



*Funeraria Santa  
Marta*

**Un Compromiso Humano**

**ANÁLISIS EMPRESARIAL  
FUNEARIA SANTA MARTA  
(UN COMPROMISO HUMANO)**

**INTEGRANTES:**

**LIZETT CORREDOR REBOLLEDO**

**YIRAUDIS CUBILLOS PACHECO**

**JESUS MONSALVO DIAZ**

**UNIVERSIDAD DE MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
DIPLOMADO MODELOS DE NEGOCIACIÓN DIGITAL  
SANTA MARTA, 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	5
3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	6
3.1.HISTORIA.....	6
3.2.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	6
3.3.MISIÓN.....	7
3.4.VISIÓN.....	7
3.4.1. VISIÓN SUGERIDA.....	8
3.5.COMPROMISO.....	8
3.6. VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	8
3.7.OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	9
4. GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.....	10
4.1.PROGRAMA DE PREVISIÓN EXEQUIAL.....	10
4.2.CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE PREVISIÓN EXEQUIAL.....	11
4.3.DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	12
4.4.BENEFICIOS DE ESTAR AFILIADOS A FUNERARIA SANTA MARTA.....	14
4.5.VENTAJAS DE ESTAR AFILIADOS A FUNERARIA SANTA MARTA.....	14
5. ORGANIGRAMA.....	16
6. MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA.....	17
6.1.ANÁLISIS DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA MATRIZ DOFA.....	19
7. ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	20
7.1.MICROAMBIENTE DE LA EMPRESA.....	20
7.2.MACROAMBIENTE DE LA EMPRESA.....	23
8. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS.....	30
9. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS.....	31
10. MODELO CANVAS.....	32
11. PLAN DE MARKETING DIGITAL.....	33
12. CONCLUSIÓN.....	35

## **1. RESUMEN.**

A través de largos años de trayectoria, la funeraria Santa Marta ha logrado un gran desarrollo en el mercado; gracias a sus planes exequiales y servicios ofrecidos, todos con la finalidad de brindar a la comunidad samaria un buen servicio funerario. La funeraria Santa Marta está comprometida con brindar no solo un excelente servicio funerario, sino que también se preocupa por que las personas tengan un fácil acceso a este, para esto desarrolló el plan de previsión exequial; el cual brinda la oportunidad a familias y empresas de adquirir este programa con grandes descuentos, lo cual la convirtió en la funeraria líder en el mercado.

En el presente plan de mercadeo se desarrolla un estudio, que muestra un análisis detallado del funcionamiento a través de los años del programa de previsión exequial; cuyo lema es *‘Brindar Tranquilidad a la Familia es Cuestión de Amor’*. Primero se hace una perspectiva de la empresa desde sus inicios hasta el día de hoy, se analiza el entorno con la ayuda de una matriz D.O.F.A. la cual permite hacer un análisis del entorno en escala interna y externa; haciendo un enfrentamiento de oportunidades contra amenazas y fortalezas frente a debilidades.

Además se realizó un modelo de negocio CANVAS donde se recopila la información del entorno en el que opera la empresa y por supuesto, se crearon una página web, una fan page y una cuenta en twitter de Funeraria Santa Marta, con el fin de promocionar a la empresa y crear recordación de marca.

## **2. INTRODUCCION.**

El siguiente trabajo tiene como objetivo reconocer las amenazas y debilidades de una empresa, con el fin de realizar una serie de estrategias que permitan contrarrestar estas y aprovechar las fortalezas y oportunidades que posee en el sector. Esto incluye la creación de un plan de marketing digital que busca lograr un reconocimiento en el sector, ganando seguidores y visitas en la página web sugerida que se presentará.

Para desarrollar el presente trabajo se necesitará conocer la empresa objeto de estudio, la cual es Funeraria Santa Marta; una empresa local que presta servicios exequiales para las familias samarias.

Posteriormente, analizaremos que tanto impacto generó estas herramientas digitales dentro de la comunidad y que tanta acogida se le da a una empresa en este sector.

### **3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.**

#### **3.1 HISTORIA.**

La funeraria Santa Marta, se inició el día 15 de julio de 1990, como una empresa que ofrecía servicios funerarios a la comunidad samaria mediante la modalidad de necesidad inmediata. En el año de 1997 se afilio a la Corporación Nacional de Funerarias “REMANSO”. Lo cual le permitía prestar servicios funerarios a nivel nacional adquiriendo una ventaja competitiva ante sus competidores.

En el año de 1990 lanzo al mercado su programa de previsión exequial empresarial en grupo, con descuento por nomina para los empleados convirtiéndose en líder en este mercado.

La funeraria Santa Marta está comprometida con la excelencia de los servicios funerarios que presta desde 1990, mantiene indeclinable el propósito de trabajar con los más altos índices de calidad y precios competitivos lo que nos permite estar a la vanguardia de los cambios que exige el sector, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Actualmente Funeraria Santa Marta es líder en programas de previsión exequial empresarial e independiente con cubrimiento a nivel nacional con sedes propias en Santa Marta, Ciénaga, El Banco, Fundación, El Difícil, Santana y Guamal – (en el Departamento del Magdalena) y en Maicao – (en el Departamento de la Guajira).

#### **3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.**

La funeraria Santa Marta es una empresa que ofrece servicios funerarios a la comunidad samaria mediante la modalidad de necesidad inmediata. Está afiliada a la importante Corporación Nacional de Funerarias “REMANSO”, lo cual le permitía prestar servicios funerarios a nivel nacional adquiriendo una ventaja competitiva ante sus competidores.

Cuenta con el programa de previsión exequial empresarial en grupo; lo que consiste en brindar el servicio funerario con un descuento por nomina para los empleados convirtiéndose en líder en el mercado de la ciudad de Santa Marta.

La funeraria Santa Marta está comprometida con la excelencia de los servicios funerarios que presta desde hace más de dos décadas, mantiene indeclinable el propósito de trabajar con los más altos índices de calidad y precios competitivos lo que nos permite estar a la vanguardia de los cambios que exige el sector, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Actualmente Funeraria Santa Marta es líder en programas de previsión exequial empresarial e independiente con cubrimiento a nivel nacional con sedes propias en Santa Marta, Ciénaga, El Banco, Fundación, El Difícil, Santana y Guamal – (en el Departamento del Magdalena) y en Maicao – (en el Departamento de la Guajira).

