



**Facultad de Administración
Magíster en Administración de Empresas**

**Proyecto de investigación y mejoramiento de los cementerios administrados
por la “La corporación Municipal de Desarrollo Social Pozo Almonte”**

Profesor Guía: Galvarino Lautaro Casanueva Yáñez

Estudiante: Jorge José lorenzo Hinojosa Velas

**Proyecto de Título para optar al Grado Académico de Magister en
Administración de Empresas**

Año 2022

Dedicatoria

A mi esposa e hijos, porque todo lo que soy y he logrado construir es gracias a su apoyo y motivación constante y por ser la motivación para entregar el presente proyecto de grado.

Agradecimientos

A dios por darnos la vida y la fuerza para poder finalizar esta etapa académica.

A mi familia en especial a mi esposa que siempre ha estado a mi lado apoyándome y motivándome para cada día seguir obteniendo nuevas competencias, por ser el pilar fundamental en mi vida junto con mis dos hijos, Rodolfo y Maximiliano los cuales llegaron a iluminar el camino de mi vida.

A los docentes del programa de postgrado los cuales en todo momento estuvieron atentos a las preguntas, retroalimentando con su sabiduría y experiencia en las materias aplicadas.

Al personal de la Corporación Municipal de desarrollo social de Pozo Almonte por facilitar informaciones, datos y la asistencia al lugar afectado, por la confianza depositada en mi para realizar esta investigación y propuesta de mejora.

Índice

Portada	01
Dedicatoria.....	02
Agradecimientos	03
Índice.....	04
Resumen.....	05
Introducción	06
Planteamiento del problema de investigación.....	07
Enfoque de investigación.....	08
Pregunta de investigación.	
Objetivos	
Viabilidad	
Justificación	09
Marco conceptual	10
Marco teórico.....	11
Implicancias éticas de la investigación.....	15
Diseño de la investigación.....	12
Técnicas de obtención de datos utilizada.....	19
1 entrevistas	
2 observaciones	
3 encuestas	
4 análisis de datos de internet y redes sociales	
Propuesta de mejora para la toma de decisiones.....	30
Recomendaciones.....	39
Conclusiones	40
Limitaciones.....	41
Referencias.....	42

Resumen

La importancia que actualmente poseen los cementerios en la sociedad y organizaciones que los administran en general van asociadas a satisfacer las necesidades de toda una población la cual pretende dejar en descanso eterno a sus familiares en un lugar cómodo, bonito y que les brinde seguridad.

Por lo cual estudiar, formas para poder mejorar el área seleccionada, enfocándonos en la falta de espacio a raíz del boom de la pandemia, fue uno de los mayores desafíos obtenidos, en el cual en el presente informe de investigación se busca entregar una propuesta que ayude a solucionar dicha problemática que atenta en contra de la población completa de la comuna de Pozo Almonte.

Por otra parte, la institución tiene la necesidad de mejorar el área, pero no cuenta con fondos proporcionados por el gobierno, por lo que interpone la necesidad de subir los costos de los servicios, debiendo generar una búsqueda y cuadros comparativos con precios de servicios similares a los cuales presta la institución, para la medición de los resultados se aplicaron diferentes técnicas por muestreo, demostrando la interpretación de los resultados con el fin de establecer un plan de mejora.

Se pudo constatar los factores múltiples que inciden en un buen funcionamiento, desde la falta de ordenamiento administrativo, hasta la capacidad de visualizar en terreno los problemas que por años jamás fueron resueltos ó proyectada la capacidad máxima del cementerio, en esta misma línea de mejoramiento es que se provee de un plano de zonificación proyectando la construcción de nichos de concreto, venta de mausoleos y sepultura en tierra.

La finalidad del presente informe es establecer métodos los cuales lleven a un progreso y evolución, aportando con mayor espacio y mejores ingresos para la institución.

Introducción

La investigación de este proyecto consiste en mejorar los cementerios administrados por la **“LA CORPORACION MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE POZO ALMONTE”**, enfocándose en analizar la estructura de los terrenos como también en el valor que se entrega a la comunidad por cada servicio con su respectiva descripción que tiene un cementerio en general.

En primera instancia la investigación propone un análisis de muestreo realizado, mediante a diferentes fuentes, con el fin de poder obtener la sensación de la población respecto al servicio que entrega la institución, esto con el principal objetivo de poder entregar una propuesta para que existan mas espacios para poder utilizar en sepulturas de tierra, nichos y mausoleos, debido que el año 2021 el cementerio de la comuna de Pozo Almonte se ve superado por el alza de fallecimientos por pandemia.

En segunda instancia se dará un plan de mejoramiento para que sea expuesto ante el directorio el cual deberá decidir si se procede al alza de los precios y si se acepta la intervención en un espacio encontrado el cual podrá ser utilizado para tener más espacios.

De esta forma, finalizara con el esfuerzo de mejorar estructuralmente los terrenos para obtener un óptimo desempeño al administrar los espacios que posee los cementerios, así entregar un servicio de calidad con los espacios definidos para generar un ambiente tranquilo y cómodo para los pobladores de la comuna en descanso eterno.

Planteamiento del problema :

El presente trabajo se realizará bajo los antecedentes obtenidos directamente desde la corporación municipal de desarrollo social de Pozo Almonte, la cual se encarga de administrar; la salud, educación y cementerios de la comuna.

La problemática se centra directamente en lo siguiente:

La problemática que atenta hacia la administración del cementerio, la pandemia, la edad de las personas de la comuna, son factores que genera el aumento en fallecimientos por lo cual aumenta la cantidad de sepulturas en las dependencias del cementerio de Pozo Almonte.

El problema principal la cual nos lleva a realizar la investigación es que lamentablemente en el año 2021 ya se vio superada la capacidad de espacios para sepultar, algo que atenta contra la calidad de vida de las personas de la comuna, las cuales pretenden tener descansando a sus seres queridos ya occisos cerca de ellos.

Por lo anterior se precisa en una investigación la cual proponga información para poder tomar decisiones, si se generará un espacio nuevo o se habilitara en el mismo cementerio

1. Falta de espacios para entierro o venta de derechos de uso de cementerio.
2. Mala economía, faltando ingresos para pagar los gastos comunes del área investigada.

A su vez estas problemáticas nos centran en los siguientes ámbitos de investigación:

- Gestión Financiera y de Proyectos
- Análisis y propuestas estratégicas para la mejora del desempeño

Por tal motivo que nos lleva a consignar lo siguiente:

Enfoque de la investigación:

La presente investigación a realizar tiene un enfoque cuantitativo, por el cual, por intermedio de cifras numérica, valores y precios se busca establecer la mejor opción para la institución, además de esto incluye una parte que evaluará los aspectos del terreno en el cual se pretende proyectar más mausoleos, sepultura en tierra entre otros.

Pregunta de investigación:

¿cómo puedo generar más espacios y mayores ingresos para el área a investigar?

Objetivos generales:

Establecer una propuesta de mejora financiera y habilitación de terrenos del área, para aportar en la calidad del servicio entregado.

Objetivos específicos:

1. Investigar el problema por el cual pasa la institución.

la viabilidad de la investigación

la presente investigación es viable ya que no se requieren de grandes inversiones, más que la dedicación de un equipo de trabajo de profesionales investigando las causas y soluciones a lo requerido, la investigación se hace viable desde el momento en que se plantea como una problemática que afecta a toda una comuna, debiendo responder con más espacio para sepulturas, por otro lado, además mejorar la economía e ingresos del área hacia las arcas financieras de la institución a investigar.

