



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Unidad Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades

TESINA

Investigación y desarrollo del trabajo de proyecto:

Servicios funerarios VITAE

Presentan:

Leal Vázquez Sarahi

Martínez Espinoza Joany Guadalupe

Asesores:

Mtro. Rafael Reyes Avellaneda

Dr. Blanca Elvira López Villareal

Dr. Pedro Constantino Solís Pérez

DEDICATORIA

La presente Tesina la dedicamos primordialmente al esfuerzo que como alumnas hemos puesto, costó llegar finalmente a este último escalón, después a nuestros padres, abuelos, hermanos y familiares que, aunque ya no estén físicamente con nosotras siempre estarán presentes en nuestra vida.

Que nos apoyaron en el camino que elegimos emprender hace algunos años como universitarias.

Quienes han sido testigos de los momentos que atravesamos, los cuales no fueron fáciles, sin embargo, con su apoyo y junto con sus consejos nos han permitido ser mejores personas. Convirtiéndose así en pilares fundamentales a lo largo de la carrera, brindándonos confianza, paciencia, amor, comprensión y recursos para lograr llegar a donde hoy estamos y ser las profesionistas que soñamos ser.

A nuestras amigas

Que de una u otra manera han contribuido para el logro de nuestros objetivos. Por sus palabras y la amistad sincera entregada durante los bellos años universitarios, porque existen dos clases de hermanos unos de sangre y otros de corazón, y en ellas hemos encontrado a grandes hermanas que siempre nos apoyaron obsequiándonos lo mejor de si mismas.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO I. Sumergiéndonos En El Mundo De Las MIPyMES	6
1.1 Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.....	6
1.2 La Microempresa.....	8
1.3 Emprendedor	10
1.4 Perfil emprendedor	11
CAPITULO II. CREMACIÓN A BASE DE NITRÓGENO.....	15
2.1 Método de cremación por nitrógeno.....	15
2.2 Descripción Del Método.....	16
2.3 Ventajas del método	16
2.4 La Cremación y Sus Efectos En El Medioambiente	17
2.5 El Entierro Y Sus Efectos Medioambientales.....	17
2.6 ¿Existe Alguna Alternativa Distinta de la Cremación y El Entierro?.....	18
2.7 Servicios Funerarios Ecológicos En Entierros y Cremaciones.....	18
2.8 LA CREMACION Y SUS BENEFICIOS.....	22
2.9 EL ENTIERRO: CONSIDERACIONES Y BENEFICIOS	23
2.9.1 EL ENTIERRO Y LA CREMACION EN EL CRISTIANISMO	24
2.9.2 LA FALTA DE ESPACIO EN LOS CEMENTERIOS.....	26
2.9.3 Método de cremación tradicional vs método de nitrógeno	26
CAPITULO III	27
Análisis Del Proyecto A Emprender: Servicio Funerario VITAE	27
3.1 Presentación Del Proyecto	27
3.2 Ventaja Competitiva.....	27
3.3 Desarrollo Del Proyecto	28
3.4 PRODUCTO:	30
3.4.1 Servicio Funerario.....	30
3.4.2 Cremación	31
3.4.3 Embalsamamiento.....	31
3.4.4 Maquillaje.....	32
3.4.5 Ataúdes	32

SERVICIO FUNERARIO VITAE

3.4.6 Urnas	33
3.4.7 Atención personalizada a su disposición:.....	33
3.5 PLAZA.....	33
3.6 ESTABLECIMIENTO	33
3.7 PRECIO	35
3.7.1 Plan Tradicional	35
3.7.2 Plan Preferente	35
3.7.3 Plan Vitae	36
CAPITULO IV. ANALISIS DEL ENTORNO	36
4.1 SITUACIÓN DEL MERCADO	37
4.2 Competencia Indirecta En El Sector Funerario.....	39
4.3 Situación Legal.....	40
CAPITULO V. PRIMER ESTUDIO EXPLORATORIO ACERCA DE VITAE.....	42
5.1 Análisis de los resultados	42
CAPITULO VI. FUNERARIA VITAE	50
6.1 Slogan	50
6.2 Misión:.....	50
6.3 Visión:.....	50
6.4 Filosofía	50
6.5 Valores.....	50
6.6 Objetivos	51
6.7 Organigrama.....	52
6.8 Perfil del personal	53
CAPITULO VII. ESTUDIO DE MERCADO.....	57
7.1 Análisis de Resultados	57
7.2 ANÁLISIS FODA	66
Capitulo VIII. Ventajas Servicio Funerario VITAE.....	69
8.1 Costos	69
8.2 Diferenciación	69
8.3 Nicho	71
8.4 Comparación	71

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Conclusión	74
ANEXOS	76
Anexo I. HISTORIA DE SAN SEBASTIAN CHIMALPA	76
Anexo II. Reglamento de salas de Velación.....	79
Anexo III. Primer Estudio Exploratorio	88
Anexo IV. Reglamento de servicios funerarios emitido por el ISSSTE.....	89
Anexo V. Encuesta aplicada para realizar el Estudio de Mercado	103
Bibliografía	107
Citas Electrónicas	107

SERVICIO FUNERARIO VITAE

INTRODUCCIÓN

En la actualidad estamos ante una situación en donde las Micro, Pequeñas y Medianas Empresa (MIPyMES) han tomado un papel importante, ya que han sido en gran parte generadoras de millones de empleos alrededor del país y han surgido programas que ayudan a impulsar estos nuevos proyectos.

A lo largo del trabajo indagaremos sobre la situación actual de las MIPyMES y la importancia que tienen ya que están ha impulsado notablemente la necesidad de que surjan. Si bien es cierto son responsables de impulsar la economía, abordaremos además la clasificación de las empresas tomando un modelo tradicional hasta llegar a uno actualizado, enfocándonos en las microempresas y en el nuevo termino que surge como parte del modelo organizacional en donde se clasifican las empresas. Así como el termino Emprendedor, cómo surge y que capacidades tienen, el papel que juega en la sociedad, pero además revisaremos el perfil que debe tener ya que hay que recordar que no todas las personas tienen las habilidades y aptitudes para convertirse realmente en un emprendedor.

Y finalmente abordaremos como otro apartado la propuesta de un negocio como futuras emprendedoras en busca de la creación de una microempresa que se desenvolverá en un ámbito funerario, se analizara el sector y mercado meta pero sin olvidar el estudio de la propuesta de valor ya que no solo se basará en un servicio funerario tradicional y ordinario, este será uno donde se implementara una tecnología de incineración por medio de nitrógeno teniendo con esto una ceniza que pueda dar paso a una nueva vida después de un deceso permitiendo que las cenizas de la persona fallecida pueda someterse a un proceso donde se extraerán los metales y se dejarán minerales necesarios para poder plantar una flor con un significado simbólico hacia su familia, también se analizara la competencia a la que el proyecto se enfrentara ya que se pretende situarlo en Avenida Zaragoza 26, San Sebastián Chimalpa, Cp. 56520, Los Reyes Acaquilpan, Estado de México

CAPITULO I. Sumergiéndonos En El Mundo De Las MIPyMES

1.1 Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

A escala mundial se reconoce que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMES) tienen una relevancia socioeconómica muy importante. De acuerdo al INEGI, en casi todos los países del mundo, más de 90% de las empresas son micro, pequeñas o medianas. Ya sea por su capacidad de generar empleos o por su participación en el crecimiento económico, este estrato (conjunto de elementos que comparten ciertos caracteres comunes y que se integra con otros conjuntos para la formación de una entidad) de empresas se ha ganado un espacio en el debate internacional y en la captación de recursos y apoyos gubernamentales para su fomento. Las MiPyMEs son importantes para la economía mexicana, éstas constituyen el 99.9 por ciento de la economía, generan el 79.6 por ciento del empleo y aportan el 52 por ciento del PIB y 8 de cada 10 empleos son creados por éstas. (INEGI 2016)

En lo que se refiere al comportamiento específico de las MIPyMES para el último censo (INEGI 2016), se destaca que en conjunto representan 99.81% del universo de empresas, por lo que aquellas empresas consideradas grandes, con más de 251 empleados, representan 0.2% del total nacional.

Los criterios para clasificar las empresas de acuerdo con su tamaño varían entre los países. Sin embargo, es tradicional emplear la cantidad de trabajadores como el principal criterio estratificado y se utiliza el total de ventas, ingresos y/o activos fijos al año como un criterio complementario.

En la siguiente tabla se refleja cómo se dividen las empresas, contemplando el criterio de sector y el número de trabajadores:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

CUADRO 1. DEFINICIÓN DE EMPRESAS SEGÚN ESTRATO

Sector	Estratificación								
	Micro			Pequeña			Mediana		
	Personal	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo	Personal	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo	Personal	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo
Industria	De 0 a 10	Hasta 4	4.6	De 11 a 50	Desde 4.01 hasta 100	95	De 51 a 250	Desde 100.1 hasta 250	250
Comercio	De 0 a 10	Hasta 4	4.6	De 11 a 30	Desde 4.01 hasta 100	93	De 31 a 100	Desde 100.1 hasta 250	235
Servicios	De 0 a 10	Hasta 4	4.6	De 11 a 50	Desde 4.01 hasta 100	95	De 51 a 250	Desde 100.1 hasta 250	235

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Censos Económicos 2009, México, 2014.

Debe de reconocerse que una de las grandes debilidades de las MIPyMES es que son más vulnerables ante las inestabilidades económicas. Las MIPyMES son, por lo general, empresas orientadas al mercado interno, 51% se dedican al comercio y 36% a los servicios terciarios por lo que se han visto afectadas por el descenso en la demanda interna y dado que las exportaciones se concentran en un pequeño grupo de empresas de gran tamaño. El crecimiento de las MIPyMES está en función de la captación de inversión y de sus posibles encadenamientos con el sector exportador a través de interacciones con grandes empresas. Sin embargo, esta situación se ve realmente complicada en virtud de que las grandes empresas no suelen generar encadenamientos productivos de carácter interno, por el contrario, sus cadenas de valor se integran con empresas multinacionales.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Cuadro 2: EMPRESAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2014 (número de personas)

Sector	0 al 10	11a 50	51 a 250	251 y más	Total
Total	100	100	100	100	100
Comercio	51.0	30.32	27.52	11.59	49.91
Actividades terciarias	36.0	41.62	31.48	26.14	36.21
Pesca	0.44	2.07	2.01	0.53	0.52
Minería	0.06	0.41	0.65	1.46	0.08
Electricidad y agua	0.05	0.41	0.66	1.59	0.07
Construcción	0.22	5.34	7.53	5.66	0.50
Manufacturas	11.43	14.90	23.17	45.05	11.73
Transportes, correos y almacenamiento	0.28	3.67	6.23	6.19	0.48
Servicios financieros y de seguros	0.47	1.26	0.75	1.78	0.50

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Censos Económicos 2009, México, 2014.

1.2 La Microempresa

Pero ahora nos hacemos la pregunta de ¿Qué es una microempresa?, la respuesta sería que consiste en un negocio muy pequeño que le genera ingresos a una persona o a una familia, son organizaciones que tienen entre 1 y 10 trabajadores, independientemente de que el negocio se dedique a la industria, al comercio o los servicios.

Algunas microempresas son tan pequeñas que sus propietarios ¿ni siquiera se dan cuenta de que tienen un negocio? sin embargo, cualquier tipo de producción o de prestación de servicios a baja escala que genere ingresos, por lo general, se puede considerar una microempresa.

A pesar de su tamaño, las microempresas influyen de manera notable en la economía global. Por su naturaleza, las microempresas poseen un gran potencial para generar ingresos y empleos. Las familias pueden mantenerse o percibir ingresos adicionales mediante ellas. En cuanto a su potencial para fomentar el éxito, las microempresas ofrecen a las personas una manera de sacar provecho de sus destrezas a fin de generar ingresos para su familia.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Se mencionan las características administrativas de las microempresas de acuerdo a una encuesta del INEGI 2014:

- El dueño hace las veces de gerente, administrador, operario, vendedor, secretario.
- Generalmente los dueños no se fijan sueldo y toman los gastos personales de las entradas de dinero del negocio.
- Algunas microempresas están dentro del hogar y comparten local, servicios públicos y vehículo, pero a la hora de calcular costos no suman.
- Generalmente se compra la materia prima para el día a día, generando pérdidas por descuentos y despilfarro de material sobrante.
- Padece de dificultades económicas, de liquidez, margen bajo de ganancia.
- Generalmente no lleva contabilidad ni estadística
- A la hora de calcular el costo de las referencias incluye solamente la materia prima y habla de ganarse un buen margen
- Si es una empresa familiar se ingresan los miembros al equipo de trabajo, sin ninguna selección de personal, contribuyendo a generar
- El empresario suele tener un gran conocimiento del producto que elabora, pero muy poco conocimiento administrativo y por eso fracasa

Ventajas

Las microempresas es que son un motor de crecimiento económico y de empleo fundamental para el país ya que, de acuerdo a resultados del último censo económico del INEGI:

- De cada 100 empresas mexicanas, 96 son microempresas.
- Contribuyen con el 40.6% del empleo.
- Aportan el 15% del PIB.

Desventajas

La competitividad y productividad de las microempresas, sobre todo de las de tipo tradicional están siendo amenazadas por la incorporación de modernos conceptos de negocio, que evidencian:

- Limitada profesionalización.
- Crecimiento desordenado.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- Rezago tecnológico.
- Altos consumos de energía.
- Imagen comercial descuidada e insalubre.
- Administración informal (“de cajón”).
- Limitados accesos al financiamiento.

Hasta ahora como podemos ver las microempresas tienen un gran impacto sobre la sociedad pero así mismo sobre la economía, ¿pero por qué solo hemos contemplado solo estas organizaciones?, ¿Qué papel juegan las grandes empresas?, conforme a lo visto estas no han generado millones de empleos su importancia tiene un gran relevancia sobre el mundo, siempre nos hemos dirigido hacia las MIPYMES dejando de lado a las grandes empresas y conforme pasa el tiempo también cambia el modelo empresarial en donde el tradicional abarca solo la Grande, Mediana, Pequeña y microempresa pero conforme pasa el tiempo estas también tienen que ir actualizando pasando de un modelo tradicional a uno nuevo que se basa en la microempresa, Gacela, Pequeña y mediana empresa y finalmente los emprendedores, es aquí en donde nos detendremos ya que surge como un nuevo concepto, ¿pero a que se refiere este término?

1.3 Emprendedor

Al iniciar una nueva empresa se apuesta todo, se tiene la motivación y también cierta incertidumbre ante lo que está por venir, una de las consideraciones más importantes para que un proyecto funcione es el perfil que el emprendedor debe tener. Con esto podemos definir al emprendedor como aquel que busca algo novedoso, diferente y original que acepta los riesgos como parte de todo lo que lleva a cabo y analiza hasta llegar a la solución que requiere para vencer los obstáculos y continuar. Pero, ¿cómo saber si se tiene el perfil de un emprendedor exitoso?, ¿Cómo surge un emprendedor?, ¿Quién puede ser un emprendedor?

Actualmente nos encontramos en una lamentable situación ya que no todo el mundo está capacitado para ser emprendedor pues poner en marcha un proyecto exige unas características personales y profesionales específicas. Un emprendedor exitoso está motivado para concretar lo que se propone y es capaz de materializar sus pensamientos. El perfil del emprendedor es clave para diseñar las estrategias que la empresa requiere, además de potenciar sus propias habilidades.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

El concepto “emprendedor” lleva ya un largo tiempo presente en nuestra historia en la cual se han dado muchas definiciones para explicar en qué consiste, sin embargo, esto también provoca que haya cambios en la definición. En un sentido más técnico emprendedor/a según la real academia española es aquella persona que *“emprende con resolución acciones o empresas innovadoras”*. Desde un punto de vista económico se le puede considerar como una persona *“que combina recursos, trabajo, materiales y otros activos de una manera que su valor es mayor que antes”* (Hisrich y Peters, 2002, pág. 10).

Por otra parte, hay personas que tienden a confundir el concepto de emprendedor con el de empresario, veamos pues que la definición que nos da la real academia española para empresario es *“titular propietario directivo de una industria, negocio empresa”*.

Lo principal que necesita un emprendedor es tener en mente una idea realista que pueda ser llevada a cabo, ya que de lo contrario es improbable que pudiera darse inicio a un negocio cuya idea base es irrealizable, Luis Puchol Moreno en “El libro del emprendedor” nos presenta como es que Somerset Maugham en “un encantador cuento”, como es que un aspirante a sacristán encuentra accidentalmente una oportunidad de negocio que lo llevaría a abrir tiendas por diversos lugares al encontrar la necesidad presente en estos, siendo este negocio una distribuidora de tabaco que si bien es obvio notar que no lleva gran avance tecnológico si satisface una necesidad entre los pobladores de los diferentes lugares a los cuales acude preguntando la ubicación de la distribuidora más cercana.

“La idea no tiene porqué ser revolucionaria ni de gran calado. Quizás el negocio español con más proyección internacional sea el de los chupa-pus, y si lo consideras detenidamente, es algo bien simple: un caramelo pinchado de un palo” (Puchol Moreno Luis, 2011 pág. 12)

1.4 Perfil emprendedor

Pucho Moreno también nos presenta una serie de características que pueden ser tomadas para el perfil del emprendedor:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- Ⓜ **Energía.** Que va ligada a la salud y a la resistencia de la fatiga física y emocional a la que se someterá
- Ⓜ **Flexibilidad.** Fundamentalmente la capacidad para adaptarse a los cambios que surjan en el mercado
- Ⓜ **Independencia de juicio.** Hacerse plenamente responsable por las decisiones que tomen por sí solos
- Ⓜ **Intuición.** Capacidad de escuchar al instinto sin perder la parte racional
- Ⓜ **Motivación de logro.** Motivación conseguir resultados de lo que emprenden
- Ⓜ **Objetividad.** Aceptar las cosas tal cual son y no como les gustaría que fueran. Ven la realidad objetivamente
- Ⓜ **Orientación al equipo.** Sabe que todo el trabajo no lo puede llevar una sola persona, se apoya de su equipo de trabajo y los orienta para buscar los mismos objetivos
- Ⓜ **Perseverancia.** No importa el paso del tiempo no abandonaran las cosas a medio camino
- Ⓜ **Planificación.** Establecer con anterioridad objetivos, medios y controles
- Ⓜ **Presencia física.** Presencia positiva que proyecta confianza y no pasa inadvertida
- Ⓜ **Realismo.** No dejará de perseguir sus sueños, pero con la conciencia de las limitaciones que tiene
- Ⓜ **Responsabilidad.** Debe saber sobrellevar todas las actividades que le corresponden y las personas que trabajan para y con él
- Ⓜ **Técnica.** Un apreciable dominio técnico de lo que se realiza
- Ⓜ **Tenacidad.** La capacidad para no desistir y aferrarse a lo que se quiere conseguir sin dejar de ser objetivo y realista
- Ⓜ **Visión.** Tener una perspectiva de lo que puede deparar el futuro para estar preparado para ello

Estas son algunas características que nos presenta el autor, entre algunas otras, a simple vista puede parecer fácil ser emprendedor, pero debemos tener en cuenta todo lo que se conlleva al querer llevar a cabo nuestra idea o proyecto para negocio ya que no es fácil el camino que se estaría por comenzar.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Entonces la diferencia fundamental que debemos marcar entre los términos “empresario” y “emprendedor” es que un empresario puede llevar la dirección del negocio y hacer los movimientos o tratos que considere prudente o beneficiosos para la empresa mientras que, por otro lado para un emprendedor que quiere llevar a la realidad su proyecto está totalmente presente la innovación, también cabe hacer mención que a diferencia de lo que se pueda pensar, el tener una idea de negocio o producto innovador no conlleva directamente el sentido tecnológico, sino más bien el poder identificar una necesidad la cual se requiera satisfacer y que posiblemente nadie haya visto o se presente algo diferente a lo ya visto. Así mismo poder identificar algunas de las características que podría tener el perfil del emprendedor.

Como conclusión el éxito de una empresa no se logra sólo al intentar conocer todas las respuestas a las preguntas, el emprendedor exitoso, es sin duda, clave básica. Los empresarios exitosos se hacen notar, se comportan de cierta forma y presentan ciertas características empresariales que los diferencian de los demás. El identificar el perfil de un emprendedor exitoso es clave para diseñar nuevas estrategias, es necesario darles las oportunidades y herramientas que necesiten para llevar a cabo sus objetivos.

En nuestra actualidad vivimos en un mundo tan globalizado a base de tecnologías en donde la sociedad se vuelve más exigente y que incrementa cada vez más y con mayor velocidad en donde es necesario generar nuevas micro y pequeñas empresas que tengan la posibilidad de generar nuevos empleos para una sociedad con índices mayores de desempleo, es por eso que se genera desde instituciones universitarias un pensamiento más creativo e innovador que a la larga genere un alumno capaz de crear y generar un proyecto para iniciar su emprendimiento y que pueda llegar a concretar su idea con ayuda de diferentes instituciones que lo orienten.

Un primer acercamiento es con la información y la inquietud que ha despertado en el individuo ya que a partir de la información se verificara si realmente la idea puede existir e indagar si es que ya existe o que puede ofrecer a su sociedad ya que a partir de esa idea detectada se podrá indagar dentro de toda la información que se encuentre.

Un segundo acercamiento que puede tener es con la sociedad en donde se genera una necesidad y de ay se crea una oportunidad de innovación

SERVICIO FUNERARIO VITAE

para la creación de un proyecto, de esto se genera la inquietud de investigar más acerca de esa oportunidad detectada dentro de la sociedad y verificar si realmente esa idea será aceptada para su realización ya que esta debe ser socialmente aceptable, técnicamente viable y finalmente económicamente sustentable, cubriendo todos estos aspectos dará indicios de que este proyecto que nace tendrá futuro y podrá seguir en marcha.

Un tercer acercamiento es juntando lo investigado y comparándolo con las necesidades de la sociedad ya investigada y recopilando todo lo necesario para empezar a generar su proyecto, es necesario saber que no todos contamos con las habilidades, actitudes y aptitudes, pero sobre todo los conocimientos que siempre necesitaremos ayudan de las personas a nuestro alrededor que complementan aquellas áreas que quizá no dominemos para así poder llegar más lejos. Hay que estar conscientes que todos tenemos la posibilidad de llegar a emprender por muchos aspectos, pero lo importante es haber recorrido esa experiencia que sin duda alguna nos llenará de experiencias y conocimientos aprendidos pues no todo es en vano hay que arriesgar para poder ganar.