Funeraria Santa Marta tiene un compromiso con la satisfacción de las necesidades y la superación de las expectativas de nuestros clientes, en los programas de previsión exequial, prestación de servicios funerarios y acompañamiento en procesos de elaboración del duelo. Para ello contamos con un equipo de trabajo profesional idóneo, respaldado por una adecuada infraestructura que garantiza procesos y servicios solemnes, sobrios, ágiles y oportunos. Mediante la permanente innovación, la optimización de los recursos y el mejoramiento continuo aseguramos la permanencia y el liderazgo empresarial en el tiempo y el espacio.

### **3.3 MISIÓN.**

Somos una entidad de carácter humano, comprometida a brindarles a nuestros clientes un acompañamiento personalizado para ofrecer diferentes alternativas y soluciones exequiales; contamos con un excelente talento humano capacitado para brindar una solución oportuna y humanizada de quienes acuden a nuestros servicios. Respaldada con una sólida estructura administrativa que trabaja con honestidad, claridad, responsabilidad y comprometidos totalmente con nuestros clientes.

### **3.4 VISIÓN.**

Alcanzar un alto nivel de liderazgo en la prestación de servicios exequiales que permitan la satisfacción total de nuestros clientes y con una cobertura a nivel nacional e internacional a través de la corporación REMANSO, además de la innovación permanente en todos nuestros servicios, para así convertirnos en su mejor opción.

#### **3.4.1 VISIÓN SUGERIDA.**

Para el año 2020 Funeraria Santa Marta alcanzará un alto nivel de liderazgo en la prestación de servicios exequiales que permitan la satisfacción total de nuestros clientes y con una cobertura a nivel nacional e internacional a través de la corporación REMANSO, además de la innovación permanente en todos nuestros servicios, para así convertirnos en su mejor opción.

### **3.5 COMPROMISO**

En funeraria santa marta estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y la superación de las expectativas de nuestros clientes, en los programas de previsión exequial, prestación de servicios funerarios y acompañamiento en procesos de elaboración del duelo. Para ello contamos con un equipo de trabajo profesional idóneo, respaldado por una adecuada infraestructura que garantiza procesos y servicios solemnes, sobrios, ágiles y oportunos. Mediante la permanente innovación, la optimización de los recursos y el mejoramiento continuo aseguramos la permanencia y el liderazgo empresarial en el tiempo y el espacio.

### **3.6 VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

- **Honestidad:** Obtendremos nuestros logros, compartimos espacios y establecemos relaciones de manera recta, razonable y justa; sin pretender aprovechar de la confianza o circunstancia del otro.

- **Compromiso:** Nuestras acciones se dirigen al logro de la excelencia en todos nuestros procesos y la perfección de los productos, para lograr la satisfacción del cliente, facilitan el logro de nuestros objetivos.
- **Trabajo en Equipo:** Los equipos, rinden más en la solución de los problemas del mismo individuo. La efectiva combinación de los talentos y el respeto mutuo facilitan el logro de nuestros objetivos.
- **Respeto:** El respeto se acoge siempre a la verdad, es la esencia de las relaciones humanas, exige un trato amable, cortés y leal. Con el respeto creamos un ambiente de cordialidad y tolerancia, reconociendo la autonomía de cada ser humano aceptando el derecho de ser diferentes.
- **Innovación:** El dinamismo y la creatividad son el mejor motor que hacen de nuestra empresa una organización pujante y competitiva en el mercado, dispuesto a actualizarnos con los avances tecnológicos que satisfacen las necesidades del cliente.
- **Ética:** La responsabilidad de nuestra actividad nos obliga a mantener un trato respetuoso fundamentalmente en los valores humanos.
- **Eficiencia:** El respeto por la dignidad humana es el compromiso que hemos adquirido en la prestación de cada uno de nuestros servicios.
- **Confianza:** Entendida como la razón de ser de la entidad.

### **3.7 OBJETIVOS CORPORATIVOS.**

- ❖ Trabajar en conjunto con la FUERZA DE VENTAS para obtener un trabajo de post-venta que garantice la Re-compra de nuestros productos, alcanzando la Satisfacción Total de nuestros clientes.
- ❖ Mantener fidelizado a nuestros clientes realizando un trabajo en equipo con todos los sistemas de nuestra organización; logrando un posicionamiento en el mercado de nuestros productos, con imagen e innovación en nuestros servicios.
- ❖ Desarrollar alianzas estratégicas con corporaciones funerarias para la prestación de los servicios a nivel nacional.

## **4. GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.**

### **4.1 PROGRAMA DE PREVISIÓN EXEQUIAL**

El Programa de Previsión Exequial de Funeraria Santa Marta, está diseñado para brindar protección, bienestar y tranquilidad a las familias previsoras, humanizando la prestación de los servicios funerarios para garantizar un funeral digno al momento de la pérdida de un ser querido.

#### **Durante la Afiliación.**

- Asesoría personalizada las 24 horas del día.
- Carnetización.

#### **Durante el Servicio.**

- Tránsito del cuerpo.
- Preparación del cuerpo hasta por 24 horas.
- Ataúd.
- Sala de velación hasta por 24 horas.
- Libro de asistencia.
- Implementos de velación, si es residencial.
- Un (1) arreglo floral.
- Una (1) serie de carteles.
- Servicio telefónico local.
- Tramitación de documentos de inhumación.
- Registro notarial.

#### **En las Exequias.**

- Servicio de carroza fúnebre para el sepelio.
- Transporte para 30 acompañantes de funeraria al cementerio.
- Servicio de cortejo fúnebre.
- Cinta membretada.

### **En el Destino Final.**

- Oficios religiosos.
- Derecho a bóveda o cremación.

## **4.2 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE PREVISIÓN EXEQUIAL**

1. El valor de la cuenta es de TRECE MIL PESOS M.L. (\$13.000,00) mensuales pagaderos durante los diez (10) primeros días de cada mes.
2. El acuerdo se firma en voluntades e identificadas con cada uno de los funcionarios que laboren en la entidad y solo las partes afectadas podrán darlo por terminado.
3. El valor anual por el grupo básico familiar es de CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE. (\$156.000,00) pagaderos en forma mensual, trimestral o semestral. Según convenio con la empresa, las cuotas se realizarán por descuento de nómina. El acuerdo será renovado automáticamente con el pago de la cuota correspondiente, con un incremento anual del Índice de Precios del Consumidor (I.P.C.) establecida por el gobierno.
4. Utilización de los servicios en un 100% una vez sea realizado el descuento de la primera cuota.
5. Cuando ocurra un fallecimiento, el afiliado o la persona encargada del servicio, deberá informar de manera inmediata a Funeraria Santa Marta, para ordenar la prestación del servicio funerario ya sea en Santa Marta y su área metropolitana o fuera de la ciudad. En este caso, se coordinará a través de la Corporación Nacional de Funeraria Remanso, previa autorización de Funeraria Santa Marta.

