



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Agilización de Trámites para Dolientes en el Proceso Fúnebre de la Funeraria “Camino al Cielo”

EGRESADA:

Sindy Isamara Arias Mora

TUTOR:

Ing. Com. Sixto Segundo Samaniego Soto. MAE

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

En Ecuador se estima que existen 537 funerarias, a simple vista puede parecerse que todas las funerarias son iguales, pero esto no es totalmente cierto. Una funeraria es una empresa que presta servicios de inhumación o de cremación para los fallecidos, servicios funerales y de velatorio para sus familiares.

Entre una Funeraria y otras consiste en prestar el servicio, la claridad, la transparencia de la información y el asesoramiento en todo el proceso. La funeraria tiene que prestar el servicio sin que la familia note ninguna incidencia, es por eso que en esos momentos duros hay que aportar con solución y no dar más problemas y sobre todo con la máxima calidad y calidez en el servicio.

La Federación de Servicios Exequiales de Ecuador se formó el 17 de noviembre del 2011 como iniciativa de Gonzalo Mieles y Alex Mendoza. Posteriormente se integró Merwin Terán, actual presidente de la federación de Servicios Exequiales de Ecuador. La federación fue creada para brindar servicios específicos a sus afiliados y personas que no cuentan con ningún tipo de afiliación asegurados y buscar soluciones directas ante las instituciones que la conforman, logrando así la unidad social del sector funerario. (Comerciales 2017)

Uno de los grandes problemas en este sector consiste en la falta de transparencia ya que la gente no sabe que aunque seamos titulares de un seguro de decesos o plan funerario el cliente y los familiares siempre tienen libre elección para elegir la Funeraria.

El dueño de la funeraria “Camino al Cielo” hace mención lo que se necesita para establecer un negocio: se deberá de tener un lugar de asentamiento o local físico de la empresa

el propietario debe de contar con todos los papeles en regla para poder dar inicio a su actividad y de esta manera dar apertura a los servicios funerarios que brinda la empresa.

Lo fundamental para una funeraria es contar con la materia prima que son los cofres de diferente calidad y presentación, tener capilla de ardiente, sala de velación, auto carroza, música, y personal altamente calificado para las diferentes asistencias en el servicio.

En la actualidad lo que se busca en los servicios exequiales es la asistencia inmediata facilitando a los dolientes en ese momento tan trágico y doloroso es la respectiva realización del funeral de su ser querido para esto se le explica los respectivos pasos que se van a suscitar en ese momento dándoles a conocer el servicio, el valor del cofre que escojan y los trámites que se tienen que dar para la respectiva inhumación o entierro.

Una vez hecho el contrato se procede a retirar el cuerpo de la unidad médica y o del anfiteatro o morgue y adjuntamos que cada una de estas instituciones tienen diferentes formas de manejo de cadáveres, se procede a retirar el cuerpo después que le otorguen el formulario de defunción general y se da el respectivo tratamiento y manejo del cuerpo. También se da asistencia a los familiares por el momento que están pasando con un poco de tranquilización y estabilizar emocionalmente a los familiares.

En este estudio de caso como es la agilización de trámites para dolientes en el proceso fúnebre de la Funeraria “Camino al Cielo” se pretende enfocarse en la organización de la funeraria por la cual están involucrados los colaboradores y los clientes al momento de querer obtener los documentos para el entierro de su ser querido.

Teniendo en cuenta que el problema es que ningún particular al momento de perder a un familiar tiene conocimiento de cuáles son los trámites que se realiza durante el proceso de

inhumación y también dependiendo de las causas de muerte de aquella persona habrá que realizar diferentes trámites.

Es por ello que el tema ya mencionado del estudio de caso se tomará la línea de modelo de gestión administrativa para la organización dentro de la empresa que brinda servicio como es la funeraria e influya con el desenvolvimiento del personal y el método que se utiliza es el inducción para la recolección de datos de la Funeraria “Camino al Cielo“ e información proporcionada por el dueño y colaboradores, observación directa, entrevista y hechos que se dan al transcurso de la problemática, y de esta manera poder llegar a posibles conclusiones del problema.

