

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
“HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”**



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:** MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE  
TANATOPRAXIA EN CADÁVERES HUMANOS EN LA EMPRESA  
FUNERARIA PICHINCHA, UBICADA EN EL SECTOR CENTRO DEL D.M.Q.

*Trabajo de Titulación presentado como requisito para optar por el Título de  
Tecnólogo en Administración de Empresa*

AUTORA: Soledispa Toro Violeta Araceli  
TUTORA: MSc. Ing. Aguirre Robles Narciza Guadalupe

FECHA: Quito, julio, 2019

## **CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutor/a del Proyecto: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE TANATOPRAXIA EN CADÁVERES HUMANOS EN LA EMPRESA FUNERARIA PICHINCHA, UBICADA EN EL SECTOR CENTRO DEL D.M.Q.

Presentado por el Sra. Violeta Araceli Soledispa Toro, para optar por el Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 5 días del mes de julio de 2019

MSc Ing. Narcia Guadalupe Aguirre Robles  
TUTORA  
N°. C.C. 1709370017

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Declaro que las ideas y argumentos expuestos en este informe de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al ISTHCPP para la utilización de los mismos con fines educativos.

Violeta Soledispa

CI: 1706313200

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios que es mi guía que me apoya incondicionalmente cada día.

También dedico este trabajo de investigación a mi familia y en especial a mi hija María José, que es mi mayor motivación de inspiración y de trabajo constante.

A las autoridades del Instituto, principalmente al señor Rector Dr. Edgar Espinosa Aízaga, por el apoyo brindado durante mi formación como tecnóloga.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento más imperecedero al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, por acogerme en sus aulas escolares y haber contribuido a fortalecer mi formación profesional.

A mis profesores del Instituto, principalmente a la tutora de mi trabajo de investigación, MSc. Ing. Narciza Guadalupe Aguirre, por los conocimientos y las experiencias compartidas.

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como propósito elaborar un manual de procedimiento para el área de Tanatopraxia de la empresa Funeraria Pichincha, ubicada en el centro del D.M.Q., con el propósito de tener clara las tareas que se deben realizar, debido a que el manejo de personas fallecidas, requiere de procesos que se debe realizar con la mayor responsabilidad, por lo tanto es necesario que todo el personal se encuentre informado de los cambios, capacitarlos en los procesos, darles las herramientas necesarias para que las actividades la realicen con éxito. Este manual aportará a que se logre dar un servicio de calidad.

En el capítulo I se presenta la fundamentación teórica, que describe la definición de los conceptos de varios investigadores que tienen relación con un manual de procedimiento.

En el capítulo II se presenta la información general de la empresa, la reseña histórica, la misión, visión, valores, el análisis Foda de la organización, el planteamiento de los problemas que se presentan en el área de Tanatopraxia.

En este capítulo también se presenta el marco metodológico que detalla el tipo de investigación que se realiza, se añade también que se realizó una encuesta de diagnóstico a los directivos y colaboradores, se aplicó técnicas de investigación cuantitativas y de esta manera poder cuantificar los datos obtenidos de manera estadística. Al mismo tiempo se realizó una encuesta de satisfacción al cliente, a los

familiares y amigos de las personas fallecidas igualmente se aplicó una investigación cuantitativa con el fin de poder medir el grado de satisfacción en los servicios recibidos.

El capítulo III, hace referencia al objetivo y alcance de la propuesta, también habla sobre los elementos, estructura, objetivo, marco legal, políticas, los procesos y procedimientos, diagramas de flujos, los recursos que se necesita para realizar esta práctica, los indicadores, el presupuesto, la sociabilización de la propuesta que contiene el manual. Por último se encuentra las conclusiones y recomendaciones objeto de este manual como también los anexos donde se encontrará las propuestas de las encuestas.