## **4.3 DESCRIPCION DEL SERVICIO**

La empresa ofrece un servicio funerario, el cual; es el conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres. El servicio ofrecido por la Funerari Santa Marta consta de los siguientes componentes: preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministros de carrozas fúnebres para el

servicio, cofre fúnebre, sala de velación y tramites civiles y eclesiásticos; como también servicios complementarios en los que se encuentran los arreglos florales, avisos murales y de prensa, así como el transporte de acompañantes. Además del destino final que puede ser Inhumación, exhumación, conservación o cremación de cuerpos.

Estos servicios se detallan a continuación:

- **Servicio de Recogida o traslado del fallecido** La funeraria procede a retirar el fallecido de la casa, hospital, hogar geriátrico o medicina legal, previa autorización de la familia o allegados, con el fin de ser trasladado al lugar donde se va a realizar el proceso de preservación. También se da en ocasiones que el fallecido debe ser reclamado en el aeropuerto o a otra empresa funeraria. Del mismo modo aplica y según los requisitos del cliente, cuando el cuerpo es trasladado a la sala de velación, al cementerio u horno crematorio.
- **Realización de trámites civiles y eclesiásticos** La funeraria, por lo general, se encarga de hacer los trámites civiles como cambio del certificado de defunción por la licencia de inhumación o cremación, el registro en notaria de la defunción, además de la solicitud de las honras fúnebres tanto en la iglesia como en el cementerio. Para casos de repatriación de cuerpos, se presta el servicio de trámites en consulados o embajadas, conjuntamente con la expedición de cartas para garantizar confiabilidad a las autoridades y personal de aerolíneas.
- **Suministro de cofres** Consiste en ofrecer al cliente un cofre que cumpla con su gusto y las características del fallecido (peso, estatura, edad). La empresa ofrece a los usuarios gran variedad de estilos de cajas tanto para inhumación, como para cenizas, que pueden ser elegidos según el tipo de plan en previsión adquirido y la capacidad económica que le permita pagar un excedente o la totalidad del valor del ataúd.
- **Preparación del fallecido** El servicio de preparación del fallecido está implícito en los planes de previsión y pre - necesidad que ofrece la funeraria; sin embargo se realiza dependiendo de la decisión del cliente, teniendo en cuenta sus creencias religiosas y en

muchas ocasiones por el tiempo que se tenga entre el traslado del fallecido y la exposición en velación o destino final. Se espera que esta situación cambie en los próximos años por razón del conocimiento adquirido y promocionado con respecto a la bioseguridad, salud pública y cuidado del medio ambiente.

- **Sala de Velación** la funeraria ofrece los servicios de salas de velación. Este servicio es contratado según la comodidad del cliente, como cercanía al hogar o punto medio para el encuentro de los familiares. Se trata de un espacio cómodo, decorado para el recogimiento y acompañamiento del difunto y sus familiares, acondicionado según el clima regional para permanecer allí un promedio de 12 horas, las cuales varían según las costumbres locales.

- **Inhumación** Es la acción de enterrar un fallecido en bóvedas o lotes de tierra según el cementerio. Este servicio también es opcional y según la elección del cliente o las creencias del mismo. Para tal fin la funeraria interviene como un puente comunicador y tramitador en casos de que la bóveda o el lote sean propios o vaya a ser tomado en arriendo.

- **Cremación** La cremación es el proceso de incineración del fallecido, con el fin de reducirlo a cenizas. Este servicio, que es externo, otorga un certificado de cremación que por lo general es complementado con la entrega de los restos en el lugar que disponga el cliente.

- **Arreglos florales, cintas, libros recordatorios y tarjetas** Estos servicios son ofrecidos por la funeraria con el fin de complementar el proceso exequial y darle solemnidad y tranquilidad necesaria del momento. Los arreglos florales son ramos elaborados generalmente según el gusto de los deudos o según los estilos apropiados para el tipo de ceremonia. Los libros recordatorios (o de firmas) y las tarjetas son medios de comunicación para recordar a la persona fallecida y se convierten en la forma de conmemorar un acontecimiento fúnebre.

- **Cortejos** Es un grupo de personas que hacen el acompañamiento en una ceremonia fúnebre. Puede estar conformada por los mismos familiares o algunas personas encargadas de esto por la funeraria, lo ofrecemos como valor agregado; con personal uniformado para

la ocasión y que además se encargan del manejo de los arreglos florales y si es del caso de cargar el cofre a la entrada y salida de la ceremonia religiosa.

#### **4.4. BENEFICIOS DE ESTAR AFILIADOS A FUNERARIA SANTA MARTA.**

1. Asesoría personalizada las veinticuatro horas del día.
2. Confiabilidad, compromiso social y humano con que sabemos manejar esos momentos en que la pérdida de un ser querido afecta al sentimiento humano a través de terapias de duelo.
3. Calidad y excelencia de nuestros servicios.
4. Corporados a las más grande red de funerarias de todo el país ‘CORPORACION NACIONAL E INTERNACIONAL DE FUNERARIAS REMANSO’ lo que nos permite garantizar la prestación de nuestros servicios en cualquier lugar del territorio colombiano.
5. Personal capacitado, infraestructura propia y adecuada tecnología para la preservación de los cuerpos.
6. Sedes propias en Santa Marta, Ciénaga, Fundación, El Difícil, Santana, Guamal y El Banco (Magdalena), Maicao (La guajira).
7. No limitamos la edad de los padres o suegros para la afiliación o prestación de servicios.
8. Afiliación dentro del núcleo familiar de todos los hijos que se tengan sin importar edad.
9. Cuando el afiliado deje de laborar en la empresa tiene la oportunidad de seguir cancelando el programa en forma independientemente con los mimos beneficios

