



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**MEJORA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA MICRO-  
EMPRESA “FUNERARIA CARDOZO”. PROPUESTA DE LA  
TANATOPRAXIA COMO NUEVO SERVICIO.**

Autora:

**Solís Cardozo Kerly Analía**

Tutora:

**ING. COM. SILVIA DELGADO VERA, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis a toda mi Familia, principalmente a mi Madre, Abuelos, que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, gracias por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome su amor, paciencia y comprensión, por ultimo a esos verdaderos amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

**Solís Cardozo Kerly Analía**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus Bendiciones, a mi Madre y Abuelos que han sabido darme su ejemplo de trabajo, honradez, apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

También quiero agradecer a los Docentes que conforman el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad Académica demostrada en todos estos años de mi carrera.

**Solís Cardozo Kerly Analía**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **MEJORA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA MICRO-EMPRESA “FUNERARIA CARDOZO”. PROPUESTA DE LA TANATOPRAXIA COMO NUEVO SERVICIO**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar los servicios funerarios para contribuir a incrementar la satisfacción de los clientes en la Micro-empresa Funeraria Cardozo, ubicada en el cantón Samborondón, provincia del Guayas, en el 2019?**, El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Solís Cardozo Kerly Analía**

Tutora: **Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mgs.**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLIACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Solis Cardozo Kerly Analía en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejora de los servicios funerarios de la micro-empresa “Funeraria Cardozo”. Propuesta de la Tanatopraxia como nuevo servicio de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizó/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el ART. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Solis Cardozo Kerly Analía

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cédula: 0924242548

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En mi calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

---

Nombres y Apellidos del Colaborador

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

**Tema**

**“MEJORA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA MICRO-EMPRESA “FUNERARIA CARDOZO”. PROPUESTA DE LA TANATOPRAXIA COMO NUEVO SERVICIO”**

**Autora:** Solís Cardozo Kerly Analía

**Tutora:** Silvia Delgado Vera, Mgs.

## **RESUMEN**

El maquillaje mortuario se remonta a muchos años atrás y se relaciona con una gran variedad de costumbres y rituales funerarios, desde entonces y hasta nuestros días, las técnicas de maquillaje han evolucionado notablemente gracias a los grandes profesionales que han dedicado su tiempo y esfuerzo al arte del maquillaje. Siendo la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”, los pioneros en implementar este oficio dentro de los servicios que llevan décadas beneficiando a los Samborondeños en su pérdida de sus seres queridos. En el marco teórico, se revisó literatura especializada en relación al trabajo de la tanatopraxia, entre los aspectos más importantes. Los métodos teóricos utilizados fueron el inductivo y deductivo. El tipo de investigación que se realizó fue explicativa, descriptiva, correlacional y de campo. La técnica utilizada en la investigación, fue de encuesta y entrevista, la cual tuvo como objetivo principal estudiar el impacto que tiene la micro-empresa Funeraria “Cardozo” en implementar un nuevo servicio, los resultados se presentan mediante cuadros y gráficos. Los beneficiarios del presente estudio, son los clientes y el personal de la empresa.

Funeraria

Servicio

Tanatopraxia

Maquillaje



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

**Tema**

**“MEJORA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA MICRO-EMPRESA “FUNERARIA CARDOZO”. PROPUESTA DE LA TANATOPRAXIA COMO NUEVO SERVICIO”**

**Autora:** Solís Cardozo Kerly Analía

**Tutora:** Silvia Delgado Vera.

**ABSTRACT**

The deadly makeup goes back many years and is related to a wide variety of funeral customs and rituals, since then and to this day, makeup techniques have evolved significantly thanks to the great professionals who have dedicated their time and effort to art of makeup Being the Micro-company "Funeraria Cardozo", the pioneers in implementing this trade within the services that lead to the benefit of the Samborondeños in their loss of their loved ones. In the theoretical framework, specialized literature was reviewed in relation to the work of the tanatopraxia, among the most important aspects. Theoretical methods were used as inductive and deductive. The type of research that was conducted was explanatory, descriptive, correlational and field. The technique focused on research, research, research and interview. The beneficiaries of this study are the clients and staff of the company.

Funerary

Service

Tanatopraxia

Makeup



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLIACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema .....	4
Variables de la investigación: .....	4
Evaluación del problema .....	4
Objetivos .....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos .....	6

Justificación de la investigación .....	7
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
Funerarias.....	20
Cementerios .....	21
Antecedentes Históricos.....	22
Historia de los servicios funerarios en el mundo.....	22
• Continente Europeo .....	22
• Continente Asiático.....	23
• Continente Africano .....	23
• Continente Americano .....	23
Gannal, el fundador de la tanatopraxia.....	24
Antecedentes Referenciales.....	32
Funeraria Cardozo .....	33
Funeraria San Marcos .....	34
Marco legal .....	36
CAPITULO I.....	38
OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN.....	38
Capítulo II De los establecimientos que prestan servicios funerarios	38
De los Tanatorios .....	40
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	42
METODOLOGÍA.....	44
Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa .....	45
Plantilla total de trabajadores/Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional .....	45
Tabla de planilla de trabajadores.....	45

Clientes: .....	45
Competidores:.....	46
Proveedor más importante.....	46
Principales productos o servicios .....	46
Servicio gratuito: .....	46
Análisis económico financiero de la empresa.....	51
• Indicadores de Liquidez.....	53
• Indicadores de Endeudamiento.....	54
• Indicadores de Rentabilidad .....	55
• Indicadores de Actividad.....	56
Diseño de Investigación .....	59
Tipos de Investigación .....	59
Métodos .....	60
Enfoques de investigación .....	60
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	61
MUESTRA CONCEPTO .....	62
Técnicas e instrumentos de la investigación .....	65
CAPÍTULO IV.....	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	66
ENCUESTA A LA POBLACIÓN DE SAMBORONDÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA.....	66
Entrevista a dueños de las funerarias “Cardozo” y “San Marcos”.....	79
PLAN DE MEJORAS .....	81
INVERSIÓN DEL PROYECTO .....	88
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES .....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXOS .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Plantilla de trabajadores.....	45
Tabla 1 Balance General.....	51
Tabla 2 Población.....	62
Tabla 3 Muestra.....	64
Tabla 4 Entrevista a dueños de las funerarias.....	79
Tabla 5 Plan de mejoras (1).....	82
Tabla 6 Plan de mejoras (2).....	83
Tabla 7 Productos para el aseo mortuario.....	84
Tabla 8 Materiales de restauración cadavérica.....	85
Tabla 9 Tanatoestética.....	87
Tabla 10 Inversión del proyecto.....	88

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Evaluación De Servicios Actuales.....	66
Cuadro 2 Evaluación de la diversidad de los servicios.....	68
Cuadro 3 Servicio de preferencia.....	69
Cuadro 4 Servicio a implementar.....	70
Cuadro 5 Implementación de la tanatopraxia para la satisfacción de los clientes.....	71
Cuadro 6 Pago por el servicio de la tanatopraxia.....	72
Cuadro 7 Ingresos.....	73
Cuadro 8 Conoce alguna empresa.....	74
Cuadro 9 Donde realiza la velación.....	75
Cuadro 10 Inversión por el pago de servicios funerarios.....	76
Cuadro 11 Pago de servicios funerarios .....	77
Cuadro 12 Promociones.....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Evaluación De Servicios Actuales.....	67
Gráfico 2 Evaluación de la diversidad de los servicios.....	68
Gráfico 3 Servicio de preferencia.....	69
Gráfico 4 Servicio a implementar.....	70
Gráfico 5 Implementación de la tanatopraxia para la satisfacción de los clientes.....	71
Gráfico 6 Pago por el servicio de la tanatopraxia.....	72
Gráfico 7 Ingresos.....	73
Gráfico 8 Conoce alguna empresa.....	74
Gráfico 9 Donde realiza la velación.....	75
Gráfico 10 Inversión por el pago de servicios funerarios.....	76
Gráfico 11 Pago de servicios funerarios .....	77
Gráfico 12 Promociones.....	78

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La funeraria “Cardozo”, es una micro-empresa ubicada en el Cantón Samborondón, en su cabecera cantonal; la misma que se dedica a las prestaciones de servicios funerarios como: Caja mortuoria, capilla ardiente, formolización, carroza, además de aquellos servicios también se ofrece servicios gratuitos como: Sillas, carpa de 6x3 metros, tarjetas de recuerdos, dispensador de agua, cafetería (rosca, queso, vasos y platos desechables), trámites de las diligencias legales de defunción.

Se ofrece a los moradores del sector y a sus recintos los servicios funerarios; donde se llevaba a cabo el traslado de los servicios hasta el propio domicilio de las personas que acuden a solicitar estos servicios. La funeraria es una micro-empresa familiar que ha pasado por décadas al servicio a los habitantes samborondeños.

A pesar que con la nueva era de este siglo y la competencia, la funeraria “Cardozo” se ha envuelto al mejoramiento de sus servicios, ya que sin el mismo este se convertiría en un problema principal para la micro-empresa porque este mismo llegaría a disminuir en sus ventas.

Ante esta realidad es necesario la implementación de un nuevo servicio funerario que ni la competencia lo esté trabajando, es una estrategia para lograr la satisfacción del cliente y el mejoramiento de las ventas para la micro-empresa funeraria que forma parte de este trabajo de investigación.

Siendo esto la implementación de un nuevo servicio que se encuentra detallado en el Reglamento de prestación de servicios funerarios, la tanatopraxia es una práctica que se da en empresas con mayor movimiento en el mercado, es por aquello lo planteado como alternativa de solución (prestación de servicio de tanatopraxia) es un acto de gran importancia para los cambios y mejoramiento en la micro-empresa Funeraria Cardozo.

### **Situación conflicto**

La funeraria “Cardozo”, presta servicios funerarios en el Cantón Samborondón y como micro-empresa quiere proponer mejoras en la prestación de sus necesidades para lograr mayor satisfacción en sus clientes, cada día se crean nuevos métodos para brindar una mejor atención a los consumidores de este servicio.

Para lograr que esta situación se realice se requiere implementar una propuesta de creación de un servicio fúnebre que hará que los clientes, puedan sentirse bien con sus familiares.

La empresa la funeraria “Cardozo”, presta servicios:

- Cofre de madera elegante
- Materiales para la velación en domicilio
- Cortinajes
- Trámites legales y sanitarios
- Traslado en carroza hasta el lugar de sepultura.
- Kit de cafetería y demás servicios gratuitos.

Cada usuario que solicita los servicios fúnebres desea la diversidad de servicios, como alternativa para mejorarlos tenemos: arreglos florares, venta de servicios exequiales anticipadas, servicios de velación, tanatopraxia.



Arreglos florares: Se pueden considerar el elemento más impactante del de un servicio funerario, ya sea que se realice en un espacio interior o exterior, o se centre alrededor de un ataúd o una urna. Las flores recuerdos visuales más fuertes de amor, condolencias y respeto, su presencia en servicios funerarios y conmemorativos a menudo se consideran muy importantes. Esta tradición sirve para honrar la vida de un ser querido de una manera memorable

Venta de servicios exequiales anticipadas: Consiste en el pago de una cuota anual o mensual, la cual es muy asequible, toda persona puede tomar una póliza de exequias, con el ánimo de cubrir los gastos relacionados con su muerte o la de los beneficiarios que tomen este amparo.

Servicios de velación: Son aquellos establecimientos que se encargan de llevar adelante el funeral de una persona de acuerdo a las tradiciones de ese país o región. Las funerarias suelen encargarse también de arreglar el cuerpo del difunto para exhibirlo, como también de arreglar los detalles relativos a la cremación o inhumación del mismo según sea la preferencia de sus familiares.

Tanatopraxia (Formolización y arreglo del cuerpo), su querencia es esencial y especial que colaboran con la restauración del cuerpo a su forma natural. El profesional encargado de la restauración le da a la persona fallecida la restauración de su cuerpo para que puedan sus seres queridos verlos por última vez.

El problema de que no se ofrece este servicio en la funeraria es que en el manejo de esta técnica tiene que ser realizada por un profesional experto en el tema, ya que muchas precauciones se toman a la realización de esta labor, cumpliendo con todos los términos de seguridad e higiene básica en

cuanto a esta práctica. El buen trabajo es recompensado ya que la labor del mismo atrae clientes por los buenos resultados de los usuarios que han solicitado este servicio.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo  
**Área:** Servicio funerario  
**Aspecto:** Servicio, cliente, satisfacción  
**Espacio:** Micro-empresa Funeraria Cardozo  
**Cantón:** Samborondón  
**Provincia:** Guayaquil  
**Año:** 2019

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los servicios funerarios para contribuir a incrementar la satisfacción de los clientes en la Micro-empresa Funeraria Cardozo, ubicada en el cantón Samborondón, provincia del Guayas, en el 2019?

### **Variables de la investigación:**

- **Variable independiente:** Servicio funerario
  
- **Variable dependiente:** Satisfacción de los clientes

### **Evaluación del problema**

**Delimitado.** - El estudio que se realizó a la Funeraria Cardozo, ubicada en el cantón Samborondón, provincia del Guayas, en el 2019; como micro-empresa

quiere proponer mejoras en la prestación de sus necesidades para lograr la satisfacción de los clientes. Para lograr esto se requiere implementar una propuesta de creación de un servicio fúnebre (maquillaje postmortem).

**Claro.** - La presente investigación se redactará de forma clara, es decir, se podrá leer y entender fácilmente, su redacción será concisa y coherente.

**Evidente.** - En el análisis que se realizó en la funeraria Cardozo se pudo evidenciar la ausencia de este servicio en el Cantón Samborondón, ya que este beneficio no existe; ninguna funeraria lo realiza actualmente.

**Relevante.** - El maquillaje post-morte. - es un beneficio solicitado por las personas y esto llevaría algo de alivio de los familiares ya que sería una de las ultimas cosas que pueden darle a sus seres queridos, además mejora la apariencia del extinto.

**Original.** - La Tanatopraxia, es un tema interesante y original, en el cantón Samborondón nadie lo realiza actualmente, y podría ser de gran ayuda a la comunidad.

**Factible.** - Es factible porque la Funeraria Cardozo cuenta con los recursos necesarios para su realización.

- **Variable independiente:** Servicio funerario.
  
- **Variable dependiente:** Satisfacción de los clientes.

Señalamos las variables y encontramos las variables independientes y dependientes, de lo cual el problema de la situación de este estudio nos hace referencia de la situación de la problemática donde no se encuentra la práctica de la Tanatopraxia o llamada también en otros términos “maquillaje mortuario”.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar mejoras al servicio funerario para lograr la satisfacción de los clientes de la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría de la Administración el servicio para lograr orientar la satisfacción del cliente.
- Diagnosticar el estado actual del servicio funerario de la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”.
- Estructurar las mejoras al servicio funerario de la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”.

## **Justificación de la investigación**

Esta investigación busca implementar un nuevo servicio en las labores que actualmente desarrolla la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”. Esto ayudaría a determinar cuál es el nuevo servicio que se debe desarrollar para ampliar el servicio y satisfacer a nuestros clientes.

El propósito de esta investigación es desarrollar el estudio de las alternativas que tienen la funeraria y para esto aplicaremos dos técnicas de investigación que son: la entrevista y encuesta, las cuales detallarán las interrogantes que nos llevarán a identificar las necesidades de la población, con la entrevista trabajaremos de modo particular para la recopilación de la información.

- **Conveniencia:** ayudará a mejorar el servicio de la Funeraria Cardozo, con esto se busca lograr la satisfacción de los clientes que solicitan los servicios en momentos de dolor ante la pérdida de sus seres queridos.
- **Relevancia social:** los servicios funerarios deben ayudar a solucionar las necesidades que tiene las personas que pasan por momentos difíciles ante la muerte de sus seres queridos, estos deben ir acompañados de sensibilidad, honestidad, respeto y gran sentido humano en beneficio de los deudos.
- **Implicaciones prácticas:** El presente trabajo de investigación ejecutará todas las actividades necesarias para lograr buena atención y satisfacción de sus clientes, al diversificar los servicios que actualmente ofrece, enfocados en las necesidades, gustos y preferencias de los clientes que estén pasando momentos de dolor al perder a sus seres queridos.

- Valor teórico: La teoría que apoya la investigación es la que se enfoca en el servicio y la satisfacción del cliente y estas permitirán desarrollar la o las alternativas que se orienten a las necesidades, gustos o preferencias de los clientes de la Funeraria Cardozo S.A., este trabajo servirá a la funeraria a mantener mayor comunicación con sus clientes para mantener el desarrollo de los diversos servicios que ellos requieran.
- Utilidad metodológica: la investigación ayudará a definir conceptos, y establecer la relación entre las variables estudiadas y con base a esto se desarrollarán las mejoras necesarias para diversificar el servicio que actualmente brinde la Funeraria Cardozo S.A.

**Viabilidad:** El alcance del trabajo cuenta con los recursos disponibles para su realización, estos son: humanos, materiales y financieros, así como el tiempo para su ejecución.

**Viabilidad Socio-cultural:** Esta investigación busca mejorar los servicios que actualmente desarrolla la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”, indagando entre sus clientes para determinar cuál será el nuevo servicio que ellos desean para desarrollarlo y aplicarlo a la Funeraria Cardozo, el cual estará enfocado en el alivio y bienestar para quienes lo van a solicitar, justamente en los momentos de mucho pesar.

**Viabilidad Técnica:** El propósito de esta investigación es la comprobación y estudio de los objetivos, trabajaremos con la entrevista y encuesta, las cuales detallarán las interrogantes de las personas y así identificar las necesidades que requiere la población.