## ÍNDICE GENERAL

### TABLA DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA .....                 | i   |
| DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....                       | ii  |
| DEDICATORIA .....   | iii |
| AGRADECIMIENTO .....  | iv  |
| RESUMEN .....   | v   |
| ÍNDICE GENERAL .....  | vii |
| LISTA DE GRÁFICOS .....                                     | x   |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1   |
| Tema del Proyecto .....                                     | 1   |
| Planteamiento del Problema .....                            | 2   |
| Justificación .....   | 2   |
| Objetivos .....   | 3   |
| General .....   | 3   |
| Específicos .....   | 3   |
| CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....                    | 4   |
| 1.1. GESTIÓN POR PROCESO.- FILOSOFÍA .....                  | 4   |
| 1.1.1. Mapa de procesos.- Definición .....                  | 5   |
| 1.1.2. Tipos de procesos.....                               | 6   |
| 1.1.3. Importancia .....                                    | 7   |
| 1.1.4. Ventajas .....                                       | 7   |
| 1.1.5. Limitaciones.....                                    | 7   |
| 1.1.6. Procesos y procedimientos.....                       | 8   |
| 1.1.6.1. Objetivos .....                                    | 9   |
| 1.1.6.2. Diseño de los procesos.....                        | 10  |
| 1.2 MANUALES ADMINISTRATIVOS .....                          | 11  |
| 1.2.1. Definición .....                                     | 11  |
| 1.2.2. Importancia .....                                    | 11  |
| 1.2.3. Ventajas .....                                       | 12  |
| 1.2.4. Limitaciones.....                                    | 12  |
| 1.2.5. Clasificación de manuales .....                      | 12  |
| 1.3. NORMAS DE FLUJO DIAGRAMACIÓN .....                     | 13  |
| 1.3.1. Representación Normas ANSI.....                      | 13  |
| 1.3.2. Diagrama de flujo de procesos.....                   | 14  |
| 1.3.1.1 Pasos para elaborar un diagrama o flujo grama. .... | 15  |
| 1.3.3. Diagrama de bloques .....                            | 15  |
| 1.3.4. Mapa de procesos ISO 9001. ....                      | 16  |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.4. MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....   | 17        |
| 1.4.1. Definición .....  | 17        |
| 1.4.2. Importancia .....   | 18        |
| 1.4.3. Ventajas .....  | 18        |
| 1.4.4. Limitaciones.....   | 18        |
| 1.4.5. Estructura .....  | 19        |
| <b>CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA .....</b>   | <b>21</b> |
| 2.1.1. Descripción administrativa de la empresa .....  | 22        |
| 2.1.1.1. Logotipo de la empresa.....   | 23        |
| 2.1.2. Visión.....   | 23        |
| 2.1.3. Misión .....  | 24        |
| 2.1.4. Objetivo .....  | 24        |
| Objetivos Específicos .....  | 24        |
| 2.1.5. Valores .....   | 24        |
| 2.1.6. Organigrama .....   | 25        |
| <b>2.2. PROBLEMAS ASOCIADOS.....</b>   | <b>26</b> |
| 2.2.1. Procesos actuales .....   | 27        |
| 2.2.2. Macro y micro entorno .....   | 28        |
| 2.2.3. Análisis Foda .....   | 33        |
| <b>2.3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>  | <b>34</b> |
| 2.3.1. Diseño de la investigación .....  | 34        |
| 2.3.2. Métodos de la investigación .....   | 35        |
| 2.3.3. Tipos de investigación .....  | 35        |
| 2.3.4. Población y muestra.....  | 36        |
| 2.3.5. Fuentes de recolección de datos.....  | 37        |
| 2.3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....   | 37        |
| 2.3.7. Análisis, procesamiento y presentación de resultados.....   | 38        |
| <b>CAPITULO III: PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA<br/>APLICACIÓN DE TANATOPRAXIA EN CADAVERES HUMANOS EN LA<br/>EMPRESA FUNERARIA PICHINCHA, UBICADA EN EL SECTOR CENTRO DEL<br/>D.M.Q. ....</b> | <b>51</b> |
| <b>3.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>3.2. ALCANCE DE LA PROPUESTA .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>3.3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>3.4. ELEMENTOS DEL MANUAL .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>PORTADA.....</b>  | <b>53</b> |
| <b>ÍNDICE.....</b>   | <b>54</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>56</b> |
| <b>VISIÓN DE LA EMPRESA .....</b>  | <b>56</b> |