Justificación de la investigación:

La presente investigación tiene una justificación práctica la cual busca en todo momento dar solución a la problemática presentada anteriormente, con el fin de aportar hacia la comunidad y a la institución.

Planteamiento de la problemática de investigación

Diagnóstico de cementerio

En el funcionamiento de los cementerios de la comuna se ha producido una problemática tanto financiera y de proyecto como de mejoramiento de funcionamiento, los cuales han impulsado a llevar a cabo planes de manejo administrativo – operativo que permitan mejorar cada una de las actividades que se realizan en dicho escenario.

A través de la presente propuesta se busca, habilitar la venta de derechos de uso de suelo para mausoleos, nichos y sepulturas en tierra ambas ideas en los terrenos disponible del cementerio general de pozo Almonte (sector nuevo).

Lo anterior con el fin de La aprobación del alza en los precios de los diferentes servicios entregados por Cormudespa hacia la comunidad, a continuación, bajo el análisis de un comparador de precios se establece el porcentaje de alza al cual se está postulando, bajo la investigación de los precios en diferentes cementerios del país.

Contexto COVID:

Tras la pandemia del COVID 19, existió un exceso en fallecimientos de cientos de personas de todo el mundo y de las diferentes regiones del país.

En números brutos el total de “muertes en exceso” fue de 14.526, considerando el crecimiento anual de defunciones. Pero ese mismo año murieron 16.842 personas como consecuencia de la pandemia de acuerdo con las cifras hasta el 18 de marzo.

Lo anterior significó un impacto hacia los cementerios de la comuna debiendo, adquirir procesos de trabajo nuevos, con nuevas medidas hacia el cuidado de la salud de los funcionarios, lo que significó un mayor costo en operaciones de servicios de sepultura, generando gastos no previstos, generando la saturación de los lugares para poder sepultar, debiendo habilitar el sector norte del cementerio de Pozo Almonte, con el fin de otorgar sepulturas en tierra y espacios de mausoleos, así poder proyectar la construcción de nichos para el eterno descanso de los vecinos de la comuna.

Marco conceptual:

En la corporación municipal de desarrollo social de Pozo Almonte, se presentaron una serie de problemáticas las cuales se les busca dar solución, como se plantea desde el punto de habilitación de espacios para nuevas sepulturas y el mejoramiento de los ingresos, en una propuesta de alza de valores de los servicios, cabe destacar que en el proceso investigador se deduce que en Pozo Almonte se necesitarán tres tipos de servicios los cuales son:

- Sepultura en tierra.
- Venta de mausoleos.
- Nichos de concreto.

Por lo que, en base al documento N° 357, el cual expone el reglamento de general de los cementerios municipales, publicado el 18/06/70, en el diario oficial, de los tipos de servicios que se podrán entregar, además de esto los procedimientos de trabajo en los cementerios.

Con esta norma se pretende mantener en todo momento las medidas normadas, y de los espacios a respetar para la venta de nuevos espacios.

También una de las líneas de investigación pretenderá en todo momento aportar hacia el alza de los valores de los servicios entregados con el fin de mejorar los ingresos económicos al área a investigar ya que se entiende que por décadas se ha mantenido los mismos valores, sin ninguna modificación.

Además, el presente estudio de investigación no presenta las siguientes variables, las cuales aportan a la decisión que deberá tomar la institución:

Variables, unidades de análisis e hipótesis de investigación ; Población y territorio de la comuna de Pozo Almonte

Pozo Almonte es una **ciudad y comuna capital de la Provincia del Tamarugal**, en la Región de Tarapacá, Chile. Integra junto con las comunas de Iquique, Alto Hospicio, Huara, Camiña, Colchane y Pica el Distrito Electoral N°2 y pertenece a la 1ª Circunscripción Senatorial (Tarapacá).

Desde el **8 de octubre del año 2007**, es la **capital de la Provincia del Tamarugal**, creada con la ley N° 20.175, promulgada el 23 de marzo del mismo año, por la presidenta de la República Michelle Bachelet, en la ciudad de Arica.

Su superficie es de 13.765,8 km², donde vive una población de 15.711 habitantes (INE.2017).

Según el Censo de 2017, la población del país fue de 17.574.003 habitantes, que representa un aumento de un 16,3% respecto del Censo de 2002.

<i>Unidad Territorial</i>	<i>Censo 2002</i>	<i>Censo 2017</i>	<i>Variación (%)</i>
<i>Comuna de Pozo Almonte</i>	<i>10.830</i>	<i>15.711</i>	<i>45,07</i>
<i>Región de Tarapacá</i>	<i>238.950</i>	<i>330.558</i>	<i>38,34</i>
<i>País</i>	<i>15.116.435</i>	<i>17.574.003</i>	<i>16,26</i>

Población total Censo 2002 y Censo 2017

Fuente: Censos de Población y Vivienda 2002 y 2017, INE.

En conclusión, según la información que nos entrega el instituto nacional de estadística (INE), sobre el crecimiento de la población conforme al rango de edad que se ha producido desde el 2002 al 2017, mostrándonos que en 15 años la calidad de vida y vitalidad en los habitantes de Pozo Almonte de 45 años en adelante ha aumentado alrededor un 50%.

Grupo de Edad	2002	2017
0 a 14	2.829	3.619
15 a 2	3.144	3.989
30 a 44	2.613	3.794
45 a 64	1.645	3.179
65 o más	599	1.130
Total	10.830	15.711

Fuente: Censos de Población y Vivienda 2002 y 2017, INE

Marco teórico

Fuentes primarias:

- Marco teórico, elemento fundamental en el proceso de investigación científica Patricia Rivera-García Lab. De aplicaciones Computacionales, FES Zaragoza, UNAM, consultado el 05/05/2022
- Memoria de institución, edición 02, año 2020- 2021, funcionamiento de cementerios de la institución, pagina 20, consultado el 06/05/2022.
- Solicitud de información a cementerios de comunas con referencias similares:
Tirana-Vallena – metropolitano, solicitud de datos mediante correo electrónico, el 04/06/2022

Fuentes secundarias:

- Entrevista con directora de finanzas y área de trabajo, señora yenny estay ángel, día de entrevista el 05/05/2022.
- Análisis de libro de reclamos y sugerencias de CEMENTERIO POZO ALMONTE, folios desde 01 al 22, lectura y análisis el día 07/05/2022.
- Análisis de reclamos y denuncias al correo electrónico (cementerio.p.a@comudespa.cl), recibidos hasta el 10/01/2022.

Implicancias éticas de su investigación.

Durante el proceso investigativo, pudimos darnos cuenta que nuestra investigación tiene factores o impactos negativos como positivos, los cuales son los siguientes:

Impactos positivos:

- ✓ Mayor espacio para sepulturas.
- ✓ Mejora en la economía e ingresos hacia la institución.
- ✓ Ordenamiento en nuevas sepulturas.
- ✓ Continuidad instantánea del servicio de cementerio para la comunidad.

Impactos negativos:

- ✓ Al inicio si se acepta la propuesta o toma la decisión, se requerirá de gran inversión, lo que quizás no esté a la mano de la institución.
- ✓ Instalación de faena de construcción, cercana de casas de pobladores (generará ruido de construcción, polvos en suspensión.)