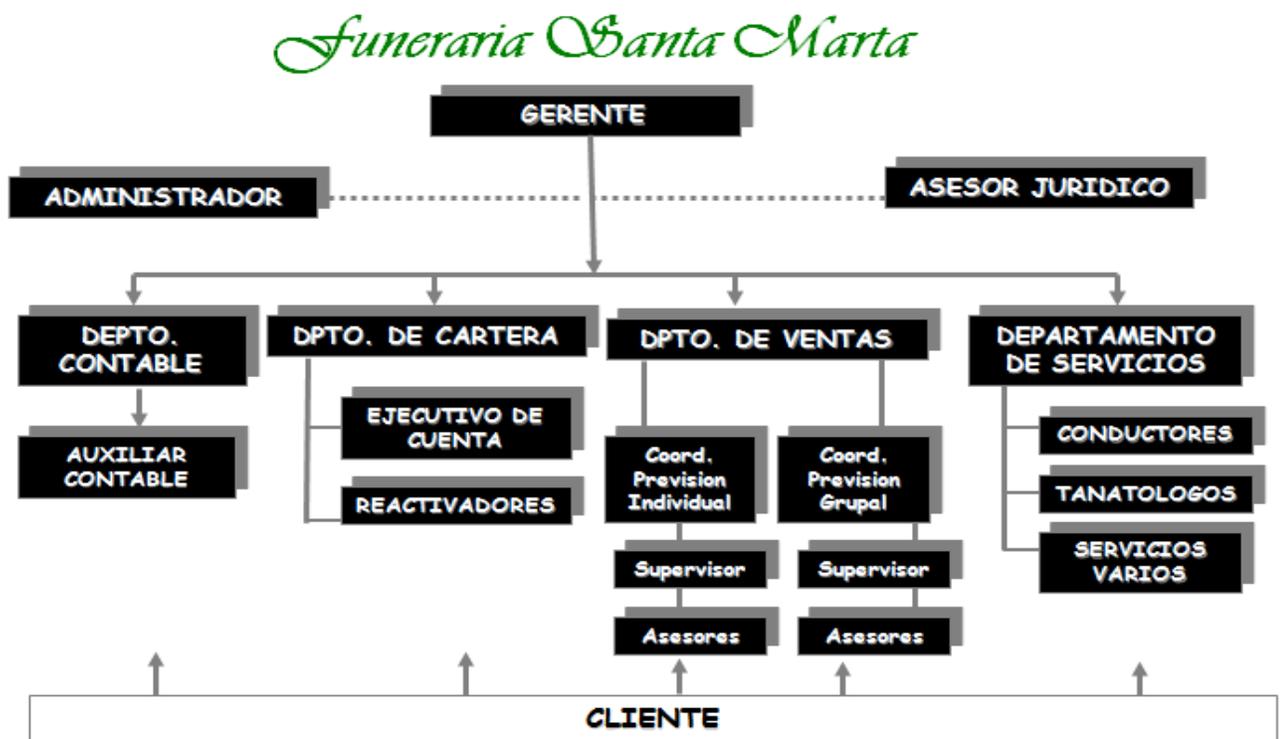
#### **4.5. VENTAJAS DE ESTAR AFILIADOS A FUNERARIA SANTA MARTA.**

Las ventajas que presenta la prestación de este servicio son las siguientes:

- Está al alcance de todos.
- Le permite conformar su grupo asegurado libremente.

- Es integral; le cubre todos los gastos funerarios, incluido destino final.
- No hay que hacer trámites ni aportar documentos.
- Puede ser adquirido por cualquier persona
- Brinda a las personas sin importar su condición económica el acceso a un servicio de calidad y oportunidad.
- Atención las 24 horas con una sola llamada y el número de la cédula del titular, prestamos el servicio de inmediato.
- Los excedentes generados al final del ejercicio económico se destinan al beneficio de nuestros usuarios y comunidad en general, formando parte de nuestras actividades en el balance social cumpliendo así con la responsabilidad social que tenemos con nuestro país.
- Estamos corporados a la más grande red de funerarias de todo el país “CORPORACION NACIONAL DE FUNERARIAS REMANSO” lo que nos permite garantizar la prestación de nuestros servicios en cualquier lugar del territorio colombiano.

5. ORGANIGRAMA.



## 6. MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA

<p><b>MATRIZ DOFA</b></p>	<p><b>FOTALEZAS – F</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena infraestructura.</li> <li>- Capital de trabajo.</li> <li>- Posicionamiento en el mercado.</li> <li>- Localización local y regional.</li> <li>- Excelente servicio al cliente.</li> <li>- Tecnología adecuada.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES – D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de participación en el mercado nacional.</li> <li>- Falta de publicidad.</li> <li>- No cuenta con un software contable.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES – O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento constante.</li> <li>- Alianzas estratégicas con corporaciones funerarias a nivel nacional.</li> <li>- Rapidez del servicio.</li> <li>- Amplia diferenciación.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS – FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr un mejoramiento continuo de la prestación de servicio en los mercados ya existentes, manteniendo el liderazgo y concretar nuevos servicios para ofrecer a los clientes.</li> <li>- Aprovechar su credibilidad para incursionar en otros mercados.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS - DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovar en tecnología para lograr competitividad en el mercado, manteniendo ya los existentes.</li> <li>- Ampliar la cobertura del servicio, por medio de un nuevo portafolio que representen una gama de ventajas y beneficios para los clientes.</li> </ul>

<b>AMENAZAS – A</b>	<b>ESTRATEGIAS – FA</b>	<b>ESTRATEGIAS – DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es una empresa líder pero no con bajos costos.</li> <li>- Insuficiente conocimiento del mercado.</li> <li>- No hay segmentación del mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer precios competitivos que brinde soluciones a las personas que acuden a la empresa a buscar el servicio, esto permitirá diferente opciones de precios que se ajusten a su presupuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incursionar en nuevos mercados, y nuevos segmentos; logrando una amplia prestación de servicios con precios competitivos que le permitan mantenerse en el mercado existente.</li> </ul>

## **6.1. ANÁLISIS DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA MATRIZ DOFA.**

Los puntos críticos de la matriz DOFA se ubican primordialmente en factores de escasas publicidad, la falta de segmentación del mercado, el posicionamiento en los mercados existentes y la incursión en el mercado nacional.