DESARROLLO

En América Latina una de las empresas pioneras en este tipo de negocio es la Funeraria Gaviria, que empezó su actividad en el año 1887, cuando el señor Mariano Gaviria, instaló un pequeño taller en el centro de Bogotá, donde fabricaba muebles para las familias notables de la capital.

En esta época el señor Mariano Gaviria no sólo elaboraba sus muebles sino también sus ataúdes, debido a que era costumbre hacerlo con antelación. En la mayoría de los casos los ataúdes eran guardados en las mismas casas. Con el paso del tiempo, y en respuesta al incremento de los pedidos, se vio precisado a mantener un inventario en su propio taller.

Más tarde don Mariano decidió importar un coche fúnebre de Europa, era una carroza de vidrios de cristal de roca, de la que tiraban dos percherones con sus penachos negros en pluma de avestruz y para 1945 importa el primer carro fúnebre que prestó sus servicios en Bogotá.

En el año 1948 se convierte en pionera al inaugurar las primeras salas de velación en el barrio Palermo. Pasaron cuatro años para que la comunidad comprendiera el sentido de la velación "fuera de casa". (Funeraria Gaviria 2013)

En el Ecuador en años anteriores muchas de los negocios sólo se dedicaban a la venta de ataúdes, cofres, etc., pero una de las empresas pioneras en salas de velaciones y servicios de exequial es Memorial Funer Asesora de Servicios Funerarios S.A., que se constituyó en el año 1995 en Quito, después de una muy profunda investigación de mercado en la que se pudo detectar, de una manera clara y evidente, que en esa ciudad y en el país en general, los servicios funerarios no estaban desarrollados de acuerdo al crecimiento y evolución que habían tenido tanto las ciudades como los servicios y las empresas en el país.

La decisión de Memorial Funer Asesora de Servicios Funerarios S.A. fue de invertir en el sector funerario, inicialmente en la ciudad de Quito, con la construcción de las primeras salas de velaciones. A partir del año 1996, comenzó el crecimiento de esta empresa y se extendieron a las ciudades de Cuenca, Manta y también brindaron estos servicios en la ciudad de Guayaquil.

Se hizo mención a estas dos grandes funerarias porque son unas de las pioneras en América Latina y en Ecuador que van adquiriendo crecimiento al pasar de los años.

Por el continuo crecimiento de las empresas a nivel mundial, con relación a las funerarias, la actividad funeraria no sólo se limita a las personas fallecidas, sino que hay un mercado mucho más interesante: el de las personas que no cuentan con ningún tipo de seguro o asistencia funeraria.

La Funeraria “Camino al Cielo”, da inició a sus actividades en el año 2016, dirigida por el señor. Kleber Cornejo Cruz, la funeraria está localizada en el Cantón Milagro provincia del Guayas, su ubicación es en la Calle Av. Dr. Campodónico: s/n Intersección Dora Luque vía al Hospital del IESS Cien Camas frente a la Mecánica Burí, su eslogan publicitario es “Estamos prestos para ayudarlo No para perjudicarlos”.

Como funeraria está encaminada a brindar sus servicios de buena calidad y de diferentes modelos de cofres a la ciudadanía milagreña y a sus alrededores y otras provincias del Ecuador.

La funeraria tiene como misión, brindar el apoyo necesario para un servicio que proporcione un ambiente cálido y en esos momentos tan difícil se necesita de: comprensión, consideración. Y además su visión es, ser la mejor opción en servicios funerarios con responsabilidad con un sólido prestigio, poniendo a disposición de las personas que soliciten el servicio y así lograr la satisfacción de nuestros clientes.