Dentro de los servicios existentes en la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”, es de gran utilidad identificar qué servicio implementar entre estos tenemos: arreglos florales, venta anticipada de servicios exequiales, servicios de velación, la tanatopraxia, (formolización y arreglo del cuerpo), esta investigación permitirá implementar el nuevo beneficio que será acogido por los usuarios ya que este lo recibirán sus seres queridos fallecidos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Servicio al cliente**

El servicio al cliente es el proceso que se realiza para cumplir con la satisfacción de las personas que acuden a ti para adquirir un producto o servicio. (QuestionPro, 2019)

#### **Importancia del servicio al cliente**

La importancia de brindar un buen servicio o atención al cliente radica en los siguientes aspectos:

-La competencia es cada vez mayor, los productos ofertados son cada vez mayores y más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

-Los competidores cada vez más, se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

-Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

-Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

-Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

-Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

Por todas estas razones, hoy en día se hace casi obligatorio el brindar un buen servicio o atención al cliente.

Este debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, debe ir desde el saludo del personal



encargado de la seguridad del negocio, hasta la llamada contestada por la secretaria.

Para ello debemos capacitar a todo nuestro personal, todos deben estar motivados en dar una buena atención, todos deben mostrar siempre un trato amable y cordial con todos y cada uno de los clientes.

Y, por último, el buen servicio, no sólo debe darse durante el proceso de compra, sino que también, debe estar presente después de la compra, por ejemplo, al llamar al cliente para conocer su impresión del producto, o al enviarle cartas o tarjetas de saludos. (Coach Latinoamerica, 2019)

### **Características del servicio al cliente**

Según Gestempresa (2017):

1. El servicio al cliente es un intangible. Es eminentemente perceptivo, así tenga algunos elementos objetivos.
2. Es perecedero. Se produce y se consume instantáneamente.
3. Es continuo. Quién lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es integral. En la producción del servicio es responsable de toda la organización. Por ello todos los colaboradores de la empresa son parte fundamental en la calidad del ciclo del servicio, que genera la satisfacción o insatisfacción de los clientes.
5. La oferta del servicio, promesa básica, es el *estándar* para medir la satisfacción de los clientes. "El cliente siempre tiene la razón, cuando exige que le cumplamos lo que prometimos".
6. Por ende, el foco del servicio al cliente es la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes.
7. La prestación integral del servicio genera *valor agregado*, el cual asegura la permanencia y lealtad del cliente. Él en los nuevos mercados, compra valor agregado. (pág. s/p).

## **Estrategias para mejorar el servicio al cliente**

Para Izquierdo (2017) diversos estudios afirman que un gran número de usuarios se sienten insatisfechos cuando tienen que tratar con las empresas que les prestan un servicio. Muchos de ellos se sienten incomprendidos, desatendidos, cuando no directamente ignorados. ¿No es el caso de tus clientes? ¡Nos alegramos! Probablemente estés haciendo las cosas bien. Pero debes saber que, aunque el servicio de atención al cliente de tu empresa sea bueno, siempre podría ser aún mejor. A continuación, te mostramos nueve puntos clave para mejorar la atención al cliente. (pág. s/p)

### **1. Trabaja con los mejores**

¿Contratarías para hacer una obra en tu casa a un experto pescadero? Si en tu empresa tratas de contar con los mejores técnicos posibles, ¿porqué no querer lo mismo para tu servicio de atención al cliente? Existen personas dotadas para las relaciones humanas y otras -seguro que con otros talentos- que aborrecen tratar con las personas. Quédate con las primeras, y hazles saber lo importantes que son. Incentívalas para que quieran quedarse contigo. Son la cara, oídos y voz de tu empresa. ¿Necesitas más motivos para cuidarles aún más?. (Izquierdo, 2017)

### **2. Ante todo, ¡mucho optimismo!**

No se trata de que saludes a tus clientes con un chascarrillo (igual no les sienta del todo bien) ni de que tu tono de espera telefónica sea un recopilatorio de chistes, pero un tono alegre alivia tensiones y sirve para enfocar la situación de una manera más optimista. El cliente debe saber que vas a poner todo de tu parte para solucionar el problema, y no hay nada mejor que una actitud positiva para transmitírselo. (Izquierdo, 2017).

### **3. Utiliza un lenguaje que el cliente pueda entender**

Cuando tengas que atender una consulta o queja, te encontrarás tanto con usuarios expertos como con clientes para los que cada palabra tuya puede sonar a chino mandarín. ¡Baja al Planeta Tierra! Tus clientes no tienen por qué saber de lo que les estás hablando, por lo que utilizar un lenguaje demasiado técnico puede causarles rechazo e incompreensión, así que esfuérzate en explicarles las cosas con sencillez. Seguro que puedes hacerlo. (Izquierdo, 2017)

### **4. Sé amable**

Cuando se recibe una queja es habitual encontrarse con clientes enfadados (se han reportado casos de algunos a los que se les ha enrojecido la cara y les ha salido humo por las orejas). El poder que tiene la palabra para calmar las emociones está infravalorado, pero es asombroso. Una forma de expresarse tranquila y amable obrará milagros y conseguirá que el usuario se tranquilice, lo que le permitirá explicarte mejor cuál es su problema. Además, conseguirás que se sienta bien atendido y su actitud contigo cambiará completamente. (Izquierdo, 2017)

### **5. Sé diligente**

Además de ser agradable, recuerda que el cliente no ha contactado para ser tu íntimo amigo, sino que espera una respuesta que soluciones su problema. Así que no tardes en ponerte manos a la obra y -esto también es importante- deja claro al cliente que ya estás en marcha para solucionar la incidencia. Y por supuesto, ten presente que si eres capaz de solucionar el problema y además lo haces rápido, satisfaciendo al cliente. (Izquierdo, 2017)

### **6. Conoce personalmente a tus clientes**

No hace falta que recuerdes el nombre de todos sus hijos, hermanos y

sobrinos (o sí, si tienes una memoria ciclópea), pero cuanto más sepas de tu cliente, mejor podrás atenderle y más cercano será el trato con él. ¿Puedes decir que tu cliente es tu amigo? En negocios de determinado tamaño puede ser casi imposible conseguirlo, pero sin duda uno de los objetivos a alcanzar es que se sienta como si lo fuera. (Izquierdo, 2017)

## **7. Forma bien a tus empleados**

No basta con que tu gente tenga la mejor actitud, también debe tener la mejor formación. Recuerda que la atención al cliente puede abarcar desde tareas relativamente sencillas hasta tareas técnicas más complejas. En tu mano estará decidir a qué personas corresponde asumir cada labor, pero debes tener en cuenta que, sea cual sea tu manera de organizar el servicio, todos tus empleados necesitarán estar bien formados para llevar a cabo su trabajo con eficacia. Recuerda que cada hora dedicada a la formación ahorra horas de trabajo, por no hablar de la mala sensación que da al cliente el ser atendido por una persona que no tiene claro aquello sobre lo que está hablando. (Izquierdo, 2017)

## **8. Escucha a tu gente y aprende de los problemas**

El servicio de atención al cliente de tu empresa supone la forma más cercana que tienes para conocer a tus usuarios, cuáles son sus problemas y qué puedes mejorar en tu negocio. Nadie mejor que tus empleados para comunicarte sus quejas, sus inquietudes, cómo se han resuelto las incidencias y qué cambios se podrían implementar para evitarlas. Eso sí, ten en cuenta que para facilitar esta tarea será muy conveniente disponer de una plataforma tecnológica capaz de guardar y ordenar las consultas que hayas ido recibiendo, el tupper de sugerencias no siempre es muy buena idea. (Izquierdo, 2017)

## **9. Ten una estructura rápida y eficaz para solucionar los problemas**

Ya tienes al personal adecuado. Se ha formado ampliamente, conoce al cliente y lo trata con amabilidad, diligencia, optimismo y en un lenguaje que puede entender. (Izquierdo, 2017)

### **Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente guarda relación con el concepto de marketing, se genera cuando un cliente experimenta satisfacción en relación a un producto o servicio que ha consumido o recibido, porque precisamente el mismo ha cubierto plenamente sus expectativas.

### **Importancia de la satisfacción del cliente**

Si bien la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores, es vital que todos valoremos la importancia de la satisfacción del cliente y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar y mejorar nuestro negocio.

Estas son las seis razones principales por las que la satisfacción del cliente debe ser un tema prioritario para tu organización:

- Es un indicador para saber si un consumidor realizará otra compra.
- Es un elemento que te diferencia de la competencia.
- La satisfacción del cliente te ayuda a reducir la rotación de clientes.
- Aumenta el ciclo de vida del cliente.
- Te ayuda a incrementar las referencias de boca a boca positivas y a generar más clientes.
- Te ayuda a la retención de clientes.

## **1. Es un indicador de las intenciones de compra**

Según Question (2019): La importancia de la satisfacción del cliente radica en que nos ayuda a saber la probabilidad de que un cliente haga una compra a futuro. Pedir a los clientes que califiquen el grado de satisfacción es una buena forma de ver si se convertirán en clientes habituales o incluso en defensores de la marca. Cualquier cliente que te otorgue una calificación de 7 o más se puede considerar como un cliente satisfecho, y puedes esperar con seguridad que estos regresen y realicen compras continuamente. Los clientes que te otorguen una calificación de 9 o 10 son tus potenciales defensores de tus productos o servicios. Las puntuaciones de 6 o menos son señales de advertencia, esto comúnmente significa que un cliente no está feliz y en riesgo de no volver a comprar ni tampoco recomendar los productos y servicios que vendes. Estos clientes necesitan ser vigilados y deben llevar algún tipo de seguimiento para poder valorar y determinar por qué no están satisfechos con los productos y servicios de la empresa.

Es por eso que la satisfacción de los clientes es una de las principales métricas utilizadas para medir la recompra de consumidores y la lealtad de los clientes. (pág. s/p)

## **2. Destaca de la competencia**

Para Question (2019): En un mercado competitivo donde las empresas compiten por los clientes; la satisfacción es clave, por ello debe ser una herramienta para cualquier estrategia comercial. Imagínate a dos empresas que te ofrecen el mismo producto. ¿Qué es lo que te hará elegir una empresa de otra? La satisfacción del cliente no solo te ayuda a controlar el pulso de tus clientes actuales, sino que también puede actuar como un punto de diferenciación para nuevos clientes. (pág. s/p).

### **3. ¡Evita perder clientes!**

Los clientes no se van precisamente por tus precios, en realidad lo hacen por la mala calidad de tu servicio al cliente. La satisfacción del cliente es la medida que puedes utilizar para reducir la pérdida de clientes. Al medir y darle seguimiento a la satisfacción del cliente, puedes implementar nuevos procesos para aumentar la calidad general de tu atención. Ten siempre presente que un mal servicio al cliente provoca grandes pérdidas, de ahí la importancia de la satisfacción del cliente. Mide la satisfacción de tus consumidores y obtén ideas para impulsar nuevas iniciativas que te mantengan en el gusto del público. (Question, 2019)

### **4. Aumenta el ciclo de vida del cliente**

Otra de las razones de la importancia de la satisfacción del cliente es que aporta más ganancias al negocio, ya que juega un papel vital en la generación de ingresos. Un cliente satisfecho regresa y sigue comprando, te recomienda con amigos y familiares. Las empresas exitosas le dan el valor al ciclo de vida del cliente. Si aumentamos este valor, aumentan los rendimientos de tus gastos en general, por eso es que hay que buscar mejorar el nivel de satisfacción del cliente. La vida del cliente beneficia altamente a la satisfacción y a la retención de clientes. (Question, 2019)

### **5. Genera referencias positivas**

Un cliente insatisfecho le comenta a muchos otros de su experiencia con tu marca, producto o servicio. ¡Evita las referencias negativas! Por eso la importancia de la satisfacción del cliente, ya que los ingresos están relacionados con las compras repetidas. Para eliminar las referencias de boca a boca negativas, debes medir la satisfacción del cliente de forma continua. El seguimiento de los cambios que detectes te ayudará a identificar si tus clientes realmente están contentos contigo. (Question, 2019)

## **6. Es mejor retener clientes que adquirir nuevos**

Según Question (2019): Bien dicen que es más caro conseguir nuevos clientes que retener a clientes existentes. Es mucho lo que las empresas invierten en tratar de llamar la atención de prospectos y convertirlos en clientes, por eso estas son algunas estrategias que debes de considerar:

- Ten un blog para brindar información de utilidad a tus clientes.
- Haz email marketing y envía promociones especiales.
- Utiliza encuestas de satisfacción para conocer las verdaderas necesidades y deseos de tus consumidores.
- Ofrece experiencias personalizadas.

Ten siempre presente que la mayoría de los clientes insatisfechos no se quejan, así que no por no tener comentarios negativos de tu negocio pienses que todo está bien. ¿Qué estás haciendo para medir la satisfacción del cliente e identificar a los clientes insatisfechos? Valorar la importancia de la satisfacción del cliente es indispensable para el éxito de tu negocio, es un punto que te ayudará, no solo a tener nuevos clientes, sino a ser más competitivo en el mercado. (pág. s/p).

### **Beneficios de la satisfacción del cliente**

- Un cliente satisfecho es un cliente fiel, siempre volverá a comprar tus productos o servicios o volverá a tu local a comprar más. Recuerda que lograr un cliente nuevo es más caro que mantener a un cliente antiguo.
- Los clientes que logran satisfacción suelen comunicar su buena experiencia de compra con otras personas, como sus familiares y amigos. Se convierten en embajadores de nuestra marca.
- Los nuevos clientes fidelizados elimina de su mente a tu competencia. Así, el negocio ganará participación de mercado, lo cual es un indicador



importante para nuevos negocios, financiamiento, inversiones, etc.  
(Destinonegocio, 2019)

### ¿Cómo lograr la satisfacción del cliente?

1. Ofrecer al cliente un producto o servicio de buena calidad.
2. Cumplir con lo que ofreces en la publicidad del producto. No puede faltarle ninguna característica.
3. Ofrecer una buena atención al cliente, con trato amable, ambientes agradables, comodidades, trato personalizado y rápida atención.
4. Dar solución a los reclamos de los clientes de forma rápida y eficiente. Hay que contar con una política de devoluciones.
5. Ofrecer valor agregado, es decir servicios extras al cliente, como entrega a domicilio, instalaciones gratuitas, garantías, asesorías y servicios pos venta.
6. Nunca se debe discutir con un cliente. Desde luego no siempre el cliente tiene la razón, pero lo ideal es orientar al cliente y hacerle entrar en razón.
7. Enfocarse en hacer clientes antes que ventas. Mantener un cliente es más importante que cerrar una venta.
8. La experiencia de compra debe ser sencilla y fácil tanto en el punto de venta, página web, catálogo, otros. Además, la atención debe ser la más rápida posible, y se debe ayudar a los clientes a encontrar lo que está buscando. (Destinonegocio, 2019)

### ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?

¿Qué puede hacer para saber si el cliente se fue **satisfecho** o no de su negocio? Puede aplicar algunas acciones para averiguarlo:

- Implementar un buzón de quejas o **sugerencias**, o una sección de recomendaciones en nuestra página web.

- Buscar **entrevistas** informales con nuestros clientes en donde les pidamos su opinión sobre el producto que ha comprado o servicio que ha recibido.
- Realizar **llamadas telefónicas** donde les preguntemos a los clientes cómo les está yendo con el producto adquirido, por ejemplo, una semana luego de haberse realizado la compra.
- Realizar pequeñas **encuestas** de forma periódica para medir el nivel de satisfacción que han tenido sobre diversos aspectos de nuestro producto o servicio, por ejemplo, sobre la calidad del producto, la atención, la higiene del local, etc. (Destinonegocio, 2019).

### **Servicios funerarios**

Los servicios funerarios son aquellos servicios proporcionados por un profesional que garantiza en resolver la necesidad emocional, social, jurídica de la situación por la cual se está pasando. (Panasef, 2019).

Para los servicios funerarios es de gran importancia proporcionar el mejor servicio al cliente justamente porque es preciso resolver las necesidades emocionales, sociales y hasta legales de las personas que se encuentran pasando momentos de mucho dolor por la pérdida especialmente de sus familiares.

### **Funerarias**

Una funeraria es una empresa que brinda servicios exequiales, es decir da un tratamiento a los difuntos y realiza ceremonias que los familiares escogen para honrarlos. Las características de cada funeral varía de acuerdo a cada sociedad y a cada cultura. (El Universo, 2007).

## **Cementerios**

Etimológicamente la palabra cementerio deriva del latín tardío, Cemen-terium, y este del griego Koimeterion, lugar de reposo o dormitorio. Esta palabra fue introducida por los cristianos, ya que antes del cristianismo al lugar donde enterraban a los muertos se le llamaba "necrópolis" o ciudad de los muertos. Según los católicos, posterior a Cristo los cementerios se convirtieron en lugares para descansar en paz a la espera de la resurrección. (Plazola Cisneros, 2001).

## **Antecedentes Históricos**

### **Historia de los servicios funerarios en el mundo**

Los primeros entierros más tempranos datan de hace 100.000- 70.000 años del último periodo interglaciar, cuando en Europa predominaba la cultura del hombre Neandertal. Algunas sepulturas halladas de esta época ponen de manifiesto que las personas las enterraban con utensilios de uso diario y comida. Estos ritos funerarios expresaban la creencia de una supervivencia, en la que se necesitaban alimentos y utensilios habituales de la vida terrestre. (Villa Posee, 1993).

Para conocer acerca de la procedencia de los servicios funerarios y comprender la presente investigación se retoman algunos rituales funerarios representativos; abarcando cada uno de los continentes que componen el mundo entero. De esta manera se podrá tener una visión más amplia acerca de los servicios funerarios y como han venido evolucionando desde épocas ancestrales.

- **Continente Europeo**

La realización de rituales era muy conocida en Europa, ya que el mismo duraba varios días como señal de duelo. Los muertos eran llevados a lugares altos no muy lejos de las viviendas, cubiertos con piedras a su alrededor.

