tener toda empresa con más de 5 empleados para una adecuada administración

Manual de Funciones: Los pasos para realizar labores cada empleado

Organigrama: Estructura Administrativa de la Empresa

Propuesta: El Proyecto que se presenta para estudio y aplicación en la empresa

Competencia: Otras empresas con la misma labor de quien se debe cuidar porque se pueden perder clientes e ingresos

Servicios Funerarios: Son las labores propias que brinda una empresa Funeraria cuando fallece una persona.

Cliente: Es la persona a quien se le presta un servicio.

METODOLOGÍA

10.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La Investigación utilizada en este documento es de TIPO DESCRIPTIVO, APLICADA en vivencias adquiridas por los estudiantes, quienes hicieron visitas, observación directa a la empresa PALOMINO MEJIA, SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA. , se seleccionaron una serie de conceptos o variables, luego se realizó un diagnóstico, posibles soluciones de problemas identificados, planteamiento para solución de los mismos mediante unos procesos de tipo Administrativo.

Este estudio busca especificar los diferentes aspectos del funcionamiento de la Empresa objeto de la Investigación, los problemas que ocasiona ser una empresa de tipo familiar, las posibles causas del estancamiento de la misma y establecer estrategias que permitan tener los mismos niveles de competitividad con las otras empresas de servicios Funerarios que existen en la región.

10.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Revisión bibliográfica con relación al tema

Elaboración del diagnóstico de la situación Administrativa de LA EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA.

Análisis DOFA

Elaboración de la propuesta del reglamento Interno

Elaboración de Manual de Funciones

Organigrama

Presentación de la propuesta a la parte administrativa dueños Socialización de la propuesta a los empleados

10.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro del proceso de recolección de información en el proyecto de investigación se ha adoptado por la entrevista, toda vez que se considera de vital importancia el diálogo directo del investigador con el propietario y empleado puesto que son los que diariamente y en el ejercicio de sus funciones pueden establecer las deficiencias y diferentes situaciones que se pretenden en el desarrollo organizacional.

Para ello se elaborará previamente un formulario con las preguntas pertinentes y coherentes que permitan extraer la información necesaria sobre los problemas de la empresa en estudio, además esta se evaluará con personas expertas en el tema que nos permitan evaluar y optimizar el instrumento.

Con la entrevista se pretende conocer directamente el criterio de cada uno de los empleados de la entidad, (se hizo con la totalidad de empleados) con la relación al funcionamiento interno de la misma, para luego cuantificar la información, crear hipótesis y colocar a consideración las acciones a realizar en procura de un buen funcionamiento de la entidad.

El modo de entrevista es estructurada, ya que las preguntas se harán exactamente con las mismas palabras y en el mismo orden a todos los entrevistados con el fin de asegurar que todos responden a la misma idea.

Para conocer la opinión del usuario se hizo una encuesta, se recogió la muestra piloto, la cual debe reunir características generales, y esta se aplica en el sentido de realizar un análisis claro y objetivo de la población encuestada

11. A continuación se realizan el análisis de las entrevistas a empleados, anexando tablas y figuras para mejor interpretación

Resultado de la investigación realizada a los empleados de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES LTDA., que se detalla así:

Pregunta No. 1

Cree importante incrementar controles?

Tabla no. 1.

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
1	13	0	100%

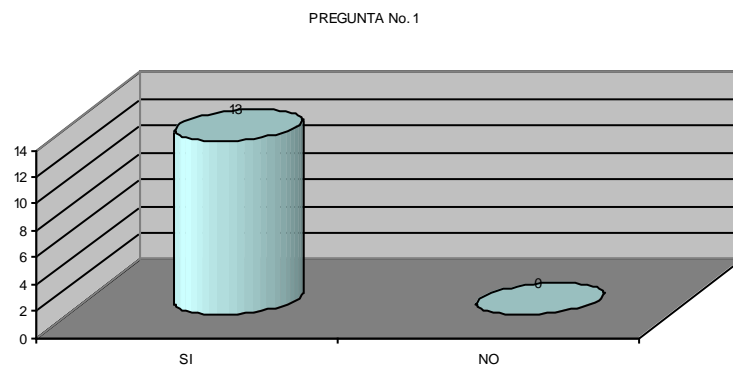


Grafico No 1: Corresponde a la respuesta de la preguntas No. 1 en la cual los trece entrevistados afirmativamente lo que equivale el 100%, que quiere decir que todo el personal está de acuerdo, en que es necesario crear Reglamentos y Normas en la Empresa

Pregunta No. 2

Los controles laborales existentes son buenos?

Tabla No. 2

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
2	5	8	62%

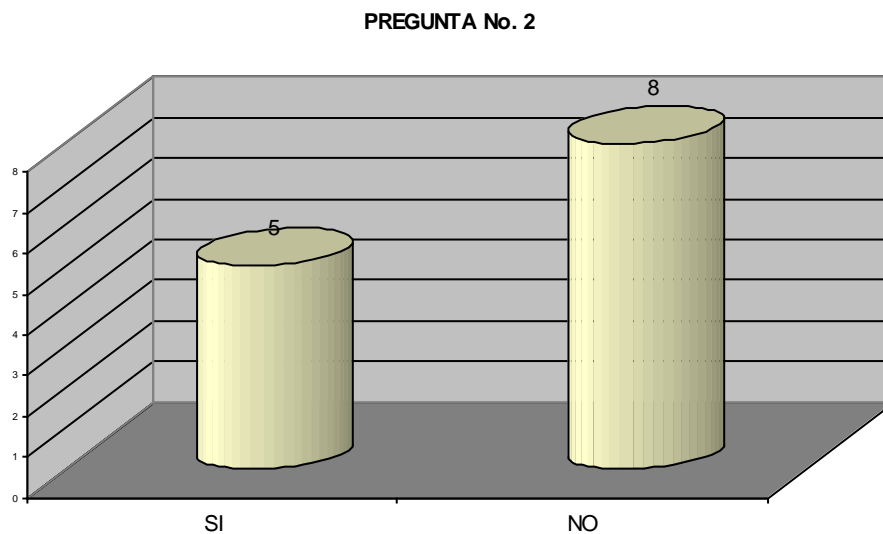


Grafico No 2: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 2, en la cual respondieron cinco personas que SI están de acuerdo con los controles Administrativos que tiene la empresa que equivale al 18% y las ocho personas restantes NO consideran buenos los controles, lo que equivale al 62 % del personal de la empresa.

Pregunta No. 3

Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?

Tabla No. 3

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
3	12	1	92%

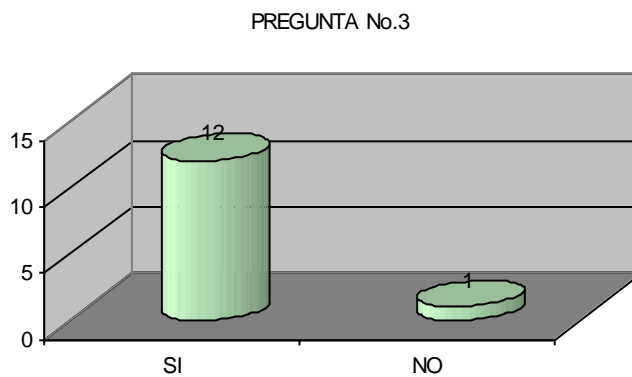


Gráfico No. 3: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 3, en donde el personal demuestra que el 92 % SI conoce de Reglamento, solamente el 8%

NO

lo

conoce

Pregunta No. 4

Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de de Bioseguridad?

Tabla No. 4

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
4	13	0	100%

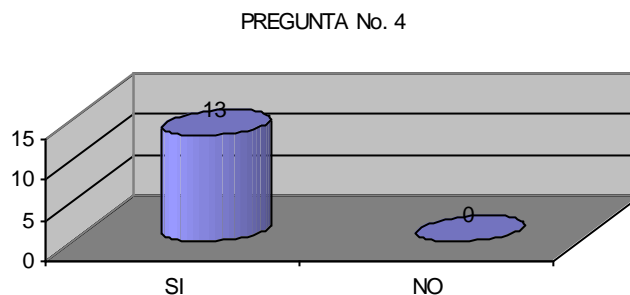


Gráfico No. 4. Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 4, en donde el 100 % de los empleados consideran importante que la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., posea un Reglamento Interno de Trabajo que le sirve para mejorar los procesos Administrativos.

Pregunta No. 5

Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa.

Tabla No. 5

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
5	13	0	100%

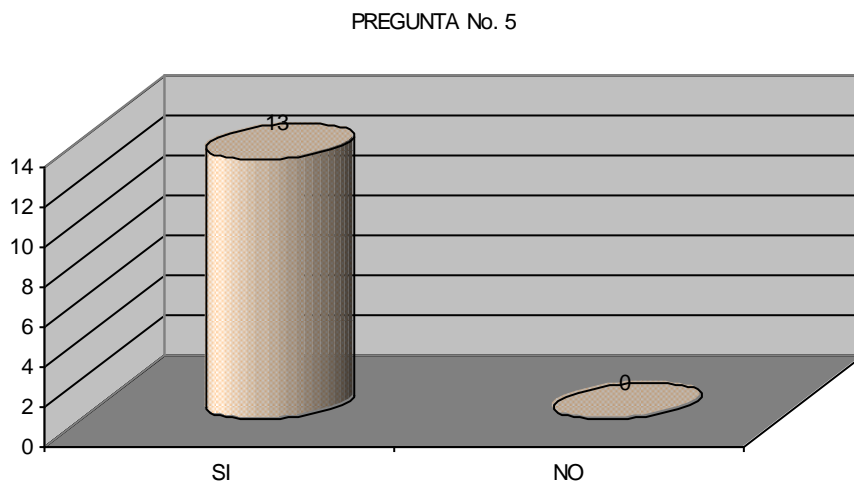


Gráfico No. 5. Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 5, el 100 % de los empleados considera que aplicando Normas y Reglamento Interno de Trabajo en la empresa mejorarían los procesos Administrativos.

Pregunta No. 6

Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?

Tabla No. 6

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
6	13	0	100%

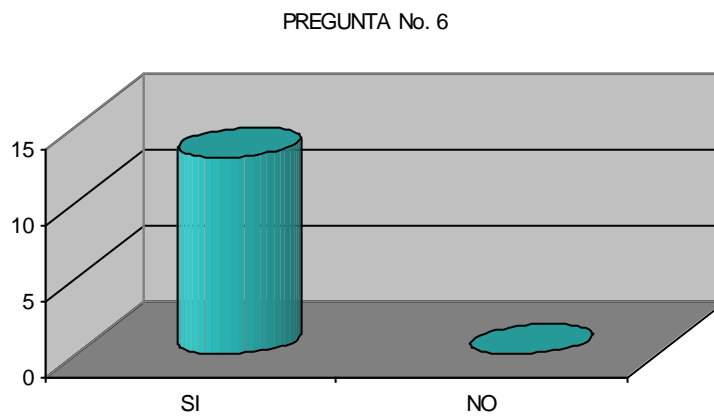


Grafico No 6: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 6, en donde los trece empleados consideran que aplicando controles con Normas y Reglamentos en la empresa, esta se proyectaría como una Funeraria moderna.

PREGUNTA No. 7

Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa, Cuales?

TABLA No. 7

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
7	13	0	100%

PREGUNTA No. 7

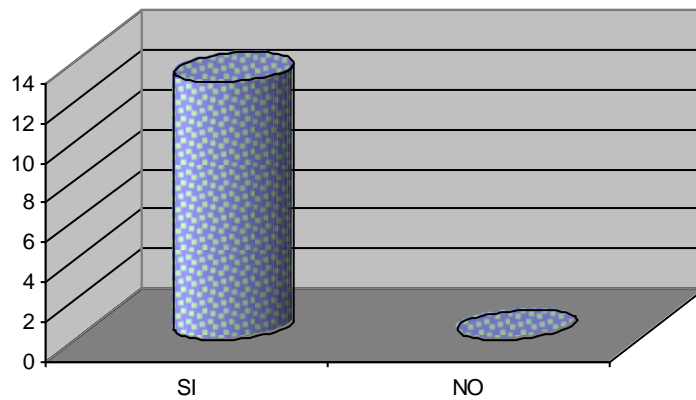


Grafico No 7 Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 7, en donde la totalidad de los empleados consideran que se tendrían beneficios al aplicar

controles con Normas y Reglamentos en la empresa, lo cual le serviría para tener soportes para cualquier evento que se presente.

Pregunta No. 8

Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
8	13	0	100%

PREGUNTA No. 8

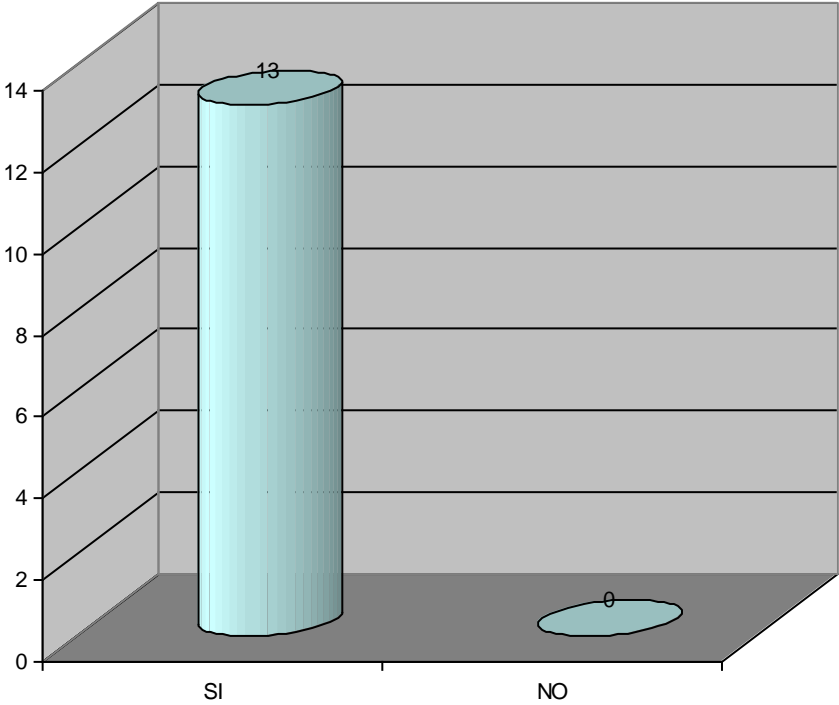


Grafico No 8 Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 8, en donde la totalidad de los empleados consideran que los aspectos que deben

contemplar el Reglamento Interno y las Normas en la empresa, son los Reglamentarios por las Leyes.

11.1 Figuras y análisis de encuesta a usuarios

PREGUNTA No. 1

Lugar de Residencia?

Tabla No. 1

No.	Respuesta	Resultado
1	En Palmira	100%

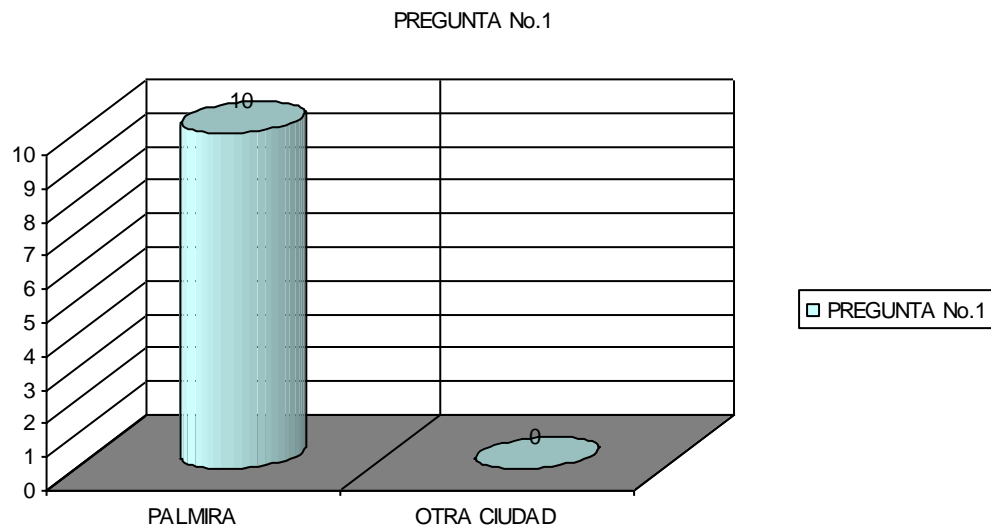


Grafico No. 1: Corresponde a la gráfica No. 1, en donde la totalidad de la muestra nos confirma que el usuario de esta empresa está residenciado en la región

Pregunta No. 2

Conoce la empresa PALOMINO MEJÌA SERVICIOS DE VELACIÒN Y FÙNEBRES LTDA (Funeraria Palomino)

Tabla No. 2

No.	Respuesta	Resultado
2	La empresa PALOMINO MEJÌA SERVICIOS DE VELACIÒN Y FÙNEBRES LTDA (Funeraria Palomino), si es conocida por la comunidad de Palmira	90%

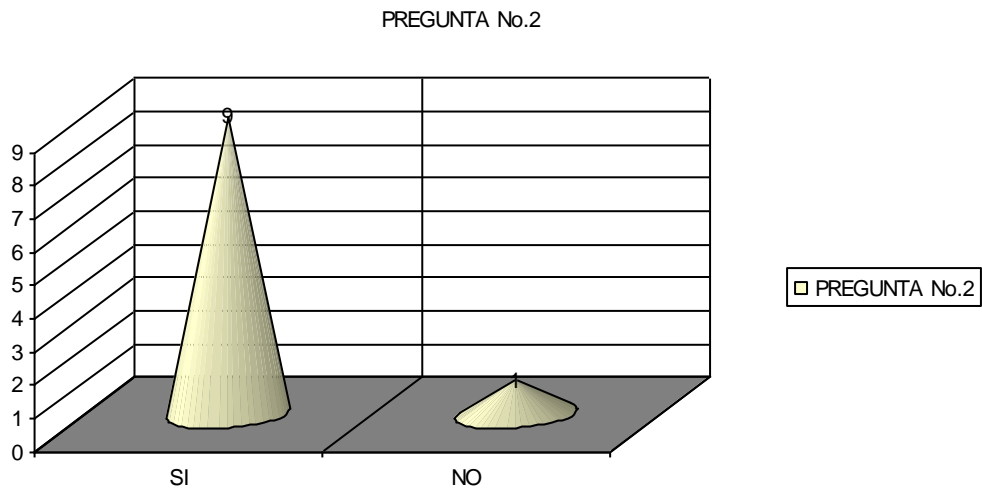


Gráfico No. 2: Que corresponde a la pregunta No. 2, en donde el 90% de las personas encuestadas de un total de 10, si conocen la empresa PALOMINO MEJÌA SERVICIOS FÙNEBRES Y DE VELACIÒN LTDA.

Pregunta No. 3

Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJÍA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Tabla No. 3

No.	Respuesta	Resultado
3	En su mayoría si ha tenido la oportunidad de utilizar los servicios de la empresa objeto de estudio, el 33% restante no lo han hecho porque no han tenido la necesidad algunos y otros porque están afiliados a otras Cooperativas con el mismo servicio.	67% SI 33% NO

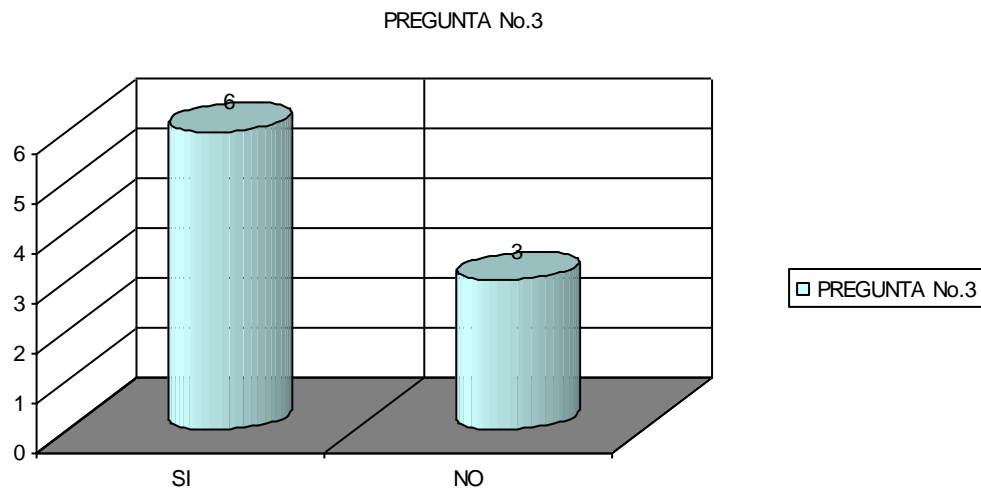


Gráfico No. 3: Que corresponde a la respuesta de la pregunta No. 3, en donde la mayoría de los encuestados han utilizado los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FUNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., el 33% restante no han tenido la necesidad de hacerlo por diferentes circunstancias.

Pregunta No. 4

Si es afirmativo (ha utilizado los servicios) como ha sido el servicio?

Tabla No. 4

No.	Respuesta	Resultado
4	Si ha utilizado los servicios de la Empresa	83%
	PALOMINO MEJÍA SERVICIOS EFICIENTE	
	FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA.	17% BUENO
		0%
		DEFICIENTE

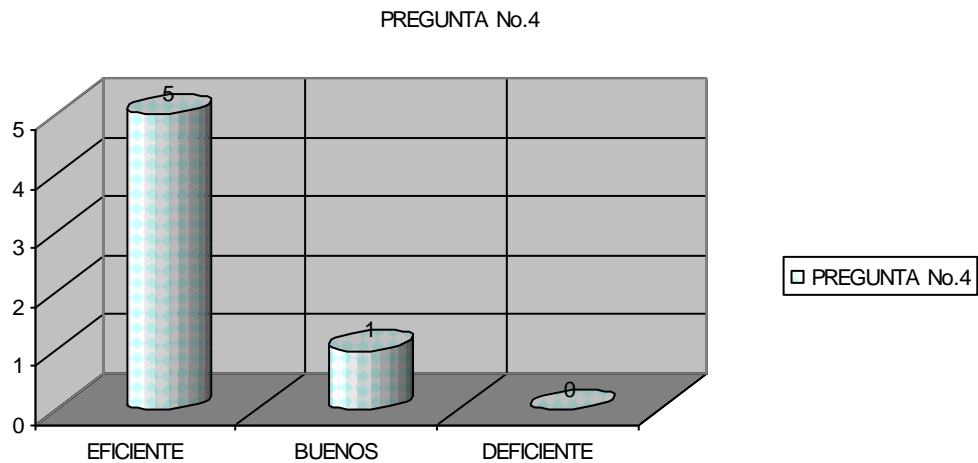


Gráfico No. 4: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 4, en donde el 83% de las personas encuestadas opinan que el servicio de la empresa objeto de estudio tiene un servicio eficiente, el 17% restante opina que es Bueno y ninguno opina que es deficiente.

Pregunta No. 5

En relación con la competencia como han sido los costos?

