



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE INGENIERO COMERCIAL

TÍTULO DEL PROYECTO

**ELABORAR UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAS LOS SERVICIOS
EXEQUIALES EN EL CANTÓN NARANJAL**

AUTOR:

CHACON NEIRA EDUARDO RODRIGO

MILAGRO, ABRIL/2013

ECUADOR

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el Señor Eduardo Rodrigo Chacón Neira, para optar el título de Ingeniero Comercial y que acepto tutoriar al estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación

Milagro, a los 27 días del mes de septiembre del 2013

CPA. Jazmín Sánchez

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Eduardo Rodrigo chacón Neira, declaro ante el consejo directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra autoría no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento

Milagro, a los 27 días del mes de septiembre del 2013

Chacón Neira Eduardo Rodrigo

C.I 0928787951

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones

MEMORIA CIENTÍFICA..... []

DEFENSA ORAL.....[]

TOTAL..... []

EQUIVALENTE..... []

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico de corazón a Dios por guiarme y darme fuerzas para seguir adelante y porque sin él no lo hubiese logrado, a mi madre de igual manera quien me apoyo moral e incondicionalmente en los momentos difícil de mi vida, mis hermanas quienes me alentaron para seguir adelante y estuvieron a mi lado en todo el transcurso de mi carrera universitaria, lo cual me ha permitido el logro de ser un profesional, aspiro recompensar a mi madre más que todo por el sacrificio que ha hecho durante todos estos años de esfuerzo.

Chacón Neira Eduardo Rodrigo

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haber guiado mi vida y mi carrera por permitirme lograr lo que más anhelaba que es ser Ingeniero Comercial, a mi madre por ser mi inspiración, mi guía, mi ejemplo de superación, por creer y hacer de mí una persona de principios y valores, por su confianza y apoyo incondicional. Gracias a mis hermanas por apoyarme moralmente cuando más lo necesite, a mi abuela, a mi tía y a mis tíos, a mis sobrinos por estar hay en todo momento. Gracias a mis maestros por compartir sus conocimientos y buenos consejos, por haber logrado el camino de la sabiduría. A mis compañeros y amigos por todo el tiempo que compartimos momentos difíciles y momentos hermosos estuvieron hay apoyándome y dándome buenos consejos, me brindaron su amistad, a mi querida Universidad por acogerme en sus instalaciones y permitirme conocer personas maravillosas de buen corazón que me supieron brindar su amistad y su respeto.

A mi tutora por guiarme y apoyarme para culminar mi tesis de grado.

Chacón Neira Eduardo Rodrigo

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor

Msc. Jaime Orozco

Rector de la universidad Estatal de Milagro

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “Guía para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal”, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 27 días del mes de septiembre del 2013

Chacón Neira Eduardo Rodrigo

C.I. 0928787951

ÍNDICE GENERAL

A. PAGINAS PRELIMINARES	Pág.
Página de caratula o portada	i
Página de la constancia de aprobación	ii
Página de declaración de autoría de la investigación	iii
Página de certificación de la defensa	iv
Página de dedicatoria	v
Página de agradecimiento	vi
Página de cesión de derechos del autor a la UNEMI	vii
Índice general	viii
Índice de cuadros	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
B. TEXTO	
Introducción	xvi

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	
1.1.1 Problematización	1
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.1.3 Formulación del problema	3
1.1.4 Sistematización del problema	4
1.1.5 Determinación del problema	4
1.2 Objetivos	
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5

1.3	Justificación	5
-----	---------------	---

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	Marco teórico	
2.1.1	Antecedentes históricos	7
2.1.2	Antecedentes referenciales	9
2.1.3	Fundamentación	12
2.2	Marco legal	13
2.3	Marco conceptual	23
2.4	Hipótesis y variables	
2.4.1	Hipótesis general	26
2.4.2	Hipótesis particulares	26
2.4.3	Declaración de las variables	27
2.4.4	Operacionalización de las variables	28

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación y su perspectiva general	29
3.2	La población y la muestra	
3.2.1	Características de la población	30
3.2.2	Delimitación de la población	30
3.2.3	Tipo de muestra	30
3.2.4	Tamaño de muestra	30
3.3	Los métodos y las técnicas	31
3.4	Procesamiento estadístico de la información	33

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de la situación actual	34
4.2	Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectiva	44
4.3	Resultados	44

4.4 Verificación de hipótesis	46
-------------------------------	----

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Tema	48
5.2 Fundamentación	48
5.3 Justificación	49
5.4 Objetivos	
5.4.1 Objetivo general de la propuesta	49
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta	50
5.5 Ubicación	50
5.6 Estudio de factibilidad	51
5.7 Descripción de la propuesta	51
5.7.1 Actividades	51
5.7.2 Recursos, análisis financiero	52
5.7.3 Impacto	53
5.7.4 Cronograma	55
5.7.5 lineamiento para evaluar la propuesta	56
Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Bibliografías	72

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1	
Declaración de las variables	27
Cuadro 2	
Operacionalización de las variables	28
Cuadro 3	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	34
Cuadro 4	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	35
Cuadro 5	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	36
Cuadro 6	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	37
Cuadro 7	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	38
Cuadro 8	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	39
Cuadro 9	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	40
Cuadro 10	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	41
Cuadro 11	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	42

Cuadro 12	
Encuestas realizadas a los habitantes del Cantón Naranjal	43
Cuadro 13	
Verificación de hipótesis	46

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
Figura 1	
Catatumbas	7
Figura 2	
Lugar de enterramiento paraca	9
Figura 3	
Lugar de enterramiento necrópolis	10
Figura 4	
Mapa de Naranjal	50

INDICE DE GRAFICO

Grafico 1	
Grafico del resultado de la pregunta 1	34
Grafico 2	
Grafico del resultado de la pregunta 2	35
Grafico 3	
Grafico del resultado de la pregunta 3	36
Grafico 4	
Grafico del resultado de la pregunta 4	37

Grafico 5	
Grafico del resultado de la pregunta 5	38
Grafico 6	
Grafico del resultado de la pregunta 6	39
Grafico 7	
Grafico del resultado de la pregunta 7	40
Grafico 8	
Grafico del resultado de la pregunta 8	41
Grafico 9	
Grafico del resultado de la pregunta 9	42
Grafico 10	
Grafico del resultado de la pregunta 10	43

INDICE DE ANEXO

Anexo 1	
Encuesta	77
Anexo 2	
Árbol del problema	78
Anexo 3	
Diagrama de ISHIKAWA	79
Anexo 4	
Entrevista	80
Anexo 5	
Plagium	81

RESUMEN

De no existir un guía de estrategias para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal, hacen que las personas que quieran adquirir este servicio no le da como fin obtenerla porque su servicio no es bueno, precios exagerados y al fin los clientes no se sienten satisfecho por los servicios brindados, este fue el motivo por el cual surgió la necesidad de elaborar una guía de estrategias para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal para satisfacer plenamente la necesidad y las perspectiva dl cliente, esta actividad tiene mucha demanda y también hay un nivel de economía muy buena, por ello se considera viable la elaboración de una guía de estrategias. Hemos realizado un estudio profundo sobre los servicios exequiales, demostrando a través de métodos investigativos, encuestas, observaciones y entrevistas la aplicación nos arrojó que este proyecto es factible por el cual tenemos mucha demanda que está dispuesta a pagar por un buen servicio dándole una atención de primera y un servicio de calidad y con esto podrá generar ingresos monetarios y así mejoraría el desarrollo de la economía en nuestro Cantón. A las empresas dedicadas a los servicios les ayudara también a que tengan capacitaciones acerca de los servicios, que den información sobre los servicios que ofrecen a través de medios de comunicación, incrementen servicios de calidad, elaboren los propios cofre mortuorios para que puedan dar a un precio cómodo y se sientan satisfecho los clientes. Para poder cumplir con estas proyecciones debemos elaborar la guía de estrategias en los servicios exequiales para que puedan las empresas dedicada a los servicios exequiales puedan tener una mayor demanda y su fidelidad a los servicios brindados esto nos da el éxito que podemos tener en los servicios exequiales para que no solamente las funerarias de ahora puedan tomar en consideración este proyecto si no también gente que esté dispuesta a trabajar y quiera tener este tipo de negocio por lo que es factible y genera ingresos en su totalidad. Una vez explicado en este resumen todo lo que haremos para sobresalir en este servicio, esperando dejar bien claro que la elaboración de una guía de estrategias para mejorar en los servicios exequiales en el Cantón Naranjal, con todo esto lograremos mejorar los servicios y mejorar la economía en el cantón.

ABSTRACT

In the absence of a strategy guide for improving funeral services in Canton Orangery , make people who want to acquire this service gives aimed obtain because their service is not good , and finally inflated prices the customers are not satisfied for services rendered , this was the reason why there was a need to develop a toolkit of strategies to improve services in Canton Orangery exequiales to fully meet the need and dl client perspective , this activity is in high demand and there is a very good level of economy therefore considered feasible the development of a strategy guide . We conducted a thorough study on funeral services, demonstrating through research methods, surveys, observations and interviews we found that implementing this project is feasible for which we have high demand that is willing to pay for good service giving attention to first and quality service and with this you can generate cash income and thus improve economic development in our County. A company dedicated to services also helps them to take training on services, which provide information about the services offered through the media, increase quality services, funeral casket develop themselves so that they can give to a feel comfortable price and satisfied customers. To meet these projections we must develop strategies guide the funeral services to enable companies dedicated to funeral services may have a higher demand and loyalty to the services provided this gives us the success we can have in the funeral services not only to funeral homes can now consider this project but also people who are willing to work and wants to have this kind of business so it is feasible and generates revenues in its entirety. Having explained in this summary all we do to excel in this service, hoping to make it clear that the development of a toolkit of strategies to improve services in Canton exequiales Orangery, with all this achieve improve services and improve the economy in Canton.

INTRODUCCION

En los últimos años las tendencias de los servicios exequiales han ido evolucionando por la demanda que existe en el Cantón Naranjal.

Hoy en día existen muchas empresas acerca de servicios exequiales los cuales ofertan suplir todas las demandas de las personas, pero en realidad existen empresas que brindan estos servicios pero no llegan a la satisfacción del cliente tal vez por el conocimiento del tema o quizás porque no les interesa mucho el negocio al cual lo heredaron en fin no satisfacen al cliente lo cual deberían estar actualizándose a los cambios que tiene este servicio y no quedarnos en la historia de los antepasados por tal motivo debemos tomar conciencia y ser empresarios más competitivos no solamente a nivel de Cantón sino a nivel nacional para que nuestro Cantón sea reconocido por los servicios exequiales.

Por lo tanto los servicios exequiales juegan un papel importante en el crecimiento económico del Cantón ya que de ello depende el futuro de nuestros hijos.

Este trabajo está enfocado en las insatisfacción que tienen los habitantes en lo que es servicio exequiales sobre todo en lo que es la publicidad, atención al cliente, servicios, precios, la alta demanda que tiene estos servicios, al buscar guías de estrategias para mejorar los servicio es para ser más competitivos en la actividad laboral hace que este tipo de negocios sea reconocido, cabe recalcar que para tener un buen servicio tenemos que tener una guía de estrategias para que así los habitantes de nuestro Cantón estén satisfechos y no elijan la competencia o elijan otras ciudades que no den todo tipo de servicio por lo que es jardines de esperanza es muy nombrada ya que en pocos meses se está posicionando en el Cantón Naranjal por los buenos servicios que brinda dicha funeraria por eso debemos tomar en consideración que es una funeraria con mucha experiencia a nivel de servicios exequiales y debemos estar a la par con esa funeraria ya que se nos puede llevar la mayoría de la demanda, es por eso que nuestro estudio de tesis va dirigido a mejorar la calidad del servicio exequiales y a la vez la atención al cliente promoviendo un mejor nivel de satisfacción para mejorar la comodidad y el desarrollo de la economía en el Cantón Naranjal.

Considerando que nuestros clientes en el cantón Naranjal estarían clasificados en clase baja-media y media-alta por lo que los servicios ofertados deberán estar acorde a las posibilidades económicas dentro de estas dos categorías.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

A nivel mundial en los primeros siglos utilizaban catacumbas las cuales eran utilizadas como galerías subterráneas antiguas como lugar de enterramientos, también sepultaban a sus familiares protegidos con tejas y una placa de mármol, ya que ellos conservaban sus tradiciones y costumbres, en las culturas antiguas a sus parientes los enterraban con ofrendas, alimentos y sus instrumentos, para así llegar a su última morada¹.

En Chile en la cultura fúnebres, en lo que respecta a los materiales de construcción de las urnas fúnebres, también hubo variación con partiendo por el uso de cerámica con el cual se confeccionaban ollas mortuorias, en las que se introducían el cuerpo, para ser sepultado en sepulturas de profundidad, este material más tarde fue remplazado, por la utilización de la madera perdurando su uso hasta nuestros días. Para fines del siglo XIX y comienzos del siglo XX. La inhumación en profundidad, esta práctica consiste en fosas cavadas para el desarrollo de inhumación, en la que depositan junto al cuerpo, comida, licor, espuelas y otros utensilios de uso cotidiano en lo que respecta a los hombres. Si se trataba de una mujer, se le depositaban sus mejores vestidos, comida, bebida y todos sus utensilios de tejidos, ellos por lo general eran enterrados en cerro y el resto en las faldas de esto².

En Ecuador en el tiempo en que los españoles entraron los indios de Quito y de los alrededores no tenían la costumbre de enterrar a sus muertos en tumbas bajo tierra sino los ponían en el suelo por lo general sentados y juntos formando un semicírculo; también depositaban a los lados pertenencias de los muertos tales

¹(fabraquer, 1849)

²(Guevara, 1906)

como sus vasos de bebidas llenos de chicha, sus armas, sus joyas y otros adornos, finalmente construían una pared pequeña piedras alrededor y cubrían con gran cantidad de tierra y rocas hasta que se formara un montículo del tamaño de una pequeña colina.³

En la actualidad el objetivo primordial de una empresa que brinde servicios exequiales para la satisfacción de sus clientes. Con el transcurso del tiempo muchas familias se ven en la necesidad de sufrir cambios en su cultura es la razón por la cual van remplazando velar a sus difuntos en sus domicilios por las salas de velaciones.

En la cultura naranjaleña nuestros antepasados acostumbraban a utilizar urnas, es decir vasijas construidas por los hombres naranja leños estas eran usos funerarios.

Se realizaban excavaciones detrás de la iglesia central de la parroquia Naranjal pero ahora ya no se hacen las inhumaciones en dicho lugar por el motivo que la parroquia se hizo cantón Naranjal por eso decidieron trasladarlo a los rincones del cantón, en donde hallaron cosas como vasijas y tinajas, las tinajas se conoce que fueron usados para las sepulturas de los muertos.

Donde se realizaban las excavaciones en los antepasados ahora es una escuela llamada Cucalón Lasso.

También podemos decir que en el cantón Naranjal no tiene el servicio de sala de velación, por el cual los ciudadanos se sienten afectados por el motivo de que no tienen donde velarlo y no cuenta con un transporte de movilización que si un familiar muere fuera de la localidad o en su caso, pretende que este sea llevado a otra ciudad para su entierro, en este caso no contamos con un capital adecuado para adquirir dichos servicios, por eso decimos que hay insatisfacción acerca de los servicios exequiales en el Cantón Naranjal.

Pronostico

De no implementar mecanismos y pautas para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal los habitantes irán a otras ciudades a contratar estos servicios.

Control de pronóstico

³(Friedrich Hassaurek, 1994)

De implementar mecanismos y pautas para mejorar los servicios exequiales en el cantón Naranjal los habitantes no irán a otras ciudades a contratar los servicios si no contrataran los servicios de calidad y un buen servicio funerario para que se sientan satisfechos, y aportara a la economía en nuestra propia

1.1.2 Delimitación del problema

El presente estudio tiene las siguientes características

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Población: Habitantes del cantón Naranjal

Espacios: Habitantes del sector

Área: Servicio

Tiempo: Año 2013

Variable dependiente: servicios exequiales

Variable independiente: insatisfacción

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera influye la insatisfacción de los servicios exequiales en los habitantes del cantón Naranjal?