La debilidad en dichos puntos se debe a un solo factor: falta de estrategias de marketing que generen un mayor reconocimiento de nuestro servicio, lo que así mismo genera que se ganen clientes y poder ir posicionando la funeraria a través del tiempo de aplicación de estrategias de marketing.

Para esto se pueden implementar el perfeccionamiento de variables internas que mejoran la competitividad, tales como:

PREVISION EXEQUIAL Esta variable es fundamental para la empresa, ya que garantiza el ciclo de vida para la misma con las afiliaciones de los clientes a sus diferentes programas lo que le te ser líder en ese sector.

MERCADOS LOCALES: Esta variable es muy importante para la empresa ya que nos permite medir la participación de nuestro producto en el mercado respecto a la competencia

EXPANSION OTRAS CIUDADES: Es importante el impacto de esta variable debido a la competitividad y aceptación de la comunidad lo que nos exige expandirnos a nuevos mercados fuera de la ciudad existente.

COMPETENCIA NACIONAL Y LOCAL: fundamental el impacto de esta variable ya que nos permite competir en el mercado nacional con precios competitivos al mismo mercado local.

INSUFICIENTE CONOCIMIENTO DEL MERCADO: Fundamental para desarrollar ventajas competitivas y lograr posicionamiento en el mercado.

SEGMENTACION DEL MERCADO: Impacta de gran manera para el proceso de posicionamiento de la empresa.

## 7. ANÁLISIS DEL ENTORNO.

### 7.1. MICROAMBIENTE DE LA EMPRESA:

- **Clientes:** Cabe decir que los servicios funerarios son dirigidos prácticamente al 100% de la población, pues es de saber que el deceso de un ser querido es algo cotidiano en las familias. Funeraria Santa Marta tiene diferentes mercados objetivos dependiendo de las condiciones económicas de los afiliados, así mismo, brinda a los no afiliados la opción de usar sus servicios, debido a lo inesperado que suelen ser las muertes.

El cliente funerario es tradicional, en cuanto a los servicios funerarios y aún cuando se observa un aumento en la práctica de la cremación, la base del servicio no ha tenido cambios sustanciales, teniendo en cuenta el auge de la venta de servicios funerales en previsión, con lo que el cliente cambió la forma de ver el servicio.

Es así como, a la hora de adquirir un servicio funerario el cliente compara características como precio, coberturas, tiempo de velación, cofres y servicios complementarios, para disfrutar en vida, como consultas médicas, odontológicas, psicológicas y recreativas, además de otros valores agregados como seguros de vida de compañías aseguradoras.

Esto hace que las funerarias se vuelvan más competitivas en el momento de ofrecer servicios exequiales en previsión a sus clientes.

- **Preocupaciones Del Cliente:** Las preocupaciones del cliente funerario se ramifican en varios factores de suma importancia para el acto de exequias de su familiar o ser querido. Estos factores son la formalidad, puntualidad, seriedad de la prestación del servicio, cumplimiento de trámites y unas exequias como se promete en el servicio funerario. Para esto Funeraria Santa Marta se prepara para cumplir con los deseos de sus clientes y darles un servicio que los llene de satisfacción.

La Funeraria Santa Marta ofrece un servicio para todas aquellas personas que quieran tener un plan de previsión exequial, para cuando llegue el momento del final del ciclo de vida cuente con una afiliación que le cubra y organice los servicios y gastos funerarios. Para esto la funeraria divide sus clientes de la siguiente manera:

*Mercado de consumo:* para individuos y familias que buscan la afiliación para los miembros de su familia, tales como; hijos, padres, pareja, sobrinos, hermanos, cuñados. Esto dependiendo de su estado civil.

*Mercados empresariales:* para las empresas que brindaran a sus empleados el plan de previsión exequial hay un descuento especial por nomina para la afiliación de los empleados y familiares de estos mismos.

- **Ventaja Diferencial:** Los puntos que le dan a la Funeraria Santa Marta una destacada ventaja frente a las demás son por una parte, que protege el núcleo familiar de los empleados, a través de descuentos por nóminas, así mismo brinda la oportunidad de vinculación a los programas de previsión exequial a las personas que viven de la economía informal y se preocupa por brindar protección y tranquilidad a los hogares a través de los programas de previsión exequial. La Funeraria Santa Marta también tienen un plus en lo que concierne a las necesidades inmediatas de los clientes tales como ayudarle a los clientes con el Asesoramiento en prestación de los servicios funerarios también se encarga de hacer toda la tramitología que se requiere para la prestación de un servicio funerario y la adecuación del destino final de los fallecidos.

Sin embargo lo que más se podría destacar es esta funeraria es el servicio de cremación, y el servicio internacional que se encarga de la repatriación de colombianos residentes en el extranjero.

Para la Funeraria Santa Marta hay tres campos de competencia que hacen la diferencia a las demás funerarias del mercado.

1) PREVISIÓN Y SERVICIO

- Proteger el núcleo familiar de los empleados, a través de descuentos por nóminas.
- Oportunidad de vinculación a los programas de previsión exequial a las personas que viven de la economía informal
- Brindar protección y tranquilidad a los hogares a través de los programas de previsión exequial

2) NECESIDAD INMEDIATA

- Asesoramiento a los clientes en Prestación de los servicios funerarios.
- Tramitación de toda los tramites y requerimientos que se necesiten para la prestación de un servicio funerario
- Adecuación del destino final de los fallecidos.

3) SERVICIOS ESPECIALES

- Cremación: Disposición del destino final con garantías de procesos de calidad.
- Servicio Internacional: Repatriación de colombianos residentes en el extranjero.

- **Ventaja Competitiva:** La ventaja competitiva sostenible de la Funeraria Santa Marta se divide en dos grandes ramas; dichas ramas forman el árbol de competencia de la empresa y son los denominados recursos con los que la organización se desenvuelve en el mercado con una competencia especial, estos son:

- **INTANGIBLES:** Nuestra empresa tiene un compromiso que construye confianza y tranquilidad a sus afiliados a través del capital humano con el cuenta. Personal altamente calificado, amplia experiencia en el sector funerario.