Tabla No. 5

No.	Respuesta	Resultado
5	Opina el usuario que los costos en la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., son más económicos que la competencia	33% NO 67% SI

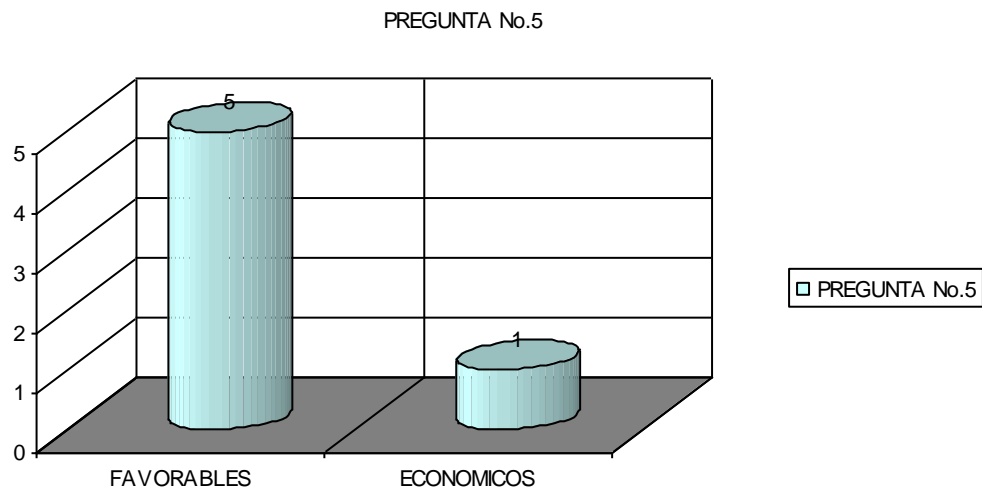


Gráfico No. 5: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 5, donde el usuario opina en un 67% que los costos son mas económicos en la Empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., mientras que el 33 % opina que no son mas económicos.

Pregunta No. 6

Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Tabla No. 6

No.	Respuesta	Resultado
6	Bien, ya que no solo presto sus servicios como entidad, sino que se personalizo de la situación familiar.	33% BIEN 67% SI

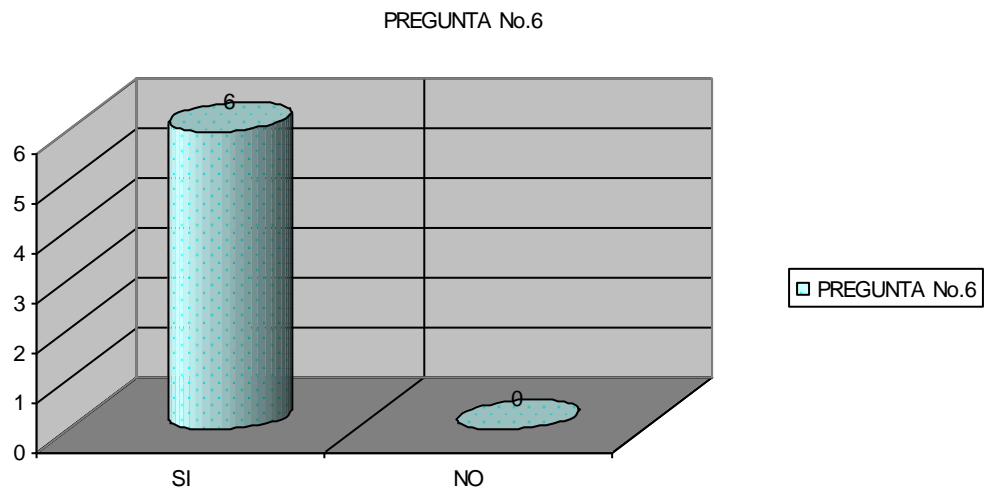


Gráfico No. 6: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 6 en donde el usuario que ha percibido los servicios que presta la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA, el 100 %, opina que este servicio ha sido eficiente por lo tanto muy satisfecho.

Pregunta No. 7

Volvería a utilizarlos? (Servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA.)

Tabla No. 7

No.	Respuesta	Resultado
7	Por unanimidad contestaron que si volverían a utilizarlos	100%

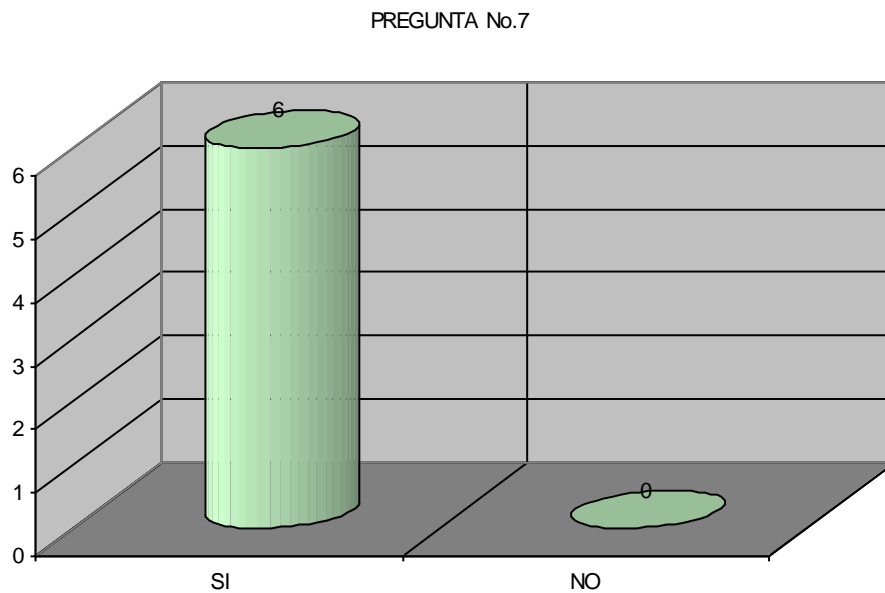


Grafico No. 7 Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 7, en donde por unanimidad el 100 % de los encuestados opinaron que si volverían a utilizar los servicios de la empresa objeto de estudio.

11.1.1 OPINIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO

En entrevista hecha al Usuario común, nos confirma que el servicio de la empresa es bueno, oportuno y el trato para con el doliente es humano, no solamente se limitan a atender el caso en el momento, sino que facilitan a la persona su idoneidad en el momento de dolor para que sienta menos la ausencia del ser querido.

11.2 RESULTADO DEL DIAGNÒSTICO

Se encontró una empresa con los problemas frecuentes que tiene una organización de carácter familiar, se pudo observar que a pesar que hay inconvenientes internos, el personal está convencido que hay necesidad de aplicar normas para ser competitiva y tener un mejor proceso Administrativo.

El resultado de un primer análisis, donde se hicieron algunas recomendaciones, ya han tenido cambios, es el caso de los avisos que funcionan en la sede Principal y sucursal de las Funerarias, pues los actuales son luminos y mejor presentados.

Se espera que la Junta de Socios de la empresa, estudie las propuestas presentadas mediante el presente documento, se hagan los correctivos pertinentes, se socialicen con los empleados, se publique y se aplique, buscando con esto Organización, respeto, competitividad y mejores ingresos para bien de los empleados, la empresa y de sus dueños.

11.3 RECOMENDACIONES

Para conocimiento y análisis por los miembros de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA, a continuación se relacionan algunas recomendaciones, que si fuesen aplicados en la misma sería para beneficio tanto Empresarial como Familiar.

Debe existir un adecuado clima laboral para efectuar con un verdadero compromiso las funciones propias de cada elemento que hace parte del proyecto.

- ✓ Plan para la armonía familiar.
- ✓ Reuniones de integración
- ✓ Mejora de la relación intrafamiliar
- ✓ Viajes, excursiones, paseos.

Programa Familiar

Puntos a tratar.

Programa, lugar y fecha.

Asignación de tareas y su preparación.

Socialización de los miembros de la familia

Llevarlos a la empresa desde edades tiernas.

Promover la historia empresarial.

Organizar y difundir álbum, video, filminas, sobre la empresa.

Hacer visitas a otras empresas.

Ejecutar foros mediante las asambleas familiares y elegir el consejo familiar.

Circular entre los miembros familiares información que origine gusto por los negocios.

Estimular a los jóvenes su asistencia a eventos o certámenes asociados al mundo empresarial y al sector de la empresa de la familia.

Generar espacios de la conversación informal donde se comente a los más jóvenes acerca de la importancia de la empresa y los aspectos agradables de la misma.

Mediante el ejemplo, los medios audiovisuales y las conversaciones transmitir desde la niñez valores profundos: solidaridad, respeto, sinceridad, honradez, justicia, amor, comprensión; y actitudes de alta categoría: creatividad, motivación al logro, independencia, autonomía, auto confianza, laboriosidad, perseverancia, riesgo moderado.

Se recomienda que la Contabilidad sea llevada conforme al Plan Unico de Cuentas (P.U.C.), el cual rige tanto para las empresas Publicas como Privadas, en donde se llevan todos los libros y en caso de una visita de Auditoria de la Dian la empresa se evita sanciones.

12 CONCLUSIONES

Este proyecto se elaboró como una alternativa que pretende mejorar la situación Administrativa actual en la empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA.

De acuerdo al análisis de la Matriz Dofa, podemos afirmar que a pesar de las Debilidades y Amenazas que presenta la empresa, esta es Viable en virtud de sus Fortalezas y Oportunidades como: ubicación de sus instalaciones, la calidez de su servicio, la tradición y el buen nombre del que goza, las cuales se pueden potencializar con una mejora en sus procesos Administrativos y trabajando a fondo en la venta de sus servicios.

Finalmente podemos concluir que nuestra propuesta de mejoramiento Administrativo e implementación de Normas y Reglamento Interno de Trabajo es factible porque no afecta su presupuesto y responde a las necesidades detectadas en la entrevista, generando mayor responsabilidad frente a los procesos y haciéndolos mas efectivos.

BIBLIOGRAFIA

Libros

BORK David y otros. Cómo trabajar con la empresa familiar. Editorial Granica
Barcelona España. 1997.

ETS/VIH/SIDA POR: BELTRAN REINA Nidia Constanza, OD, ACOSTA DE
LEACH Peter. La empresa familiar. Editorial Granica, España, 1993

GALLO Miguel Ángel. La empresa familiar. Tomos 3,4,5. IESE, 1996.
Barcelona, España.

LA HOZ Jacqueline de Jesús, MD., RUIZ VASQUEZ Gonzalo, Enf.,

LANSBERG Iván. Succeeding generations. Harvard Business School Press.
1.999

LEACH Peter. La Empresa familiar-Editorial Granica, España, 1993

LOZANO Posso melquicedec. La empresa familiar, factores contemporáneos y su influencia en la gestión. Memorias XII Congreso Latinoamericano de Espíritu Empresarial. San José, Costa Rica. 1998

LOZANO Posso, Melquicedec. Características de la empresa familiar caleña. Memorias. X congreso Latinoamericano sobre espíritu empresarial. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia. 1996

LOZANO posso, Melquicedec y otros. Asociarse con un familiar, ventajas y desventajas. Memorias. XI congreso Latinoamericano de espíritu empresarial Universidad Icesi. Cali. Colombia. 1997

OSBORNE Alfred. Cómo abordar la sucesión en empresas familiares. Memorias V congreso Latinoamericano sobre espíritu empresarial. Santiago, Chile, 1.991.

PERREAULT Yvon G. L'Entreprise familiale. Les Editions transcontinentales, Fondation de L'Entrepreneurship. Montréal (Québec) Canadá. 1.994.

PITHOD Abelardo, Dodero Santiago. Análisis Organizacional y Análisis Psicosocial de las empresas familiares memorias. V congreso Latinoamericano sobre Espíritu empresarial; Universidad Católica. Santiago, Chile, 1991.

REGIMEN Laboral Colombiano, Art. 105 &1629

SILVERMAN Marc: Articulo: En Colombia, la gente es muy emocional.
Revista Dinero. Marzo 26 de 1.999. Cali. Colombia.

TORRES Gabriela, retos y posibilidades de la empresa familiar en Antioquia.
Memorias, X Congreso Latinoamericano sobre Espiritu Empresarial.
Medellín, Antioquia, 1996 Colombia.

WALKER VALENCIA Margoth, Enf., RODRIGUEZ CALDERON Maria
Eugenia, Enf. , 60p, Julio

Revistas

Dinero; Marzo 26 de 1999. Cali Colombia

La nota económica. Artículo: Dinastías. Noviembre 4 de 1997. Cal

Internet

Email:lalupa.com/economia_viejo/Compañias_e_industriasfunerariasfindz-

Email: Gustavo Palafox gpalafx_00@yahoo.com

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	108
2. PLANTEAMIENTO O FORMULACION DEL PROBLEMA.....	110
3. JUSTIFICACIÓN.....	112
4. OBJETIVOS.....	114
4.1 OBJETIVO GENERAL	114
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	114
<u>5.</u> MARCO REFERENCIAL.....	115
5.1 MARCO TEÓRICO	115
5.1.1 Reseña Histórica Palmira	115
5.1.2 Reseña Histórica Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., antes Funeraria Palomino.....	130
5.1.3 La teoría nos dice que para la aplicación de los PROCESOS ADMINISTRATIVOS a nivel Mundial, se deben tener en cuenta lo siguiente:	132
6. ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	134
7 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN.....	135
7.1 ANÁLISIS MATRIZ DOFA.....	135

7.1.1 DEBILIDADES	135
7.1.2 OPORTUNIDADES.....	136
7.1.3 FORTALEZAS	136
7.1.4 AMENAZAS	137
8 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	138
8.1 DOCUMENTOS PROPUESTOS COMO PLAN DE DESARROLLO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA	140
8.2 Funerarias mas destacadas a nivel Nacional.....	51
8.3 Descripción de los servicios de las empresas fúnebres más sobresalientes de la región.	57
8.4 Descripción de los procesos Administrativos aplicados en los Servicios Fúnebres de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS E VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA	60
8.5 Logística Actual de la Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.....	61
8.6 DIAGRAMA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	62
8.7 PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	64
8.8 Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda Frente a la Competencia.....	69
9 MARCO LEGAL Y JURÍDICO.....	70
9.1 EFECTO JURÍDICO	73
9.2 PRESENTACIÓN.....	73

10 GLOSARIO	76
10.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	77
10.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
10.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	78
11.1.1 OPINIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO.....	97
11.2 RESULTADO DEL DIAGNÒSTICO	98
11.3 RECOMENDACIONES	99
12 CONCLUSIONES	101
BIBLIOGRAFIA.....	102

INTRODUCCIÓN

El proyecto objeto de la Investigación presenta un Plan de Desarrollo Administrativo en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., ubicada en de la ciudad de Palmira.

Debido a falencias encontradas mediante una visita y conversación directa con los dueños y empleados, se realizó un diagnóstico el cual conllevó a que se detectara que la empresa citada no cuenta con procesos, manuales, normas, que hagan que se cumpla a cabalidad con cada una de las funciones.

Se realizó un estudio identificando el problema, creando un mecanismo que conlleve a la solución del mismo, cuyo objetivo principal es prestar un servicio Funerario eficaz y oportuno a un costo razonable a quienes lo necesiten principalmente a sus asociados.

El resultado final de la investigación será la implementación de normas (Manual de Procedimientos, Manual de Funciones Organigrama, Reglamento

Interno de Trabajo), herramientas básicas en el diseño de una estrategia para que la empresa sea eficiente Administrativamente y que permita estar a la altura de la competencia.

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Mediante observación, visita y conversación directa con los dueños y empleados, se comprobó que la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., es una compañía de carácter familiar, que hasta el fallecimiento de su fundador Señor Carlos Palomino T; fue dirigida por el mismo, quien era una persona que tenía idea de empresa, teniendo en cuenta que la tecnología no tenía los avances actuales, lo cual para su época (1934-1994) era una de las primeras funerarias de la ciudad; actualmente cuenta con una junta de Socios compuesta por los herederos de Carlos Palomino T., quienes son: María del Socorro Palomino Mejía, Rosa Elena Palomino Mejía y Luis Bernardo Palomino Mejía, en un relevo generacional, es dirigida ahora por sus nietos Carlos Alfonso Velasco Palomino, Arquitecto de la Universidad de San Buenaventura Cali, el Universitario Luis Bernardo Palomino García y los demás nietos que apoyan esta labor, que los Gerentes que la han administrado no han sido las personas idóneas, con perfil administrativo, que la resistencia a la tecnología y a los continuos cambios organizacionales conlleva a que estos problemas sean de fondo, que pueden desencadenar en la quiebra o desaparición de la misma.

En la actualidad se ha dado prioridad al desarrollo en su estructura física, y no se le ha dado la importancia adecuada al manejo administrativo.

Por lo anterior, el grupo investigador propone un Plan de Desarrollo Administrativo e implementación de normas (Manual de Funciones, reestructuración del Organigrama, Reglamento Interno de Trabajo y Normas de Bioseguridad), para mejorar el sistema administrativo en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., en pro de prestar un servicio eficiente y estar a la altura de la competencia.

2. PLANTEAMIENTO O FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas que están influyendo en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., para que no exista un proceso administrativo eficiente?

Las causas son las propias de una empresa Familiar, tienen inconvenientes tanto Administrativos como de relaciones entre familiares y no familiares, los procesos de sucesión en la dirección de las empresas, su particular sentido de conservación de la tradición, generan diversas situaciones muy particulares en su interior, originan grandes obstáculos para el desarrollo y crecimiento de la empresa familiar, especialmente en las condiciones actuales donde la competencia posee organizaciones flexibles, innovadoras y dispuestas al cambio, entre los problemas más destacados están:

Poca cobertura del mercado en la ciudad de Palmira, a pesar de su trayectoria.

No se permite cambios en las personas mayores, por tratarse de una empresa familiar y por miedo a la quiebra.

No tienen claridad en objetivos y metas a mediano y a largo plazo, además de dificultad para la planeación y la toma de decisiones con presencia de opiniones encontradas.

Bajo posicionamiento en la mente de los clientes potenciales

Falta estructura administrativa: Manuales, Procedimientos, Reglamentos, Políticas, (aunque puedan existir de manera informal, se hace necesario formalizarlos y dar a conocer), estructura financiera.

3. JUSTIFICACIÓN

Con el enfoque de estrechar los lazos entre la Universidad y la Comunidad, se plantea la oportunidad que estudiantes de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD desarrollen su Trabajo de Grado sobre problemas reales en empresas reales.

Con la realización de este trabajo, se pretende mejorar la efectividad organizacional de la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., aplicando el modelo Administrativo manejado a lo largo de la carrera Administración de Empresas (Planeación, Organización, Ejecución y Control); haciendo énfasis en las partes de Organización y Control.

Acorde a lo anterior y con la colaboración de los directivos de la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., quienes abrieron sus puertas para evaluar su Debilidades y sus Fortalezas, los ponentes de la presente Investigación identificaron a través del Análisis de la Matriz DOFA unas oportunidades de mejoramiento realizando un Plan de Mejoramiento en el Sistema Administrativo e Implementación de Normas escritas y Reglamento Interno de Trabajo, con el objetivo de que sean útiles a la

empresa, a la imagen de la Universidad quien se hizo presente a través de sus estudiantes aplicando los conocimientos allí adquiridos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis para detectar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FUNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., y proponer soluciones para su mejoramiento.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Elaboración de un diagnóstico descriptivo sobre la actual estructura de la empresa.

Enumerar los problemas y plantear estrategias de solución para convertir en Fortalezas sus debilidades y en Oportunidades sus Amenazas

Socializar con los Representantes Legales de la Empresa las propuestas Administrativas que se presentan en beneficio de la misma.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 Reseña Histórica Palmira

El surgimiento de Palmira en la historia se había relegado solamente al hecho en el cual el Presidente, General FRANCISCO DE PAULA SANTANDER y el Congreso efectuaron la redistribución de la Nueva Granada, con el fin de brindar una organización y participación de los diferentes sectores de la Nueva Nación que acababa de liberarse del yugo de los Españoles y para ello se expidió la Ley No.156 del 25 de Junio de 1.824, momento en el cual Palmira es elevada de categoría de Cantón. Pero este reconocimiento que obtuvo Palmira en ese momento fue fruto de un proceso de su desarrollo, organización, participación e intervención en las diferentes actividades históricas que se habían desatado desde siglos anteriores y esa Ley emanada de Santander sólo se convertía en un reconocimiento jurídico de la labor cumplida, más no se puede considerar como fecha de nacimiento de la ciudad, por cuanto estaríamos olvidando los hechos que sirvieron de base para su configuración.

Las condiciones climáticas que presenta Palmira, hacen que poblaciones aledañas decidan instalarse para realizar sus actividades productivas, llevando a la proliferación de pequeñas propiedades.

En curso de la segunda mitad del siglo XVIII, se advierte ya en varios sitios una ruptura del marco tradicional del latifundio, comenzando a surgir verdaderos centros urbanos alrededor de las capillas y los oratorios de algunas haciendas.

Siendo uno de los hechos más importantes y relevantes que se presentaron en el proceso histórico de la ciudad, porque ya había dado un paso dentro de la organización y estructuración urbanística, desde 1.722 el caserío correspondiente a los terrenos ubicados en la Hacienda El Palmar, adquirió el título de feligresía (conjunto de personas que pertenecen o se congregan en una determinada parroquia), por el aumento considerable de su población y de su conocida vocación religiosa, además para 1.770 el Gobernador de la Provincia de Popayán Diego Antonio Nieto, realiza una visita ocular y detenida a toda la región, con el fin de verificar la concentración de habitantes que estaban dando origen a una incipiente población, igualmente dictó algunas medidas para la iniciación de obras tales como la construcción de una Comisaría de Policía, arreglo de las calles, apertura de nuevas vías de comunicación, la dotación de agua potable a la población tomada del Río Nima y conducida por un pequeño canal rudimentario que cruzaba de oriente

a occidente (llamado Romero) para la concentración de habitantes instalados en esta zona. Así mismo el Gobernador Nieto decidió tener en consideración los anteriores argumentos y emitir un concepto al cabildo de Buga (del cual dependía Llanogrande en este momento), elevando a la categoría de Alcalde Pedaneo (Alcalde o Juez de limitada jurisdicción), al Señor Inspector de Policía de Llanogrande don Gaspar Antonio Pizarro, siendo así el primer burgomaestre de este pueblo que estaba emergiendo. Estos elementos sirven de base para que combinados con el desarrollo económico y la religiosidad diera origen a una nueva población como Llanogrande.

El crecimiento vertiginoso que estaba presentando el caserío de Llanogrande lo muestra la estadística del primer censo de población realizado en el año 1.786 en donde el número de habitantes ascendía a 2.867 personas.

Con base en estas consideraciones, se propuso como fecha de celebración del surgimiento de esta ciudad el día 17 de junio de 1.773 momento en el cual surge la primera urbanización y distribución urbanística de la ciudad y que igualmente se tome el 25 de julio de 1.778, como fecha en la cual se debe rendir homenaje a las personas que participaron en el movimiento denominado la “Sublevación de los Pardos”.