Los muertos eran cubiertos con los mejores vestidos y ropaje, así mismo a su costado su lanza y al otro un caballo. Esto indicaba una creencia en otra vida, una especie de viaje o de regreso para lo cual dejaban el caballo. (Ferrer, 2019).

- **Continente Asiático**

En las antiguas civilizaciones del continente asiático se realizaba dos prácticas funerarias: los de inhumación e incineración. Colocando el cadáver en lo más alto, se encendía la hoguera que ardía largas horas. Al amanecer del segundo día se apagaba el fuego mediante numerosas jarras de vino y cerveza. Entonces los huesos eran recogidos cuidadosamente con una cuchara y bañados en el aceite contenido en un recipiente. (Ferrer, 2019)

- **Continente Africano**

Los egipcios practicaban el embalsamamiento, donde fueron los pioneros de esta operación idónea para impedir la descomposición de un cadáver y conservar su aspecto normal por un tiempo más o menos largo. Desde el punto de vista psicológico, esta creencia encuentra su motivación en el concepto de que el alma está estrechamente ligada a la persona física. (Tanatos, 2017)

- **Continente Americano**

En el continente americano, en la Paz, baja California Sur, las costumbre funerarias eran considerados únicos en América Latina y quizá en el mundo, ya que seccionaban el cadáver sin utilizar instrumentos de corte, además de practicar una doble exequial. (Gardea, 2014).

Además de los egipcios, los griegos y los incas, también embalsamaban a sus difuntos los hebreos, y más tarde los romanos e incluso las hordas salvajes de la antigua Galia. Sin embargo, entre estos pueblos, menos preparados, no era tan frecuente y se limitaba a las familias más pudientes. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013)

Con el cristianismo, esta práctica no retrocedió, pues Cristo también había sido embalsamado. En la Edad Media, los caballeros distinguidos solían ser embalsamados y conservados en las criptas y capillas de las iglesias. En el siglo xvii, el descubrimiento de la circulación sanguínea por William Harvey (1628) permitió la aparición de un método radicalmente diferente. Frederik Ruysch (1638-1731) utilizaba las arterias para inyectar líquido conservante en el cuerpo y frenar o detener temporalmente el avance de la descomposición. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013).

Asimismo, durante el Imperio, Napoleón decretó que todos los senadores fueran embalsamados oficialmente. Sin embargo, los métodos empleados eran imperfectos; fue un momento en que se intentó imitar los embalsamamientos de los egipcios y los antiguos pueblos de Sudamérica, que destacan especialmente porque incluso después de más de tres o cuatro mil años, los cuerpos se mantienen en buen estado de conservación. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013)

### **Gannal, el fundador de la tanatopraxia**

El gran cambio en el campo de la tanatopraxia llega con los innovadores métodos desarrollados por Jean-Nicolas Gannal (1791-1852), oficial del ejército napoleónico francés. Este farmacéutico, químico e inventor desarrolló las primeras técnicas modernas de almacenamiento temporal de difuntos y gozó de muchas oportunidades de experimentar el proceso de embalsamamiento para facilitar el traslado de los cuerpos durante la campaña de Rusia. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013)

Gannal dedica la mayor parte de su vida a experimentar con diferentes soluciones químicas hasta desarrollar una técnica por inyección que, a través

de la corriente sanguínea, permitirá que los conservantes líquidos impregnen todos los órganos y tejidos del cadáver. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013)

Con su amigo Louis-Joseph Gay-Lussac analiza científicamente los resultados obtenidos con diferentes productos. Los egipcios extraían el cerebro, el corazón, los pulmones y los intestinos, y, después de trabajar el cuerpo durante seis semanas, le aplicaban polvos aromáticos, asfaltos y natrón. En Europa, durante la Edad Media y hasta hace relativamente poco tiempo, se extraían también músculos y huesos, y se rellenaba el cuerpo con resina en polvo aromático y sal, un trabajo que duraba doce, veinticuatro, incluso treinta horas, y era sucio y lleno de sangre. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013)

Según el Instituto Español de Tanatopraxia (2013): El proceso inventado por Gannal era totalmente distinto. Consistía en hacer una pequeña incisión en el lado del cuello donde se encuentra la arteria carótida en la que, con la ayuda de una bomba, se inyectaba el líquido conservador (una solución de acetato y de sulfato de aluminio); en dos horas, la operación había terminado y el cuerpo yacía encerrado en un ataúd de plomo. Una operación rápida, limpia y segura. La descripción de su método de embalsamamiento, publicado en 1835, tuvo una extraordinaria repercusión en la comunidad científica mundial. Gannal obtuvo el permiso del rey Luis Felipe para llevar a cabo exhumaciones que permitieran demostrar la excelencia de su método. (pág. s/p)

En 1840, en la cumbre de su fama y como consecuencia de la traducción de su obra *Histoire des embaumements*, logra vender la patente a Inglaterra, Rusia, Constantinopla, Niza, las islas Mauricio, Cuba y Nueva Orleans. En 1848, poco antes de abdicar, Luis Felipe prohibió el uso de arsénico debido al revuelo que se formó en torno al caso Lafarge en 1840, en el que la esposa

de este fue acusada de haberlo asesinado con arsénico. Después, ya en 1879, sería Baudrian, el embalsamador del destacado político republicano León Gambetta, el primero en utilizar formol en los embalsamamientos. (Instituto Español de Tanatopraxia, 2013).

### **¿Por qué se embalsaman los cuerpos?**

Para el Instituto Español de Tanatopraxia (2013): Una de las teorías comúnmente aceptadas explica el origen de la práctica del embalsamamiento en la creencia de los pueblos más antiguos en la inmortalidad del alma y, de alguna manera, en la resurrección del cuerpo. Esta práctica ha llegado hasta nuestros días, aunque actualmente las razones para llevarla a cabo pueden ser diversas y determinadas en ocasiones por la cultura, pero también por los deseos de la familia y allegados del difunto, y por consideraciones de higiene y salud pública (pág. s/p).

Actualmente, la práctica de reconstruir cadáveres, se ha convertido en algo esencial para la sociedad y esta profesión obtiene cada vez mayor reconocimiento por parte del público general. (Gardea, 2014).

La tanatopraxia y la tanatoestética cumplen un rol primordial. Al perder a un ser querido, la mente y las emociones se ven alteradas, siendo un proceso difícil de superar. (Tanatopraxia, 2017).

Es aquí donde el tanatopractor, profesional especializado en el uso de las técnicas para el cuidado y conservación del cadáver, aminora el sufrimiento de familiares y amigos. (Tanatopraxia, 2017)

Esta práctica proviene de la raíz griega *Thanatos* o *Tánatos*, que significa “muerte” y de la raíz *Praxia* que significa “práctica”. La misma se



define como el conjunto de técnicas y prácticas aplicadas al cuidado estético de un cadáver. (Tanatopraxia, 2017)

La Tanatopraxia engloba técnicas que tiene por objetivo lograr la buena conservación del cuerpo:

- El aseo.
- La restauración.
- El embalsamamiento.
- La aplicación de maquillaje.

La tanatopraxia en su profesión no hay espacio para el miedo. Con naturalidad, **el tanatopractor**, se prepara para devolver un soplo de 'vida' al aspecto de los cadáveres que llegan a sus manos. (Berrones, 2019)

Detrás de dos puertas blancas, el aire acondicionado llena el **tanatorio** —lugar donde se preparan y arreglan los cadáveres—, y allí comienza su **trabajo**. El frío dejó de incomodarla. (Berrones, 2019)

- Se coloca una mascarilla gris que cubre casi todo su rostro, para evitar el contagio con algún virus o bacteria existente en el cuerpo.
- Se enfunda las manos en dos pares de guantes azules y coloca la caja de cosméticos sobre una mesa, junto al féretro.

Él es la encargada de embellecer, maquillar y hasta realizar pequeñas reconstrucciones en los **cadáveres**. (Berrones, 2019)

Con la habilidad adquirida en los ocho años que lleva trabajando en la **funeraria** Servicios Nacionales, saca ágilmente envases, algodones y otros implementos que utiliza para realizar el primer paso de su procedimiento: la desinfección. Aquí limpia e higieniza el cuerpo para que los materiales posteriores tengan el efecto deseado. (Berrones, 2019)

Rasura la escasa barba del hombre, llega la parte favorita del **tanatopractor** y finalmente elige un corrector de piel y empieza con el maquillaje. Humecta la esponja con un poco de producto y con suaves toques trata de emparejar el color de la piel. “El **maquillaje** es sumamente **natural** para que la persona solamente tome coloración y para que dé el aspecto como que está dormido”, explica. También utiliza rubor, pero no demasiado. (Berrones, 2019)

Una vez que está segura del acabado, se quita un par de guantes, los que tienen **residuos** de **cosméticos**, y con la otra quita cualquier pelusa que empañe la guayabera blanca con la que vistieron al cuerpo. Una última revisión y todo está hecho. (Berrones, 2019)

¿Por qué elegir este trabajo? Para el **tanatopractor** todo comenzó con una experiencia personal. Ella fue la encargada de cuidar y, posteriormente, arreglar el **cuerpo** sin vida de una tía de su esposo, experiencia que la marcó y despertó en ella un sentimiento que la hizo querer ayudar a otras personas.

“Mi trabajo es una ayuda y para mí es muy hermoso trabajar en esto. Trabajo con mucho respeto y pasión. Me siento bien y me siento en paz pudiendo trabajar en esa persona para que la recuerden bien”, dice sin perder el tono de su voz. (Berrones, 2019)

Ese es su objetivo al preparar a cada difunto para su sepelio. Con **maquillaje** busca borrar las huellas de **dolor** que las distintas **enfermedades** dejan a su paso. Realizar reconstrucciones pequeñas, camuflar heridas y pegar párpados son algunas técnicas que utiliza para conseguir su cometido. (Berrones, 2019)

“La mayoría de las personas piensan que se trata solo de **maquillar**. Y no. Hay que tener una preparación porque, aunque se trate de una **persona fallecida**, sigue siendo un ser humano. Hay que trabajar con

mucho respeto”, dice sobre las opiniones que ha recibido sobre su oficio. (Berrones, 2019)

También cuenta que siempre recibe una reacción diferente. Quienes la escuchan “se asustan o se admiran”. “Especialmente porque soy mujer porque tienen el mito de que las mujeres somos débiles, miedosas, pero yo nunca tuve **miedo** ni asco...”. Pero lejos de molestarla, algunos **comentarios** incluso le resultan graciosos: “Me preguntan si no me molestan, si no me cogen los muertos, y la verdad en todos los años que llevo trabajando no ha pasado”. (Berrones, 2019)

Para los tanapraftores, todo se reduce en trabajar con **pasión**, respeto y perder el miedo y también el asco ya que, según cuenta, no todos los cuerpos llegan en las **mejores condiciones**. “Hay que perder eso, sobre todo hay que perder el **miedo** a la muerte que es lo que la mayoría de las personas es lo que tiene”, acota. (Berrones, 2019)

Para ejercer la **tanatopraxia** y **tanatoestética** —que abarcan prácticas para la higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético. (Berrones, 2019)

Los especialistas cuentan que, a pesar de contar con los estudios y los años de experiencia, su título no es reconocido en el país ya que, en **Ecuador** no existe una carrera que abarque esta especialidad. Sin embargo, puede realizarla porque cuenta con estudios es enfermería. (Berrones, 2019)

Según el Reglamento Establecimientos Servicios Funerarios y Manejo de Cadáveres, emitido por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, en el artículo 16, “(...) El profesional médico, con título registrado ante la Autoridad Sanitaria Nacional que haya realizado la preservación, emitirá el informe correspondiente en el que conste la razón por la que se realizó la preservación”. (Berrones, 2019)

En el país no existe una carrera en sí para especializarse en esta rama. “No existe una creación (de carrera) por medio del Estado. No hay el interés necesario en llevar la carrera en sí...”. (Berrones, 2019)

La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones (Setec) cuenta con un **perfil** que el **tanatopracta** debe cumplir, y donde se especifican los **métodos, procedimientos y competencias** que puede realizar. (Berrones, 2019)

- La Asociación de Tanatopractas de Ecuador, formada en 2015, también ofrece cursos en Tanatopraxia que duran seis meses. (Berrones, 2019)

- En enero de 2017, la Asociación solicitó datos sobre el número de médicos autorizados y capacitados para ejercer la Tanatopraxia en el país pero la Dirección Nacional de Normalización de Talento Humano en Salud no contaba con la información solicitada. Este diario también realizó la consulta a la dirección de Comunicación del Ministerio de Salud pero la respuesta no llegó. (Berrones, 2019)

Se afirmó que enviará una petición al Ministerio de Salud Pública para que se considere la creación de la carrera en el país. Ella asegura que en una ocasión anterior ya envió la una solicitud similar, pero fue dirigida al entonces Secretario de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt). (Berrones, 2019).

La prestación de los servicios funerarios es un negocio visto de otro punto por la población, ya que el mismo hace referencia a la atracción de mala suerte. Las empresas funerarias al principio se ven un poco afectadas por las particulares administrativas del mercadeo y financieras de cualquier otra empresa.

La necesidad inmediata de este servicio en el mercado se realiza al estudio de la tasa de mortalidad de la población. La esencia de este negocio, en el punto de vista tiene concepción mercantil, la venta de servicios funerarios con anticipación al evento de la muerte; garantizando en aquellos que efectúan la transacción, la cancelación adelantada de su servicio fúnebre o el de sus familiares y un flujo constante de caja.

## **Antecedentes Referenciales**

Título: Proyecto de factibilidad para la puesta en marcha de la empresa “Los Ángeles” que se dedicará a brindar servicios exequiales en la Parroquia de Calderón, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

Autora: Mayra Fernanda Iza Las Luisa. El presente trabajo de investigación expone la realización de un estudio de factibilidad para la puesta en marcha de la empresa “Los Ángeles” que se dedicará a brindar servicios exequiales en la Parroquia de Calderón, Provincia Pichincha, Cantón Quito.

El trabajo referenciado se relaciona con la presente investigación porque ambos brindan servicios exequiales, la diferencia es que la Funeraria Cardozo busca implementar un nuevo servicio llamado Maquillaje Postmorte o Tanatopraxia siendo esta técnica de carácter social, cultural y científico. Una práctica milenaria que ahora está viviendo un auge en nuestro país.

Título: Tanatopraxia y tanatoestética. Todo un arte de conservar y embellecer al cadáver. Autor: Gustavo Mego Julca. La Tanatopraxia y la Tanatoestética son un conjunto de técnicas y prácticas aplicadas al cuerpo sin vida. Desde el aseo, conservación, restauración, embalsamamiento y maquillaje, cuyo objetivo fundamental es lograr la buena conservación del cuerpo y que la imagen que proyecte para sus amigos y familiares sea lo más natural posible; tal como era y tal como la familia y amigos quieren recordarlo. Ayudando de esta manera a superar el duelo familiar.

La prestación de servicios funerarios es tan remota y antigua, donde las antiguas civilizaciones arreglaban a sus seres queridos, con la práctica de la Tanatopraxia, aunque ellos no conocían bien en específico como se desarrollaría esta práctica, lo cual se quiere implementar la labor de esta

técnica en el Cantón Samborondón, para realizar desde el aseo, conservación, restauración, embalsamamiento y maquillaje de los cuerpos.

Título: Factores de riesgo a los que están expuestos los Tanatologos de las Funerarias de la Ciudad de Neiva 2007. Autores: Luz Helena Salinas Cubillos; Sonia Paola Ordoñez Romero. La realización del proyecto factores de riesgo a los que están expuestos los Tanatologos de las Funerarias de la Ciudad de Neiva 2007, es de gran importancia como punto de partida para analizar las condiciones y situaciones actuales de riesgo relacionados con la actividad funeraria como es el de la conservación cadáveres.

Para la formación de proyecto en este caso con nuestro tema central, nos lleva a introducirnos en los factores de riesgo a los que están expuestos los futuros Tanatologos de la Funeraria que servirá de este servicio a los moradores del Cantón Samborondón.

En Samborondón existen varios de negocios de esta índole, entre los cuales están:

### **Funeraria Cardozo**

Es la primera funeraria en el Cantón Samborondón y fue fundada por el Sr. Claudio Cardozo, en los años de 1954, se realizó por primera vez la incorporación y ofrecimiento de servicios funerarios a los habitantes de este pueblo, ya que era una travesía difícil en ese tiempo para los moradores del cantón conseguir para sus seres queridos una forma digna de sepultura.

El Cantón estaba en su progreso, en ese tiempo no existía movilización recta ya que en ese entonces se estaba construyendo puentes que unirían a los diversos recintos con la cabecera cantonal y junto con la ciudad de Guayaquil.

En 1962, el sr. Claudio Cardozo, nacido en la misma cabecera cantonal de padres humilde y trabajadores, a los 58 años de edad fue el fundador de la primera funeraria en el Cantón Samborondón, junto con su hijo el Sr. Fernando Cardozo (actual propietario).

Los primeros ataúdes estaban elaborados de madera, forrado de paño, de color negro y color azul, con su respectiva capilla ardiente.

Se le ofrecía a los moradores del sector y a sus recintos los servicios funerarios; donde se llevaba a cabo la respectiva el traslado de los servicios hasta el propio domicilio de las personas que acudían a estos servicios.

En la actualidad se ofrece estos servicios a los habitantes de su sector:

- Caja Mortuoria
- Capilla Ardiente
- Parte mortuoria en prensa
- Formolización
- Carroza
- Sillas
- Carpa de 6x3 metros
- Tarjetas de recuerdos
- Dispensador de agua
- Cafetería (rosca, queso, vasos y platos desechables)
- Trámites de las diligencias legales de defunción.

### **Funeraria San Marcos**

Esta empresa comenzó su actividad comercial en el año 2005, con la venta de ataúdes y cofres mortuorios.