- **TANGIBLES:** Tecnología, Recurso Humano, Infraestructura, desprendiéndose de ellos todos los procesos a desarrollar en la organización como:

- ✓ Cremación
- ✓ Previsión Exequial

- ✓ Necesidad Inmediata
- ✓ Laboratorio de tanatopraxía

## 7.2. MACROAMBIENTE DE LA EMPRESA:

- **Análisis De La Industria:** En Colombia las empresas funerarias y los parques cementerios se convirtieron en una de las actividades económicas de mayor desarrollo, con un crecimiento del 20 por ciento en los últimos dos años. En la actualidad todos los municipios del país, además de 190 veredas de los rincones más apartados, cuentan con sistemas funerarios para atender una demanda anual de 210 mil servicios, según fuentes de la Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO.

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

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

En el país, la concepción de lo que debe hacer una funeraria cambió. Ahora el negocio de las funerarias es la vida. “Las empresas implementan jornadas sociales, de salud ocupacional y de mejoramiento de la calidad de vida de los familiares de los difuntos”<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> EL TIEMPO, marzo 1 de 2010, entrevista Señora Edna Lizardo, Directora Ejecutiva de REMANSO.

Además se presentan aspectos que influenciaron los cambios y adaptaciones de la estructura orgánica de las empresas funerarias, así como la legislación del país, índices de mortalidad según las ciudades y las tendencias de demanda del usuario.

- **Situación Actual De Los Servicios Funerarios:** Las empresas funerarias o empresas mortuorias son establecimientos destinados a atender las necesidades asociadas con la muerte del ser humano en lo que respecta a los servicios de previsión, venta de ataúdes, traslado y arreglo de fallecidos, velación, exequias, inhumación y/o cremación, que por lo general y siguiendo con las costumbres estadounidenses, son residencias remodeladas y adaptadas para este fin, en las que se presta atención permanente las veinticuatro horas de todos día del año.

Los servicios funerarios, que inicialmente surgieron como empresas netamente familiares y organizaciones que se encargaban meramente de vender el cofre, ofrecer un lote de terreno o una bóveda en un cementerio para el destino final del fallecido, hoy revelan un sector dinámico y de gran crecimiento. En la actualidad los servicios exequiales incluyen, además de la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo, entre otras posibilidades. Esta nueva filosofía de asesoría y logística integral hacen que queden atrás los esquemas tradicionales, redundando en el fortalecimiento de áreas de la empresa que se interrelacionan, como son la administrativa y comercial, las cuales sirven de apoyo al área de servicios. Esta última realiza dentro de sus variadas actividades la preparación del fallecido, con técnicas tanatoprácticas que tienen como fin dar una apariencia natural y que mengüe en parte el dolor de la familia.

La misma dinámica del sector obligó a crear salas de velación y parques cementerios clasificados por categorías, según la capacidad de pago de quien solicita el servicio, por lo que la tradición de velar al fallecido en las salas de las casas quedó atrás en las ciudades capitales, a excepción de algunos lugares rurales donde la práctica de vigilia en el domicilio se mantiene con tendencia a desaparecer.

De otro lado, el sector funerario en Colombia demuestra estar a la vanguardia a nivel latinoamericano tanto en la prestación de servicios exequiales, acompañamiento o cortejo fúnebre, como en la realización de técnicas de preservación de cuerpos. Lo anterior basados en que se incursionó en nuevas técnicas para el arreglo de personas fallecidas, al tiempo que se favoreció el cuidado del medio ambiente y de la salud pública y se garantizó una buena presentación por medio de prácticas de tanatoestética y restauración.

- **Demografía:** Para la Funeraria Santa Marta las personas que conforman su mercado objetivo no es un grupo especial de la población, este servicio es para todas las personas; debido a que la muerte es una cuestión imposible de eludir. La muerte es algo que le puede pasar a cualquier persona; sin importar edad, sexo, religión, estrato social, entre otras condiciones. Lo que si tiene identificado la Funeraria Santa Marta es como ofrecer el servicio del programa de previsión exequial tomando en cuenta cada una de estas variables, por tal motivo se puede afiliarse dependiendo del estado civil del cliente:

#### I. Afiliado soltero

- ✓ Padres afiliados
- ✓ Hermanos
- ✓ Sobrinos
- ✓ Tíos

#### II. Afiliados casados

- ✓ Cónyuge o compañero
- ✓ Padres de él o ella, sólo dos, sin límite de edad
- ✓ Hijos
- ✓ Cuñados
- ✓ Sobrinos

- **Condiciones Económicas:** Ya que este servicio sin clasificaciones específicas entre los clientes, es para todas aquellas personas que buscan tener una previsión para cuando llegue el doloroso momento de la muerte de un ser querido, su precio se puede considerar muy asequible a todo tipo de persona.

Es un aspecto que puede influir de manera significativa en el fácil o difícil posicionamiento del servicio en el mercado, ya que de él y la buena calidad del producto depende el éxito que obtengamos.

Es importante tener un plan de negocios determinando costos del servicio y todo lo que este mismo acarrea, así como gastos operacionales e ingresos operacionales. De esta manera se podrá fijar el precio de venta del servicio al público. De igual manera es importante cuantificar el mercado dependiendo del tipo de afiliación para así determinar precios y si dentro de lo que es posible precios de promoción.

- **Competencia:** Los competidores de la empresa funeraria Santa Marta son los siguientes:
  - *Funeraria Americana:* Son la primera empresa de servicios funerarios de Santa Marta, con más de 40 años de atención a la ciudadanía, son pioneros en ventas de planes pre-exequiales. Sus servicios cubren una amplia gama de programas, que se ajustan a las necesidades de sus clientes.
  - *Funeraria La Milagrosa:* Son una empresa de reciente creación, aunque la avalan más de 20 años de experiencia dentro del sector funerario, conociendo en todo momento las necesidades a la hora de llevar a cabo nuestros servicios hacia el cliente. Su gran ventaja es que todos sus traslados se realizan sin utilizar intermediarios, para facilitar trámites y reducir costos a las familias. Su filosofía es ofrecer siempre la misma calidad, realizando cada servicio de forma personalizada, consiguiendo así superar las expectativas de quienes confían en esta empresa.
  - *Funeraria Inversiones y Planes de Paz:* Son una empresa con presencia nacional y muchos años de experiencia, cuentan con excelentes conexiones a nivel nacional y

además de sus excelentes planes de previsión exequial. Sus servicios cubren una amplia gama de programas.