El problema que se investiga en este estudio tiene los siguientes aspectos que lo caracterizan:

Delimitado: Pues el problema está siendo reducido en una realidad poblacional y temporal que sin duda esto permite evaluarlo y desarrollarlo bajo estas características, permitiendo acercarse más eficientemente a las circunstancias actuales del mismo.

Claro: Porque la redacción del mismo no da lugar a ideas subjetivas y que los habitantes están viviendo esta problemática por la razón que tenemos en cuenta para facilitar una buena atención con lo que se investigara.

Evidente: Sin duda alguna, la carencia de satisfacer al cliente es una situación evidentemente vivida y compartida por todos los ciudadanos del cantón a la ineficiencia e inconsciencia que se mantiene frente a esta problemática.

Relevante: La importancia que posee el servicio de este problema es de mucha validez tanto para los habitantes del cantón naranjal de no tratarse este problema, eso traería varios efectos negativos los cuales configuran al tema como una realidad que no se debe dejar pasar sin ser clasificada, evaluada y solucionada.

Original: La investigación que se pretende hacer no ha sido tratada a profundidad ni siquiera se está considerando en solucionarlo, lo cual nos permite concluir en la originalidad de nuestro trabajo investigativo.

Factible: Son varias las posibilidades de solución que se presentan para esta problemática, cabe añadir que estas posibilidades dependerán del contexto y de cómo se está presentando en la actualidad.

1.1.4 Sistematización del problema

¿Por qué dentro de los servicios exequiales ofertados no dan como valor agregado un servicio de traslado en transporte de los familiares más allegados?

¿Por qué existe carencia de publicidad de los servicios exequiales?

¿Cuáles son las causas de la carencia de los servicios exequiales?

1.1.5 Determinación del problema

Nivel de insatisfacción en los servicios exequiales ofertados a los habitantes del Cantón Naranjal

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Mejorar los servicios exequiales, a través de capacitaciones hacia el personal para disminuir al grado de insatisfacción hacia los habitantes del cantón Naranjal y zonas aledañas.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1.- Elaborar estrategias para que las empresas que brinden estos servicios tomen en consideración incluir como valor agregado el traslado de los familiares más cercanos del difunto a la última morada.
- 2.- Elaborar planes de publicidad sobre los servicios exequiales ofertados en el cantón Naranjal.
- 3.- Determinar mediante una encuesta las razones y causas de la carencia de los servicios exequiales, para saber cuáles son los servicios que quieren adquirir y se sientan satisfechos y no haya inconvenientes con la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

En la actualidad existen empresas dedicadas a brindar servicios exequiales que se caracterizan en atender las necesidades de aquellas personas que han perdido a un ser querido dejando la parte económica como secundario.

El desarrollo de este proyecto estará orientado a contar con un estudio y análisis porque existe un nivel de insatisfacción de los servicios exequiales en los habitantes del cantón que requieren de estos servicios.

Mediante una observación directa de mercado hemos detectado que el 70 % de los habitantes no se encuentran conforme con los servicios exequiales por parte de las empresas que se dedican a esta actividad comercial, unos será por parte económica su insatisfacción, por tal motivo vemos la necesidad que tiene el Cantón Naranjal que las empresas necesitan tener una guía de cómo deben atender y satisfacer a sus clientes para que no vayan y elijan servicios de afuera del Cantón.

Decidir con un plan futuro para el momento de nuestra muerte es algo poco común entre las personas, pero si existen casos, en especial las que ya cuentan con hijos y no quieren que estos gasten en sus funerales cuando llegue la hora final, aunque nadie quiere que llegue el momento es algo que tarde o temprano pasara, por eso es necesario que cada funeraria ubicada en el Cantón Naranjal cuenten con seguros de vida por lo que estos servicios son costosos, por lo general las personas cada día

sentirán la necesidad de invertir en empresas que ofrecen este tipo de servicios con la facilidad de adquirirlos y pagarlos fácilmente, ambos saldrán beneficiados con un servicio de calidad ya que es fundamental para la satisfacción del cliente.

El Cantón Naranjal cuenta con una de las compañías más fuertes en esta actividad como lo es Jardines de Esperanza, siendo esta la competencia más grande de la funeraria con que cuenta el Cantón.

Pero tomando en cuenta que Jardines Esperanza se da a conocer en el año 2013 ya que pone el riesgo a las demás funerarias que han tenido años trabajando en el mercado del cantón naranjal como es la funeraria Llivichuzca quien es una de las mejores en el cantón, tomando en cuenta lo sucedido se quiere implementar una guía para mejorar los servicios para que todas las funerarias tengan una igualdad por lo menos en lo que es servicios para que las empresas dedicadas a servicios exequiales puedan tener mayor ingreso y a su vez la población podrá tener un servicio de calidad y una confianza de primera.

Aplicaremos este proyecto el cual beneficiaremos más de una persona, lo cual es recomendable ya que cuando se llega el momento de darle el último adiós a un familiar este servicio se realice sin molestar a ninguno de los demás afectados sobre el fallecimiento y así puedan estar sin una preocupación más, por eso decimos que este proyecto será factible, para ellos como dolientes y también para las empresas funerarias que están dentro del cantón Naranjal.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

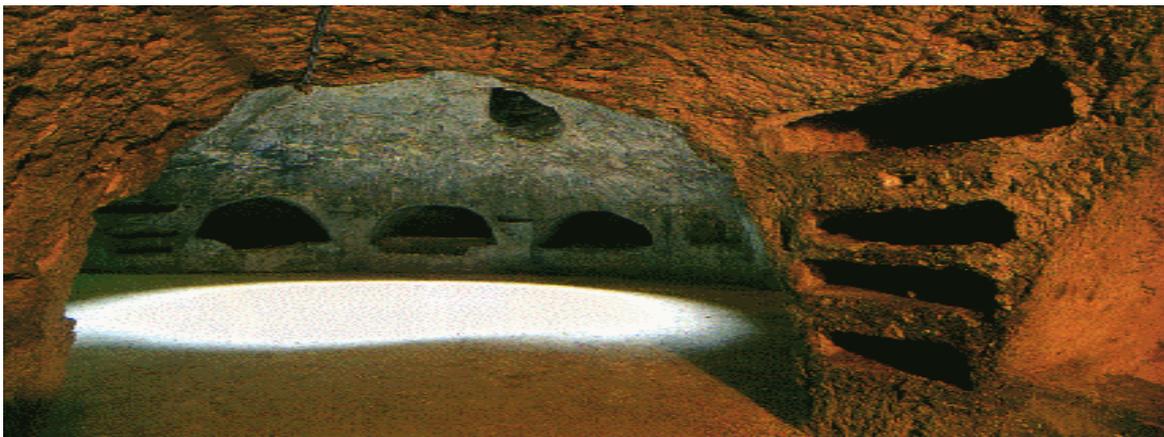
2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

Desde la edad antigua ⁴

Lo que conocemos como catatumbas son los primitivos enterramientos cristianos y quizá la primera fuente arqueológica del cristianismo.

Figura 1 Catatumbas



Desde el principio de la iglesia se usó la honrosa sepultura de los muertos, los subterráneos o catatumbas de roma y otros puntos fueron, digámoslo así los primeros cementerios de los cristianos, acosados por la persecución. Habían llevado a ellos los huesos de los primeros mártires, se congregaban para practicar antes sus reliquias las ceremonias religiosas, en estos subterráneos algunos vastísimos se enterraban los cuerpos de los fieles.

⁴(ROPERO, 2010)

Desde la edad media hasta los tiempos modernos ⁵

Consta que los cementerios tenían que ser consagrados con rito especial; deben tener cinco cruces una central y las otras en varios puntos de los mismo. En ellos solamente podían ser enterrados los bautizados, los excomulgados, criminales, suicidas, herejes o paganos podían recibir sepulturas en lugares aparte o en fosas comunes destinados especialmente para ellos.

Se multiplico la costumbre, generalizada a partir del siglo VI, de abrir cementerios en los alrededores de las iglesias.

Con el tiempo los templos se hicieron insuficientes para albergar a todos los difuntos. Se ampliaron los cementerios a los lados de las iglesias y se fueron abriendo en otros sitios más alejados. A partir del renacimiento el crecimiento poblacional, la creciente preocupación por un mínimo cuidado sanitario, habida cuenta de las recurrencia de epidemias y pestes. Llevaron a las autoridades civiles a tomar cartas en el asunto, las autoridades reglamentaban la salud pública y por tanto el tratamiento de los cadáveres y los enterramientos el manejo de los camposantos era privativo de la iglesia. En general, pasaron al control civil a partir del siglo XIX.

Los cementerios han ido evolucionando de acuerdo a las costumbres, culturas y religiones.

En Ecuador la empresa funeraria la paz fue una de las primeras en brindar servicios exequiales básico como cofre mortuario, arreglos florales, servicio religioso, cafetería, asistencia en trámites legales ante las autoridades competentes de defunción e inhumación y a medida que ha venido evolucionando han ofrecidos nuevos servicios como auto carroza (retiro del cuerpo y traslado al camposanto), sala de velación, tanatopraxia, libro recordatorio o de condolencias y servicios de telefonía local por la cual se mantienen en la competencia.⁶



⁵(duque)

⁶(Lima, 2012)

Existen a nivel nacional 564 entidades a brindar este tipo de servicios exequiales, así como 124 cementerios.

En el Cantón Naranjal el 10 de octubre de 1980 nació la primera funeraria que fue la Llivichuzca fundada por el señor Llivichuzca la cual inicio alquilando un local el cual pagada dicho arriendo, a medida que paso el tiempo el mejor decidió trasladar su empresa a su domicilio ya que así economizaba y le sería más fácil y útil para el bienestar de él y su familia, ofreciendo servicios como cofres mortuorios, capilla ardiente, traslado de cuerpo hacia el cementerio, arreglos florales, Anuncios radiales (Radio la voz de naranjal y actualmente en radio amistad) formolización en ciertas cajas con un costo adicional ya que este servicio tiene una duración de 24 horas.

2.1.2 Antecedentes referenciales

ETAPA PARACAS CAVERNAS⁷

La etapa Paracas Cavernas tiene una antigüedad de 700 años a.C. La población principal de la cultura Paracas en esta época se desarrolló en Tajahuana, a orillas del río Ica, en el sector Ocucaje.

FIGURA 2. Lugares de enterramiento de los paracas



El nombre Paracas Cavernas se debe a la manera de cómo enterraban a sus muertos los Paracas, en forma fetal. Esto se comprueba por los hallazgos de los fardos funerarios encontrados en Cerro Colorado.

Las tumbas encontradas en la cultura Paracas Cavernas eran subterráneas cavadas en las rocas, con una forma que parece una “copa invertida”, o de botella de cuello alto, en cuyo fondo de unos 6 metros de diámetro, colocaban los fardos funerarios. Eran tumbas comunitarias, aunque no se sabe si los enterramientos correspondían a una misma familia.

⁷(peru, 2009)

Los cuerpos se encuentran momificados, por las condiciones climáticas y del terreno. Algunos de los cadáveres muestran trepanaciones y deformaciones craneanas, probablemente debido a motivos religiosos.

ETAPA NECRÓPOLIS⁸

Esta etapa tiene una antigüedad de 200 años A.C se caracterizó por la forma rectangular de sus cementerios, donde estaban los fardos funerarios enterrados a pocos metros de la altura, estos son conocidos como NECRÓPOLIS.

Los sepulcros consistían en grandes depósitos funerarios, que eran hileras de cuartos subterráneos.

Figura 3. Enterramiento necrópolis



Una necrópolis es un lugar de enterramientos que significa ciudad de muertos, ya que proviene del idioma griego.

Nacen los cementerios neoclásicos, fue el comienzo de un cambio radical del sentido de la muerte con respecto a la vida. En Europa los cementerios adquieren formas cuadrada y rectangular se comienzan a ubicarse afuera de las ciudades, se agudiza el problema de ventilación y renovación del aire en los templos por acrecimientos de número de entierro, la renovación y apertura de tumbas ocasionó problema de gases tóxicos por la escasa ventilación dentro de las iglesias, se retomó la decisión de enterrar dentro de los templos por excepción.

⁸(Rosales, 2013)

En 1767 Carlos III ordena que los cementerios se constituyan fuera de las ciudades y en 1787 se origina una peste por la emanación de gases de los que se encontraban enterrados en los templos, esto produjo un sin número de muertes dentro de la población dando así el nacimiento de los cementerios.

La construcción de cementerios estuvo a cargo de una iglesia, se establecieron ciertas normas, una de ellas la extensión de los cementerios debe hacerse a proporción al número de muertos, se aconsejaba que todo esto hubiera al descubierto a excepción de la capilla así como la prohibición de grandes fosas.

Las galerías que se encontraban alrededor del campo santo estaban cubiertas por losas planas o abovedadas.

Existía una parte al aire libre con vegetación destinada a las personas que no podían pagar un nicho bajo las galerías cubiertas. La capilla se encontraba generalmente en el centro o en la cumbre se introdujo también los depósitos de los cadáveres.

El duelo y la atención funeraria⁹

El mercado de los servicios exequiales en España se caracterizan en muchos casos por la intermediación de las compañías de seguro. La cobertura de seguro decesos abarca a 21 millones de personas en nuestro país, lo que supone que en la actualidad el 60% de los clientes de las empresas funerarias utilizan una póliza de este tipo.

En el año 1996 se produjo la liberación de los servicios funerarios, aunque existen restricciones que limitan la libre competencia. Existe una regulación con muy diversas fuentes (normativas estatales, autonómicas y municipales) con muchos requerimientos y autorizaciones para el desempeño del servicio que dificultan la entrada en el mercado de los servicios funerarios a nuevas empresas.

Ocurre también que al elegir una empresa funeraria cuando existe una póliza de seguro de deceso al no existir una regulación específica, son las compañías de seguro las que en la práctica realizan esta elección.

En muchas otras ocasiones, existe un desconocimiento de los servicios funerarios. Se calcula que las experiencias familiares al respecto del uso de los servicios funerarios utiliza un ratio medio de dinero es de uno vez cada doce años, por lo que

⁹(Vértice, 2010)

la experiencia acerca, además del estado anímico que se produce la prestación del servicio, no aporta a los futuros contratante elemento para decidir, para actuar como consumidor con elemento de juicio.

Los familiares suelen además contratar a un único proveedor que le ofrece un servicio integral (tramitación legal y administrativa, adquisición del ataúd, tanatopraxia, velatorio, etc.)

De forma general, se define el mercado de los servicios mortuorios como aquel que incluye el mercado de los servicios funerarios, el mercado de los servicios de tanatorio, el mercado de los servicios de cremación y de cementerios.

2.1.3 Fundamentación

El estudio desarrollado se basa en las siguientes fundamentaciones la Sociológica, Psicológica, Andragogía y legal.

En la fundamentación Sociológica es de gran importancia en este proyecto de investigación, basado en el análisis del nivel de SATISFACCION DE LOS SERVICIOS EXEQUIALES ya que se encuentra relacionado en la manera de pensar, sentir y de actuar del ser humano, en el ambiente social

De la misma manera cada uno de los profesionales en el ámbito de la salud está involucrado a brindar una excelente atención a la sociedad para mejorar la calidad de vida de los pacientes que asisten a esta casa de Salud.

Nuestra prioridad es que la población del cantón Naranjal y recintos aledaños reciban un mejor servicio en los momentos difíciles de la pérdida de un ser querido.

En la fundamentación Psicológica se da prioridad a la conducta del ser humano, sus sentimientos, motivaciones, personalidad, sus necesidades y deseos, es decir la manera en que se adapta al dolor.