En conclusión a pesar de que el gobierno federal cuenta con una gran diversidad de apoyos para las MIPyMES, la mayoría de los empresarios desconoce su existencia y el monto de los recursos destinados para este fin, es muy pequeño en comparación con la magnitud de los retos que implica la modernización e incremento de la competitividad de este sector pero no todo está perdido ya que son una parte importante en la sociedad ya que no podemos descartar el gran impacto que han generado dentro y fuera de la sociedad. Si bien es importante el nuevo término que ha tomado mucha fuerza que es Emprendedor ya que es aquí donde empiezan estas microempresas, gracias a estos han surgido estas empresas generadoras de millones de empleos. También no podemos descartar que siempre existieran complicaciones que tenemos que enfrentar aprendiendo a solucionarlas y que al iniciar un nuevo proyecto implica riesgos y mucha preparación para la culminación de una nueva oportunidad generadora de empleos, así como la realización y culminación, en nuestro caso, del final de nuestra licenciatura aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de esta como un reto a superar.

CAPITULO II. CREMACIÓN A BASE DE NITRÓGENO

2.1 Método de cremación por nitrógeno

Se llaman "promisión" el método menos contaminante que la cremación para disponer de los restos tras la muerte, este método utiliza la octava parte de la energía que se emplea para la cremación y reduce las emisiones de carbono en un 35%.

Es el nuevo competidor más ecológico de la incineración en hornos crematorios, que comenzó a popularizarse en el mundo en la segunda mitad del siglo XIX cuando se fue agotando el espacio en los cementerios.

Desde Suecia, la bióloga marina Susanne Wiigh-Mäsak creó esta técnica que busca imitar el modo en que la naturaleza se deshace de los cadáveres.

"Cuando un ser humano moría y éramos muy pocos en el planeta, quedaba en el suelo y después de algunas horas, como nuestros cuerpos son tan grandes, comienza un proceso de putrefacción, y esa señal llega a los carnívoros y animales salvajes que están allí para desmembrarlo en pedazos más pequeños y de cierta forma preparar los restos para que vuelvan a la tierra", le explica a la BBC Wiigh-Mäsak. En lugar de utilizar los animales, que ya no es aceptable en nuestra sociedad, crea una solución técnica".

"Se congela el cuerpo en el hospital o en el 'prometorio', entonces pasa al equipo técnico que se llama 'promesor' y allí se separan el ataúd y el cuerpo".

El ataúd se transforma en leña, y el cuerpo es expuesto a nitrógeno líquido. Eso hace que el cuerpo se vuelva quebradizo, y con la combinación de una corta vibración muy especial, en un minuto el cuerpo cae desintegrado en pedazos". Según este proceso, luego se introduce ese polvo orgánico resultante en una cámara de vacío para evaporar el agua.

Una vez seco, lo siguiente es pasar por un separador de metales para apartar cualquier resto quirúrgico o de mercurio.

"Y eso será lo que se entierre", dice Wiigh-Mäsak, quien propone hacerlo en un cajón biodegradable fabricado con almidón de maíz.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Después de entre seis y 12 meses, el féretro y su contenido se convierten en tierra orgánica.

"No deja ningún residuo en el aire, ninguna contaminación en el agua subterránea, ninguna emisión peligrosa en la atmósfera".

No es extraño, pues que mientras muchos piensan cómo llevar una vida más amable con el medio ambiente, hay quienes se ocupan de desarrollar opciones más ecológicas también para la muerte.

2.2 Descripción Del Método

La promisión o entierro ecológico es un método para el tratamiento ecológico de cadáveres humanos que surge en Suecia debido a la saturación de los cementerios. El propósito es reducir el impacto ambiental que produce el entierro tradicional o la cremación. El cuerpo es sumergido en nitrógeno líquido a -196°C , temperatura a la que la materia orgánica es extremadamente frágil por su alto contenido en agua. A continuación, se somete a una vibración, mecánica o mediante ultrasonidos, convirtiendo el cuerpo en polvo. Este polvo se introduce en una cámara de vacío en la que se extrae el agua (un 70% del volumen). Del polvo seco obtenido se separan metales contaminantes como el mercurio o las prótesis dentales o de huesos, con lo que los restos ya son completamente ecológicos. El polvo resultante corresponde apenas a un 30% de la masa corporal original, y es introducido en un envase biodegradable que es enterrado a una profundidad de medio metro; a diferencia de los entierros normales que son a más de 2 metros de profundidad y que impiden la degradación aeróbica con ayuda del oxígeno causando una putrefacción anaeróbica y desmembramiento por animales, también evita los gases tóxicos arrojados a la atmósfera por el proceso de cremación. El paquete completo sería donar tus órganos útiles a enfermos que los necesiten y el resto sea devuelto a la tierra como polvo

2.3 Ventajas del método

La concientización ambiental del ser humano sobre el impacto de sus hábitos en la naturaleza ha llegado también a los rituales funerarios. Las cremaciones y los entierros se han vuelto en la actualidad un tema de debate respecto a cuál de estas dos opciones ofrece un menor efecto

contaminante sobre el medio ambiente. A continuación, le informaremos sobre las consecuencias que ambas ceremonias tienen en nuestra ecología.

2.4 La Cremación y Sus Efectos En El Medioambiente

La cremación se ha convertido en una opción popular no sólo por su bajo costo económico sino también por su menor efecto contaminante.

La cremación del cuerpo humano es realizada en hornos crematorios que alcanzan de 870 a 980 grados Celsius de temperatura permitiendo la cremación del cuerpo luego de un proceso que puede durar entre una y cinco horas. Gran parte de estos hornos se alimentan de gas natural por lo que se estima que para la cremación de un cuerpo se utiliza cerca de 92 metros cúbicos de gas. Es decir, se consume tanta energía como la empleada en 800 kilómetros de viaje realizados en coche.

Este consumo de energía permitirá la reducción del cuerpo a cenizas, aunque encontraremos diversos materiales que no podrán ser reducidos como, por ejemplo, el plomo, cromo, cobalto y estaño, entre otros. Los materiales no combustibles, así como marcapasos y prótesis deben ser retirados del cadáver. Este cuerpo cremado emitirá gases de combustión que serán canalizados a la atmósfera generando compuestos como el vapor de agua, monóxido de carbono y dióxido de azufre contribuyendo a una porción muy pequeña de los gases de invernadero.

Cada vez que un cuerpo es cremado se libera entre 0,8 y 5,9 gramos de mercurio. Este mercurio es liberado aproximadamente luego de los 40 minutos de comenzada la cremación ya que alcanza el umbral de temperatura en el que se vaporiza. El 75% de este material se dirige hacia el aire mientras que el resto se conduce al suelo y al agua generando daños a nivel del sistema nervioso central del ser humano.

2.5 El Entierro Y Sus Efectos Medioambientales

A diferencia de la cremación, el entierro posee efectos notablemente más nocivos en el medio ambiente.

Por un lado, los ataúdes contribuyen a la tala excesiva de árboles. De acuerdo al Non-profit Center for Natural Burial, 10 hectáreas de cementerio contienen 20 mil toneladas de hormigón y una cantidad de madera empleada en ataúdes con la que se podría construir más de 40 viviendas si

SERVICIO FUNERARIO VITAE

consideramos que para la realización de un ataúd se requiere talar un árbol lo cual genera que haya 7,3 millones de hectáreas menos por año en el mundo.

En el entierro también debe considerarse las consecuencias de la descomposición del cuerpo en el ataúd que se prologa durante al menos quince años. Para la ceremonia funeraria se realiza el embalsamamiento del cuerpo para que se conserve en esta última despedida. Los líquidos empleados para esta práctica tienen un profundo efecto contaminante en el agua debido a que posee componentes como el arsénico, el mercurio y el formaldehído. Este último considerado cancerígeno por la Organización Mundial de la Salud. Por otro lado, los ataúdes también son una fuente de contaminación ya que no sólo emplea barnices o laca sino que también los difuntos son enterrados con trajes que contienen poliéster y telas originando la emisión de dioxinas y monóxido de carbono a la atmósfera.

2.6 ¿Existe Alguna Alternativa Distinta de la Cremación y El Entierro?

Para mitigar el impacto ambiental de la cremación, así como del entierro, la industria funeraria ofrece una multiplicidad de servicios alternativos que se basan en el máximo respeto y cuidado del medio ambiente como los cementerios ecológicos, los ataúdes biodegradables y la hidrólisis alcalina. De esta manera, para mitigar los efectos tóxicos de la cremación se puede emplear cartón reciclado o bien comprar una urna biodegradable realizada con material de cartón, arena o mimbre, entre otros componentes. También se puede realizar un entierro natural que busca disminuir el impacto ambiental de la descomposición del cuerpo rechazando el entierro del difunto con productos invasivos como los ataúdes lacados, bóvedas de cemento, losas, entre otros.

2.7 Servicios Funerarios Ecológicos En Entierros y Cremaciones

El cuidado del medioambiente ha alcanzado también a los servicios funerarios modernos que decidieron ampliar su mercado ofreciendo productos amigables con la naturaleza. Decir adiós a un familiar no es una tarea fácil menos aun cuando debemos tomar tantas decisiones en escaso tiempo concibiendo las diversas opciones disponibles para despedir a este ser querido y respetando su filosofía y vínculo con la naturaleza. Los servicios

SERVICIO FUNERARIO VITAE

funerarios ecológicos ofrecen una multiplicidad de productos y tratamientos del cuerpo para disminuir al máximo la huella ecológica de esta despedida.

A continuación, te informaremos sobre los principales productos y/o servicios ofrecidos por la industria funeraria:

A) URNAS BIODEGRADABLES. Estas urnas están hechas de materiales naturales de fácil integración con la naturaleza y son decoradas con pinturas a base de agua evitando cualquier tipo de contaminación en el medio ambiente. Las urnas biodegradables, ya sea para agua o tierra, poseen múltiples beneficios para quienes desean un funeral que respete la naturaleza. Por un lado, el producto posee un rápido proceso de descomposición sin dejar ninguna huella ecológica mientras que los restos del ser querido fallecido son reincorporados a la naturaleza. Además, este respeto hacia el medio ambiente hace que las urnas biodegradables devuelvan los nutrientes y minerales a la tierra colaborando en su preservación. Finalmente, poseen un costo menor a las urnas tradicionales hechas de mármol, metal o madera. Están disponibles en diferentes tipos, formas, tamaños y materiales e inclusive pueden ser personalizadas.

Dependiendo del lugar en el que se quieran depositar las cenizas, el mercado ofrece urnas biodegradables para agua y para tierra. Las urnas de agua son diseñadas para ser colocadas en el mar por lo que flotarán brevemente para luego hundirse en él. Estas urnas son producidas con materiales naturales como sales, arena, papel reciclado, gelatina, etc. y poseen un rápido proceso de degradación. En el caso de las urnas para tierra se emplean componentes biodegradables como coco, arena, bambú, etc. conteniendo en su interior la semilla de un árbol. Por lo tanto, cuando es colocada en la tierra permitirá sembrar un árbol o una planta mientras que la urna se irá degradando progresivamente dependiendo no sólo del material elegido sino de las condiciones ambientales. Se estima que este proceso puede llevar alrededor de un año o menos para su total degradación. Inclusive el mercado ofrece la posibilidad de elegir el tipo de planta que le gustaría sembrar en memoria de su ser querido dependiendo de los gustos y el lugar donde se cultivará. De esta manera, el entierro de las cenizas dará lugar al crecimiento de una planta que será concebida como un pequeño homenaje a la memoria del familiar.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

B) ATAÚDES BIODEGRADABLES. Este tipo de despedida no requiere del embalsamamiento del cuerpo, tratamientos químicos de la tierra ni ataúdes de madera. Se trata de ataúdes de cartón reciclado reforzados que suelen incorporarse a la tierra luego de 6 o 12 meses de su entierro. Este tipo de ataúdes también puede ser empleado en las cremaciones reduciendo notablemente la emisión de carbono a la naturaleza.

Los ataúdes biodegradables poseen un precio más accesible que los ataúdes convencionales y permiten un posible diseño o escritura con pinturas a base de agua para que amigos y familiares pueden escribir sus últimas palabras en este cartón. Además, posee una descomposición rápida que reducirá notablemente el impacto de este ataúd en la naturaleza. Sin embargo, este producto posee también algunas desventajas. Por ejemplo, los ataúdes sólo pueden llevar un peso limitado ya que están diseñados para personas con peso promedio. Por otro lado, no son aceptados en todos los cementerios. Primero deberá contactarse con el camposanto que usted haya elegido para saber si es posible utilizar allí este tipo de producto.

C) CEMENTERIOS NATURALES. Este tipo de cementerios poseen una gran aceptación en Gran Bretaña donde progresivamente alcanzó una gran popularidad extendiendo su filosofía hacia otros países europeos y de América Latina. Se trata del entierro del cuerpo con ataúdes ecológicos de forma tal que permita una respetuosa integración del mismo con la naturaleza. Para ello el cuerpo no recibe tratamiento con químicos conservantes ni desinfectantes ya que éstos destruyen los microbios encargados de la descomposición del cuerpo. Tampoco son utilizados herbicidas, fertilizantes sintéticos, pesticidas y otros productos tóxicos que puedan dañar el medio ambiente. Por otro lado, las lápidas y placas de metal o acero son reemplazadas por árboles, plantas, rocas o flores nativas de la zona que permiten no sólo homenajear al ser querido sino también crear un hábitat propicio para aves y animales.

Los cementerios naturales no aportan contaminantes a la atmósfera y poseen un precio más accesible ya que las familias no deberán destinar su dinero en ataúdes de madera, el embalsamamiento del cadáver, la construcción de una lápida, etc. Por otro lado, enriquece el suelo integrando materia orgánica, mejorando la fertilidad de las plantas y evitando la contaminación ya que reduce o elimina las aguas residuales. Además, degrada las sustancias químicas tóxicas limpiando el aire

SERVICIO FUNERARIO VITAE

contaminado y las aguas pluviales y ayudando a recuperar las tierras dañadas.

D) TRATAMIENTO CON NITRÓGENO LÍQUIDO. Un servicio funerario ecológico que está progresivamente ganando espacio en el mercado es el tratamiento del cadáver con nitrógeno líquido liderado por la empresa sueca Promessa. Este tipo de tratamiento implica la eliminación del 70% del agua que contiene un cuerpo de tamaño promedio. Durante una semana y media, el cadáver se congela a 18 grados bajo cero después de lo cual se lo sumerge en nitrógeno líquido creando las condiciones para la separación del agua. El cuerpo estará sumamente frágil por lo que se introducirá en una cámara al vacío donde una vibración lo convertirá en polvo mientras el agua restante se evapora. Luego este polvo es llevado a un separador de metales en el que se elimina el mercurio y metal del cuerpo para finalmente colocarlo en un ataúd de maicena. Este entierro no requiere ser realizado con urgencia ya que el polvo no se deteriora si es conservado en condiciones ambientales secas.

El entierro será realizado de manera superficial debido a que en las capas superiores de la tierra es donde se encuentran los microorganismos y el oxígeno necesarios para una descomposición natural. Luego de 6 a 12 meses del entierro, este ataúd se convertirá en tierra permitiendo que la planta sembrada en donde descansa el ser querido crezca y se nutra de su polvo orgánico.

e) TRATAMIENTO CON HIDRÓLISIS ALCALINA. Esta técnica brindada por la empresa sueca Resomation emplea un cilindro a presión donde se coloca el cuerpo junto con hidrólisis alcalina y agua a 170 grados para acelerar la descomposición natural del cuerpo sin liberar sustancias tóxicas. Luego de dos o tres horas de iniciado el proceso, el cuerpo se descompone químicamente transformándose en cenizas y en un líquido estéril libre de ADN que se devuelve al ciclo natural del agua. Produce ocho veces menos CO₂, consume menos de una séptima parte de la energía requerida para la cremación y no utiliza ataúd por lo que supone una menor tala de árboles.

2.8 LA CREMACION Y SUS BENEFICIOS

CREMACION	ENTIERRO
La cremación es un proceso de bajo costo	El entierro es la opción más costosa
Aceptado por la religión Católica y el Hinduísmo	Aceptado por la religión Católica y la religión Judía
El proceso de cremación dura de 2 a 5 horas aproximadamente	El cadáver dentro de un ataúd tarda de 15 a 50 años en descomponerse
Las cenizas del difunto pueden ser conservadas por la familia en una urna, tirarlas al mar, enterrarlas, etc.	El fallecido se entierra en un cementerio donde puede ser visitado.
La clonación humana resulta imposible ya que el ADN de un cuerpo cremado se pierde por completo.	La tumba puede ser profanada y el ADN del difunto puede ser usado para clonaciones
Una pequeña emisión de gases tóxicos son expulsados a la atmósfera	La ropa del difunto emite dioxinas y monóxido de carbono a la atmósfera
Dosis de mercurio son liberados durante la cremación contaminando el aire	Los líquidos usados en el embalsamiento son contaminantes para el agua
La energía necesaria en una cremación equivale a talar 35 árboles	El concreto necesario para las bóvedas equivale a 856 Km de carretera al año

La cremación es definitivamente la opción más popular debido a su bajo costo; razón de peso para que muchas familias la prefieran.

La cremación consiste en la incineración del cuerpo en un horno crematorio por medio de mecanismos de alta temperatura, presión y vaporización que desintegran el cuerpo a sus elementos más esenciales. Este proceso posee múltiples beneficios que mencionaremos a continuación:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

1. La cremación es un proceso fácil y rápido que sólo tarda unas horas.
2. Con el pasar de los años la Iglesia Católica ha ido aceptando la popularidad de la cremación y la ha incluido en sus ceremonias.
3. Los servicios crematorios ofrecen un tratamiento del cadáver más respetuoso con el medio ambiente y ahorra espacio en los cementerios. Si desea puede mandar a colocar los restos incinerados en una urna junto con una pequeña placa que indique el nombre de la persona difunta, la fecha de su muerte y un emotivo mensaje.
4. La cremación es un proceso barato ya que sus servicios son más simples y requiere de menores costos en la compra de productos y/o servicios. Si aún le interesa abaratar más los costos, puede solicitar los servicios de cremación directa – es decir, sin ceremonia de despedida.
5. Usted será quien decida cuál será el descanso final de las cenizas. Estas cenizas pueden ser entregadas a los miembros de la familia o bien enterrarlas en un mausoleo, colocarlas bajo tierra o dispersarlas en el mar o río.
6. La cremación protege el ADN de la persona fallecida ya que éste no se puede utilizar para la clonación.

2.9 EL ENTIERRO: CONSIDERACIONES Y BENEFICIOS

Por otro lado, las funerarias nos ofrecen también la opción más convencional que es el entierro del cuerpo en un cementerio local.

Si bien el entierro es la opción tradicional, existe en la actualidad una nueva tendencia que son los entierros ecológicos, considerados como la opción ideal para quienes desean una despedida en un entorno más natural y con productos funerarios menos contaminantes. Se trata de un servicio más costoso que la cremación ya que incluye varios servicios y productos como el embalsamamiento, el alquiler de la sala de sepelios, los gastos de ataúd, los arreglos florales, etc. A continuación, analizaremos los beneficios del entierro:

1. En el entierro el cuerpo atraviesa por el proceso natural de descomposición progresiva. Cabe mencionar que este proceso es largo y complicado.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

2. En muchas religiones, como el judaísmo o el islam, la cremación de cuerpo está prohibida ya que se le considera una desgracia para los muertos, siendo el entierro la única opción viable.

3. Algunas personas pueden considerar la cremación como un obstáculo para que el difunto llegue a sus otros seres queridos ya fallecidos. Por lo tanto, se concibe al entierro como una ceremonia respetuosa que permite conservar la memoria del difunto y brindarle a éste un descanso eterno.

4. Muchas familias ya tienen reservado un lote en el cementerio o bien poseen una parcela familiar. También puede existir el deseo de comprar una parcela para que los restos de los familiares puedan descansar en un mismo lugar.

5. En el entierro usted puede colocar un pequeño monumento en la tumba del difunto con unas emotivas palabras. Antes averigüe qué tipo de construcciones permiten las autoridades del cementerio.

Tomando todos los puntos anteriores en consideración, le sugerimos que una vez que haya decidido el tipo de despedida que desea brindarle a su ser querido solicite precios en diversas funerarias, compare todos los costos y decida qué tipo de servicio es más acorde a su presupuesto, necesidades, creencias o deseos de la familia.

2.9.1 EL ENTIERRO Y LA CREMACION EN EL CRISTIANISMO

De acuerdo al estudio "Global Christianity: A Report on the Size and Distribution of the World's Christian Population" realizado por Pew Research Center's Forum on Religion & Public Life, el cristianismo es la principal religión del mundo con 2,180 millones de cristianos. De esta manera, el número de cristianos casi se ha cuadruplicado en los últimos 100 años pasando de ser 600 millones en 1910 a más de 2 mil millones en el año 2010. Con esta gran presencia en todas las regiones del mundo, la Iglesia Cristiana ha tenido una gran repercusión sobre las prácticas funerarias que se fueron desarrollando durante los últimos siglos.

Si bien en la Biblia no hay una regla contra la cremación, a lo largo de la historia del cristianismo se privilegió la costumbre de una cristiana sepultura. La Iglesia Católica refleja una tradición en la que el entierro del cuerpo ha sido la forma principal de la disposición final del cadáver debido a que Jesús murió y fue colocado en una tumba para su posterior sepultura. El entierro

SERVICIO FUNERARIO VITAE

es la práctica ineludible entre los que creen en Jesús como su Salvador ya que se sostiene que los cadáveres de quienes han muerto serán resucitados y reunidos con sus almas. Por lo tanto, si el cuerpo es destruido por el fuego, no podrá ser salvado por Él.

Este histórico desaliento de la cremación por parte del cristianismo posee también otras razones que no sólo están vinculadas con la resurrección. El cuerpo es un instrumento a través del cual se reciben los sacramentos por lo que en sí mismo es un objeto sagrado que no puede ser destruido por su exposición al fuego. Por otro lado, la mayoría de las personas que murieron quemadas en el relato de la Biblia estaban recibiendo un castigo. La evidencia bíblica expresa que la cremación del cuerpo significaba la ira de Dios sobre la maldad, rebelión contra Él y la incredulidad.

La iglesia cristiana primitiva rechazaba la cremación influida por los principios del judaísmo por lo que los cristianos enterraban a sus muertos en tumbas o bóvedas subterráneas. Cuando el cristianismo se convirtió en la religión oficial del Imperio Romano, el entierro se convirtió en el único método permitido para despedir a los cuerpos en gran parte de Europa a tal punto que la Iglesia Católica Romana oficialmente prohibió las cremaciones intentando poner fin a los rituales paganos grecorromanos. Sin embargo, esta concepción cambió con la llegada de la Era Moderna luego de que en 1873 el profesor Bruno Brunetti presentara su cámara de cremación en una exposición de Viena.