También la Funeraria Camino al Cielo tiene en cuenta los puntos fuertes y débiles y de la misma manera las amenazas y oportunidades que se suscitan en su entorno.

El análisis FODA es una herramienta esencial en la que se dan a conocer la situación de la funeraria y poder mejorar aquella situación negativa en positiva para así poder cumplir con el objetivo propuesto.

- Fortalezas: Capacidad de brindar los servicios exequibles a los clientes.
- Oportunidades: La falta de Funeraria con precios bajos y facilidades de pago.
- Debilidades: bajo nivel de ventas por su ubicación y que las facilidades de pago no sean canceladas.
- Amenazas: la competencia que existe dentro del cantón Milagro en relación con las otras funerarias.

Según el análisis de FODA la funeraria Camino al Cielo, en el medio interno se considera con excelente disponibilidad de brindar servicios exequibles a los clientes, con precios muy cómodos y facilidades de pagos, por lo tanto su situación externa nos implica que debido al sector donde se localiza las ventas son pocas ya que en nuestra ciudad existen más Funerarias.

La organización tiene su origen en las necesidades humanas de cooperar con otras personas para alcanzar metas que individualmente no se podrían conseguir. Esta cooperación hace que la actividad personal sea más productiva o menos costosa, pero para conseguir estos resultados, necesita hacerse de forma organizada (Torres Peña 2014).

La administración de ventas aborda las principales características, antecedentes, técnicas y modelos del proceso de ventas dentro de una organización, como son: la planeación, análisis de

mercado, pronóstico y presupuesto de ventas, organización, reclutamiento y selección del personal de ventas, asignación al personal de ventas por tiempo, territorio y cuotas, dirección y motivación vía compensación, control de la fuerza de ventas, relación con el área de mercadotecnia y ética en las ventas, puesto que la esencia de la administración de ventas es la dirección de personal de esta área en las operaciones de mercadotecnia de una empresa. Por ello en el área de ventas se pretende conocer el tipo de producto que ofrece, mercado al que va dirigido, nivel de ventas y sus posibilidades reales de abastecer a sus clientes potenciales; al tiempo que tiene controladas las áreas de producción, administración y financiamiento. (Torres Morales Virgilio, 2014)

Hace mención que la administración de venta se define como el sistema de administración que mediante el uso de la planeación, organización, control y coordinación contribuye al incremento de las ventas y sus beneficios. (Salvador, 2009)

A través de dichos conceptos la administración de venta está encaminada dentro de una organización para llevar a cabo las características de ventas que se le dará a un producto o servicio que se encaminarán con la planeación, organización, control y coordinación para dicho servicio y con un buen desenvolvimiento a través de los colaboradores se incrementen las ventas y así obtendrá la empresa buenos beneficios económicos.

Es por eso que la funeraria organiza con sus colaboradores los pasos que se deberán de seguir mediante el transcurso de cada venta proporcionada por el cliente una vez hecha la compra del servicio.

La gestión por proceso, posibilita a las empresa identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se producen, no solo consideradas de forma

aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado. La gestión por procesos puede ayudar a mejorar significativamente los ámbitos de gestión de las empresas. (Martínez Martínez, 2014, p. 4)

El presente estudio de caso busca mantener y fidelizar a los clientes, además tomando en cuenta las exigencias para la satisfacción de los clientes, ya sea por los diferentes presentaciones, modelos de cofres, es por eso que el nivel de la calidad del servicio que presta la funeraria Camino al Cielo dependerán sus ventas, y de cómo la satisfacción de los clientes afecta la lealtad hacia la funeraria.