Es fundamental brindar confianza y seguridad a los clientes para que se sientan a gusto dándoles a conocer los servicios que se ofertan.

Los adultos mayores consideran que son responsables de su familia porque ellos tienen capacidad de auto dirigirse, los jóvenes dependen de situaciones diferentes ya que no han tenido experiencias en comparación con los adultos mayores que han

tenido vivencias a lo largo de su vida y esto puede frenar la resistencia al cambio, por este motivo el profesional en la salud debe saber que método utilizar al momento de atender a un paciente pues no todos los seres humanos tienen la mismas características.

Por último tenemos la fundamentación Legal la que señala a la población del cantón Naranjal y recintos aledaños cuáles son sus deberes y derechos de recibir un servicio de calidad.

2.2 MARCO LEGAL¹⁰

Ámbito de aplicación y objetivo

Este reglamento e aplicara a las compañía funerarias, salas de velación, cementerios, tanatorios, criptas y actividades relacionados con el tratamiento y manejo de cadáveres humanos así como los servicios que presten los establecimientos autorizados para brindar dichos servicios.

Del permiso de funcionamiento

el documento otorgado por la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA) o quien ejerza sus competencias, previa inspección y verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos, concederá el respectivo permiso de funcionamiento de un cementerio tomara en cuenta el índice promedio de mortalidad, emitido por el INEC y que el área de este, sea por lo menos, cinco veces mayor a la capacidad necesaria para la inhumación de cadáveres que tendrá vigencia de un año, para construir, ampliar o remodelar las sala de velación, compañías funerarias, tanatorios, criptas, haciendo constar en el uniforme de la inspección, las adecuaciones, capacidad máxima y cualquier otra modificación necesaria como la aprobación de los proyectos , diseños, planos, uso de suelo, y más especificaciones otorgados por el municipio de la localidad y el plan de manejo ambiental o buenas prácticas ambientales, según corresponda otorgado por el ministerio del ambiente.

¹⁰(Google Books, 2013)

De los establecimientos

De las empresa funerarias

Estas empresas deben de llevar un registro de los fallecidos a los que han prestado los servicios, determinado el lugar donde se recoge y deposita el cadáver. Adicionalmente se llevara un registro de los deudos que solicitaron el servicio, señalando los siguientes requisitos como: nombres completos, dirección, parentesco, cedula de identidad y número telefónico de contacto.

Si las empresas funerarias cambian de propietario o representación legal, es responsabilidad de aquella notificarlo a la ARCSA, en un plazo máximo de 72 horas, adjuntando los documentos habilitantes..

De las salas de velación

Las salas de velaciones deberán ubicarse a 1 kilómetro de distancia de establecimientos de salud que cuenten con servicios de hospitalización.

Deberá existir por lo menos una empresa funeraria privada, municipal o comunitaria para la zona urbana o rural.

Las salas de velación deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.- Paredes, pisos, techos y pedestales de material lavable, impermeables, no poroso ni absorbente para facilidad de aseo y desinfección
- 2.- iluminación y ventilación naturales o artificiales suficientes,
- 3.- los pasillos deben de ser amplios, mínimo de 1.80 m de ancho que permitan la circulación dos personas con el ataúd en sus hombros
- 4.- contaran con reportes de fumigación y control de plagas
- 5.- contaran con botiquín para primeros auxilios
- 6.- contaran con extintores de incendio con fecha de vencimiento vigente de acuerdo a la norma vigente y certificado, otorgado por el cuerpo de bomberos.

7.- contara con servicios higiénicos y baterías sanitarias, diferenciados para hombres y mujeres, para personas con discapacidad y dispondrán a un plan de emergencia validado por la Unidad de Gestión de Riesgos de la localidad

Después de cada servicio funerario se procederá a la desinfección de la sala de velación utilizando productos que contengan la respectiva notificación sanitaria obligatoria y llevar un registro en el que debe constar: el nombre del responsable de estas actividades, día , hora y fecha lo que se comprobara en las inspecciones correspondiente.

De los cementerios

Es el lugar destinado a la inhumación de cadáveres, o restos humanos, y a la inhumación de cenizas provenientes de la cremación de restos humanos.

Estos podrán ser públicos o privados correspondiente a las entidades competentes vigilar la construcción, habilitación, conservación y administración de la misma.

Estos cementerios deberán de contar con:

- 1.- Sala de disección,
- 2.- Área para caminos y jardines,
- 3.- Instalación de agua y alcantarillado,
- 4.- Iluminación suficiente
- 5.- Disposición de basura en condiciones sanitarias
- 6.- Contaran con extintores de incendios con fecha de vencimiento de acuerdo a la norma vigente otorgada por el cuerpo de bomberos
- 7.- Mínimo 3 baterías sanitarias, diferenciados para hombres y mujeres y un servicio sanitario para personas con discapacidad y dispondrán de un plan de emergencia validado por la Unidad de Gestión de Riesgos de la localidad

Todo cementerio deberá estar provisto, de una cerca de ladrillo o bloque de por lo menos 2.00 m de altura, que permita aislarlo del exterior y poseer un retiro mínimo de 10.00 m en sus costados, el que puede utilizarse con vías perimetrales o jardines

Cuyos cementerios no podrá estar dividida o separada por avenidas, carreteras o autopistas de uso público dicha área debe estar situada como mínimo a 200 metros de distancia de aguas de consumo, y de un río, manantial o canal de riego abierto y tampoco debe estar situada a menos de 100 metros donde echa basura.

Todo cementerio deberá llevar los siguientes registros:

- 1.- Inhumación: Nombres completos del fallecido, fecha y hora de inhumación, causa de muerte, fecha, lugar y hora de la muerte;
- 2.- Exhumaciones y posterior inhumación: Nombres completos del fallecido, motivo de la exhumación, fecha y hora de exhumación, lugar, fecha y hora de la muerte, orden judicial de ser el caso
- 3.- Cremaciones, en donde cuenten con el servicio: Nombres completos del fallecido, fecha y hora de cremación, causa de muerte, fecha, lugar y hora de la muerte, solicitud de cremación de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento
- 4.- Transferencias y cesiones de uso permanente de mausoleos, nichos, tumbas y sepulturas en tierra con indicación del tiempo de la cesión en uso
- 5.- Archivo de títulos de cesiones en uso o de transferencias de sepulturas de familias, y archivo de planos de construcción del cementerio

Dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes y con fines estadísticos el administrador del Cementerio enviará a la Dirección Distrital de Salud, en cuya jurisdicción se encuentra ubicado, una lista nominal de las cremaciones, exhumaciones, inhumaciones y traslados efectuada en el mes anterior al informe.

En todo cementerio deberá existir un registro del destino de los restos a ser exhumados.

De las criptas

Son destinados para inhumar a los muertos, las criptas están prohibidas construir dentro de iglesias según lo rige el reglamento (capítulo IV Artículo 30).

Las criptas tienen la obligación cuidar que todas las cubiertas y puertas de los nichos se encuentren en buen estado, no se exterioricen las urnas o las cajas fúnebres

dejando expuestos los restos humanos. Las criptas, deben reunir las siguientes condiciones:

- 1.- pisos, paredes, techos de material lavable, impermeable, no poroso para facilidad de aseo
- 2.- instalaciones eléctricas funcionales, protegidas y señalizadas
- 3.- iluminación y ventilación naturales y artificiales
- 4.- disposición de basura, cumpliendo con la normativa de manejo de desechos vigente

De los tanatorios

Es el lugar donde se practican las técnicas de tanatopraxia deberán cumplir con los siguientes requisitos

- 1.- debe tener acceso al estacionamiento
- 2.- poseer paredes lisas de revestimiento lavable, con esquinas redondeadas
- 3.- suelo impermeable y antideslizante con sumidero para la evacuación de aguas de limpieza
- 4.- contara con material y equipamiento apropiados para desarrollar actividades de tanatopraxia en el que obligatoriamente debe figurar una cámara frigorífica para la conservación de cadáveres
- 5.- contara con ventilación artificial adecuada para disminuir la concentración de gases tóxicos a niveles aceptados según la normativa vigente
- 6.- iluminación natural a razón de 40% y artificial 60%
- 7.- dispondrá de un espacio dedicado a la limpieza y desinfección del instrumental.
- 8.- dispondrá de duchas y fuentes lava ojos en sus cercanías
- 9.- dispondrá de lavamanos de accionamiento no manual y dispensadores provistos de jabón y antiséptico

10.- Mesas de preparación en acero inoxidable de acuerdo con la demanda de servicios, con desagüe conectados a un sistema de tratamiento de líquidos para evitar que éstos se viertan directamente al sistema de alcantarillado

11.- dispondrá de un sistema de esterilización de ropas e instrumental

12.- dispondrá de agua caliente y fría en cantidad y caudal suficiente

13.- dispondrá de elementos necesarios para la seguridad laboral

14.- dispondrá de un sistema para el almacenamiento, clasificación y disposición de desechos cumpliendo con la normativa vigente

15.- contara con un registro de limpieza en el que debe constar el nombre de la persona responsable, fecha y hora de limpieza y contara con un programa de salud ocupacional en donde se debe incluir obligatoriamente la salud mental y seguridad industrial

De los crematorios

Es la práctica de deshacer un cuerpo humano muerto, por efecto de la temperatura.

Todo crematorio que se instale en los cementerios debe estar autorizado, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1.- está ubicado en un terreno no inferior a 400 metros cuadrados (con 40 metros de ancho como mínimo), dentro del cual se construirá el edificio. El terreno deberá estar ubicado dentro del perímetro del cementerio, cercado perimetralmente a una altura mínima de tres metros y a una distancia menor de 25 metros del área destinada a sepulturas.

2.- disponer de un profesional de la salud con capacitación en la realización del proceso de cremación.

3.- El local debe de disponer de las siguientes instalaciones:

A.- hornos crematorios que cumplan con las normas ambientales vigentes

Disponer de un crenulado para el tratamiento de los restos cremados

B.- cámara frigorífica, con capacidad mínima para tres cadáveres

Oficina para atención del público

C.- sala de estar

D.- servicios higiénicos para hombres y mujeres, un baño adecuado para personas discapacitadas, de acuerdo al volumen de público que atiende.

E.- áreas verdes adyacentes y estacionamiento de vehículos

Para la cremación de cadáveres o restos humanos se deberán colocar en un recipiente construido con material de fácil combustión, que no produzca contaminación ambiental, ni malos olores

Las cenizas resultantes depositarios de la cremación de cadáveres deberán colocarse en urnas o estuches para cenizas, deberán de ser de metal o material resistente, que permitan llevar grabados en forma legible, los nombres completos de la persona cremada y el número de orden que corresponde en el registro cremaciones para fines estadísticos.

De todo cadáver humano que se creme, deberá levantar un acta en un libro especialmente diseñado para el efecto, en el que se consignaran los datos siguientes:

1.- nombre y apellidos del fallecido

2.- nombre de los padres

3.- nombre del cónyuge o conviviente

4.- lugar y fecha de nacimiento

5.- número de cédula de identidad o pasaporte

6.- edad, sexo, estado civil, profesión u oficio, nacionalidad y dirección exacta al momento de fallecer

7.- lugar claramente especificado donde se van a depositar las cenizas

8.- fecha y causa de defunción

9.- fecha d cremación

10.- firma de los derechohabientes de la persona cremada

11.- firma de la autoridad superior del cementerio

De las inhumaciones

Es la acción de enterrar un cadáver

Los cementerios y criptas son los únicos sitios para la inhumación de cadáveres y deben cumplir las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional a través del siguiente reglamento, y la correspondiente municipalidad

Los cadáveres que no fueren reclamados en las morgues en el plazo de treinta días posteriores a su fallecimiento, se entregaran a título de donación a las facultades de ciencias médicas legalmente establecidas con preferencia las estatales, previo proceso de formulación, o se inhumarán conforme a las disposiciones constante en la ley orgánica de salud y este reglamento

El cementerio no podrá proceder a la inhumación de un cadáver sin que se cuente con un certificado médico y además documentos requeridos que confirmen la defunción y establezcan sus posibles causas y en los casos en los cuales la autopsia médico legal es obligatorio.

Cuando no hubiere cementerio en la localidad, en cuyo caso la inhumación o cremación se efectuara en el cementerio más próximo.

Si un caso el cadáver no ha sido formalizado o embalsamado se debe de negar el permiso de traslado a otra localidad.

De las autorizaciones

Las autorizaciones para la inhumación, exhumaciones, cremaciones, formalizaciones, embalsamamiento, traslado de cadáveres y restos de cadáveres en el interior fuera del país, será concedida por la autoridad de salud, servicio que deberá prestarse a las veinte y cuatro horas del día, los sietes día de la semana, en forma permanente e ininterrumpida.

Se emitirán a través de una especie valorada, la misma que estarán sujetos a control, quien deberá emitir un informe mensual dentro de los 10 primeros días a la dirección distrital, adjuntando los documentos de respaldo para cada caso.

El control sanitario de las instalaciones donde se realizan las actividades mencionadas en este reglamento previo el otorgamiento de permiso de funcionamiento será realizado por la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA), o quien ejerza sus competencias.

De las exhumaciones de cadáveres o restos humanos

Es el procedimiento técnico mediante el cual se extraen de su lugar de inhumación cadáveres a sus restos, no podrán hacerse hasta no haber por lo mínimo cumplido cuatro años desde la fecha de inhumación, y previo permiso que ha solicitado de parte interesada concederá el servicio de salud dicha solicitud otorgara previa revisión documental que no implique impedimento legal.

Para autorizar la exhumación de cadáveres o restos, el o la requirente deberá presentar los siguientes instrumentos públicos:

- 1.- copia de la partida de defunción otorgada por la jefatura del registro civil,, identificación y cedula del lugar de fallecimiento, para constar que han transcurrido cuatro años
- 2.- copia de cédula de identidad y papeleta de votación de quien solicita y solicitud de exhumación

La exhumación para efectos legales podrá en cualquier tiempo por orden de la autoridad competente.

Del embalsamamiento

ES UNA TECNICA DE CONSERVACION de cadáveres previamente formalizados, debiendo extraerse los órganos y vísceras de las tres cavidades naturales (cráneo, tórax y abdomen), dejando en su lugar sustancias químicas y materiales absorbentes que rellenen dichas cavidades.

La práctica del embalsamiento debe realizarse en salas de disección de hospitales y tanatorios, por médicos capacitados y registrados en el ministerio de salud pública.

Luego del embalsamiento, el profesional de salud deberá emitir un informe a la autoridad de salud que otorgó el permiso, en donde conste la técnica realizada, las sustancias y materiales utilizados.

Para autorizar el embalsamiento de cadáveres, el profesional deberá presentar los siguientes instrumentos públicos:

- 1.- Solicitud dirigida a la autoridad de salud competente por el profesional habilitado para realizar el procedimiento.
- 2.- copia de certificado de inhumación, otorgado por la jefatura del registro civil, identificación y cedula del lugar de fallecimiento.
- 3.- fotocopia del informe estadístico de defunción del INEC
- 4.- fotocopia de la cedula de identidad del fallecido
- 5.- cedula de ciudadanía y papeleta de votación del solicitante.
- 6.- certificado de que su fallecimiento no fue a causa de enfermedades transmisibles, otorgado por servicio de salud pública o privada o del médico que le asistió las ultimas cuarenta y ocho horas, debidamente registrado por la unidad de salud delegada.

Las vísceras producto del embalsamiento deberán ser incineradas inmediatamente después de extraídas.

De la formolización

Es el proceso que forma parte de la tanatopraxia el cual tiene como finalidad detener la descomposición del cadáver inyectando formol del cuerpo a través de las arterias.