Finalmente, en 1963, y luego de casi un siglo de discusiones dentro de la Iglesia Católica, el Papa Paulo VI dejó sin efecto la prohibición de la cremación entre los fieles permitiendo inclusive que los sacerdotes puedan officiar en estas ceremonias. Actualmente la interacción cultural contemporánea ha permitido que la cremación se convierta en parte de la práctica cristiana del mundo occidental. Cada vez más fieles están adoptando a la cremación como forma de despedida, aunque las iglesias ortodoxas orientales aún lo prohíben ya que lo consideran un rechazo a la resurrección del cuerpo.

2.9.2 LA FALTA DE ESPACIO EN LOS CEMENTERIOS

La falta de espacio para realizar entierros en los cementerios de diversos países del mundo se ha convertido en una realidad insoslayable que exigió la intervención estatal para estimular entre sus ciudadanos la cremación.

Las creencias religiosas, así como su transmisión a través de las distintas generaciones ha hecho del entierro la principal forma de despedida entre los dolientes. Sin embargo, los costos económicos sumados a la falta de espacio y los efectos medioambientales de esta práctica están encontrando en la cremación una solución a esta delicada situación.

Aun así, las proyecciones no son muy alentadoras. De acuerdo a un informe realizado por BBC, casi la mitad de los cementerios de Inglaterra podría quedarse sin espacio en los próximos 20 años mientras que una cuarta parte de ellos estarían saturados dentro de una década. Esto sucede a pesar de que la cremación se ha vuelto una tendencia ineludible en Reino Unido donde el 74% de las personas que murieron en 2011 fueron cremadas, según las últimas estadísticas de Cremation Society of Great Britain.

Sin embargo, este no es un problema exclusivo de Inglaterra. En Sudáfrica los cementerios están repletos por lo que la cremación se está convirtiendo en la única opción para la despedida del cuerpo. Las nueve provincias que conforman este país se están quedando sin tierras disponibles mientras que se presenta un crecimiento lento pero constante de las cremaciones ya que el 37% de las personas han elegido esta última opción por sobre la inhumación. En búsqueda de posibles soluciones, Ciudad del Cabo lanzó un mausoleo piloto en donde varios ataúdes son almacenados en estantes en una misma "habitación" que es construida sobre la tierra.

2.9.3 Método de cremación tradicional vs método de nitrógeno

Tiene el beneficio de que no requiere espacio. Y en comparación con los métodos de cremación tradicional, tiene una huella de carbono mucho menor ya que utiliza ocho veces menos energía, y en cuanto a costos es mucho menor ya que se requieren menos procesos contaminantes

CAPITULO III

Análisis Del Proyecto A Emprender: Servicio Funerario VITAE

En la actualidad el servicio funerario es un sector que ha tenido decadencias, pero sin duda alguna es un sector que siempre se encontrara latente y que en algún momento las personas tendremos que utilizar a lo largo de los años, es por eso que nos enfocamos en este sector ya que independientemente de las bajas que ha tenido es un servicio que siempre tendremos que utilizar, aunque no lo queramos pensar ni visualizar, se espera que en este año tenga una alza al menos del 26 y 27 por ciento. Frente a un mercado que ha sufrido grandes golpes económicos, las diversas funerarias han salido al mercado para ofrecerles a los clientes sus servicios. Con menor poder adquisitivo, las familias tienen la posibilidad de elegir entre diversos precios y servicios.

Para dar sustento de esto analizaremos este sector viendo las ventajas y desventajas que se tendrán para su implementación, así como la situación actual en la que se encuentra el sector.

3.1 Presentación Del Proyecto

El servicio funerario es un servicio que encontramos bastante atractivo para la implementación de un nuevo proyecto con ideales novedosos ya que independientemente de sus decadencias el sector que siempre se mantendrá activo, ya que es un servicio de primera necesidad pues nadie contrata el servicio funerario por gusto sino por necesidad. Es este sector que elegimos para iniciar un nuevo proyecto por ser un sector de necesidad y que al pasar el tiempo siempre ocuparemos.

El proyecto se basa en un Servicio funerario en Avenida Zaragoza 26, San Sebastián Chimalpa, Cp. 56520, Los Reyes Acaquilpan, Estado de México

3.2 Ventaja Competitiva

Nuestra ventaja competitiva se basa en ofrecer un servicio funerario completo en un lugar iluminado, con flores naturales, fuentes y música para generar un ambiente que propicie el contacto con elementos de la naturaleza para coadyuvar a percibir a la muerte como un proceso natural del ciclo de la vida. Se proporcionará el servicio de cremación con

SERVICIO FUNERARIO VITAE

tecnología innovadora, es decir, por medio de nitrógeno y con esto se tiene la posibilidad de que junto a las cenizas del fallecido se incorporen semillas que darán la oportunidad de generar una nueva vida a través de flores ornamentales. Funeraria VITAE es un servicio amigable con el ambiente por el uso de tecnologías e instrumentos de alta calidad que contribuyen a la disminución del calentamiento global.

3.3 Desarrollo Del Proyecto

Nuestra propuesta de valor radica en un servicio funerario novedoso, donde se ofrecerá un servicio personalizado al atender a los familiares que acompañen en la velación del cuerpo, otorgándoles refrigerios (café, chocolate, té, pan, galletas, etc.), además de brindar un lugar que haga de este proceso algo natural, ambientándolo con flores ornamentales (bambú, aechmea fasciata, cala, etc.), fuentes artificiales e iluminación abundante cambiando la superficie con césped artificial, haciendo alusión a la naturaleza en el lugar donde se reunirán los familiares para dar el pésame para así generar tranquilidad y un sentimiento de asimilación en vez de dolor por la partida de la persona, buscando que se vea al fallecimiento como un proceso natural de la vida, acompañando estos elementos con música del agrado de los dolientes o de la persona fallecida.

Bambú



AechmeaFasciata



SERVICIO FUNERARIO VITAE

Cala



Además, ofreceremos el servicio de maquillaje y embalsamamiento en donde se dará la posibilidad a los deudos de elegir la forma en la que quieren despedir a su ser querido en cuerpo presente. Se agregará un ataúd biodegradable para facilitar la degradación del material dando la opción a los deudos de elegir el diseño y color (pasteles, negro, café, gris) que sea de su agrado dentro de la gama disponible.

Se transportará el cuerpo en una carrosa (verde, beige, blanca) alusiva al paso de una nueva vida en donde los familiares no darán el último adiós sino un hasta pronto.

Por último se dará la posibilidad de elegir entre dos opciones para finalizar el servicio, el primero consiste en la inhumación del cuerpo de forma tradicional, acompañando este proceso con música de su preferencia para despedir a la persona y cerrar el procesó del servicio o bien como segunda opción se da la alternativa de la incineración novedosa a base de nitrógeno con una nueva tecnología desarrollada en el continente Europeo, si así lo quisieran los familiares, lo cual proporciona una cremación amigable con el medio ambiente propiciando que una vez que el cuerpo ya no esté presente se genere una nueva vida por medio de la plantación de semillas con alguna planta ornamental significativa para la familia.

Se dará la posibilidad de contratar el servicio a largo plazo o corto plazo para pagarlo, dando mayor facilidad de pago por el servicio, en donde la persona pueda especificar como quisiera llevar este proceso antes de su defunción o fallecimiento o bien puede ocuparlo si así lo prefiere, para algún familiar que lo necesite antes de lo previsto.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

3.4 PRODUCTO:

3.4.1 Servicio Funerario

- a)** El contacto prioritario será directo con las personas, abriremos una página de Facebook para que puedan indagar acerca de nuestros servicios, además de que se hará propaganda de la funeraria por uso de las tecnologías, trípticos, volantes y tarjetas de presentación. Nos acercaremos a lugares donde exista este suceso lamentable de defunción
- b)** Brindar un servicio de maquillaje y embalsamamiento en donde se dará la posibilidad a los deudos de elegir la forma en la que quieren despedir a su ser querido en cuerpo presente.
- c)** Ataúd biodegradable para facilitar la degradación del material dando la opción a los deudos de elegir el diseño y color (pasteles, negro, café, gris) que sea de su agrado dentro de la gama disponible.
- d)** Se transportará el cuerpo en una carroza (verde, beige, blanca) alusiva al paso de una nueva vida en donde los familiares no darán el último adiós sino un hasta pronto.
- e)** Servicio personalizado atendiendo a los familiares que acompañen en la velación del cuerpo, otorgándoles refrigerios (café, chocolate, té, pan, galletas, etc.)
- f)** Brindar un lugar que haga ameno el momento de la despedida, ambientándolo con flores ornamentales (bambú, aechmea fasciata, cala, etc.), fuentes artificiales e iluminación abundante cambiando la superficie con césped artificial generando tranquilidad y paz en el lugar donde se reunirán los familiares para dar el pésame para así generar un sentimiento de asimilación en vez de dolor por la partida de la persona, buscando que no se vea al fallecimiento como un proceso malo y de tristeza.
- g)** Se manejará el proceso de inhumación o entierro en un cementerio que sea asignado por medio de las autoridades correspondientes o dentro de la zona al que corresponda el proceso. En caso de los deudos busquen un cementerio de su agrado, este deberá cumplir con las reglas dentro del marco legal o bien se cumplan con los requerimientos asignados por las autoridades.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

g.1) Como servicio novedoso se dará la opción de la incineración a base de nitrógeno con una nueva tecnología desarrollada en el continente Europeo, si así lo quisieran los familiares, lo cual proporciona una cremación amigable con el medio ambiente propiciando que una vez que el cuerpo ya no esté presente se genere una nueva vida por medio de la plantación de semillas con alguna planta ornamental significativa para la familia, haciendo entrega en una sala exclusivamente para recibir la nueva vida en sus manos.

h) Se dará la posibilidad de contratar el servicio a largo plazo o corto plazo, dando mayor facilidad de pago por el servicio, en donde la persona podrá especificar como quisiera llevar este proceso antes de su defunción o fallecimiento o bien puede ocuparlo si así lo prefiere, para algún familiar que lo necesite antes de lo previsto.

3.4.2 Cremación

Cada persona decide cómo quiere ser despedida y la importancia de honrar su última voluntad. La cremación es una elección práctica y sencilla realizada con nitrógeno. Es un proceso completamente limpio, que además presenta importantes ahorros al compararse con los elevados costos de un panteón (compra, apertura, cierre y mantenimiento de fosa). No se requiere autorización para disponer de las cenizas, lo cual permite hacer posible los deseos de su ser querido, dando la posibilidad de generar una nueva vida por medio de una planta ornamental.

3.4.3 Embalsamamiento

El embalsamamiento es un proceso que ayuda a conservar por más tiempo y en óptimas condiciones a la persona que se despide. Esto permite tener un homenaje tan prolongado como se desee. El proceso se lleva a cabo dentro de nuestras instalaciones, por técnicos certificados, bajo los más estrictos estándares de calidad y respeto.

Es necesario embalsamar en los siguientes escenarios:

- Si el finado será trasladado a más de 300 km.
- Cuando la persona se trasladará vía aérea.
- Al haber transcurrido más de 48 horas del deceso

SERVICIO FUNERARIO VITAE

3.4.4 Maquillaje

Servicio que da la posibilidad a los deudos de ver por última vez a su familiar de manera que a ellos les gustaría despedirse: va desde maquillaje y vestimenta

3.4.5 Ataúdes

Son ataúdes biodegradables en donde su degradación tarda aproximadamente de 6 a 12 meses y es completamente amigable con el ambiente ya que están hechos de almidón de maíz o bien cartón reciclado



SERVICIO FUNERARIO VITAE

3.4.6 Urnas

De distintos materiales y diseños para mantener siempre cerca a sus seres queridos y honrar su recuerdo ya que consta de una maseta con las cenizas de su ser querido que da origen al nacimiento de una planta ornamental que sea de su agrado y tenga algún significado para el familiar.



3.4.7 Atención personalizada a su disposición:

- Asesoría y atención las 24 horas.
- Trámites gubernamentales para obtener permisos de inhumación o cremación.
- Traslados del cuerpo en carroza.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd biodegradable
- Posibilidad de cremación por medio de nitrógeno

3.5 PLAZA

Avenida Zaragoza 26, San Sebastián Chimalpa, Cp. 56520, Los Reyes Acaquilpan, Estado de México

3.6 ESTABLECIMIENTO

El establecimiento de servicios funerario VITAE constara con tres salas de velación para cada paquete que se maneja; a) el tradicional, b) preferente y c) el VITAE, que se diferenciaran con la utilización de inmobiliario en cada una, dentro de cada sala existirá una mesa en donde se pondrán los alimentos y bebidas, contara con un lugar exclusivo para la ceremonia de entrega de las cenizas con la planta ornamental a los deudos. Esta la recepción para atender a las personas, dar informes acerca del servicio y el papeleo del mismo. En la parte central contara con los baños para hombres

SERVICIO FUNERARIO VITAE

y otro para mujeres. Finalmente, fuera de este estará el estacionamiento exclusivo para los clientes de servicio funerario VITAE.



SERVICIO FUNERARIO VITAE



3.7 PRECIO

PLANES EMPRESARIALES

3.7.1 Plan Tradicional

- Asesoría y atención personal las 24 horas.
- Arreglo estético y embalsamiento
- Ataúd Biodegradable
- Velación en una sala con capacidad de 40 personas
 - Servicio de velación a domicilio
- Inhumación, con servicio musical
- Trámite para cementerio asignado por la zona o elegido por el familiar
- Desde \$11,000
- Posibilidad de cremación con nitrógeno más urna para planta ornamental \$12,500

3.7.2 Plan Preferente

- Asesoría y atención personal las 24 horas.
- Arreglo estético
- Ataúd Biodegradable
- Velación en una sala con capacidad de 60 personas
 - Servicio de velación a domicilio

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- Inhumación, con servicio musical
- Trámite para cementerio asignado por la zona o elegido por el familiar
- Desde \$ 12,500
- Posibilidad de cremación con nitrógeno más urna para planta ornamental \$14,000

3.7.3 Plan Vitae

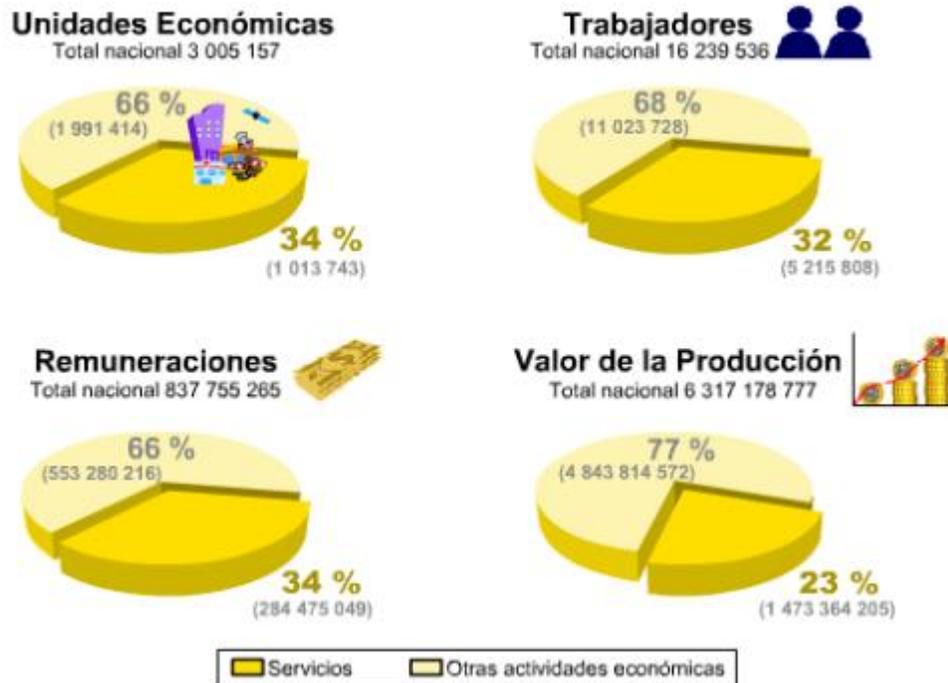
- Asesoría y atención personal las 24 horas.
- Trámites y pago de honorarios gubernamentales en caso de muerte natural
- Arreglo estético
- Ataúd Biodegradable
- Velación en una sala con capacidad de 95 personas.
 - Servicio de velación a domicilio
- Inhumación, con servicio musical
- Trámite para cementerio asignado por la zona o elegido por el familiar
- Desde \$16,000
- Posibilidad de cremación con nitrógeno más urna para planta ornamental \$18,500

CAPITULO IV. ANALISIS DEL ENTORNO

El sector servicios en México En México hay 1 013 743 unidades económicas dedicadas a los servicios y 5 215 808 personas que laboran en este sector. Para conocer la relevancia de esta actividad en el país, comparemos su participación en la economía nacional:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Cuadro3: Unidades económicas del sector servicios



Fuente: http://cuentame.inegi.org.mx/economia/parque/servicios/i_servicios.pdf

4.1 SITUACIÓN DEL MERCADO

De acuerdo a la situación actual del país, se proporcionan los siguientes datos sobre la problemática actual (INEGI 2015):

- En territorio nacional se registraron 363,736 defunciones del sexo masculino y 291,639 de mujeres. Por lo que en el Estado de México se registraron 40,389 defunciones: 19,400 hombres y 20,986 mujeres
- La mayoría de decesos se registran en el DF y Estado de México.
- Se calcula el valor de mercado de servicios funerarios en 8 mil millones de pesos, de los cuales el 30% está en manos de la informalidad.
- A nivel nacional, el sector está conformado por 2,900 funerarias, de las cuales el 60% son informales.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- El 30% cumplen parcialmente con las normas y solo 20% de las funerarias en el país tienen estándares de calidad, cumplimiento de normas sanitarias y permisos.
- En la Ciudad de México existen aproximadamente 450 funerarias, de las cuales al menos 200 están trabajando con deficiencias, sorprendiendo a la gente con prácticas desleales.
- A fuera de los hospitales, es común encontrarse estacionadas carrozas, dado que los operadores tienen acuerdos con el personal que labora, a fin de ser beneficiados en la contratación de sus servicios.
- Estas funerarias engañan a la gente ya que carecen de instalaciones, y los precios que cobran por lo general son superiores a los de una empresa establecida.
- Los ataúdes ofrecidos por el sector informal, en ocasiones ya han sido utilizados con anterioridad. Se calcula que se da la reventa hasta en 5 ocasiones siendo un foco de infección, por el manejo inadecuado de los cuerpos.
- Situaciones que se replican en el interior de la República.
- Tratándose de muertes médico-legales, también existen los acuerdos entre funerarias y las distintas agencias del MP, con el objetivo de enterarse de personas fallecidas que llegan a sus anfiteatros.
- Policías Auxiliares y ambulancias, de igual forma comunican a funerarias sobre fallecidos en vías públicas

Actualmente las funerarias se encuentran en el sector terciario de actividades y en el sector de servicios, ya que, si bien se venden productos como los féretros o urnas, en caso de cremaciones, lo que se vende en este negocio primordialmente es un servicio, el cual prácticamente nadie busca o quiere hablar de ello, sin embargo, es algo que en determinado momento se llegará a solicitar. La industria funeraria en México, está integrada por más de 3,000 empresas establecidas, que registran un crecimiento de 3 a 5%. (Periódico el economista 2015).

Donde las tendencias a seguir son servicios integrales, ya que la gente quiere resolver todo lo que implica una velación y despedida de un familiar en un solo lugar.

La industria funeraria se está transformando en México de la mano de la tecnología, pero ahora también con servicios más asistenciales que buscan atender las necesidades de las familias, dijo el directivo"

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Sin embargo, contraponiendo esto del año pasado en el presente 2016 en mundo ejecutivo salió una nota el pasado 09 de octubre en la que se destaca:

“Que, tras analizar al sector funerario en general, este año no registra crecimiento debido a un bajo nivel de ventas en materia de previsión, inversiones en infraestructura y servicios. Por lo general esta industria, con un valor de mercado superior a los 12 mil millones de pesos, está en una etapa complicada, pero se espera que el próximo año pueda volver a crecer.

4.2 Competencia Indirecta En El Sector Funerario

La principal competencia es el servicio funerario J. García López una empresa 100% mexicana que se encuentra en la Colonia Álvaro Obregón, cerca del residencial Jardines del pedregal.

Fue fundada por Doña Julieta Bravo de García López en el año 1981, bajo el nombre de Previsión Final, destacando por ser la primera empresa que ofrecía servicios de cremación fuera de un panteón, lo cual atrajo clientes de cualquier punto del interior de la república mexicana.

En el año de 1983 se decide crecer el modelo de negocio, pasando de ser sólo crematorio a ofrecer servicios funerarios integrales.

Al pasar de los años, el grupo consigue consolidarse y seguir creciendo. Con la visión empresarial de Don Carlos García López, esposo de Doña Julieta, se comenzó la venta anticipada de planes de cremación, accesibles y transferibles.

Para 1989, en la esquina de las calles de General Prim y Versalles, la familia García López abre su primera agencia funeraria con sólo 10 empleados, pero respetando la ideología bajo la cual se fundó la empresa: trato cálido y humano, a un precio justo.

Es importante resaltar que, desde el año de 1994, la nueva agencia funeraria fue la primera a nivel nacional que brinda servicios crematorios en sus mismas instalaciones. A partir de 1997 y hasta la fecha, se establece una nueva dirección general, que ha impulsado un rápido crecimiento para la empresa, consolidando un fuerte equipo de trabajo que atiende las necesidades de negocio.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

En un artículo publicado en El Financiero en 2015 se habla sobre los planes de esta empresa a futuro para buscar camino en países como E.U. y Cuba.

*“La firma mexicana **J. García López**, dedicada a ofrecer servicios funerarios, se expandirá hacia los mercados internacionales como **Estados Unidos y Cuba**, comentó **Oscar Padilla**, director general de la compañía.*

*La empresa, que compite en el país con funerarias como **Grupo Gayosso**, continuará expandiendo su presencia en México, sobre todo en el Distrito Federal; sin embargo, prevé llegar a los territorios estadounidense y cubano hacia el 2018 a través de sucursales, aprovechando la presencia de mexicanos en la Unión Americana y la apertura de fronteras en la isla caribeña.*

*En entrevista con **El Financiero**, Padilla indicó que la empresa espera incrementar sus ingresos entre un 26 y 28 por ciento para el próximo año, ello a través de nuevos productos y servicios en el mercado mexicano”*

De esta forma, mientras el sector en general se estancó o entró crisis, Gayosso “subió peldaños y no está en la marea”, aseveró”

El grupo de funerarias Gayosso es la empresa funeraria más reconocida a lo largo del país puesto que ya lleva presente en el mercado 142 años ofreciendo este tipo de servicios hoy en día Gayosso ya tiene el 31% de participación de mercado a nivel nacional; en cementerios el 49% y en previsión funeraria el 61% del total del sector privado en el país”, recalcó el director de esta empresa funeraria que tiene 142 años de servicio en el país. Siendo la empresa funeraria más grande del país debemos de tomar en cuenta que esta marca ciertas tendencias dentro de los servicios funerarios ya que, cuenta con el prestigio que la precede ante la población.