Las técnicas de ventas proveen una metodología para el desempeño de la actividad de ventas en forma organizada. Trata los elementos conceptuales por los cuales un comprador decide comprar y cómo el vendedor utilizando las estrategias adecuadas, puede influir exitosamente en su decisión de compra. Se abordan los distintos temperamentos y canales de comunicación del comprador para establecer el desarrollo de la estrategia de presentación de ventas adecuada. Conceptos como captación, prospección y las diferentes etapas de la venta, son abordados en la presentación del Sistema de Ventas Profesional. Obra de gran utilidad para profesionales de cualquier especialidad que en su trabajo diario deben ejercer funciones de ventas y para quienes desean desarrollar habilidades en el campo de la venta directa. (Enrique 2011)

Como menciona dicho autor las técnicas de ventas es de dar a conocer la habilidad de interpretar las características de un producto o servicio en términos de beneficios y ventajas para el comprador, persuadirlo y motivarlo para que compre el producto o servicio. Esto implica un

proceso planeado, ordenado, lógico y analítico para beneficio tanto del comprador como del vendedor.

La funeraria Camino al Cielo tiene como técnicas de ventas las formas de presentar y dar a conocer su servicio ya sea por diferentes medios para de esta manera estar posesionado en la mente de las personas que escuchan de la funeraria o de aquellas personas que han adquirido ya del servicio la recomiendan a las demás personas por el servicio que brinda.

La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (Perez Torres, 2010, p.6)

La Funeraria Camino al Cielo busca satisfacer sus propios desafíos así como los sociales, además de tener un fin económico. Deberá tener el carácter apto para este negocio; que cuente con una personalidad sólida y objetiva pero al mismo tiempo empática y servicial; que sea capaz de hacerles sentir el apoyo a las personas que solicitan el servicio y que en esos momentos tan difíciles no aprovechase de la vulnerabilidad del cliente.

La venta es un conjunto de actividades diseñadas para promover la compra de un producto o servicio. Por ese motivo, la venta requiere de un proceso que ordene la implementación de sus diferentes actividades. En caso contrario no podría satisfacer de forma efectiva las necesidades y deseos de los clientes ni cooperar en el logro de los objetivos de la empresa (Hernández 2014).

La venta es una de las actividades más importantes del mundo empresarial, sin ella no existe el negocio y sin negocio no hay trabajo. (Escudero Serrano, 2016, p. 33).

Es decir dentro de una empresa el que vende debe inspirar confianza, el aspecto personal dependerá del tipo de venta o actividad que se esté realizando. Vender es presentar correctamente el servicio es saber responder a las objeciones que hace el cliente para de ese modo convencerlo y lograr la compra de un producto o servicio de ese manera la empresa podrá tener ventas constantes.

La funeraria Camino al Cielo tiene como propósito dar a conocer su servicio para que de este modo haya ventas constantes y que el negocio prospere cada día y así tenga un buen ingreso económico.

La fidelización sirve a las organizaciones para elevar el nivel de servicio en relación con sus competidores, ya que son conscientes de la cuota de mercados que ocupan y la que desea alcanzar. (Bastos Boubeta, 2007, p.14)

Por ello mantuve conversación con el dueño de la funeraria “Camino al Cielo” lo proporcionado es que la empresa se dirige a todas las personas que necesiten los servicios, independientemente de la posición económica, costumbres, ideología, posición social.

Consiste en hacer llegar el producto al consumidor a través de vendedores propios o agentes comerciales. Los vendedores propios pertenecen a la planilla de trabajadores de la empresa; los agentes comerciales actúan a nivel individual y venden por cuenta y en nombre del fabricante sin pertenecer a su planilla, a cambio de una comisión en base a las ventas realizadas. (Escudero Serrano, 2014, p. 7)

La funeraria se ha preocupado cada vez mas de mejorar su esquema de trabajo principalmente en su búsqueda de competitividad ya sea adquiriendo mejor publicidad, buscando alianzas estrategias efectivas, e innovando cada vez en el desarrollo del servicio que proporciona

como funeraria para que así sus clientes sean más y queden satisfechos con el servicio que vayan a adquirir.