Se puede decir de esta manera que Palmira no fue fundada sino que fue producto de su desarrollo que se había ido desencadenando en su proceso histórico.

El nombre que adopta Palmira sólo aparece el 5 de Diciembre de 1.813, cuando Don Pedro Simón Cárdenas con otros ciudadanos notables decidieron proclamar este territorio como Villa, para ello desobedecieron la autoridad de Buga y de España dándole el nombre de Palmira al antiguo territorio de Llanogrande, cuyo nombre lo adoptaron por una parte, teniendo en cuenta la imagen de la Virgen de Nuestra Señora del Palmar y además lo acabaron de ratificar con la obra muy famosa del siglo XVIII que se estaba presentando llamada las ruinas de Palmira, del Conde Volney, basado en la ciudad de la antigua Ciria, la unión de estos dos aspectos dieron origen al nombre de esta ciudad.

Palmira se encuentra localizada en la región sur del Departamento del Valle del Cauca. Su cabecera está situada a 3°31'48" de latitud Norte y 76°81'13" de Longitud a Oeste de Greenwich.

CLIMATOLOGÍA Y SUPERFICIE

El área Municipal es de 1,162 kms² de los cuales 28.79 km² corresponden a la zona urbana².

Sus pisos térmicos se encuentran distribuidos así:

CLIMA	KMS	PORCENTAJE
CÁLIDO	383	33.0
MEDIO	242	20.8
FRÍO	239	20.6
PÁRAMO	298	25.6

FUENTE: Gerencia de Planeación Municipal – Cálculos preliminares.

En el área municipal se distinguen claramente 3 zonas topográficas diferentes:

ZONA	KMS	PORCENTAJE
PLANA	505.0	43.5
PIEDEMONTE	201.5	17.3
ALTA MONTAÑA	455.5	39.2

² Cálculos: Gerencia de Planeación Municipal, con plano DANE, actualizado en Autocad.

FUENTE: Gerencia de Planeación Municipal.

Su temperatura media es de 23 grados centígrados y su altura sobre el nivel del mar es de 1,001 metros.

LÍMITES POLÍTICOS Y GEOGRÁFICOS

NORTE: Con el Municipio de El Cerrito

ESTE: Con el Departamento del Tolima

SUR: Con los Municipios de Pradera y Candelaria

OESTE: Con los Municipios de Cali, Yumbo y Vijes

De igual forma, la Ley 65 de 1909, modificada por Ordenanza 149 de 1961 dio los límites detallados del Municipio que se fijan así:

“Desde el punto de la Cordillera Central, frente a las fuentes del Río Flores Amarillas, una línea recta hasta encontrar éstas, este río abajo hasta el río Aguaclara, este abajo hasta el río Bolo, este abajo hasta 100 metros hacia el occidente del puente sobre el río Bolo en la Carretera Central, de aquí el límite sigue por el Cauca Seco del Bolo Viejo hasta las bocas de Filipí en el Guachal, de donde partiendo hacia el sudoeste se sigue como límite el antiguo cauce de Cauca, llamado Cauca Seco, hasta encontrar el río Cauca, este abajo hasta las bocas del río Amaime, este arriba hasta su nacimiento

en la Cordillera Central, por el perfil de esta hacia el sur hasta el punto de partida".

SISTEMA DE ASENTAMIENTOS

De acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial de Palmira, es el conjunto de ocupaciones territoriales permanentes con edificaciones de diversas características en los que se desarrollan actividades humanas residenciales, productivas o de servicios de manera exclusiva o mezclada, y que se articulan funcionalmente.

El sistema de asentamientos esta conformado por:

La cabecera Municipal: corresponde a la ciudad central.

Los centros poblados mayores, situados alrededor de la cabecera municipal, y tienen un desarrollo relativo de la infraestructura por la prestación de los servicios públicos y servicios sociales. Se consideran Centros Poblados Mayores los siguientes:

Rozo

La Torre

La Acequia

Bolo San Isidro

Bolo la Italia

Bolo Alisal

La Buitrera

El Arenillo

Chontaduro

Amaime

Guayabal

Coronado

Los pequeños poblados, que se extienden a lo largo de las vías con incipiente o inexistente infraestructura para la prestación de los servicios públicos o sociales. Son los demás asentamientos existentes en el área rural que no están clasificados como Centros Poblados Mayores o Núcleos Especializados.

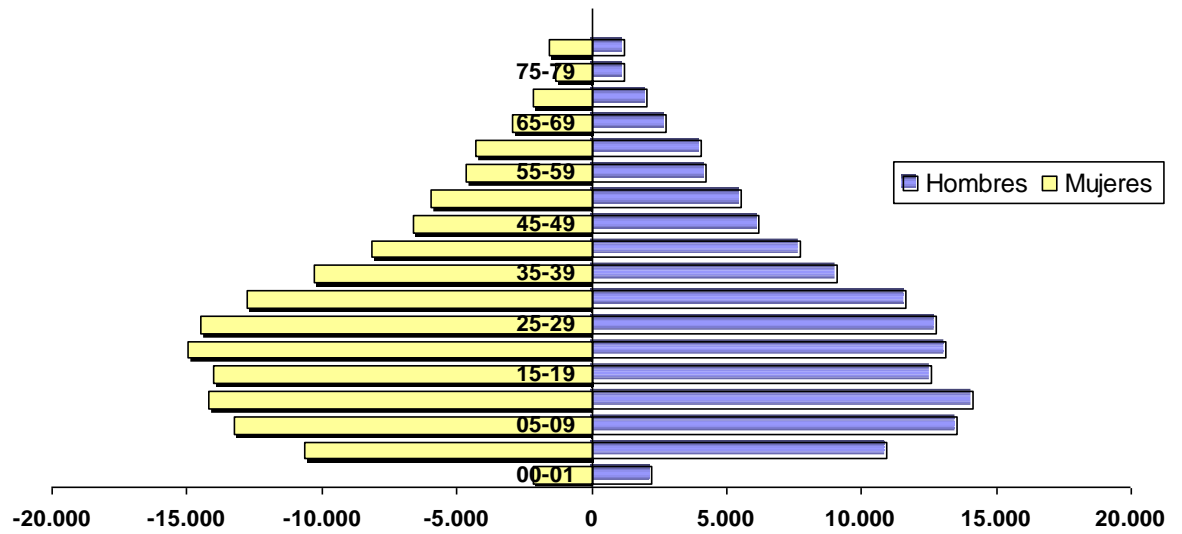
Los Núcleos Especializados, donde se desarrollan de manera exclusiva o mezclada con otros usos compatibles una o varias actividades productivas o albergan equipamientos cuya función trasciende las necesidades exclusivamente municipales. Se consideran Núcleos Especializados los siguientes:

Parcelación Industrial La Dolores.

Aeropuerto y Zonas Francas.

Los Ingenios y otras instalaciones industriales localizadas de manera aislada en el área rural.

PIRAMIDE POBLACIONAL MUNICIPIO DE PALMIRA
AÑO : 2.001



Fuente: Anuario Planeación Municipal

RANGO/EDAD	HOMBRES	MUJERES	RANGO/EDAD	HOMBRE S	MUJERE S
00-01	2.227	-2.141	40-44	7.754	-8.152
01-04	10.912	-10.660	45-49	6.214	-6.610
05-09	13.522	-13.244	50-54	5.556	-5.968
10-14	14.120	-14.170	55-59	4.260	-4.646
15-19	12.578	-14.024	60-64	4.049	-4.296
20-24	13.128	-14.985	65-69	2.766	-2.946
25-29	12.783	-14.490	70-74	2.039	-2.190
30-34	11.640	-12.772	75-79	1.223	-1.351
35-39	9.087	-10.280	80y+	1.188	-1.582

EL 48,8% DE LA POBLACIÓN SON HOMBRES Y EL 52,3% MUJERES

TREINTA PRIMERAS CAUSAS DE MORTALIDAD GENERAL -2000

- ✓ ATAQUE CON ARMAS DE FUEGO Y LAS NO ESPECIFICADAS
- ✓ ENFERMEDAD CARDIACA HIPERTENSIVA NO CLASIFICADA COMO BENIGNA NI COMO MALIGNA
- ✓ ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR AGUDA PERO MAL DEFINIDA
- ✓ DIABETES MELLITUS TIPO ADULTO
- ✓ INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA
- ✓ SEPTICEMIA NO ESPECIFICADA
- ✓ TUMOR MALIGNO DEL ESTOMAGO PARTE NO ESPECIFICADA
- ✓ HIPERTENSION ESENCIAL NO ESPECIFICADA COMO BENIGNA NI COMO MALIGNA
- ✓ TUMOR MALIGNO DE SITIO NO ESPECIFICADO
- ✓ INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO
- ✓ BRONCONEUMONIA ORGANISMO CAUSAL NO ESPECIFICADO
- ✓ OBSTRUCCION CRONICA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE
- ✓ TUMOR MALIGNO DE LA PROSTATA
- ✓ EMBOLIA PULMONAR
- ✓ TUMOR MALIGNO DEL CUELLO DEL UTERO PARTE NO ESPECIFICADA

- ✓ ATAQUE CON INSTRUMENTOS CORTANTES Y PUNZANTES
- ✓ OTRAS FORMAS DE LA ENFERMEDAD ISQUEMICA CRONICA DEL CORAZON SIN ESPECIFICACION
- ✓ TUMOR MALIGNO DE BRONQUIO Y PULMON SIN ESPECIFICACION
- ✓ ATEROSCLEROSIS GENERALIZADA Y LA NO ESPECIFICADA
- ✓ DISRITMIA CARDIACA SIN ESPECIFICACION
- ✓ ACCIDENTE DE TRAFICO DE VEHÍCULO DE MOTOR - DE NATURALEZA NO ESPECIFICADA
- ✓ ATEROSCLEROSIS CORONARIA
- ✓ TUMOR MALIGNO DEL HIGADO, NO ESPECIFICADO COMO PRIMARIO NI COMO SECUNDARIO
- ✓ ACCIDENTE DE TRAFICO DE VEHÍCULO DE MOTOR - MOTOCICLISTA EN CARRETERA
- ✓ HIPERTENSION ESPECIFICADA COMO MALIGNA
- ✓ INSUFICIENCIA RENAL SIN ESPECIFICACION
- ✓ DISRITMIA CARDIACA - PARO CARDIACO
- ✓ CIRROSIS HEPATICA SIN MENCION DE ALCOHOLISMO
- ✓ SOPLOS CARDIACOS FUNCIONALES Y SIN DIAGNOSTICO
- ✓ ENFISEMA PULMONAR
- ✓ OTRAS CAUSAS
- ✓ GRAN TOTAL MORTALIDAD 2000

UNIVERSIDADES

UNIVERSIDAD	DOCENTES	DOCENTES	DOCENTES
	1998	1999	2000
Santiago de Cali	251	ND	
Universidad del Valle	156	119	
Antonio Nariño	152	171	162
Universidad Nacional	105	108	121
Cooperativa de Colombia	52	31	30
Pontificia Bolivariana	43	48	45
Luis Amigó	36	68	21
Católica de Manizales	35	13	
UNAD	ND	23	
TOTAL	830	581	

FUENTE : Universidades

EDUCACION PREESCOLAR, PRIMARIA Y SECUNDARIA

NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS OFICIALES

PALMIRA

NIVEL	URBANO	RURAL	TOTAL
JARDIN (Edad Preescolar)	1	0	1
ESCUELA (Edad Preescolar y Básica Primaria)	30	40	70
INSTITUTO DE EDUCACION BASICA (Edad preescolar, Básica Primaria y Básica Secundaria)	21	12	33
COLEGIO (Edad Media)	7	4	11
CAPACITACION ADULTOS	2		2
TOTAL	61	56	117

Análisis de la Mortalidad del Municipio de Palmira – Valle – 2002

La tasa de mortalidad general para Palmira en los años de 1998 al 2001 a oscilado entre 610 a 633 por 100.000 la cual se encuentra por arriba de la tasa nacional; 442 por 100.000 habitantes y del Departamento del Valle del Cauca; 558 por 100.000 habitante.³

³ Tasas disponibles en Salud en Cifras en Minsalud-2002

5.1.2 Reseña Histórica Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., antes Funeraria Palomino

La Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., antes Funeraria Palomino, es una pequeña empresa con mas de 67 años de Historia, y experiencia en la ciudad de Palmira – Valle del Cauca, fue fundada por Carlos Palomino T, a mediados del año 1934, hijo del ilustre pintor Rafael Palomino H., y heredero de la vena artística de su padre.

Carlos Palomino T., excelente tallador y ebanista animado por sus amigos le encomendaron les hiciera un Cofre Mortuario; de esta manera inicio su negocio con tres ataúdes en un local sobre la calle 31 con carrera 28, antigua calle 12 con Avenida Santander Sector del Centro, se destacó porque redactó, organizó e implementó para la su empresa la MISIÓN y la VISIÓN, las cuales aún rigen, (plasmadas en el punto 5.1.2.1).

Con el paso de los años, la compañía quedó al mando de la señora Herminda Mejía de Palomino viuda de Carlos Palomino T. Y sus hijos Rosa Elena Palomino M., María del Socorro Palomino M., y Luis Bernardo Palomino M.

Actualmente sigue siendo una compañía de carácter familiar, con una junta de Socios compuesta por los herederos de Carlos Palomino T. Maria del

Socorro Palomino Mejía, Rosa Elena Palomino Mejía y Luis Bernardo Palomino Mejía, en un relevo generacional, es dirigida ahora por sus nietos Carlos Alfonso Velasco Palomino, Arquitecto de la Universidad de San Buenaventura Cali, el Universitario Luis Bernardo Palomino García y los demás nietos que apoyan esta labor, al inicio del tercer milenio.

La eficacia en la gestión, la calidad en los servicios, la constante adaptación, formación y la atención personalizada, son entre otros los factores humanos que los han hicieron líderes en empresas del sector⁴.

5.1.2.1 MISIÓN Y VISIÓN EXISTENTE

MISION

Tener como filosofía de servicios las bases y los fundamentos necesarios para que el usuario que acuda en procura de nuestros servicios funerales, sienta una verdadera sensación de ayuda, de comprensión, de paz y seguridad que le permitan mitigar el trauma momentáneo sentimental que afecta a cada usuario en los momentos esenciales y reales de nuestra vida: La muerte de un ser querido y procurando así hacer del servicio exequial un oasis de paz y calma para los dolientes

⁴ Revista de la Familia

VISION

Hacer que se amplíe la gama de servicios funerarios puestos al alcance de toda la comunidad, estén enmarcados dentro de la eficacia, calidad, responsabilidad y respeto que se merecen los usuarios de los servicios exequiales procurando con ello funcionarios en el mercado funerario como los primeros basados en nuestra larga experiencia y tradición abarcando el área metropolitana y nacional.

5.1.3 La teoría nos dice que para la aplicación de los PROCESOS ADMINISTRATIVOS a nivel Mundial, se deben tener en cuenta lo siguiente:

El primer paso se refiere a la declaración de la visión, misión y valores de la empresa. La dirección general de una organización es la responsable de una correcta definición de estos elementos.

Las grandes corporaciones han perdurado por la claridad en la visión, misión y valores desde su fundación. También la dirección de las empresas pequeñas o medianas debe atender cuidadosamente este aspecto para construir la cimentación del desarrollo sano y próspero de la empresa; es de vital importancia la eficaz difusión de estos conceptos en toda la organización, el personal de todas las áreas y en diferentes niveles debe

comprender plenamente los significados y las bases que constituyen a la empresa. El conocimiento claro y preciso de la misión contribuye al compromiso por parte del personal a lo largo y ancho de la Estructura Organizacional. Luego se exige una disciplina muy fuerte de análisis y evaluación de la situación interna de la empresa y de la situación del entorno, conocida como análisis FORD (fuerzas, oportunidades, riesgos, debilidades).

Este esfuerzo de evaluación del ambiente externo debe lograr identificar las oportunidades y amenazas para la empresa en cuestión; no basta seguir las instituciones o las apreciaciones superficiales de las condiciones que afectarán a la empresa, sin contar con información más confiable y válida.

Perfil y penetración en el mercado. Fortalezas y debilidades.⁵

⁵ Email: lalupa.com/economia_viejo/Compañía_e_industriasfunerariasfindz

6. ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Las actividades del Proyecto de investigación se realizará en la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., ubicada en la ciudad de Palmira en la calle 31 No.27-52, y carrera 28 No.40 38 sucursal, con teléfonos 281236 y 2724836, y que para la presente propuesta se realizaron las siguientes actividades:

Visita y entrevista con los dueños y empleados de la Empresa objeto de la investigación.

Elaboración de entrevista y aplicación con los empleados de la empresa

Elaboración de encuesta y aplicación a muestra de los usuarios del servicio

Investigación personal y por correo electrónico a otras empresas Funerarias

Revisión Bibliográfica con relación al tema

Análisis de las encuestas

Realización de Matriz DOFA

Elaboración y aplicación de acuerdo a las necesidades de: Reglamento

Interno de Trabajo, Manual de Funciones, Organigrama, Normas de

Bioseguridad

Recomendaciones

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

7.1 ANÁLISIS MATRIZ DOFA

Para el desarrollo de la investigación se hizo un Análisis mediante la Matriz DOFA, empleando esta técnica a partir de entrevistas y encuestas (ver anexo), que arrojaron los resultados encaminados a crear el presente estudio.

7.1.1 DEBILIDADES

La empresa a pesar de su antigüedad no es líder en el sector funerario, pero gracias a la Ley Mypimes podrá financiarse para estructurarse administrativa y físicamente

La competencia ha ganado terreno en el mercado, por lo cual ya no es líder en el sector.

Falta capacitación Administrativa al personal de la Directiva de la empresa

Bajo posicionamiento en la mente de los clientes potenciales

Falta estructura administrativa: (Manuales, procedimientos, Reglamentos) aunque puedan existir de manera informal, se hace necesario formalizarlos y darlos a conocer).

Falta estructura financiera: aunque se lleva una contabilidad básica, el dinero no es manejado de una manera clara ni centralizada, si no de manera individual por parte de los dueños.

7.1.2 OPORTUNIDADES

La crisis económica por la que atraviesa el país puede ser un aliciente para las personas de los estratos 4– 5 y 6 adquieran los planes fúnebres.

Avances Tecnológicos

7.1.3 FORTALEZAS

Tradición.

Ubicación estratégica de las instalaciones.

Calidad humana de la nueva administración.

Apertura hacia la Asesoría externa por parte de empresas Auditoras

La empresa posee un Good-Will que le permite sostenerse en el Mercado Palmirano y Vallecaucano

7.1.5 AMENAZAS

Disposiciones gubernamentales que aumenten los costos: (Impuestos, disposiciones ambientales y sanitarias, normas de transporte etc). Cambios sociales respecto a costumbres y creencias sobre las honras fúnebres. Siniestro natural que obligue al cubrimiento del servicio a un número inusual de clientes.

Las propuestas Administrativas que se presentan a la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA, beneficia a los miembros de la familia Palomino, porque si se aplican las propuestas presentadas, el resultado es positivo, volviéndola competitiva para esto se necesita una Dirección que realice una buena Planeación, Organización y control tanto a nivel interno como en los servicios, esto genera demanda en los mismos.

8 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

En el desarrollo del Diagnóstico y Propuesta Administrativa a la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA, se implementará la metodología de trabajo en red donde prevalece el trabajo en equipo, con el ánimo de optimizar procesos y evitar el realizar labores repetidas. Como principio general, el proyecto se debe desarrollar con una estructura que le permita ser identificado fácilmente.

A cada una de las personas que hacen parte del sistema de información, cuyo nivel educativo en promedio es Bachiller/ Universitario, miembros de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., entre los propietarios y empleados, los cuales conocen su entorno, se diseñó la entrevista que se realizó a cada persona que hace parte de la población de interés de nuestro proyecto, que son la fuente primaria y el cliente que es la fuente secundaria. Los cuales son:

Gerente General

Asistente Administrativo

Secretarias (2)

Representante Legal

Contadora

Asistente Servicios Generales

Oficios Varios

Conductores

Tanatólogos

Asesores Comerciales

El procedimiento para escoger la muestra definitiva de la investigación se aplica en el sentido de realizar un análisis claro y objetivo de la población entrevistada, se obtiene evaluando el contenido de las respuestas, su redacción, el tipo, el ordenamiento de las respuestas, su confiabilidad y validez.

Se pretende saber si esta población tiene conocimiento de las Normas legales que se proponen para la buena Administración de una empresa, para que sirva y en que se beneficia tanto la empresa como el trabajador.

En las investigaciones se recoge la información basada en un problema, se crea la hipótesis, un marco teórico, propuestas, etc., se obtiene las propuestas metodológicas para el desarrollo del mismo.

Las fuentes que proporcionan la información son los sujetos los cuales se consideran los más adecuados, toda vez que son parte de la entidad a

investigar y laboran en la misma, (propietarios y empleados de la empresa Funeraria) que son la fuente primaria y el cliente que es la fuente secundaria.

El procedimiento de la recolección de información se verificará mediante gráficas para una mejor comprensión

Los instrumentos a aplicar en este caso son técnicos (observación y entrevistas). (VER ENTREVISTAS EN ANEXOS).

8.1 DOCUMENTOS PROPUESTOS COMO PLAN DE DESARROLLO EN EL ÀREA ADMINISTRATIVA

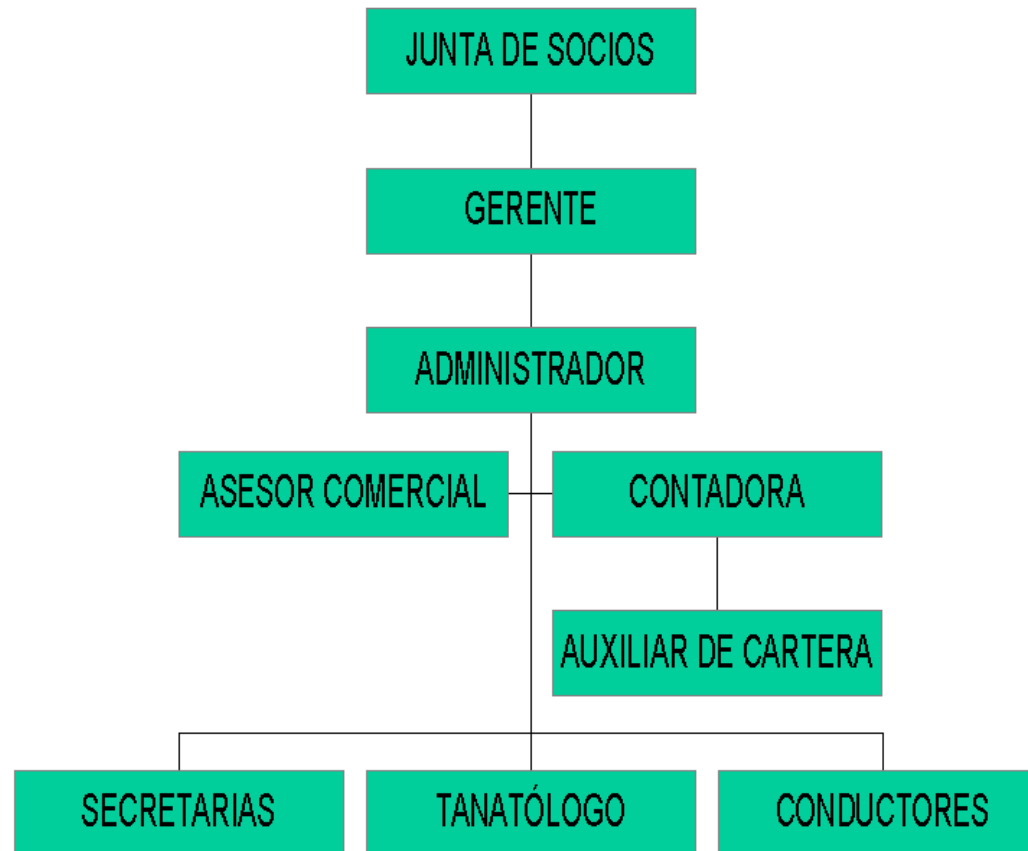
A continuación se relacionan y se anexan algunos documentos de vital importancia para la buena marcha de toda Organización, se aclara que en el diagnóstico que se realizó a la empresa objeto de estudio, no se encontró un documento donde se encuentre plasmado el Organigrama, aunque la parte Directiva de la misma informó que existía, no se tuvo la oportunidad de observarlo, por lo tanto presentamos a continuación las siguientes propuestas:

Organigrama

Manual de Funciones

Manual con Normas de Bioseguridad para Autopsias y Servicios Funerarios.