4.3 Situación Legal

En cuanto a la situación legal del ministerio de salud pública de acuerdo con el Capítulo Séptimo, Libro Segundo, Título Segundo del Código de la Salud, corresponde a la Autoridad de Salud, reglamentar, dictar las disposiciones, conceder el permiso y el reglamento de Empresas Funerarias, salas de velación, Cementerios, Criptas, Inhumaciones, Exhumaciones, Cremación, Embalsamamiento, Formolización y Transporte de Cadáveres Humanos, se divide en siete secciones en donde se especifica claramente en cuanto a las disposiciones de las autoridades a su cargo que artículos se

SERVICIO FUNERARIO VITAE

deben seguir para llevar a cabo el funcionamiento de dicho establecimiento (ver anexo 2). Las secciones son:

- La primera comprende las salas de velación y empresas funerarias, comprende del artículo 1 hasta el artículo 6, donde especifica cómo deben estar las salas de velación para brindar su servicio.
- La segunda maneja los cementerios donde establece con que deben contar y da la descripción del artículo 7 hasta el artículo 18.
- La tercera habla sobre las criptas en su artículo 19 donde queda prohibido la construcción de criptas o su ampliación dentro de iglesias o edificios.
- En la cuarta menciona las inhumaciones y exhumaciones que se explican desde su artículo 20 hasta el 35 donde desarrolla las especificaciones que se tienen que seguir para llevarse a cabo.
- En su quinta sección se maneja el embalsamamiento y su formalización en donde se describe a través de sus artículos 36 hasta el 43.
- En la sexta sección esta la cremación que abarca el artículo 44 donde menciona que se autorizará la cremación o incineración de cadáveres y restos humanos en locales adecuados y aprobados por la Autoridad de Salud y bajo la observancia de las normas técnicas y científicas dictadas para el efecto a excepción de siniestros y accidentes, cuando no sea posible rescatar los cadáveres.
- En la séptima establece el transporte de cadáveres humanos y el manejo que se debe tener ya que aquí se instauran los artículos 45 y 46 que explican la transportación local o foránea y que uso se les debe dar al transporte ya que son exclusivamente para este servicio.

En cuanto a las disposiciones transitorias se manejan dos; la primera menciona que las Empresas Funerarias que actualmente estén en funcionamiento, deberán someterse en un plazo no mayor de 180 días, que comenzarán a recurrir a partir de la fecha de vigencia de este Acuerdo, a lo que prescriben los Arts. 1 y 3 de este Reglamento. La segunda dice que las criptas que actualmente existen, se sujetarán a las disposiciones especiales que dicte el Director General de Salud. Y como artículo Final de la ejecución del presente Reglamento, se encargará la Dirección General de Salud, a través de los niveles correspondientes y entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción por parte del Ministro de Salud Pública.

CAPITULO V

PRIMER ESTUDIO EXPLORATORIO ACERCA DE VITAE

Como primer paso para la realización del estudio exploratorio se hizo una presentación personal y del concepto de Servicios Funerarios Vitae, a personas elegidas aleatoriamente en el pueblo de San Sebastian Chimalpa, con el objetivo de indagar su opinión acerca de este servicio innovador.

Se aplicó una entrevista a 10 personas tanto hombres como mujeres de un rango de edad de 23 a 70 años. La guía de entrevista consta de 9 preguntas, con dos secciones; en la primera se plantearon preguntas para saber qué pensaban acerca de los servicios funerarios en general, la previsión de adquisición del servicio y en la segunda sección se esgrimieron planteamientos acerca de la propuesta de valor de servicios Funerarios "VITAE". Se preguntó qué les agradó de este servicio y cómo lo adquirirían, qué postura podrían tomar ante la idea de implementar el proyecto en esta zona y la opinión acerca de la cremación a base de nitrógeno, con el fin de recabar información para reafirmar la propuesta de valor y obtener resultados que ayuden a mejorar el proyecto. (Véase anexo 4)

5.1 Análisis de los resultados

Iniciamos la entrevista con una pregunta relacionada con el culto de la población para saber un poco de la cultura religiosa que predomina en la zona y así poder conocer los aspectos que requerirían cambios en el proyecto para adaptarnos a las necesidades de los clientes potenciales culturalmente.

Aquí notamos que las religiones que dominan en las personas de la muestra fueron la católica y la cristiana, aunque existen algunas personas que se consideran sólo creyentes, una de ellas mencionó que él no seguía ninguna religión, que tenía una relación más íntima hacia dios y que no se dejaba guiar por estas mismas. Así mismo nos percatamos que posiblemente estaban más arraigados a la tradición.

Para conocer más acerca de la aceptación vimos que aproximadamente el 30% aun no pensaban en ese momento y pensaban que era mejor que eso lo dejaran en manos de sus dolientes. Por otra parte el 70% en este estudio estaba consiente que en algún momento su ciclo de vida podría terminar y que ya había pensado en como quería ser despedido en su

SERVICIO FUNERARIO VITAE

sepelio, algunos ya había visualizado su entierro, a otros les gustaría ser despedido con música y que sus dolientes pudieran estar contentos, algunos otros simplemente pensaron en que querían donar sus órganos y ser cremados para evitar todo ese proceso que sugerían que era innecesario pero que al final sus dolientes decidirían que hacer.

También indagamos acerca de cuál cementerio era el que ellos escogerían o bien ya tenían asignado por parte de la zona, a lo cual la investigación arrojó que solo el 30% sabía que cementerio era de su gusto y en el cual posiblemente tendrían perpetuidad por pertenecer a esta zona. El otro 70% realmente no sabía que panteón escoger o a cuál sus familiares lo llevarían

Por otra parte quisimos saber no solo si ellos ya habían pensado en cómo les gustaría que fuera su sepelio sino además en el de algún familiar, por lo que en la gráfica se puede percatar que el 30% no lo ha pensado ya que sienten que nos están preparados y no es un tema fácil ya que a nadie le gustaría pensar en la muerte de su ser querido, por otra parte el 70% está consciente de que en algún momento ese suceso llegara y que es mejor estar preparado, algunos mencionaron que han pensado en algo rápido, tranquilo y que no sea tan triste, otros en que sea algo tradicional para al final poder donar sus órganos. Además de que estar preparados para este proceso ayudaría a que lo pudieran asimilar de una manera más apropiada

El 90% está de acuerdo en cambiar el modelo tradicional de servicios funerarios por uno más novedoso y creen que es una idea muy buena y padre como iniciativa de un nuevo proyecto en marcha y que ellos estarían dispuestos a apoyar este tipo de planes ya que jamás les habían ofrecido hacer de un proceso lúgubre algo más cercano a la naturaleza y por otro lado solo el 10% no sabría que hacer ya que a le parece mejor la manera tradicional ya que no esta tan arraigado con probar algo nuevo pero no estaría tampoco en contra del uso de las nuevas tecnologías.

En este estudio al 90% les parece que seria agradable que hubiera un servicio personalizado para atender a sus familiares que los acompañen ya que en ese momentos muchos no tienen la paciencia ni el tiempo para estar procurando atender a sus acompañante y que al final habia gente que terminaba ayudandolos y que un servicio funerario que les ofreciera esto era algo grandioso ya que sus dolientes podrian estar mas en contacto entre ambos y apoyandose a afrontar este proceso, aunque el 10 % en este estudio comento que no era algo de su agrado ya que a cada familia le

SERVICIO FUNERARIO VITAE

tocaba esta parte y que dependia de cada quien como los queria atender que era algo mas privado para el.

En esta investigación se pudo reflejar que el 90% está dispuesto a aceptar la planeación anticipada para su sepelio ya que es una forma de prever este proceso y darle menos problemas a sus familiares ya que nadie sabe cuándo le toca y en las condiciones económicas en que podría suceder y que era preferible tener ya todo solucionada para ese momento, pero por otra parte el 10% comento que no que eso les tocaba a sus familiares porque al final cada quien hacia lo que mejor creía y que a veces de nada servía la anticipación.

El 100% esta de acuerdo en hacer uso de materiales biodegradables en el sector funerario ya que muchas veces al utilizar algun medio de incineracion es muy contaminante o en el uso de los ataudes y la degradacion que tienen es muy costosa para el ambiente, pero por fortuna existe el usos de estos materiales de facil biodegradacion y estan dispuestos a usarlos si es posible para este proceso y asi ayudar al ambiente, aunque tambien les agrada la idea y les parece algo muy novedoso.

Hacerca de la incineracion el 80% de los encuestados opina que es una buena alternativa para usarse y que estarian dispuestos a utilizarla en el momento de su defuncion o de algun familiar, ya que al utilizar este medio ayudan a no sobre poblar los cementrios ante la situacion de que ya casi no hay lugares para la inhumación, pero tambien el 20% opina que no le gusta la idea de la incineracion y que es muy mala para el ambien y para la cultura en la que se desarrolla ya que aun creen en la encarnacion.

Ante esta situación de la cremación en este estudio el 70% le gustaría ser cremado ya que es una forma más rápida y la ven como una forma de libertad y no de encierro, aunque también algunos opinaron que sería una forma de recuerdo hacia sus dolientes y que es una forma de no andar sufriendo por el abandono o falta de lugar en los panteones. Por otro lado, el 30% no le gustaría hacer uso de este medio ya que les aterra la idea de ser quemados, pero saben que realmente al final no será su decisión porque eso quedara en sus familiares.

SERVICIO FUNERARIO VITAE



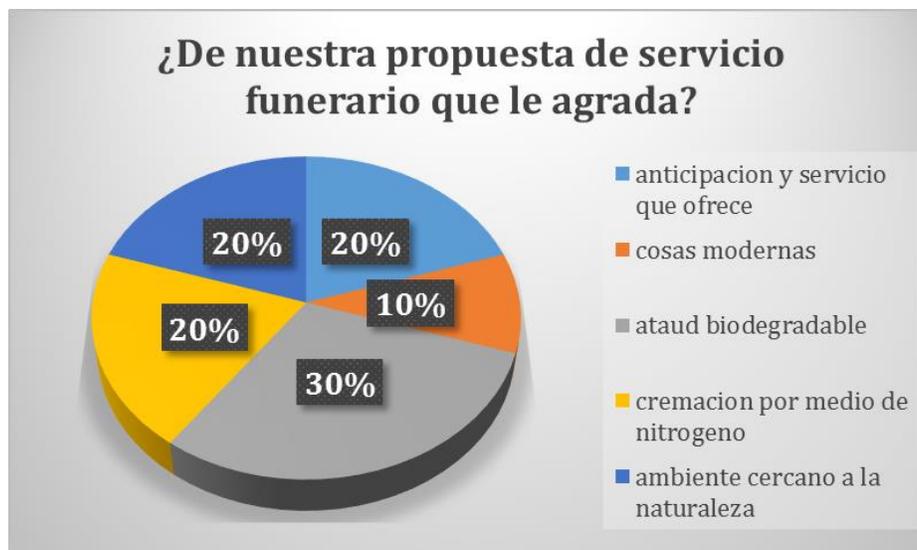
El 100% en esta encuesta menciona que no había escuchado antes de la cremación por medio de nitrógeno, pero al enterarse de su existencia y el método que se sigue y se utiliza estarían dispuestos a utilizarlo en su mayoría ya que es menos agresivo y sienten que el cuerpo sufriría menos ante el uso de este medio, además de que es más amigable con el medio ambiente

Al escuchar la propuesta de valor del servicio funerario VITAE, la aceptación fue del 100% ya que mencionaban que era algo bueno y novedoso que estarían dispuestos en adquirir el servicio y salir de lo tradicional para probar algo nuevo, aunque fuera en este medio que a nadie le gustaría pasar pero que están conscientes que en algún momento van a tener que utilizar, aunque no quieran.



SERVICIO FUNERARIO VITAE

La propuesta de servicio funerario fue aceptado por los diferentes medios que se utilizarían ya que el 20% le pareció agradable que existiera la prevención y anticipación al uso del servicio funerario, al otro 20% le intereso la idea de tener un ambiente que propiciara la cercanía con la naturaleza, por otro lado un 10% opino que le agradaba la idea el utilizar cosas modernas en este sector, al 30% de los encuestados le gusto el uso de ataúdes biodegradables ya que la degradación en menos de un año les parecía bastante interesante y finalmente al 20% restante les agrado la idea de cremación a base de nitrógeno ya que jamás habían escuchado de este método y que sería interesante hacer uso de esta tecnología aquí en México.



En este estudio el 50% opino que le agradaba la propuesta tal y como se las habíamos planteado que era algo bueno y novedoso pero por otra parte el 50% restante opino que le agradaría que incorporáramos en primera instancia el servicio de música a nuestro servicio ya que en esta zona se acostumbraba a despedir a un familiar con música, la incorporación de un área especial y adornada para hacer entrega de las cenizas y que los deudos pudieran despedirse de su familiar como se venía proponiendo más cercano a la naturaleza, un 10% menciona que no sabía que opinar, pero que era necesario como sugerencia hacer publicidad para conocer nuestro servicio y finalmente un 10% opino que creía que no era necesario utilizar carrozas por la zona en que nos encontrábamos ya que era muy cercano el panteón y acostumbraban escoltar al cuerpo en pie y cargándolo.

SERVICIO FUNERARIO VITAE



En cuanto a este cuestionamiento el 60% está dispuesto a pagar un aproximado de 20,000 como máximo por las tecnologías que se utilizaran, el 20% solo hasta 10,000 mil pesos y finalmente el otro 20% un máximo de 15,000 pesos, si bien es necesario recalcar que en su mayoría de los encuestados concordaban que era necesario que nos adaptáramos a la economía de las personas ya que no todos tenían un poder adquisitivo alto pero que estaban interesados en adquirir el servicio.



SERVICIO FUNERARIO VITAE

El 80% de los encuestados opino que prefería adquirir el servicio a domicilio ya que le agradaría que este proceso se llevara a cabo en su casa pues sería como un último recuerdo de su ser querido, pero el 20% manifestó que ellos preferían que fuera parcial ya que no todos contaban con un lugar para recibir a sus familiares o su situación no era estable.

En cuanto a las formas de pago el 70% de los encuestados menciono que preferían que fuera en pagos para que la adquisición fuera segura y ellos se sintieran más confiados, aunque un 20% estableció que preferían que fuera al contado ya que muchas veces en pagos no era conveniente por el cambio de precios y finalmente un 10% menciono que esto dependía de la situación financiera de cada persona y que teníamos que adaptarnos a cada cliente

En cuanto a los paquetes que pensaban los entrevistados que teníamos que ofrecer el 10% de los encuestados menciono que eso dependía de las personas y la situación en la que se encontraran ya que no todas las familias eran iguales y que teníamos que ser flexibles, un 20% menciono que fueran tradicionales ya que era a lo que estaban acostumbrados, el 50% estableció que estos tenían que ser cómodos adaptados a la economía y el nivel de ingresos con el que contaban para poder adquirirlo y finalmente un 20% dijo que hubieran paquetes en anticipación ya que es una forma de adquirirlo y poder pagarlo para cuando llegara ese momento ellos dejaran todo establecido



SERVICIO FUNERARIO VITAE

Nuestro establecimiento de negocio fue aceptado al 100%, por una parte, el 30% menciona que es algo novedoso y que puede funcionar ya que en esta zona se requiere un servicio así y el 70% de los encuestados dijo que es una buena idea y que valdría la pena realmente intentarlo ya que siempre nos basamos en lo tradicional y el hecho de se cree un proyecto nuevo vale la pena intentarlo y adquirirlo.

En conclusión, los resultados de la investigación exploratoria señalan que el proyecto en San Sebastián Chimalapa es aceptado y que los clientes potenciales estarían dispuestos adquirirlo. Cabe mencionar que la actitud de los encuestados fue muy amena en donde se podían ver y percibir los sentimientos ante este tema muy poco tocado ya que no es fácil platicar sobre el fallecimiento tanto de la misma persona o hacia un familiar ya que todos pasaron en algún momento por este lamentable hecho, pero jamás se cerraron a la posibilidad de contestar cada pregunta.

CAPITULO VI. FUNERARIA VITAE

6.1 SLOGAN

“Con los pies en la tierra y la mirada en el cielo”

6.2 MISIÓN:

Ofrecer un servicio funerario de alta calidad, comprometidos con el medio ambiente, brindando un trato digno, respetuoso y de calidad en cada servicio, buscando transmitir tranquilidad a los deudos ante este suceso con las mejores instalaciones y ambiente ameno en donde usted pueda recordar los mejores momentos que vivió con su ser querido

6.3 VISIÓN:

Ser una empresa reconocida profesionalmente en el sector funerario en México, con tecnología de primera calidad amigable con el medio ambiente, adaptándonos a las necesidades de cada cliente con la mejor atención en servicio personalizado

6.4 FILOSOFÍA

Brindar paz y apoyo total en un momento difícil con trato digno y respetuoso hacia usted y su familia, con instalaciones aptas para conseguir su tranquilidad. Brindamos nuestro servicio para hacer más amena su pérdida acercándolo con la naturaleza y creando un ambiente de prosperidad.

6.5 VALORES:

Responsabilidad con servicio profesional y de alta calidad

Respeto hacia los deudos y el difunto

Honestidad en nuestro servicio

Solidaridad ante los familiares

Igualdad de servicio y calidad

SERVICIO FUNERARIO VITAE

6.6 OBJETIVOS:

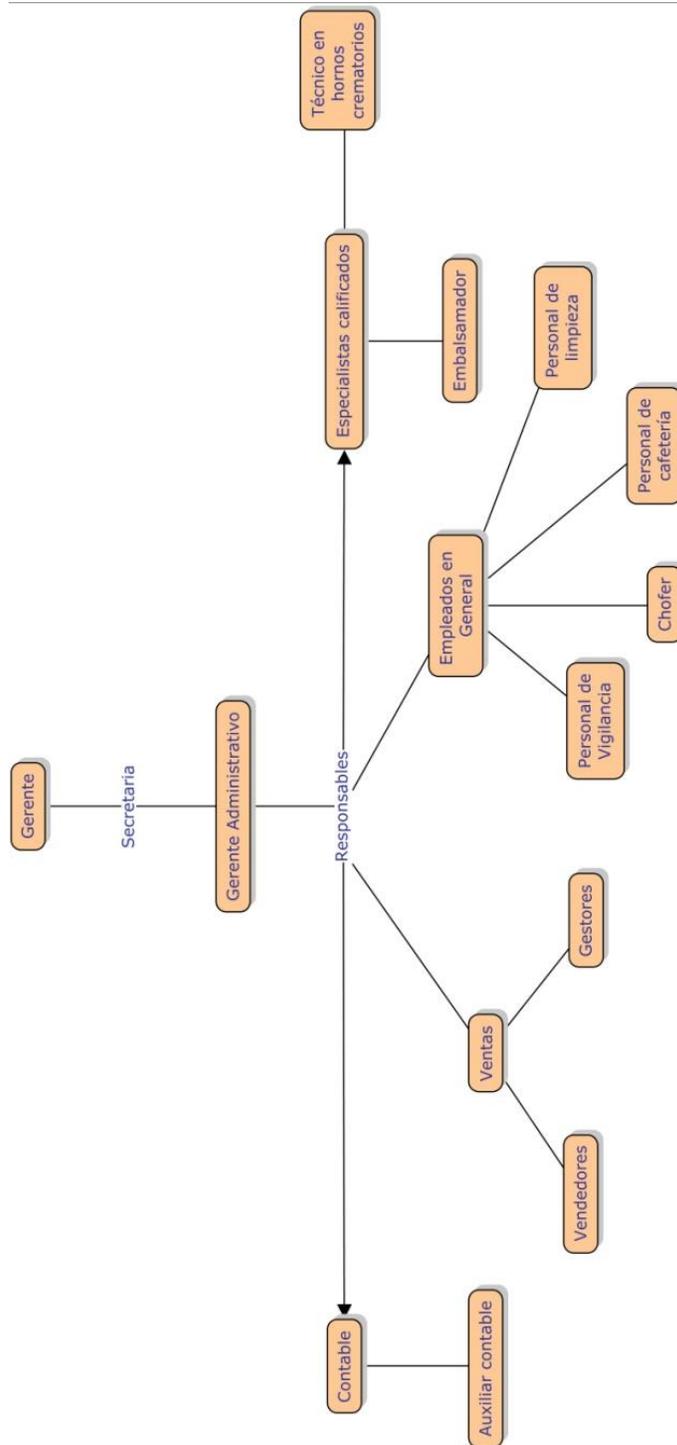
Corto plazo:

- Comenzar a trabajar en la imagen que Funeraria Vitae quiere transmitir a los clientes potenciales de la zona elegida
- Poder obtener los recursos financieros para implementar el proyecto aproximadamente en 1 año, mediante bancos buscando una tasa de interés que se adapte a nuestras posibilidades
- Tener alianzas estratégicas con el ayuntamiento de Los Reyes, para llevar a cabo la implementación del proyecto en la zona de San Sebastián Chimalpa por medio de recursos y clientes para la utilización del servicio, estableciendo políticas que a ambos nos favorezcan

Mediano Plazo

- Prepararse a la posibilidad de entrada de más competidores a la zona ganando la fidelidad y confianza de los habitantes en que nuestros servicios son los mejores evitando así que se vayan con la competencia
- Obtener la tecnología para la incineración a base de nitrógeno

6.7 Organigrama



6.8 Perfil del personal

Nombre del puesto:	Gerente
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Dirección y supervisión del personal en la empresa➤ Planea y ejecuta las decisiones en cuanto a las estrategias de la empresa	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ser profesional en Administración➤ Tener conocimientos en mercadotecnia, finanzas, presupuestos, normal de control y manejo de personal	

Nombre del puesto:	Secretaria
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Manejo y elaboración de documentos que requiera el jefe inmediato (Gerente)➤ Atención al cliente➤ Organización de la oficina	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Secretaria ejecutiva titulada➤ Experiencia en cargos similares mínima de 1 año➤ Edad 23 a 35 años➤ Tener conocimientos en mercadotecnia, finanzas, presupuestos, normal de control y manejo de personal	

Nombre del puesto:	Contador
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Elaboración, análisis y control de los Estados Financieros de la empresa➤ Control y Supervisión del cumplimiento de los Objetivos financieros➤ Verificar el trabajo del auxiliar contable	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ser contador titulado con cedula profesional➤ Experiencia comprobada en cargos similares➤ No mayor a 37 años	

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Nombre del puesto:	Auxiliar contable
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Manejo de la información contable de la empresa➤ Manejo y actualización de los registros contables➤ Actualización de informes Financieros	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ser auxiliar de Contabilidad y tener conocimientos de manejo de computadoras por encima del promedio, manejo de software contable➤ Experiencia comprobada en cargos similares➤ Edad máxima 34 años	

Nombre del puesto:	Auxiliar contable
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Manejo de la información contable de la empresa➤ Manejo y actualización de los registros contables➤ Actualización de informes Financieros	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ser auxiliar de Contabilidad y tener conocimientos de manejo de computadoras por encima del promedio, manejo de software contable➤ Experiencia comprobada en cargos similares➤ Edad máxima 34 años	

Nombre del puesto:	Gerente Administrativo
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Supervisión del estado de las instalaciones y el funcionamiento de los servicios generales➤ Manejo y supervisión del personal de la empresa	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ser profesional en Administración➤ Tener conocimientos en mercadotecnia, finanzas, presupuestos, normal de control y manejo de personal	

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Nombre del puesto:	Chofer
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Manejo, mantenimiento y cuidado del vehículo asignado➤ Transporte de cadáveres	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Acreditar la licencia de conductor y experiencia mínima de 3 años➤ Bachillerato concluido➤ Edad entre 27 y 37 años	

Nombre del puesto:	Limpieza
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Aseo de las instalaciones	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Estar bien recomendado(a)➤ Tener bachillerato al menos al 70%, conocimientos relacionados con atención al cliente➤ Edad entre 25 y 45 años	

Nombre del puesto:	Cafetería
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Atención de cafetería a los deudos	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Estar bien recomendado(a)➤ Tener bachillerato al menos al 70%, conocimientos relacionados con atención al cliente, relaciones humanas➤ Edad entre 25 y 45 años	

Nombre del puesto:	Tanatopraxia
Función del puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Preparación y cumplimiento de las normas de seguridad en la morgue➤ Preparación de cadáveres (maquillaje, embalsamamiento)	
Requisitos para cubrir el puesto:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ser digno por su adiestramiento y preparación técnico, ético y profesional➤ Tener bachillerato al menos al 70% y tener estudios que certifiquen su conocimiento➤ Experiencia de al menos 3 años	

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Nombre del puesto:	Cremador
Función del puesto:	
➤ Preparación e incineración de cadáveres	
Requisitos para cubrir el puesto:	
➤ Ser digno por su adiestramiento y preparación técnico, ético y profesional	
➤ Tener bachillerato al menos al 70% y tener estudios técnicos que certifiquen su conocimiento	
➤ Experiencia de al menos 4 años	

CAPITULO VII. ESTUDIO DE MERCADO

7.1 Análisis de Resultados

El estudio se realizó en el poblado conocido como San Sebastian Chimalpa aplicando un total de 300 encuestas a sus pobladores en 7 pequeñas colonias que conforman el lugar.