En la actualidad, el marketing debe anticiparse a los requerimientos de los clientes, pero debemos ir mucho más allá, debemos superar las expectativas y procurar que vivan una experiencia inolvidable, perdurable y perenne con los productos o servicios. Para ello toda la información que podamos recabar y analizar, será la mejor herramienta para tener “enamorado” a todos nuestros clientes y sorprenderlos gracias a la información que ellos nos proporcionan (Guiral 2010).

El marketing es un conjunto de acciones empresariales encaminadas a facilitar la transición de los productos y servicios de la empresa al consumidor y usuario. Popularmente el término de marketing está relacionado con los medios de venta, la publicidad y las promociones con métodos de análisis y de previsión de las necesidades y de la demandas, y en otras ocasiones con la sociedad del consumo. Es más implica conocer el entorno y los mercados, a los consumidores y a los clientes: implica interactuar con el consumidor-cliente-usuario, proponer soluciones, ofrecer productos adecuados y atractivos; y transmitir una actitud, una cultura unos valores y un saber hacer de la empresa u organización. (Escudero Aragon, 2014, p. 8).

Es decir que el marketing es un proceso a seguir dentro de una empresa para así lograr todos los objetivos establecidos y metas planteadas de esta manera tener a la sociedad con una perspectiva muy clara en lo que uno va a adquirir y poder mantener a los clientes satisfechos ya sea con un producto o servicio.

La Funeraria “Camino al Cielo” brinda servicios y es de gran importancia que esté involucrada con el marketing porque está encaminada en ofrecer y dar a conocer su servicio

mediante publicidad en diferentes medios, para que así esté posesionada en la mente de las personas, es decir ya sea la ubicación en donde se encuentra la funeraria, la calidad de los servicios que brinda a los familiares que pierden a un ser querido ya sea por cualquier deceso o muerte. Mediante el marketing las personas conocerán el servicio que da la empresa y busca que sus clientes queden satisfechos con el servicio que vayan a adquirir.

Cuando fallece un ser querido lo último que se quiere hacer es dar vueltas y buscar un servicio funerario que ofrezca los servicios que necesita cualquier persona sin vida, es por eso que resulta muy agotador a las personas hacer llamadas a diferentes lugares para solicitar el servicio claro si es que en ese momento tienen algún contacto o si no les toca a los familiares acudir a cualquier funeraria y si no es en una es a otra que van ya sea porque solo ofrece uno o dos tipos de servicios, o funerarias que no cumplen con las exigencias y gustos del interesado.

De este modo el dueño nos da a conocer en su negocio.

Área de exhibición de ataúdes o cofres: están ubicados los ataúdes, de diferentes modelos, tamaños, colores, calidad, precio.

El servicio va incluido con lo siguiente: Capilla ardiente, Sala de velación, Sillas, Carpas, Cafetería, Formolización, Trámites legales para el respectivo entierro, Personal capacitado, Carrosa, música y cargadores.

Administración: Comunicarse cuando necesiten de nuestros servicios, así como responder dudas sobre los diferentes servicios que se ofrecerán. Asesorías de trámites legales del fallecido.

Servicio las 24horas: Por esta razón tendremos el servicio de 24horas donde todas las personas podrán llamar y comunicarse para disponer de los diferentes servicios que ofrecemos, la hora no es un obstáculo para pensar en nuestros clientes.

Es una gran ayuda para el familiar de una persona fallecida, la atención de los servicios funerarios ya que en ese momento el mundo se derrumba, no hay ánimos, ni concentración para hacer tantos trámites en un momento depresivo como el que se vive cuando se pierde definitivamente a un familiar.

Una vez que se contrataron los servicios, el personal encargado recogerá el cuerpo en el lugar que se encuentre.

Tomando en cuenta el tema del estudio de caso como es la Agilización de trámites para dolientes en el proceso fúnebre de la Funeraria “Camino al Cielo” por lo cual se debe de realizar la acción a tramitar o diligencias necesarias para arribar las gestiones o papeleos necesarios que se requieren para su sepultura. Los trámites para los familiares en ese momento son complicados por lo cual se requiere de la asistencia de una persona conocedor del trámite a seguir que requiere de un proceso.