La formolización de cadáveres será realizada por médicos o enfermeros/as capacitados y que estén registrados en el ministerio de salud pública, por lo que son ellos quienes deben suscribir y otorgar el certificado de preservación de cadáveres

Todo cadáver incluyendo por muerte violenta, después de la práctica de la autopsia de ley, deben ser preservados por formalización o técnicas de tanatopraxia

Los procedimientos para la formalización son de cumplimiento obligatorio

Del traslado de cadáveres humanos

Para autorizar el traslado de cadáveres o restos, el o la requirente deberá presentar los siguientes instrumentos públicos

- 1.- original o copia del certificado de defunción
- 2.- original o copia del permiso/certificado de inhumación, otorgado por la jefatura del registro civil, identificación y cedulación del lugar de fallecimiento en el que conste la causa básica de muerte
- 3.- fotocopia del informe estadístico de defunción del INEC
- 4.- Autorización de salida del cadáver dentro del país otorgado por las unidades de salud delegadas
- 5.- Fotocopias del certificado único para la conservación de cadáveres y embalsamamiento o formolización
- 6.- Fotocopia de cédula de identidad del fallecido
- 7.- copia certificada del protocolo de autopsia médico legal de ser el caso

Fotocopia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación de la persona solicitante

Los vehículos de transporte de cadáveres deberán ser desinfectados adecuadamente, después de cada servicio.

2.3 Marco conceptual

Accionamiento: hacer movimiento o gesto para dar a entender alguna cosa o para acompañar a la palabra.

Antiséptico: Es una sustancia antimicrobiana que se aplica sobre tejidos vivos para reducir alguna infección.

Antrópico: conjunto de procesos de degradación del relieve y del subsuelo causado por la acción del hombre.

Bioseguridad: es una calidad en la que el ser humano está libre de todo riesgo biológico o peligro.

Cadáver: es cuando una persona que estaba vivo y deja de existir

Causa básica de difusión: la enfermedad o lesión que inició y produjeron la muerte, o por medio del accidente o violencia que produjo la lesión fatal.

Catacumbas: son cementerios subterráneos de nuestros antepasados que utilizaron los primeros cristianos.

Cementerio: es el lugar en donde inhumamos o sepultamos a los familiares que van al destino final.

Cenizas: es el resultado de un cadáver por la aplicación de la cremación.

Columbario: es la estructura establecida por conjunto de nichos consignados al depósito de restos humanos y restos humanos áridos o cremados.

Cremación: la cremación es la habilidad de descomponer un cuerpo humano muerto, por acción de la temperatura, lo que tiene lugar en un sitio denominado crematorio.

Criptas: son lugares adentro de edificaciones, propuestos para inhumar a los muertos.

Embalsamamiento: es el procedimiento mediante el cual, de un cadáver previamente formalizado, se extirpan los órganos y vísceras craneales torácicas y abdominales, desertando en su lugar sustancias químicas y materiales absorbentes que rellenen dichas cavidades.

Esterilización: Es una pérdida de todas las formas de vida microscópicas incluyendo virus y esporas, una persona o un animal se hace infecundo o estéril.

Exéresis: estirpemédica de un pedazo natural o impropia a un organismo.

Exhumación: es el medio técnico mediante el cual se rescatan los restos de cadáveres.

Formolización: es suspender la descomposición del cadáver dosificando formol dentro del cuerpo a través de las arterias.

Fosa Común: el lugar reservado para entierro de cadáveres y despojos humanos no identificados.

Inhumación: Es donde se entierra un cadáver.

Napa freática: agua puesta en el subsuelo y que pide la excavación de un pozo para su extracción.

Necropsia o Autopsia: es un procedimiento médico que usa la disección con el fin de obtener información anatómica sobre la causa, naturaleza, extensión y dificultades de la enfermedad que sufrió en vida el sujeto y que permite formular un diagnóstico médico final o definitivo para dar una explicación de las observaciones clínicas dudosas y evaluar un método dado. Usualmente es llevada a cabo por un médico especialista denominado patólogo.

Parte interesada: Es el cónyuge, los hijos, los padres y a falta de éstos los parentelas hasta el cuarto grado de afinidad, o segundo grado de igualdad.

Polución: Contagio intensa del agua o del aire causado por los residuos de procesos biológicos

Sala de Velación: es el espacio donde está decorado para el homenaje a los fallecidos por parte de los familiares y amigos ya que no se los puede velar en su domicilio.

Servicio funerario: son todos los servicios prestados por empresas funerarias legalmente autorizadas que tengan servicios de calidad.

Tanatoestética: es el modo de adecuación, no invasivo ni quirúrgico, del cadáver con la finalidad de mejorar su aspecto estético.

Tanatopraxia: es el conjunto de métodos de restauración y cuidado estético del cadáver, para conseguir un retardo en la descomposición y procurarle el mejor aspecto.

Transporte de cadáveres: es el cambio o traslado de cadáveres hasta su lugar de sepultura.

Vigilancia: es un proceso de monitoreo que tiene como finalidad lograr que lo vigilado actúe o se mantenga dentro de los parámetros esperados.

2.4 Hipótesis y variables

2.4.1 Hipótesis general

Mejorar los servicios exequiales, a través de capacitaciones hacia el personal para disminuir al grado de insatisfacción hacia los habitantes del cantón Naranjal y zonas aledañas.

2.4.2 Hipótesis específicas

- 1.- Desarrollar nuevas estrategias para la creación de nuevas empresas de servicios exequiales fomentando el desarrollo socio económico del cantón.
- 2.- Elaborar estrategias para que las empresas que brinden estos servicios tomen en consideración incluir como valor agregado el traslado de los familiares más cercanos del difunto a la última morada.
- 3.- Elaborar planes de publicidad sobre los servicios exequiales ofertados en el cantón Naranjal.
- 4.-Determinar mediante una encuesta las razones y causas de la carencia de los servicios exequiales, para saber cuáles son los servicios que quieren adquirir y se sientan satisfechos y no haya inconvenientes con la empresa.

2.4.3 Declaración de variables

Cuadro1. Declaración de las variables

Hipótesis general	Variable dependiente	Variable independiente
Mejorar los servicios exequiales, a través de capacitaciones hacia el personal para disminuir al grado de insatisfacción hacia los habitantes del cantón Naranjal y zonas aledañas.	Capacitación del personal	Grado de insatisfacción

Fuente:Declaración de las variables

Autor: Eduardo chacón Neira

Hipótesis específicas	Variable dependiente	Variable independiente
Elaborar estrategias para que las empresas que brinden estos servicios tomen en consideración incluir como valor agregado el traslado de los familiares más cercanos del difunto a la última morada	Elaborar estrategias	Traslado de los familiares más cercanos
Elaborar planes de publicidad sobre los servicios exequiales ofertados en el cantón Naranjal.	Elaborar planes de publicidad	Servicios exequiales ofertados
Determinar mediante una encuesta las razones y	Elaborar Encuestas	Razones y causas de la Carencia de los servicios exequiales.

causas de la carencia de los servicios exequiales, para saber cuáles son los servicios que quieren adquirir y se sientan satisfechos y no haya inconvenientes con la empresa		
--	--	--

Fuente:Declaración de las variables

Autor: Eduardo chacón Neira

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 2 Operacionalización de las variables

Variables	tipo	concepto	indicador
Capacitación del personal	Dependiente	Es toda actividad realizada que busca en una compañía, manifestando las necesidades, que busca mejorar el conocimiento y las habilidades o conductas de su personal	Mejora del personal
Estrategias	Dependiente	Es un conjunto de tareas proyectadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado resultado.	Cambios en la empresa
Plan de publicidad	Dependiente	Es la manera en que se distribuyen sus productos o servicios en el mercado.	Dar promociones
Encuestas	Dependiente	Es la obtención de información sobre la base de un acumulado objetivo, coherente o articulado de preguntas.	Da buenos resultados

Fuente:Declaración de las variables

Autor: Eduardo chacón Neira

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Investigación de campo: Es aquella que se realiza directamente con la fuente de información y en el lugar y tiempo en que ocurre los fenómenos objetos de estudio¹¹.

Este tipo de investigación se apoya en investigaciones provenientes entre otras, entrevistas, encuestas y observaciones cómo es posible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulte de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajo.

El fin de esta investigación es debido a que hemos conseguido la información en forma directa por parte de las personas que forman nuestro grupo objetivo

Investigación bibliográfica: como su nombre lo indica, apoyándose en principios de carácter documental, esto es en documentos de su misma especie, en este caso se realiza a través de libros publicados anteriormente¹².

Esta investigación se ha fundamentado en conseguir información ya establecida para enriquecer nuestro marco teórico y consecutivamente determinar los componentes de la propuesta.

Investigación explicativa: están dirigidos a encontrar las causas a de los eventos, sucesos y fenómenos físicos y sociales.

Como su nombre lo indica se centra en explicar porque ocurre u ocurrió un fenómeno y en qué condiciones se dio o se da esto, o porque se relacionan dos o más variables de determinada manera¹³.

¹¹(Mora, 2000)

¹²(Crowther, 2000)

Explicativa porque las variables fueron objeto de descripción ya que identifica las causas de la investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba asociación entre variables.

Investigación exploratoria: es útil para para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema, especialmente para un investigador que es nuevo en el campo del problema¹⁴.

Exploratoria porque nos permitió familiarizarnos con los fenómenos que se investiga, y a su vez comprobar las hipótesis planteadas.

3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Característica de la población

Los servicios exequiales estarán dirigidos a toda la población del Cantón Naranjal, dada las características específicas de nuestro trabajo de investigación.

3.2.2 Delimitación de la población

Para el estudio de este problema, y la ejecución de este proyecto es importante definir la población, la población es de quienes pueden adquirir este servicio viendo la sociedad económicamente activa pueden adquirirlo de 20 a 64 años que son de 14919 habitantes entre hombres y mujeres

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra a utilizarse en este estudio es no probabilística ya que no todos los sujetos de la población tienen el privilegio de ser elegidos.¹⁵

3.2.4 Tamaño de la muestra

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población. (14919)

p=posibilidad de que ocurra un evento, **p**=0,5

¹³(Gómez, 2006)

¹⁴(Namakforoosh, 2005)

¹⁵ (esteban, 2007)

q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, **q**=0,5

E= error, se considera el 5%

Z= nivel de confianza, que para el 95%, **Z**=1,96.

Npq

n = _____

$$\frac{(N-1)E^2 + pq}{Z^2}$$

$$14919(0.5) (0.5)$$

n = _____

$$\frac{(14919-1)(0.05)^2 + (0.5) (0.5)}{(1.96)^2}$$

n = 375

Según la fórmula aplicada y tomando en cuenta el margen de error del 5% nos arroja como resultado que el tamaño de la muestra que se va a encuestar es de 375 personas.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Método Histórico: define un tema o problema que desean investigar, tiene un alcance ilimitado porque es un cambio constante de lo que está pasando y lo del pasado. Todo el pasado es la base de datos de los historiadores, una vasta colección de documentos o ideas difícil de encontrar y más difíciles aun de verificar¹⁶.

Este método lo utilizamos en la revisión de los datos y antecedentes históricos respecto del problema que se investiga, lo que nos permite dar un diagnóstico de lo que ha estado ocurriendo.

¹⁶(Salkind, 1999)

Método inductivo: consiste basarse en enunciados singulares, tales como las descripciones de resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías.¹⁷

El método inductivo se lo aplico al momento de vender la propuesta a los ciudadanos del Cantón naranjal para que ellos acepten.

Método deductivo: parte de siempre de verdades generales y progresa por el razonamiento¹⁸, en el momento que las personas acepten la propuesta planteada, de la información recabada, nos permitirá corroborar o a su vez eliminar la hipótesis planteada.

Análisis-síntesis

El análisis es una acción intelectual que facilita descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades. La síntesis establece de manera mental la unión entre las partes o los elementos que forman un todo en base a los resultados analizados.

Este método lo utilizaremos luego de aplicar la encuesta al procesar la información previamente obtenida permitiéndome reproducir minuciosamente los resultados, en base a análisis e interpretar que realice a los mismos y por ende determinar las conclusiones y recomendaciones.

Encuesta.- Es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigadores sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados¹⁹.

Estará basada en un cuestionario de diez preguntas, la encuesta se realizara a un numero de 375 habitantes, el objeto de la aplicación de estas encuestas es comprobar la hipótesis de la propuesta.

Observación.- Son técnica de captación sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de los acontecimientos para el tema de estudio. Sistemático y

¹⁷(Sánchez, 2004)

¹⁸(Moguel, 2003)

¹⁹(Vidal Díaz de Rada Iguzquiza, 1989)

controlado quiere decir que el observador dirige su atención hacia los acontecimientos y registra aquellos que son relevantes en el tema de estudio o para la determinación de las variables correspondientes, estructuradas significa que lo percibido se ordena, distribuye y documenta según los indicadores correspondientes²⁰.

Con este método se efectuara un estudio que si existen empresas dedicadas a servicios exequiales y si dan un buen servicio a los habitantes del Cantón naranjal.

Entrevista.- es una conversación entre dos personas que se sostiene con un propósito obtenido²¹.

A través de este método podemos ir al lugar de los hechos con el fin de constatar nuestra investigación de campos.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los procedimientos estadísticos de la información que se va a utilizar es por medio de Excel donde se creará una base de datos, en la cual será procesada y analizada y así obtendremos el conteo y los resultados concernientes a la encuesta lo cual nos permitirá realizar de manera más fácil la representación gráfica por medio de pasteles, barras o líneas.

Así se logrará emitir los resultados estadísticos de forma rápida, y le da calidad y eficiencia al trabajo.

La información recabada debe tener un proceso sistemático de selección, tabulación y análisis de resultados y para ello debemos seguir los siguientes pasos.

- a) Aplicación de los instrumentos
- b) Recolección de datos
- c) Selección de la información
- d) Tabulación de la información
- e) Diseño de cuadros, gráficas y tablas estadísticas
- f) Análisis e interpretación de resultados

²⁰(Heinemann, 2003)

²¹(Figueroa, 2002)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Pregunta1

TITULO: En que rango de edad se encuentra usted

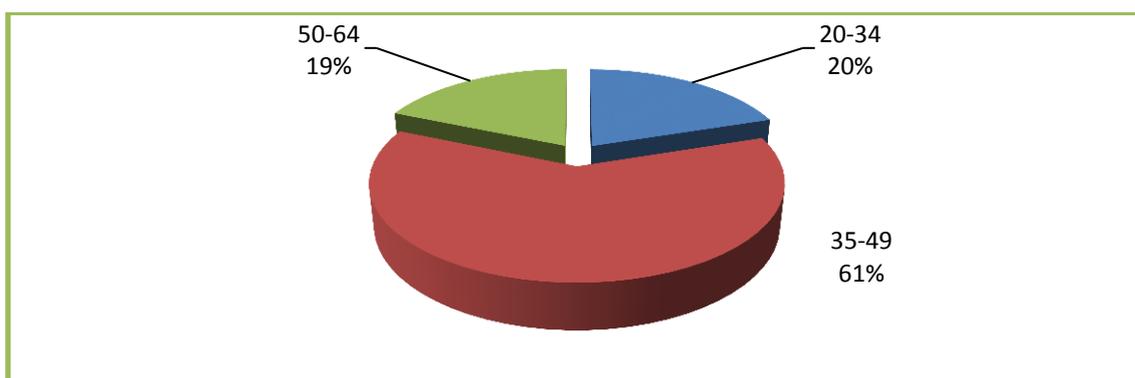
Cuadro 3

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
20-34	75	20%
35-49	230	61%
50-64	70	19%
total	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 1



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el grafico 1 podemos observar que del 100% de las personas encuestadas, el 61% de las personas encuestadas de la población urbana del Cantón Naranjal tienen el rango de edad que es de 35-49 años, y así mismo como el 20% de las

personas con el rango de edad que es de 20-34, y por ultimo tenemos un bajo porcentaje de 19% de las personas con el rango de edad que es de 50-64 años de edad para responder la encuesta.