**1 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA EMPRESA PALOMINO MEJÌA SERVICIOS FÙNEBRES Y DE VELACIÒN
LTDA.**



**2 PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA PALOMINO
MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA – PALMIRA**

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

AREA:	Secretarial, correspondencia y archivo de la Secretaría General.
TITULO DELCARGO:	Secretaria
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios
PERSONAL A CARGO:	No tiene
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
JORNADA LABORAL:	Mínimo cuarenta y ocho (48) horas semanales.
FORMA DE PAGO:	Salario estipulado, pagadero por quincenas vencidas.

FUNCIÓN BÁSICA:

Planear, organizar y ejecutar labores propias de la Dependencia u oficina, como correspondencia, archivo, gestión telefónica, atención al público y al estudiante.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

Organizar la correspondencia recibida, radicándola y clasificándola.

Atender las solicitudes de información que requieran las demás áreas o Dependencias, brindándola correcta y oportunamente.

Trascipción de la correspondencia, informes, comunicados y documentos en general.

Organizar el sistema de archivo de la dependiera y administrate el sistema de información.

Mantener actualizada la información del contenido de los archivos directorio personalizado, catalogo de entidades, nombre de funcionarios y personal clave para el buen funcionamiento de la Secretaría General.

Velar porque los archivos que se encuentran guardados en el Sistema, tengan su copia de seguridad (back up) debidamente rotulados o codificados.

Colaborar en la correcta ejecución de las actividades propias del área y la buena utilización de los recursos.

Alimentar y actualizar permanentemente la información en el sistema.

Seleccionar periódicamente dentro de los archivos existentes la información que se requiere tener y desechar la no necesaria con fin de no saturar la capacidad de almacenamiento de la CPU.

REQUISITOS:

Titulo de Secretaria y haber cursado estudios en sistemas.

Experiencia de dos (02) años en el área secretarial y de sistemas.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Administrador

CARGO DE JEFE INMEDIATO: Junta de Socios.

NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO: Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., coadyuvar al ordenamiento de la misma. Dar soluciones oportunas a las situaciones y los problemas de tipo económico de prestación de servicios que se presenten.

Estructurar la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., de tal forma que le dé respuesta a las exigencias del entorno.

FUNCIONES:

✓ Dar soluciones oportunas a las situaciones y/o problemas de cualquier tipo.

✓ Estructurar la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., de tal forma que de respuesta a las exigencias del entorno.

- ✓ Realizar y divulgar el cronograma de actividades de cada período académico.
- ✓ Realizar el seguimiento al cumplimiento de los programas
- ✓ Atender a los usuarios, escuchar y solucionar posibles problemas.
- ✓ Servir de mediador para dar solución a los problemas que se presenten.
- ✓ Mantener permanentemente informados a los socios y demás miembros que conforman la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., sobre las funciones y movimientos de la misma y rendir semestralmente un informe.
- ✓ Presentar mensualmente reportes del trabajo realizado.
- ✓ Presentar propuestas para el mejoramiento de la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA.,
- ✓ Planificar y programar el trabajo del personal administrativo.
- ✓ Atender permanentemente a usuarios, clientes y público en general. Asistir a reuniones de junta de socios, observar la competencia y capacitarse permanentemente para no estancarse.
- ✓ Asegurar el normal funcionamiento de las actividades propias del negocio.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES
LTDA – PALMIRA
MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Tesorera
SUPERIOR JERARQUICO:	Junta de Socios
RENDIR INFORME:	Contadora.
PERSONAL A CARGO:	No tiene.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	Indefinido
JORNADA LABORAL:	Mínimo cuarenta y ocho (48) horas semanales.

FUNCION BASICA:

Dar trámite a todas salidas e ingresos de dinero, dar informe permanente a la contadora sobre dichos trámites, con el fin que esta pueda llevar el libro de Bancos y Flujo de Caja correctamente.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Contadora
TITULO DEL CARGO:	Contadora General
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
FORMA DE PAGO:	Honorarios

FUNCION BÁSICA:

Manejo de las cuentas contable, libro de Banco, Balance General, Libro Diario, realizar continuamente el Estado de Resultados.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Facilitar los libros cuando sean solicitado por los Socios y/o miembros de la Funeraria PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA, con la debida autorización al día.
- ✓ Reportar oportunamente las inconsistencias que puedan surgir.
- ✓ Responder por las declaraciones fiscales.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Tanatólogo
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
FORMA DE PAGO:	Quincena Vencida

FUNCION BÁSICA:

Preparar los cuerpos, cumpliendo con las Normas de Bioseguridad, las cuales reglamenta el Ministerio de Salud y que redundan en beneficio del empleado.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Entregar los cadáveres preparados al conductor.

EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES

LTDA – PALMIRA

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO:	Conductor
SUPERIOR JERARQUICO:	Administrador
DEPENDENCIA JERARQUICA:	Junta de Socios.
MODALIDAD DEL CONTRATO:	A término indefinido
FORMA DE PAGO:	Quincena Vencida

FUNCION BÁSICA:

Traslado del féretro.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Trasladar el cadáver del sitio de muerte a la Funeraria para su preparación.
- ✓ Trasladar el cadáver de la Funeraria al sitio de velación (casa o funerales)
- ✓ Trasladar el cadáver del sitio de velación a la parroquia para la misa.
- ✓ Trasladar de la parroquia al Cementerio.
- ✓ Tramitar la documentación relacionada con la Entidad Hospitalaria, Notaria, Iglesia, Cementerio.

2. PROPUESTA MANUAL NORMAS DE BIOSEGURIDAD

NORMAS DE BIOSEGURIDAD

PARA AUTOPSIAS

Y

SERVICIOS FUNERARIOS

INTRODUCCIÓN

Se procede a realizar un Manual de Normas de Bioseguridad (Conductas Básicas en Bioseguridad) para Autopsias y Servicios Funerarios en la empresa MEJIA PALOMINO SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA., cumpliendo con el Protocolo Básico para el Equipo de Salud, emanado del MINISTERIO DE SALUD, en su Programa Nacional de Prevención y Control de las ETS/VIOH/SIDA, expedido en Santa Fe de Bogotá, D.C, Abril de 1997, firmado por María Teresa Forero de Saade Ministra de Salud, Juan Carlos Giraldo Valencia Viceministro de Salud, Silvia Emma Herrera Camargo Secretaria General, Angela González Puche Directora General de Promoción y Prevención, Jaime Alberto Castro Díaz Programa Nacional de Prevención y Control de las ETS/SIDA,

OBJETIVO

Cumplir con el Protocolo preventivo implementado por el Ministerio de Salud, ante el virus de Inmunodeficiencia Humana, virus de la Hepatitis B y otros patógenos durante los procesos que se realizan en la preparación y manipulación de cadáveres.

REQUISITOS PARA EL TANÁTOLOGO

- ✓ Para su protección debe estar afiliado a una ARP Y EPS.
- ✓ VACUNAS:
- ✓ HEPÁTITIS B
- ✓ MENINGITIS
- ✓ TÉTANO

DEBE TENER DOTACIÓN DE:

- ✓ Bota pantaneras
- ✓ Overol (mecánico)
- ✓ Peto (Delantal en hule que cubra hasta los pies)
- ✓ Guantes industriales (Hasta el codo)
- ✓ Mascarilla
- ✓ Gafas protectoras
- ✓ Guantes Quirúrgicos
- ✓ Además

- ✓ Jabón
- ✓ Isodine
- ✓ Tarros Grandes (guardar los desechos con Riesgo Biológicos)
- ✓ Guardianes (se utiliza para guardar agujas, jeringas, pinzas, para evitar chuzones)
- ✓ Alcohol

RECOMENDACIONES

Es importante que las Normas aquí estipuladas sean aplicadas en la empresa, que por ser Ley del Ministerio de Salud puede ocasionar sanciones, además con el fin de evitar accidentes, prevenir contaminaciones y enfermedades mortales a los empleados de la misma.

Con el fin de buscar economía a continuación se suministra la formula para la preparación de Hipoclorito de Sodio, que debe ser utilizado para lavar y desinfectar la sala de Autopsia.

Hipoclorito Comercial al 5% y deseamos preparar al 0.5% (5.000ppm), Es necesario preparar 1 litro = 1.000 cc. De Hipoclorito al 0.5%

FORMULA
$$v = \frac{Cd \times Vd}{Cc}$$

Vd: Volumen deseado

Cd: Concentración deseada

Cc: Concentración conocida

$$v = \frac{0.55 \times 1.000cc}{5\%} = 100cc$$

Se debe agregar 100 cc de Hipoclorito de sodio al 5% a 900 cc de agua para tener 1000 cc de una dilución al 0.5 %

8.2 Funerarias mas destacadas a nivel Nacional

Cuadro No. 1

Nombre empresa	Servicios
Cementerio La Inmaculada	Parque cementerio fundado en 1968 de propiedad de 235.000 familias. Todos los servicios y funeraria. Traslados Internacionales.
Funeraria Jardines de Paz-	Funeraria
Funeraria Cristo Rey	Servicios integrales. Bogotá.
Funeraria Medellín Ltda.	La mejor compañía
Funeraria San José	Todo lo relacionado con servicios funerarios.
Funeraria San Vicente También se destaca por ser una Funeraria Social	Ofrece los servicios Funerarios no sólo a los usuarios que vienen a comprar los servicios exequiales sino que dispone de una atención personalizada para aquellas instituciones y personas que carecen de recursos, como por ejemplo los asilos de caridad y aquellos ciudadanos que viven solos. Estas funerarias no sólo se limitan a ofrecer el cofre y la tumba, sino que cumplen con todo el ritual que hace parte de la elaboración del

	duelo. Ello incluye la velación en una sala familiar o en un salón de una junta de Acción Comunal, una misa, carteles funerarios, recordatorios y el transporte de la sala de velación al cementerio.
Funeraria Teusaquillo	Prevención exequial. Exequialcoop. Convenio empresarial, afiliados y pensionados ISS. Red nacional e internacional. Capillas para velación. Bogotá y Carmen de Apicalá.
Nombre empresa	Servicios
Hogares de Paz Monte Sacro	Excelencia exequial. Abonado exequial. Servicio a nivel nacional. Concedemos derechos exequiales a pensionados y afiliados a fondos de pensiones. Bogotá.
Jardines del Recuerdo S.A. -	Cementerio de la organización. Servicio a nivel nacional de lotes triples, servicios exequiales, capilla privada de cremación, adecuación a parcela, empresas filiales. Bogotá, Cali y Barranquilla (Jardines de la Eternidad).
La Candelaria	Salas de velación. Bogotá. Parroquia Cristo Rey. San Diego. San Juan de Ávila.

La Aurora	Funerales y capillas. "Porque siempre hay un nuevo amanecer". Del eje cafetero para Colombia. Servicio nacional. Previsión exequial empresarial y familiar. Afiliados a la Corporación Nacional de Funerarias REMANSO. Bogotá y Manizales.
Lazos Eternos	Cementerio Virtual creado para honrar a nuestros seres queridos fallecidos.
Organización Jardines del Recuerdo - Bogotá	Presta servicios de consignación de lotes, cremación, inhumación, exhumación, alquiler de lotes, servicios memoriales especiales, servicio exequial.
Organización Jardines del Recuerdo - Cali	Servicios funerarios en capillas de velación, servicio de inhumación, cremación, exhumación, transporte, alquiler de lotes y criptas y celebraciones especiales.
Recordar S.A.	Filial de la organización Jardines del Recuerdo y Jardines de la eternidad, para la prestación de servicios exequiales Bogotá, Cali y Barranquilla. Abonados exequiales. Planes de previsión exequial prepagada y

	total. Para grupos empresariales, fondos de empleados y cooperativas, servicios exequiales de inhumación y cremación. Bogotá.
Servicios Fúnebres San Pedro	Empresa funeraria ubicada en Bucaramanga-Colombia. Nuestra filosofía es hacer del servicio funerario un verdadero homenaje. sistemas de prepago exequial. De la tierra al cielo desde 1960.
Nombre empresa	Servicios
Alianza Los Olivos y Aseguradora Solidaria de Colombia	La unión de dos líderes para brindarle a usted mayor protección, respaldo y seguridad en previsión exequial, ampliando nuestras coberturas y beneficios para los asegurados. Conjugando la vasta experiencia de Los Olivos como pionero de los planes de Previsión Exequial en Colombia, su ya reconocida calidad en la prestación de servicios funerarios y el respaldo y solidez de la Aseguradora Solidaria de Colombia, una de las más prestigiosas compañías de seguros del país; brindan Pólizas de Seguro Exequial

	que se ajustan a sus posibilidades y necesidades, garantizando la prestación del mejor servicio y apoyo a sus familiares y seres queridos en el momento justo en que lo necesitan.
--	--

Las empresas más destacadas en el Servicio Funerario en la región
(Palmira–Valle)

Cuadro No. 2

Nombre funeraria	Dirección	Teléfono
Funerales La Esperanza,	Calle 30 No. 33-13	2722366
Funerales Los Olivos	Calle 23 N o. 33-122	2757349 2755306 2755286
Funerales Santa Cruz	Carrera 29 No. 32-132	2735173
Funerales Santa IsabelL	Carrera 25 No. 35-10	2737404
Funerales Villa de La Paz	Calle 35 No. 38-47	2704701 2815544
Funeraria Inversiones y Planes de La Paz	Calle 33 No. 31-61	2734080

Funeraria Sentir	Calle 33 A 23-64	2700583 2731707
Funpresou	Calle 28 No. 30-15. Oficina 202	2735555

8.3 Descripción de los servicios de las empresas fúnebres más sobresalientes de la región.

a) En la región la empresa más destacada es Sercofún Ltda. Funerales Los Olivos, por ser una hace más de 28 años nació en el Valle del Cauca, es la empresa líder en la protección de la vida de los afiliados y su familia a través de sus PLANES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GRUPO, "PFG".

Es una organización de la economía solidaria que fomenta, desarrolla, defiende e integra al Subsector Funerario cooperativo, contribuyendo al desarrollo económico, financiero, comercial, administrativo y social de las empresas afiliadas.

La red los Olivos está conformada por personas y empresas de diferentes regiones del país, en ocasiones con diferentes puntos de vista, pero unidos por negocios comunes y compartiendo valores en torno a un concepto de empresa con responsabilidad social y cuidadosa del entorno

Cuenta en la actualidad con cerca de 90.000. afiliados principales en Cali que multiplicado por el grupo familiar promedio genera una cobertura superior al 35% de los habitantes de Cali y Palmira, y a nivel nacional tienen más de 600 mil afiliados.

La seccional Palmira hace parte de las 55 sedes diseñadas especialmente para atención de los servicios, cuenta con modernos vehículos y salas de velación propias, un grupo humano capacitado para brindar un servicio de calidad y una combinación exitosa de idealismo, ingenio, creatividad que ha permitido el desarrollo e implementación de cambios en la naturaleza de la prestación de servicio, como fuera que fue la creadora e iniciadora de los planes de previsión Exequial.

Los Olivos orienta su trabajo a satisfacer las necesidades de los deudos con servicios que cubren todos los aspectos, tales como selección del cofre, diligencias legales, velación, atención a los asistentes, misa, funeral, carrozas, flores, tumbas o bóvedas; más algunos otros servicios como avisos de prensa, lápida, condolencias, sufragios, vehículo para acompañantes al camposanto, decoración, música, aviso vía e-mail a familiares, servicio de teléfono, orientación, ayuda, comodidad, facilidad, respuestas a interrogantes con rapidez, oportunidad y efectividad; buscando relevar a la familia de éstos asuntos en momentos tan difíciles.

Asistencia psicológica y talleres de duelo: Un servicio en el que también somos pioneros en Colombia, brindando asistencia profesional a los deudos para ayudarles a aceptar su pérdida a través de un proceso de duelo saludable y compartiendo con otros que viven situaciones similares.

b) Funerales Villa de Paz, ofrece servicios que cobijan el núcleo familiar por más de cuatro personas incluyendo a quienes dependen del asociado aunque no tenga nexo de consanguinidad.

8.4 Descripción de los procesos Administrativos aplicados en los Servicios Fúnebres de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS E VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA

A partir del año 2001 en que el señor Fernando Ibagón, quien es Administrador Funerario del Huila, con un currículum que presenta un recorrido en el diseño de planes Funerarios, propuso ofrecerle un valor agregado a los clientes, es decir quien se afiliaba tenía la oportunidad con el plan de descuentos en varios sectores comerciales y de servicios, fue la persona quien en primera instancia presentó los servicios en la empresa, quien implementó el Manual de Servicios.

También la EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., hizo parte de la empresa RENACER, CENTRO DE TANATOLOGIA FUNERARIA, teniendo que cerrar sus puertas por la presión de la comunidad por contaminación ambiental, se tenían permisos en regla, su sede principal funciona en la ciudad de Medellín, en esta empresa se capacitan a los empleados en materia de manejo del servicio al cliente y se vincula personal para el área comercial, contó con veinte (20) asesores comerciales, estuvieron vinculadas en esta empresa el 90% de las funerarias de la ciudad.

Se le empezó a aplicar Reingeniería en el año 2000, con la colaboración del consultor empresarial Raúl Quintero, quien inició la adecuación de los planes funerarios, iniciándose el proceso de reestructuración administrativa.

La empresa cuenta actualmente con tres mil quinientos (3.500) afiliados que aproximadamente, obteniendo una ganancia del 25% por cada servicio, realizando un promedio de ciento cincuenta (150) servicios anuales a un 40% de afiliados, sin contar con los servicios que resulten eventualmente.

Como se observa, esta empresa carece de una adecuada Planeación, Organización y control de servicios, su Contabilidad no es la más completa, solamente se lleva libro Diario, Balance y Kardex, su Administración actual está interesada en que se generalice la contabilidad en el sector Funerario, porque cada una de estas empresas la lleva como mejor le convenga.

8.5 Logística Actual de la Empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.

En un lapso de dos (02) años, tiempo en el cual se hizo un primer diagnóstico, LA EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA, ha sufrido varios cambios importantes en su logística, los cuales se detalla como sigue:

En la actualidad se está remodelando las instalaciones de la sede sucursal, la cual se encontraba en muy mal estado y es el lugar donde vive la mayoría de la familia Palomino, también se acaba de remodelar con algunos detalles, pendientes por terminar la tercera sala de velación ubicada en la sede principal en el centro de la ciudad.

8.6 DIAGRAMA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Formas y proceso del servicio

Se ofrece el servicio en las empresas y puerta a puerta, con la posibilidad de cancelar con descuento por nómina (empresas):

Para la afiliación se requiere:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Se cancela el valor de Afiliación (de acuerdo al Plan)
- Se firma el formulario de afiliación donde se estipula el sistema de pago.
- Las personas que se acercan directamente a las oficinas a solicitar los servicios y/o cuando personal que trabaja para la empresa por porcentaje de servicios que se ubica en los centros hospitalarios u otros ofrecen los servicios funerarios y hacen el respectivo contacto.

- Cuando ocurre el fallecimiento de un afiliado, un miembro del grupo familiar y/o fallecido que resulte eventualmente se procede a:
- Los primeros: se verifica en el sistema, su estado actual de afiliación
- Se desplaza al lugar donde se encuentra el cadáver (se utiliza camillas)
- Se traslada a la Sede del Centro donde se encuentra la Sala de Autopsias a preparar el cadáver
- Si los familiares desean que el velorio sea en la funeraria, en la misma sede del Centro se encuentran las tres (3) salas de velación y/o se traslada el cuerpo al sitio donde se solicite.
- Inmediatamente se procede a realizar los tramites ante la Notaria, el lugar de la Misa, ubicar la fosa, los tramites para elaboración del ramo fúnebre, cinta, carteles, etc.
- Si el velorio ocurre en alguna de las salas de velación, se atiende a los asistentes, brindando tinto.
- El día del sepelio se procede a:
- Traslado del cadáver a la iglesia donde se realizará la misa, y escoja el cliente, luego el traslado al Cementerio, (Central, Libre y Jardines del Palmar)

8.7 PROCEDIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., tiene en su nómina dos (02) Asesores Comerciales, quienes son las personas que se encargan de promocionar los servicios ante personas naturales ó jurídicas, informando las facilidades de pago, aclarando para las personas vinculadas laboralmente y las empresas que han facilitado las afiliaciones pueden autorizar descuento por nómina.

La Publicidad tanto hablada como escrita, se está difundiendo de la siguiente forma:

“Cuenta con Tres salas de velación – cremación, traslados, atención a pensionados Soat, porque en estos últimos tiempos, en el que el mercado exequial ha tomado un auge extraordinario y dada la conjetura económica, han surgido diversas modalidades de Servicios Funerarios con el fin de atender una clientela que cada día demanda más y mejores servicios.”

Conscientes de esta situación, la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., ha procurado entrar en dicho mercado exequial para ofrecer un servicio integral que logre satisfacer las necesidades de los clientes, reestructurando su área de servicios teniendo como misión la

Eficacia, Calidad y Responsabilidad en la prestación del mismo, sus planes en la actualidad ofrecen los siguientes servicios:

GOTA DE ROCIO sus servicios es a nivel Local

GOTA DE LLUVIA a nivel Nacional

PLAN DE LUJO su cobertura es especial

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

1 PLAN DE LUJO

Se ofrece un novedoso sistema para adquirir servicios funerarios a través de pagos anticipados, este tiene un costo actualmente de Un millón setecientos mil pesos mte. (\$1.700.000)

Cuotas Accesible

Pago de 1 a 3 años

Se proporciona un servicio funerario completo y se puede contar con la tranquilidad de no incurrir en gastos ni cancelación de saldos pendientes, La cobertura es total.