Es por ello que el presente trabajo pretende enfocarse también con las instituciones públicas involucradas con la problemática de agilización de trámites para los dolientes en el proceso fúnebre de la Funeraria Camino al Cielo, las entidades públicas son: Ministerio de Salud Pública y el Registro civil las cuales proporcionan a los dolientes los documentos que son de gran importancia para la sepultura y también para la funeraria.

Según Laura la descentralización supone la sistemática delegación de autoridad en una organización, es decir, se transfiere la autoridad de la alta dirección a niveles inferiores. Se les da

así poder de decisión a niveles por debajo de la alta dirección, lo que confiere un mayor grado de autonomía a las distintas áreas de la empresa lo que agiliza la toma de decisiones, una más rápida respuesta a los problemas que surgen, al decidir sobre estos, empleados involucrados directamente.

La centralización supone la toma de decisiones a nivel central, por lo tanto se concentra el poder en la alta dirección. Es el caso opuesto a la descentralización negándose la delegación de autoridad. Los niveles por debajo de la alta dirección no tienen ninguna autonomía en su actuación, debiendo obtener la autorización de los niveles altos de dirección. (Laura 2013)

Lo ya mencionado por dicho autor da énfasis a que las entidades que son las que se involucran y que son de gran importancia dentro del proceso de trámites es que los colaboradores de aquellas entidades ya mencionadas tienen a rotarse por que el superior les ordena otras tareas, los cuales brindan la atención a los familiares de aquella persona fallecida. Es decir que ambas están ligadas a la delegación por medio de la organización.

En este estudio de caso se indagó a las dos instituciones públicas por medio de sus páginas estas nos muestran los trámites que toda funeraria debe de tener en cuenta para el manejo de un cadáver y trámites a seguir.

Lo observado se menciona que para que un cadáver pueda ser sepultado es que los deudos o persona que se va encargar de los trámites entregue el certificado de defunción otorgado por la entidad que estuvo el fallecido o donde fue tratado y en la cual ocurrió el deceso, se lo entrega a unas de las oficinas del registro civil del lugar donde se produjo el deceso, además copia de cedula del fallecido y del tramitador encargado que será responsable. Hay que tomar en cuenta que si fallese una persona en fines de semana y feriado se procederá a la inhumación del cadáver

previa presentación de la hoja de estadística del INEC debidamente certificada por el doctor tratante.

Los requisitos generales para los trámites y pasos son:

Requisitos para obtener el certificado de defunción otorgado por el Registro Civil: tener el Formulario original del INEC (Estadístico de Defunción), esta entrega el médico que lo trató.

Solicitar el permiso de sanidad o inhumación en el MSP.

Solicitar el permiso de traslado o manejo del cadáver en el MSP.

Dirigirse al registro civil: entregar el certificado del INEC, permiso de sanidad y permiso de traslado.

En las oficinas del registro civil entregan el certificado de inhumación y acta de defunción.

En las oficinas del campo santo entregar: copia de cédula del difunto y del familiar, copia del acta de defunción y copia del certificado de inhumación.

El Trámite de Inscripción de Defunción no tiene costo si se lo realiza 48 horas después de fallecido, si se lo hace luego de este tiempo se deberá pagar el valor detallado.

La palabra inhumación se conoce en el medio social como enterrar a un cadáver en los sitios determinados para tales fines. Para proceder al acto de inhumación donde se hace necesario el cumplimiento de una serie de requisitos de carácter sucesivo e imprescindible.

El certificado de defunción esto es una boleta de defunción que está a responsabilidad de un facultativo, que es el galeno o médico, en este caso quien tiene esta facultad de emitir el resultado final de la inexistencia de vida en el cadáver en particular.