Pregunta 2

TITULO: Que nivel de conocimiento usted tiene sobre los servicios exequiales

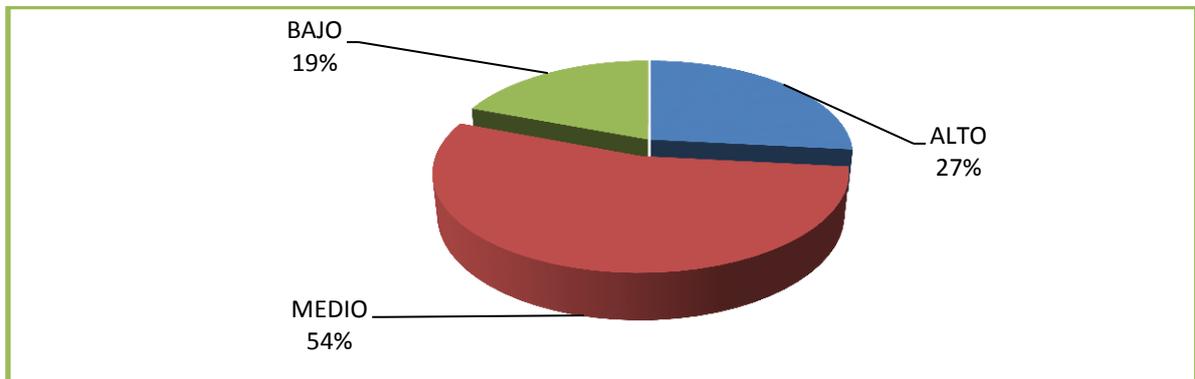
Cuadro 4

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
ALTO	100	27%
MEDIO	203	54%
BAJO	72	19%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 2



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el grafico 2 podemos ver que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana del Cantón naranjal, el 54% respondió que tiene un nivel medio de conocimiento acerca de los servicios exequiales y el 27% de las personas indica que tiene un nivel de conocimiento alto sobre los servicios exequiales sin embargo el 19% de las personas encuestadas en el Cantón naranjal respondió que no tienen nada de conocimiento sobre los servicios exequiales.

Pregunta 3

TITULO: Cómo calificaría los servicios exequiales ofertados en el cantón naranjal

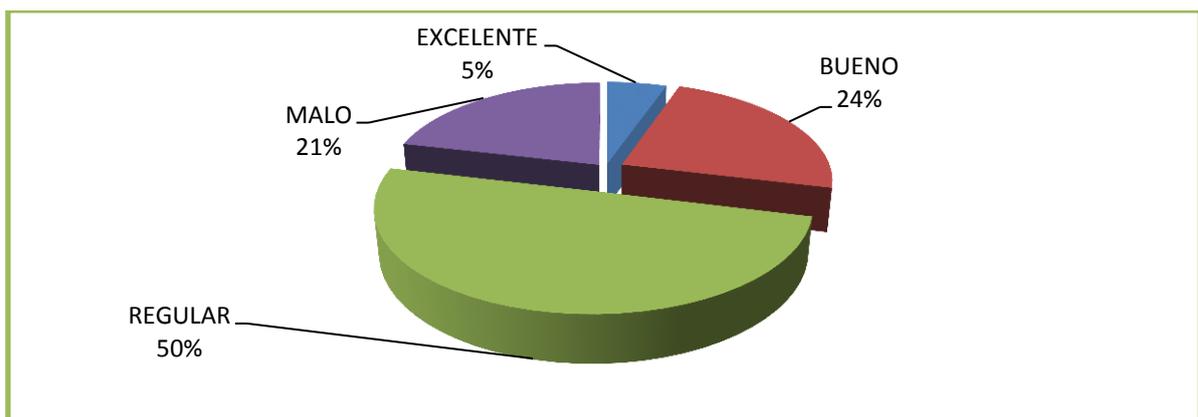
Cuadro 5

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
EXCELENTE	20	5%
BUENO	88	23%
REGULAR	187	50%
MALO	80	21%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 3



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el gráfico 3 podemos observar que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana del Cantón naranjal, el 50% de las personas respondió califica que los servicios exequiales ofertados en el Cantón es regular, el 24 % de las personas califica que los servicios exequiales son buenos, el 21%de las personas califica que los servicios exequiales son malos y a diferencia que el 5% de las personas encuestadas en el Cantón Naranjal califica que los servicios exequiales son excelentes.

Pregunta 4

Título: como califica los costos de los servicios exequeiales en nuestro cantón

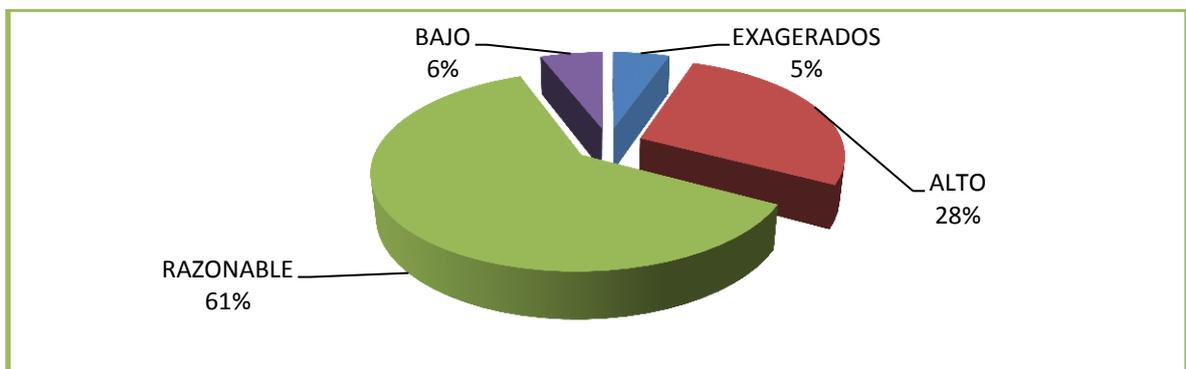
Cuadro 6

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
EXAGERADOS	20	5%
ALTO	103	28%
RAZONABLE	230	61%
BAJO	22	6%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 4



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el gráfico 4 podemos observar que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana del Cantón naranjal, el 61% de las personas encuestadas califica que los costos de los servicios son razonables, el 28% de las personas encuestadas respondió que los costos de los servicios son alto, el 6% de las personas encuestadas respondió que los costos de los servicios son bajos y a diferencia que el 5% de las personas califica que los costos de los servicios son exagerados.

Pregunta 5

TITULO: según su criterio cual es la funeraria más demandada en el cantón Naranjal.

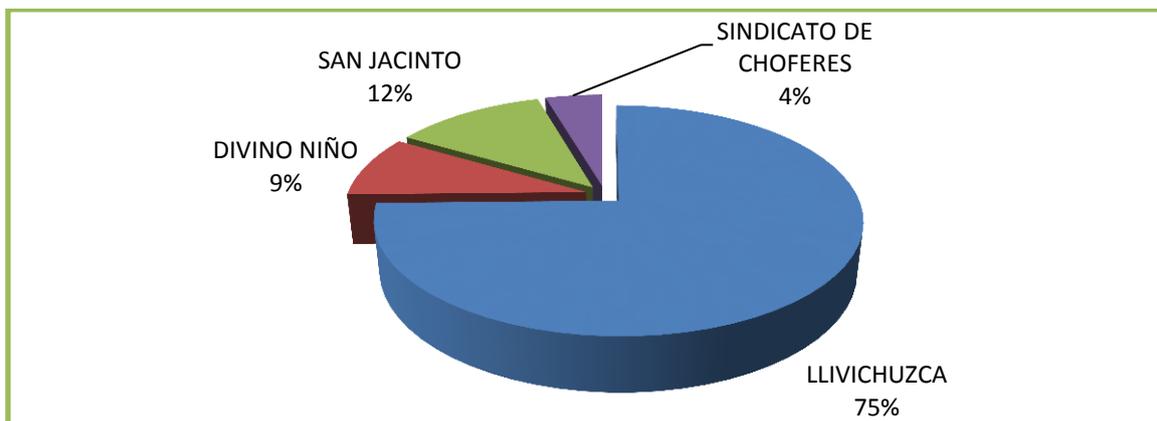
Cuadro 7

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
LLIVICHUZCA	280	75%
DIVINO NIÑO	33	9%
SAN JACINTO	45	12%
SINDICATO DE CHOFERES	17	4%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 5



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el gráfico 5 podemos ver que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana del Cantón naranjal, el 75% de las personas respondió que la funeraria más demandada es la de Llivichuzca, el 12% de las personas respondió que la funeraria más demandada es la San Jacinto, el 9% de las personas respondió que la funeraria más demandada es la divino niño y por último tenemos la sindicato de choferes quien tiene el 4% de las personas respondió que es la funeraria más demandada.

Pregunta 6

TITULO: según la alternativa anterior ¿Que deberían hacer para mejorar el servicio?

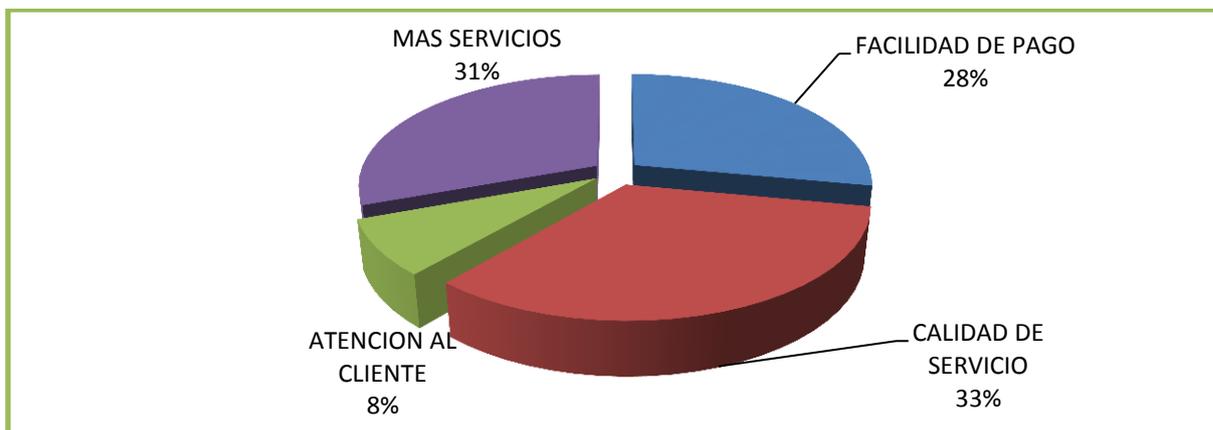
Cuadro 8

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
FACILIDAD DE PAGO	105	28%
CALIDAD DE SERVICIO	125	33%
ATENCION AL CLIENTE	30	8%
MAS SERVICIOS	115	31%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 6



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el gráfico 6 podemos observar que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana del Cantón Naranjal, el 33% de las personas respondió que deberían las funerarias mejorar la calidad de servicio, el 31% de las personas encuestadas respondió que deberían las funerarias mejorar en implementar más servicios. El 28% de las personas encuestadas respondió que deberían las funerarias mejorar la facilidad de pago y el 8% de las personas encuestadas en el Cantón Naranjal respondieron que deberían dar una buena atención al cliente para mejorar el servicio.

Pregunta 7

TITULO: Cuál de estos servicios le gustaría que tuviera las funerarias del cantón Naranjal

Cuadro 9

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
TRANSPORTE DE MOVILIZACION PARA EL TRASLADO DEL DIFUNTO	203	54%
SALA DE VELACION	149	40%
CREMACION	23	6%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 7



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el gráfico 7 podemos observar que del 100% de las personas encuestadas referentes a los servicios que le gustaría recibir, el 54% indica que le gustaría tener un transporte de movilización para el traslado de los difuntos, el 40% se inclina por la sala de velación sin embargo no hay que dejar a un lado el 6% deciden por el servicio de cremación.

Pregunta 8

TITULO: mediante qué medio de comunicación le gustaría que se dé a conocer los servicios exequiales

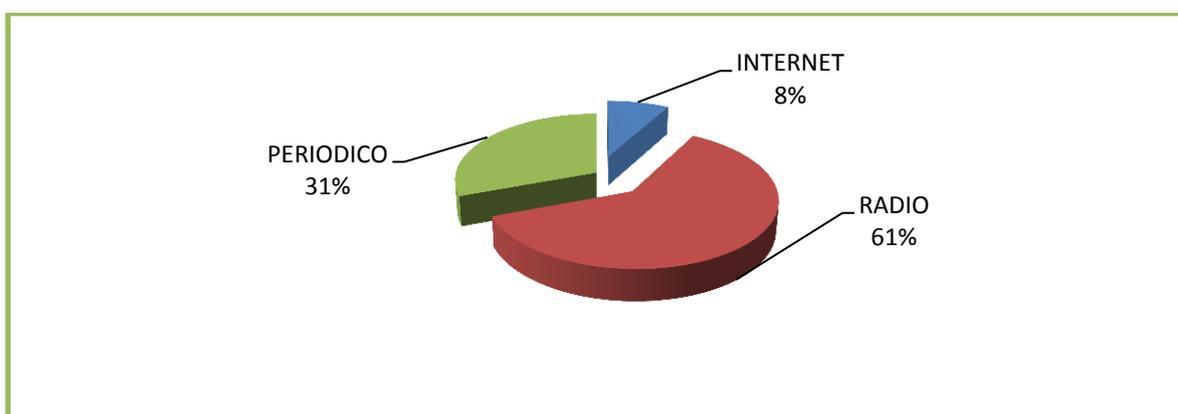
Cuadro 10

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
INTERNET	30	8%
RADIO	230	61%
PERIODICO	115	31%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Grafico 8



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el grafico 8 podemos ver que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana del Cantón Naranjal, el 61%de las personas encuestadas respondió les gustaría conocer los servicios que brindan las funerarias mediante la radio, el 31%de las personas respondió les gustaría conocer los servicios ofertados mediante el periódico y el 8% de las personas encuestadas del Cantón respondió mediante el internet les gustaría conocer los servicios que brindan las funerarias.

Pregunta 9

TITULO: ¿si les dieran un valor agregado como la implementación de un transporte de traslado para los familiares y amigos al sepelio con un costo adicional usted lo obtendría?

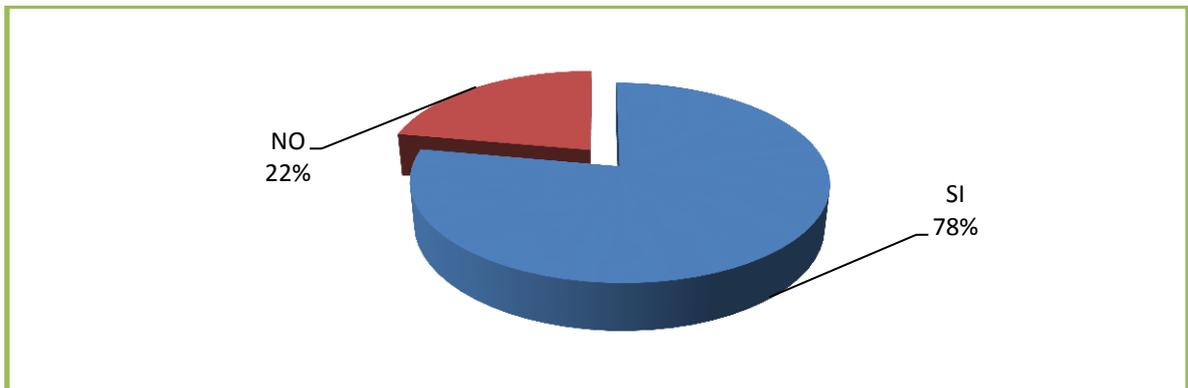
Cuadro 11

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	292	78%
NO	83	22%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Gráfico 9



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón

En el gráfico 9 podemos observar que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana en el Cantón Naranjal, el 78% de las personas encuestadas respondió que si les gustaría que implementaran un transporte para el traslado de los familiares y amigos al sepelio así tengan que dar un costo adicional y el 22% de las personas responde que no les gustaría que implementaran un transporte para el traslado de los familiares y amigos al sepelio porque tienen un costo adicional.