- *Funerales San Miguel:* es una empresa con tiempo de experiencia en el mercado, con una amplia oferta de provisiones a futuro, y su liderazgo se debe a sus bajos costos. Tienen sucursales en el departamento del Magdalena y su filosofía de generar confianza les ha servido para lograr un buen posicionamiento.
- *Funeraria Jardines de Paz:* Son una empresa dedicada a la administración y prestación de servicios exequiales con experiencia y presencia a nivel nacional. Satisfacen los mayores requerimientos de sus clientes ofreciendo un servicio profesional, oportuno y cálido a un excelente precio. Su ventaja es el conocimiento del cliente ya que están en contante estudio de ellos porque son una empresa preocupada por el bienestar de la comunidad, la sostenibilidad en los proyectos y el medio ambiente.
- *Funeraria el Carmen:* es una empresa con tiempo de experiencia en el mercado, con unos excelentes precios que le suman competitividad en el mercado.
- *Funeraria Los Olivos:* cuenta con una alta presencia a nivel nacional, reconocida por sus años de labor con una excelente prestación del servicio oportuno y responsable. Su experiencia la hace líder y su visión es un bienestar social. Su organización la hace ganar la credibilidad de los clientes.

Las estrategias que utilizan las compañías competidoras del grupo estratégico para atraer clientes, satisfacer sus expectativas, resistir las presiones competitivas y reforzar sus posiciones en el mercado, son las siguientes:

Liderazgo bajo costo: Funeraria el Carmen – Funeraria Los Olivos – Funeraria San Miguel – Inversiones y Planes de La Paz – Jardines de la Paz.

Amplia diferenciación: Funeraria La Milagrosa – Funeraria Americana.

Nicho de mercado y diferenciación: Funeraria Americana.

- **Políticas:** Hoy en día se pueden encontrar en el mercado una gran variedad de servicios funerarios en previsión y pre-necesidad, que tienen bastante acogida en el mercado. Con ellos el empresario, sus empleados y las personas naturales tienen la posibilidad de complementar el régimen de seguridad social, a través de planes que garantizan la prestación de un servicio exequial completo, tanto para el afiliado como para sus allegados.

En Colombia se pueden encontrar, desde los años 50, contratos para la prestación de servicios funerarios en pre - necesidad (forma en la cual se cancela un sepelio durante un periodo de tiempo determinado antes de que ocurra el evento). A partir de los años 80 se ofrece otra modalidad de prestación de servicios a través de la previsión (se pagan cuotas mensuales muy bajas y se protege al núcleo familiar completo), actualmente es la manera en que trabajan la mayoría de empresas funerarias del país.

En el 2001, y desde hacía tiempo atrás, se presentó una controversia relacionada con esta modalidad ya que representantes de aseguradoras consideraron que se estaba vendiendo un producto con las mismas características que las ofrecidas por ellos en sus seguros exequiales. Incluso la Superintendencia Bancaria llegó a requerir para revisión a algunas funerarias.

Para el año 2003, el Congreso de la República aprobó la ley 795 que en el artículo 111 determinó que no constituye actividad aseguradora que las funerarias vendan previsión exequial, pues a cambio de mantener al día mediante el pago de una cuota, la(s) persona(s) afiliada(s) al programa puede(n) acceder cuando lo necesite(n) al servicio fúnebre solamente en especie. Igualmente describió en qué consiste un servicio funerario básico.

Posteriormente esta Ley fue demandada por representantes de las aseguradoras, sin embargo la Corte Constitucional, mediante sentencia C-940-03, del 15 de octubre de 2003, la declaró exequible. Por lo tanto se determinó la política de

diferenciación de los servicios prestados por una aseguradora y los servicios prestados por una empresa funeraria.

- **Tecnología:** Debido a los procesos tecnológicos que se desarrollan en el entorno la Funeraria Santa Marta aprovecha esto para desarrollar sistemas que le permitan agilizar y así mismo concentrar una base de datos que permita hacer el servicio más eficiente y cualificado. Con esto se va a innovar en el mercado para lograr mantener la competitividad en el mercado ya existente y además esto le agrega valor para competir en nuevos mercados y segmentos, logrando una amplia presentación de nuestro portafolio de servicios con precios competitivos que le permiten mantenerse.

## 8. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS

<b>FACTORES DE EXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>PONDERADO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Crecimiento constante.	<b>0.20</b>	<b>3</b>	<b>0.60</b>
2. Alianzas estratégicas con corporaciones funerarias a nivel nacional.	<b>0.25</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
3. Rapidez del servicio.	<b>0.10</b>	<b>3</b>	<b>0.30</b>
4. Amplia diferenciación.	<b>0.15</b>	<b>3</b>	<b>0.45</b>
<b>AMENAZAS</b>			
1. Es una empresa líder pero no con bajos costos.	<b>0.08</b>	<b>3</b>	<b>0.24</b>
2. Insuficiente conocimiento del mercado.	<b>0.12</b>	<b>2</b>	<b>0.24</b>
3. No hay segmentación del mercado.	<b>0.10</b>	<b>2</b>	<b>0.20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>3.03</b>

## 9. MATRIZ DE EVALUACION DE LOS FACTORES INTERNOS

<b>FACTORES DE EXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Buena infraestructura.	<b>0.24</b>	<b>4</b>	<b>0.96</b>
2. Posicionamiento en el mercado.	<b>0.15</b>	<b>3</b>	<b>0.45</b>
3. Localización local y regional.	<b>0.15</b>	<b>3</b>	<b>0.45</b>
4. Excelente servicio al cliente.	<b>0.20</b>	<b>4</b>	<b>0.8</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
1. Falta de participación en el mercado nacional.	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
2. Falta de publicidad.	<b>0.10</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>
3. No cuenta con un software contable.	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>3.18</b>