Es de requisito primordial que el médico haga constar en la boleta la causa principal de la muerte, y de existir antecedentes de la existencia que esta causa de muerte desencadena. El medio para dar una boleta de esta naturaleza es que el médico debe haber tratado al fallecido en vida por lo menos con dos a tres días antes de su muerte.

Las causas de muerte que se dan o se reconocen en el mundo son tal como: ancianidad, vejez o enfermedades no deseadas y otras.

Y no podrá el médico firmar sin antes haberle realizado una autopsia judicial al cadáver; en los casos de muerte como son por homicidios, suicidios, y todos los que tengan algún tipo de acción violenta o que se presuma que esa muerte fue premeditada.

Por otro lado, las muertes súbitas deben de ser analizadas cuidadosamente, estas traen en sí sospechas por la rapidez que se presentan y se someterán a investigación. Antes de ser firmadas por el médico, para deslindar cualquier duda o sospecha de envenenamiento o similares, o de otra índole. El médico está en su obligación de extender la boleta de defunción del cadáver para continuar con los trámites posteriores de rigor en el Registro Civil y Sanidad correspondiente.

Inscripción en el Registro Civil y Sanidad: Una vez obtenida la boleta de defunción firmada y autorizada por el médico o facultativo en pleno derecho o con las razones justificables en cada caso. El doliente o quien esté en condiciones de hacerlo se debe acercar al Registro Civil y Sanidad de su Cantón o Parroquia con la boleta de defunción, donde se vaya a ser la respectiva inhumación o entierro, del ya fallecido, con el objeto de que se registre su defunción, así como la indicación de la causa principal de su deceso o muerte, que quedará registrado en estas instituciones públicas.

Permiso de inhumación: permiso legal para enterrar a un cadáver. Cuando se acudió al Registro Civil con la boleta legalmente firmada por el médico, quien esté autorizado para hacerlo, se le extenderá una certificación de la inscripción a los familiares del fallecido.

A su vez esta certificación del Registro Civil, de esta dependencia pública del Estado. Es la que habilita finalmente el curso legal para poder hacer la respectiva inhumación o sepelio que no es más que el último acto final conmemorativo de un ser humano para dejar sus despojos mortales en el lugar que sus dolientes tengan reservado para él, o que él ya fallecido pudo haber elegido antes de su muerte el sitio donde permanecerán sus restos Humanos.

Los trámites que se realizan tienen un valor dentro de la institución pública como es el Registro Civil:

- Certificado de defunción \$ 3,00
- Copia íntegra de defunción \$ 6,00
- Formulario de declaración \$ 0,00
- Inscripción de defunción oportuna (hasta 48 horas de fallecido) \$ 0,00
- Inscripción de defunción tardía (pasado 48 horas de fallecido) \$ 5,00
- Inscripción de sentencia en el Registro Civil \$ 10,00
- Razón de no inscripción (trámites internos) \$ 0,00

Lo que se busca en este caso de estudio es la facilitación para los dolientes es la agilización de los trámites para el proceso fúnebre de aquel familiar fallecido en relación a las causas de muerte que se suscitan y los trámites que se deberán de realizar hasta su sepultura.

Todas las actividades que se realizan en un acontecimiento de esta naturaleza, es en aquellos momento lo que menos se dispone es de tiempo por lo que el servicio de la funeraria Camino al Cielo y sus colaboradores serían los encargados en ayudar a los familiares o persona que se va hacer cargo de los trámites. Es por eso que habría tenido cambios en su estructura como consecuencia producidas en el entorno de la funeraria con el servicio.

CONCLUSION

Gracias al método de investigación utilizado en el caso de estudio; la recolección de información y entrevista por el dueño y sus colaboradores de la Funeraria “Camino al Cielo” y observaciones planteadas en el negocio y también por medio de las páginas de unas instituciones públicas que están inmersas con la agilización de trámites para los dolientes.