Diseño de la investigación :

Problema:

El problema principal recae en el área de cementerio de la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE POZO ALMONTE**, en donde a raíz de la alta demanda de utilización de espacios para sepultura a raíz de la situación pandémica vivida el año 2020-2021, la institución se queda sin espacios para realizar sepulturas, además de esto se detecta la problemática económica la cual va direccionada al bajo costo de cobro en servicios fúnebres los cuales al ser bajos generan ingresos escasos, por lo cual se necesita realizar investigación y proponer posibles soluciones respecto a dos problemáticas detectadas:

1. Habilitación de espacios y mejoramiento del cementerio general de Pozo Almonte.
2. Propuesta de plan de alza de precios de los servicios de cementerio general de Pozo Almonte, con el fin de aportar a un crecimiento y mejoramiento del área afectada.

Instrumentos o Técnicas de recolección de datos:

Técnicas de recolección de datos	A quien va dirigida - enfocada.	Tipo de fuente	Tamaño de la muestra
Entrevistas	Preguntas abiertas, a los encargados del área, del tiempo de la problemática, de los intentos de soluciones y resultados de obtenidos.	Primaria	2
Observación	a las muestras de la investigación, permite saber el que, como, cuando, donde.	primaria	1 informe
encuesta	De necesidad de mejora del cementerio, con preguntas cerradas	secundaria	100

Análisis de datos de internet / redes sociales.	Búsqueda, de precios, modelos, condiciones de cementerios en otros lugares con condiciones ambientales similares a le nuestro cementerio.	secundaria	3
Análisis de cartas, correos electrónicos de personas que realizan reclamos hacia el área.	Búsqueda de problemáticas comunes y más recurrentes.	secundaria	20

Estrategia metodológica

Diseño o abordaje	Propuesta, Analítico, descriptivo - investigación o acción.
--------------------------	--

Justificación:

Se busca generar un estudio el cual nos permita estimar, las mejoras hacia el área del cementerio general de Pozo Almonte, mediante mejoras que se deberán descubrir a raíz de las necesidades de la institución y pobladores de la comuna.

Se considera analítico todo estudio que evalúa una presunta relación causa-efecto. El presunto agente puede ser tanto un factor etiológico como un tratamiento o intervención para prevenir o mejorar una situación en especial, en este caso el problema que sucede en el área de cementerio de Pozo Almonte.

En este caso buscamos investigar las causas del desorden financiero y desorden de posicionamiento de los terrenos cedidos a los deudos del cementerio, demostrando el efecto negativo o positivo que se generó en el área a investigar.

La investigación se debe realizar por lo siguiente;

- ✓ se contribuirá a la comunidad, buscando solución a la problemática.
- ✓ Se podrá visualizar la radiografía de funcionamiento.
- ✓ Permitirá evaluar el impacto de la venta de nuevos espacios.
- ✓ Permitirá que los directores de la institución puedan tomar una decisión respecto al área de trabajo,

Instrumentos de recolección de datos:

Instrumento	Elementos
Entrevistas.	Preguntas abiertas, a los encargados del área, del tiempo de la problemática, de los intentos de soluciones y resultados de obtenidos.
Observación.	a las muestras de la investigación, permite saber el que, como, cuando, donde.
Encuesta.	De necesidad de mejora del cementerio, con preguntas cerradas
Análisis de datos de internet y redes sociales.	Búsqueda, de precios, modelos, condiciones de cementerios en otros lugares.

Técnicas de Obtención de datos Utilizadas en la Investigación.

1. Entrevistas

durante este proceso se realizó entrevista los siguientes;

- Directora de Finanzas **CORMUDESPA**, en la cual se le realiza la siguiente pregunta.

- **Mejora de infraestructura y habilitación de espacios:**

- **¿se han visualizado otros terrenos de expansión del lugar?**

La directora respondió lo siguiente; lamentablemente no se ha podido ver la posibilidad de expansión del lugar ya que, para eso se requiere de un levantamiento del terreno por intermedio de un informe el cual no se ha realizado en ninguno de los años que lleva trabajando, además de esto en otros años no teníamos problemas de espacio ya que nos quedaba stock de espacios para entierro.

- **¿se han presentado informes de mejora de condiciones?**

Respuesta; Lamentablemente en esta institución, se vela por la administración de otros fondos los cuales son de educación y salud por lo que siempre el área de cementerio se ha dejado de lado, como última opción en gastos a asumir.

- **¿se ha visualizado en terreno la falta de espacios de entierro?**

Respuesta : Si ahora en contexto de pandemia hemos tenido un alza en los entierros, antiguamente teníamos alrededor de 3 entierros mensuales, en contexto COVID por lo menos tuvimos 5 mensuales, por lo que según lo que nos informaron los panteoneros comenzó a disminuir el espacio en el cementerio.

- **Alza en los valores de los servicios prestados por la institución.**

- **¿desde cuándo se mantienen estos valores?**

Respuesta : los valores se han mantenido desde el inicio de esta corporación ya hace aproximado 40 años, lo único que varia es el precio final ya

que se cobra en base al valor de la UTM (Unidad Tributaria Mensual), y es lo único que ha subido paulatinamente.

- **¿los gastos comunes del cementerio, son cubiertos?**

Respuesta : bueno los gastos comunes y básicos de herramientas manuales y artículos de limpieza, si los cubre, pero los gastos de recursos humanos en cuanto al pago de la contratación del personal los tenemos con carga a otra unidad presupuestaria que es la de educación ya que no nos daría el presupuesto mensual.

- Director de Servicios Generales **CORMUDESPA** encargado de cementerio comunal.

- **Mejora de infraestructura y habilitación de espacios:**

- **¿se han visualizado otros terrenos de expansión del lugar?**

Respuesta : bueno la verdad que existe un ala del cementerio actual que podríamos utilizar, pero aún no se ha levantado información, respecto si utilizamos ese espacio U solicitamos terreno a bienes nacionales para construir otro cementerio.

- **¿se han presentado informes de mejora de condiciones?**

El único informe de mejoras que se a presentado es el del departamento de prevención de riesgos en el cual nos solicitó la construcción de baños públicos, ya que los que existían estaban en mal estanos, nosotros mas nos hemos dedicado al retiro de basura, escombros y hermoseamiento de áreas verdes.

- **¿se ha visualizado en terreno la falta de espacios de entierro?**

Respuesta : si la primera semana del 2022, fuimos a terreno tras la información entregada por los panteoneros y nos pudimos percatar que efectivamente nos quedaban solo 20 espacios de sepultura en tierra, raíz que vendimos muchos terrenos para mausoleos familiares.

- **Alza en los valores de los servicios prestados por la institución.**
 - **¿se ha presentado alguna propuesta de alza en los valores?**

Respuesta : se pensó en un momento, pero el alza de los precios requiere de la aprobación del directorio de la corporación el cual es presidido por el alcalde en ejercicio, por lo cual dando respuestas a situaciones puntuales se ha ido aplazando el tema del alza de los valores.

- **¿se ha realizado una investigación o cuadros comparativos entre otros valores de otros cementerios?**

Respuesta : no, no se ha realizado esa gestión.

Conclusión de la técnica de obtención de información:

Como pudimos observar en la técnica de entrevista ambos directores, reconocen el poco trabajo en terreno lo que lamentablemente genera un desconocimiento real del lugar a intervenir o proyectar con nuevos espacios.