Se inició la encuesta con una pregunta referente con el culto de la población para confirmar la cultura religiosa que predomina en la zona, de lo cual ya se tenía una idea previa en el estudio exploratorio. El resultado que arrojó es que las religiones que predominan fueron la católica y los Creyentes, así como también están presentes en una minoría la cristiana, Santero, Agnóstico y quienes no creen en ninguna religión.



El 40% de los encuestados expresó que si han pensado en la forma en la cual quieren que sus familias los despidan en cuanto a su sepelio, mientras que el 60% restante mencionan que no se han puesto a pensar en eso o no del todo que solo tienen una ligera idea del cómo quieren que lo hagan, sin embargo, solo son vagas ideas.

Con un 94% de las personas encuestadas como resultado dio que no tienen elegida o pensada una funeraria para cuando este suceso ocurra puesto que no es un tema que le agrade del todo o del cuál tengan una previsión, por otro lado, un 4% mencionó que si tienen una funeraria elegida para el momento en el que se llegue a requerir de este servicio saber a dónde dirigirse.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

La mayoría de las personas con un 65% dejó claro que no conoce los servicios que ofrece una funeraria ya que no han requerido de los servicios de una y no habían pensado en ello, mientras que el 35% dijo que sabía cuáles eran los servicios ofrecidos de estas, ya que en algún momento han requerido este tipo de servicio.

De las múltiples opciones que se les dieron a los clientes potenciales al preguntarles que aspectos tomarían en cuenta al seleccionar un servicio funerario fueron principalmente 3 los que destacaron; Costo ya que si bien están dispuestos a pagar por un buen servicio les gustaría que este no fuera excesivamente costoso sino un precio justo; Calidad puesto que si estarán pagando un servicio esperan cierto nivel de este en el cual sea tratado con dignidad el cuerpo del familiar o el propio en el momento de su deceso; Comodidad en este aspecto destaca por el sentir de los familiares que acompañaran durante la despedida del ser querido; del que menor se hizo mención durante el estudio fue sobre la discreción con la que les gustaría que se manejara la situación.



SERVICIO FUNERARIO VITAE

Cuando se les pregunto si preferían un servicio parcial o domicilio un 79% respondió que lo preferirían a domicilio ya que así se siente un ambiente más familiar además de ser más tradicional así el suceso, mientras que un 21% lo prefieren parcial ya que en algunos casos no cuentan un espacio o condiciones adecuadas en sus hogares, así como también prefieren que sea en las instalaciones de la funeraria seleccionada.

En cuanto a si las personas han pensado como les gustaría que fuera el sepelio de algún familiar un 90% coincidió en que no lo han hecho o no quieren hacerlo ya que les resulta triste e incómodo pensar en este suceso, sin embargo son conscientes que en algún momento pasará pero prefieren esperar a que ocurra para decidir esta cuestión, mientras que el otro 10% si ha pensado en cómo quiere que sea o le han preguntado a algún familiar sobre esto, ya que prefieren estar prevenidos y hacer la última voluntad de su ser querido.

Además, al momento de preguntar si les gustaría un servicio personalizado un 80% respondió positivamente ya que en el momento que ocurre un suceso así a los familiares muchas veces se les dificulta la tarea de atender a los acompañantes y preferirían que este servicio fuera brindado por la funeraria, aunque el 20% opino que no era necesario y que preferían que fueran los familiares los que se encargarán de atender a los acompañantes.

La mayoría, 43%, de las personas en este caso prefieren que al morir el proceso sea la inhumación ya que es lo más común y les gustaría que así fuera como se les despidiera, por otro lado, un 37% preferirían que después de velar sus cuerpos el proceso



siguiente fuera la cremación y finalmente con el 20% algunas personas les agrada más que solo sea la cremación sin pasar por el proceso de velación.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Muchas de las personas, 43%, piensan positivamente acerca de la planeación anticipada de un servicio funerario sin embargo no tienen un plan a ciencia cierta, mientras un 40% afirma que ya lo han considerado teniendo algunas ideas de cómo hacerlo, y un 17% no ha pensado en esto ya que no se les hace considerablemente necesario.

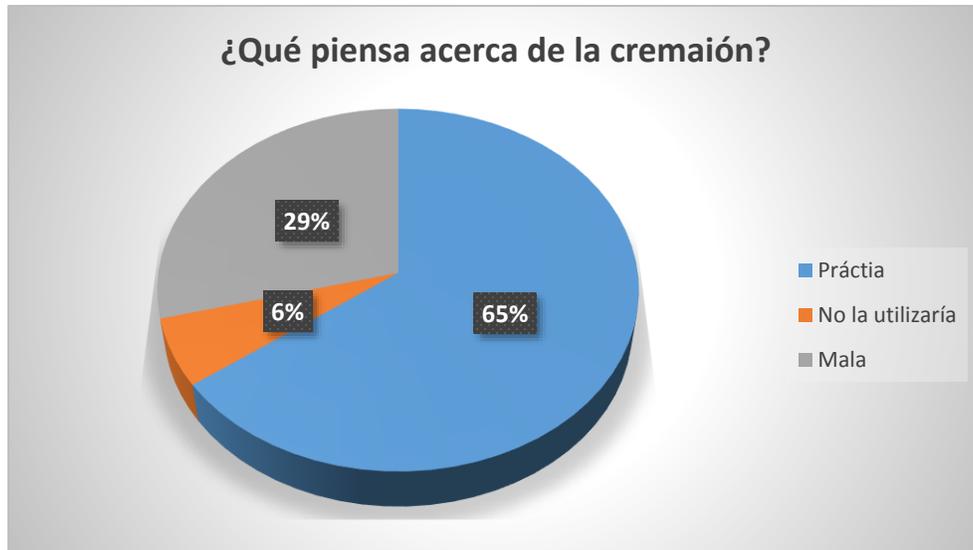


De las personas encuestadas el 100% concluyo que está de acuerdo en utilizar materiales biodegradables en el servicio funerario tales como los ataúdes contruidos a base de cartón comprimido o fécula de maíz, así como el proceso de promisión, ya que estos ayudan a reducir la contaminación del suelo y el medio ambiente, en su mayoría comentaron que sería una forma de ayudar un poco al mundo cuando su momento de partir llegue.

Al llegar a la pregunta sobre el cambio del modelo tradicional de servicio funerario por uno novedoso que sea más amigable con el medio ambiente la respuesta del 97% fue que les gustaría que se cambiara el modelo tradicional ya que de esta manera sienten que se estaría ayudando al planeta y sobre todo a los seres queridos que se quedan en él, el 2% restante piensa que sería muy difícil cambiar el modelo ya que las personas tienden a ser muy tradicionalistas y esto podría dificultar la transición de cambio.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

De la cremación un 65% de las personas piensan que es un proceso más práctico ya que de esta manera se utiliza menos espacio en los panteones y algunos piensan que es una manera en la cual pueden conservar cerca su ser querido y en lo personal a otros les gustaría que al morir se les cremara, un 4% piensa que no es mala sin embargo ellos no la utilizarían, mientras que el 29% restante piensa que es un método muy agresivo y que sería malo utilizarlo en ellos o un familiar o ser querido.



Siguiendo la ruta de la cremación se les pregunto si les gustaría ser cremados al momento se su partida un 57% confirmo que, si les gustaría, mientras que el 43% dijo que no les gustaría ser cremados.

En cuanto a la cremación por medio de nitrógeno o promisión un 77% expreso que desconocía este proceso y en 33% dijo que ya había escuchado hablar sobre el proceso y que les gusta cómo se realiza este.

Un 100% acepto escuchar acerca de la propuesta del Servicio Funerario VITAE por el cual se estaba realizando el estudio y del cual era importante que escucharán para saber a qué nivel sería aceptado el utilizarlo. Después de saber acerca de la propuesta del proyecto en su mayoría expresaron que les parecía algo muy novedoso y que les gustaría que se implementará algo así en la comunidad y aunque algunos hablaron de las posibles dificultades por lo tradicionalistas que podrían llegar a ser algunas personas apoyarían el proyecto. También comentaron acerca de la importancia que tendría establecer una funeraria en el lugar ya que no hay ninguna y les sería más accesible recurrir a este si se llegase a colocar.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Así mismo se les pregunto que les había parecido mejor sobre la propuesta a lo que un 51% respondió que la cremación era lo mejor ya que era un proceso nuevo y menos agresivo que el tradicional mencionando que la planta ornamental siendo una urna les parecía algo muy significativo, a un 15% lo que más le gusto fue la parte de los ataúdes por los bajos costos y lo práctico que sería utilizarlos, a un 7% la manera en que podrían pedir que fuera la carroza y los colores, y un 27% dijo que les gusto lo propuesto en el proyecto.

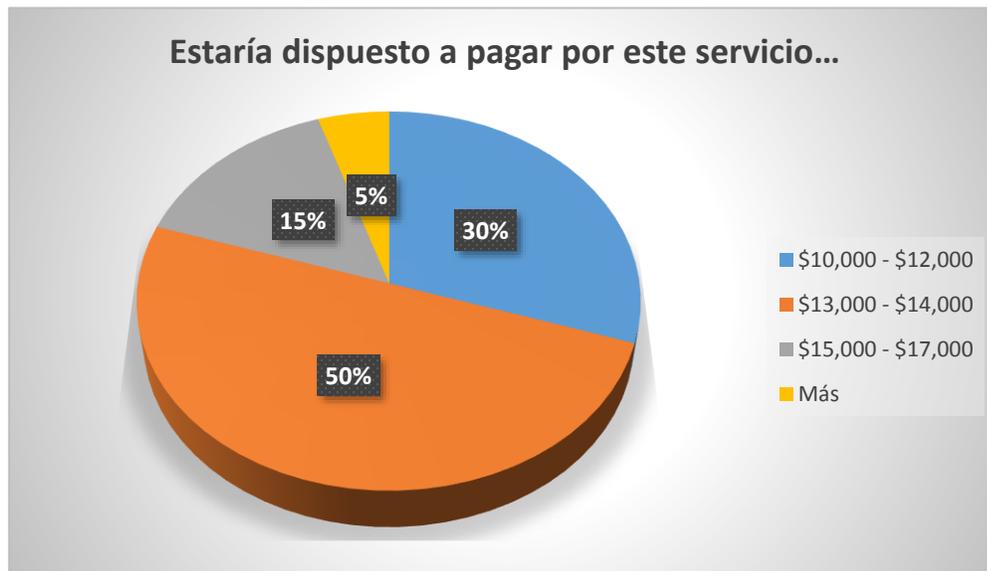


Al preguntar si se le agregarían algo al proyecto un 97% expreso que estaba bien como se encontraba, un 1.5% menciono que les agradaría que se incluyera música y el otro 1.5% menciono acerca de la promisión la opción que existe en la cual en vez de ser una urna en planta ornamental el cuerpo se convierte en un pequeño diamante.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

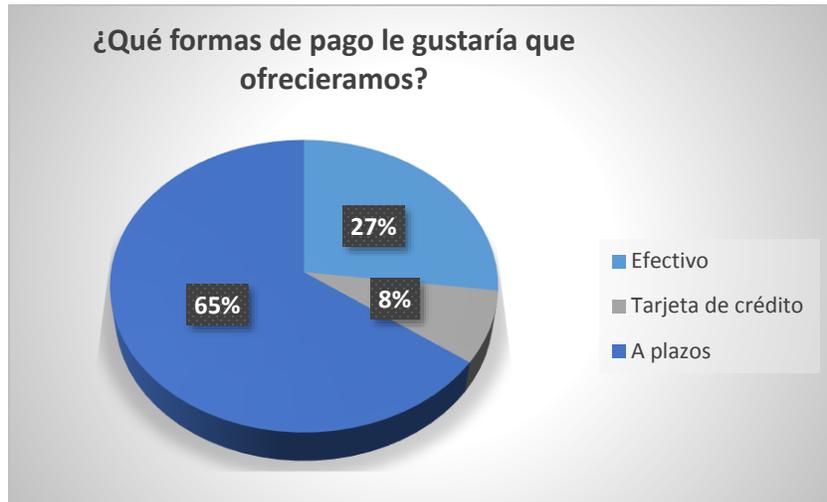
Un 60% dijo desconocer los precios regulares en los servicios básicos que ofrecen las funerarias ya que no han tenido la curiosidad de indagar estos hasta el momento de requerirlo, y un 40% dijo ya conocer estos porque es bueno ir teniendo en cuenta los costos para prevenir estos.

Al momento de llegar a la parte de los precios el 50% expreso que estarían dispuestos a pagar entre \$13,000 - \$14,000 por el servicio funerario VITAE, un 30% de \$10,000 - \$ 12,000, un 15% \$15,000 - \$17,000 y solo un 5% estaría dispuesto a pagar más de los rangos establecidos. Esta parte nos deja claro que se tendría que hacer algunas modificaciones en los precios establecidos de los paquetes que ofrece funeraria VITAE.



SERVICIO FUNERARIO VITAE

Para las formas de pago un 65% apoyo que este fuera a plazos y poder adquirirse así con anticipación para el momento en el que se requiera, un 27% sigue prefiriendo que se haga en efectivo en el momento en que se solicite el servicio y un 8% preferiría que fuera con tarjeta de crédito.



En cuanto a si habían pensado en tener algún seguro o ahorros para solventar los gastos de un sepelio un 52% dijo no haber pensado en hacer algo así, aunque en el momento que se planteó la idea expresaron que lo pondrían a consideración ya que sería conveniente, el 48% dijo que, si habían pensado en hacer alguna clase de ahorro o de un seguro, pero desconocían de alguno que ofreciera la opción para solventar gastos funerarios de ser requeridos.

Se les recordó que en el proyecto se plantea la opción de la planeación anticipada de su sepelio y si consideraría utilizarla en caso de establecer la funeraria a lo cual un 92% menciona que de dar una opción así les gustaría tomarla ya que esto les ayudaría a prevenir que el gasto fuese tan fuerte además de poder elegir ellos mismos la manera en que se despedirán de esta vida, el 8% dijo que no se le haría necesario requerir un servicio de planeación.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

En el caso de querer la planeación anticipada del servicio funerario se les preguntó cuánto estarían dispuestos a pagar mensualmente por este a lo que un 16% respondió que \$100, un 18% \$200, la mayoría 38% \$300 ya que se les hace la cantidad más razonable al menos según las posibilidades de cada persona y sería un gasto que se podría solventar muy bien al mes, el 28% pagaría \$500 por este servicio.



En los paquetes que les gustaría que se ofrecieran la gente dejó claro que les agrada que estos fueran con facilidades y se incluyera música ya que muchos tienen la costumbre o la tradición de que en un sepelio haya alguna banda musical que acompañe al cuerpo del ser querido y los acompañantes.

La pregunta final fue si adquirirían el servicio funerario VITAE a lo que el 99% respondió que estaría dispuestos a contratar los servicios funerarios de VITAE ya que se les hace un buen proyecto para implementar en la comunidad, y aunque se recibieron algunas sugerencias sobre que les gustaría que se incluyera en general la aceptación del proyecto fue clara, solo el 1% respondió que no adquiriría el servicio puesto que se les hace poco viable por la zona en que se encontraría siendo está muy tradicionalista, sin embargo a pesar de esta opinión lo que refleja la encuesta es que las personas que habitan San Sebastián Chimalpa estarán dispuestas a ser parte de un cambio en el modelo tradicional de funeraria probando así el novedoso modelo que se está presentando del cual les agradaron las propuestas que se tienen establecidas.

7.2 ANÁLISIS FODA

Cuadro 4. Análisis FODA Funeraria VITAE

<p>Fortalezas 1</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Realizar el proyecto en una zona donde no existen funerarias b. Alianza con el ayuntamiento c. Contar con los conocimientos para poder administrar y dirigir la funeraria d. Servicio innovador que se ajuste a las necesidades 	<p>Oportunidades 2</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Estar en un mercado en el que siempre habrá demanda b. Contar con la afiliación a un programa que nos apoye en la financiación del proyecto c. Alianzas con los proveedores de insumos d. Ajustarnos a las necesidades de los clientes potenciales
<p>Debilidades 3</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No contar con el capital para culminar el proyecto b. Ser nuevas en el sector y no tener un posicionamiento c. La dificultad de conseguir la fidelidad de los clientes potenciales d. Falta de experiencia al llevar una empresa 	<p>Amenazas 4</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Que el ayuntamiento ayude a la entrada de más competidores en la zona b. Las tasas de interés de los bancos están en aumento c. Poco acceso a los insumos d. Que los costos de los insumos sufran un aumento

Cuadro 5. Matriz de factores del análisis FODA Funeraria Vitae

<p>Fortalezas - Oportunidades</p> <p>1a – 2a: No por ser la única funeraria de la zona dar un mal servicio, sino dando uno de los mejores servicios</p> <p>1b-2b: Anudado a la alianza con el ayuntamiento, la participación en un programa para el financiamiento del proyecto</p>	<p>Fortalezas – Amenazas</p> <p>1a-4a: Pensando en la entrada futura de más competidores en la zona, ganar la fidelidad de los clientes potenciales a través de la calidad del servicio, la disponibilidad y el fácil trato con los deudos</p>
--	--

SERVICIO FUNERARIO VITAE

<p>1c-2c: Haciendo uso de nuestros conocimientos plantear una alianza estratégica con los proveedores de insumos</p> <p>1d-2d: Al ser nuevas en el mercado y las únicas en la zona elegida, el poder adaptarnos a las necesidades de los clientes nos pone al frente de cualquier competencia gracias a nuestro concepto innovador y capacidad de adaptación a las necesidades</p>	<p>1b-4b: Al enfrentarnos con las tasas de interés manejadas en los bancos para el financiamiento, se encuentra en primera instancia el tener una alianza con el ayuntamiento permitiéndonos una entrada más accesible a programas que nos ayuden a reunir el capital necesario</p> <p>1c-4c: Hacer mediante los tratos directos con los proveedores un trato en el que se nos permita un acceso más ágil a los insumos, así como la preferencia de adquisición ante otros competidores, a cambio de ser a ellos a los que se les comprará con mayor frecuencia y volumen de insumos</p>
<p>Debilidades – Oportunidades</p> <p>3a-2a: Mediante los resultados de los estudios se puede demostrar que el proyecto es aceptable, financieramente debe corroborarse esto para poder ser utilizado en la búsqueda de presupuesto</p> <p>3b-2b: Con la ayuda de los estudios que se vayan realizando se podría manejar un mejoramiento en la imagen de Funeraria Vitae ante los clientes potenciales, convenciéndolos cada vez más de la adquisición del servicio en modo de previsión</p> <p>3c-2c: Al tener alianzas con los proveedores de insumos podemos concentrarnos en conseguir la fidelidad de los clientes no solo con la calidad del servicio, sino también con promociones como en la adquisición con antelación del</p>	<p>Debilidades - Amenazas</p> <p>3a-4a: Conseguir el capital necesario dentro del menor tiempo posible, por si llegarán a haber más competidores en la zona llevar una delantera en cuanto a reconocimiento por los habitantes y clientes</p> <p>3d-4d: Llegar a acuerdos con los principales proveedores que acentúen el acceso preferencial a insumos básicos como féretros, urnas, etc. dentro del servicio</p>

SERVICIO FUNERARIO VITAE

servicio: si la persona fallece antes de cubrir el valor total del servicio, habiendo cubierto al menos el 50%, el resto de la deuda no se cobrará a los deudos

3d-2d: Se podría lidiar con la falta de experiencia al liderar una empresa con el aprovechamiento al máximo de los cambios que podrían hacerse al servicio funerario adaptándose a las necesidades de cada cliente en específico

Capítulo VIII. Ventajas Servicio Funerario VITAE

8.1 Costos

Como primera ventaja del servicio se presentan los costos, ya que, si bien no se tienen competidores cercanos debido que no hay funerarias en el poblado, están las de poblados aledaños a San Sebastián Chimalpa a las cuales los pobladores recurren en el momento que las necesitan volviéndose estas los competidores directos para VITAE. Investigando algunos costos sobre los servicios que ofrecen estas son cercanos a los que se ofrecen en el proyecto, sin embargo los servicios que ofrecen se encuentran por debajo de los propuestos, asimismo la ventaja con la que se cuenta son que los costos están basados en los paquetes que se ofrecen y no solo un servicio sencillo y esto a las personas les llama la atención puesto que piensan que si pagaran por un servicio les gustaría que este fuera lo más completo posible además de que las funerarias dejan algunas cosas que desear en cuanto a la atención o incluso los materiales que proporcionan al prestar el servicio lo cual hace que las personas al escuchar de otra posible alternativa quieran apoyarla. A demás a las personas les parecen justos los precios que se establecen por lo innovador que encuentran los materiales y los métodos planteados para utilizarse en lugar del servicio tradicional trayendo esto consigo una respuesta positiva de los posibles clientes.