Pregunta 10

TITULO: ¿Cuánto usted pagaría por un buen servicio?

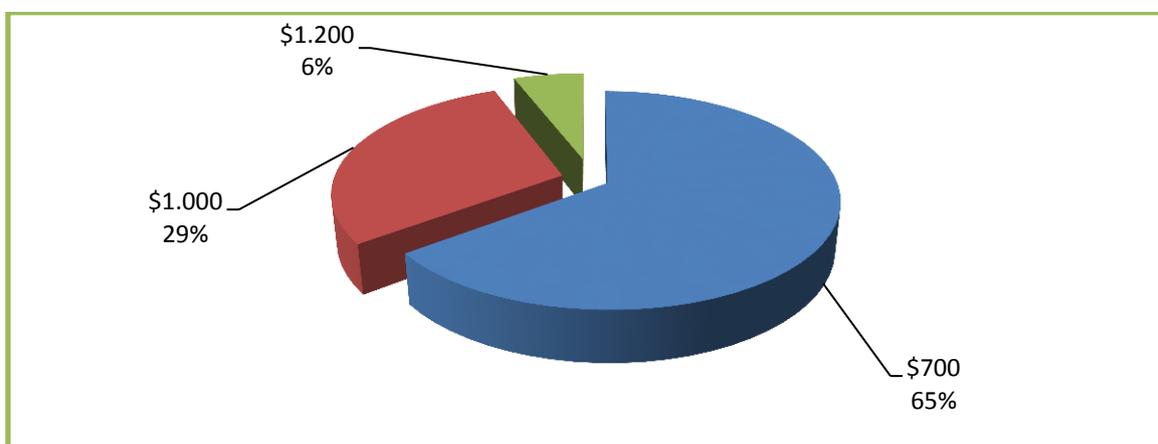
Cuadro 12

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
\$ 700	243	65%
\$ 1.000	110	29%
\$ 1.200	22	6%
TOTAL	375	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

Gráfico 10



Fuente: Encuesta aplicada a la población de Naranjal

Autor: Eduardo Chacón Neira

En el gráfico 9 podemos ver que del 100% de las personas encuestadas en la población urbana en el Cantón Naranjal, el 65% de las personas encuestadas respondió que pagarían \$700 por un buen servicio, el 29% de las personas encuestadas respondió que pagarían \$1000 por un buen servicio y por último el 6% de las personas respondió que pagarían \$1200 por un buen servicio en las funerarias.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Los antepasados no tenían una forma adecuada para enterrar a sus familiares realizaban sus enterramientos según las culturas que tenían cada uno de los países, por tal motivo que ha venido evolucionando los enterramientos con servicios de calidad de parte de los servicios exequiales.

En la actualidad Ecuador no solamente brinda servicios si no también tiene su propio campo santo ya que es una manera más fácil de obtener terreno propio con una facilidad de pago, también tiene todo tipo de servicios que podemos adquirirlo inmediatamente como es el de jardines de esperanza es uno de los más nombrado a nivel nacional y uno de los primeros fundados aquí en el Ecuador.

Podemos decir que este negocio de servicios funerarios es factible por el motivo que existe demasiada demanda en cada parte del mundo, por eso muchas personas optan por crearse un camposanto con el mejor servicio porque los clientes buscan el servicio de calidad y no todos los servicios funerarios dan dicho servicio.

En el año 2012 el Cantón naranjal tiene muchas funerarias que brindan servicios pero ninguna de ellas brinda un servicio de calidad ya que en este año 2013 decimos que jardines de esperanza recién puesta en el mercado del Cantón Naranjal tubo acogida, por el motivo que es una previsión de campo santo, tiene buenas referencias por parte de los habitantes del Cantón porque brindan servicios de calidad por eso tenemos como perspectiva actualizar a las funerarias que han estado por años en el Cantón para que estén informados y puedan llevar a cabo una mejor acogida y puedan competir con jardines de esperanza.

4.3 RESULTADOS

Habiendo realizado el análisis de los resultados se ha encontrado que las personas que tuvieron un rango de 35-49 años de edad quienes tienen el 61% que nos dieron a conocer sus respuesta en la encuesta dando a saber qué es lo que querían realmente sobre los servicios exequiales.

También se comprobó que más de la mitad de las personas encuestadas que es el 54% no tienen mucho conocimiento sobre los servicios exequiales por el motivo que las funerarias deberían dar a conocer los servicios ofertados en al Cantón para que

tengan mayor conocimiento acerca de los servicios y el 50% considera que los servicios en el Cantón son regular ya que no compete con la satisfacción del cliente, por otra parte tenemos que el 61% de las personas encuestadas respondió que sus costos son razonables por los servicios brindados. De todo los encuestados el 75% optan por la funeraria Llivichuzca quien es la más demandada por parte de los habitantes aunque hay un 33% mejorar la calidad del servicio por parte de dicha funeraria y respecto a las funerarias que servicio debería implementar para mejorar la calidad del servicio con un 54% un transporte de movilización para el traslado del difunto.

No podemos dejar atrás mediante qué medio de comunicación les gustaría conocer los servicios brindados con el 61% de las personas encuestadas se la haría más fácil escuchar la radio para enterarse sobre los servicios exequiales, el 78% de las personas si les gustaría tener un servicio de transporte de movilización para los familiares y amigos así tenga un costo adicional para obtener dicho servicio de calidad y el 65% de las personas optan por adquirir un buen servicio por el valor de \$700 ya que es un costo razonable para obtener dichos servicios.

El desconocimiento de las personas sobre los servicios exequiales es una baja para las funerarias ya que los clientes no exigen servicios de calidad a lo mejor por la falta de publicidad que no dan las funerarias.

Para obtener mejores resultados en las funerarias del Cantón Naranjal, es necesario establecer una guía para mejorar los servicios exequiales que brinda cada una de las funerarias, dar mayor publicidad para que las personas conozcan los servicios que están dando, una facilidad de pago con un costo razonable, que implementen más servicios para que todo los servicios sean de calidad y no haya queja por parte de los habitantes del Cantón Naranjal.

4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

Cuadro 13 Verificación de hipótesis

Hipótesis general	Verificación
<p>Mejorar los servicios exequiales, a través de capacitaciones hacia el personal para disminuir al grado de insatisfacción hacia los habitantes del cantón Naranjal y zonas aledañas.</p>	<p>Por medio de la encuesta realizada se pudo comprobar que con la pregunta #4, 7,9 dándole capacitación que den costos razonables sobre los servicios, implementando nuevos servicios y dando una buena publicidad mediante radio mejoraría dándole un servicio de calidad.</p>
Hipótesis específicas	Verificación
<p>Elaborar estrategias para que las empresas que brinden estos servicios tomen en consideración incluir como valor agregado el traslado de los Familiares más cercanos del difunto a la última morada.</p>	<p>Por medio de la encuesta realizada se pudo comprobar que con la pregunta #9 implementando un transporte de movilización para el traslado de familiares y amigos dio como resultado que el 78% de las personas quieren dicho servicio así sea con un costo adicional.</p>
<p>Elaborar planes de publicidad sobre los servicios exequiales ofertados en el cantón Naranjal.</p>	<p>Por medio de la encuesta realizada se pudo comprobar que con la pregunta #8 Que dando un plan de publicidad a los habitantes del Cantón Naranjal tendrían un conocimiento muy abierto sobre los servicios exequiales más que todo estos servicios darían a conocer mediante una radio que es el medio de comunicación</p>

<p>Determinar mediante una encuesta las razones y causas de la carencia de los servicios exequiales, para saber cuáles son los servicios que quieren adquirir y se sientan satisfechos y no haya inconvenientes con la empresa.</p>	<p>más escuchado por los habitantes del Cantón.</p> <p>Por medio de la encuesta realizada se pudo comprobar que con la pregunta #8 Que dando un plan de publicidad a los habitantes del Cantón Naranjal tendrían un conocimiento muy abierto sobre los servicios exequiales más que todo estos servicios darían a conocer mediante una radio que es el medio de comunicación más escuchado por los habitantes del Cantón.</p>
---	---

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Elaborar una Guía de estrategias para mejorar el nivel de satisfacción en los servicios exequiales en el Cantón Naranjal

5.2 FUNDAMENTACIÓN

El estudio desarrollado se basa en las siguientes fundamentaciones la Sociológica, Psicológica, Andragogía y legal.

En la fundamentación Sociológica es de gran importancia en este proyecto de investigación, basado en el análisis del nivel de SATISFACCION DE LOS SERVICIOS EXEQUIALES ya que se encuentra relacionado en la manera de pensar, sentir y de actuar del ser humano, en el ambiente social

De la misma manera cada uno de los profesionales en el ámbito de la salud está involucrado a brindar una excelente atención a la sociedad para mejorar la calidad de vida de los pacientes que asisten a esta casa de Salud.

Nuestra prioridad es que la población del cantón Naranjal y recintos aledaños reciban un mejor servicio en los momentos difíciles de la pérdida de un ser querido.

En la fundamentación Psicológica se da prioridad a la conducta del ser humano, sus sentimientos, motivaciones, personalidad, sus necesidades y deseos, es decir la manera en que se adapta al dolor.

Es fundamental brindar confianza y seguridad a los clientes para que se sientan a gusto dándoles a conocer los servicios que se ofertan. .

Los adultos mayores consideran que son responsables de su familia porque ellos tienen capacidad de auto dirigirse, los jóvenes dependen de situaciones diferentes ya que no han tenido experiencias en comparación con los adultos mayores que han tenido vivencias a lo largo de su vida y esto puede frenar la resistencia al cambio, por este motivo el profesional en la salud debe saber que método utilizar al momento de atender a un paciente pues no todos los seres humanos tienen la mismas características.

Por último tenemos la fundamentación Legal la que señala a la población del cantón Naranjal y recintos aledaños cuáles son sus deberes y derechos de recibir un servicio de calidad,

5.3 JUSTIFICACIÓN

Según la investigación realizada se ha encontrado que no existe un nivel de conocimiento alto de parte de los habitantes del Cantón Naranjal. Al aplicar las encuestas se pudo conocer que los habitantes del Cantón Naranjal no se sienten satisfecho con los servicios que brindan las funerarias en su totalidad, por el motivo de que muchas personas no tienen un conocimiento claro sobre que son servicios funerarios.

En base a los resultados nuestra propuesta es de sugerir una guía para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal y a su vez tener una mayor demanda de parte de los ciudadanos del Cantón para que se dé un buen servicio y no haya inconvenientes de parte de los habitantes y así los ciudadanos no eligen otras ciudades para adquirir dicho servicio por eso debemos implementar una guía para que la economía del Cantón sigue desarrollándose.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general

Elaborar una guía para mejorar el nivel de satisfacción en los servicios exequiales en el Cantón Naranjal

5.4.2 Objetivos específicos

Elaborar un plan de capacitación para todo el personal que trabaje en los servicios exequiales.

Elaborar un plan de publicidad para ofertar los servicios exequiales

Desarrollar un plan de motivación de ofertas como incentivo de los servicios exequiales como el de traslado de movilización del difunto.

5.5 UBICACIÓN

País: Ecuador

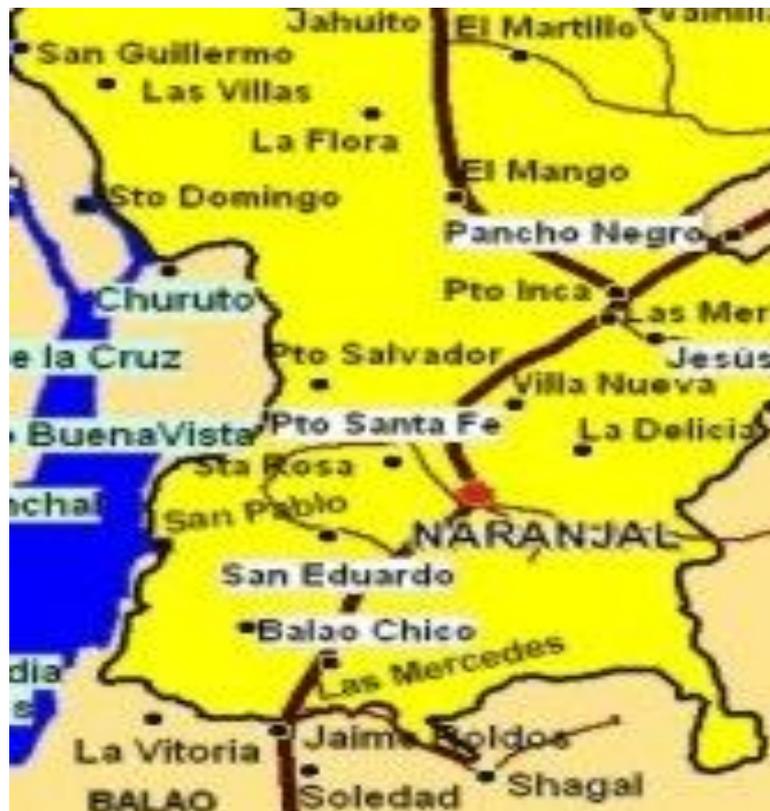
Región: costa

Provincia: Guayas

Área: servicios

Dirección: Naranjal – Ecuador

Figura 3. Mapa de Naranjal



5.6 FACTIBILIDAD

El estudio para la elaboración de una guía para mejorar el nivel de satisfacción en los servicios exequiales del Cantón Naranjal es factible porque nos ayudara a las empresas dedicadas a servicios exequiales de esta localidad a mejorar en los servicios y a desarrollar la economía del Cantón. De la misma manera ayuda a los habitantes a tener un servicio adecuado y precios moderados.

Es factible porque las personas que no conocen sobre los servicios pueden enterarse sobre medios publicitarios de los servicios que brindan las funerarias.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La presente investigación tiene como propuesta elaborar una guía de estrategias para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal, con la finalidad que las empresas dedicadas a los servicios exequiales cumplan todas las estrategias propuestas por la guía, con el propósito de capacitar al personal y a su vez dar a conocer servicios que nos ayuden a mejorar la calidad del servicio para que así los habitantes del Cantón Naranjal ser sientan satisfecho plenamente y no haya inconvenientes y quejas por los servicios brindados. De tal manera que podamos desarrollar nuestra economía en el Cantón.

5.7.1 Actividades

- Presentación de la propuesta
- Plan de capacitación para el propietario y los empleados de la funeraria
- Plan de publicidad para ofertar los servicios funerarios
- Implemento de servicios de acuerdo a la actividad económica del Cantón
- Plan de motivación de ofertas como incentivo de parte de los servicios exequiales
- Control de cumplimiento de la propuesta
- Seguimiento evaluación de la propuesta

5.7.2 Recursos, Análisis financiero

Humanos

- Equipo de investigación.
- Jefe de la empresa funeraria.
- Empleados de la funeraria

Materiales

- Computadora.
- Textos variados.
- Marcadores.
- Hojas de papel bond.
- Guía de actividades.

Recursos técnicos

- Computadora.
- Internet.
- Cámara fotográfica
- Impresora
- Pen drive.

Creemos que nuestra propuesta está encaminada a lograr un verdadero cambio de educación, sin embargo no incurrimos en gastos innecesarios sino en los que, estrictamente requerimos para que nuestra propuesta sea factible.