## 10. MODELO CANVAS.

- **Segmento De Clientes:** Para individuos y familias que buscan la afiliación para los miembros de su familia, tales como; hijos, padres, pareja, sobrinos, hermanos, cuñados. Esto dependiendo de su estado civil y para las empresas que brindaran a sus empleados el plan de previsión exequial.
- **Propuesta De Valor:** Hemos orientado nuestra propuesta de valor a la oferta de servicios exequiales, según las necesidades de cada cliente; contamos con una infraestructura moderna y amplia. Es la única empresa del sector en la ciudad de Santa Marta afiliada a la corporación nacional e internacional de funerarias Remanso. Una firme apuesta por la innovación, la agilidad y la disponibilidad del servicio y un capital humano en constante capacitación para lograr una perfecta sintonía con las necesidades de nuestros clientes.
- **Canales:** Página web, establecimiento comercial, visitas comerciales, visitas de seguimiento y vía telefónica.
- **Relaciones Clientes:** La relación con los clientes es personal y se mantiene en el tiempo.
- **Ingresos:** Los ingresos de la empresa se dan por concepto de ofrecer sus servicios en los programas de previsión exequial, prestación de servicios funerarios y acompañamiento en procesos de elaboración del duelo.
- **Recursos Claves:** Los principales recursos de la Funeraria Santa marta son: su personal altamente calificado con amplia experiencia en el sector funerario, carrozas fúnebres, infraestructura y tecnología que le permiten agilizar y concentrar las bases de datos.
- **Actividades Claves:** Preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministros de carrozas fúnebres para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos; como también servicios complementarios en los que se encuentran los arreglos florales, avisos murales y de prensa, así como el transporte de acompañantes. Además del destino final que puede ser Inhumación, exhumación, conservación o cremación de cuerpos.

- **Socios Claves:** los socios claves para el funcionamiento de la empresa son: Indufúnebre Colombiana, Floristería Santa Marta y las demás funerarias pertenecientes a la Corporación Remanso.
- **Estructura Costos:** Los costos más elevados en los que incurre la empresa para el desarrollo de sus actividades son: sueldos y comisiones, elaboración del servicio (suministros de elementos para la preparación del cuerpo).

## 11. PLAN DE MARKETING DIGITAL.

Estimación de aumento de ventas a:

### 1. Corto Plazo:

Promocionar nuestras redes sociales a través del voz a voz; comentar acerca de la creación de dichas redes a nuestros conocidos y amigos para lograr obtener seguidores, fans y visitas a nuestra página, además se puede hacer online creando lo que se conoce como el marketing viral, esto servirá para que los sitios sean compartidos y sugeridos, generando una cadena de visitantes y abriendo la oportunidad para que sean conocidos por clientes potenciales.

### 2. Medio Plazo:

Para la segunda semana de trabajo se espera una mejora significativa en la estética de las redes sociales y actualizar constantemente con información de utilidad; como por ejemplo noticias, con el fin de crear una imagen más seria y confiable de nuestros sitios web.

Adicionalmente, se realizara un monitoreo constante para mantenernos en contacto con aquellas personas que nos escriban o expresen alguna inquietud.

### 3. Largo Plazo:

En esta última semana se realizará una campaña promocional, que consistirá en patrocinar el mejor proyecto social que tengan nuestros clientes; la mecánica de la campaña consistirá en que el cliente debe enviarnos sus proyectos por medio de nuestras cuentas de Twitter y Facebook, además de hacerle promoción por medio de esta, y entre los 3 proyecto más compartidos, con más likes, comentarios positivos y

retweets tengan se hará el sorteo. Esto con el fin de crear un ambiente participativo entre nuestros clientes y la adquisición de nuevos clientes potenciales en nuestra ciudad.

#### Posicionamiento De La Marca Y Branding:

Queremos que la marca sea percibida como una empresa que se mantiene al margen de las tecnologías al involucrarse en las redes sociales y las .com y así llamar la atención de nuevos clientes que verán en esto una empresa que se esfuerza por lograr mantener un contacto con el cliente desde cualquier punto, generando así más confianza y recordación.

En seis meses queremos que la marca esté reconocida por un amplio grupo de personas que distingan y no puedan dejar de observar las actualizaciones que esta tendrá en sus redes sociales y página web.

En un año queremos que la marca alcance un 80% de las metas propuestas para su expansión digital, y así aprovechar esto para atraer nuevos clientes y tener un amplio reconocimiento como una empresa a la vanguardia de los adelantos tecnológicos.

Para todo lo anterior, se crearon una página web para ser sugerida de como página inicial a la empresa ya que hace pocos días se efectuó la compra del dominio [funerariasantamarta.co](http://funerariasantamarta.co), el prospecto a sugerirse se podrá encontrar en este link: <http://funerariasantamarta.wix.com/funerariastamta>

Adicionalmente se crearon un FanPage de Facebook, [Facebook.com/FunerariaStaMta](https://www.facebook.com/FunerariaStaMta) y una cuenta en Twitter @FunerariaStaMta, las cuales mostraron gran acogida por el público y así poder mantener en contacto con los clientes y atraer nuevos. Sin dejar de lado el video corporativo el cual podrá ser visto en el siguiente link: <http://www.youtube.com/watch?v=wbrBCBqtDao&feature=youtu.be>

Todo esto, a pro de generar un impacto en las ventas y presencia digital de la empresa en estudio Funeraria Santa Marta.

## 12. CONCLUSION

Funeraria Santa Marta está comprometida con brindar un servicio de excelente calidad y que cumpla con las expectativas de los clientes. Su lema es ‘Un Compromiso Humano’ debido a que además de una finalidad lucrativa, Funeraria Santa Marta busca generar un servicio que aliviane las preocupaciones de familiares, en un momento en el que los sentimientos priman sobre la razón. Por todos estos factores, la empresa busca un progreso constante, mejora de sus servicios e innovación en lo que ha venido haciendo desde hace dieciséis años.

Por medio de su programa previsión exequial ha venido desarrollando estrategias de cobertura en servicios fúnebres para familias, particulares y empresas, a unos excelentes costos que la han convertido en una funeraria líder en el mercado de Santa Marta y ganando terreno en sus sedes.

La Funeraria Santa Marta busca el constante crecimiento y progreso de esta misma, por tanto gestiona estrategias para la incursión en nuevos segmentos de mercados y mantener los que ya tiene; por medio de estrategias de fidelización. La funeraria va a implementar estrategias que le permitan conseguir sus propósitos sin enfrentarse a problemas económicos que pongan en jaque la estabilidad de esta misma, y que además le van a permitir lograr un crecimiento que se verá reflejado en su liderazgo en el mercado local y su incursión exitosa en el mercado nacional.

Por ende, decide sumarse a esta propuesta para poder realizar un proyecto en el cual se realice un examen del entorno de la empresa y poder detectar donde podrían haber fallas y así sumarse a la apuesta por el marketing digital para así afianzar y contra-restar todas las falencias que puedan crear problemas en sus ventas y así atraer nuevo clientes y fidelizar los ya existentes.