Entre los servicios que ofrece están:

- Venta de ataúdes, cofres mortuorios



- Capilla ardientes
- Servicio de coche fúnebre
- Cafetería
- Trámites de las diligencias legales de defunción.

## **Marco legal**

Dentro del marco legal encontramos al Reglamento Establecimientos Servicios Funerarios y Manejo Cadáveres, según el Acuerdo Ministerial 3523 del Registro Oficial 28 de 03-jul.-2013 con la última modificación: 01-ago.-2013, estado de la misma vigente en el país. (Reglamento establecimientos servicios funerarios , 2013)

Encontramos el considerando, donde hace mención a los artículos de la Constitución de la República del Ecuador:

Qué; el Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador manda que: "La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (...)."; (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Qué; la citada Constitución de la República en el Art. 361 ordena: "El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector."; (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Qué; la Ley Orgánica de Salud en el Art. 6, numeral 33, señala como responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: "Emitir las normas y regulaciones sanitarias para la instalación y funcionamiento de cementerios,

criptas, crematorios, funerarias, salas de velación y tanatorios"; (Ley Organica de Salud, 2015)

Qué; el Art. 87 de la Ley Orgánica de Salud dispone que: "La instalación, construcción y mantenimiento de cementerios, criptas, crematorios, morgues o sitios de conservación de cadáveres, lo podrán hacer entidades públicas y privadas, para lo cual se dará cumplimiento a las normas establecidas en esta Ley. Previamente se verificará la ubicación y la infraestructura a emplearse y que no constituyan riesgo para la salud. Deberán contar con el estudio de impacto ambiental y la correspondiente licencia ambiental. Los cementerios y criptas son los únicos sitios autorizados para la inhumación de cadáveres y deben cumplir las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional y la correspondiente municipalidad."; (Ley Organica de Salud, 2015)

Qué; el Art. 90 de la citada Ley Orgánica ordena que: "No se podrá proceder a la inhumación o cremación de un cadáver sin que se cuente con el certificado médico que confirme la defunción y establezca sus posibles causas, de acuerdo a su diagnóstico. Esta responsabilidad corresponde a los cementerios o crematorios según el caso."; (Ley Organica de Salud, 2015)

Qué; el Art. 92 de la Ley Ibídem prescribe: "El traslado de cadáveres, dentro del país, en los casos y condiciones establecidos en el reglamento de esta Ley, así como su ingreso al territorio nacional requiere autorización de la autoridad sanitaria nacional, quien establecerá las normas de conservación y seguridad."; (Ley Organica de Salud, 2015)

Qué; el Reglamento para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos Sujetos a Vigilancia y Control Sanitario en el Art. 6 dispone que el permiso de funcionamiento es el documento otorgado por la autoridad

sanitaria nacional a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitaria; y, (Reglamento establecimientos servicios funerarios , 2013)

Qué; es necesario expedir una norma reglamentaria que permita la adecuada aplicación de los principios constitucionales, instrumentos internacionales y leyes nacionales en materia de control para la instalación, construcción y mantenimiento de cementerios, criptas, crematorios y tanatorios o sitios de conservación de cadáveres.

En ejercicio de las atribuciones concedidas por los artículos 151 y 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y por el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva. Acuerda: (Reglamento establecimientos servicios funerarios , 2013)

## **CAPITULO I**

### **OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

**Art. 1.- Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de todos los establecimientos públicos y privados que prestan servicios relacionados con el manejo y disposición de cadáveres y restos humanos.

### **Capítulo II De los establecimientos que prestan servicios funerarios**

**Art. 3.-** Todos los establecimientos que prestan servicios de salas de velación, crematorios, tanatorios, criptas y columbarios, inclusive aquellos que presten servicios exequiales fuera de sus instalaciones, deberán obtener el respectivo permiso de funcionamiento otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o quien ejerza sus competencias.

**Art. 4.-** Para construir, ampliar o remodelar cementerios, crematorios, tanatorios, criptas, columbarios o salas de velación y funerarias, se requiere la autorización otorgada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y

Vigilancia Sanitaria - ARCSA, o quien ejerza sus competencias dentro de su jurisdicción, previa la aprobación de los proyectos, diseños, planos, uso de suelo y más especificaciones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado(GAD) Municipal de la localidad y del Plan de Manejo Ambiental o Buenas Prácticas Ambientales, según corresponda, otorgado por la Autoridad Ambiental competente.

**Art. 5.-** Los servicios funerarios que cambien de propietario o representante legal, en un término de tres (3) días luego de efectuado el cambio, notificarán el hecho a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), o quien ejerza sus competencias, adjuntando los siguientes documentos habilitantes:

1. Copia simple del nombramiento del nuevo representante legal; y,
2. Copia simple del RUC vigente de la empresa.

**Art. 6.-** Los establecimientos que prestan servicios funerarios, llevarán un registro de sus servicios, determinando el nombre del fallecido y el lugar donde se recoja y deposite el cadáver. Adicionalmente deberán llevar un registro de los deudos que solicitaron el servicio, señalando los nombres completos, parentesco con el fallecido, dirección, cédula de ciudadanía y número telefónico de contacto.

**Art. 7.-** Los servicios funerarios públicos y privados, prestarán todos o alguno de los servicios que se detallan a continuación, mismos que estarán a cargo de personal capacitado en el área correspondiente:

- a) Inhumaciones en tierra o en nichos;
- b) Depósito de cenizas en columbarios;
- c) Traslados nacionales;
- d) Traslados internacionales;

- e) Exhumaciones;
- f) Capillas o salas de velación;
- g) Crematorios;
- h) Servicio de tanatopraxia; y,
- i) Venta de ataúdes.

### **De los Tanatorios**

**Art. 27.-** Los tanatorios deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener acceso directo al estacionamiento;
- b) Poseer paredes lisas de revestimiento lavable, con esquinas redondeadas;
- c) Suelo impermeable y antideslizante con sumidero para la evacuación de aguas y fluidos previamente tratados, conforme lo establece la legislación ambiental vigente;
- d) Contar con material y equipamiento apropiados para desarrollar actividades de tanatopraxia, en el que obligatoriamente debe figurar una cámara frigorífica para la conservación de cadáveres;
- e) Contar con ventilación artificial adecuada para disminuir la concentración de gases tóxicos a niveles aceptados, según las normativas de seguridad laboral y ambiental vigentes;
- f) Iluminación natural y artificial en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de seguridad laboral;
- g) Disponer de un espacio dedicado a la limpieza y desinfección del instrumental;
- h) Disponer de duchas y fuentes lava ojos en sus cercanías;

- i) Disponer de lavamanos de accionamiento no manual y dispensadores provistos de jabón y gel antiséptico;
- j) Contar con mesas de preparación en acero inoxidable, de acuerdo con la demanda de servicios (por cada 150 servicios anuales se requiere 1 mesa de preparación), con desagües conectados a un sistema de tratamiento, conforme a la norma ambiental aplicable;
- k) Disponer de un sistema de esterilización de ropas e instrumental;
- l) Disponer de agua caliente y fría en cantidad y caudal suficiente;
- m) Contar con elementos necesarios para la seguridad laboral;

#### **De la autorización para conservación de cadáveres humanos**

**Art. 52.-** La tanatopraxia se realizará en los establecimientos autorizados para este fin. Esta actividad comprende los siguientes procesos de conservación: Embalsamamiento; y Formolización.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Administración:** es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

**Servicio al cliente.-** El servicio al cliente es el proceso que se realiza para cumplir con la satisfacción de las personas que acuden a ti para adquirir un producto o servicio. (QuestionPro, 2019)

**Servicio funerarios.-** Los servicios funerarios son aquellos servicios proporcionado por un profesional que garantiza en resolver la necesidad emocional, social, jurídica de la situación por la cual está pasando. (Panasef, 2019)

**Importancia del servicio al cliente:** Un cliente satisfecho es un cliente feliz, es aquel que volverá por nuestros productos y servicios una y otra vez, aquel que divulgará entre sus amigos y contactos una imagen positiva de tu empresa, ¡es publicidad gratis y de las más efectivas!

**Satisfacción del cliente:** Es la respuesta de saciedad de una necesidad humana. También podemos decir, es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio.

**Capilla:** área de la funeraria donde se coloca el ataúd con el difunto para el acto religioso por parte de los deudos.



**Carroza:** vehículo preparado para transportar el ataúd, haciendo normalmente un cortejo entre la funeraria y el cementerio.

**Funerarias:** aquellos establecimientos públicos y privados dedicados a la prestación de servicios funerarios.

**Inhumación:** es la acción de enterrar un cadáver. Se trata del método más usual para disponer el cuerpo tras la muerte: los restos se colocan en un ataúd, el cual se ubica en un nicho, en una cripta o se lo sepulta.

**Salas de velación:** es aquella destinada a velar un muerto traspasado recientemente. La familia o personas más cercanas acompañan al difunto, de cuerpo presente, antes del entierro o la incineración.

**Tanatopraxia:** conjunto de técnicas para la higienización, conservación transitoria, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver como soporte de su presentación de acuerdo con las normas higiénico sanitarias y la realización de extracciones que formalmente se soliciten respetando las diferentes costumbres y ritos religiosos.

**Tanatorio:** lugar en donde se practican las técnicas de Tanatopraxia.

**Velatorio:** Acto donde se hace un último homenaje a la persona fallecida, en compañía de familiares y seres queridos.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

Nombre de la Micro-empresa: “Funeraria Cardozo”, inicia sus actividades en el año 1962.

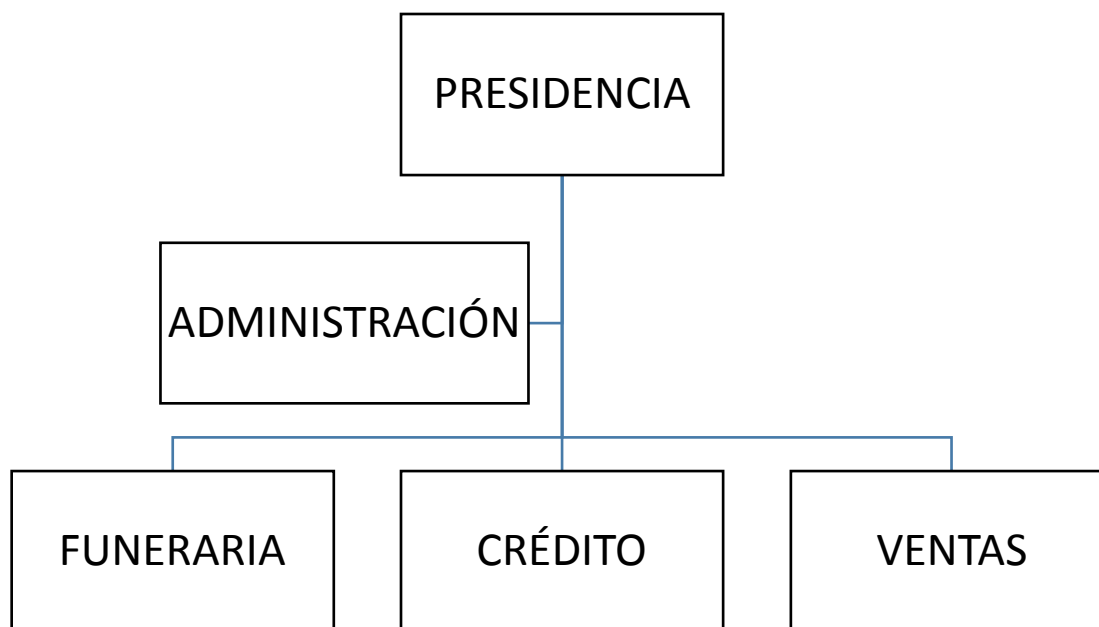
**Objeto social:** prestación de los servicios funerarios, suministro de ataúdes o féretros, urnas para restos, para cenizas y cajas de embalaje para cualquier traslado, prestación del servicio de coches fúnebres.

**Misión:** Somos una compañía comprometida en satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes con integridad, dignidad y seriedad.

La Funeraria “Cardozo” se complace en ofrecer un servicio de alta calidad moral y sensibilidad humana, para brindar consuelo en los momentos más difíciles.

**Visión:** Ser la primera empresa funeraria de Samborondón alcanzando el liderazgo en la calidad de sus productos y servicios.

## Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa



**Plantilla total de trabajadores/Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional**

**Tabla de planilla de trabajadores**

Ítem	Trabajadores	Cantidad
1	Director	1
2	Asistente	1
3	Chofer	1
4	Administrador	1
5	Coordinador de atención al cliente	1
6	Asistente de servicio al cliente	1
7	Guardia	1
8	Jefe de crédito	1
9	Jefe de ventas	1
<b>Total</b>		<b>9</b>

### **Clientes:**

- Nuestros clientes son los moradores del Cantón Samborondón.

**Competidores:**

- Funeraria San Marcos, propietario Marcos Cardozo.

**Proveedor más importante**

Sr. Samuel Gonzales Torres

**Principales productos o servicios**

Entre los servicios que ofrece están:

- Venta de ataúdes, cofres mortuorios
- Capilla ardientes
- Servicio de coche fúnebre
- Cafetería
- Trámites de las diligencias legales de defunción.

**Servicio gratuito:**

- Vasos, tarrinas, cucharas y servilletas.
- Carpa
- Sillas
- Ventilador
- Música
- Dispensador de agua
- Letrero electrónico
- Café, azúcar y roscas.
- Obsequio de recuerdos
- Caramelos, cigarrillos y naipes.

**Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

Funeraria Cardozo ofrece a los moradores del sector y a sus recintos los servicios funerarios; donde se lleva a cabo el respectivo traslado de los

servicios hasta el propio domicilio de las personas que acuden a solicitar estos servicios.

En la actualidad ofrece estos servicios a los habitantes de su sector:

- Caja Mortuoria
- Capilla Ardiente
- Parte mortuoria en prensa
- Formolización
- Carroza
- Sillas
- Carpa de 6x3 metros
- Tarjetas de recuerdos
- Dispensador de agua
- Cafetería (rosca, queso, vasos y platos desechables)
- Trámites de las diligencias legales de defunción.

### **Procesos del servicio de Capillas**

Para cualquier empresa los procesos son un factor esencia. Es importante conocer la forma de cómo labora la empresa en la prestación del servicio funerario y como se encuentra estructurado en la actualidad. Así mismo describiendo las dificultades que se presentan en cada paso del proceso.

### **Requerimiento del servicio**

Se recibe la llamada del cliente que solicita el servicio funerario, la Asesora Certificada de Familia llena el formulario del requerimiento del servicio, solicita los datos del cliente.

### **Orden de trámites legales**

Los trámites legales son los que se realizan previos a trasladar a la persona fallecida hasta capillas, depende del requerimiento del servicio para poder iniciar esta actividad. Actualmente el piloto es la persona responsable de solicitar el certificado médico al deudo. Teniendo este documento se realizan gestiones en: municipalidad, sanidad pública y policía nacional civil.

Las dificultades que se tienen es que estos no dependen de la empresa, sino de cada lugar donde se realice cada trámite, este puede ser rápido o pueden demorar en relación al tiempo. Lo cual algunas Asesoras Certificadas no explican a los deudos.

### **Orden de servicio**

Inicia cuando el deudo llega a capillas a seleccionar el tipo de ataúd, capillas, tipo de alimentos, esta actividad la tiene a su cargo la Asesora Certificada de Familia, quien llena un formulario de orden de servicio, con todas las especificaciones que el cliente desee para el servicio funerario.

Dentro del llenado del formulario de la orden de servicio, se detectó las siguientes deficiencias; letra ilegible, requerimientos incompletos, cálculos incorrectos de los requerimientos adicionales, esto genera que el Director de Servicio deba realizar la orden de servicio de nuevo o completarlas.

## **Orden de capilla**

Esta actividad consiste en que los ayudantes preparen todo lo necesario para la capilla, actualmente no existe una orden de capilla, una capilla debe de estar preparada con lo siguiente:

- Torcheros
- Porta coronas
- Floreros
- Reclinatorio
- Cristo
- Peaña
- Candelero

El problema frecuente en este paso del servicio, es que a los ayudantes no se les informa de inmediato que capilla va a utilizar cuando existe un servicio. Los conserjes deben estar preguntando todo lo referente a la capilla, para así ellos poder llevar acabo sus actividades.

## **Cuidado y manejo de la persona fallecida**

Es todo el manejo que se da a la persona fallecida desde que se realiza el traslado a capillas hasta que se coloca en el ataúd donde será velado.

## **Traslado de la persona fallecida**

Consiste en trasladar a la persona fallecida del lugar donde se encuentra hasta capillas, la actividad la realizan: ayudantes y pilotos, quienes deben de preparar la carroza de traslado, el ataúd de traslado, batas guantes, para poder realizar dicha actividad.

Estando en capillas el cuerpo de la persona fallecida es llevado a embalsamar.

## **Embalsamamiento**

Es toda la operación que tiene como fin la conservación de una persona fallecida, para mantenerlo en condiciones óptimas. En algunas ocasiones se utiliza para su traslado a otro país o cuando estas fallecieron por causas de enfermedades infectocontagiosa. Esta actividad la realiza el técnico embalsamador, quien es una persona especializada en embalsamar.

A pesar de que existe una orden de embalsamamiento, el técnico embalsamador, se entera en muchas ocasiones de que la persona fallecida se debe de embalsamar, hasta que esta está dentro del laboratorio. Esto provoca descontento a los deudos ya que surge un atraso en la hora de inicio de velación.

## **Traslado a cementerio**

Se realiza cuando termina la velación, consiste en trasladar a la persona fallecida hacia el cementerio donde será inhumada.

La actividad la realizan pilotos y ayudantes, quienes deben de preparar la carroza de traslado, carro de flores y prepararse con la ropa de traslado.