RUBROS	Valor total
Pen drive	\$ 10,00
Fotocopias	\$ 50,00
Material didáctico	\$ 100,00
Internet	\$ 50,00
Borradores de Proyectos	\$ 160,00
Hojas	\$ 20,00
Impresión b/n y C.	\$ 100,00
Anillado	\$ 15,00
Viáticos	\$ 100,00
Fotos	\$ 25,00
Transporte	\$ 50,00
TOTAL	\$ 680,00

Costo - beneficio

Costo

La elaboración de esta guía de estrategias para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal tuvo un costo de \$680.

Beneficio

Las funerarias que implementaran esta guía se garantizara el posicionamiento en el mercado local convirtiéndolas en líderes en la prestación de servicios exequiales alcanzando un servicio de calidad para los habitantes del Cantón Naranjal y sectores aledaños.

5.7.3 Impacto

Al aplicar esta propuesta se lograra un impacto positivo, al cual tendrá beneficio tanto como para las funerarias como los habitantes que soliciten los servicios exequiales, el llevar a cabo la elaboración de una guía de estrategias para mejorar

los servicios exequiales permitirá mejorar la satisfacción con los solicitantes de los servicios y se desarrollara la economía del Cantón.

Este proyecto también servirá de ayuda para que el propietario y los trabajadores que pertenecen a dicha empresa tengan un buen trato con los clientes y más que todo tengan conocimiento sobre lo que es servicios exequiales y no solamente se queden con ese conocimiento si no que les transmita a los habitantes del Cantón naranjal por una buena publicidad.

La elaboración de la guía de estrategias nos permite tener un buen precio en lo que es de servicios exequiales ya que de esa manera podemos incrementar la demanda de parte de los habitantes del Cantón Naranjal y sería útil por lo fueran reconocidas tanto a nivel local como nacional.

5.7.4 Cronograma

Tiempo	Mayo				Junio				Julio					Agosto				Septiembre				Octubre				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDADES																										
Planteamiento del problema				■	■																					
Elaboración del marco teórico						■	■																			
Formulación de la hipótesis, variables e indicadores								■	■																	
Determinación de la modalidad de la investigación										■																
Selección, aplicación e interpretación de la muestra											■	■														
Elaboración de la guía didáctica													■	■	■	■										
Elaboración del informe final																■	■	■	■	■	■	■				
Entrega del borrador del proyecto																							■	■		
Presentación del informe final del proyecto																								■		
Sustentación del proyecto																									■	■

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

La guía presenta las siguientes características

- Caratula
- Introducción
- **Desarrollo del tema**
 - ✓ Conceptos
 - ✓ Importancia
- Misión y visión de la guía
- Objetivos de la guía
- Que son estrategias
- Descripción de las estrategias a implementarse

Los siguientes lineamientos permiten a evaluar la propuesta

- Verificar si existe un desarrollo en la economía.
- Constatar si la publicidad es efectiva.
- Demostrar si los precios de los servicios son cómodos.
- Comprobar si el aumento de los servicios me permiten a tener más demanda.
- Probar si el incentivo de motivación se me es efectiva para ganar más solicitantes de servicios exequiales.
- Confirmar si la capacitación del personal me es factible.

GUIA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS EXEQUIALES





INTRODUCCION

Esta guía representara el bienestar de todas las personas que quieren tener un nivel de conocimiento alto sobre los servicios exequiales sobre todo para que una empresa dedicada a servicios exequiales no tenga inconvenientes con los solicitantes de los servicios y tengo un comportamiento adecuado acerca de la atención al cliente y tengan una mayor preparación y sobre todo información acerca de los servicios que brinda.

También podemos decir que esta guía está hecha con bases y buenos conocimientos en lo que vamos a representar como en la elaboración de estrategias para mejorar los servicios como el de capacitar al personal para que pueda tener un mejor rendimiento laboral acerca de los servicios como dar a conocer los cada uno de los servicios.

También tenemos el plan de publicidad quien se encarga de dar a conocer la empresa, lo que respecta a servicios exequiales, vamos a ver acerca de los precios que deberían poner precios cómodos de acuerdo a la economía local, de acuerdo a estas dos estrategias tenemos como objetivo tener más demanda.

La implementación de los servicios tiene como objetivo analizar la economía y de acuerdo a eso podremos implementar los servicios requeridos por el Cantón.

Podemos decir que todo esto nos facilita el manejo de la empresa y mejoraría económicamente y sobre todo ser reconocida a nivel local.



IMPORTANCIA

Esta guía es importante por el bienestar de todas las funerarias para que se estén actualizando constantemente de acuerdo a los reglamentos que tiene la ley, en cuanto a los precios y tengan una buena información acerca de los servicios exequiales, también en el servicio de atención al cliente y saber qué procesos y normas son los adecuados para implementar, con respecto a la necesidad y la actividad económica de la persona.

Es importante porque con esto podemos requerir información para ser una buena publicidad para que las personas se sientan identificadas con la empresa de servicios exequiales.

MISION

Determinar una guía con mucha utilidad que permitabrindar servicio funerario de excelencia, dar conocimientos, aprendizajes y estrategias para el desarrollo de la empresa, esforzándonos en brindar un servicio integral, de alta calidad ocupándonos hasta del más mínimo detalle para la prestación de servicios a los dolientes del Cantón Naranjal y sus alrededores.

VISION

Conseguir una guía para que las empresas funerarias puedan lograr los objetivos de ser una organización reconocida, destacada por su calidad de servicio al cliente y desarrollo tecnológico, buscando nuevos mercados y ser innovadores para así poder alcanzar una clara calidad superior y orientación hacia el servicio al cliente con una responsabilidad incorporada en la guía a nivel nacional.



VALORES CORPORATIVOS

- RESPONSABILIDAD
- CALIDAD
- ESTRATEGIA
- COMPROMISO

OBJETIVO DE LA GUIA

Permitir que los propietarios o empresarios de servicios exequiales adquieran esta guía porque va ser de mucha utilidad para ampliar los conocimientos con respecto al mejoramiento de los servicios exequiales, manteniendo un estándar de calidad en la atención al cliente, además para darse a conocer a otras partes del país para que pueda ser adquirida.

Desarrollar nuevas estrategias con respecto al servicio, incrementando la eficiencia y eficacia al momento de ofrecer la atención al cliente.

Incrementar el nivel de satisfacción del empleado, con el desarrollo del trabajo en equipo y optimizando las funciones.

QUE SON ESTRATEGIAS

Es un conjunto de acciones que se lleva acabo para lograr un objetivo, es la determinación de los objetivos:

- Largo plazo
- Elección de acción
- Asignación de los recursos para conseguirlos

Las estrategias es el único recurso en la cual las empresas generan valor.

DESARROLLO DEL TEMA

CONCEPTOS

PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Un plan de capacitación son expectativas y necesidades que surgen por una empresa para un tiempo determinado. Corresponde a las expectativas que se quiere satisfacer, efectivamente en un determinado plazo.

También podemos decir que la capacitación al personal conlleva efectivamente al mejoramiento continuo del personal que elabora en la empresa en cada uno de sus cargos. Es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo mediante traspaso de conocimientos, desarrollo de actitudes y habilidades necesarias para un mayor desempeño laboral.

Procesos para el plan de capacitación

Un plan de capacitación siempre dependerá de la del tamaño de la empresa, facilidades de desarrollo del programa y sobre todo lo que se quiere enseñar específicamente.

Los programas de capacitación van desde el planeamiento hasta la evaluación de tareas.

PUBLICIDAD

Es una forma de comunicación comercialde largo alcance que es pagada por el que va a necesitar la publicidad identificada a informar o recordar a un grupo objetivo acerca de los servicios o productos u otras ideas, con la finalidad de atraer a los posibles compradores.

Tipos de medios de publicidad

Prensa

Es un medio con alto nivel de creencia y gran flexibilidad geográfica. Es un medio leído por personas que les gusta la averiguación por lo que la publicidad tiene que ser más precisa. Generan ingresos mayores gracias a la publicidad de vendedores locales y los anuncios clasificados.

Formatos

- Anuncios comerciales
- Anuncios por palabras
- Encartes



Televisión

Es un medio que llega un alto grado de número de personas, el gasto publicitario es caro y depende de las condiciones económicas, del nivel de desarrollo. Se utiliza para anunciar servicios o productos de alto consumo.



Formato

- Publireportaje
- Patrocino televisivo
- Publicidad estática
- Infomercial: venta directa de un producto o un servicio
- Tele venta

Radio

Es un medio publicitario donde llega con un alto porcentaje de la población. Es donde más escuchan las personas las publicidades más aun cuando están fuera de casa y es un gasto mínimo que se da por requerir dicha publicidad.

Formatos

- Cuñas
- Frases o eslogan dicho en directo por el presentador
- Trasmisiones patrocinados





Como motivar a los empleados

La motivación de los empleados lleva al éxito de la compañía. Los factores de motivación contienen:

- Regalías monetarias
- Reconocimiento verbal
- Incremento de responsabilidades
- Ayuda en logros de sus metas profesionales.

DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS A IMPLEMENTARSE

1.- PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PROPIETARIO Y LOS EMPLEADOS DE LA FUNERARIA

El personal en cualquier empresa es el alma, pero en una empresa de servicios es clave, ya que los empleados funerarios son los que salen a prestar el servicio con un debido entrenamiento. Educar al personal dándole habilidades tanto física como mental para que pueda desempeñarse en todas las actividades.

Este personal se debe considerar y valorar por su capital intelectual, por la suma de sus ideas en progreso de la compañía, diseños, procesos de creatividad y publicaciones.

Estrategia

- Incentivar a los empleados con regalías monetarias.
 - Fomentar el trabajo en equipo, mediante prácticas de aprendizaje social.
 - Capacitación constante en cuestiones de atención al cliente.
 - Una descripción detallada de las funciones del empleado, sus responsabilidades y cuál es el campo de acción dentro de la empresa.
 - Dándole un viaje por el mejor empleado del año.
- 



Las quejas

Las quejas nunca faltan y hay que estar preparados para resolverlas, las quejas son esenciales para dar un buen servicio, al conocer las quejas de los clientes en la prestación del servicio de la funeraria se logra identificar los puntos débiles en el sistema de operación o procesos que se utilizan en la empresa y lo más seguro es que ellos mismos nos den la clave para resolver el problema, y mejorar los procesos.

Una queja bien manejada puede hacer que al cliente le quede gustando su organización, y lo más seguro es que vuelva a contratar nuestros servicios. También existe la posibilidad de que si el cliente no se queja no se tendrá la oportunidad de arreglar las cosas y este podría ser un punto crítico.

Estrategias para facilitar las opiniones de sus clientes

Si los clientes no se quejan, entonces alguna persona de la Funeraria debe llegarle al cliente y preguntarle sobre el servicio, a través de líneas de atención al cliente.

Hay que tener mucho cuidado con las quejas expuestas por los clientes, si se facilita exponer la queja a los usuarios y luego no se les responde, se habrá hecho más daño que si nunca se hubiese pedido que se quejara. Para ello se debe seguir con un proceso rápido.

Los errores son parte de la vida, nadie los puede evitar, todo lo que se puede hacer es guardar la esperanza de que no sean demasiado costosos y que no se cometa el mismo error dos veces.

Siga los siguientes consejos para la administración de las quejas de los clientes:

- Ser amistoso, agradable y servicial, incluso si el cliente se presenta enojado. Ser claro con el cliente, pues tanto él como su problema son importantes para la empresa funeraria.
- Escuche su historia, ellos pueden necesitar mostrar su disgusto, póngase en lugar de ellos, aunque esto no signifique alguna responsabilidad.

- 
- Nunca discuta con el cliente. El no quiere saber porque las cosas fallaron, solo quiere que se las solucione.
 - Se debe explicar al cliente si no se puede resolver el inconveniente y ofrecer otras alternativas de solución, pero antes que nada se debe asegurar que el cliente este feliz con la alternativa de solución que se le dio.
 - Es indispensable tener un contacto directo con nuestros clientes cuando realizamos un programa de servicios y poder evaluar si nuestro programa está dando los resultados esperados, además realizar un seguimiento a los clientes ya que estos son los que determinan la calidad de servicio que se está prestando.

2.- PLAN DE PUBLICIDAD

Se deben establecer criterios de calidad del servicio para lograr una imagen del servicio bien enfocada y precisa, de manera que se pueda medir de alguna manera la gestión de la empresa, su evolución y además se pueda comparar con resultados anteriores.

A la hora de elegir una correcta selección de medios para colocar la publicidad hay que tener en cuenta lo siguiente

- A la gente a quien nos vamos a dirigir.
- Cobertura que se indaga.
- El costo que supone el medio y el presupuesto que uno tenga.
- La disposición.

Esto lleva a que nuestros clientes conozcan los servicios exequiales a través de publicidades.

Estrategias

- Suplir una promoción por una campaña publicitaria, en espacios radiales de la localidad, en los periódicos para mantenernos vigentes en el mercado.
- 

- 
- Adaptar promoción para que genere publicidad, como por ejemplo el descuento del 5% para las compras de contado.
 - Aprovechar la ubicación de la empresa, para maximizar las ventas de los servicios exequiales en base a promociones que se mantengan constantes todo el año.
 - Realización de una planificación anual en base a los costos y gastos con la contratación de los medios de comunicación que existen en la localidad.
 - Aprovechar planes de publicidad y promoción para explotar el segmento de mercado ya que es bastante amplio.
 - Aplicar políticas de publicidad y promoción que permitan satisfacer las necesidades del cliente y conocer los servicios que oferta la empresa.
 - Diseñar un logotipo que sea más llamativo e innovador, que permita captar la atención de los clientes e introducirse en la mente del mercado meta.
 - Entregar a los clientes títulos de propiedad de los planes, para brindar mayor seguridad y garantía de los servicios exequiales.
 - Ofrecer la reducción de precios según el costo de los servicios exequiales que adquieran los clientes, pero sin que afecten la rentabilidad del producto otorgamiento de un financiamiento a largo plazo con una tasa de interés vigente en el sistema financiero.
 - Conceder descuentos a entidades públicas y privadas por el número de personas afiliadas.
 - Repartición de trípticos o folletos fuera del cementerio de la ciudad.

3.-INCREMENTO DE SERVICIOS

La funeraria en la actualidad no cuenta con una sala de velaciones en un lugar estratégico de la ciudad de Naranjal. Pero podemos incrementar servicios de acuerdo a la actividad económica del lugar en donde vivimos y ver la necesidad del solicitante del servicio.

Podemos incrementar muchos servicios como:

- Salade velaciones.
- Traslado del difunto en carroza.
- Tanatopraxia.
- Cafetería.

Esos son los servicios más baratos en adquirirlos.

Estrategias

- Elaborar uno mismo los cofres para que podamos reducir los costos y podamos utilizarlo para incrementar en más servicios.
- Hacer un financiamiento a largo plazo.
- Servicio de traslado del fallecido desde la casa, hospital o medicina legal, para trasladarlo a la sala de velación o casa de los deudos.
- Del mismo modo el traslado del cuerpo hacia el campo santo para su destino final.
- Cubrir el costo de las condolencias radiales a clientes que financien los planes a menos de seis meses plazo.
- Instalar el uso y acceso a los servicios pre exequiales por medio de puntos de venta en diferentes lugares de la ciudad, logrando abarcar gran cantidad de mercado para aumentar las ventas.
- Realizar convenios con las principales asociaciones u organizaciones públicas o privadas para realizar afiliaciones al personal.
- Implementar un vehículo como transporte desde la sala de velaciones hasta el campo santo para los asistentes.
- Contratar una persona para la atención y servicio al cliente en la cafetería, especializada en la rama.



4.-PLAN DE MOTIVACIÓN DE OFERTAS A LOS SOLICITANTES

Esto es para los que soliciten los servicios exequiales darles motivando para que así puedan sentirse cómodos y seguros y sobre todo para que vuelvan adquirirlo.