También podemos darnos cuenta que si bien los precios sufren alzas, estas no son significativas ya que esto depende del precio mensual de la utm, además de esto es importante mencionar que nunca se ha evaluado al cementerio cuanto, a los valores, en razón de otros cementerios con las condiciones similares.

2. Observación :

La técnica utilizada nos permite identificar ciertos factores, hacer un levantamiento en situ, lo cual nos dará una visión real de la perspectiva de la problemática y posibles soluciones, la observación concluirá en un informe de observación de las condiciones mencionadas por los nativos expertos del área, en este caso las jefaturas y los mismos panteoneros que trabajan día a día en el lugar a intervenir.

Conclusiones del informe de Observación:

En base a esta técnica se realizó un informe detallado en el cual se pudo obtener lo siguiente:

- Verificar el lugar que está disponible sin ser ocupado ni vendido.
- Layout - Propuesta de plano de zonificación de nuevos espacios a habilitar para el entierro en suelo – mausoleos y nichos.

La visita fue programada, con el fin de que la dirección del lugar y los trabajadores se encuentren disponibles para guiar la marcha exploratoria del lugar.

Fotografía del espacio a utilizar:



Imagen N°. 1: vista desde suelo del espacio a habilitar, Cementerio Pozo Almonte.

3. Encuesta :

en esta investigación se aplicará una encuesta universal, la cual será en base a preguntas, para poder identificar las causas de la problemática interpuesta por la alta dirección de la institución, el tamaño de aplicación de esta muestra será de 100 personas, entre ellos vecinos colindantes al cementerio y personas que asisten al recinto a visitar a sus familiares en descanso eterno, el formato de la encuesta será el siguiente:

3.1 Modelo de encuesta a aplicar:

Encuesta de Satisfacción del Cementerio General						
NOMBRE DEL ENCUESTADO					FECHA	
¿USTED ESTÁ CONTENTO CON EL SERVICIO ENTREGADO?			¿ EL RECINTO LE DA SEGURIDAD Y CONFIANZA PARA DEJAR A SUS DEUDOS?			
SI	NO	OBS.	SI	NO	OBS.	
¿CREE USTED QUE NECESITA MAS ESPACIO EL CEMENTERIO?			¿ A USTED LE ACOMODA EL SERVICIO DE SEPULTURA EN NICHOS DE CONCRETO?			
SI	NO	OBS.	SI	NO	OBS.	
¿ A USTED LE ACOMODA EL SERVICIO POR MAUSOLEO?			¿A USTED LE ACOMODA EL SERVICIO DE SEPULTURA EN TIERRA?			
SI	NO	OBS.	SI	NO	OBS.	

Imagen N° 2 : encuesta aplicada.

3.2 Obtención de la información:

Por intermedio de gráficos y de cuadros comparadores e informativos es que se determinará el resultado de la muestra, de esta manera se busca identificar lo siguiente.

- 3.2.1 Los servicios más preferidos por la muestra.
- 3.2.2 La percepción de la seguridad que otorga el cementerio a los Pozo Almontinos.
- 3.2.3 La necesidad o no de mayor espacio en cementerio.
- 3.2.4 La satisfacción del servicio entregado por la institución.

Conclusiones de las encuestas realizadas:

Según las encuestas realizadas pudimos observar que del total de 100 encuestados tuvimos los siguientes resultados:

1. Los servicios más preferidos están en el siguiente ranquin:
 - a. **Nichos perpetuos** ya que son más cómodos, sin tener que invertir para su construcción ya que se vende el pack construido, esto significa que de 100 personas 45 prefirieron esta opción.
 - b. 30 prefirieron Entierro en tierra, sin observaciones.
 - c. 25 mausoleos familiares, con la observación que en Pozo Almonte hay familias numerosas las cuales son representativas del pueblo.

2. La percepción de la seguridad que otorga el cementerio, de las encuestas, 70 personas dijeron que, si les da seguridad y 30 que no les da seguridad, con observación que les gustaría tener un cierre perimetral en el costado norte más alto.

3. De la necesidad de contar con mayor espacio, de las 100 muestras 97 personas dijeron estar de acuerdo con que existe la necesidad de mayor espacio para sepultar, siendo que solo 3 prefieren no responder.

4. De la satisfacción por el servicio entregado por la Institución, 89 personas están contentas con el servicio entregado y 11 no están de acuerdo, observando que les gustaría que se arreglara más el cementerio.

Como se pudo apreciar en la conclusión de los datos obtenidos en las encuestas existen variables las cuales las presentamos en los siguientes gráficos, con el fin de apreciar de mejor manera los números y las opciones marcadas por los habitantes de la comuna.

Grafico Nro. 1: porcentaje de preferencia de tipo de sepulturas o servicios fúnebres.

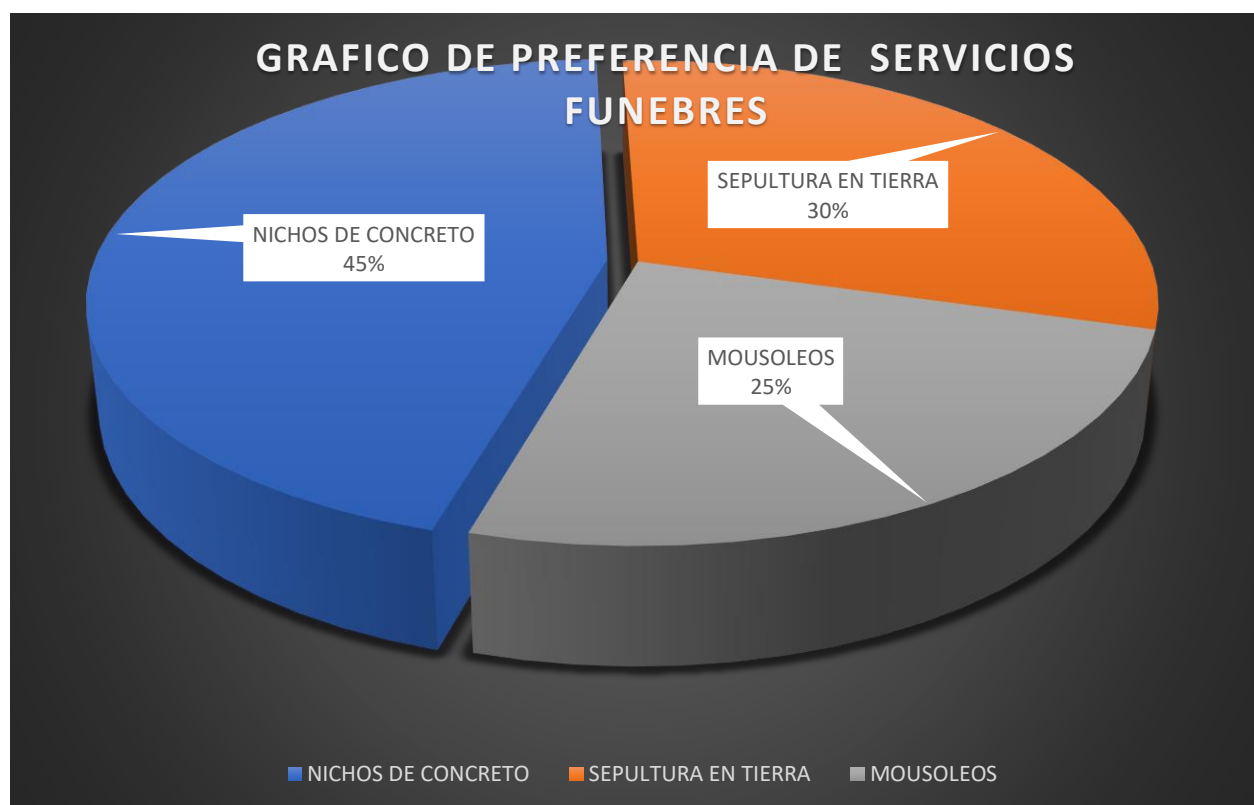


Gráfico Nro. 2 : La percepción de la seguridad que otorga el cementerio.