El traslado a cementerio como no existe una buena coordinación en la salida de los cortejos fúnebres, esto genera congestionamiento, debido a que en ocasiones hay hasta tres servicios por salir a la misma hora.



## Análisis económico financiero de la empresa

<b>BALANCE GENERAL FUNERARÍA "CARDOZO" AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>		
<b><u>ACTIVO</u></b>		
<b>CORRIENTE</b>		<b>26504,3372</b>
<b>DISPONIBLE</b>		<b>4,963,93</b>
Caja	374,93	
Bancos del Pichincha	4.589,00	
<b>EXIGIBLE</b>		<b>2.172,34</b>
Cuentas por Cobrar	2.194,28	
Provisión de Cuentas Incobrables	21,94	
<b>REALIZABLE</b>		<b>19.368,07</b>
Inventario de Productos Terminados		
Cofres de Metal	2.780,56	
Cofres de Madera	5.143,89	
Inventario de Productos en Proceso		
Orden de Producción 1	2.979,98	
Orden de Producción 2	4.713,64	
Materia Prima		
Materiales	3.750,00	
<b>ACTIVO FIJO</b>		<b>81.020,907</b>
<b>DEPRECIABLE</b>		
Edificios	354,23	
Maquinaria y Equipo	5.780,98	
Muebles y enseres	1785,00	
Equipo de Oficina	2.213,25	
Vehículos	44.821,00	
Depreciación Acumulada		
(-) Depreciación Acum. Edificios	3.542,30	
(-) Depreciación Acum. Maquinaria y Equipo	578,10	
(-) Depreciación Acum. Muebles y Enseres	178,50	
(-) Depreciación Acum. Equipo de Oficina	221,33	
(-) Depreciación Acum. Vehículos	4.482,1	
<b><u>TOTAL ACTIVO</u></b>		<b><u>107.525,24</u></b>
<b><u>PASIVOS</u></b>		<b>4.960,70</b>
<b>CORRIENTE</b>		<b>2.590,25</b>

Proveedores	1.010,25	
Cuentas por Pagar	1580,00	
<b>NO CORRIENTE</b>		<b>2.370,45</b>
Hipotecas por pagar	2.370,45	
<b>PATRIMONIO</b>		<b>98164,54</b>
<b>CAPITAL</b>		
Capital Social	85.291,26	
<b>RESULTADOS</b>		
Utilidad del Ejercicio	12.873,28	
		<b><u>103.125,24</u></b>

<b>ESTADO DE RESULTADOS FUNERARIA "CARDOZO"</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>		
<b><u>INGRESOS</u></b>		
<b><u>INGRESOS OPERACIONALES</u></b>		
VENTAS		
Cofres de Metal		41.203,50
Cofres de Madera		65.180,23
INGRESOS NO OPERACIONALES		<u>900,00</u>
<b>VENTAS NETAS</b>		<b>107.283,73</b>
<b><u>COSTOS</u></b>		
<b><u>COSTOS DIRECTOS DE FABRICACION</u></b>		
MATERIA PRIMA DIRECTA		
Materiales directos de fabricación		33.615,13
MANO DE OBRA DIRECTA		
Sueldos y Salarios		147,32
GASTOS DIRECTOS DE FABRICACION		
Mantenimiento y Reparación Maquinaria y Equipo		1.100
Agua y luz de la Fabrica		525,62
<b><u>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION</u></b>		
MATERIA PRIMA INDIRECTA		
Materiales indirectos de fabricación		14.406,49
MANO DE OBRA INDIRECTA		
Sueldos y salarios		<u>14.785,28</u>
<b><u>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</u></b>		<b>28.119,21</b>
<b><u>GASTOS OPERACIONALES</u></b>		<b>15.245,93</b>
<b><u>GASTOS DE ADMINISTRACION</u></b>		
Sueldos y salarios		3816,00
Gastos luz, agua		107,26

Gastos Suministros de Oficina		178,40
Gastos depreciación vehículo		3.542,30
Gastos Depreciación Muebles y Enseres		578,10
Gastos Depreciación Equipos de oficina		178,5
Gastos Depreciación Equipos de Computo		221,33
Gastos Cuentas Incobrables		21,94
<b>GASTO VENTAS</b>		
Gastos mantenimiento Vehículo		1036,00
Gastos Combustible		1084,00
Gastos Depreciación vehículo		4482,10
<b><u>UTILIDAD</u></b>		<b><u>12.873,28</u></b>

## ANÁLISIS

- **Indicadores de Liquidez**

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{26.504,34}{2.590,25} = 10,23$$

La funeraria “Cardozo”, en su razón corriente, podemos verificar que con cada dólar que adeuda cuenta con 10,23 dólares, para cumplir sus obligaciones con terceros en el plazo corto, en menos de 12 meses.

Así obteniendo como resultado participación positiva para la empresa, porque entre las deudas cortas, podrán ser canceladas sin factor de inconveniencias en el periodo en curso.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{26.504,34 - 19.368,07}{2.590,25} = 2,75$$

Este indicador nos indica la capacidad que tiene la funeraria para cumplir con sus obligaciones, dejando de un lado el inventario, y entonces por cada dólar que debe la empresa a los proveedores, cuenta con 2,75 dólares para cumplir las deudas.

La empresa tiene la capacidad de cancelar la deuda sin involucrar la venta de cofres mortuorios siendo esto un resultado positivo para la misma.

$$\begin{aligned} \text{Capital de trabajo} &= \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} \\ &= 26.504,34 - 2.590,25 = \mathbf{23.914,09} \end{aligned}$$

El resultado de la diferencia entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente es favorable para la empresa porque al pagar todas sus obligaciones a corto plazo cuenta con 23.914.09 dólares para continuar con sus actividades.

- **Indicadores de Endeudamiento**

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo total}} = \frac{4.960,70}{107.525,24} = 0,0461 * 100 = \mathbf{4,61\%}$$

Funeraria Cardozo cuenta para el año 2020 con un capital ajeno equivalente al 4,61%, es decir, que la empresa se encuentra en una situación favorable para la misma ya que el 92% aproximadamente del activo es propio.

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}} = \frac{4.960,70}{98.164,54} = 0,0505 * 100 = \mathbf{5,05\%}$$

El 5,05% del patrimonio de la empresa pertenece a los acreedores, es un porcentaje bajo que representa las deudas a corto y largo plazo en la empresa, entonces el patrimonio en más de un 90% es propio siendo esto positivo para la empresa.

$$\begin{aligned}
 \text{Endeudamiento a corto plazo} &= \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Total Pasivo}} = \frac{2.590,25}{4.960,70} \\
 &= 0,5221 * 100 \\
 &= 52,21\%
 \end{aligned}$$

Podemos decir que todas las obligaciones de la empresa la representamos como el 100% y la deuda con los acreedores son el 52,21% a corto plazo.

Así podemos decir que la funeraria Cardozo las deudas a corto plazo con los proveedores por la compra de materia prima e insumos para la producción, esto tiene un índice negativo, ya que la empresa hace sus compras a créditos y este al mismo tiempo tiene un recargo adicional.

$$\begin{aligned}
 \text{Endeudamiento a largo plazo} &= \frac{\text{Pasivo no Corriente}}{\text{Total Pasivo}} = \frac{2.370,45}{4.960,70} \\
 &= 0,4778 * 100 \\
 &= 47,78\%
 \end{aligned}$$

Las obligaciones que la empresa contra a largo plazo son representada con el 47,78%, podemos decir que la empresa tiene una deuda menor del 50% del porcentaje, provocando un impacto negativo en la empresa porque los interés a pagar son altos.

- **Indicadores de Rentabilidad**

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{12.873,28}{98.164,54}$$

$$= 0,1311 * 100 = 13,11\%$$

La rentabilidad sobre el patrimonio de la funeraria Cardozo es positiva en 13.11%, es decir, que el dueño de la empresa decidió invertir capital nuevo en la empresa.

$$\begin{aligned} \text{Gastos de administración y ventas} &= \frac{\text{Gastos admin. y ventas } 15.245,93}{\text{Ventas Netas } 107.283,73} \\ &= 0,1421 * 100 = 14,21\% \end{aligned}$$

Los gastos administrativos y de ventas realizados durante el periodo enero – diciembre 2018 fueron de 15245,93 dólares que representan el 14,21% sobre el 100% de las ventas generadas en el mismo periodo.

$$\begin{aligned} \text{Margen neto de Utilidad} &= \frac{\text{Utilidad Netas } 12.873,28}{\text{Ventas } 107.283,73} \\ &= 0,12 * 100 = 12\% \end{aligned}$$

Las ventas de la funeraria Cardozo generaron un 12% de utilidad neta durante del año 2018.

- **Indicadores de Actividad**

$$\begin{aligned} \text{Número de días de Cartera} &= \frac{\text{Cuentas por cobrar } 2.194,28}{\text{Ventas } 07283,73} \\ &= 0,0205 * 360 = 7,36\% \end{aligned}$$

El plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago de su deuda es de 8 días aproximadamente, se puede decir que es una política

establecida por la empresa para captar nuevos clientes, fidelizarlos o incrementar las ventas.

$$\begin{aligned} \text{Número de días de Inventario} &= \frac{\text{Inventario}}{\text{Costo de Producción}} = \frac{19.368,07}{79.164,52} \\ &= 0,2447 * 360 = 88,08 \end{aligned}$$

La Funeraria Cardozo para cumplir con los pedidos de sus clientes debe almacenar los cofres durante 88 días, esto se debe que la empresa tiene que cumplir con un proceso de producción mencionado anteriormente, cabe recalcar que esto puede generar mayores costos a la empresa.

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{360}{\text{Días de Inventario}} = \frac{360}{88.08} = 4.09$$

Así la empresa llego con un total de los inventarios en efectivos es 4 veces al año al 2018.

$$\text{Rotación de Activos Fijos} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Fijo}} = \frac{10.728,73}{81.020,91} = 1,32$$

Para el año 2018 la empresa obtuvo en sus activos con 1 a la vez para cumplir con sus operaciones.

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}} = \frac{10.728,73}{107.525,24} = 1,00$$

La empresa obtuvo el total de su activo 1,00 vez en el año 2018.

$$\text{Rotación del Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Capital de trabajo}} = \frac{107.283.73}{22.514.09}$$
$$= \mathbf{4.77}$$

La obtención de los resultados, podemos observar en los indicadores la actividad no son positivas para la empresa en su rotación del activo se realiza una vez, almacenando más de tres meses el inventario para que esto sea convertido en efectivo o en cuentas por cobrar.



## **Diseño de Investigación**

### **Tipos de Investigación**

**Explicativa.-** La teoría, es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad.

Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio. (Universidad Nacional de Asunción, 2019)

**Descriptiva.-** El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (Universidad Nacional de Asunción, 2019)

**Correlacional.-** este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Universidad Nacional de Asunción, 2019)

## **Métodos**

**Método Inductivo.-** Este método de inducción permitió estudiar aquellos casos particulares, para revertirlos luego en principios aplicables a la realidad investigada, esto es cuando explique si existe o no la factibilidad para implementar el proyecto. Se lo aplico para la recolección de la información de tipo bibliográfico, lo que permitió tener una mejor comprensión de conocimientos teóricos sobre el tema, el cual inicio con un estudio de los antecedentes históricos, que nos ayudaron a la elaboración y ejecución de presupuestos para proyectos, facilitándonos de esta manera alcanzar las metas y objetivos propuestos. (Santaella, 2019, pág. s/p).

**Método Deductivo.-** El mismo que nos permitió ir de lo general a lo particular para el desarrollo de las diferentes categorías, conceptos y definiciones utilizadas en la elaboración del fundamento teórico para confrontar la información de la investigación de campo con la base teórica de orientación. Utilizado en el trabajo de investigación por que permitió establecer las generalidades del problema, a fin de elaborar el plan de inversión. (Santaella, 2019, pág. s/p).

## **Enfoques de investigación**

**Investigación cualitativa:** es una técnica descriptiva de recopilación de datos que se utiliza para descubrir detalles que ayudan a explicar el comportamiento. Transmite la riqueza de los pensamientos y experiencias de las personas. En resumen, la investigación cualitativa nos ayuda a comprender el por qué, cómo o de qué manera subyacente se da una determinada acción o comportamiento. (Monje Álvarez, 2019)

**Los datos cualitativos** son todo lo que se describe o explica, desde observaciones de una interacción hasta citas de personas sobre sus

experiencias, actitudes, creencias y pensamientos. También se puede representar en palabras, imágenes, video, audio, transcripciones, etc. (Monje Álvarez, 2019)

**Investigación cuantitativa:** busca cuantificar un fenómeno. Es más estructurada, objetiva y ayuda a reducir el **sesgo de investigación**. Se enfoca en el comportamiento de una persona respondiendo preguntas como cuántas, con qué frecuencia y en qué medida. (Investigacion Cualitativa y Cuantitativa: Guía Bás, 2019)

**Los datos cuantitativos** son numéricos. Piensa en cantidades medibles como la longitud, el tamaño, la cantidad, el precio y la duración. Los datos se pueden usar para confirmar o descartar una hipótesis o predecir relaciones. Los datos cuantitativos se analizan utilizando métodos estadísticos y se presentan en tablas, gráficos, porcentajes u otras representaciones estadísticas. (Investigacion Cualitativa y Cuantitativa: Guía Bás, 2019)

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población.-** Es el universo que demandará del servicio. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (López Zubieta, 2002)

**TABLA: POBLACIÓN**

<b>Ítem</b>	<b>Clientes</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Amas de casa	<b>300</b>
<b>2</b>	Profesionales	<b>200</b>
<b>3</b>	Estudiantes de educación superior	<b>100</b>
<b>4</b>	Trabajadores jornalero	<b>300</b>
<b>5</b>	Trabajadores no jornalero	<b>200</b>
<b>Total</b>		<b>1100</b>

### **MUESTRA CONCEPTO**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (López Zubieta, 2002)

### **TIPOS DE MUESTRA**

Realizaremos el tipo de muestra probabilístico (aleatorio): En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones. (López Zubieta, 2002)

Se eligen siempre aleatoriamente para asegurar que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido. Aplicando los datos conocido a la formula indicada, para realizar las encuestas a los habitantes del cantón Samborondón. (López Zubieta, 2002)

## OBTENCIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Con el fin de saber la cantidad de encuestas que serán aplicadas a la población se determina el tamaño de muestra así mismo, obtener la información que permita realizar el análisis. La muestra resultará de la utilización de la siguiente fórmula: (López Zubieta, 2002)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Siendo:**

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Número de elementos del universo

**Z2**= Valor crítico (1,05)

**p** = Probabilidad de éxito (0,5)

**q** = Probabilidad de fracaso (0,5)

**E2** = Margen de error (0,05)

**(N-1)** = Factor de corrección

$$n = \frac{1100 (1.05)^2 (0.50) (0.50)}{(1100 - 1) (0.05)^2 + (1.05)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{1000 (1.1025) (0.25)}{(1099) (0.0025) + (1.1025) (0.25)}$$

$$n = \frac{1100 (0.275625)}{2.7475 + 0.275625}$$

$$n = \frac{303.1875}{3.023125}$$

$$n = 100 \text{ Encuestados}$$

Aplicando la fórmula del tamaño de la muestra, esta sería aplicada a 100 habitantes del Cantón Samborondón.

**TABLA: MUESTRA**

<b>Ítem</b>	<b>Clientes</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Amas de casa	<b>20</b>
<b>2</b>	Profesionales	<b>20</b>
<b>3</b>	Estudiantes de educación superior	<b>20</b>
<b>4</b>	Trabajadores jornalero	<b>20</b>
<b>5</b>	Trabajadores no jornalero	<b>20</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>

## **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Es importante señalar las diferentes técnicas de investigación que permitieron obtener información necesaria para el desarrollo del proyecto.

**Encuesta.-** Estará dirigida a las personas de 18 años en adelante que se encuentren económicamente activas, las cuales estén en capacidad de acceder a los servicios exequiales, incluidos los de alquiler de salas de velaciones. (López Zubieta, 2002)

Se aplicaron un total de 100 encuestas a las familias para extraer información que sirva de soporte para la culminación de la presente investigación.

**Entrevista.-** Estará dirigida a los dueños de funerarias, con el objetivo de conocer cómo se administran estos negocios y cuáles son las amenazas y oportunidades que el mercado les está ofreciendo. (López Zubieta, 2002)

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se describe y analiza la información obtenida mediante la aplicación de encuestas y entrevistas con temas relacionados a los servicios funerarios. Para tal efecto, se realizó un cuestionario de preguntas relevantes que se les formuló a personas con vasta experiencia en este tipo de servicios y a los clientes de la institución. En cuanto a la interpretación y análisis de las encuestas, éstas se presentan a continuación:

#### ENCUESTA A LA POBLACIÓN DE SAMBORONDÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA

1.- ¿Cómo evalúa el servicio actual que brinda la funeraria Cardozo en cuanto a ataúdes, capilla ardiente, servicios gratuitos (servicios actuales)?