En la funeraria no existe organización lo que dificulta la agilización de trámites para los dolientes y por esta situación sus clientes podrían disminuir.

Nos permite concluir que la funeraria Camino al Cielo lograra cumplir con todos los requisitos que exigen para el eficiente cumplimiento de estos trámites, servicios que se prestan en estos acontecimientos.

BIBLIOGRAFIA

- Torres Peña, Leidy . «PENSAMIENTO REFLEXIVO.» En *CUALIDADES DE UN EMPRESARIO EXITOSO. EXPLIQUE*. Colombia, 2014.
- Castells, Artal. *Direccion de Ventas*. 2009.
- Comerciales, Suplementos. «Ante la perdida de un ser querido, lo mas importante es buscar un descanso eterno .» *El Comercio*, 2017: 4.
- Elicer, Prieto Herrera Jorge. *Las ventas*. Bogota , 2015.
- Enrique, Castillo Simon. *Tecnicas de Ventas*. 2011.
- Escudero Aragon, Maria Eugenia. *Marketing en la Actividad Comercial*. españa: Editex, 2014.
- Escudero Serrano, Maria Jose. *Procesos de Ventas y Negociacion*. España: Ediciones Paraninfo, S.A., 2016.
- Funeraria Gaviria. *COPYRIGHT*. 2013. <http://www.redfuneraria.com>.
- Gaviria, Funeraria. *redfuneraria.com*. 2013.
<http://www.redfuneraria.com/colombia/bogota/funerarias/funeraria-gaviria>.
- Guiral, Julio. «Asociación para la Defensa de la Función Pública Aragonesa.» En *EL DEBER DE RESISTENCIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS*. Colombia, 2010.
- Hernández , Viridiana. «Administración y procesos de ventas.» En *Proceso de Ventas* . Venezuela, 2014.
- Laura, Risco Garcia. *Economia de la Empresa*. 2013. España: Palibrio, 2013.
- Viciano Perez, Antonio. *Tecnicas de Venta. COMT0411*. Magala: i, 2015.
- . *Vecnicas de Venta. COMT0411*. Editado por S.L. INNOVACION Y CUALIFICACION. Magala: IC. Editorial, 2015.

ANEXOS

Entrevista

1. **¿En qué año da inicio la actividad comercial los servicios funerarios la Funeraria “Camino al Cielo”?**

2. **¿Cuenta con personal apto en la funeraria?**

3. **¿Cuántos modelos de cofre da a conocer en su funeraria?**

4. **¿Cuál es el documento principal que se necesita para realizar los trámites de un fallecido?**

5. **¿Cuáles son las instituciones que dan a conocer por medio de las páginas web los trámites a seguir para el entierro de un fallecido?**

6. **¿A qué instituciones públicas hay que acudir para realizar los trámites?**

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: Agilización de trámites para dolientes en el proceso fúnebre de la Funeraria “Camino al Cielo”

LUGAR: Funeraria “ Camino al Cielo”

OBSERVADOR: Sindy Isamara Arias Mora

FECHA: 18/04/2017

Los clientes acuden a las entidades públicas pero llega el momento que la persona encargada que le ayudara al familiar del fallecido con la realización de trámites no llega a la hora acordada con el cliente se deberá de considerar que la ora o el tiempo son de gran importancia esto hace que los clientes pierdan tiempo y se sientan inconformes con el servicio adquirido.

Inconformidad por parte del cliente con la persona encargada para realizar los trámites correspondientes para la sepultura de su familiar.

Hay también que considerar que la comunicación es lo primordial dentro de una empresa.

Lo observado mediante este estudio de caso es que la agilización de trámites se deberá de realizar en la hora acordada para que de esta manera no aya inconveniente con el cliente y así contarán con tiempo necesario para realizar las diferentes actividades que tengan a realizar.

FOTOGRAFIAS DE LA FUNERARIA CAMINO AL CIELO