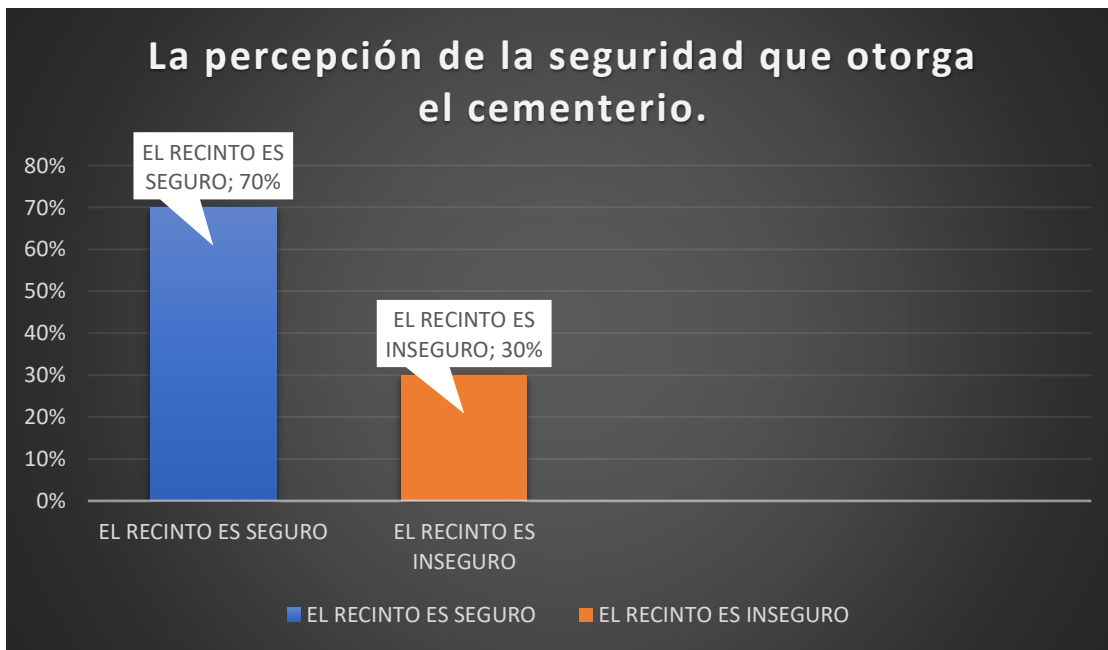


Gráfico Nro. 3 : Necesidad de contar con mayor espacio.



Gráfico Nro. 4 : De la satisfacción por el servicio entregado por la Institución.



4 Análisis de datos de internet / Redes sociales:

En este punto se buscarán en las páginas de una muestra de 3 cementerios con condiciones parecidas, visualizando los valores de cobro por concepto de servicios fúnebres.

4.1 Obtención de la información

Este punto será clave para poder evaluar por intermedio de cuadros comparativos el valor del servicio entregado en la comuna, versus el servicio entregado por otras comunas con condiciones similares, a su vez proponiendo un valor y demostrando en % el alza esperada, de tal manera que el directorio de la institución pueda evaluar la posibilidad del alza o mantención de los valores.

Conclusiones:

A continuación, se desglosa los cuadros comparativos de los valores actuales del cementerio general de pozo Almonte versus de otros cementerios, de tal forma se buscará un precio justo el cual no afecte a los usuarios del cementerio general de pozo Almonte.

Valores al primer semestre del 2022, representados en UTM :

INSTITUCIONES A CARGO Ó CUIDAD	VALORES UTM Y (PESOS CHILENOS)			FUENTE DE INFORMACIÓN
	MAUSOLEO FAMILIAR	NICHO DE CONCRETO	SEPULTURA EN TIERRA	
CORMUDESPA (POZO ALMONTE)	16,2 UTM (\$ 919,544)	3,27 UTM (\$ 185,611)	6 UTM (\$ 340,572)	FUENTE PROPIA
CEMENTERIO OBISPADO LA TIRANA	75 UTM (\$ 4,257,150)	10,34 UTM (\$ 586,919)	40 UTM (\$ 2,270,480)	REDES SOCIALES (FACEBOOK).
CEMENTERIO VALLENAR	51 UTM (\$2,894,862)	14 UTM (\$ 794,668)	25,16 UTM (\$ 1,428,131)	INTERNET(GOOGLE)

Fuentes :

- Www.Facebook.com / cementerio del obispado de la tirana.
- Www.google.com/cementeriovallenar .
- Cementerio Pozo Almonte , búsqueda en sistema propio de la institución.

5 Propuesta de Solución:

Como se pudo visualizar en la recolección de la información, se dan a conocer varias variables de la problemática las cuales las desglosamos en las siguientes;

1. Problemas con los precios.
2. Problemas de espacios.

Por lo anterior es que se sugiere una propuesta de solución la cual indica que se deberá realizar lo siguiente para dar respuesta al problema de investigación:

1. Entregar propuesta de alza de precios, en una planilla automatizada para el uso de los administrativos que cobran los servicios.
2. Entregar Layout de plano de zonificación de espacio a utilizar para nuevas sepulturas tanto en tierra, mausoleo como en nichos de concreto.

Limitaciones:

Las limitaciones de la presente recolección de datos de la investigación son debido que lamentablemente en el área a intervenir son;

1. No existe información anterior respecto al problema.
2. No existe un orden administrativo de los datos del cementerio por lo que todos los datos, serán en base a lo investigado con las jefaturas a cargo del área.

Propuesta para la toma de decisión:

” Establecer una propuesta de mejora financiera y habilitación de terrenos del área, para aportar en la calidad del servicio entregado”.

Introducción

Como se puede observar en la investigación anterior, la corporación municipal de la comuna de Pozo Almonte, a lo largo de todos los años jamás realizó un levantamiento el cual le permitiera proyectar mas espacios para la venta de servicios fúnebres por lo que lamentablemente en el año 2021, se ve superada en cuanto a espacios para realizar sepulturas en tierra, debiendo solo brindar servicios para aquellas personas que mantenían derechos de uso de suelo de años anteriores, lo cual genero una preocupación en la comunidad, haciéndola saber a la institución.

Por tales motivos es que el presente estudio ejecutivo de investigación del área afectada busca aportar para la toma de decisión en referencia al alza de los precios y a la utilización del único espacio que queda disponible dentro de las dependencias del cementerio, siendo un problema que afecta a todos los habitantes de la comuna de Pozo Almonte, por lo cual se requiere una solución pronta y eficaz.

Propuesta:

En primera instancia el problema de la investigación anterior lo dividiremos en dos aristas las cuales serán:

1. Alza de precios en razón de mejores ingresos para la institución.
2. Propuesta de habilitación de espacios, Layout de zonificación del ordenamiento de posibles nuevos lugares para vender.