CUADRO N° 1  
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ACTUALES

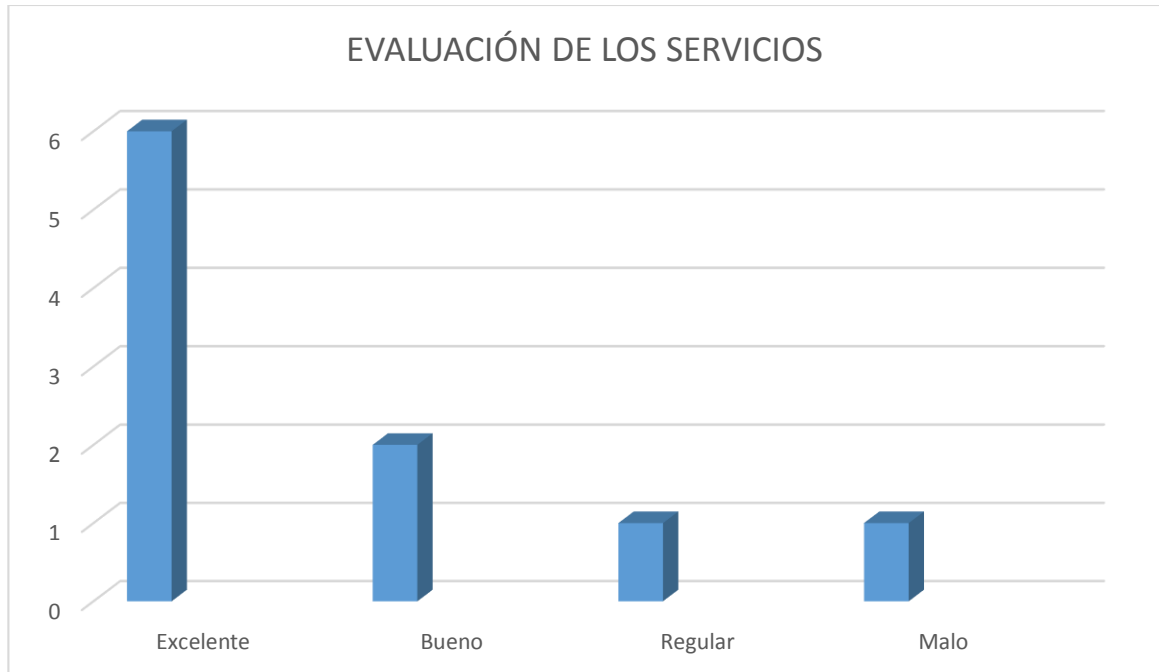
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	60	60%
Bueno	20	20%
Regular	10	10%
Malo	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** Kerly Solis.



**Grafico N°1**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 60% de los encuestados indica que los servicios funerarios son excelentes, mientras que el 20% nos mencionan que los servicios son bueno, y con un valor mínimo de porcentaje nos reflejan que sus servicios son regulares y malo.

**2.- ¿Cómo evalúa la diversidad de los servicios que actualmente ofrece la funeraria Cardozo en cuanto a los servicios actuales?**

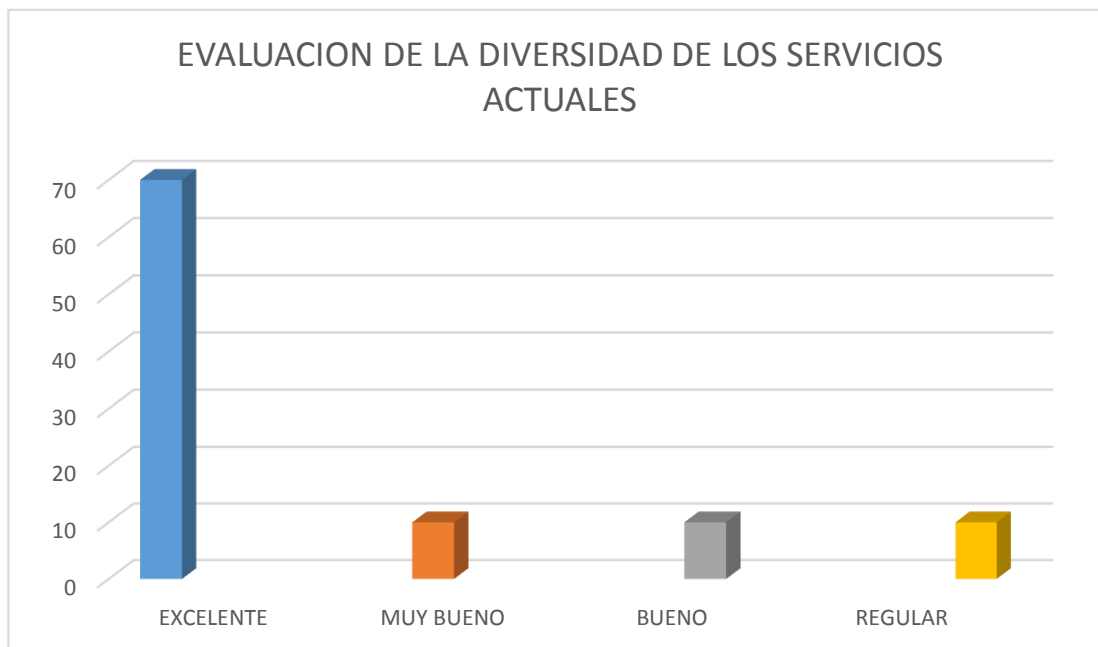
**CUADRO N° 2  
EVALUACIÓN DE LA DIVERSIDAD DE LOS SERVICIOS ACTUALES**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	70	70%
Bueno	10	10%
Regular	10	10%
Malo	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** Kerly Solis.

**Grafico N°2**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 70% de los encuestados indica que la diversidad de los servicios funerarios es excelente, mientras que el 10% nos mencionan que los servicios son buenos, y un mínimo de porcentaje nos refleja que sus servicios son regulares y malos.

### 3.- ¿De las siguientes alternativas de servicio cual es de su preferencia?

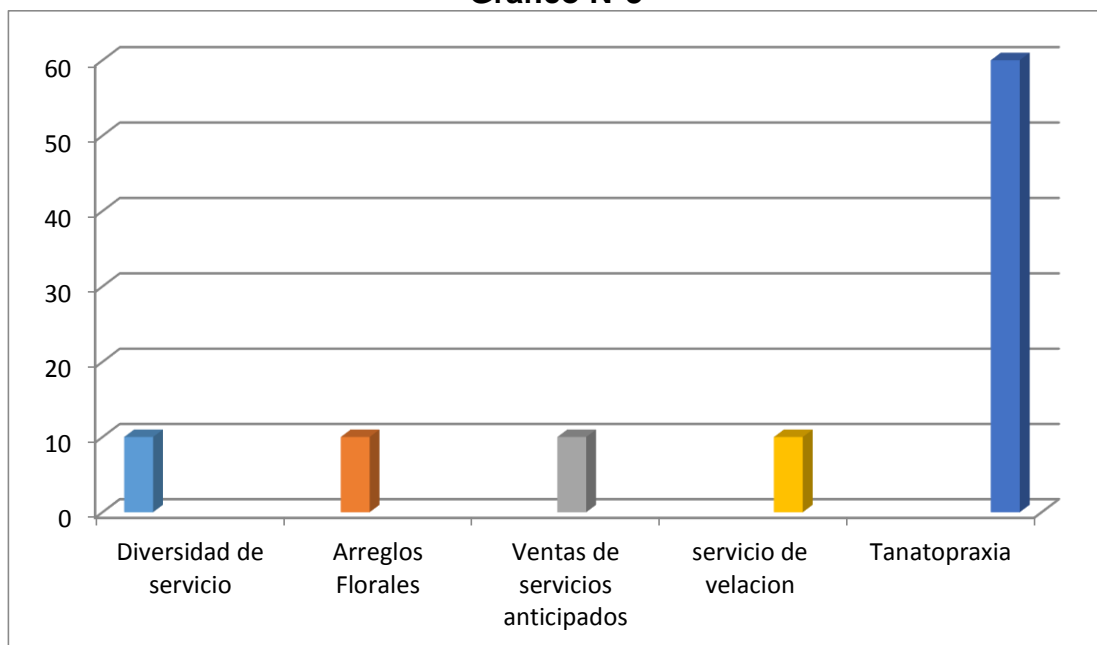
**CUADRO N° 3  
SERVICIO DE PREFERENCIA**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diversidad de servicio	10	10%
Arreglos florales	10	10%
Ventas de servicio anticipados	10	10%
Servicio de velación	10	10%
Tanatopraxia	60	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** Kerly Solis.

**Grafico N°3**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de los encuestados prefiere la implementación de la tanatopraxia, las demás alternativas reflejan un porcentaje del 10%.

#### 4.- ¿Cómo mejoraría el servicio funerario con la implementación de?

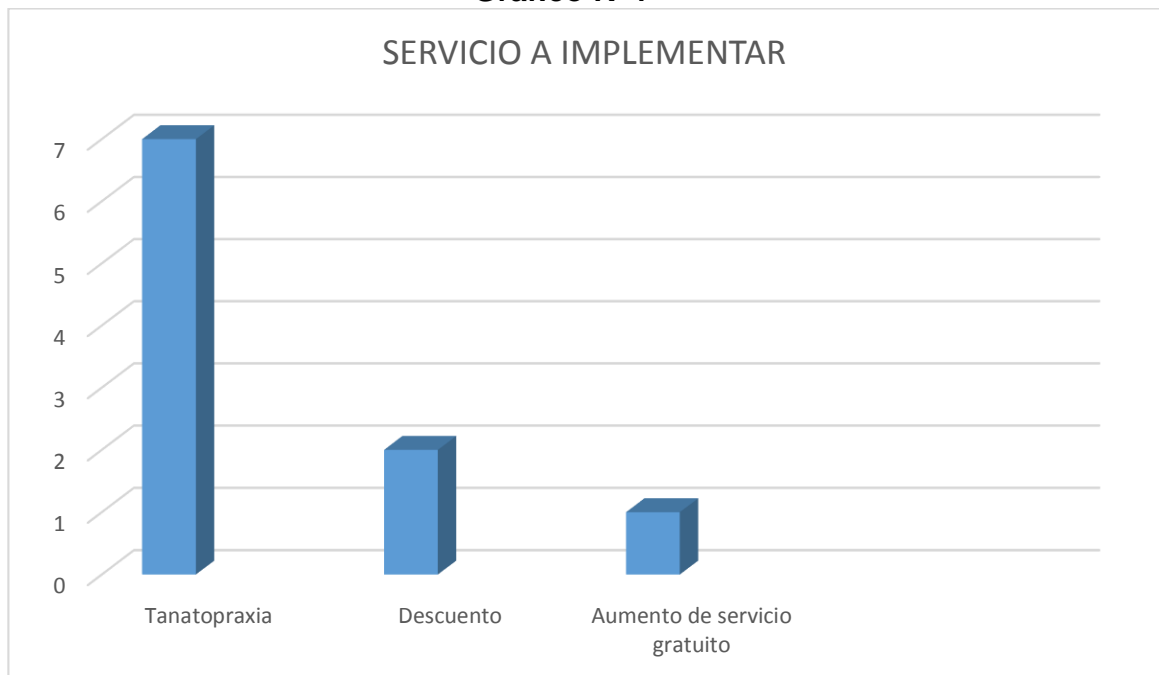
**CUADRO N° 4  
SERVICIO A IMPLEMENTAR**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tanatopraxia	70	70%
Descuento	20	20%
Aumento de servicio gratuito	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** Kerly Solis.

**Grafico N°4**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 70% de los encuestados indica que le gustaría que implemente el servicio de la tanatopraxia, ya que es un servicio de gran interés, mientras que el 20% menciona que le gustaría recibir descuentos por la prestación de servicios funerarios; y el 10% nos indica que le interesa el aumento de servicio gratuito.

**5.- ¿Cómo mejorará el servicio funerario con la implementación de la Tanatopraxia de tal manera que logre la satisfacción de los clientes?**

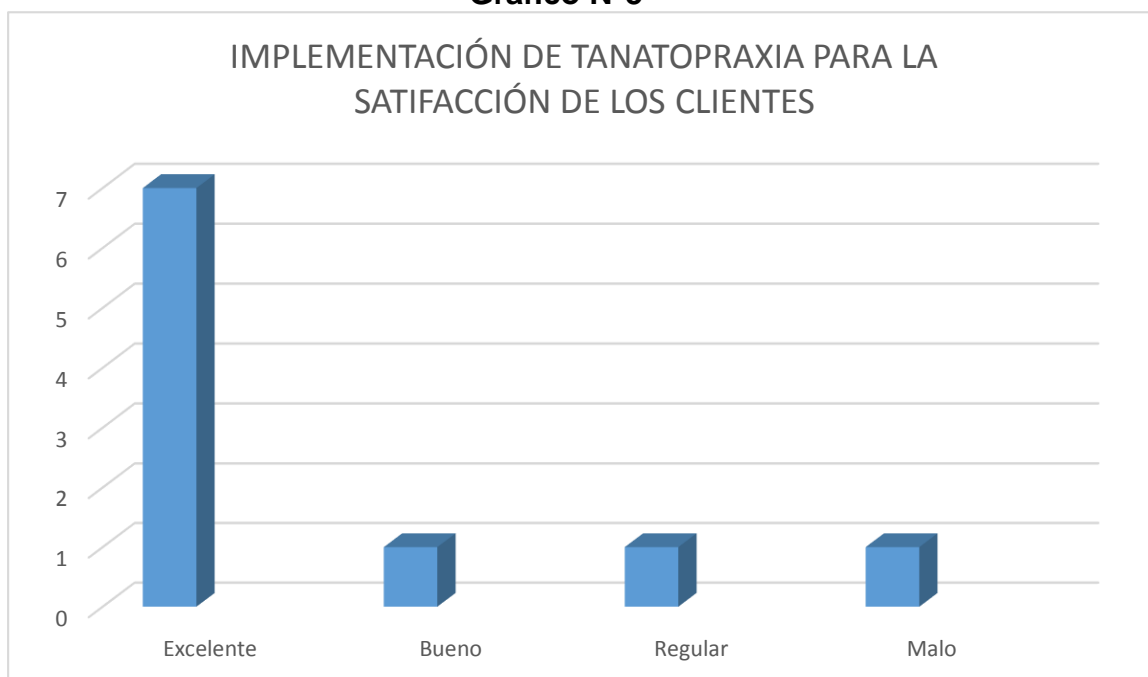
**CUADRO N° 5  
IMPLEMENTACIÓN DE LA TANATOPRAXIA PARA LA SATISFACCIÓN DE  
LOS CLIENTES**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	70	<b>70%</b>
Bueno	10	<b>10%</b>
Regular	10	<b>10%</b>
Malo	10	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** Kerly Solís.

**Grafico N°5**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 70% de los encuestados indica con la implementación de la tanatopraxia como nuevo servicio funerario darían como excelente su calificación, mientras que el 10% nos mencionan que la tanatopraxia como nuevo servicio funerario servicios para la satisfacción de los clientes sería bueno y así mismo (10%) regular y con el mismo porcentaje (10%) con resultado malo.

## 6.- Cuánto pagaría por el servicio de la Tanatopraxia o maquillaje post-muerte?

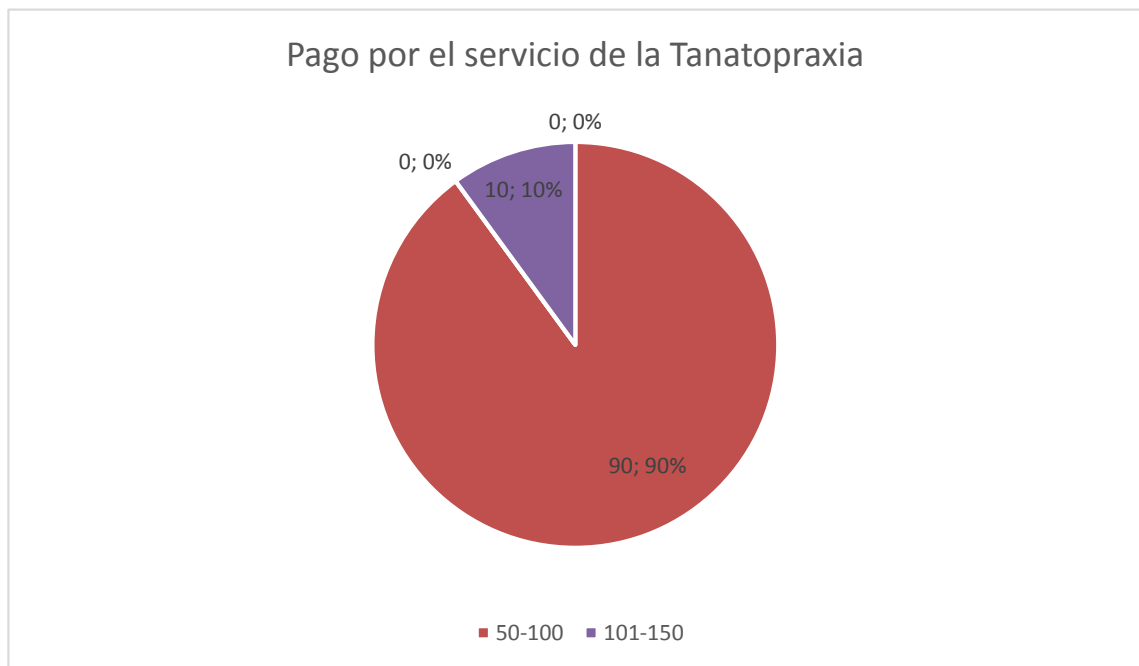
**CUADRO N° 6**  
**PAGO POR EL SERVICIO DE LA TANATOPRAXIA**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50-100	90	90%
101-150	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** La Autora

**Grafico N°6**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 90% de los encuestados indica que las personas que pedirán este servicio están dispuestos a pagar por el mismo, valores de \$50 a \$100 ya que son cifras cómodas por un buen servicio, el 10% de 101 a 150, este último incluye más beneficios.

7.- ¿Indique cuál es su ingreso mensual en dólares?