GOTA DE ROCIO

A nivel local

¿QUIÉN QUEDA ASEGURADO?

- ✓ Asegurado principal
- ✓ Se le prestara el servicio a partir de las 24 horas de la afiliación

- ✓ A personas menores de 65 años
- ✓ Esposa o compañera
- ✓ Hijos
- ✓ Hermanos discapacitados
- ✓ Padres hasta los 65 años
- ✓ Los padres mayores de 65 años se le prestaran el servicio a partir de 24 horas de la afiliación con un costo Adicional

Valor \$8.000 mensuales

Se firma una póliza de \$20.000.00 a su inscripción,

GOTA DE LLUVIA

A nivel Nacional

QUIEN QUEDA ASEGURADO?

- ✓ Asegurado principal
- ✓ Se le prestara el servicio a partir de las 24 horas de la afiliación
- ✓ A personas menores de 65 años
- ✓ Esposa o compañera
- ✓ Hijos
- ✓ Hermanos discapacitados
- ✓ Padres hasta los 65 años
- ✓ Los padres mayores de 65 años se le prestaran el servicio a partir de 24 horas con un costo Adicional

Valor \$12.000 mensuales

Se firma una póliza de \$10.000.00 al momento de la inscripción.

En todos los cosas se paga una póliza de \$1.000.000, al ocurrir el fallecimiento, del asegurado a la persona que este haya autorizado para cobrarlo.

El valor de la afiliación se debe cancelar en la cuenta No. 3105-03081-8 del Banco Megabanco cuenta No. 3105-03081-8 a nombre de su Representante Legal: María del Socorro Palomino

El servicio Funerario particularmente tiene un costo de \$2.000.000.00, el cual se debe cancelar de contado y /o con letras hasta 60 días

La administración actual de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., tiene como representante legal a la señora María del Socorro Palomino, como Gerente su hijo Dr. Carlos Alfonso Velasco Palomino, de profesión arquitecto y quien ha hecho posible aplicar Reingeniería en la Administración de la empresa de la Familia en un 40%.

Para lograr estar a la altura de la competencia, por lo menos en un 60%, se está realizando mercadeo en la ciudad de Palmira, mediante el perifoneo, publicidad radial, escrita, volantes, servicio puerta a puerta, a través de la geográfica local se planea dirigirse a barrios, sectorizados previamente.

Recursos y Tecnología para ser competentes

La empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., ha tenido cambio a nivel tecnológico que la favorece y la va colocando a nivel de la competencia, entre estos podemos destacar:

Correo electrónico: funerariapalomino@terra.com.co

Cuveñas en aluminio, (sirven para colocar el cadáver y que la familia no lo lleve en hombros).

Camillas nuevas, (para recoger el cadáver y traslado al sitio de preparación del mismo)

Remodelación en el Mobiliario de las salas de velación

Tres (03) extractores, se usan para preparación de cadáveres

Equipos nuevos para preparación de cadáveres

Estos cambios han tenido un costo considerable, tienen un valor aproximado cada uno de \$1.000.000.00

Los costos en el Servicio de la Empresa, son menores cuando las personas que adquieren los servicios lo hacen mediante los Planes que ofrece la misma, principalmente el Plan de Lujo.

8.8 Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.

Frente a la Competencia.

Frente a la competencia es débil, porque los servicios que ofrecen éstas, son de organizaciones flexibles, innovadoras y dispuestas al cambio, en la región la competencia está representada por las siguientes empresas de Servicios Fúnebres:

Funerales La Esperanza, Funerales Los Olivos, Funerales Santa Cruz, Funerales Santa Isabel, Funerales Villa de La Paz, Funeraria Inversiones y Planes de La Paz, Funeraria Santa Isabel, Funeraria Sentir y Funpresou.

DIAGRAMA DE PROCESO PARA AFILIACION O ADQUICION DE SERVICIOS EXEQUIALES

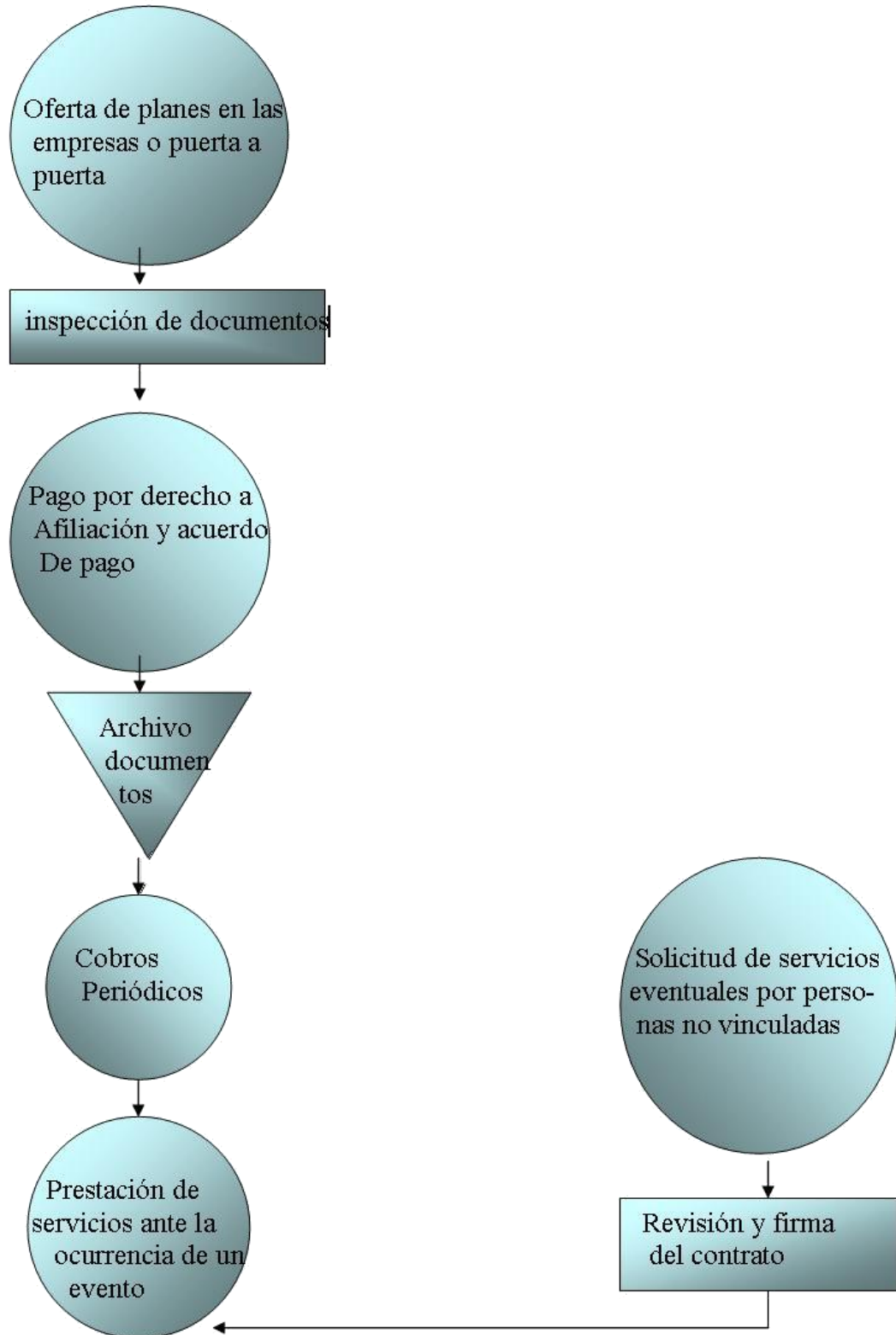
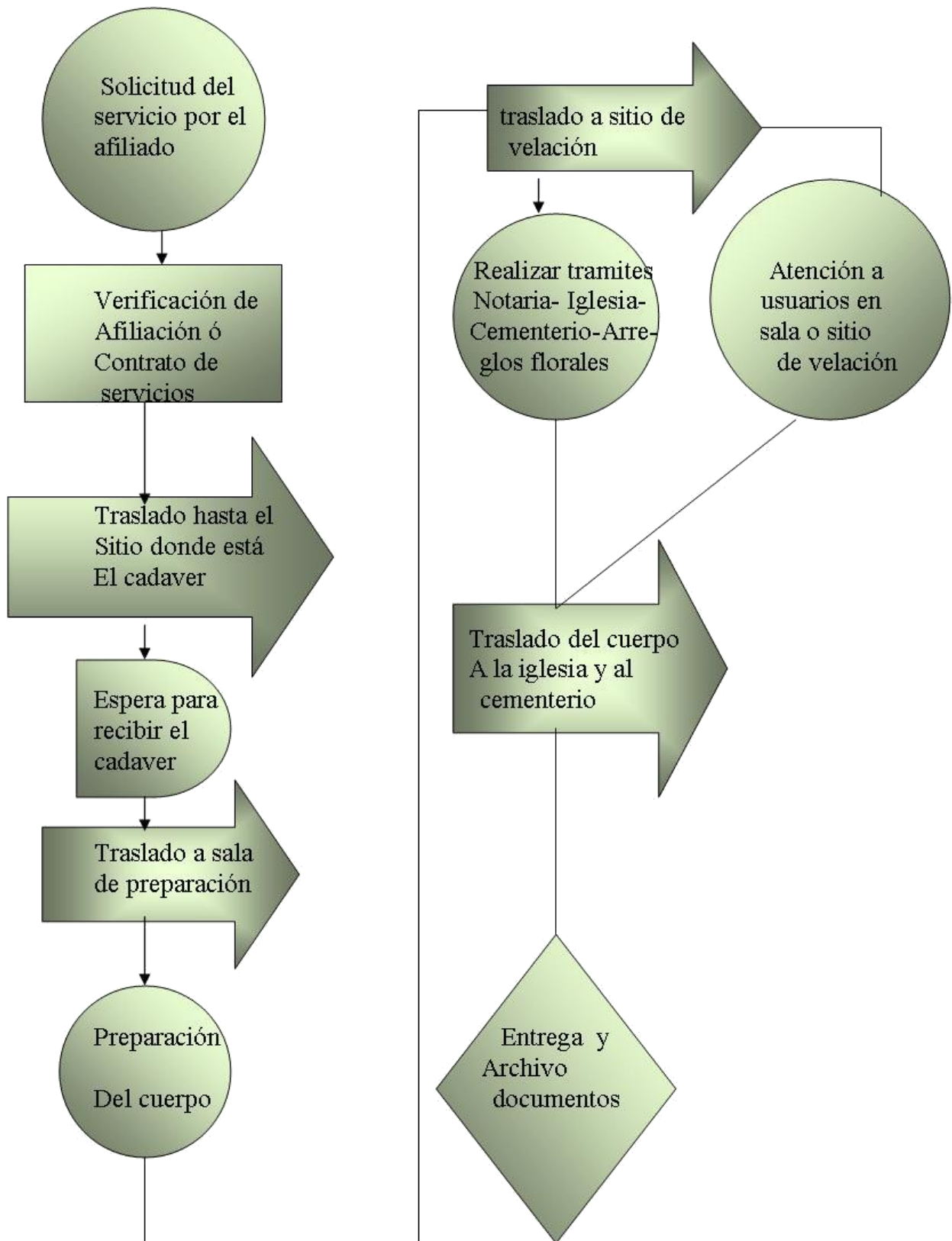


DIAGRAMA DE PROCESO PARA PRESTACION DE SERVICIOS



9. MARCO LEGAL Y JURÍDICO

Posteriormente se elaboraron los documentos que se consideran deben ser aplicados a la misma, para un mejor proceso Administrativo.

A continuación se enumeran algunos de los requisitos estipulados en el Código Sustantivo y Procesal de Trabajo donde obligan a las empresas con mas de cinco (5) trabajadores a realizar un REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, los cuales reza así:

Todo empleador que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales

Todo empleador que ocupe más de diez (10) trabajadores de carácter permanente en empresas industriales

Todo empleador o empresa agrícola, ganadera o forestal que ocupé más de veinte (20) trabajadores de carácter permanente

Toda empresa mixta (comercial e industria, o industrial y forestal, o comercial y ganadera) tiene obligación de adoptar el reglamento interno de trabajo cuando ocupe mas de diez (10) trabajadores. 2

² Código Procesal del Trabajo. Art.105

9.1 EFECTO JURÍDICO

El Reglamento Interno de Trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias acordadas por igual número de representantes del empleador y de sus trabajadores, destinado a regular el orden, la disciplina y la seguridad, necesarios para asegurar la productividad de la empresa y la buena ejecución de las labores en los establecimientos de trabajo.

El reglamento interno de trabajo hace parte del contrato individual de trabajo de cada uno de los trabajadores del respectivo establecimiento empresarial, salvo estipulación en contrario que, sin embargo, solo puede ser favorable al trabajador.

9.2 PRESENTACIÓN

El empleador debe presentar el proyecto de Reglamento de Trabajo en tres (3) ejemplares, en papel común firmado por el o por su representaren. Al pie de la firma debe indicarse la dirección del establecimiento o lugares de trabajo.

Cuando se trate de persona jurídica, debe comprobar su existencia y representación en la forma legal, es decir, el proyecto de reglamento debe venir acompañado de un certificado de la Cámara de Comercio sobre constitución y gerencia de la empresa que solicita la aprobación del reglamento, o un certificado de existencia y representación legal del organismo rector, cuando se trate de una entidad diferente de las empresas comerciales.

Si en la empresa que solicita la aprobación del proyecto de reglamento existe una organización sindical o un pacto colectivo, también debe acompañarse una certificación expedida por la División de Asuntos Colectivos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde conste esa circunstancia.

El proyecto se presenta en la secretaría de la jefatura de la División Departamento de Trabajo y Seguridad Social, cuando se trate de empresas con sede en Bogotá, si la empresa está ubicada fuera de Bogotá, la presentación se hará ante la misma dependencia, pero por conducto de la respectiva Inspección de Trabajo.

Cuando falte alguno de los requisitos anteriormente enunciados, la División Departamento de Trabajo devolverá el proyecto de reglamento para que sea corregido, adicionado y completado en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de devolución y entrega personal”.

La DIAN sostiene que los servicios relativos al culto no se hallan sujetos al Impuesto sobre las Ventas, en concordancia con la Ley 20 de 1974, que aprueba el Concordato entre la Santa Sede y Colombia. Igualmente, en el Estatuto Tributario se encuentran excluidos del IVA los servicios funerarios, los de cremación, inhumación y exhumación y el alquiler y mantenimiento de tumbas y mausoleos. "Limitar el prepago en los servicios funerarios es limitar la actividad funeraria, con lo cual se viola la libertad de empresa", 6

6 Email:lalupa.com/economia_viejo/Compañíase_industriasfunerariasfindz

10 GLOSARIO

Relación de la terminología que más se utilizó en la presente investigación:

Procesos Administrativos: Realizar labores adecuadas para la buena marcha de la empresa

Reglamento Interno de Trabajo: Normas que debe tener toda empresa con más de 5 empleados para una adecuada administración

Manual de Funciones: Los pasos para realizar labores cada empleado

Organigrama: Estructura Administrativa de la Empresa

Propuesta: El Proyecto que se presenta para estudio y aplicación en la empresa

Competencia: Otras empresas con la misma labor de quien se debe cuidar porque se pueden perder clientes e ingresos

Servicios Funerarios: Son las labores propias que brinda una empresa Funeraria cuando fallece una persona.

Cliente: Es la persona a quien se le presta un servicio.

10. METODOLOGÍA

10.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La Investigación utilizada en este documento es de TIPO DESCRIPTIVO, APLICADA en vivencias adquiridas por los estudiantes, quienes hicieron visitas, observación directa a la empresa PALOMINO MEJIA, SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA. , se seleccionaron una serie de conceptos o variables, luego se realizó un diagnóstico, posibles soluciones de problemas identificados, planteamiento para solución de los mismos aplicando unos procesos de tipo Administrativo.

Este estudio busca especificar los diferentes aspectos del funcionamiento de la Empresa objeto de la Investigación, los problemas que ocasiona ser una empresa de tipo familiar, las posibles causas del estancamiento de la misma y establecer estrategias que permitan tener los mismos niveles de competitividad con las otras empresas de servicios Funerarios que existen en la región.

10.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Revisión bibliográfica con relación al tema

Elaboración del diagnóstico de la situación Administrativa de LA EMPRESA PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA.

Análisis DOFA

Elaboración de la propuesta del reglamento Interno

Elaboración de Manual de Funciones

Organigrama

Presentación de la propuesta a la parte administrativa dueños Socialización de la propuesta a los empleados

10.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro del proceso de recolección de información, en el proyecto de investigación, se ha adoptado por la entrevista, toda vez que se considera de vital importancia el diálogo directo del investigador con el propietario y empleado puesto que son los que diariamente y en el ejercicio de sus funciones pueden establecer las deficiencias y diferentes situaciones que se pretenden en el desarrollo organizacional.

Para ello se elaborará previamente un formulario con las preguntas pertinentes y coherentes que permitan extraer la información necesaria sobre los problemas de la empresa en estudio, además esta se evaluará con personas expertas en el tema que nos permitan evaluar y optimizar el instrumento.

Con la entrevista se pretende conocer directamente el criterio de cada uno de los empleados de la entidad, (se hizo con la totalidad de empleados) con relación al funcionamiento interno de la misma, para luego cuantificar la información, crear hipótesis y colocar a consideración las acciones a realizar en procura de un buen funcionamiento de la entidad.

El modo de entrevista es estructurada, ya que las preguntas se harán exactamente con las mismas palabras y en el mismo orden a todos los entrevistados con el fin de asegurar que todos responden a la misma idea.

Para conocer la opinión del usuario se hizo una encuesta, se recogió la muestra piloto, la cual debe reunir características generales, y esta se aplica en el sentido de realizar un análisis claro y objetivo de la población encuestada

11. A continuación se realizan el análisis de las entrevistas a empleados, anexando tablas y figuras para mejor interpretación

Resultado de la investigación realizada a los empleados de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES LTDA., que se detalla así:

Pregunta No. 1

Cree importante incrementar controles?

Tabla no. 1.

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
1	13	0	100%

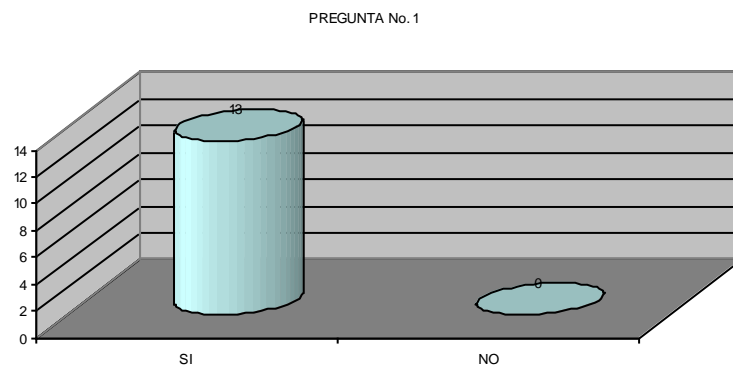


Grafico No 1: Corresponde a la respuesta de la preguntas No. 1 en la cual los trece entrevistados afirmativamente lo que equivale el 100%, que quiere decir que todo el personal está de acuerdo, en que es necesario crear Reglamentos y Normas en la Empresa

Pregunta No. 2

Los controles laborales existentes son buenos?

Tabla No. 2

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
2	5	8	62%

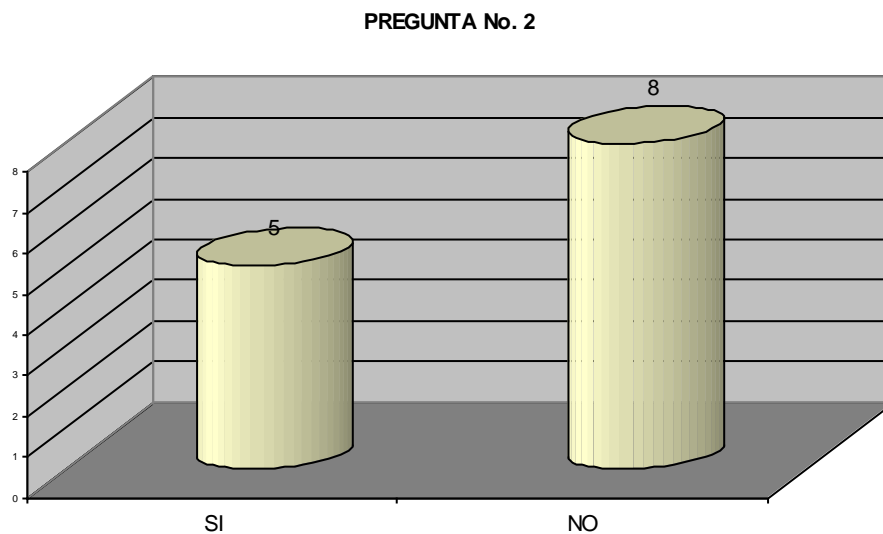


Grafico No 2: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 2, en la cual respondieron cinco personas que SI están de acuerdo con los controles Administrativos que tiene la empresa que equivale al 18% y las ocho personas restantes NO consideran buenos los controles, lo que equivale al 62 % del personal de la empresa.

Pregunta No. 3

Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?

Tabla No. 3

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
3	12	1	92%

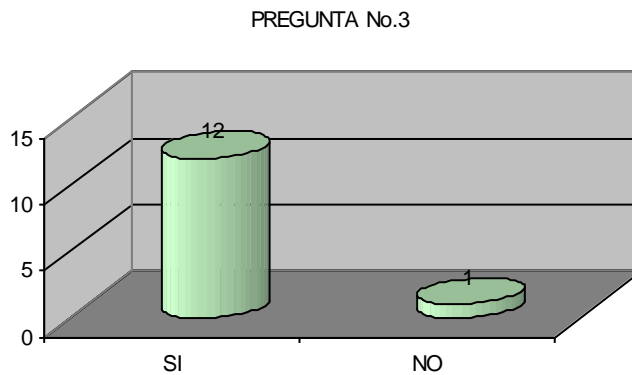


Gráfico No. 3: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 3, en donde el personal demuestra que el 92 % SI conoce de Reglamento, solamente el 8% NO lo conoce

Pregunta No. 4

Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de de Bioseguridad?

Tabla No. 4

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
4	13	0	100%

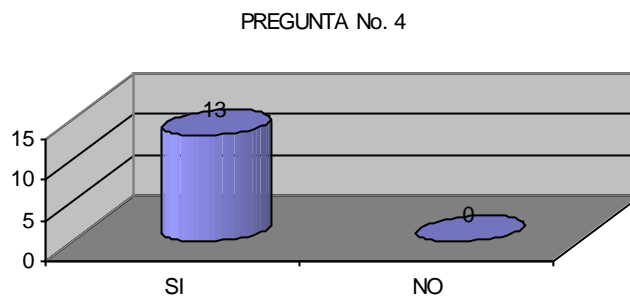


Gráfico No. 4. Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 4, en donde el 100 % de los empleados consideran importante que la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA., posea un Reglamento Interno de Trabajo que le sirve para mejorar los procesos Administrativos.