Alza de precios en razón de mejores ingresos para la institución

Diferenciaremos los valores de distintas municipalidades y corporaciones municipales con el foco de analizar y comparar nuestros valores para la toma de decisiones sobre los precios, ya que según la información obtenida por servicios generales los valores de cementerio no han sido modificado hace una gran cantidad de tiempo y así actualizar los precios proporcionalmente.

De manera que podamos permitir un mejoramiento en los ingresos que genera el cementerio anualmente sin afectar la atracción de personas que genera Pozo Almonte por la diferenciación de precios con las otras comunas a nuestro alrededor y su infraestructura rural. En comparación a las otras comunas a nuestro alrededor somos una alternativa para la I región.

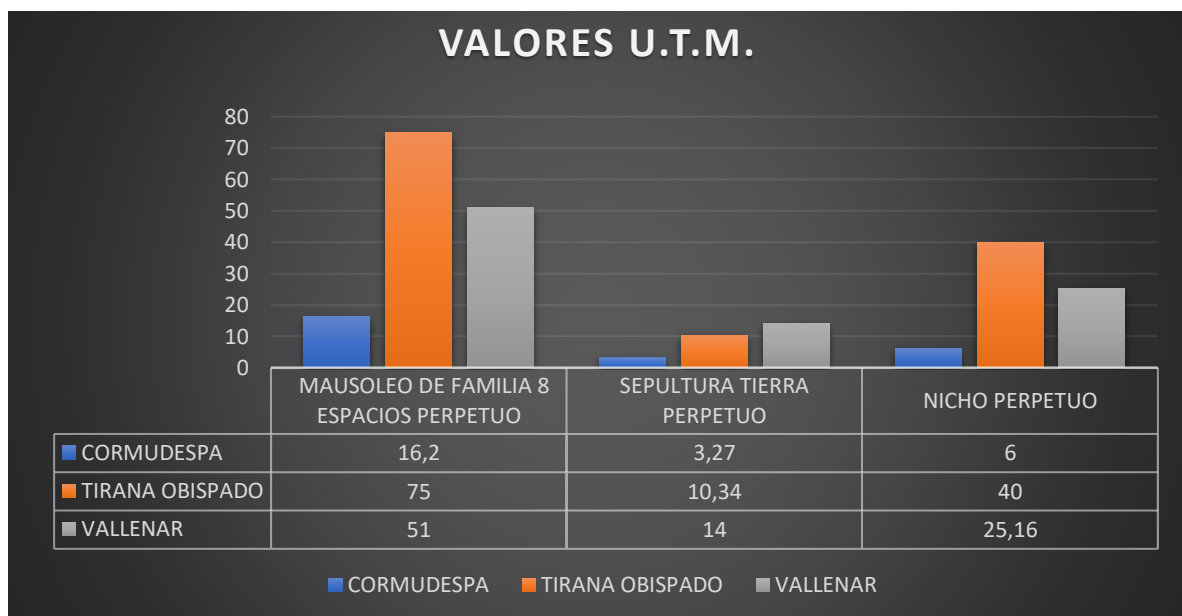
Los datos a comparar son los valores del cementerio de la comuna perteneciente a Obispado La tirana, municipalidad de Vallenar.

Limitaciones de la propuesta:

Las limitaciones de la propuesta de alza recaen principalmente en que:

- los valores estimados de las alzas fueron impuestos por la directora de finanzas de la institución, sin mayor información que solicitar que la propuesta se realice con los valores que detallaremos a continuación.
- Limitación de solo el alza de los servicios mencionados acotando el rango de investigación y de beneficio para la institución.

	VALORES UTM Y (PESOS CHILENOS)			
INSTITUCIONES A CARGO Ó CUIDAD	MAUSOLEO FAMILIAR	NICHO DE CONCRETO	SEPULTURA EN TIERRA	FUENTE DE INFORMACIÓN
CORMUDESPA (POZO ALMONTE)	16,2 UTM (\$ 919,544)	3,27 UTM (\$ 185,611)	6 UTM (\$ 340,572)	FUENTE PROPIA
CEMENTERIO OBISPADO LA TIRANA	75 UTM (\$ 4,257,150)	10,34 UTM (\$ 586,919)	40 UTM (\$ 2,270,480)	REDES SOCIALES (FACEBOOK).
CEMENTERIO VALLENAR	51 UTM (\$2,894,862)	14 UTM (\$ 794,668)	25,16 UTM (\$ 1,428,131)	INTERNET(GOOGLE)



Comentario; como podemos observar en la gráfica, en la actualidad los valores que tiene cormudespa, están por debajo de los servicios de mas bajo costo, lo que implica, que claramente no están actualizados los valores ni en un aproximado, por lo que se presenta lo siguiente:

- **Alzas mausoleos.**

En la tabla anterior podemos identificar que elevando los precios de mausoleos en un 40 % (22,68 u.t.m.) más, sobre el valor actual **CORMUDESPA**, importante señalar que se está en 52 utm, por debajo del valor más alto, considerando que, en el cementerio de Obispado, ya no se está vendiendo Derecho de Uso de suelo para construcción de Mausoleos.

El valor de alza propuesto nos indica que seguiremos estando en un 69,76 % por debajo del valor más alto de la investigación.

- **Alzas Sepultura en tierra Perpetuo.**

En la tabla anterior podemos identificar que elevando los precios de Sepultura en tierra en un 80 % (5,88 utm.) más, sobre el valor **CORMUDESPA**, está en 8.12 utm, por debajo del valor más alto en la investigación correspondiente a la ciudad de Vallenar, la primea entregando los mismos servicios de cormudespa. Los cuales son uso de suelo para mausoleo de 3.00 x 3.00

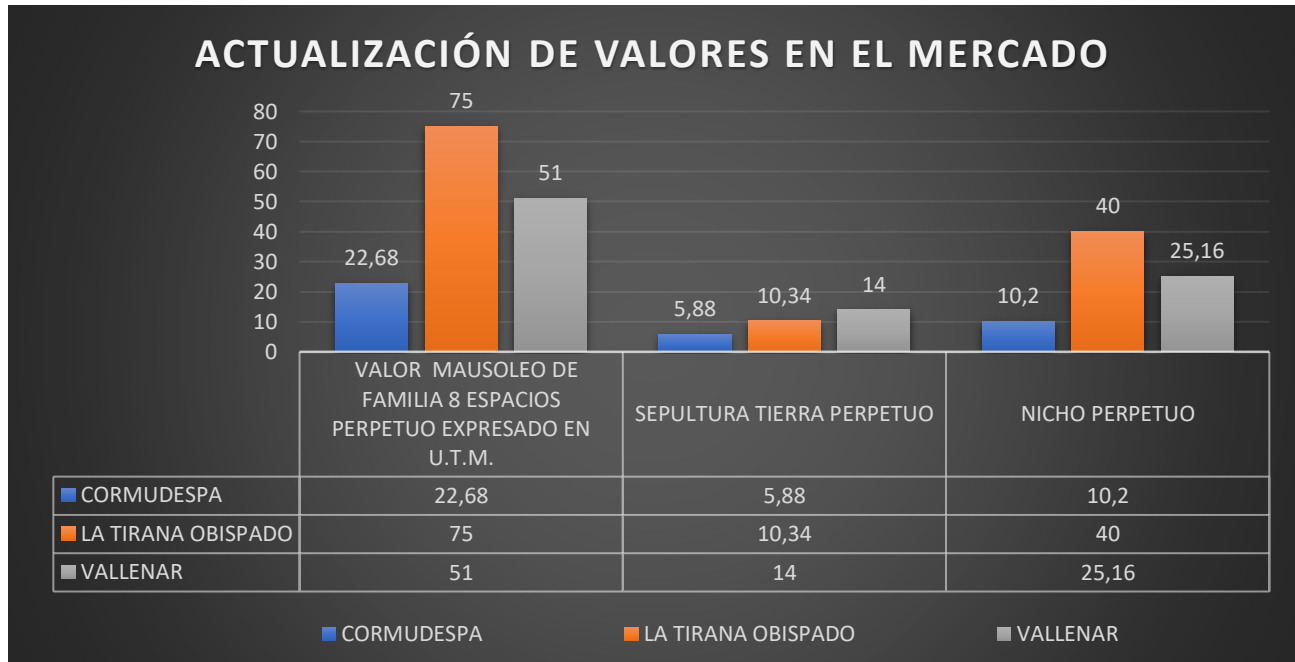
El valor de alza propuesto nos indica que seguiremos estando en un 58 % por debajo del valor más alto de la investigación.