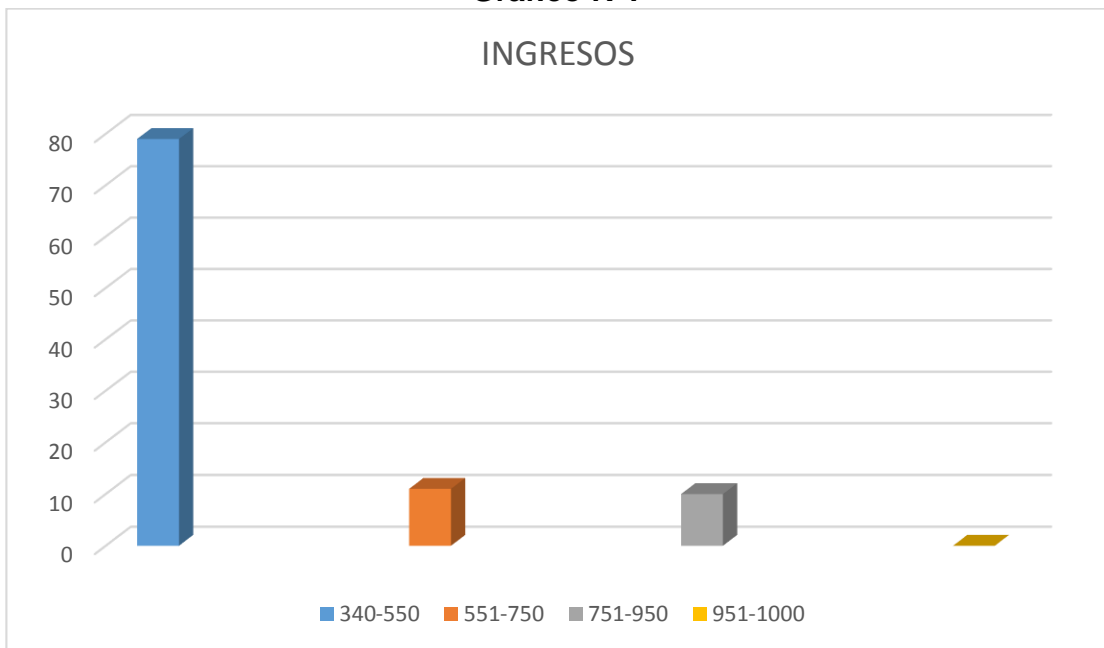
CUADRO N° 7  
INGRESOS

SUELDO	Respuesta	PORCENTAJE
340-550	79	79%
551-750	11	11%
751-950	10	10%
951 -1000	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a la población.

Elaboración: La Autora

Grafico N°7



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según los datos podemos decir que el 79% de encuestados tienen ingresos del 340-550 USD, el 11% posee ingresos de 551 a 750 USD y el 10% refleja ingresos superiores de 751 a 950 USD.

8.- ¿Conoce usted alguna empresa que brinde servicios funerarios en este Cantón?

**CUADRO N° 8  
CONOCE ALGUNA EMPRESA**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	100	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** La Autora

**Grafico N°8**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas el 100% de las personas conocen una empresa que brinde servicios funerarios en el cantón Samborondón.



9.- ¿Cuándo fallece alguna persona de su familia dónde realiza su velación?

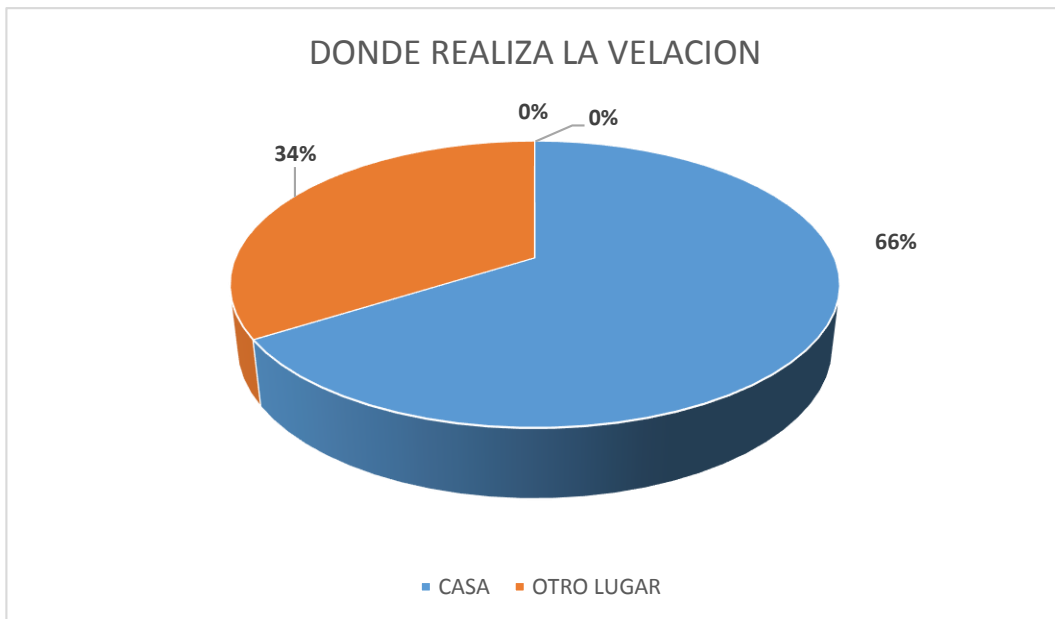
**CUADRO N° 9  
DONDE REALIZA LA VELACIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CASA	66	66%
OTRO LUGAR	34	34%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** La Autora

**Grafico N°9**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Partiendo de la pregunta anteriormente expuesta, el 66% de las familias realiza la velación de su familiar en la casa, mientras que el 34% lo hace en otro lugar.

**10.- ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en el pago del servicio de funeraria?**

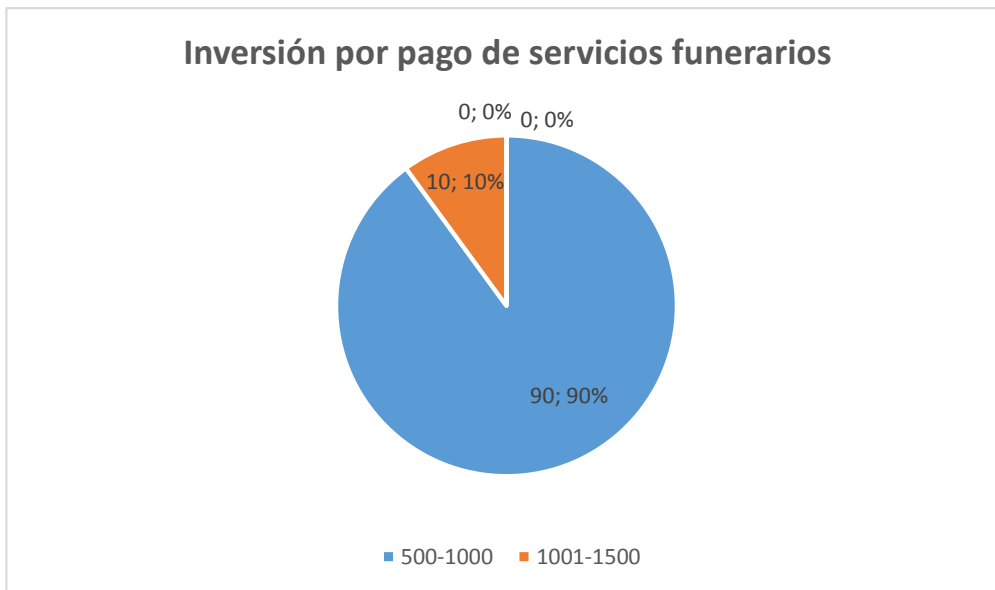
**CUADRO N° 10  
INVERSIÓN POR EL PAGO DE SERVICIOS FUNERARIOS**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
500-1000	90	<b>90%</b>
1001-1500	10	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N°10**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se puede apreciar en el gráfico que de la población encuestada el 90% de los residentes que están dispuestos a invertir en el pago del servicio de funeraria, valores económicos de \$500 a \$1.000 dólares americanos, el 10% de los encuestados están dispuestos a invertir de \$1001 a 1500, ya que tienen los recursos para cubrir este servicio.

## 11.- ¿Cómo pagaría éste servicio?

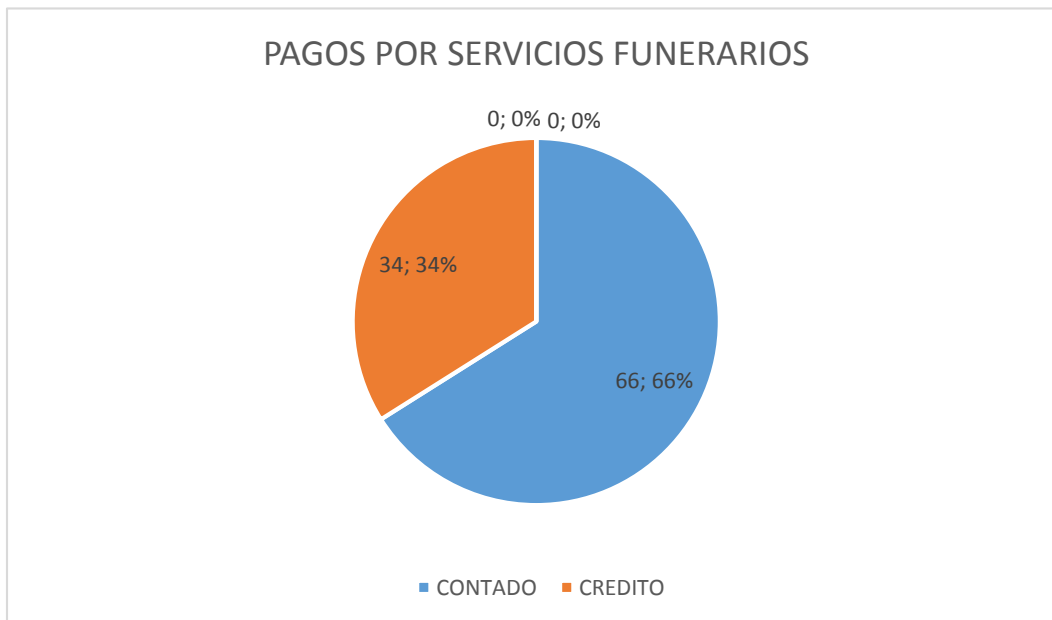
**CUADRO N° 11**  
**PAGO DE SERVICIOS FUNERARIOS**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contado	66	66%
Crédito	34	34%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a la población.

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N°11**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados se demuestra que el 66% de las familias pagaría los servicios funerarios de contado, mientras que el 34% pagaría a crédito.

## 12.- ¿Qué promociones le gustaría recibir?

CUADRO N° 12

### PROMOCIONES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Descuentos	90	90%
Aumento de los servicios gratuitos	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a la población.

Elaboración: La Autora

Grafico N°12



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados se demuestra que el 90% de los encuestados prefieren recibir descuentos al contratar el servicio funerario, mientras que el 10% le gustaría aumento adicional de los servicios gratuitos (vasos, tarrinas, cucharas, servilletas, café, azúcar, roscas, obsequios de recuerdos, caramelos, cigarrillos y naipes).

## Entrevista a dueños de las funerarias “Cardozo” y “San Marcos”

**Tabla: Entrevista a dueños de funerarias**

	<b>Pregunta</b>	<b>F. “Cardozo”</b>	<b>F. “San Marcos”</b>
1	¿Qué tiempo tiene usted ofreciendo a la comunidad sus servicios funerarios?	Hace 57	Hace 14
2	¿Cuáles son los servicios funerales con los que cuenta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja Mortuoria</li> <li>• Capilla Ardiente</li> <li>• Parte mortuoria en prensa</li> <li>• Formolización</li> <li>• Carroza</li> <li>• Sillas</li> <li>• Carpa de 6x3 metros</li> <li>• Tarjetas de recuerdos</li> <li>• Dispensador de agua</li> <li>• Cafetería (rosca, queso, vasos y platos desechables)</li> <li>• Trámites de las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de ataúdes, cofres mortuorios</li> <li>• Capilla ardientes</li> <li>• Servicio de coche fúnebre</li> <li>• Cafetería</li> <li>• Trámites de las diligencias legales de defunción.</li> </ul>

		diligencias legales de defunción.	
3	¿Qué opina usted sobre la técnica de la tanatopraxia?	Es una técnica muy requerida y solicitada que es necesaria para los servicios funerarios.	Esta técnica es muy compleja y muy rentable, ya que mejora los aspectos de las funerarias a la hora de brindar sus servicios.
4	Llegaría a usted implementar este servicio funerario en su micro-empresa.	Si, desde hace 1 año estamos en investigaciones para la implementación de este servicio en nuestra funeraria, donde estamos equipando con todos los materiales necesarios para la realización de este trabajo.	Por el momento no, porque a la implementación de este servicio, llegaría a la baja del balance de la funeraria, porque se debe poner alguien profesional en la materia con todos sus equipos.

## PLAN DE MEJORAS

La Micro-empresa Funeraria “Cardozo”, se dedica a ofrecer servicios fúnebres, considerando las necesidades de los clientes, empleando siempre la calidad humana y la ética, para ello se plantea efectuar una serie de actividades estratégicas que lleven a su posicionamiento y aseguramiento de su permanencia en el mercado.

### **Entre los servicios que ofrecerá está:**

La tanatopraxia, que es un servicio donde se lleva a cabo el maquillaje para una persona fallecida, donde los clientes desean este nuevo servicio la “Tanatopraxia”, que es el uso de maquillajes especiales que ayudan a que los restos se vean como eran cuando estaban con vida. Si la persona fallecida fue desfigurada por accidente o enfermedad la tanatopraxia ayuda a cambiar el rostro del difunto o difunta.

Por tanto, existen una serie de cuestiones que los micro – empresarios de servicios fúnebres deben plantearse a la hora de estudiar al consumidor:

- **¿Qué desea mejorar?** Mejorar el servicio de atención al cliente.
- **¿Por qué la mejora?** Queremos ayudar a las personas en su momento de dolor.
- **¿Cómo se lo realizara?** Mediante la técnica de maquillaje y dentro de los servicios de prestación fúnebres.
- **¿Cuándo se lo iniciará?** Este servicio se iniciará cuando se incorpore el equipo especializado para realizarlo.
- **¿Quién lo practicará?** El mismo será practicado por un equipo especializado en maquillaje, para darle más realce a nuestra micro-empresa.
- **¿Dónde se realizará?** Este servicio será elaborado dentro y fuera del hogar de las personas que van a solicitar los servicios fúnebres.

**Tabla de plan de mejoras (1)**

<b>Oportunidad de mejora:</b>	Mejorar la satisfacción de los usuarios que prestan servicios de la Funeraria “Cardozo”						
<b>Propósito:</b>	Mejoras del servicio con disposición y calidez						
<b>Meta:</b>	Implementar nuevo servicio “tanatopraxia” dentro de la Funeraria “Cardozo”						
<b>Responsable:</b>	Gerente de la Funeraria “Cardozo”						
<b>N°</b>	<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>Costo</b>
1	Mejorar la atención del cliente	Para ayudar a las personas en su momento de dolor	Aplicando la técnica de maquillaje (tanatopraxia) incluida en los servicios de prestación de fúnebres	Se incorpore en la funeraria el equipo especializado para desempeñar este servicio	Gerente	En la Funeraria Cardozo	\$1.296,00

**Autora: Kerly Solis**



**Tabla de plan de mejoras (2)**

<b>Acción</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>
Compra de materiales para la implementación de la tanatopraxia	Realizar del servicio de la tanatopraxia dentro de la Funeraria "Cardozo"	Diversificar los servicios de atención al cliente.	Gerente de la Funeraria "Cardozo"
Capacitación de personal encargado de realizar la Tanatopraxia	Comunicar al personal sobre la implementación y la metodología del nuevo servicio.	Mejorar y diversificar los servicios de atención al cliente	Gerente de la Funeraria "Cardozo"
Capacitación del personal encargado de ventas	Comunicar al personal sobre la implementación y la metodología del nuevo servicio.	Mejorar y diversificar los servicios de atención al cliente	Gerente de la Funeraria "Cardozo"

**Autora: Kerly Solis**

El trabajo de un tanatopractor es reparar o preparar los cuerpos de personas fallecidas antes de su funeral, ya sea para un sepelio o una cremación, por lo cual debe utilizar los materiales que necesita para cumplir su labor.

Para realizar la práctica de la Tanatopraxia de forma adecuada, el tanatopractor necesita contar con una serie de herramientas y utensilios para poder llevar a cabo su trabajo de forma óptima.

A continuación, mencionamos los distintos tipos de materiales que necesita un tanatopractor con sus activos necesarios para que el negocio pueda ofrecer un servicio de calidad:

<b>PRODUCTOS PARA EL ASEO MORTUORIO (VALOR ANUAL)</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>C. UNITARIO</b>	<b>C. TOTAL</b>
30	• Guantes de látex.	\$1,50	45,00
30	• Jabón.	\$1,50	45,00
5	• Cuchilla de afeitar	\$1,50	7,50
12	• Espuma para afeitar	\$1,50	18,00
5	• Pinzas de disección.	\$20,00	100,00
30	• Polvos absorbentes	\$3,00	30,00
20	• Algodón.	\$3,00	60,00
15	• Crema hidratante.	\$5,00	75,00
5	• Adhesivo.	\$1,00	5,00
10	• Cubre ojos.	\$3,00	30,00
20	• Toallitas húmedas.	\$1,50	30,00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>445,00</b>

***FASE 1: Tanatopraxia***

***Productos para el aseo mortuario***

- **Guantes** de látex, fundamentales en todo tanatopractor.

- **Jabón**, esencial para lavar el cuerpo al completo y desinfectar.
- **Cuchilla de afeitar y espuma**, en caso de que fuese necesario afeitar a la persona.
- **Pinzas de disección**, estas sirven para coger, sujetar, atraer o comprimir, aproximadamente son de unos 30 cm.
- **Polvos absorbentes y algodón**, para tapar los orificios naturales como nariz, oídos, etc., y así evitar que los líquidos internos salgan fuera.
- **Crema hidratante**, para hidratar la piel antes de aplicar el maquillaje.
- **Adhesivo**, para el cierre de la boca.
- **Cubre ojos**, para evitar el desplazamiento de los párpados y darles más volumen, de tal forma que parezca que la persona duerme plácidamente.
- **Toallitas húmedas**, son de gran utilidad para muchas de las tareas de la Tanatopraxia.