Pregunta No. 5

Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa.

Tabla No. 5

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
5	13	0	100%

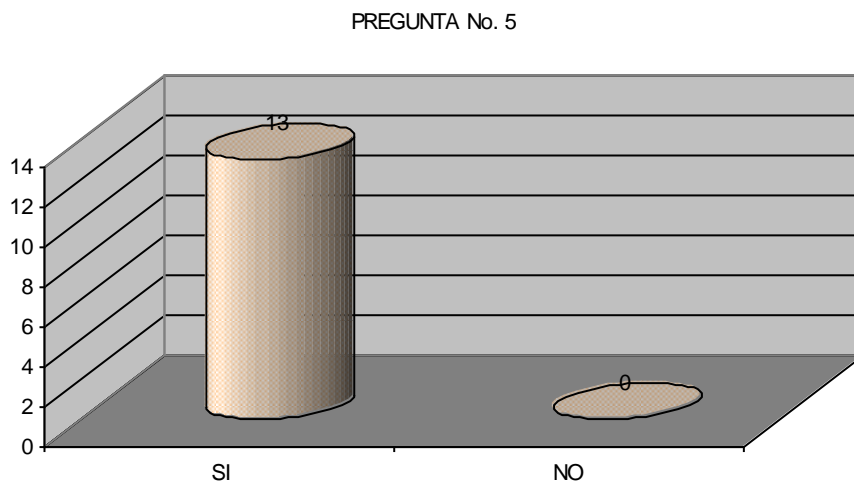


Gráfico No. 5. Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 5, el 100 % de los empleados considera que aplicando Normas y Reglamento Interno de Trabajo en la empresa mejorarían los procesos Administrativos.

Pregunta No. 6

Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?

Tabla No. 6

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
6	13	0	100%

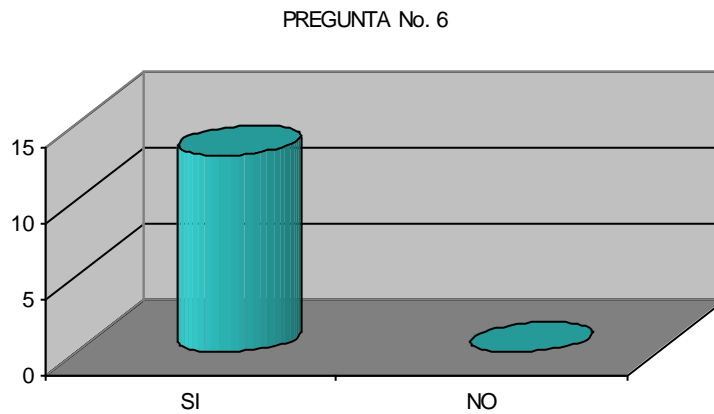


Grafico No 6: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 6, en donde los trece empleados consideran que aplicando controles con Normas y Reglamentos en la empresa, esta se proyectaría como una Funeraria moderna.

PREGUNTA No. 7

Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa, Cuales?

TABLA No. 7

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
7	13	0	100%

PREGUNTA No. 7

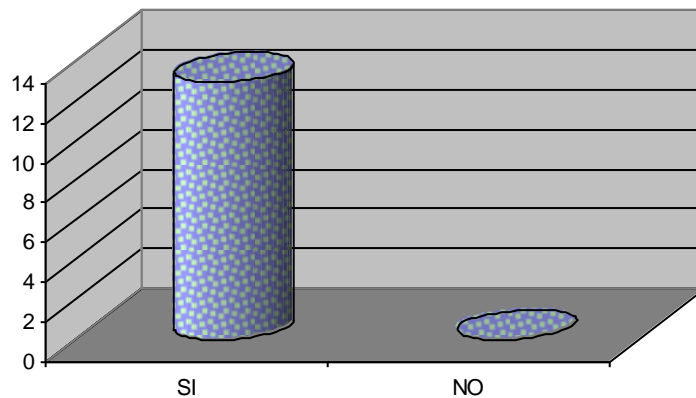


Grafico No 7 Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 7, en donde la totalidad de los empleados consideran que se tendrían beneficios al aplicar

controles con Normas y Reglamentos en la empresa, lo cual le serviría para tener soportes para cualquier evento que se presente.

Pregunta No. 8

Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?

Pregunta	Respuesta		Resultado
	SI	NO	
8	13	0	100%

PREGUNTA No. 8

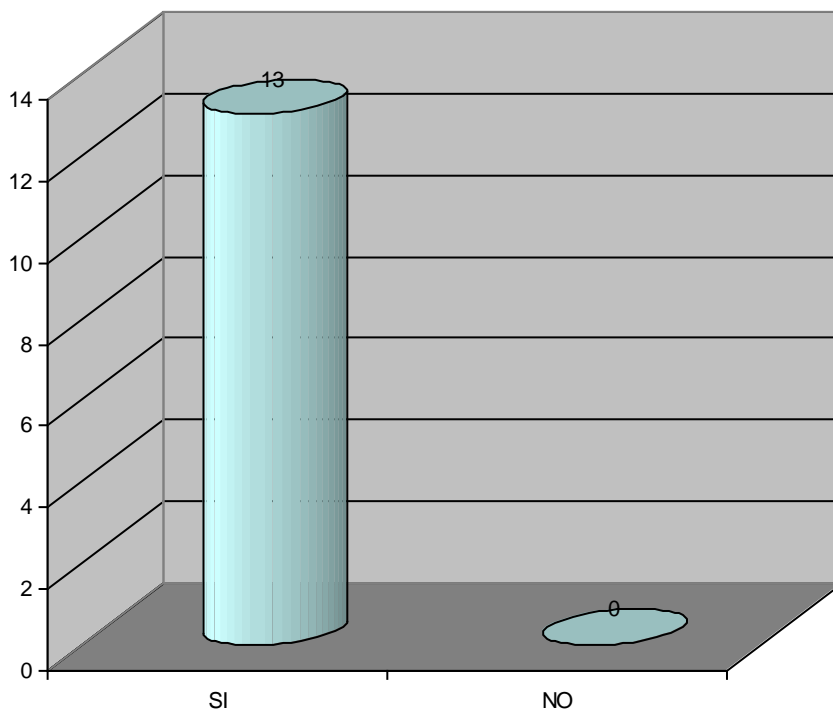


Grafico No 8 Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 8, en donde la totalidad de los empleados consideran que los aspectos que deben

contemplar el Reglamento Interno y las Normas en la empresa, son los Reglamentarios por las Leyes.

11.1 Figuras y análisis de encuesta a usuarios

PREGUNTA No. 1

Lugar de Residencia?

Tabla No. 1

No.	Respuesta	Resultado
1	En Palmira	100%

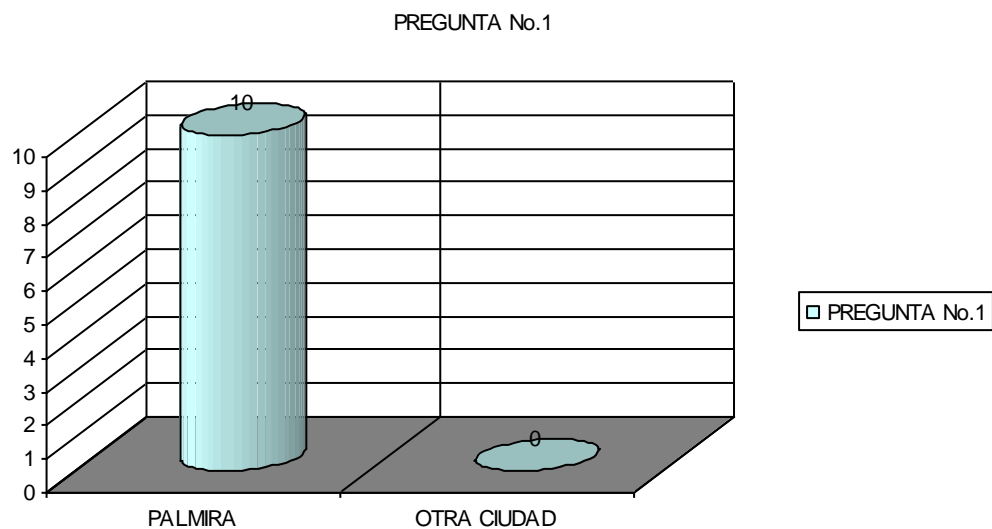


Grafico No. 1: Corresponde a la gráfica No. 1, en donde la totalidad de la muestra nos confirma que el usuario de esta empresa está residenciado en la región

Pregunta No. 2

Conoce la empresa PALOMINO MEJÌA SERVICIOS DE VELACIÒN Y FÙNEBRES LTDA (Funeraria Palomino)

Tabla No. 2

No.	Respuesta	Resultado
2	La empresa PALOMINO MEJÌA SERVICIOS DE VELACIÒN Y FÙNEBRES LTDA (Funeraria Palomino), si es conocida por la comunidad de Palmira	90%

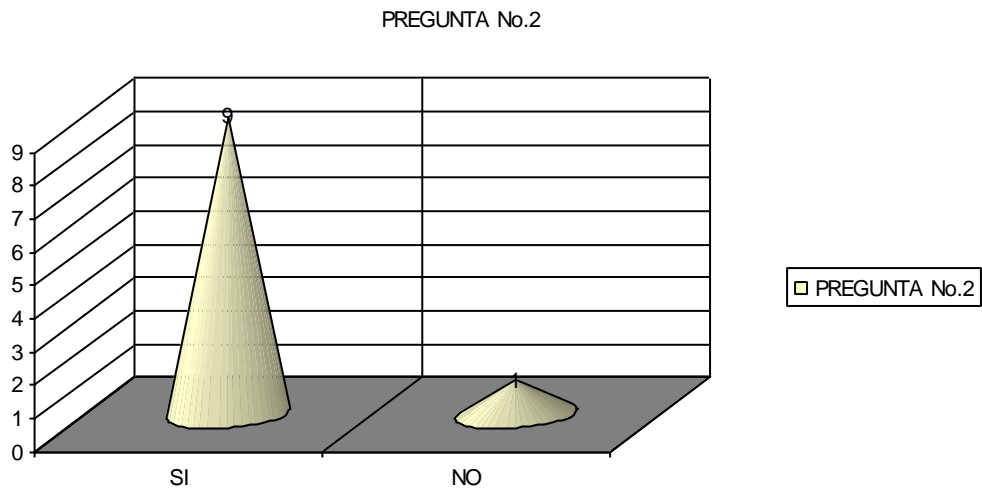


Gráfico No. 2: Que corresponde a la pregunta No. 2, en donde el 90% de las personas encuestadas de un total de 10, si conocen la empresa PALOMINO MEJÌA SERVICIOS FÙNEBRES Y DE VELACIÒN LTDA.

Pregunta No. 3

Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJÍA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Tabla No. 3

No.	Respuesta	Resultado
3	En su mayoría si ha tenido la oportunidad de utilizar los servicios de la empresa objeto de estudio, el 33% restante no lo han hecho porque no han tenido la necesidad algunos y otros porque están afiliados a otras Cooperativas con el mismo servicio.	67% SI 33% NO

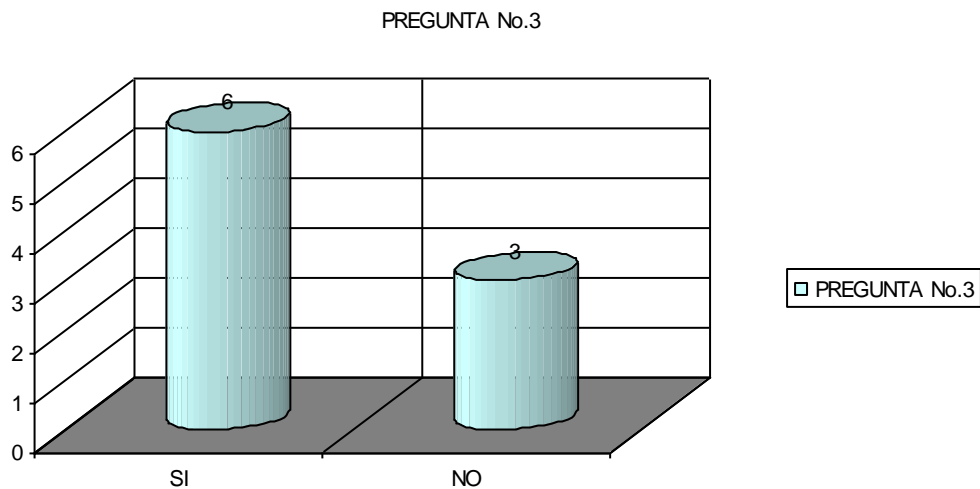


Gráfico No. 3: Que corresponde a la respuesta de la pregunta No. 3, en donde la mayoría de los encuestados han utilizado los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FUNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., el 33% restante no han tenido la necesidad de hacerlo por diferentes circunstancias.

Pregunta No. 4

Si es afirmativo (ha utilizado los servicios) como ha sido el servicio?

Tabla No. 4

No.	Respuesta	Resultado
4	Si ha utilizado los servicios de la Empresa	83%
	PALOMINO MEJÍA SERVICIOS EFICIENTE	
	FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA.	17% BUENO
		0%
		DEFICIENTE

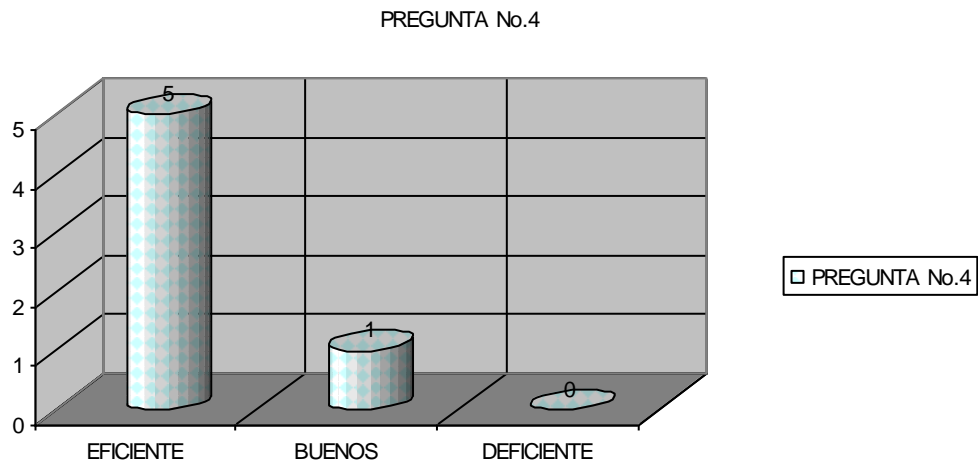


Gráfico No. 4: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 4, en donde el 83% de las personas encuestadas opinan que el servicio de la empresa objeto de estudio tiene un servicio eficiente, el 17% restante opina que es Bueno y ninguno opina que es deficiente.

Pregunta No. 5

En relación con la competencia como han sido los costos?

Tabla No. 5

No.	Respuesta	Resultado
5	Opina el usuario que los costos en la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., son más económicos que la competencia	33% NO 67% SI

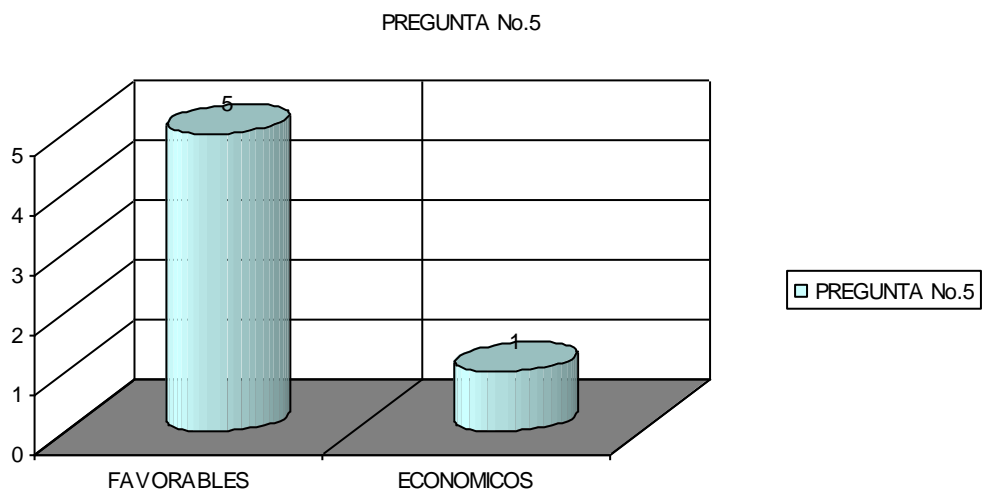


Gráfico No. 5: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 5, donde el usuario opina en un 67% que los costos son mas económicos en la Empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA., mientras que el 33 % opina que no son mas económicos.

Pregunta No. 6

Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Tabla No. 6

No.	Respuesta	Resultado
6	Bien, ya que no solo presto sus servicios como entidad, sino que se personalizo de la situación familiar.	33% BIEN 67% SI

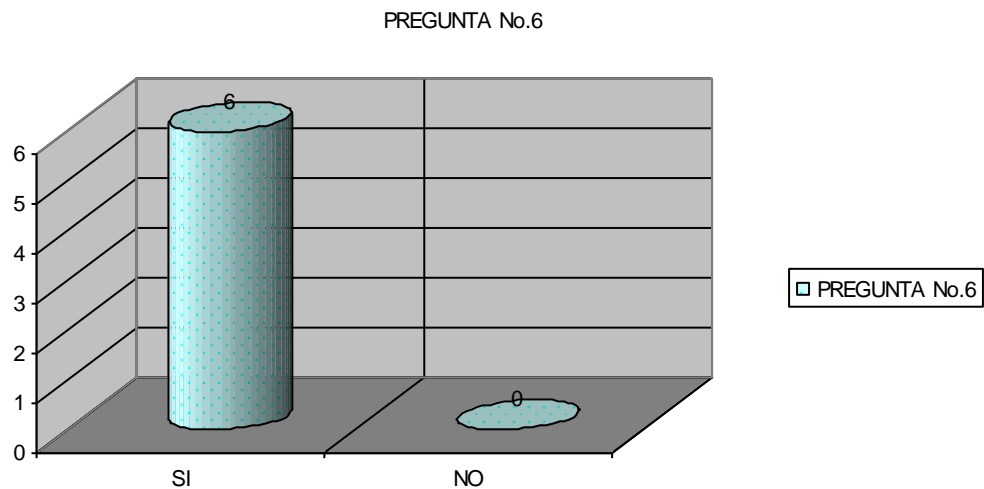


Gráfico No. 6: Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 6 en donde el usuario que ha percibido los servicios que presta la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA, el 100 %, opina que este servicio ha sido eficiente por lo tanto muy satisfecho.

Pregunta No. 7

Volvería a utilizarlos? (Servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA.)

Tabla No. 7

No.	Respuesta	Resultado
7	Por unanimidad contestaron que si volverían a utilizarlos	100%

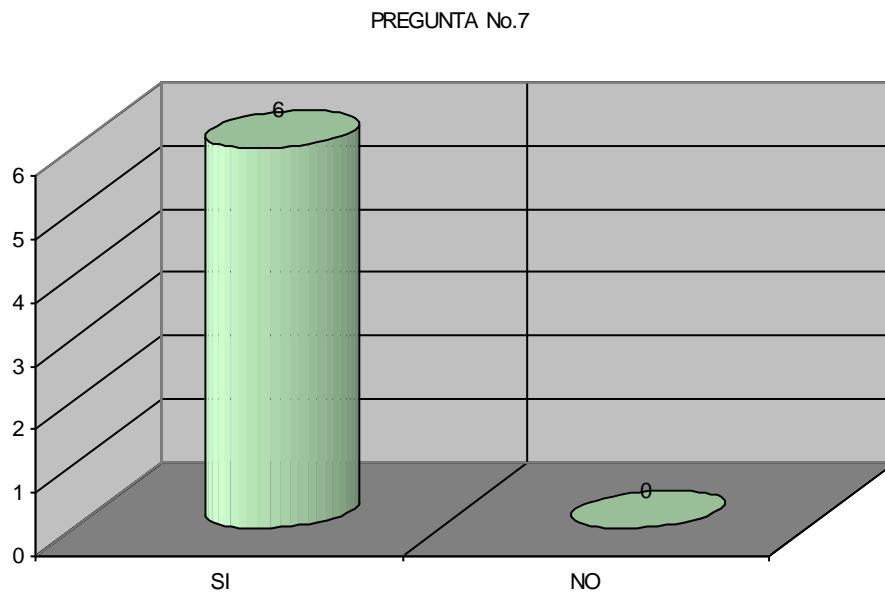


Grafico No. 7 Corresponde a la respuesta de la pregunta No. 7, en donde por unanimidad el 100 % de los encuestados opinaron que si volverían a utilizar los servicios de la empresa objeto de estudio.

11.1.1 OPINIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO

En entrevista hecha al Usuario común, nos confirma que el servicio de la empresa es bueno, oportuno y el trato para con el doliente es humano, no solamente se limitan a atender el caso en el momento, sino que facilitan a la persona su idoneidad en el momento de dolor para que sienta menos la ausencia del ser querido.

11.3 RESULTADO DEL DIAGNÒSTICO

Se encontró una empresa con los problemas frecuentes que tiene una organización de carácter familiar, se pudo observar que a pesar que hay inconvenientes internos, el personal está convencido que hay necesidad de aplicar normas para ser competitiva y tener un mejor proceso Administrativo.

El resultado de un primer análisis, donde se hicieron algunas recomendaciones, ya han tenido cambios, es el caso de los avisos que funcionan en la sede Principal y sucursal de las Funerarias, pues los actuales son luminos y mejor presentados.

Se espera que la Junta de Socios de la empresa, estudie las propuestas presentadas mediante el presente documento, se hagan los correctivos pertinentes, se socialicen con los empleados, se publique y se aplique, buscando con esto Organización, respeto, competitividad y mejores ingresos para bien de los empleados, la empresa y de sus dueños.

11.3 RECOMENDACIONES

Para conocimiento y análisis por los miembros de la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA, a continuación se relacionan algunas recomendaciones, que si fuesen aplicados en la misma sería para beneficio tanto Empresarial como Familiar.

Debe existir un adecuado clima laboral para efectuar con un verdadero compromiso las funciones propias de cada elemento que hace parte del proyecto.

- ✓ Plan para la armonía familiar.
- ✓ Reuniones de integración
- ✓ Mejora de la relación intrafamiliar
- ✓ Viajes, excursiones, paseos.

Programa Familiar

Puntos a tratar.

Programa, lugar y fecha.

Asignación de tareas y su preparación.

Socialización de los miembros de la familia

Llevarlos a la empresa desde edades tiernas.

Promover la historia empresarial.

Organizar y difundir álbum, video, filminas, sobre la empresa.

Hacer visitas a otras empresas.

Ejecutar foros mediante las asambleas familiares y elegir el consejo familiar.