8.2 Diferenciación

La diferenciación del servicio que se plantea en el proyecto fue clara para las personas ya que a diferencia de un servicio tradicional se propone el uso de ataúdes contruidos a base de cartón comprimido y resistente o fécula de maíz lo que hace que se degraden en un tiempo mínimo comparado con los ataúdes clásicos de madera que tardan años en desintegrarse, además de que estos contaminan en menor cantidad el suelo en el que se coloquen ayudando así a disminuir la contaminación que en este provocan los otros ataúdes.

Y no solo esto les pareció interesante lo que más resalto a los habitantes es el proceso de promisión que sustituiría a la cremación ya que si bien el resultado son igualmente las cenizas es proceso lo consideran menos agresivo al utilizar el nitrógeno para congelar el cuerpo a una temperatura de -260°C , para después por medio de una serie de vibraciones que

SERVICIO FUNERARIO VITAE

provocaran la desintegración del cuerpo, posterior a esto se pasan los restos por dos filtros más, el primero retira toda la humedad que deja el nitrógeno, el segundo los metales que no son necesario dejando al final las cenizas de la persona las cuales son colocadas en vez de en una urna tradicional, en una que está compuesta por una planta ornamental lo cual tiene un significado diferente ya mediante esta se quiere expresar que de alguna manera el familiar sigue con nosotros de otra manera y sigue dando paso a una vida; a diferencia de la cremación tradicional que a muchos se les hace en demasía agresiva ya que no están de acuerdo con calcinar el cuerpo de un ser querido o el propio además en esta forma se despiden gases que contaminan el medio ambiente; al plantear la promisión a las personas se tuvo una reacción positiva por parte de ellas por lo nuevo del método además de cambiar la perspectiva que tenían por una mejor al saber el concepto que se está manejando de dar paso a una nueva vida con la ayuda de esta nueva manera de llevar a cabo una cremación.

Por otro lado, un detalle que se incluye son las carrozas ya que se pretende que estas sean al gusto de los deudos y ellos puedan elegir la manera en que puedan ir decoradas para el traslado, por otra parte, se busca cambiar el color de estas para disminuir lo lúgubre del servicio y psicológicamente ayude un poco a los acompañantes a sentir cierta paz. Incluyendo así también la opción de la atención personalizada para las personas en cuanto a los alimentos a ofrecerse ya que, en muchas ocasiones, como ya se mencionó durante el análisis, los familiares para lo que menos pueden prestar atención es a atender, por este lado les gusta que se ponga esta opción ya que ayudaría a concentrarse en otras cosas.

Sin contar que el proponer la planeación anticipada de este servicio e ir dando los pagos en plazos para ya tener cubierto una parte del pago de este o liquidado para el momento en el que se requiera daría una tranquilidad de tener previsto el suceso y el gasto no sea tan fuerte ni estén tan desorientados en cuanto que hay que hacer o a donde recurrir, dando la facilidad de si se está pagando poder utilizarlo uno mismo o un familiar de ser necesario, adicionalmente que los pagos serian considerablemente pequeños adaptándose a las posibilidades de cada cliente.

8.3 Nicho

En este caso es la población de San Sebastián Chimalpa ya que es claro que en esta comunidad una de las necesidades es una funeraria propia del lugar ya que no hay ninguna y para adquirir el servicio se tienen que trasladar a comunidades aledañas lo cual representa dificultades para muchos además reduce la oportunidad de elegir entre una y otra dejando así en ocasiones cosas a desear por parte de las funerarias a las que asisten además de las inconformidades de los precios ya que muchas veces no cumplen con lo especificado o no de la manera en que se había planteado. Son personas que están entre una clase baja, media y media alta, incluyendo algunas familias de clase alta que buscan un buen servicio que pueda satisfacer sus necesidades de la mejor manera y están dispuestos a pagar un precio justo por este, ya que consideran que debe darse una buena retribución por un buen servicio. Son personas un tanto tradicionalistas pero una buena parte de la población a la que se le hizo la encuesta demostró que también cuentan con una buena disposición ante lo nuevo que se presenta en este ámbito y el apoyar una funeraria de este tipo en el lugar.

8.4 Comparación

A la hora de elegir un servicio funerario no es fácil menos por la condición de duelo en la que nos encontramos, pero es necesario tener la cultura de estar prevenidos antes de que este suceso pase y nos agarre en momentos incómodos en donde tomar una decisión es difícil y lo único que queremos es un servicio que nos ayude a salir en ese momento de angustia y dolor, que nos proporcione comodidad y facilidad de arreglar por nosotros esa situación.

En servicios funerarios VITAE nos damos a la tarea de acompañarlo no solo en ese último momento sino generar esa cultura de prevenir el momento de nuestro sepelio y de algún familiar, claro que es un tema delicado y fuerte de tratar, pero siempre hay que estar preparado para la última etapa de nuestro ciclo de vida y quizás el nuevo comienzo a la vez. No queremos aprovecharnos de los momentos difíciles de las personas ya que a veces no saben ni que pensar y hacer, es por eso que esa cultura de prevenir es necesaria para que nuestros clientes queden satisfechos con nuestros servicios y puedan conocerlos ampliamente y a la hora de partir sus

SERVICIO FUNERARIO VITAE

familiares tengan un poco de tranquilidad de saber que una funeraria de calidad estará a su lado en esos momentos.

En este apartado analizaremos nuestro mejor servicio que es el "PLAN VITAE" contra el "PLAN PREFERENTE" del Servicio Funerario J. García López, que son dos planes que tienen similitudes en cuanto a los beneficios y servicios que ofrecen ambos, destacando a su vez diferencias en cuanto a las restricciones y precios en los que se basan.

A continuación, ponemos una tabla en la que se definen los planes más a detalle de cada funeraria

Servicio Funerario VITAE "PLAN VITAE"	Servicio Funerario J. García López <u>"PLAN PREFERENTE"</u>
<ul style="list-style-type: none">➤ Asesoría y atención personal las 24 horas.➤ Trámites y pago de honorarios gubernamentales en caso de muerte natural➤ Arreglo estético➤ Ataúd Biodegradable➤ Traslado en carroza➤ Velación en una sala con capacidad de 95 personas.<ul style="list-style-type: none">• Servicio de velación a domicilio➤ Video Homenaje➤ Inhumación, con servicio musical➤ Trámite para cementerio asignado por la zona o elegido por el familiar➤ Desde \$16,000➤ Posibilidad de cremación con nitrógeno más urna para planta ornamental \$18,500	<ul style="list-style-type: none">➤ Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.➤ Traslados en carroza dentro de la Ciudad de México y área metropolitana.➤ Trámites gubernamentales➤ Arreglo estético.➤ Ataúd.➤ Sala para 60 personas en circulación.➤ Video Homenaje.➤ A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; Cremación en las instalaciones de J. García López y urna provisional.➤ Seguro de vida.➤ Asistencias.➤ Costo aproximado \$25,000➤ Sólo aplica en deceso natural

SERVICIO FUNERARIO VITAE

A simple vista se notan las similitudes que tienen cada una, pero también se marcan las diferencias que existen. Principalmente se marca la diferencia en la restricción que tiene la Funeraria J. García López en donde su plan solo aplica en caso de deceso natural, es decir que solo será válido el plan donde el familiar haya fallecido dentro de este aspecto, pero finalmente una persona no tiene la vida comprada ni siquiera puede elegir el momento en el que fallecerá ni como lo hará es algo inerte que puede suceder en cualquier momento y bajo cualquier situación, sin embargo en Servicio Funerario VITAE pensamos en estas situaciones y no condicionamos a nuestros clientes ya que somos conscientes de las situaciones que se viven a diario en la ciudad y que podemos ser víctimas de cualquier mal suceso en donde nos pueda costar la vida no solo en caso de muerte natural. Otro aspecto importante es que nuestro Servicio se basa en ser más ameno el momento y enfocándonos en cuidar nuestro medio ambiente ofreciendo un servicio que vaya de la mano con el cuidado ambiental y estar de la mano con los familiares tratando de armonizar el momento y haciendo ver que no es el final del ciclo de vida de su familiar sino el comienzo de un nuevo ciclo de la persona que falleció y de las personas que se quedan sufriendo su partida. Damos un servicio biodegradable como ataúdes y la posibilidad de dar una nueva vida por medio de la cremación a base de nitrógeno y con esto generar ceniza que puede usarse para abono de una nueva vida por medio de una planta ornamental. Finalmente ofrecemos un mejor precio enfocándonos en la economía de nuestros clientes y pensando que no todos tenemos un capital destinado para este suceso ya que lo que buscamos es que este suceso no sea un problema económico con el cual sufrir a parte del dolor que se siente de perder a un familiar.

Al final de las ventas por cada paquete que se venda en Servicios funerarios VITAE y quitando los gastos que lleva entregar un paquete se estarán ganando aproximadamente \$12,800 como ganancias netas. La reducción de gastos no implica una pérdida grande para la funeraria y aun con esto nuestros paquetes muestran ser más beneficiosos para los clientes potenciales de la zona.

Conclusión

El proyecto presentado sobre los servicios funerarios VITAE se basa principalmente en la investigación, desarrollo, principales manuales de funcionamiento y los posibles acontecimientos que conlleva su implantación en la localidad de San Sebastián Chimalpa ubicada en el municipio de Los Reyes-La paz, finalmente al cabo de todo el proceso de investigación nos percatamos de que este es un proyecto viable, ya que aunque no es un servicio que se busque adquirir y muchos no piensan que van a adquirir, es un servicio que tarde o temprano todos necesitaremos como proceso natural de la vida del ser humano. Además de ser un generador de empleos tanto directos contratando a pobladores de la región, como indirectos siendo estos las florerías cercanas, así como pequeños restaurantes a los cuales se les encargaría los bufets de comida que se ofrecen en los paquetes y en algunos casos incluso una base de transporte público cercana al lugar que se seleccionó como plaza para los servicios funerarios VITAE, la cual algunas personas emplearían para llegar a la funeraria. Ayudando con esto a impulsar la economía de la zona.

Cuando comenzamos con el desarrollo de la idea de proyecto decidimos hacer una funeraria ya que es un servicio que, en realidad nunca deja de necesitarse, sin embargo, también con la percepción de querer mejorar este servicio tanto para las familias de los deudos llevando un servicio novedoso y decoroso para el familiar con el respeto que todos quisiéramos en ese momento como el lugar en el que se llevara a cabo la velación y la inhumación incluso planteando una forma alternativa a la cremación tradicional siendo menos agresiva tanto con el cuerpo, como con el ambiente ya que somos conscientes del cómo se encuentra en este momento nuestro planeta y se buscan nuevas formas que ayuden a disminuir los contaminantes. Estas formas planteadas en los métodos cambiando un poco el panorama de las funerarias tradicionales, lo cual representaba un reto para nosotras ya que es una nueva propuesta contra las tradicionales, y no sabíamos si podría ser aceptada por la comunidad.

Nos enfrentamos a una cultura arraigada mayormente en el pensamiento impartido por la religión católica, en donde se tienen plasmadas ideas precisas acerca del deceso y el proceso que se tiene que llevar cuando este tenga lugar, sin duda alguna muy pocas personas son conscientes de que este suceso llegará y se preparan para el momento de partir, pero para

SERVICIO FUNERARIO VITAE

muchas otras este tema es algo incómodo llegando a ser un tabú en la sociedad, conforme se dio el desarrollo del proyecto tuvimos que hacer frente a estas ideas en donde teníamos que, primero educar acerca de este tema y que la incineración a base de nitrógeno es una práctica más amigable con el medio ambiente y menos agresiva hacia la cultura del deceso, lo cual a pesar de lo que se pudiera suponer tuvo una gran aceptación por parte de los pobladores. Además de tener una gran ventaja al no tener una competencia reñida en el lugar ya que son pocas las funerarias que se encuentran cerca y presenten una propuesta atractiva.

Finalmente, como futuras emprendedoras nos hemos fijado como objetivo que este proyecto no solo se quedé en algo meramente teórico, seguiremos trabajando en su desarrollo afinando todos los detalles que sean necesarios para establecerlo como el proyecto viable que está demostrando ser. Igualmente, que a unos años de su implementación se podrá recuperar la inversión y seguir en marcha como una funeraria con gran ventaja competitiva a comparación de grandes funerarias estando a su nivel y posicionarnos a un nivel regional como una de las mejores.

ANEXOS

Anexo I. HISTORIA DE SAN SEBASTIAN CHIMALPA

El Pueblo de San Sebastián Chimalpa, se ubica al Oriente del Estado de México, en los límites del Municipio de La Paz y el de Chimalhuacán. Según el Censo del INEGI 2010 el número de habitantes del Pueblo es de 12,951 (sin contar la Ampliación San Sebastián y la Arenal) lo que representa el 5.1% de la Población del municipio de la paz y el 0.085 % de la del Estado de México 6,388 son hombres y 6,563 son mujeres.

Aparece relacionado en mapas anteriores a la Conquista Española, era un pueblo sujeto al Señorío de Chimalhuacán, cuatro años después de la Conquista los frailes evangelizadores colocan en Chimalpa una pequeña Ermita y poco después en ella la iglesia en honor a San Sebastián Mártir, En 1543 San Sebastián Chimalpa se incluyó dentro de la jurisdicción del Corregimiento de Coatepec y en 1560 su iglesia pertenecía a la Parroquia de Santo Domingo Chimalhuacán administradas por los Dominicos.

En el libro de la monografía oficial del municipio de la Paz se menciona que en 1575 los habitantes de Chimalpa se negaron a colaborar en las obras de la Cabecera de Chalco, sin embargo, este dato es erróneo debido a que en Chalco existe otro pueblo llamado San Lorenzo Chimalpa, San Sebastián pertenecía al corregimiento de Coatepec con cabecera eclesiástica en Chimalhuacán.

San Sebastián Chimalpa se incluye en la relación geográfica de 32 pueblos que el corregidor de Coatepec Cristóbal Salazar hace referencia de Chimalhuacán en 1579 misma que envió al Rey Felipe II de España. Hacia 1604, tras las mortíferas epidemias, los habitantes de todos los pueblos de Chimalhuacán fueron congregados solo en seis pueblos, 1) Chimalhuacán, 2) San Sebastián Chimalpa, 3) San Agustín Atlapulco, 4) La Magdalena Atlipac, 5) San Lorenzo Chimalco y 6) San Vicente Chicoloapan.

El año de 1778 había sido problemático, sin embargo, a pesar de la epidemia y hambruna, el alcalde mayor de Coatepec Agustín de Larrazábal afirmó que los nativos habían pagado el tributo puntualmente. En diciembre se acercaban las elecciones de la República de Indios y las disputas de facciones por el poder en Chimalhuacán y otros pueblos de la alcaldía mayor estaban latentes, las elecciones anuales se celebraron en presencia de un juez español residente en Texcoco y previa convocatoria del alcalde mayor de Coatepec. En febrero de 1789 durante el proceso

SERVICIO FUNERARIO VITAE

de nominación y votación el gobernador de San Vicente Chicoloapan, Don Dionicio Mariano se reeligió, en su pueblo de San Vicente se elegían 1 gobernador, 2 alcaldes, 2 regidores, 2 alguaciles, 1 fiscal de iglesia y 1 escribano de república. Lo mismo sucedió en el pueblo de Chimalhuacán Atenco, donde el gobernador, Don Jacinto Roque ganó su reelección, aquí se elegían desde 1725 1 gobernador, 2 alcaldes (mayor y menor), 2 regidores (mayor y menor) 2 alguaciles, 1 fiscal de iglesia y un escribano de república, en el Barrio de San Agustín Atlapulco 2 alcaldes, un regidor y un alguacil, en el Barrio de San Sebastián Chimalpa, 1 alcalde, 1 regidor, 1 alguacil, 1 topil, y 4 escribanos. En el Pueblo de la Magdalena Atlipac 2 alcaldes, 2 regidores, 2 alguaciles, 1 fiscal de iglesia y 1 escribano. En el barrio de San Lorenzo Chimalco por su reducido número de habitantes no se elegían alcaldes sino solo 1 regidor, en los Barrios de Santa María y Xochiaca se elegiría alcaldes ordinarios, alguaciles y regidores (mayores y menores). En total los funcionarios electos en esas jurisdicciones sumaban 44 sin contar los de la cabecera Coatepec y sus sujetos.

Cabe mencionar que en hay un testimonio de un protector de Indios de San Sebastián Chimalpa (La defensa de los naturales recaía generalmente en los funcionarios reales, pero para hacerla más próxima se creó la figura del Protector de indios) con sede en la parroquia de Santo Domingo Chimalhuacán, distrito de Coatepec, quien en 1769 defendía que los vecinos de San Sebastián Chimalpa no querían un alcalde que no era originario y por lo tanto no tenía la calidad legal para obtener el cargo y sostenía tomar en cuenta el proceder de los vecinos.

Chimalpa perteneció política y eclesiásticamente a Chimalhuacán hasta un poco más de la mitad del siglo XIX, cuando el 4 de octubre de 1875 se fundó un nuevo municipio con San Sebastián Chimalpa, San Salvador Tecamachalco y la Magdalena Atlipac, el municipio llevó durante 131 años el escudo o glifo de Atlipac en honor a su primera cabecera municipal y que significa encima del agua, hasta que el gobierno Municipal 2006-2009 lo cambió por el escudo o glifo de Acaquilpan (lugar de quelites).

En el año de 1888 se anexó al municipio el pueblo de los Reyes Acaquilpan (que pertenecía al municipio de Ixtapaluca) y el 17 de febrero de 1899 el municipio cambió de nombre se suprimió el de La Magdalena y se estableció oficialmente el de la Paz.

El 01 de Abril de 1924 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la dotación de tierras al pueblo de San Sebastián Chimalpa con una superficie de 570-00-00 hectáreas para otorgar a 248 beneficiarios sin embargo el propietario de los terrenos entregados se amparó por medio de un juicio de garantías ante el Juzgado

SERVICIO FUNERARIO VITAE

4to del DF mismo que ordeno retraer el procedimiento hasta el momento en que se realizara un nuevo censo Poblacional, este se realizó y nuevamente se publicó una nueva resolución presidencial en el DOF el 25 de junio de 1927 en la que se concede por concepto de dotación de tierras una superficie de 712-00-00 hectáreas para beneficiar a 248 capacitados en materia agraria.

San Sebastián Chimalpa inauguro su pozo de agua el 17 de abril de 1950 debido a las gestiones de Don Adrián Siles y con apoyo de la embajadora de Polonia en México Doña Natalia Drohojowska (ver nota 4) y en 1964 su escuela Primaria Justo Sierra.

En Diciembre de 1996 y después de muchas gestiones por parte de las autoridades del pueblo y de una asociación local, la mayoría de las viviendas contaron por primera vez con servicio de línea Telefónica, hasta entonces la única caseta telefónica estaba ubicada al final de la Av. Zaragoza con Doña Lupita o se tenía que ir hasta la Magdalena frente al Cine o a los Olivos en Chimalhuacán para poder hacer una llamada local o de larga distancia (no era común los teléfonos celulares ni el Internet), la Plaza Cívica con sus jardineras tal y como la conocemos ahora data principios de 1990 al tirarse la casa de piedra y cerrar parte de la calle de las Flores que llegaba hasta la calle Guerrero. En la explanada de la plaza cívica junto al asta Bandera esta la Estatua del Padre de la Patria, Don Miguel Hidalgo y Costilla elaborada por el escultor Anastacio Nequiz.

Aunque Políticamente San Sebastián Chimalpa tuvo catorce años de pertenecer al Municipio de la Magdalena y lleva 121 años que pertenece al Municipio de la Paz, social, económica y culturalmente aun pertenece a Chimalhuacán, como lo podemos ver en las Actas de Nacimiento y la Fe de Bautizo de la Gente mayor de 30 años la mayoría gestionadas en el Registro Civil y en la Parroquia de Chimalhuacán, también la música que suele contratarse en eventos sociales como bodas o para acompañar un sepelio y para amenizar el baile de la Tradicional Fiesta de Carnaval que se Baila en los meses de Febrero y Marzo desde San Vicente Chicoloapan, pasando por Chimalhuacán, San Sebastián Chimalpa, Los Reyes la Paz hasta los diversos pueblos de Iztapalapa en el DF, también las principales rutas del transporte público en la ruta 62 que parte del puerto en Xochiaca Chimalhuacán hasta el metro la Paz, y en los Autobuses México Chimalhuacán recorren alrededor del cerro de Chimalhuacán pasan por todos los pueblos incluyendo San Sebastián y llegan hasta el metro Zaragoza, en las fiestas patronales es común ver en la

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Parroquia la visita de algún santo de Chimalhuacán como el del vecino Pueblo de San Agustín Atlapulco. Por último, a principios de este siglo XX se terminó de Construir la Barda Perimetral del Panteón de San Sebastián, en el 2008 el foro y la delegación en la plaza cívica y el 8 de diciembre del 2010 su nueva Biblioteca pública ubicada en la calle de Héroes número

Anexo II. Reglamento de salas de Velación

Reglamento de salas de velación, empresas funerarias, cementerios, criptas, inhumaciones, exhumaciones, cremación, embalsamamiento, formolización y transporte de cadáveres humanos. (Acuerdo No. 3463)

EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA,

Considerando:

Que, de acuerdo con el Capítulo Séptimo, Libro Segundo, Título Segundo del Código de la Salud, corresponde a la Autoridad de Salud, reglamentar, y dictar las disposiciones y conceder el permiso para salas de velación, Empresas Funerarias, Cementerios, Criptas, Inhumaciones, Exhumaciones, Cremación, Embalsamamiento, Formolización y Transporte de Cadáveres Humanos;

Y en uso de las facultades de que se halla investida;

Acuerda:

Expedir el reglamento de salas de velación, empresas funerarias, cementerios, criptas, inhumaciones, exhumaciones, cremación, embalsamamiento, formolización y transporte de cadáveres humanos.

I) DE LAS SALAS DE VELACIÓN Y EMPRESAS FUNERARIAS

Art. 1.- Los Jefes Provinciales de Salud de la respectiva jurisdicción y el Jefe Regional de Salud de Manabí, otorgarán el permiso previo, para la ubicación, instalación y funcionamiento de Salas de Velación y Empresas Funerarias. Las Salas de Velación que se establezcan, serán objeto de estudio para su ubicación y funcionamiento de acuerdo a las necesidades y extensión de la ciudad. El Departamento de Saneamiento Ambiental de cada Provincia, será el encargado de realizar el estudio de ubicación y de funcionamiento de las Salas de Velación.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 2.- Se entiende por Salas de Velación, los sitios públicos destinados a rendir homenaje póstumo a los fallecidos por parte de sus familiares y amigos.