- **Alzas Nicho perpetuo.**

En la tabla anterior podemos identificar que elevando los precios de nicho perpetuo en un 70 % (10,2 utm.) más, sobre el valor **CORMUDESPA**, se está 29.8 utm, por debajo del valor más alto en la investigación correspondiente al cementerio Privado de La Tirana del obispado, a esto se deberá considerar que este cementerio no cuenta con espacios para la venta de nichos, por lo que los valores son los antiguos, consultados vía telefónica a la encargada del recinto.

El valor de alza propuesto nos indica que seguiremos estando en un 74,5 % por debajo del valor más alto de la investigación.

Gráfico de actualización de valores en el mercado de Estudio.



Propuesta de habilitación de espacios, Layout de zonificación del ordenamiento de posibles nuevos lugares para vende

El cementerio de Pozo Almonte, en la actualidad consta de dos plantas la cual está dividida en cementerio antiguo y cementerio nuevo formando un solo cementerio “general de pozo Almonte”, la presente propuesta pretende la utilización del único espacio que está disponible sin ninguna intervención anterior el cual se encuentra al costado norte del ingreso principal, detrás del sector de mausoleos:



Imagen N° 3: vista superior de cementerio Pozo Almonte.

Imagen desde suelo del espacio:



Imagen N° 4: vista desde suelo actual, del lugar a utilizar: Cementerio Pozo Almonte.

Zonificación del lugar proyectado:

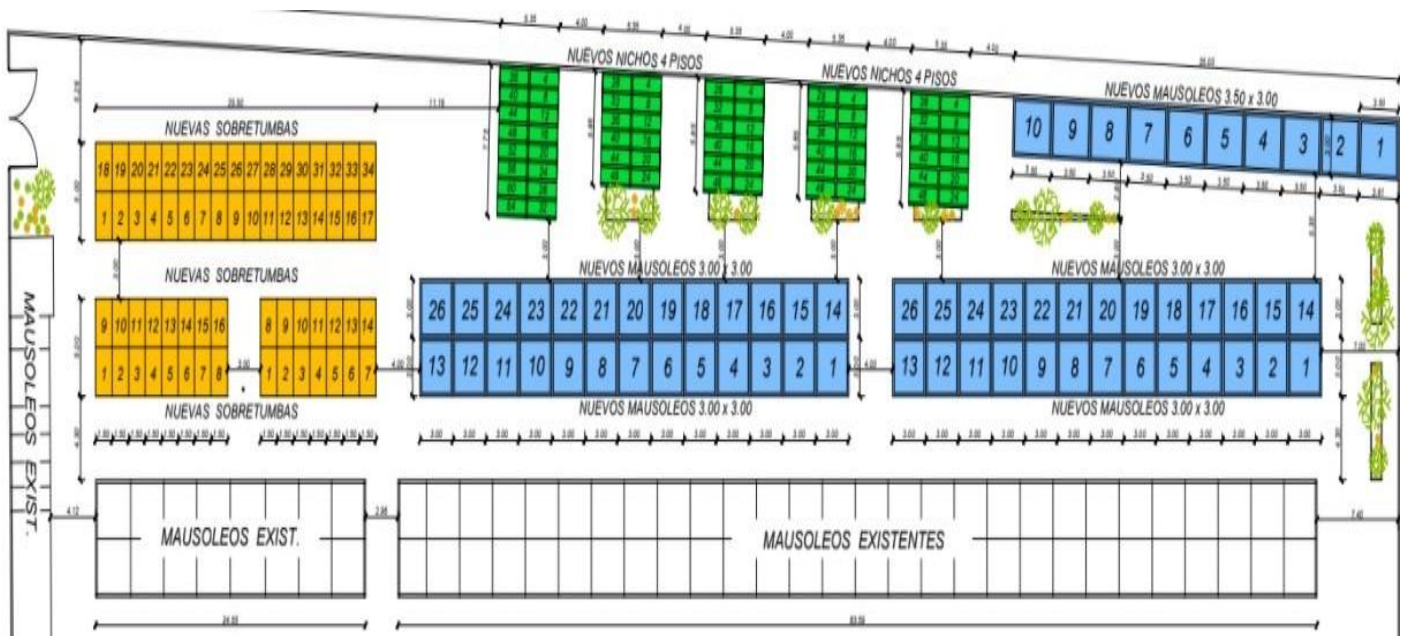


Imagen N° 5: Planimetría del lugar a utilizar: Cementerio Pozo Almonte.

valor utm calculada mes de mayo del 2022 = \$ 56.762

Cantidad de lugares a habilitar				
Tipos de Servicios	Cantidad Proyectada	venta por unidad	valor unitario	valor proyectado por venta Total
Mausoleos de Familia	64	22,68 utm	1.287.362	82.391.168
Sepultura en tierra	62	5,88 utm	333.760	20.693.120
Nicho perpetuo de Concreto	148	10,2 utm	578.972	85.687.856

comentarios de la propuesta de habilitación y plan de ventas:

cómo podemos visualizar en la propuesta actual, vemos números altos en cuanto a ganancia, pero, esto detalla de un trabajo que deberá realizar la institución, en primera instancia se precisa comentar que la construcción de nichos de concreto tiene un valor alto puesto que se trata de una obra de ingeniería, de estudio de suelo y solicitud de permisos para la extensión del cementerio y la construcción de lo mencionado, es por este motivo que se aconseja lo siguiente:

- ✓ En primer lugar, el uso de este espacio es la única opción viable ya que la extensión del cementerio significaría pasar por un proceso de autorización sanitaria, por el cual si construimos en el lugar que ya está autorizado, obviaríamos ese punto legal, por el cual se extendería el tiempo de respuesta y aumentarían los costos en un cierre perimetral de la extensión, dineros que no están disponibles al momento.
- ✓ Comenzar en segundo lugar por la venta de mausoleos, lo que dará una ganancia plena ya que esta venta, se trata solamente del derecho de uso de suelo para la construcción lo que permitirá a la institución contar con ese ingreso.
- ✓ En tercera instancia se insta a la construcción paulatina, por partes de los nichos de concreto para así no impactar con el gasto de esta mejora y habilitación de espacios.
- ✓ En cuarto lugar, se recomienda a su vez no vender en verde las sepulturas en tierra, ya que estas servirán para aquellas personas que fallezcan y no necesiten o quieran comprar otro lugar, considerar que son las de más bajo

costo y menos atractivas por lo que además no se perderán espacios, lo cual fue la problemática principal de esta investigación y propuesta.