Circular entre los miembros familiares información que origine gusto por los negocios.

Estimular a los jóvenes su asistencia a eventos o certámenes asociados al mundo empresarial y al sector de la empresa de la familia.

Generar espacios de la conversación informal donde se comente a los más jóvenes acerca de la importancia de la empresa y los aspectos agradables de la misma.

Mediante el ejemplo, los medios audiovisuales y las conversaciones transmitir desde la niñez valores profundos: solidaridad, respeto, sinceridad, honradez, justicia, amor, comprensión; y actitudes de alta categoría: creatividad, motivación al logro, independencia, autonomía, auto confianza, laboriosidad, perseverancia, riesgo moderado.

Se recomienda que la Contabilidad sea llevada conforme al Plan Unico de Cuentas (P.U.C.), el cual rige tanto para las empresas Publicas como Privadas, en donde se llevan todos los libros y en caso de una visita de Auditoria de la Dian la empresa se evita sanciones.

12 CONCLUSIONES

Este proyecto se elaboró como una alternativa que pretende mejorar la situación Administrativa actual en la empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS FÚNEBRES Y DE VELACIÓN LTDA.

De acuerdo al análisis de la Matriz Dofa, podemos afirmar que a pesar de las Debilidades y Amenazas que presenta la empresa, esta es Viable en virtud de sus Fortalezas y Oportunidades como: ubicación de sus instalaciones, la calidez de su servicio, la tradición y el buen nombre del que goza, las cuales se pueden potencializar con una mejora en sus procesos Administrativos y trabajando a fondo en la venta de sus servicios.

Finalmente podemos concluir que nuestra propuesta de mejoramiento Administrativo e implementación de Normas y Reglamento Interno de Trabajo es factible porque no afecta su presupuesto y responde a las necesidades detectadas en la entrevista, generando mayor responsabilidad frente a los procesos y haciéndolos mas efectivos.

BIBLIOGRAFIA

Libros

BORK David y otros. Cómo trabajar con la empresa familiar. Editorial Granica
Barcelona España. 1997.

ETS/VIH/SIDA POR: BELTRAN REINA Nidia Constanza, OD, ACOSTA DE
LEACH Peter. La empresa familiar. Editorial Granica, España, 1993

GALLO Miguel Ángel. La empresa familiar. Tomos 3,4,5. IESE, 1996.
Barcelona, España.

LA HOZ Jacqueline de Jesús, MD., RUIZ VASQUEZ Gonzalo, Enf.,

LANSBERG Iván. Succeeding generations. Harvard Business School Press.
1.999

LEACH Peter. La Empresa familiar-Editorial Granica, España, 1993

LOZANO Posso melquicedec. La empresa familiar, factores contemporáneos y su influencia en la gestión. Memorias XII Congreso Latinoamericano de Espíritu Empresarial. San José, Costa Rica. 1998

LOZANO Posso, Melquicedec. Características de la empresa familiar caleña. Memorias. X congreso Latinoamericano sobre espíritu empresarial. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia. 1996

LOZANO posso, Melquicedec y otros. Asociarse con un familiar, ventajas y desventajas. Memorias. XI congreso Latinoamericano de espíritu empresarial Universidad Icesi. Cali. Colombia. 1997

OSBORNE Alfred. Cómo abordar la sucesión en empresas familiares. Memorias V congreso Latinoamericano sobre espíritu empresarial. Santiago, Chile, 1.991.

PERREAULT Yvon G. L'Entreprise familiale. Les Editions transcontinentales, Fondation de L'Entrepreneurship. Montréal (Québec) Canadá. 1.994.

PITHOD Abelardo, Dodero Santiago. Análisis Organizacional y Análisis Psicosocial de las empresas familiares memorias. V congreso Latinoamericano sobre Espíritu empresarial; Universidad Católica. Santiago, Chile, 1991.

REGIMEN Laboral Colombiano, Art. 105 &1629

SILVERMAN Marc: Articulo: En Colombia, la gente es muy emocional.
Revista Dinero. Marzo 26 de 1.999. Cali. Colombia.

TORRES Gabriela, retos y posibilidades de la empresa familiar en Antioquia.
Memorias, X Congreso Latinoamericano sobre Espiritu Empresarial.
Medellín, Antioquia, 1996 Colombia.

WALKER VALENCIA Margoth, Enf., RODRIGUEZ CALDERON Maria
Eugenia, Enf. , 60p, Julio

Revistas

Dinero; Marzo 26 de 1999. Cali Colombia

La nota económica. Artículo: Dinastías. Noviembre 4 de 1997. Cal

Internet

Email:lalupa.com/economia_viejo/Compañias_e_industriasfunerariasfindz-

Email: Gustavo Palafox gpalafx_00@yahoo.com

Anexo: A

ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS

Anexo No. A ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS

Se escogió realizar una entrevista estructurada porque la muestra tomada, permitía utilizar este tipo de instrumento para conocer el interés y las necesidades que tiene la misma empresa y la prueba es que se entrevistaron todos los empleados.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL
ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	CARLOS ALFONSO VELASCO PALOMINO
CARGO	GERENTE GENERAL

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Buena Organización
5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas a esta Empresa SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas a esta Empresa? SI NO
7. **Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas a esta Empresa?. SI NO Cuales?_Organización y Controles Administrativos**
8. Que aspectos debe contemplar aplicar Reglamentos y Normas a esta Empresa?____Los que rige la Ley para una Empresa de Servicios Funerarios.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL
ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	LUIS BERNARDO PALOMINO MEJIA
CARGO	JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE Y CONDUCTOR CARROZA

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO , pero falta mejorar
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? PARA MEJORAR SU ADMINISTRACIÓN
5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas a esta Empresa¿ SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles aplicando Reglamentos y Normas a esta Empresa? SI NO
7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas a esta Empresa?. SI NO Cuales? Tener documentos a mano

en donde apoyarnos para cumplir con las normas que tiene el Código del Trabajo y el Ministerio de Salud

8. Que aspectos debe contemplar los Reglamentos y Normas a esta Empresa? Las obligaciones de la empresa con los empleados y viceversa.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION**

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	FERNANDO VASQUEZ LOZANO
CARGO	ADMINISTRADOR Y TANATOLOGO

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad?: Porque con ellos hay controles y documentos como soporte para tener una buena Administración
5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como el Reglamento Interno? SI NO

7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa en esta empresa?. SI NO Cuales?_ Si **mejoramiento Administrativo.**
8. Que aspectos debe contemplar los Reglamentos y Normas en la Empresa?
Los que reglamente el Código Procesal del Trabajo y Ministerio de Salud

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	FABIAN ANDRES PALOMINO
CARGO	AUXILIAR DE TANATOLOGIA Y CONDUCTOR CARROZA FUNEBRE

1. Cree importante implementar controles? SI NO _
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO _
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO_
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? R. Si porque puede mejorar su Administración
5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO _

6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?

SI NO

7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? Para la Empresa tener soportes para proceder en cualquier caso que se presente.

8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?_Los reglamentarios por Ley.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	ANA CECILIA RAMIREZ
CARGO	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1. Cree importante implementar controles? SI NO

2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO

3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO

4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad?. Porque cumple con los requerimientos de Ley

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO

6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI

NO _

7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? Beneficia especialmente al trabajador y no se siente desprotegido

8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?

Los de Ley

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL
ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	MONICA MARIA VELASCO
CARGO	SECRETARIA

1. Cree importante implementar controles? SI NO _

2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO _

3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO _

4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Porque se nota que su Administración busca cumplir con los Reglamentos y el trabajador aprende a conocer los beneficios y obligaciones que le puedan brindar

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO _

6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO

7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? Protección y conocimiento de obligaciones tanto para la Empresa como para el empleado.

8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?
Los de Ley

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	KARLA YESENIA CHAMBO
CARGO	SECRETARIA

1. Cree importante implementar controles? SI NO

2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO

3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO

4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Porque se evita inconvenientes tanto de tipo laboral como de Bioseguridad.

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO

6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales?
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa? Los de LEY

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	LINA REINA
CARGO	SECRETARIA – SUCURSAL

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Para una mejor Administración.
5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO

6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. **Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales?_Mediante la Ley protegerse como trabajador**
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?

Los de Ley

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
 PROYECTO DE INVESTIGACION
 CICLO PROFESIONAL
 ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	MARIA DEL SOCORRO PALOMINO
CARGO	AUXILIAR DE CARTERA

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Si porque conociendo bien las normas se evitan problemas tanto labores como de Bioseguridad

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. **Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? Regularidad en los contratos para beneficio de la empresa y también de los empleados.**
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?
Los de Ley que debe tener una empresa Funeraria.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	MYRIAM FAJARDO
CARGO	ASESOR COMERCIAL

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Porque es muy importante que toda empresa posea con documentos los Reglamentos que rigen para la Administración de la misma.

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. **Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? De funcionar como una empresa que cumple y hace cumplir las Leyes que la rigen.**
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?
Los de Ley

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	HERNAN IGNACIO VALENCIA
CARGO	ASESOR COMERCIAL

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Porque su Administración va a tener soportes escritos que rigen a la empresa, conociendo con esto sus beneficios y obligaciones.

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales?_ Los de estar seguros que los procesos administrativos realizados allí son los que le rigen.
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?_ Los de Ley

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL**

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	FABIAN FELIPE VELASCO PALOMINO
CARGO	CONDUCTOR CARROZA FUNEBRE

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Porque se ve el cambio aunque sea esta una empresa familiar

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. **Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? El beneficio de conocer cuales son los beneficios y obligaciones que tiene tanto la empresa como el empleado**
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa? _____ Los de Ley

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
PROYECTO DE INVESTIGACION
CICLO PROFESIONAL
ENTREVISTA ESTRUCTURADA

FECHA	Enero 20 / 03
NOMBRE	MYRIAM GIL
CARGO	CONTADORA

1. Cree importante implementar controles? SI NO
2. Los controles laborales existentes son buenos; SI NO
3. Sabe usted que es un Reglamento Interno de Trabajo?. SI NO
4. Porque considera importante que la Empresa Palomino Mejia Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., posea un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y Normas de Bioseguridad? Porque la empresa va mejorar en su Administración, lo que puede redundar en Ganancias en el sentido que evita procesos innecesarios, además si se rige a estos cumple con sus obligaciones como se le exige

5. Considera que se podría mejorar los procesos, aplicando Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
6. Cree usted que mejoraría y se proyectaría como una Funeraria moderna, organizando controles como aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa? SI NO
7. **Cree usted que se tendrían beneficios al aplicar Reglamentos y Normas en la Empresa?. SI NO Cuales? Por parte de la empresa y de sus empleados se va a tener mayor compromiso con la misma, lo que redundará en ganancias a un mediano plazo.**
8. Que aspectos debe contemplar Reglamentos y Normas en la Empresa?
Lo que reglamenta la ley para esta clase de empresa.

ANEXO B:

ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS

OPINIÓN DEL USUARIO.

ANEXO B: ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS OPINIÓN DEL USUARIO.

Se realizó una entrevista donde se tomó la muestra que permitió conocer el interés y las necesidades que tiene el Usuario de los Servicios que presta la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICOS FUNEBRES Y DE VELACION LTDA.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	LILIA ESCOBAR
ACTIVIDAD	AMA DE CASA

1. Lugar de Residencia: Palmira

2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO) .

SI X

NO _____

3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

SI X

NO _____

4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio?
Eficiente.

5. En relación a la competencia como han sido los costos?
Favorables.

6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Bien, ya que no solo prestó sus servicios como entidad, sino que se personalizó de la situación familiar.

7. Volvería a utilizarlos?

SI X

NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRACTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	CAMILO RAMOS CASTILLO
ACTIVIDAD	CERRAJERO

1. Lugar de Residencia: Palmira

2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO) .

SI X

NO _____

3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

SI X

NO _____

4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio.?

Eficiente.

5. En relación a la competencia como han sido los costos?

Favorables.

6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Bien, ya que no solo prestó sus servicios como entidad, sino que se personalizó de la situación familiar.

7. Volvería a utilizarlos?

SI X

NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRACTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	AMPARO RESTREPO
ACTIVIDAD	AMA DE CASA

1. Lugar de Residencia: Palmira
2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO).
SI X NO
3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)
SI NO X
4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio?
5. En relación a la competencia como han sido los costos?
6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO
7. Volvería a utilizarlos?
SI NO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	MAGDALENA CASTRO MEJIA
ACTIVIDAD	EMPLEADA

1. Lugar de Residencia: Palmira
2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO).
SI X NO
3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)
SI NO X
4. SI es afirmativo, como ha sido el servicio?
5. En relación a la competencia como han sido los costos?
6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO
7. Volvería a utilizarlos?
SI NO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	ALBA MARITZA RAMOS CASTILLO
ACTIVIDAD	AMA DE CASA

1. Lugar de Residencia: Palmira

2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO) .

SI X NO _____

3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

SI X NO _____

4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio?
Eficiente.

5. En relación a la competencia como han sido los costos?
Favorables.

6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

Si, porque a pesar del dolor que se tiene en ese momento, hacen que el cliente no sienta la pérdida del ser querido.

7. Volvería a utilizarlos?

SI X NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	EDUARDO ANTONIO ROMERO
ACTIVIDAD	EMPLEADO

1. Lugar de Residencia: Palmira
2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO) .
SI X NO _____
3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)
SI X NO _____
4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio?
Eficiente.
5. En relación a la competencia como han sido los costos?
Favorables.
6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)
Si, porque a pesar del dolor que se tiene en ese momento, hacen que el cliente no sienta la pérdida del ser querido.
7. Volvería a utilizarlos?
SI X NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	NELSON ROMERO ESCOBAR
ACTIVIDAD	EMPLEADO

1. Lugar de Residencia: Palmira

2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO) .

SI X NO _____

3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

SI X NO _____

4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio?
Eficiente.

5. En relación a la competencia como han sido los costos?
Favorables.

6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)
Si, porque a pesar del dolor que se tiene en ese momento, hacen que el cliente no sienta la pérdida del ser querido.

7. Volvería a utilizarlos?

SI X NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	INES DUEÑAS PABON
ACTIVIDAD	EMPLEADA

1. Lugar de Residencia: Palmira
2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO).
SI _____ NO X _____
3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)
SI _____ NO X _____
4. SI es afirmativo, como ha sido el servicio?
5. En relación a la competencia como han sido los costos?
6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO
7. Volvería a utilizarlos?
SI _____ NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRACTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	ARGEMIRO DIAZ PINZON
ACTIVIDAD	PENSIONADO

1. Lugar de Residencia: Palmira

2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO).

SI X

NO _____

3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

SI _____

NO X

4. SI es afirmativo, como ha sido el servicio?

5. En relación a la competencia como han sido los costos?

6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO

7. Volvería a utilizarlos?

SI _____

NO _____

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"

PROYECTO DE INVESTIGACION

CICLO PROFESIONAL

ENTREVISTA EXTRUCTURADA

FECHA	Abril 1º. / 03
NOMBRE	ROBERTO PAYAN CRUZ
ACTIVIDAD	EMPLEADA

1. Lugar de Residencia: Palmira

2. Conoce la Empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO).

SI X NO _____

3. Ha utilizado los servicios de PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FUNEBRES LTDA. (FUNERARIA PALOMINO)

SI X NO _____

4. Si es afirmativo, como ha sido el servicio?
Bueno

5. En relación a la competencia como han sido los costos?
Económicos

6. Se sintió satisfecho al utilizar los servicios de la empresa PALOMINO?
Si

7. Volvería a utilizarlos?

SI X NO _____

ANEXO C:

**REGLAMENTO INTERNO DE
TRABAJO**

ANEXO C : PROPUESTA DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

A continuación se plasma Reglamento Interno de Trabajo acondicionado a la Empresa Palomino Mejía Servicios Fúnebres y de Velación Ltda., que reza así:

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ARTICULO 1º. El presente es el reglamento Interno de Trabajo prescrito por la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., domiciliada en el Municipio de Palmira, Valle del Cauca, República de Colombia en la calle 31 No. 27-52 con una bodega ubicada en la carrera 28 No. 40-38.

CAPITULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTICULO 2º. Quien aspire a tener vinculación laboral con la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA, debe efectuar y/ o llenar solicitud escrita, diligenciando la hoja de vida para que en esta forma pueda ser registrado como aspirante el cual y anexando los siguientes documentos:

- A) Certificado del último patrono con quien haya laborado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada por el salario devengado.
- B) Constancia de dos personas honorables sobre la conducta y capacidad y en su defecto del plantel de educación donde haya realizado sus estudios.
- C) Cédula de ciudadanía ó tarjeta de identidad según sea el caso.

PERÍODO DE PRUEBA

ARTICULO 3º. La empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, y un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la Funeraria las actitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo. (Art. 76, C .S. T.) y demás normas concordantes.

ARTICULO 4º. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo. (Art. 77, numeral 10 del C.S.T.) y demás normas concordantes.

ARTICULO 5º. El período de prueba no puede exceder de dos meses (2) meses.

El los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos (2) meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida es la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato, (Art. 7 ley 50 de 1.990).

ARTICULO 6º. Durante el período de prueba el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso y sin indemnización alguna por el resto del tiempo pactado, pero si expirado el período de prueba el trabajador continuare al servicio del empleador, con su consentimiento expreso o tácito, por ese sólo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se consideran regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba.

Los trabajadores en período de prueba desde la iniciación de dicho período gozan de todas las prestaciones. (Art. 80, C.S.T).

CAPITULO III

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

ARTICULO 7º. Son trabajadores accidentales o transitorios, quienes realizan trabajos de corta duración, no mayor de un (1) mes, que se refieran a labores distintas de las actividades normales del empleador.

PARAGRAFO: Los trabajadores accidentales o transitorios, están excluidos de las siguientes prestaciones: Por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: Auxilio monetario por enfermedad no profesional, calzado y vestido de labor: Gastos de entierro, auxilio de cesantía, seguro de vida y prima de servicios.

Estos trabajadores tienen derecho, además del salario al descanso remunerado en dominicales y festivos. (Art. 6. C.S.T.).

CAPITULO IV

DIAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTICULO 8o. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales por nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 10

de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 10 de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santo, Ascensión del señor, Corpus Christi, y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero los descansos remunerados de los días: 6 de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de octubre, 10 de noviembre, 11 de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no correspondan a días lunes, se trasladarán al lunes siguiente a dicho día, cuando las mencionadas festividades correspondan en domingo, el descanso remunerado igualmente se trasladarán al lunes.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador origine el trabajo en los días festivos, se reconocerán en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior, (Ley 51 del 22 de diciembre de 1983).

PARAGRAFO 1. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no impliquen la prestación de servicios en todos los días laborales de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado. (Art.26, numeral 50., de 1.990).

PARAGRAFO 2. Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta remunerándose su trabajo en la forma

prevista en el Art. 179 del C.S.T. y con derecho al descanso compensatorio (Art. 28, ley 50 de 1.990).

AVISO SOBRE TRABAJO DOMINICAL. – Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación de trabajadores que por razones de servicio no puede disponer del descanso dominical. En esta relación se incluirán también al día y las horas de descanso compensatorio. (Art. 185.C.S.T).

ARTICULO 9º. El descanso en los días domingos y demás días expresados en el Artículo 22 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas salvo la excepción consagrada en el literal C del Artículo 20 de la ley 50 de 1.990. (Art. 25, ley 50 de 1.990).

ARTICULO 10º. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la ley 51 del 22 de diciembre de 1.983, la Funeraria Palomino suspendiere el trabajo estará obliga a pagarlo como si se hubiere realizado.

No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado el convenio expreso para la suspensión o la compensación estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral, este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras.

VACACIONES REMUNERADAS

ARTICULO 10º. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (Art. 186, numeral 10 del C.S.T.)

ARTICULO 11º. La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA. a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficialmente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio a la efectividad del descanso, el empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederá las vacaciones. (Art. 187 del C.S.T.).

PARAGRAFO: No obstante lo dispuesto en el presente Artículo, por la naturaleza y el objeto social de la empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA que es netamente de Servicios Funerario, sala de velación con atención personalizada, en donde concederá las vacaciones a sus trabajadores se le otorgaran cuando este cumpla el año de servicio.

ARTICULO 12º. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, en el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas. (Art. 188. del C,S.T.).

ARTICULO 13º. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero pero el ministerio de trabajo y seguridad social, puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere dispuesto de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año, siempre que esta no sea inferior a seis (6) meses, en todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador. (Art. 189, del C.S.T.).

ARTICULO 14º. En todo caso el trabajador gozará anualmente de por lo menos seis (6) días hábiles continuos de vacaciones.

1. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años.
2. La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años cuando se trate de trabajadores técnicos especializados de confianza, de manejo, o extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares. (Art. 190, C.S.T.).

ARTICULO 15º. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que este devengando el día en que comience a disfrutar de ellas.

En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo suplementario o de horas extras cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

ARTICULO 16º. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso, de cada trabajador fecha en que se toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas, (decreto 13 de 1.967, Art .50).

PARÁGRAFO: En los contratos a término fijo inferior a un (1) año los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones y prima de servicios en proporción al tiempo laborado, cualquiera que este sea.(Art. 30., parágrafo, Ley 50 de 1.99.).

PERMISOS

ARTICULO 17º. La empresa PALOMINO MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA., concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, para la atención médica correspondiente, para desempeñar

comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al sepelio de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausentes no sea tal, que perjudique el funcionamiento de la misma. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.

En caso de sepelio de compañeros de trabajo, el aviso puede ser mínimo un día de anticipación y el permiso se concederá hasta al 5% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa. (numeral 60., Artículo 57, C.S.T.).

CAPITULO V

SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DIAS, HORAS DE PAGOS Y PERIODOS QUE LO REGULAN.

ARTICULO 18°. Formas y libertad de estipulación.

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra o destajo y por tarea, etc.. pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales.
2. No obstante lo dispuesto en los Artículos 13,14,16,21y 340 del código sustantivo de trabajo y las normas concordantes con estas cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios, tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie: y. En general, las que se incluyen en dicha estipulación excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, más el factor prestacional correspondiente a la

Funeraria PALOMINO que no podrá ser inferior al 30% de dicha cuantía el monto del factor prestacional quedará excepto de retención en la fuente y de impuestos.

3. Este salario no estará excepto de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBf y cajas de compensación familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades los aportes se disminuirán en un treinta por ciento (30%).
4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo. (Art. 18. Ley 50 de 1.990).

ARTICULO 19º..Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo el estipulado por períodos mayores. (Art. 133. C.S.T.).

Períodos: quincenales, los días 15 y 30 de cada mes.

ARTICULO 20º. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito, así:

1. El salario en dinero se pagará por períodos iguales y vencidos.

En período de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago de trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente.(Art. 134, C.S.T.).

CAPITULO VI

SERVICIO MÉDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO, NORMAS SSOBRE SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

ARTICULO 21º. Es obligación de la empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo.

Igualmente es su responsabilidad garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y de higiene y de seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO. 22º. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestaran por la EPS que el trabajador escoja, lo mismo que la Pensión.