Art. 3.- Las Salas de Velación, ¿no podrán ubicarse cerca de Hospitales o Clínicas; tendrán acceso directo a vías de primer orden y deben contar con facilidades de parqueamiento.

Art. 4.- Las Salas de Velación tendrán los siguientes ambientes:

- a) Salón amplio para la velación;
- b) Sala de estar privada;
- c) Servicios Higiénicos para hombres y mujeres, ¿dependiendo el número de unidades;
- d) Oficinas y bodegas;
- e) Local para arreglos florales.

Art. 5.- Las Salas de Velación para su funcionamiento, deben reunir las siguientes condiciones:

- a) Paredes y zócalos de material lavable, impermeable, no poroso ni absorbente para facilidad de aseo y desinfección;
- b) Iluminación y ventilaciones naturales y suficientes;
- c) Instalación eléctrica interior con iluminación suficiente en número y ubicación adecuados;
- d) Disposición de basuras, ¿en condiciones sanitarias;
- e) Contarán con protecciones contra insectos y roedores;
- f) Contarán con Botiquín para primeros auxilios; y,
- g) Contarán con extinguidores de incendio.

Art. 6.- Entiéndase por Empresas Funerarias, los establecimientos dedicados a proporcionar servicios funerarios.

II) DE LOS CEMENTERIOS

Art. 7.- Se entiende por Cementerio, todo lugar destinado exclusivamente al enterramiento de cadáveres y restos humanos.

Art. 8.- Todo cementerio para inhumación de cadáveres humanos, debe estar ubicado fuera del perímetro determinado como urbano por los Municipios y contará con una superficie, orientación e instalación adecuada para su operación y funcionamiento.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 9.- Para construir un Cementerio, se requiere la aprobación de los proyectos, diseños (que deberán contemplar un área de 60% para caminos, jardines, sistema de instalación de agua, luz y alcantarillado), planos y más especificaciones por el Ministerio de Salud Pública a través del Departamento de Saneamiento Ambiental de la jurisdicción Provincial de Salud respectiva.

Art. 10.- La Autoridad de Salud, para conceder permiso de instalación de un Cementerio, a más de exigir los requisitos enunciados en el Artículo anterior, tomará en cuenta el índice promedio de mortalidad y que el área de éste, sea por lo menos, cinco veces mayor a la capacidad necesaria, para la inhumación de cadáveres durante un año.

Art. 11.- Los terrenos donde haya de construirse un cementerio deberán ser secos, constituidos por materiales porosos y el nivel freático, debe de estar como mínimo a 2,50 metros de profundidad. Los Cementerios deberán ser construidos en zonas, cuyos vientos dominantes soplen en sentido contrario a la ciudad, y en las vertientes opuestas a la topografía urbana, cuyas aguas del subsuelo no alimenten pozos de abastecimiento y dichas áreas no sean lavadas por aguas lluvias, que escurran a los cursos de aguas aprovechables para abastecimiento de las ciudades.

Art. 12.- Todo Cementerio deberá estar provisto, de una cerca da ladrillos o bloques de cemento por lo menos de dos metros de alto, que permita aislarlo del exterior.

Art. 13.- Todo cementerio deberá estar provisto de un local adecuado para el depósito de cadáveres y de un Departamento anexo, en donde puedan practicarse experticias médicas legales.

Art. 14.- En todo cementerio se permitirá la existencia y uso de fosas comunes.

Art. 15.- Todo cementerio deberá disponer de uno o varios osarios para el almacenamiento de los restos procedentes de las exhumaciones que se practiquen, y en ciudades de más de 50.000 habitantes de un horno crematorio, de acuerdo a las normas que se establezcan para su funcionamiento.

Art. 16.- Las piezas anatómicas procedentes de Hospitales y Clínicas, sólo requerirán para su incineración y enterramiento del certificado médico del director de la Casa de Salud correspondiente.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 17.- En cada Cementerio, se llevará un registro, en el cual se hará constar la fecha de inhumación o incineración, el nombre y apellido del difunto, la fosa o nicho donde se deposita el cadáver o sus cenizas y el nombre de la ciudad, parroquia o población en donde ocurrió la muerte. Dentro de los tres primeros días de cada mes, el administrador del Cementerio enviará a la Jefatura Provincial de Salud, en cuya jurisdicción se encuentra ubicado el cementerio y a las Jefaturas de Estadística de su jurisdicción de salud, una lista nominal de las inhumaciones o incineraciones efectuadas en el mes anterior. Igualmente deberá llevar en los cementerios un libro registro donde se haga constar el destino de los restos exhumados.

Art. 18.- El Jefe Provincial de Salud, podrá ordenar la clausura de un cementerio que se encuentre dentro de su jurisdicción, cuando no reúna las condiciones sanitarias que señala este Reglamento, o cuando graves circunstancias sanitarias así lo aconsejen.

III) DE LAS CRIPTAS

Art. 19.- Queda prohibido la construcción de criptas o su ampliación dentro de iglesias o edificios.

IV DE LAS INHUMACIONES Y EXHUMACIONES

Art. 20.- Tan pronto como ocurra una defunción, en Capital de Provincia, se solicitará al Jefe Provincial de Salud de la jurisdicción, la correspondiente autorización de enterramiento. Cuando la defunción se produzca en Cantones o Parroquias, la autorización de enterramiento la concederá el director del Centro de Salud o el director del Subcentro de Salud respectivamente, por Delegación del Jefe Provincial de Salud, a cuya jurisdicción pertenezca el Cantón o Parroquia.

Art. 21.- Las Autoridades de Salud competentes, para otorgar dichas autorizaciones, exigirán la presentación del correspondiente certificado de defunción expedido por un médico.

Art. 22.- Siempre que existan motivos fundados de peligro para la salud pública, las Autoridades de Salud podrán tomar las siguientes medidas:

- a) Prohibir el velorio;
- b) Ordenar el traslado inmediato del cadáver al depósito del cementerio;

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- c) Ordenar la inhumación del cadáver, ¿antes de haber transcurrido las 24 horas del fallecimiento;
- d) Practicar la autopsia del cadáver, con fines diagnósticos en los casos sospechosos de haberse producido el fallecimiento, por enfermedad sujeta a denuncia

Obligatoria;

- e) Negar el permiso de traslado a otra localidad; y,
- f) Negar el permiso de embalsamamiento.

Art. 23.- Todo cadáver debe ser enterrado en el cementerio del lugar de su fallecimiento, con las siguientes excepciones:

- a) Cuando no hubiere cementerio en la localidad, en cuyo caso el enterramiento o incineración se efectuará en el cementerio más próximo o en donde ordenare el Jefe Provincial de Salud, el director del Centro de Salud, o el director del Subcentro de Salud;
- b) Cuando los deudos acuerden el enterramiento en otro cementerio, siempre que el traslado del cadáver pueda efectuarse en las condiciones que señala este Reglamento. Este traslado debe de ser autorizado previamente por la Autoridad de Salud o su delegado.

Art. 24.- La profundidad de enterramiento no será menor de 2 metros, cuando la inhumación se haga directamente sobre la tierra, sin utilizar losa de hormigón que recubra el féretro. Cuando se utilicen losas de hormigón, la profundidad mínima será de 1,50 metros. En las inhumaciones de cadáveres de menores de 1 año, la profundidad mínima será de 1 metro. La profundidad se la medirá desde la base del féretro. La separación entre cada fosa de enterramiento en el suelo, será por lo menos de 60 centímetros por todos los lados.

Art. 25.- Los nichos para el enterramiento de cadáveres de toda persona mayor de dos años, medirán por lo menos 2,20 metros de largo, por 90 cms. de ancho y por 90 cms. de alto; Los nichos para el enterramiento de cadáveres de personas de hasta dos años, tendrán un metro de largo por 0,45 cms. de ancho y por 0.45 cms. de alto. Los materiales de las paredes, tanto en lo referente a los exteriores, así como entre las paredes y nichos serán: De hormigón armado o mampostería de ladrillo o bloque de cemento. Deberán reunir condiciones de seguridad, impermeabilidad y serán absolutamente herméticos.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 26.- Los anfiteatros, osarios, salas de autopsias y depósito de cadáveres y de restos humanos, serán construidos con materiales a prueba de roedores e insectos, con ventilación e iluminación adecuada; las ventanas tendrán una ubicación y diseño que no permita la vista desde el exterior, los pisos y zócalos deberán ser de materiales impermeables incombustibles y lavables, tendrán conexión de agua y abundante provisión de ella y se equiparán instalaciones sanitarias aconsejadas por las normas y disposiciones de la Autoridad de Salud.

Art. 27.- Todo cementerio deberá contar con instalaciones de servicios higiénicos para hombres y mujeres de acuerdo a lo que determine la Autoridad de Salud.

Art. 28.- En ningún caso se podrá inhumar en criptas cadáveres de personas fallecidas a causa de enfermedades transmisibles:

Todo cadáver podrá ser inhumado en las criptas existentes, deberá previamente ser formalizado, de acuerdo a las normas técnicas y científicas que se dictan en este Reglamento y por médicos registrados en el Ministerio de Salud para este fin.

Art. 29.- Los cementerios existentes, que se encuentran dentro del perímetro urbano, deberán cumplir en adelante con las anteriores disposiciones y además se sujetarán a las que a continuación se expresan.

Art. 30.- Los propietarios o administradores de Cementerios o Criptas actualmente en funcionamiento, presentarán a la autoridad de salud correspondiente en un plazo no mayor de noventa días, a partir de la vigencia de este Reglamento, los planos, memorias técnicas, áreas ocupadas y disponibles y demás datos que se le solicitaren.

Art. 31.- La Autoridad de Salud, previa inspección concederá permiso para que continúen funcionando los cementerios o criptas, haciendo constar en dicho permiso las adecuaciones, cabida máxima y cualquier otra modificación necesaria para mejorar el aspecto sanitario, concediendo un plazo prudencial para que se realice dichas obras de mejoramiento.

Art. 32.- Si los Administradores de cementerios y criptas no cumplen con las órdenes de la Autoridad de Salud, dentro de los plazos que se les haya concedido, serán sancionados de acuerdo a las penas establecidas en el Código de Salud.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 33.- La exhumación de cadáveres humanos, no podrá realizarse, sino luego de transcurridos por lo menos cuatro años desde la fecha de inhumación, y previo permiso que a solicitud de parte interesada concederá la Autoridad de Salud. Entiéndase como parte interesada el cónyuge, los hijos, los padres y a falta de éstos los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, y a falta de estos parientes podrán solicitarlo los parientes hasta el segundo grado de afinidad.

Art. 34.- Podrá hacerse la exhumación antes del plazo señalado en el Artículo anterior, por necesidad científica o por orden judicial que deberá ser comunicada a la autoridad de salud, para que tome las precauciones adecuadas en salvaguardia de la salud pública.

Art. 35.- Las personas que intervengan en la exhumación de cadáveres humanos, deberán estar provistos de ropas y mascarillas adecuadas a fin de proteger su salud.

V -DEL EMBALSAMAMIENTO Y FORMOLIZACIÓN

Art. 36.- Embalsamamiento: Es el procedimiento mediante el cual, de un cadáver previamente formalizado, se extraen las vísceras torácicas y abdominales, dejando en su lugar sustancias químicas y materiales absorbentes que rellenen dichas cavidades.

Art. 37.- Para verificar un embalsamamiento, se requiere el permiso del Jefe Provincial de Salud de la respectiva jurisdicción.

Art. 38.- La solicitud para practicar el embalsamamiento deberá ir acompañada del correspondiente certificado de defunción, del procedimiento o técnica que se pretenda utilizar, la razón por la cual se desea hacer el embalsamamiento y certificación de la autoridad competente de que no es necesario la autopsia médico legal o constancia de haber sido ésta practicada legalmente.

Art. 39.- Cuando el embalsamamiento se verifique con evisceración, las vísceras deberán ser enterradas o incineradas inmediatamente de extraídas.

Art. 40.- Los cadáveres embalsamados podrán ser enterrados después de las 36 horas del fallecimiento, dentro del lapso señalado por el médico embalsamador, siempre que no se observen signos de putrefacción, pues en tal caso se procederá inmediatamente a la inhumación.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 41.- Terminado el embalsamamiento, el médico que lo haya efectuado, deberá rendir un informe ante la Autoridad de Salud que concedió el permiso, diciendo cuál fue el resultado de la operación, el tiempo que probablemente durará el cadáver sin entrar en putrefacción, y cualquier otro dato que le fuere solicitado.

Art. 42.- Se llama formolización el procedimiento por el cual se introducen en el cadáver inyecciones conservadoras de soluciones debidamente preparadas, con el fin de evitar la putrefacción o descomposición del mismo, consiguiéndose únicamente su momificación.

Art. 43.- Los líquidos para inyección cadavérica estarán compuestos por una solución básica de formol al 40% en una cantidad aproximada al volumen total de sangre que la persona tuvo en vida, más la adición de otra solución de ácido fénico cristalizado, en una proporción de 50 gramos por 1.000 centímetros cúbicos de formol. La introducción de estos compuestos se hará mediante disección cuidadosa en cualquiera de las arterias carótidas primitivas o en los femorales, utilizando un tubo en T, cuyas dos ramas penetran en la luz de la arteria y la rama media en el sitio de entrada del líquido inyectable. De no ser posible la utilización del tubo en T, se utilizará una sonda de cristal o plástica que se introducirá en los sitios antes indicados por uno de los extremos, mientras por el otro se conecta al recipiente que contiene la solución inyectable y el mismo que deberá estar a una altura no menor de 1 metro ni mayor de 2 metros. Cuando se ha conseguido la rigidez total cadavérica con la inyección de la cantidad total antes indicada, se procederá a ligar en el extremo proximal de la arteria ya que el extremo distal fue ligado antes de realizar la inyección, con el fin de evitar el retorno del líquido inyectable. Para la inyección cadavérica en fetos se utilizará la solución antes indicada en una proporción igual a la sangre que debió contener la persona en vida. Cuando se quiera conseguir mejor conservación y no la momificación total, puede utilizarse alcohol y glicerina adicionados a los líquidos antes anotados. La inyección en los fetos se hará utilizando la vena umbilical. Para el transporte de cadáveres fuera del país, se utilizará el embalsamamiento que consiste en:

- a) Formolización del cadáver por los métodos antes indicados;
- b) Evisceración completa, debiendo llenarse los sitios vacíos con naftalina cristalizada en una proporción igual al peso de las vísceras y luego la adición de algodón estéril hasta llenar las cavidades.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

VI - DE LA CREMACIÓN

Art. 44.- Se autorizará la cremación o incineración de cadáveres y restos humanos en locales adecuados y aprobados por la Autoridad de Salud y bajo la observancia de las normas técnicas y científicas dictadas para el efecto a excepción de siniestros y accidentes, cuando no sea posible rescatar los cadáveres completos.

VII - TRANSPORTE DE CADÁVERES HUMANOS

Art. 45.- El transporte de cadáveres humanos de una población a otra o del país a otro puede realizarse previo permiso de la Autoridad de Salud; esto siempre y cuando se deje plenamente establecido que la causa del deceso no fue por enfermedad transmisible. Para el transporte de cadáveres humanos de una población a otra, debe procederse previamente a la formolización conforme a lo dispuesto en este Reglamento, y para el transporte de cadáveres de un país a otro, se requerirá el cumplimiento de las disposiciones sanitarias internacionales referentes al embalsamamiento y embalaje establecidos en dichas normas.

Art. 46.- El transporte de cadáveres deberá hacerse en vehículos especiales destinados exclusivamente para este objeto.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. - Las Empresas Funerarias, que actualmente estén en funcionamiento, deberán someterse en un plazo no mayor de 180 días, que comenzarán a recurrir a partir de la fecha de vigencia de este Acuerdo, a lo que prescriben los Arts. 1 y 3 de este Reglamento.

Segunda. - Las criptas, que actualmente existen, se sujetarán a las disposiciones especiales que dicte el Director General de Salud.

Art. Final. - De la ejecución del presente Reglamento, se encargará la Dirección General de Salud, a través de los niveles correspondientes y entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción por parte del Ministro de Salud Pública.

Anexo III. Primer Estudio Exploratorio

Guía de entrevista para el estudio exploratorio

¿Cuál es su religión?

¿Ha pensado la forma en que quiere que su familia lo despida en su sepelio?

¿Tiene algún cementerio pensado para este suceso?

¿Ha pensado en cómo le gustaría que fuera el sepelio de algún familiar?

¿Qué piensa acerca de cambiar el modelo tradicional de servicio funerario por otro novedoso donde no se vea tan lúgubre este proceso?

¿Le agradaría que, en el sepelio de algún familiar, contara con un servicio personalizado para atender a sus acompañantes?

¿Qué piensa de la planeación anticipada del servicio funerario para su sepelio?

¿Está de acuerdo en utilizar materiales biodegradables en el servicio funerario?

¿Qué piensa acerca de la incineración?

¿Le gustaría ser cremada en el momento de su partida?

¿Ha escuchado de la cremación por medio de nitrógeno?

¿Qué opina acerca de esta propuesta de servicio funerario?

¿De nuestra propuesta de servicio funerario que le agrada? ¿Por qué?

¿Qué no le agrada de esta propuesta y que le cambiaría o agregaría?

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

¿Le gustaría solo el servicio parcial o a domicilio?

¿Qué formas de pago le agradaría que ofreciéramos?

¿Qué paquetes le gustaría que ofreciéramos?

¿Qué opina acerca de nuestro establecimiento?

Anexo IV. Reglamento de servicios funerarios emitido por el ISSSTE

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

ACUERDO 28.1256.2000, mediante el cual se expide el Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. - SJD. - 0110/2000.

LIC. SOCORRO DIAZ PALACIOS

Directora General del Instituto Presente.

En sesión celebrada por la Junta Directiva el día de hoy, al tratarse lo relativo a la aprobación del proyecto del Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se tomó el siguiente:

ACUERDO 28.1256.2000.- “La Junta Directiva, con fundamento en los artículos 3o., fracción XX, 150 fracción IX y 157 fracciones V, IX y XVI de la Ley del ISSSTE, y 9o., fracciones V, VIII y XXI del Estatuto Orgánico, expide el siguiente:

REGLAMENTO DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

TITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO UNICO

Disposiciones Generales

Art. 1.- El presente Reglamento norma los servicios funerarios a que se refiere el artículo 3o., fracción XX, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y su observancia será obligatoria

SERVICIO FUNERARIO VITAE

para los servidores públicos que intervienen en la operación de los velatorios del Instituto y los usuarios del servicio.

Art. 2.- Para los efectos del presente Reglamento se entiende por:

I.- Ley, la Ley del Instituto;

II.- Instituto, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;

III.- Reglamento, el Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE;

IV.- Servicio, el otorgamiento de asistencia funeraria;

V.- Velatorios, los centros de trabajo del Instituto donde se brindan servicios funerarios;

VI.- Trabajador, toda persona que preste sus servicios en las dependencias y entidades incorporadas al Instituto, de acuerdo con el artículo 5o. fracción III de la Ley;

VII.- Pensionista, toda persona a la que la Ley del Instituto le reconozca tal carácter;

VIII.- Familiares derechohabientes, las personas que se precisan en el artículo 5o. fracción V de la Ley del Instituto;

IX.- Administrador, el servidor público responsable del velatorio;

X.- Agencias, los prestadores de servicios funerarios de los sectores público, social y privado con los que el Instituto haya celebrado convenios de colaboración para la prestación de los servicios funerarios;

XI.- Delegación, la unidad administrativa desconcentrada del Instituto establecida en cada Entidad Federativa, incluido el Distrito Federal;

XII.- Subdelegación, la Subdelegación de Prestaciones en cada Delegación del Instituto, y

XIII.- Usuarios, las personas que hagan uso de los servicios funerarios que proporciona el Instituto y que cumplan con los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Art. 3.- Compete a la Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, a la Delegación, a la Subdelegación y al Administrador,

SERVICIO FUNERARIO VITAE

vigilar por el cumplimiento del presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Art. 4.- Compete a la Delegación, la Subdelegación y al Administrador, disponer lo necesario para el adecuado funcionamiento y operación de los velatorios.

Art. 5.- La Subdelegación, a efecto de vigilar el adecuado y óptimo funcionamiento de los velatorios, tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Planear, organizar, supervisar, coordinar, ejecutar y controlar los programas institucionales en la materia;

II.- Planear, organizar, coordinar, operar, supervisar y controlar los velatorios propiedad del Instituto;

III.- Proponer la celebración de convenios en materia funeraria con instituciones de los sectores público, social y privado, y

IV.- Las demás que por Ley u otras disposiciones aplicables se establezcan.

Art. 6.- Los servicios funerarios se cubrirán con los siguientes recursos financieros:

I.- La parte que corresponda a las cuotas que cubren los trabajadores incorporados a su régimen conforme al porcentaje establecido en el artículo 16, fracción III de la Ley;

II.- La parte que corresponda de las aportaciones que enteran al Instituto las dependencias y entidades conforme al porcentaje establecido en el artículo 21, fracción III de la Ley, y

III.- Los pagos que efectúen los usuarios que reciban los servicios funerarios que otorga el Instituto.

TITULO SEGUNDO

DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

CAPITULO PRIMERO

De los Usuarios del Servicio

Art. 7.- Serán usuarios todas aquellas personas que se encuentren bajo los siguientes supuestos:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

I.- Los trabajadores, quienes deberán exhibir el original del documento de identificación que les expidió el Instituto y comprobar su vigencia de derechos;

II.- Los pensionistas, quienes deberán acreditar tal carácter con el original del documento respectivo que les expidió el Instituto;

III.- Los familiares derechohabientes de los trabajadores y pensionistas, los cuales deberán exhibir los documentos originales que comprueben la relación familiar, así como cumplir los requisitos de la fracción anterior, y

IV.- El público en general, en forma excepcional y de acuerdo con la capacidad instalada, siempre y cuando cubran el costo de los servicios solicitados.

En los casos en los que el servicio se derive de convenios o acuerdos celebrados entre el Instituto y empresas privadas, se observará lo que se disponga en ellos y las controversias que surjan se resolverán de mutuo acuerdo.

Art. 8.- El trabajador dado de baja por cese, renuncia, terminación de la obra o del tiempo de servicios para los que se le contrató, conservará el derecho a recibir los servicios en los dos meses siguientes a la fecha en que se le dio de baja, cuando antes de la separación haya prestado servicios ininterrumpidos durante un mínimo de seis meses.