Planilla de ordenamiento de cobros de servicios:

Con el objetivo de ordenar administrativamente el proceso de los nuevos cobros es que se presenta una planilla ordenando los costos de los servicios, del total de los servicios más los que se reestructuraron:

PRESUPUESTO JULIO DE 2021					
VALIDO AL 31/06/2022 SUJETO A VERIFICACION				UTM	\$ 56.762
	VALORES DERECHO TERRENO:		MT2	UTM	\$
-	Mausoleo de familia (m2) 1.80 utm.	3,00x3,00x3,20 (largo, anch	9,00	22,68	\$ 1.287.362
-	Capilla familiares (m2) 1.80 utm.	2,30x2,30x3,20 (largo, anch	5,29	14,81	\$ 840.759
-	Nicho familiares (m2) 1.80 utm.	2,20x1,50x3,20 (largo, anch	3,30	9,24	\$ 524.481
	Regularización terreno	6,00 x 3,00 mts.	18,00		
	Sepultura en nichos perpetuos			10,20	\$ 578.972
-	Sepultura en tierra, adulto perpetuo	2,40x1,00x1,00 (largo, an	2,40	5,88	\$ 333.761
-	Sepultura en tierra, infante perpetuo	1,50x1,00x1,00 (largo, an	1,50	2,50	\$ 141.905
	Sepultura en tierra temporal (5 años)	2,40x1,00x1,00 (largo, anch	2,40	1,96	\$ 111.254
	Pasillo entre sepultura	2,40x0,50 (largo, ancho)	1,20	0,00	\$ -
-	Sepultura en boveda, nichos y capilla familiares			0,36	\$ 20.434
-	Sepultura en terreno de Boveda			1,20	\$ 68.114
	VALORES OTROS DERECHOS:				
-	Exhumacion x sepultura			1,20	\$ 68.114
-	Reduccion cadaver-adulto			1,20	\$ 68.114
-	Reduccion cadaver-parvulo			1,20	\$ 68.114
-	Traslados internos			1,20	\$ 68.114
-	Traslados externos			1,20	\$ 68.114
-	Derecho de mantención - boveda [anual]			0,00	\$ 4.800
-	Derecho de mantención - sepultura [anual]			0,00	\$ 1.500
-	Sepultura sobre sepultura	2,20x0,50x1,30 (largo, ancho y profundidad)		1	\$ 56.762
-	Regularización bóveda 2.50x3.00 mts. (20% total)			3,24	\$ 183.909
-	Gastos operacionales				\$ 5.000
-	Derecho de construcción boveda			0,24	\$ 13.623
-	Consumo agua x mes construccion boveda				\$ 10.000
-	Consumo luz x mes construccion boveda				\$ 10.000
-	Colocacion de lapidas en general-nicho			0,45	\$ 25.543
-	Instalacion de placas recordatorias-nicho			0,45	\$ 25.543
-	Revestimiento ceramico nicho			0,45	\$ 25.543
-	Colocacion de plancha de granito- nicho			0,45	\$ 25.543
-	Arreglo sencillo sepultura adulto	2,20x1,00x1,00 (largo, an	2,20	0,90	\$ 51.086
MMX	Arreglo sencillo sepultura niño	1,50 x0,70 (largo, ancho)	1,05	0,90	\$ 51.086
-	Consumo de agua x arreglo sencillo sobresepultura			0,00	\$ 5.000
-	Consumo de agua x arreglo sencillo de sepultura, mensual				\$ 5.000

Recomendaciones

el anterior trabajo de investigación tubo por objeto establecer escenarios de análisis para poder entregar una propuesta de mejora del área seleccionada a investigar, de la misma forma es que dentro de las limitaciones que existieron en la investigación y propuesta es que se recomienda los siguiente a la institución, las cuales nacen directamente del Alza de otros servicios de importancia para el funcionamiento, los cuales son excluidos por solicitud de la administración de la institución.:

En la actualidad existen otros gastos de diferentes tipos de derechos los cuales es indispensable el alza, como, por ejemplo:

- valores por consumo de luz.
- Valores por consumo de agua.
- Costos de mantención anual.

Otros que en consideración el bajo costo actual y la necesidad de mejorar las finanzas en los cementerios.

Además se recomienda seguir el plan de ventas, de tal forma que no se impactará de forma negativa a la institución y a la comunidad de Pozo Almonte.

Conclusión

En término de la anterior investigación de valores de los diferentes servicios que prestan los diferentes cementerios de la comuna, podemos agregar que la necesidad de mantener un área sin financiamiento ni subvención del estado, hace indispensable que la anterior propuesta de alza sea tomada en consideración.

Lo anterior debido que, en la actualidad la institución asume costos en; mantenimiento, Recursos Humanos, herramientas, Elementos de Protección Personal, entre otros que no son valorizados con el único fin y objetivo de poder entregar un servicio de calidad hacia la comunidad.

Lamentablemente el poco compromiso de los vecinos y usuarios de los cementerios generó un endeudamiento en el tiempo, el cual ya no se sostiene bajo ninguna razón.

El alza consciente de los valores de ciertos servicios, nos otorgará el mejoramiento financiero en el área, además aportará hacia la proyección de nuevos espacios y mejoramiento de lo existente.

Limitaciones

el presente proyecto de investigación y propuesta de mejoras tubo las siguientes limitaciones detalladas a continuación:

- En la etapa de investigación el investigador pudo percatarse que no existía información alguna del área a intervenir, así como historial de informes ni nada.
- Las jefaturas de la institución se limitaron a responder las preguntas, sin mayores observaciones ya que jamás han intervenido el área.
- Los valores de alza fueron impuestos por la dirección de finanzas de la institución, sin mayor explicación técnica.
- Del total de los servicios fúnebres entregados solo se autorizó el estudio de alza de 3 servicios los cuales son las ventas plenas, faltando otros gastos que la comunidad asume al momento de tener algún familiar en descanso eterno.

En base a las anteriores limitaciones del proceso de investigación y posterior propuesta de mejora, se redacto el informe final aportando hacia el alza de los valores y habilitación del único espacio disponible técnica y legalmente.

Referencias

- MBA - M11 - V2019 - U1 - VC1: Formulación del problema de investigación.
- Entrevista personal con director de Servicios Generales de CORMUDESPA, encargado del área, 22/05/2022, problemática cementerio.
- Entrevista personal con directora de departamento de finanzas de CORMUDESPA, Don Álvaro Jorquera Tapia, día 22/05/2022, problemática cementerio.
- Uniacc, Mba, en administración de empresas, recursos semanales, taller de grado, consultado el 13/05/2022.
- Hernández Sampieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Entrevista con Encargada de Cementerio CORMUDESPA, señorita Alison Bastias, la cual expone problemáticas, entrevistada el día 29/05/2022.
- Levantamiento de información: Qué es y cómo realizarlo, pagina de internet; [Levantamiento de información: Qué es y cómo realizarlo \(questionpro.com\)](https://www.questionpro.com) , consultada el 06 de mayo del 2022.