ARTICULO 23º. Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo a la Funeraria Palomino, a su representante o quién haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico

correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no con el trabajo y en su caso, determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico a que se halla obligado; su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que halla lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 24º. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamientos que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 25º. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

ARTICULO 26º. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de primeros auxilios, la llamada al médico si lo tuviere, o uno particular si fuere necesario. Además tomará todas las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

ARTUCULO 27º. En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quién haga sus veces, para que estos la asistencia médica y tratamiento oportuno y den cumplimiento a lo previsto en el Artículo 220 del Código Sustantivo del Trabajo. El médico continuará el tratamiento respectivo e indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que sede incapacidad.

ARTICULO 28º. El trabajador al ingresar como empleado a La Funeraria, recibirá de esta Inducción sobre los riesgos a que se está expuesto en sus labores (que son muy pocos) dejando constancia escrita de las observaciones hechas por la entidad empleadora, porque no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o con culpa grave de la víctima. En este caso, solo estará obligada a prestar los primeros auxilios. Tampoco responderá de la agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente, por razón de no haber dado al trabajador, el aviso oportuno correspondiente o haberlo demorado sin justa causa.

ARTICULO 29º. De todo accidente se llevará registro en libro especial, con indicación de la fecha, horas, sector y circunstancias en que ocurrió, nombre de los testigos presénciales, si los hubiere, y un relato sucinto de los que puedan declarar.

ARTICULO 30º. .En todo caso en lo referente a los puntos de que trata este capitulo, tanto la Funeraria como las trabajadores, se someterán a las normas concordantes del Código Sustantivo de Trabajo, la resolución N0 1016 de 1.989, expedidas por el ministerio de trabajo y S.S., y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse a la Legislación.

CAPITULO VII

PRESCIPCIONES DE ORDEN

ARTICULO 31º. Los trabajadores tiene como deberes generales los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.**
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.**
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.**
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la Funeraria Palomino.**
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad, y de la mejor manera posible.**
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes, a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.**
- g) Ser verídico en todos los casos.**
- h) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera**

intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Funeraria en general.

- i) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo; y
- j) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- k) Respetar el turno nocturno del trabajo, siendo estos inmodificables salvo se presente alguna ocurrencia que implique modificarlo.

PARÁGRAFO: Los directores o trabajadores no pueden ser agentes de la autoridad pública, en los establecimientos o lugares de trabajo.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA EL EMPLEADOR Y LOS TRABAJADORES.

ARTICULO 32º. Son obligaciones especiales de la empresa Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.:

- 1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.**
- 2. Procurar a los trabajadores, locales apropiados, y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.**
- 3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.**

- 4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.**

- 5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal de trabajador, sus creencias y sentimientos.**

- 6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y términos indicados en el artículo 32 de este reglamento.**

- 7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicios prestados, la índole de la labor y salario devengado; igualmente, si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador, por su culpa, elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta al consultorio médico respectivo para la práctica del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.**

En tal caso la obligación del patrono cesa.

- 8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar sus servicios, lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar el empleador le debe costear su traslado hasta un monto igual al de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente.**
- 9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras ni trabajadores menores que ordena la Ley.**
- 10. Conceder a los trabajadores que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el Artículo 238 del C.S.T.**
- 11. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno de despido que el patrono comunique a la trabajadora en tales períodos o que su acude a un preaviso y éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.**
- 12. llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicaciones de las fechas de nacimiento de las mismas.**

13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y respeto a las Leyes.

14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y considerara licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte afiliar al seguro social a todos los trabajadores menores de edad que laboren a su servicio, lo mismo que suministrarle cada cuatro (4) meses en forma gratuita: Un (1) par de zapatos, un (1) vestido de labor, teniendo en cuenta de que la remuneración mensual, sea hasta dos veces el salario mínimo legal mensual, más alto vigente. (Art. 57 C.S.T).

OBLIGACIONES COMUNES A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PALOMINO MEJÍA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA.

- 1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y aceptar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular imparta la empresa Palomino a sus representantes según el orden jerárquico establecido.**

- 2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa, las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre asuntos que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la Funeraria Palomino, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.**

- 3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural los instrumentos y útiles que les haya sido facilitados y las materias primas sobrantes.**

- 4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.**

- 5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.**

- 6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa**

- 7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.**

- 8. Registrar en las oficinas de la Funeraria su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra. (Art. 58, C.S.T.).**

Además de las anteriores, se consideran como obligaciones especiales las siguientes:

- 1. Prestar sus servicios de manera puntual, cuidadosa y diligente en el lugar, tiempo y condiciones acordadas.**

- 2. Respetar y observar estrictamente los preceptos del reglamento de trabajo y reglamento de higiene y seguridad y las medidas higiénicas preventivas prescritas por la empresa**

- 3. Ejecutar por sí mismo el trabajo que le haya sido asignado, de acuerdo con las órdenes e instrucciones que le impartan sus superiores.**

- 4. Acatar, aceptar y cumplir las órdenes e instrucciones o reglas de orden técnico o administrativo que de modo particular, le impartan sus superiores para la ejecución del trabajo.**

- 5. Conservar la disciplina que exige el servicio y la buena marcha de la empresa PALOMINO.**

- 6. trabajar eficientemente, dando el mayor y el mejor rendimiento posible.**
- 7. Asistir con puntualidad al trabajo, según el horario señalado por la empresa**
- 8. Guardar absoluta lealtad con la empresa y mantener escrupulosa reserva de los secretos comerciales, técnicos, administrativos, etc., cuya divulgación puede causar perjuicios a la empresa**

- 9. Cumplir con el deber de denunciar los delitos cometidos y las violaciones de los contratos, de las leyes o de las reglamentaciones de la empresa**

- 10. Conservar y restituir en buen estado, salvo al deterioro natural, los elementos y útiles de trabajo que le hayan sido suministrados y los materiales y elementos que no hayan sido utilizados.**

- 11. Conservar buenas y sanas costumbres, dentro del servicio y fuera de él, con sus superiores, compañeros de trabajo y la colectividad en general.**

- 12. Acatar y cumplir las instrucciones y procedimientos que determina la empresa en forma general o particular.**

- 13. Comunicar a la empresa por medio de sus superiores inmediatos, observaciones que estime conducentes para evitar daños y perjuicios a la empresa y a sus compañeros de trabajo.**

- 14. Prestar auxilio y toda la colaboración posible en cualquier tiempo y lugar en que sean necesario, cuando por siniestro o riesgo inminente peligran las personas e intereses de la Funeraria.**

- 15. Tratar a los superiores, compañeros de trabajo, clientes y contratistas de la Funeraria con respeto y cortesía.**

- 16. Laborar en horas extras, cuando lo solicite la empresa, dentro de las normas establecidas por la Ley, previa autorización del Ministerio de trabajo., Art. 164 modificado decreto de 1967, Art. 20. del C.S.T.**

- 17. Evitar e impedir la pérdida y desperdicio de tiempo, materias primas, lubricantes y cualquier otro elemento de propiedad de la empresa**
- 18. Informar inmediatamente a cualquiera de sus superiores sobre cualquier accidente, daño, etc., que sufran las máquinas, equipos, vehículos o personas de la empresa, por leves que ellas parezcan.**
- 19. Someterse al reglamento de disciplina y orden establecidos por la Funeraria o que se establecieren en todas las actividades.**
- 20. Someterse a los requisitos ordenados por la empresa**
- 21. Registrar en las oficinas de personal de la empresa su dirección de domicilio y los cambios que ocurran en su estado civil, nombre del cónyuge o compañero permanente y toda aquella información personal que la Funeraria necesita mantener actualizada.**
- 22. Presentar o entregar a la oficina de personal, todos los documentos y kardex generales y observar estrictamente lo establecido por la Funeraria en los procedimientos de administración de personal.**
- 23. Asistir a los cursos de capacitación o perfeccionamiento organizados por la Funeraria para los cuales se le haya seleccionado.**

- 24. Asistir a las reuniones generales de grupo, organizadas y convocadas por la empresa**
- 25. Observar estrictamente el conducto regular establecido en sus relaciones con sus superiores.**
- 26. Ejecutar por sí, aquellas labores o tareas conexas o accesorias o complementarias de la principal, del cargo desempeñado, tales como el mantenimiento simple de las máquinas y herramientas a su cargo, limpieza y correcta presentación de su equipo y de su sitio de trabajo.**
- 27. Cumplir con las demás obligaciones resultantes de la naturaleza del contrato, de las instrucciones y procedimientos y normas de la empresa**
- 28. Procurar que las máquinas e instrumentos de trabajo den buen rendimiento y dar aviso a sus superiores sobre los daños que note en ellas, ya sean ocasionadas por falta de pericia o por descuido de operarios o por caso fortuito.**
- 29. En el momento de su retiro de la empresa, por cualquier razón, devolver los elementos de trabajo que se le han entregado y transmitir a quien lo reemplace toda la información e instrucciones para la continuidad eficiente del trabajo.**

30. Estudiar cuidadosamente las circulares, órdenes escritas, instrucciones de operación y mantenimientos de equipos que se le entreguen para el buen desempeño de sus funciones.

31. Es obligación de todo trabajador que inicie labores en esta empresa, utilizar la dotación de uniformes que suministra la empresa

PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 33º. Se prohíbe a la empresa PALOMINO MEJÍA SERVICIOS DE VELACIÓN Y FÚNEBRES LTDA.:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna de monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa de estos para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

a) Respeto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículo 113, 150, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta por un cincuenta (50%) por ciento de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos que la ley los autorice.

c) La cesantía y las pensiones de jubilación, la Funeraria puede retener el valor respectivo en los casos de los artículos 250 y 274 del Código Sustantivo de Trabajo.

- 2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.**
- 3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.**
- 4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en ejercicio de sus derechos de asociación.**
- 5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultades o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.**
- 6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.**

- 7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.**
- 8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.**
- 9. Cerrar intempestivamente la empresa Si lo hiciera, además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada. Sí mismo cuando se compruebe que el patrono en forma ilegal ha retenido o desminuido colectivamente los salarios a los trabajadores. La cesación de actividades de éstos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.**
- 10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.**

11. Ejecutar o autorizar cualquier otro activo que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad. 8Art. 59 del C. S. T.).

ARTICULO 34º. Se prohíbe a los trabajadores:

- 1. Sustraer de la empresa, los elementos de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la misma.**
- 2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.**
- 3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.**
- 4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.**
- 5. Disminuir especialmente el ritmo de ejecución, del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo o excitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.**

- 6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.**
- 7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse a un sindicato o permanecer en él o registrarse.**
- 8. Usar las herramientas suministradas por la funeraria en objetivos distintos del trabajo contratado. (Art. 60, C.S.T.).**
- 9. Ejecutar cualquier acto que ponga en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores, terceras personas, o que amenace perjudicar las máquinas, elementos, edificios, vehículos o salas de trabajo, tales como fumar en donde ello estuviere prohibido, introducir sustancias o elementos de peligro en las instalaciones de la Funeraria, conducir a excesiva velocidad los vehículos de la misma, no utilizar los elementos de la misma que ésta suministre, para la realización del trabajo y contravenir cualquier regla de seguridad o precedencia.**
- 10. Retirarse del trabajo durante las horas laborales, sin permiso del superior respectivo.**

- 11. Ocupar con cosas distintas a sus labores, las horas de trabajo sin previo permiso del jefe inmediato respectivo.**
- 12. Distraer la actividad durante las horas de trabajo con juegos o burlas o lecturas extrañas a las labores o en cualquier forma.**
- 13. Dormir en el trabajo.**
- 14. Retirarse del turno antes que se presente el trabajador que ha de sucederlo en el trabajo.**
- 15. Permanecer en los lugares de trabajo, sin necesidad, en horas distintas del respectivo horario de trabajo.**
- 16. Cambiar turno de trabajo sin autorización de la Funeraria.**
- 17. Hacer horas extras sin autorización de la Funeraria.**
- 18. Incitar al personal de trabajadores al desconocimiento de órdenes impartidas por los superiores de la Funeraria.**

- 19. Promover discordia entre los trabajadores por asuntos de política partidista.**
- 20. Discutir sobre política u otra materia ajena a su trabajo, dentro de las instalaciones de la empresa**
- 21. Perseguir a sus compañeros por asuntos políticos o religiosos.**
- 22. Retirar de los archivos o dar a conocer documentos, sin autorización escrita de los superiores de la empresa**
- 23. Esconder trabajo defectuoso, o no informar del inmediatamente a sus superiores.**
- 24. Rendir información o dictámenes falsos que atenten contra los intereses de la empresa o le causen trastornos a sus actividades.**
- 25. Pelear o provocar riñas o discusiones, amenazar, intimidar, coaccionar o interferir a sus compañeros o superiores dentro o fuera del trabajo.**
- 26. Usar un lenguaje irrespetuoso o indecente para con sus compañeros o superiores dentro o fuera del trabajo.**

- 27. Efectuar reuniones en las instalaciones de la empresa de cualquier índole, que sean sin permiso de la misma.**
- 28. Confiar a otro trabajador la ejecución del trabajo asignado, sin permiso expreso del superior.**
- 29. Operar máquinas y vehículos o utilizar herramientas de la empresa, sin permiso previo para hacerlo.**
- 30. Empezar o terminar el trabajo en horas distintas de las reglamentarias.**
- 31. No obedecer las órdenes o instrucciones de los superiores relacionados con las labores asignadas al trabajador.**
- 32. No comunicar a los jefes en forma inmediata el accidente ocurrido durante el trabajo, estando en capacidad de hacerlo. (Art. 60 C.S.T).**
- 33. Dejar de marcar el reloj de control cuando desempeñe labores de vigilante o no cumplir con los controles establecidos.**
- 34. Introducir personas extrañas a la empresa, sin autorización.**

35. Se prohíbe a los empleados tener noviazgo dentro de la empresa o demostrar actos de romance que perjudiquen la imagen de la empresa. Además se prohíbe tener relaciones matrimoniales dentro de la empresa. Solo podrá trabajar alguno de los dos.

CAPITULO IX

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES

DISCIPLINARIAS

ARTICULO 35º. La Funeraria Palomino, no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo. (Art. 114, del C.S.T.).

A) El retardo de 10 minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Funeraria, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres (3) días.

B) La falta al trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la funeraria, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres (3) días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días.

C) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Funeraria implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

D) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo por dos (2) meses.

E) El daño material intencional o culposo, causado por el trabajador a los elementos de trabajo, maquinaria, equipos, materias primas y mercancías de la Funeraria, cuyo significado económico según evaluación del patrono no justifique la terminación unilateral del contrato de trabajo, dará lugar por suspensión hasta por tres (3) días en la primera vez y hasta de quince (15) días en caso de reincidencia en cualquier tiempo.

F) La violación por parte del trabajador de las obligaciones y prohibiciones a que esté sometido de acuerdo con la Ley y este reglamento o según las instrucciones que haya recibido de la Funeraria, cuando su carácter no revista tal gravedad que constituya justa causa de despido, determinará la suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días, en la primera vez y hasta por veinte (20) días, en caso de reincidencia en cualquier tiempo.

PARÁGRAFO: Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de la aplicación de las justas causas de determinación unilateral del contrato por parte del patrono señaladas en la ley o en el reglamento.

ARTICULO 36°. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 60., aparte A, del Artículo 70. del Decreto Ley 2351 de 1.965, que subrogó el Artículo 62 del código Sustantivo de Trabajo, se califica como falta grave las siguientes; por parte del trabajador;

1. El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
2. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
3. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente por tercera vez.
4. La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.
5. La ejecución por parte del trabajador de labores remuneradas al servicio de terceros.
6. El abandono del puesto de trabajo, sin permiso de sus superiores o razón justificada para ello.

7. Las desavenencias repetidas con sus compañeros de trabajo.
8. Cualquier falta, omisión o negligencia en el trabajo, en el manejo de dineros de la Funeraria, efectos, valores, títulos o documentos de la empresa que el trabajador reciba, tenga en su poder o manejo, o disponga de ello en su propio beneficio o de terceros, o que no rinda cuenta de ello, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Funeraria y la oportunidad con que deba hacerlo.
9. El que el trabajador, si ha sido sancionado disciplinariamente por dos faltas, incurra en una tercera, dentro de los seis (6) meses siguientes.
10. Cobrar subsidios, auxilios, o utilizar servicios para personas por los cuales no se tiene legalmente el derecho.
11. Certificar a la Funeraria para su cobro o recibir o no anunciarlo inmediatamente cuentas o valores para trabajo en horas extras, dominicales, festivos, recargo nocturno que no correspondan a la realidad.
12. No presentar legalización de cuentas viáticos, o presentar cuentas de viáticos no causados o que no correspondan a la realidad.

13. Utilizar los vehículos de la Funeraria sin autorización interna o sin licencia de conducir vigente e igualmente conducir estos vehículos bajo la influencia de licor o drogas enervantes.
14. La sistemática inexecución sin razones válidas por parte del trabajador de las obligaciones originadas en su contrato de trabajo, el presente reglamento o relacionados directamente con sus funciones a cargo.
15. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina interna de la Funeraria Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.
16. Vender la dotación suministrada por la Funeraria Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda., elementos de seguridad, protección u otros.
17. Falsear los datos suministrados u omitir datos solicitados en el momento de la contratación o datos personales posteriores solicitados por la Funeraria Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda..
18. Hacer uso indebido de los vehículos de propiedad de la Funeraria Palomino Mejía Servicios de Velación y Fúnebres Ltda.

19. Manejar los vehículos de la funeraria a velocidad superior de la autorizada por las autoridades de tránsito.
20. Conducir los vehículos de la funeraria después de haber ingerido licor.
21. Permitir que personas ajenas a la funeraria manejen los vehículos de propiedad de ella.
22. Sufrir accidentes de tránsito en el cual el trabajador tenga responsabilidad por culpa leve o superior. Se presume culpa en el accidente cuando el trabajador haya ingerido licor en cualquier cantidad.

2 CAPITULO X

DE LA TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO

Artículo 37º. Son justas causas para la terminación unilateral del contrato de trabajo, por parte de la Funeraria MEJIA SERVICIOS DE VELACION Y FUNEBRES LTDA.:

a. La falta del trabajador a sus labores sin excusa suficiente, cuando cause perjuicio económico de consideración a la funeraria y se halle debidamente comprobado el perjuicio.

b. El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos para su admisión o tendiente a obtener un provecho indebido.

c. Todo acto de violencia, injuria, tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.

d. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias, equipos, instrumentos, trabajos de investigación o demás objetos relacionados con el

trabajo y toda la negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las otras cosas.

e. Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio en contra de sus representantes, jefes, supervisores, vigilantes o celadores.

f. todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en los lugares de trabajo.

g. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones que incumben al trabajador de acuerdo con la ley, el contrato de trabajo o el presente reglamento.

h. La detención preventiva del trabajador por más de treinta (30) días a menos que posteriormente sea absuelto o el arresto correccional que exceda de ocho (8) días, o aún por un tiempo menor, cuando la causa de la sanción sea suficiente por si misma para justificar la extinción del contrato.

i. El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o de a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la funeraria.

j. El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y el rendimiento promedio en actividades análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del patrono.

k. La sistemática inexecución sin razones válidas por parte del trabajador, de las obligaciones convencionales o legales.

l. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento.

m. La renuncia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico del patrono por las autoridades para evitar enfermedades o accidentes.

n . El reconocimiento al trabajador de la pensión de jubilación o de invalidez, estando al servicio de la funeraria.

ñ cualquier acto de robo, continuo, falsificación de documentos y/o suplantación de contabilices ficticias previa comprobación contable.

En los casos de los literales j) a n), de este artículo, para la terminación del contrato, el empleador deberá dar aviso al trabajador con anticipación no menos de quince (15) días.

POR PARTE DEL TRABAJADOR

- a. Haber sufrido engaño por parte del empleador respecto a las condiciones del trabajo.

- b. Todo acto de violencia, malos tratamientos, o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro el servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste.

- c. Cualquier acto del empleador o de sus representantes que induzca al trabajador a cometer un acto ilícito o contrario a sus convicciones políticas o religiosas.

- d. Todas las circunstancias que el trabajador no pueda prever al celebrar el contrato y que ponga en peligro su seguridad o su salud y que el empleador no se allane a modificar.

e. Todo perjuicio causado maliciosamente por el empleador al trabajador en la prestación del servicio.

f. El incumplimiento sistemático, sin razones válidas, por parte del empleador, de sus obligaciones convencionales.

g. La exigencia del empleador sin razones válidas, de la prestación de un servicio distinto, o en lugar diversos a aquel para el cual se le contrato.

h. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones que incumben al empleador de acuerdo con los artículos 57 y 59 del C.S.T . o cualquier falta grave calificada como tal en Pactos o Convenciones Colectivas, fallos arbitrales , contratos individuales o reglamentos.

La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de extinción, la causa o motivo de esta terminación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.

ARTICULO 38°. En todo contrato de trabajo va envuelta la condición resolutoria por incumplimiento de lo pactado con indemnización de perjuicios a cargo de la parte responsable.

Esta indemnización comprende el lucro cesante y el daño emergente.

En caso de terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa comprobada, por parte del empleador, o si este da lugar a la terminación unilateral por parte del trabajador por alguna de las justas causas contempladas en la ley, el primero deberá pagar al segundo, por concepto de indemnización, tantos días de trabajo cuánto señale el artículo 8 del decreto legislativo 2351 de 1965 para cada caso, sin menoscabo de la tabla de indemnización que llegare a convenirse convencionalmente o por pacto colectivo.

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTICULO 39º. Sin menoscabo de las disposiciones convencionales, o de pacto colectivo, antes de aplicarse una sanción disciplinaria, la Funeraria dará oportunidad de ser oídos al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá asistido por dos (2) representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la Funeraria de imponer o no, la sanción definitiva. (Art. 115, C.S.T).

ARTICULO 40º. El jefe que disponga aplicar una sanción, le notificará por escrito al trabajador, declarando la falta que de jugar aquella, para que el sancionado pueda presentar los descargos del caso.

Si el jefe respectivo insiste en aplicar la sanción, podrá el trabajador apelar de ella para ante el inmediato superior de que la aplicó quien deberá tomar su decisión, a más tardar dentro de los ocho (8) días siguientes al en que se haya impuesto la apelación. La decisión de este superior se considera como definitiva.

ARTICULO 41º.. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria con la violación del trámite señalado en el anterior artículo (Art. 115, C.S.T.).

CAPITULO XI

RECLAMOS, PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN

ARTICULO 42º. Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la Funeraria el cargo de DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.

CAPITULO XII

PUBLICACIONES

ARTICULO 43º. Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar del trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos, con el reglamento debe fijarse la resolución probatoria. 8art. 120, C.S.T.).

CAPITULO XIII

VIGENCIA

ARTICULO 45 °. El presente reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior.

CAPITULO XIV

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 46°. Desde la fecha en que entra en vigencia este Reglamento, quedan sin efecto las disposiciones

ARTICULO 47°. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales de los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador. (Art. 109, C.S.T).