CAPITULO SEGUNDO

De las Características del Servicio

Art. 9.- El Instituto, de conformidad con el artículo 138 fracción IV de la Ley, proporcionará a precios módicos los servicios funerarios.

Art. 10.- El Instituto prestará a través de los velatorios, los siguientes:

I.- Servicio Básico, que incluye:

Traslado del cuerpo al velatorio en la zona metropolitana del Distrito Federal;
Arreglo de cuerpo;

Capilla en velatorio o domicilio;

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Traslado del cuerpo al panteón o crematorio en la zona metropolitana del Distrito Federal, y Asesoría sobre trámites oficiales.

II.- Servicios Opcionales, incluyen:

Traslado foráneo a los velatorios o de los velatorios a otro destino;
Embalsamamiento;

Capilla adicional; Pullman;

Carroza floral (en caso de contar con ella), y Cremación.

III.- Servicio Especial, consistente en:

Venta de fosa, exclusivamente en la zona metropolitana del Distrito Federal.

Art. 11.- Las tarifas que por los conceptos de los servicios anteriormente descritos deberán cubrir los usuarios, serán las que se encuentren vigentes y su observancia será obligatoria para todos los velatorios.

Las tarifas autorizadas deberán fijarse y conservarse en un lugar visible de los velatorios que sea de libre acceso al público en general.

Art. 12.- El traslado metropolitano se proporcionará cuando la distancia a recorrer sea menor a 50 kilómetros y no haya necesidad de transitar por caminos vecinales o terracerías.

Art. 13.- El servicio de asesoría para trámites oficiales incluido en el servicio básico, se proporcionará gratuitamente.

Art. 14.- El servicio no incluye la realización de los trámites ante dependencias oficiales y panteones, y deberán ser realizados por el usuario.

Art. 15.- En el caso de servicios otorgados por el fallecimiento de un pensionista, se le podrá acreditar hasta un 50% como anticipo del pago de gastos de funeral.

En el caso de no haber familiar o persona alguna quien se encargue de gestionar los servicios funerarios para un pensionista o trabajador, los velatorios del Instituto se harán cargo de éste, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 81 de la Ley.

Art. 16.- En los casos en que se decida optar por la cremación y el usuario decida donar el ataúd al Instituto, deberá extender una carta en la cual

SERVICIO FUNERARIO VITAE

manifieste el ofrecimiento del mismo al Instituto y hacer constar la aceptación de éste.

En caso contrario, el beneficiario estará obligado a hacer del conocimiento del Instituto el destino del ataúd.

Art. 17.- El servicio se proporcionará de acuerdo a las características siguientes:

- I.- Con apego a los valores nacionales;
- II.- Conforme a los programas, manuales e instructivos aprobados por el Instituto;
- III.- De acuerdo con los recursos financieros que se destinen para el funcionamiento de los velatorios en los términos previstos por el artículo 5 del presente Reglamento;
- IV.- Dentro de los horarios laborales que según su propia naturaleza se requieran y que previamente sean establecidos administrativamente por el Instituto, y
- V.- Conforme a la capacidad y equipo existente en los diversos velatorios del Instituto.

Art. 18.- El servicio que preste tanto el Administrador como el personal de los velatorios será efectuado bajo los principios de eficiencia, respeto, calidez y honradez que por su propia naturaleza requiere. Lo anterior, con el ánimo de no dañar bajo ningún motivo la moral de los familiares o dolientes que acuden a las instalaciones respectivas, así como la imagen del Instituto.

Art. 19.- Los Servicios Especiales estarán sujetos a las siguientes restricciones:

- I.- Estarán disponibles exclusivamente en las ciudades en las que el Instituto cuente con este servicio;
- II.- Sólo podrán ser adquiridas por el trabajador o pensionista;
- III.- No se permitirá la venta de más de una fosa por trabajador o pensionista;
- IV.- Sólo podrán ser adquiridas para uso inmediato por los trabajadores y pensionistas, y

SERVICIO FUNERARIO VITAE

V.- Sólo podrán ser adquiridas a previsión, por los pensionistas.

Dada la limitada disponibilidad de espacios, este servicio se proporcionará solamente para los usuarios señalados en este artículo.

Art. 20.- Además, como un servicio adicional que contribuya al bienestar de los dolientes, así como a su seguridad, los velatorios contarán con servicio de cafetería las 24 horas del día durante los 365 días del año, el cual dispondrá del equipo exprofeso para el consumo de alimentos.

CAPITULO TERCERO

De la Solicitud del Servicio Art. 21.- Para recibir el servicio, el usuario deberá:

I.- Solicitar por escrito al velatorio que corresponda el servicio que requiera, para lo cual deberá llenar el contrato correspondiente en el que se estipularán las condiciones, características y tarifas del mismo. En caso de que decida no contratar el servicio, invariablemente deberá requisitar el formato de "Registro de Servicios no Proporcionados";

II.- Adquirir el servicio solicitado en los propios velatorios;

III.- Presentar la documentación original que el personal de los velatorios le solicite;

IV.- Indicar la fecha y hora en que desea hacer uso del servicio, el cual quedará sujeto a disponibilidad de equipo y/o capillas en el Velatorio correspondiente;

V.- Firmar el contrato de servicio, aceptando de conformidad la suma total a pagar y liquidar el costo respectivo, dos horas antes de la salida del cortejo fúnebre;

VI.- Firmar el pagaré por el monto total del adeudo, y

VII.- Una vez recibidos los servicios solicitados, liquidar el adeudo total por concepto de los mismos de acuerdo a las tarifas aprobadas, excepto en los casos de descuentos autorizados mediante oficio por el Director General del Instituto, en cuyo caso el importe a pagar dependerá del porcentaje de descuento que se señale en dicho documento.

Art. 22.- Antes de instalar un cuerpo en capilla, éste deberá ser preparado o embalsamado de acuerdo a las normas establecidas por las autoridades sanitarias.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 23.- En los casos de fallecimientos múltiples de los miembros de una familia, deberán elaborarse contratos de servicio individuales, independientemente del número de capillas solicitadas.

CAPITULO CUARTO

De los ataúdes recibidos en donación

Art. 24.- Se considerarán "ataúdes en donación", los que se utilizan en los servicios funerarios y que sean donados al Instituto por quienes legalmente puedan hacerlo, el que será el intermediario a fin de canalizarlos y entregarlos gratuitamente a personas físicas de escasos recursos y/o instituciones de beneficencia pública.

Art. 25.- Los requisitos que el usuario deberá cumplir para hacerse acreedor a un ataúd en donación, serán establecidos en el manual de procedimientos correspondiente y estarán sujetos a disponibilidad.

Art. 26.- Serán rechazados los ataúdes en donación, cuando éstos hayan sido utilizados por personas que fallecieron a causa de enfermedad infectocontagiosa, se les haya practicado la necropsia o cuando hayan sufrido deterioro en su interior.

Art. 27.- Los ataúdes en donación deberán ser identificados y controlados adecuadamente. Asimismo, deberán ubicarse en un espacio diferente al destinado a los ataúdes para venta.

Art. 28.- Queda prohibido al personal de los velatorios enajenar los ataúdes que se han aceptado en donación, ya sea personalmente o a través de terceros.

TITULO TERCERO

DE LAS INSTALACIONES DEL VELATORIO

CAPITULO PRIMERO

Del uso de las Instalaciones Art. 29.- Se entenderán por instalaciones de los velatorios:

- I.- Las áreas de acceso restringido, las cuales comprenderán:
 - Las áreas administrativas;
 - Los talleres de embalsamamiento, y

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- El área de acceso de vehículos oficiales.
- II.- Las áreas de acceso al público, las cuales comprenderán:
 - El área de capillas;
 - El área en donde se encontrará el módulo de información y quejas;
 - El área de exhibición de ataúdes y urnas;
 - La cafetería, y
 - El estacionamiento.

Para los efectos del presente artículo, el Administrador de los velatorios deberá verificar que se instale la señalización correspondiente en las áreas anteriormente mencionadas.

Art. 30.- El uso del área de estacionamiento público de los velatorios estará limitado a la disponibilidad de cajones asignados a cada capilla.

Art. 31.- En el caso de las áreas de acceso restringido, sólo el personal debidamente acreditado mediante gafete expedido por el Instituto, podrá hacer uso de ellas a fin de realizar las funciones inherentes al desempeño de su trabajo.

Art. 32.- Queda prohibido todo tipo de ambulante en las zonas adyacentes a las instalaciones de los velatorios, como son las aceras de la vía pública y las áreas cercanas al estacionamiento. El Administrador del velatorio podrá solicitar la intervención de la autoridad pública correspondiente, en caso de que se contravenga esta disposición.

Art. 33.- Es responsabilidad de la Subdelegación mantener en buenas condiciones el inmueble destinado a los velatorios a fin de garantizar su óptima operación.

Art. 34.- Es responsabilidad del Administrador y personal adscrito a los velatorios, vigilar el buen uso de las instalaciones, materiales, equipo y parque vehicular de los mismos.

CAPITULO SEGUNDO

Del acceso a las Instalaciones

Art. 35.- Tendrán derecho a usar las instalaciones de los velatorios, "de acceso al público", las siguientes personas:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- I.- Los usuarios;
- II.- Los dolientes; familiares y amistades del difunto, y
- III.- Las autoridades y personal del Instituto.

Art. 36.- Los usuarios y dolientes del finado, podrán hacer uso de la sala de velación una vez que el cuerpo esté instalado y deberán abandonarla 15 minutos antes de la salida del cortejo.

Art. 37.- El personal adscrito a los velatorios, deberá abstenerse de ingresar a la capilla mientras se esté velando el cuerpo, excepto cuando por la naturaleza de sus funciones así se requiera.

Art. 38.- Sólo se permitirá el consumo de alimentos y bebidas no alcohólicas en el espacio destinado expreso dentro de la cafetería.

Art. 39.- No se permitirá bajo ningún motivo el acceso de vendedores ambulantes a las instalaciones de los velatorios.

Art. 40.- Tendrán acceso a las áreas restringidas de los velatorios, las siguientes personas:

- I.- El personal adscrito a los velatorios;
- II.- El personal de los prestadores de servicios que en virtud de contrato o convenio tengan una relación jurídica vigente con el Instituto, y
- III.- Las autoridades y personal del Instituto, previa identificación.

Art. 41.- Estará prohibido el acceso de vehículos particulares a las áreas restringidas de los velatorios. Los vehículos oficiales tendrán libre acceso siempre y cuando se encuentren registrados en el inventario del velatorio correspondiente.

Cuando por necesidad del servicio se requiera el acceso de vehículos no autorizados, el Administrador del velatorio que corresponda bajo su responsabilidad podrá otorgar mediante escrito el permiso respectivo.

Art. 42.- El Administrador de los velatorios será responsable de vigilar el cumplimiento de las disposiciones relativas al acceso a las instalaciones. En caso de incumplimiento quedará sujeto a las responsabilidades referidas en el presente ordenamiento.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

Art. 43.- Los usuarios del servicio no podrán introducir alimentos y bebidas a las áreas de capillas de los velatorios.

Art. 44.- No se permitirá introducir bebidas alcohólicas o enervantes a las instalaciones de los velatorios, ni el acceso a personas en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias enervantes.

Art. 45.- Por ningún motivo se permitirá el acceso a personas armadas a las instalaciones de los velatorios, excepto cuando por razones de seguridad, el Administrador del velatorio que corresponda así lo autorice.

CAPITULO TERCERO

Del Equipamiento de las Instalaciones

Art. 46.- Es responsabilidad de la Subdelegación y del Administrador correspondientes, mantener en buenas condiciones el mobiliario, los equipos y los materiales de los velatorios, así como garantizar las existencias suficientes para la óptima operación de los mismos.

Art. 47.- La Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, establecerá las normas y lineamientos para los velatorios en materia de equipamiento de las instalaciones.

Art. 48.- No se permitirá por ningún motivo, sustraer de los velatorios mobiliario, material o equipo, salvo en casos especiales y con permiso por escrito del Administrador.

Art. 49.- Cuando el equipo resulte dañado, ya sea intencionalmente o por descuido, la persona responsable deberá reponer el equipo en un plazo no mayor de 15 días naturales, salvo en los casos en que el Administrador del velatorio correspondiente lo releve de esta responsabilidad mediante oficio.

TITULO CUARTO

DEL ADMINISTRADOR DEL VELATORIO

CAPITULO UNICO

De las Facultades y Obligaciones Art. 50.- Serán facultades del Administrador, las siguientes:

SERVICIO FUNERARIO VITAE

I.- Planear, programar, orientar, dirigir y controlar la operación de los velatorios conforme a las leyes, el presente Reglamento, manuales y normas aplicables;

II.- Asignar y supervisar las tareas encomendadas a los trabajadores bajo su dirección, con apego al reglamento de Condiciones Generales de Trabajo y demás aplicables;

III.- Promover por todos los medios a su alcance y de acuerdo con sus atribuciones, la captación de servicios en los velatorios, así como el establecimiento de acuerdos y convenios suscritos con las autoridades públicas o privadas, que contribuyan al logro de este objetivo, y

IV.- Disponer, en términos de lo previsto por los artículos 3 y 4 del presente Reglamento, lo necesario para el adecuado funcionamiento de los velatorios y cumplimiento de este ordenamiento.

Art. 51.- Serán obligaciones del Administrador, las siguientes:

I.- Supervisar que el trato a los usuarios sea amable y respetuoso;

II.- Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le es encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia del servicio o implique abuso o ejercicio indebido de sus atribuciones;

III.- Verificar la veracidad, precisión y oportunidad de la información proporcionada a las autoridades delegacionales y centrales del Instituto, por lo que deberá vigilar su estricto cumplimiento;

IV.- Observar buena conducta en su cargo, tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de éste;

V.- Informar al subdelegado o en su caso, al Subdirector General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, de todo acto u omisión de los servidores públicos a su cargo, que pueda implicar la no observancia de las obligaciones a que se refiere el presente Reglamento o cualquier otra disposición aplicable;

VI.- Abstenerse de todo acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con el servicio;

SERVICIO FUNERARIO VITAE

VII.- Mantener un registro riguroso de los ataúdes donados al Instituto por los usuarios;

VIII.- Desempeñar sus funciones sin pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables que el Instituto le otorga por el desempeño de su cargo, sean para él o para el personal a su cargo;

IX.- Supervisar que los servicios a que se refieren los artículos 10 y 22 del presente instrumento jurídico, sean proporcionados a los usuarios con la eficiencia, calidez, calidad y honestidad que se requiere;

X.- Verificar que los requisitos para solicitar el servicio que se establecen en el artículo 21 del presente Reglamento, se observen invariablemente por el personal a su cargo;

XI.- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones a que se refiere el Título Tercero del presente ordenamiento, referente a las instalaciones de los velatorios;

XII.- No incurrir en faltas de probidad, y

XIII.- Denunciar por escrito a la contraloría interna del Instituto los hechos que a su juicio sean causa de responsabilidad administrativa imputables a los servidores públicos sujetos a su dirección.

Art. 52.- El incumplimiento de cualquiera de los supuestos mencionados en el artículo anterior, será causa de las diversas responsabilidades referidas en el presente Reglamento.

TITULO QUINTO

DE LOS TRABAJADORES DEL VELATORIO

CAPITULO PRIMERO

De las Obligaciones Art. 53.- Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones:

I.- Deberán cumplir sus labores con la máxima diligencia y honestidad, así como observar una buena conducta, a fin de proporcionar el servicio de calidad y calidez que por su naturaleza requiere el velatorio, y

II.- Evitarán interrumpir la privacidad que los dolientes requieren en la capilla, salvo cuando por razón de sus funciones así se requiera.

SERVICIO FUNERARIO VITAE

CAPITULO SEGUNDO

De las Prohibiciones Art. 54.- Los trabajadores tendrán prohibido lo siguiente:

I.- Promover por cualquier medio, los servicios o productos de otras agencias funerarias públicas o privadas, salvo aquéllas con las que el Instituto tenga suscrito un convenio de colaboración y en aquéllos en los casos en que el velatorio no tenga disponibilidad de capillas o equipo para brindar el servicio;

II.- Solicitar, aceptar o recibir dinero, objetos o cualquier donación, por el ejercicio de sus funciones, y

III.- Actuar como intermediarios para la venta de ataúdes.

CAPITULO TERCERO

De las Responsabilidades

Art. 55.- De conformidad con el artículo 192 de la Ley, los servidores públicos del Instituto estarán sujetos a las responsabilidades civiles, administrativas y penales en que pudieran incurrir, de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO. - El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO SEGUNDO. - Quedan en vigor las reglas, resoluciones y demás disposiciones aplicables a los servicios funerarios del Instituto, en lo que no se opongan al presente Reglamento.

ARTICULO TERCERO. - El Instituto, por conducto de su Director General del Instituto, expedirá los manuales de organización, de procedimientos y servicios al público que se requieran para el óptimo funcionamiento de los velatorios, en un plazo no mayor de ciento ochenta días contados a partir del día en que se publique el presente ordenamiento en el Diario Oficial de la Federación."

Lo que me permito hacer de su conocimiento para los efectos legales procedentes. Atentamente

México, D.F., a 24 de febrero de 2000.- El Secretario, Jaime Báez Rodríguez. -
Rúbrica. (R.- 123866)

Anexo V. Encuesta aplicada para realizar el Estudio de Mercado



SERVICIO FUNERARIO VITAE

Su participación es importante ya que este estudio tiene la finalidad de conocer su percepción acerca del servicio funerario VITAE que se pretende establecer en la localidad de San Sebastián Chimalpa.

Sexo: _____ Edad: _____ Colonia: _____

1. ¿Cuál es su religión?
A) Católica B) Cristiana C) Otra: _____

2. ¿Ha pensado la forma en que quiere que su familia lo despida en su sepelio?

3. ¿Tiene elegida alguna funeraria para cuando este suceso ocurra?

4. ¿Conoce los servicios que ofrecen las funerarias?

5. ¿Qué consideraría al momento de elegir un servicio funerario? SEÑALE LOS NECESARIOS
A) Calidad B) Comodidad C) Asesoramiento
D) Distancia accesible E) costo F) Discreción

6. ¿Le gustaría solo un servicio parcial o a domicilio?

SERVICIO FUNERARIO VITAE

7. ¿Ha pensado en cómo le gustaría que fuera el sepelio de algún familiar?

8. ¿Le agradaría que, en el sepelio de algún familiar, contara con un servicio personalizado para atender a sus acompañantes?

9. Al momento de morir, ¿Cómo le gustaría que fuera su sepultura?
A) Inhumación B) Cremación C) Velación y cremación

10. ¿Qué piensa de la planeación anticipada del servicio funerario para su sepelio?

11. ¿Está de acuerdo en utilizar materiales biodegradables en el servicio funerario como en el ataúd construido a base de cartón comprimido resistente o la fécula de maíz; o el método de promisión a base de nitrógeno en lugar de la cremación tradicional?

12. ¿Qué piensa acerca de cambiar el modelo tradicional de servicio funerario por otro novedoso que sea más amigable con el medio ambiente y en el cual no se vea tan lúgubre este proceso?

A) Si B) No

¿Porqué?

13. ¿Qué piensa acerca de la cremación?

Bibliografía

- ④ El libro del emprendedor, Ediciones Díaz de Santos S.A, 2011 4ta. Edición, Luis Puchol Moreno, Paginas (9:19)
- ④ Tu potencial emprendedor, Pearson Educación, México 2007 Primera Edición, Jorge Olmos, Pagina consultada (2).
- ④ Fuentes de la presente edición del reglamento de salas de velación, empresas funerarias, cementerios, criptas, inhumaciones, exhumaciones, cremación, embalsamamiento, formolización y transporte de cadáveres humanos. (1.- Acuerdo 3463 (registro oficial 597, 17-vii-1974).

Citas Electrónicas

- ④ Características y perfil de un emprendedor exitoso. Consultado el 23 octubre de 2016. Disponible en:
<https://www.yosoypyme.net/nota.aspx?nota=03808057-b5a6-44f2-a811-e80eb7644ca2&t=Caracteristicas-y-perfil-de-un-emprendedor-exitoso->
- ④ El panorama de las micro, pequeñas y medianas empresas en México. Consultado el 23 de Octubre de 2016. Disponible en:
http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/754/1/El_panorama_de_las_micros.pdf
- ④ Historia de San Sebastian Chimalpa. Consultado el 30 de Noviembre de 2016. Disponible en:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.angelfire.com/sc2/sansebastian/HISTORIA_SAN_SEBASTIAN_CHIMALPA.doc&gws_rd=cr&ei=Cc4_WKbuNojj0gK6krj4Bg
- ④ Industria funeraria crecerá 5% en 2015. El economista. Consultado el 24 de Octubre de 2016 en:
<http://eleconomista.com.mx/industrias/2015/11/01/industria-funeraria-crecera-5-2015>

SERVICIO FUNERARIO VITAE

- Ⓢ Industria funeraria en México se estanca. Mundo ejecutivo. Consultado en 24 de Octubre en:
<http://mundoejecutivo.com.mx/economia-negocios/2016/10/09/industria-funeraria-mexico-se-estanca>
- Ⓢ Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) mexicanas y su participación en el comercio exterior. Consultado el 22 de Octubre de 2016. Disponible en:
<http://www.eumed.net/eve/resum/07-enero/egr.htm>
- Ⓢ Metodología de Estratificación Empresarial PyME para el Mercado de Valores. Consultado el 23 de Octubre de 2016. Disponible en:
<https://www.bbv.com.bo/Media/Default/PlataformaPymes/METODOLOGIAPYME.pdf>
- Ⓢ Arango, L. A. (2011). Sectores económicos. Disponible en:
http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sectores_economicos [Consultado el 24 de Octubre de 2016]
- Ⓢ Significado de emprendedor, Real academia de la lengua española, Consultado el 01 de Octubre de 2016. Disponible en:
<http://dle.rae.es/?id=Esffwg4>
- Ⓢ Significado de empresario, Real academia de la lengua española, Consultado el 01 de Octubre de 2016. Disponible en:
<http://dle.rae.es/?id=Et5NIRo>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

AGRADECIMIENTOS

Al llegar a su fin esta difícil tarea, el deseo es expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestros padres, abuelos y hermanos por estar con nosotras, impulsarnos en el camino que seguimos y por el cual nos han guiado de la mejor manera posible.

Gracias a su apoyo llegamos hasta este momento que siempre recordaremos como uno de los más felices de nuestra existencia.

Con todo el amor y gratitud.

Finalmente, a nuestros profesores que nos ayudaron a forjar un conocimiento, cultura universitaria y profesionalismo, que hoy finalmente con mucho orgullo podemos decir lo logramos, con mucho más orgullo podremos decir somos egresadas de la mejor universidad de todas:

Universidad Autónoma Metropolitana IZTAPALAPA

¡Panteras negras hoy y por siempre!