MATERIALES DE RESTAURACIÓN CADAVÉRICA (VALOR ANUAL)			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
2	• Bisturí	10,00	20,00
10	• Ceras.	3,00	30,00
10	• Látex	1,50	15,00
10	• Yeso de modelar	5,00	50,00
5	• Espátula	10,00	50,00
30	• Adhesivos para fijar las prótesis.	5,00	150,00

10	• Tijeras, esenciales.	5,00	50,00
10	• Agujas	5,00	50,00
10	• Hilo quirúrgico	5,00	50,00
10	• Gancho	5,00	50,00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>515,00</b>

### **Materiales de restauración cadavérica**

- **Bisturí**, para realizar las incisiones necesarias.
- **Ceras**, para recubrir heridas y realizar prótesis en ciertas partes del cuerpo que puedan faltar.
- **Látex**, se usa para crear prótesis.
- **Yeso de modelar**, para cubrir las posibles heridas presentes en el cadáver.
- **Espátula**, para aplicar el yeso y el látex.
- **Adhesivos** para fijar las prótesis.
- **Tijeras**, estas sirven para cortar el cabello, y otras partes esenciales en el manejo de la restauración cadavérica.
- **Agujas**, tanto curvas como de doble curva, para suturar heridas abiertas.
- **Hilo quirúrgico**, para realizar las suturas.
- **Gancho**, muy útil para poder coger y sostener partes del rostro.

<b>Tanatoestética</b> <b>(VALOR ANUAL)</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>C. UNITARIO</b>	<b>C. TOTAL</b>
24	• Pinceles	2,00	48,00
24	• Bases o fondos de maquillaje	3,00	72,00
24	• Correctores	3,00	72,00
24	• Polvos de acabado	3,00	72,00
24	• Barras de labios o cremas labiales	3,00	72,00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>\$336,00</b>

## **Tanatoestética**

### **Utensilios de maquillaje**

Se necesitan **pinceles** para difuminar y aplicar **colorete**, de diferentes grosores, con el objetivo de poder aplicar el maquillaje en las distintas partes del rostro, como labios, ojos, mejillas, etc.

### **Productos de maquillaje**

- **Bases o fondos de maquillaje**, al menos de 3 tonalidades distintas.
- **Correctores**, para disimular las imperfecciones o defectos.
- **Polvos de acabado**, para dar un aspecto más natural al finalizar el procedimiento.
- **Barras de labios o cremas labiales**, con tonos naturales y que no contengan brillo.

## INVERSIÓN DEL PROYECTO

<b>INVERSIÓN DEL PROYECTO</b>	
<b>Tanatopraxia</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALORES ANUALES</b>
Productos para el aseo mortuario	445,00
Materiales de restauración cadavérica	515,00
Tanato-estética	336,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.296,00</b>

- La inversión anual para el proyecto será de \$1.296,00 donde la implementación será factible y cómoda.
- Podemos observar que la tanatopraxia es un procedimiento post-morte o mortuario, que da beneficio a los familiares de las personas que han sufrido la pérdida de un ser querido, por su fallecimiento, para trabajar en esta área podemos clasificar el producto a ofrecer y su precio.

<b>PRODUCTO A OFRECER:</b>	<b>PRECIOS</b>
<b>Maquillaje mortuario</b>	<b>\$30,00 - \$50,00</b>
<b>Restauración cadavérica</b>	<b>\$70,00 - \$100,00</b>
<b>Tanatopraxia (Maquillaje mortuario y Restauración cadavérica)</b>	<b>\$101 a \$150</b>

- Para la utilización de estrategia de publicidad, se emplearán medios de comunicación radiales a través de las emisoras reconocidas en Samborondón, dada por medio de hojas volantes, entregando la publicidad a cada de uno de los moradores del cantón Samborondón.

## CONCLUSIONES

- Una vez desarrollado el proyecto de factibilidad para el mejoramiento de los servicios funerarios de la “Funeraria Cardozo”, en el Cantón Samborondón se llega a la conclusión que el mismo es factible por las siguientes razones:
- Se fundamentó desde la teoría de la administración el servicio para lograr orientar la satisfacción del cliente.
- Se diagnosticó el estado actual del servicio funerario de la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”.
- Se estructuró las mejoras al servicio funerario de la Micro-empresa “Funeraria Cardozo”.
- Para la Micro-empresa Funeraria “Cardozo”, es un nuevo paso para mejorar los servicios funerarios que ellos han brindado durante varias décadas; con el impulso de la comunidad del cantón se demuestra que este nuevo servicio es de gran importancia para la comunidad Samborondeña en sus momentos de dolor.

## RECOMENDACIONES

- Promover el servicio entre la comunidad Samborondeña, a través de comunicación transitiva como: radio donde se informará del nuevo servicio que la Funeraria Cardozo implementará, anuncios en El periódico El Samborondeño de mayor circulación en Samborondón, entregándole información respectiva sobre el nuevo servicio que recibirán y publicidad como volantes, Facebook, Instagram.
- Ofrecer facilidades de pago, para que los usuarios tengan la oportunidad de beneficiarse de los servicios que presenta la Funeraria “Cardozo”, mostrando así el compromiso que tiene la Micro-empresa con sus clientes; siempre con valores para el bienestar de los Samborondeños.
- Mantener la calidad de los servicios ofrecidos con respecto a precios y la satisfacción de los usuarios, estableciendo paquetes exequiales, que se acoplen a cada una de las pretensiones y medios económicos de los usuarios.



## BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. MANABI: ASAMBLEA NACIONAL.
- Ferrer, J. E. (16 de 05 de 2019). *Filosofía para la vida*. Recuperado el 16 de 05 de 2019, de <https://filosofia.nueva-acropolis.es/2013/ceremonias-y-ritos-en-asia-menor/>
- Gardea, O. C. (29 de 12 de 2014). *Costumbres Funerarias*. Recuperado el 18 de 05 de 2019, de <https://navegantecalifornio.wordpress.com/2014/12/29/costumbres-funerarias-en-las-costas-de-baja-california/>
- Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Guía Bás. (31 de 07 de 2019). *Investigacion Cualitativa y Cuantitativa: Guía Básica*. Obtenido de <https://www.typeform.com/es/encuestas/investigacion-cualitativa-o-cuantitativa/>
- Ley Organica de Salud. (2015). *LEY ÓRGANICA DE SALUD*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- López Zubieta, P. L. (08 de 07 de 2002). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Recuperado el 08 de 07 de 2019, de <https://es.scribd.com/document/191670299/poblacion-y-muestra-revista-punto-cero-2002-pdf>

- Monje Álvarez, C. (31 de 07 de 2019). *Universidad Surcolombiana*.  
Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Reglamento establecimientos servicios funerarios . (2013).  
*REGLAMENTO ESTABLECIMIENTOS SERVICIOS FUNERARIOS Y MANEJO CADAVERES*. QUITO: MINISTERIO DE SALUD.
- Santaella, C. (31 de 07 de 2019). *UNIVERSIDAD DE MARGARITA*.  
Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos87/metodo-inductivo/metodo-inductivo.shtml#bibliograa>
- Tanatopraxia, T. y. (23 de 01 de 2017). *Tanatoestética y Tanatopraxia*.  
Obtenido de <http://tanatoesteticaytanatopraxia.es/el-proceso-de-maquillaje-para-muertos/>
- Tanatos, F. B. (11 de 09 de 2017). *Tanatos Formacion*. Recuperado el 18 de 05 de 2019, de <https://tanatosformacion.com/rito-funerario-los-egipcios/>
- Universidad Nacional de Asunción. (07 de 31 de 2019). *Tipos de investigacion*. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/tipos-de-investigacion-1/2263695/>

## ANEXOS

### ANEXO N°1 ENCUESTA



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA

N° de Encuesta: \_\_\_\_\_

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**  
**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**PROYECTO DE TESIS**

La presente encuesta se realiza con el objetivo de recopilar información suficiente sobre las diferentes necesidades y expectativas de la población Samborondeña, sobre implementar un nuevo servicio funerario, datos que ayudarán a encaminar y definir la factibilidad de este proyecto.

**ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SEA CIERTA Y VERDADERA**

#### ENCUESTA A LA POBLACIÓN DE SAMBORONDÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA

- 1. ¿Cómo evalúa el servicio actual que brinda la funeraria Cardozo en cuanto a ataúdes, capilla ardiente, servicios gratuitos (servicios actuales)?**  
Excelente ( )  
Regular ( )  
Bueno ( )  
Malo ( )
- 2. ¿Cómo evalúa la diversidad de los servicios que actualmente ofrece la funeraria Cardozo en cuanto a los servicios actuales?**  
Excelente ( )  
Regular ( )  
Bueno ( )  
Malo ( )
- 3. ¿De las siguientes alternativas de servicio cual es de su preferencia?**  
Diversidad de servicio ( )  
Arreglos florales( )  
Ventas de servicios anticipados( )  
Servicio de velación ( )  
Tanatopraxia ( )
- 4. ¿Cómo mejoraría el servicio funerario con la implementación de?**  
Tanatopraxia ( )  
Descuento ( )  
Aumento de servicio gratuito ( )
- 5. ¿Cómo mejoran los servicios funerarios con la implementación de la tanatopraxia de tal manera que logre la satisfacción de los clientes?**  
Excelente ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )
- 6. Cuánto pagaría por el servicio de la Tanatopraxia o maquillaje post-morte?**  
50-100 ( ) 101-150 ( )

7. **¿Indique cuál es su ingreso mensual en dólares?**

340-550 ( )

751-950 ( )

551-750 ( )

951 -1000 ( )

8. **¿Conoce usted alguna empresa que brinde servicios funerarios en este Cantón?**

SI ( )

NO ( )

9. **¿Cuándo fallece alguna persona de su familia donde realiza su velación?**

En casa ( )

Otro lugar ( )

10. **¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en el pago del servicio de funeraria?**

500-1000 ( )

1001-1500 ( )

**NOTA:** Conteste con una X, sólo una alternativa

11. **¿Cómo le gustaría pagar éste servicio?**

De contado ( )

A crédito ( )

12. **¿Qué promociones le gustaría recibir?**

Descuentos ( )

Aumento de los servicios gratuitos ( )

**¡Gracias por su tiempo!**

## ANEXO N°2 EVIDENCIA DE ENTREVISTA



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS  
CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PROYECTO DE TESIS

La presente entrevista se la realiza con el objetivo de recopilar información suficiente sobre las diferentes necesidades y expectativas de la funeraria del cantón Samborondón, sobre implementar un nuevo servicio funerario, datos que ayudarán a encaminar y definir la factibilidad de este proyecto.

ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SEA CIERTA Y VERDADERA

### ENTREVISTA A LOS DUEÑOS DE LAS FUNERARIAS “CARDOZO” Y “SAN MARCOS”

1.- ¿Qué tiempo tiene usted que brindó a la comunidad sus servicios funerarios?

---

---

---

---

2.- ¿Cuáles son los servicios funerales con los que cuenta?

---

---

---

---

3.- ¿Qué opina usted sobre la técnica de la tanatopraxia?

---

---

---

---

4.- Llegaría a usted implementar este servicio funerario en su micro-empresa.

---

---

---

---

### ANEXO N° 3 EVIDENCIA DE ENCUESTA









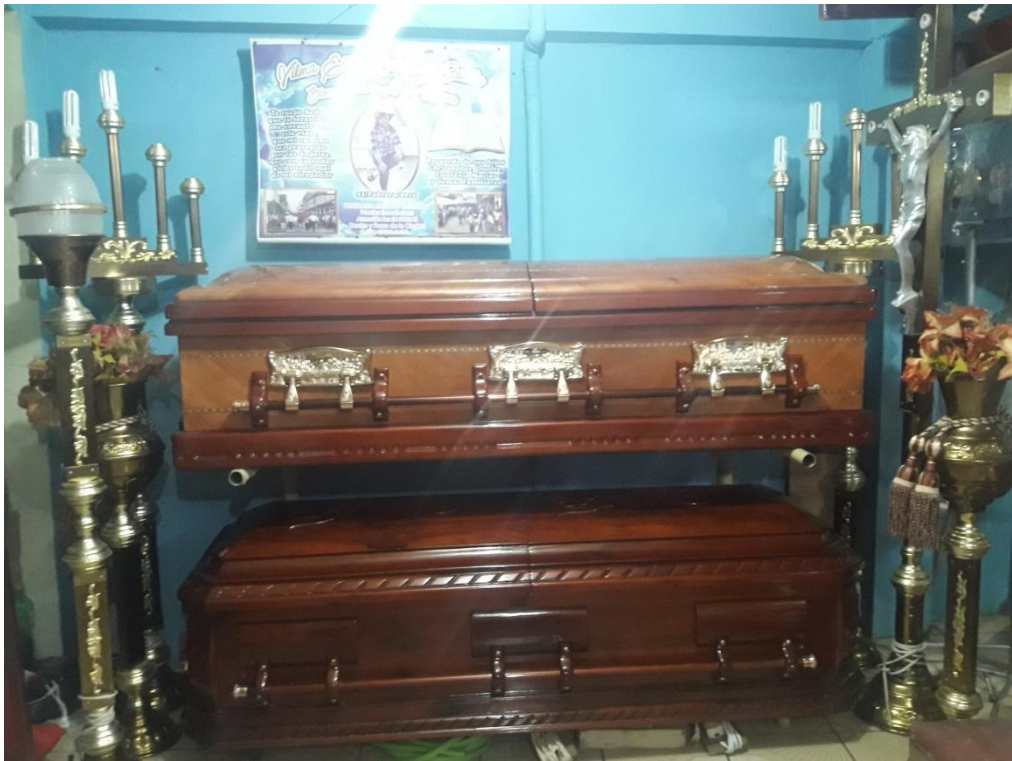


**ANEXO N°4 FOTOS DE MICRO-EMPRESA “CARDOZO”**













**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **MEJORA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA MICRO-EMPRESA "FUNERARIA CARDOZO". PROPUESTA DE LA TANATOPRAXIA COMO NUEVO SERVICIO**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar los servicios funerarios para contribuir a incrementar la satisfacción de los clientes en la Micro-empresa Funeraria Cardozo, ubicada en el cantón Samborondón, provincia del Guayas, en el 2019?**, El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

*Kerly Solís E.*  
**Solís Cardozo Kerly Analía**

Tutora:

*Silvia Delgado Vera*  
**Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mgs.**



REPÚBLICA DEL ECUADOR

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN

Yo, Solis Cardozo Kerly Analía en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejora de los servicios funerarios de la micro-empresa "Funeraria Cardozo". Propuesta de la Tanatopraxia como nuevo servicio de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Solis Cardozo Kerly Analía

Nombre y Apellidos del Autor

Kerly Solis C.

Firma

No. de cédula: 0924242548





Factura: 002-002-000011698

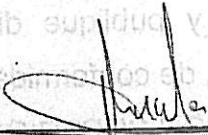


20190916001D00459

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190916001D00459**

Ante mí, NOTARIO(A) MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) KERLY ANALIA SOLIS CARDOZO portador(a) de CÉDULA 0924242548 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SAMBORONDÓN, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. SAMBORONDÓN, a 3 DE OCTUBRE DEL 2019, (14:12).

*Kerly Solis C.*  
KERLY ANALIA SOLIS CARDOZO  
CÉDULA: 0924242548

  
NOTARIO(A) MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SAMBORONDÓN





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0924242548

Nombres del ciudadano: SOLIS CARDOZO KERLY ANALIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 22 DE DICIEMBRE DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SOLIS ROMERO FRANCISCO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CARDOZO R FLOR MARIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 21 DE ENERO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 3 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA - GUAYAS-SAMBORONDON-NT 1 - GUAYAS -  
SAMBORONDON



Kerly Solis C.



certificado: 195-266-31386



195-266-31386

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación





## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0924242548  
**Nombre:** SOLIS CARDOZO KERLY ANALIA

### 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** No se encontró persona con discapacidad %

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 3 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA - GUAYAS-SAMBORONDON-NT 1 - GUAYAS - SAMBORONDON



N° de certificado: 191-266-31393



191-266-31393



eral de Registra  
ón y Cedula

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 092424254-8



CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**SOLIS CARDOZO KERLY ANALIA**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**QUAYACUIL**  
**BOLIVAR SACRARIO**  
FECHA DE NACIMIENTO **1997-12-22**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**  
E1398/1242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**SOLIS ROMERO FRANCISCO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**CARDOZO R FLOR MARIA**  
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN  
**SAMBORONDON**  
**2016-01-21**  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2026-01-21**



*Kerly Solis E.*

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
24-MARZO-2019

0036 F JUNTA No. 0036 - 135 CERTIFICADO No. 0924242548 CEDULA No.

**SOLIS CARDOZO KERLY ANALIA**  
APELLIDOS Y NOMBRES



PROVINCIA: **GUAYAS**  
CANTÓN: **SAMBORONDON**  
CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA: **SAMBORONDON**  
ZONA: 1

**ELECCIONES**  
SECCIONALES Y CPCCS  
**2019**

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO  
AGREDITA QUE  
USTED SUFRAGO  
EN EL PROCESO  
ELECTORAL 2019

*Brigitte Soto M.*  
PRESIDENTA/E DE LA JURY

DOY FE: Que esta fotocopia es  
Igual al documento original  
Samborondón, 07-OCT-2019

*Ab. Marcelo Saltos Aguila*  
Notaria Primera  
de Samborondón





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En mi calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

*Luis Alberto Abatep*  *Luis Alberto Abatep*

Nombres y Apellidos del Colaborador

Firma