Estrategias

- El que adquiere el servicio de cofres mortuorios se dará como un servicio adicional el de sala de velación sin costo alguno.
- Establecer políticas de promoción y publicidad permanente buscando captar un mayor número de clientes.
- Para que el cliente se sienta cómodo daremos a pagos por créditos y tenga la facilidad para pagar.
- El que solicita sala de velación el servicio de cafetería va completamente gratis.
- Arreglos florales laterales y música ambiental si desean los clientes.
- Presentación con proyector sobre la vida del difunto
- Libro de condolencias para la firma de los allegados y familiares que asisten al velatorio del difunto.
- Acompañamiento musical en el traslado del cuerpo al campo santo.
- Diseño de tarjetas de réquiem con las debidas condolencias.
- Atención personalizada y diligente con personal de turno disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
- Información clara y precisa con atención al cliente sobre la línea de productos y servicios exequiales.

CONCLUSIONES

- Los resultados que ofrecerá la guía de estrategias para mejorar los servicios exequiales en el Cantón Naranjal, analizara las causas y consecuencias que ha llevado a la insatisfacción del cliente y como se ha ido expandiendo dentro del Cantón en la cual estamos dispuesto a realizar muchos tipos de actividades con el que se va a trabajar y mejorar los servicios exequiales.
- En lo que concierne a lo que es el personal vamos a desarrollar un plan de capacitación para que los empleados y propietarios estén capacitados e informados acerca de los servicios exequiales, por parte de ellos le transmitan la información requerida a los habitantes o clientes que quieran adquirir o conocer más de lo que es servicios exequiales
- En lo que pertenece a la publicidad se va a manejar un plan estratégico para así darnos a conocer a nivel local y lugares aledaños dándole a conocer los servicios que brinda.
- Considerar que en el Cantón Naranjal se elabore una guía de estrategias para mejorar los servicios exequiales, que ayude a fortalecer las capacidades físicas y mentales, las habilidades de los colaboradores, siendo importante difundir el servicio a través de medios de comunicación, como radio, periódico y hojas volantes sobre la información.
- Se dará a conocer muchos servicios en la cual los propietarios tendrán la oportunidad de elegir cuál de los servicios es el más adecuado y el más usual el país para implementarlo y ponerlo en práctica con los que soliciten el servicio a nivel local y sectores aledaños ya que con esto la empresa sería más vistosa y reconocida.
- Lleven un control de precios para todos los servicios exequiales de acuerdo a la economía del Cantón y los sectores aledaños.

RECOMENDACIONES

Una vez que comience las actividades hay que tomar en cuenta el capital que se va invertir para el bienestar de la comunidad.

- La guía que voy a elaborar será para que los habitantes del Cantón Naranjal estén satisfecho no solamente por los servicios sino también por la atención al cliente acerca de los servicios exequiales.
- Ofrecer a los que solicitan el servicios, precios cómodos y aceptables con un servicio de calidad que será modificado a través de estrategias como es el control de costos, con el fin de logra las necesidades de los que solicitan el servicio, para que ellos muestren lealtad y confianza.
- Para tener una mejor aceptación en el mercado se deberá tener una buena promoción y una buena publicidad para que puedan tener un número mayor de solicitantes.
- Se debe seleccionar al personal capacitado para que cada uno estén en sus respectivos puestos, por la cual no haya inconvenientes con la empresa ni con los que solicitan el servicio.

BIBLIOGRAFÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Crowther, W. (2000). *GOOGLE BOOKS (Manual de investigación-acción para la evaluación en el ámbito administrativo)* PAG 103. Recuperado el 25 de JUNIO de 2013, de GOOGLE BOOKS: http://books.google.com.ec/books?id=mNyx0EOGkCEC&pg=PA103&dq=investigación+bibliografica+DEFINICION&hl=es&sa=X&ei=_O0LUvHnMoWp4AOUyIGIDw&sqj=2&redir_esc=y#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20bibliografica%20DEFINICION&f=false

Duque, A. h. (s.f.). *monografía (de enterrados a fieles difuntos)*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de monografía: <http://ecotropicos.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/grupos/giecal/publicaciones/monografias/cuaderno2/capitulo1.pdf>

Esteban, I. g. (2007). *books google*. Recuperado el 24 de julio de 2013, de books google: http://books.google.es/books?id=J1MbiCsG8AMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

fabraquer, c. (8 de marzo de 1849). *books google*. Recuperado el 23 de junio de 2013, de books google: http://books.google.com.ec/books?id=yPBTVUFvTY4C&pg=PR12&dq=los+subterráneos+o+catatumbas+de+roma+y+otros+puntos+fueron&hl=es&sa=X&ei=2qRBUсноK6684APzz4HoDg&redir_esc=y#v=onepage&q=los%20subterr%C3%A1neos%20%20ocatatumbas%20de%20roma%20y%20otros%20puntos%20

Figueroa, C. M.-F. (2002). *books google (Persona y profesión: procedimientos y técnicas de selección y orientación)* pag 205. Recuperado el 1 de julio de 2013, de books google: http://books.google.com.ec/books?id=xP4-ZuF0OCUC&pg=PA205&dq=definicion+TECNICAS+DE++entrevista&hl=es&sa=X&ei=9RQNUpbtAfSs4AOi6IFw&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20TECNICAS%20DE%20%20entrevista&f=false

Friedrich Hassaurek, C. H. (1994). *books google*. Recuperado el 25 de julio de 2013, de books google:

http://books.google.com.ec/books?id=GeP4iytY2qQC&pg=PA348&dq=los+ecuatoria+no+como+fueron+enterrado+en+la+Illegada+de+los+españoles&hl=es&sa=X&ei=VHtEUqysEpCg4APSpYGQBg&redir_esc=y#v=onepage&q=los%20ecuatoriano%20como%20fueron%20enterrado%20en%20la%20Illeg

Gómez, M. M. (2006). *google books (Introducción a la metodología de la investigación científica) pag 68*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de google books:

http://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA68&dq=investigación+EXPLICATIVA+DEFINICION&hl=es&sa=X&ei=Xe8LUslKLM8fwyAHm4lGoDg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Google Books. (02 de Julio de 2013). *Google*. Recuperado el 10 de Julio de 2013, de Google:

http://books.google.com.ec/books?id=K1AhIYp8P10C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Guevara. (1906). *revista (revista cultura y religio) pag 105*. Recuperado el 22 de julio de 2013, de revista: <http://ojs.unap.cl/index.php/culturayreligion/article/view/184/173>

Heinemann, K. (2003). *books google (INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN LAS CIENCIAS) pag 135*. Recuperado el 27 de junio de 2013, de books google: http://books.google.com.ec/books?id=bjJYAButFB4C&pg=PA135&dq=definicion+observacion&hl=es&sa=X&ei=yA8NUsG6HKH7yAHO8YC4Dg&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20observacion&f=false

Lima, B. C. (abril de 30 de 2012). *elppverdadero*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de elppverdadero: <http://www.ppverdadero.com.ec/servicios/item/diversas-ofertas-para-acceder-a-los-servicios-funerarios.html>

Moguel, E. A. (agosto de 2003). *books google (Metodología de la Investigación) pag 30*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de books google: http://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA30&dq=metodo+sintetico+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ei=BxIMUp7YNtH64APpsYHoCw&redir_esc=y#v=onepage&q=metodo%20sintetico%20de%20la%20investigacion&f=false

Mora, M. E. (2000). *google books (Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia) pag 116*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de google books: http://books.google.com.ec/books?id=xdALJ4BXo_AC&pg=PA116&dq=investigación+bibliografica+segun+autores&hl=es&sa=X&ei=2-sLUpitNsri4AO-goGAAQ&redir_esc=y#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20bibliografica%20segun%20autores&f=false

Namakforoosh, M. N. (2005). *google books (Metodología de la investigación) pag 89*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de google books: http://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA89&dq=investigacion+exploratoria+definicion&hl=es&sa=X&ei=2fYLUoDFBqjgyQHrxoHIBA&redir_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20exploratoria%20definicion&f=false

Naranjal, M. d. (2000). Recuperado el 25 de JUNIO de 2013

peru, a. (24 de julio de 2009). *paracas cavernas*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de paracas cavernas: <http://www.paracas.com/cultura-paracas/paracas-cavernas/>

ROPERO, A. (2010). *BOOKS GOOGLE*. Recuperado el JULIO de 25 de 2013, de BOOKS GOOGLE: http://books.google.com.ec/books?id=w4iqXwFTv9wC&pg=PA162&dq=ENTERRAMIENTO+EN+LAS+CATATUMBAS&hl=es&sa=X&ei=sWhEUte6B7jH4APProGICA&redir_esc=y#v=onepage&q=ENTERRAMIENTO%20EN%20LAS%20CATATUMBAS&f=false

Rosales, M. E. (agosto de 1 de 2013). *cultura paracas*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de cultura paracas: <http://culturas-preincas.blogspot.com/2011/01/paracas-necropolis.html>

Salkind, N. J. (1999). *google books (Métodos de investigación) pag 206*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de google books: <http://books.google.com.ec/books?id=3uIW0vVD63wC&pg=PA206&dq=metodos+historicos+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ei=DQcMUpfSIJCFyQGXn4DgDQ&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=metodos%20historicos%20de%20la%20investigacion&f=false>

Sánchez, J. C. (2004). *books google (Metodología de la investigación científica y tecnológica) pag 83*. Recuperado el 25 de junio de 2013, de books google: http://books.google.com.ec/books?id=XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=METODOS+GENERALES+DE+LA+INVESTIGACION+CIENTIFICA&hl=es&sa=X&ei=-f8MUvmsAcTCywGq-oG4Dw&redir_esc=y#v=onepage&q=METODOS%20GENERALES%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA&f=false

Vértice, E. (2010). *books google*. Recuperado el 20 de junio de 2013, de books google: http://books.google.com.ec/books?id=K1AhIYp8P10C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Vidal Díaz de Rada Iguzquiza, V. D. (1989). *BOOKS GOOGLE (Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial) PAG 13*. Recuperado el 27 de JUNIO de 2013, de BOOKS GOOGLE: <http://books.google.es/books?id=kER9q4koSnYC&printsec=frontcover&dq=Diseño+y+elaboración+de+cuestionarios+para+la+investigación+comercial&hl=es&sa=X&ei=pJ9FUralCtK54AOb94DYDg&ved=0CEcQ6AEwAA#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20y%20elaboraci%C3%B3n%20de%20cuestionar>

A

N

E

X

O

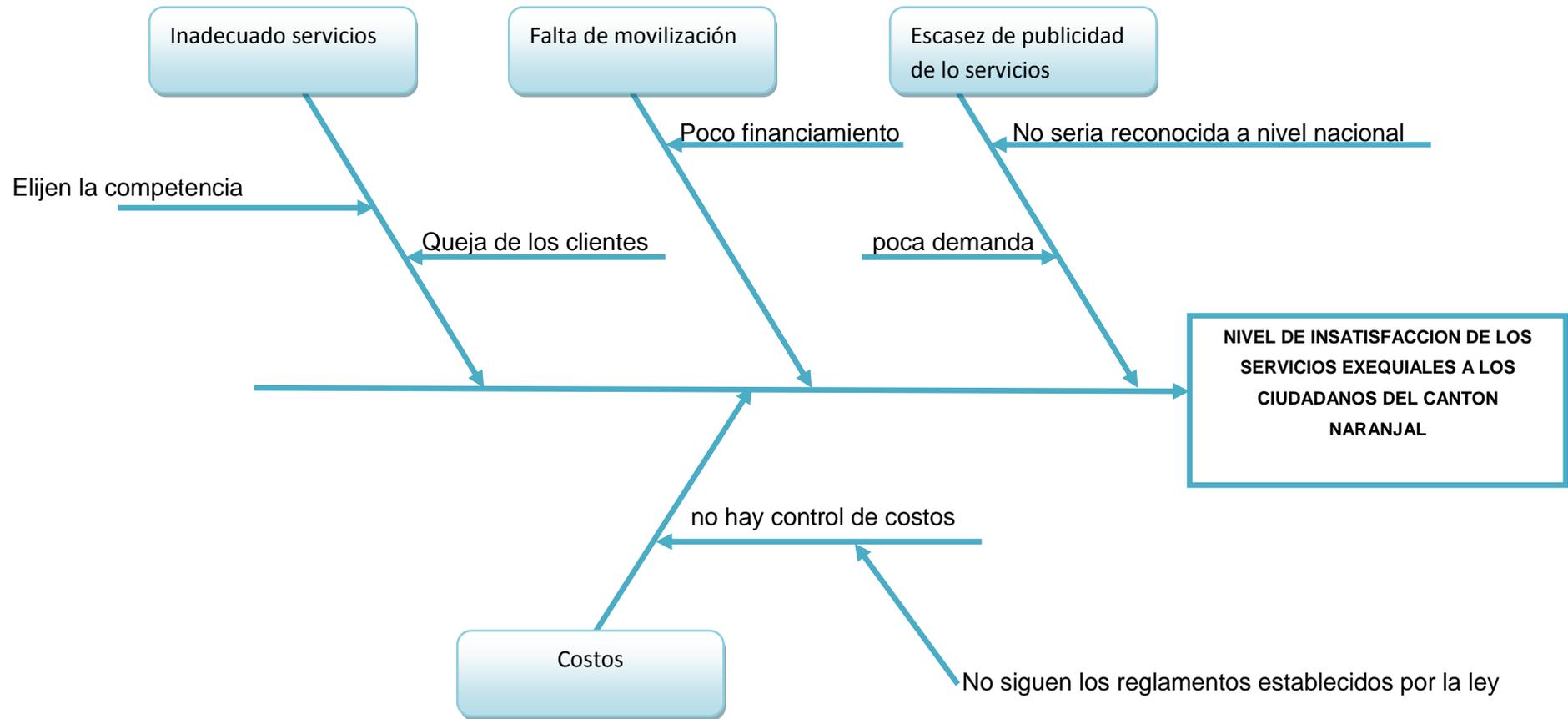
S

Anexo 2

ARBOL DEL PROBLEMA



Anexo 3
DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Anexo 4

Entrevista a los propietarios de las funerarias

1. En qué año fundó la funeraria?

2. Tiene un buen conocimiento sobre servicios exequiales

3. Cuántas personas tiene laborando en su funeraria?

4. De qué manera incentiva al personal?

5. Qué servicio usted da como incentivo a sus clientes?

6. De qué manera usted da a conocer los servicios?

**7. Si usted tuviera la oportunidad de implementar más servicios lo haría?
¿Cuáles fueran esos servicios?**

Anexo 5

file:///F:/archivos/originality%20report%204.10.2013%2012-11-29%20-%20TESIS%20SERVICIOS%20EXEQUIALES%20NARANJAL.docx.html

Plagiarism Detector - Originality Report

Plagiarism Detector copy registered to:

Originality report generated by unregistered Demo version!

Software core version: **705**



This report is generated by the unregistered Plagiarism Detector Demo version!

- 600 initial words analysis only
- partial plagiarism detection
- some important results are excluded
- no external file processing

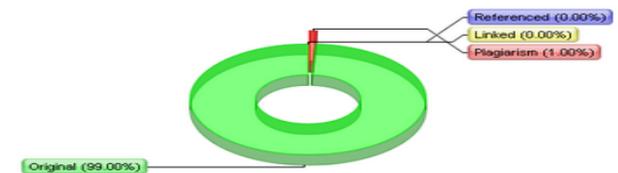
Register the software - get the complete functionality!

Originality report details:

Generation Time and Date:	04/10/2013 12:11:28
Document Name:	TESIS SERVICIOS EXEQUIALES NARANJAL.docx
Document Location:	C:\Documents and Settings\Administrador\Escritorio\TESIS SERVICIOS EXEQUIALES NARANJAL.docx
Document Words Count:	17736

Important Hint: to understand what exactly is meant by any report value - you can click "Help Image" . It will nav

Plagiarism Detection Chart:



Referenced 0% / Linked 0%
Original - 99% / 1% - Plagiarism

Processed Resources List: [click below to open] Processed Ok: 709 Failed: 93