|  |    |
|--|----|
| MISIÓN DE LA EMPRESA .....   | 56 |
| POLÍTICAS Y NORMAS .....   | 56 |
| VALORES DE LA EMPRESA .....  | 57 |
| ESTRUCTURA .....   | 57 |
| OBJETIVOS .....  | 58 |
| MARCO LEGAL.....   | 58 |
| PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....  | 59 |
| PROCESO No. 1 RETIRO CADÁVER HOSPITAL .....  | 59 |
| PROCESO No. 2 RETIRO CADÁVER DOMICILIO .....   | 59 |
| PROCESO No. 3 RETIRO CADÁVER MORGUE .....  | 60 |
| PROCESO No. 4 INGRESO SALA DE TANATOLOGÍA.....   | 60 |
| PROCESO No. 5 TANATOPRAXIA .....   | 61 |
| PROCESO No. 6 TANATOESTÉTICA .....   | 62 |
| PROCESO No. 7 VESTIR.....  | 62 |
| PROCESO No. 8 COLOCAR EN ATAÚD .....   | 63 |
| DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 64 |
| PROCESO No. 1 RETIRO CADÁVER HOSPITAL .....  | 64 |
| PROCESO No. 2 RETIRO CADAVER DOMICILIO .....   | 65 |
| PROCESO No. 3 RETIRO CADAVER MORGUE .....  | 66 |
| PROCESO No. 4 DESINFECCIÓN.....  | 67 |
| PROCESO No. 5 TANATOPRAXIA .....   | 68 |
| PROCESO No. 6 TANATOESTÉTICA .....   | 69 |
| PROCESO No. 7 VESTIR.....  | 70 |
| PROCESO No. 8 COLOCAR EN ATAÚD .....   | 71 |
| RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ANTES<br>DESCRITOS.....                            | 72 |
| REGISTROS.....   | 75 |
| Formulario de defunción.....   | 75 |
| INDICADORES .....  | 79 |
| GLOSARIO .....   | 79 |
| 3.5. PRESUPUESTO .....   | 81 |
| 3.6. PLAN DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA .....   | 82 |
| CONCLUSIONES .....   | 83 |
| RECOMENDACIONES.....   | 84 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 85 |
| ANEXOS .....   | 87 |
| ANEXO N°1 Encuesta de diagnóstico para directivos y empleados de la empresa<br>Funeraria Pichincha ..... | 87 |
| ANEXO N°2 Encuesta de satisfacción al cliente. ....  | 90 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Mapa de Proceso para Empresa de Servicios .....        | 5  |
| Gráfico 2. Tipos de Procesos .....                                | 6  |
| Gráfico 3. Pasos de un Proceso.....                               | 10 |
| Gráfico 4. Simbología para la Diagramación de Procedimientos..... | 15 |
| Gráfico 5. Modelo de Gestión de calidad de Normas ISO 9001 .....  | 17 |
| Gráfico 6. Logo Funeraria Pichincha.....                          | 23 |
| Gráfico 7. Organigrama estructural de Funeraria Pichincha .....   | 26 |
| Gráfico 8. Diagrama de Flujo proceso actual tanatopraxia .....    | 28 |
| Gráfico 9. Foda de la empresa Funeraria Pichincha .....           | 34 |
| Gráfico 10. Pregunta 1 Colaboradores.....                         | 38 |
| Gráfico 11. Pregunta 2 Colaboradores.....                         | 39 |
| Gráfico 12. Pregunta 3 Colaboradores.....                         | 39 |
| Gráfico 13. Pregunta 4 Colaboradores.....                         | 40 |
| Gráfico 14. Pregunta 5 Colaboradores.....                         | 40 |
| Gráfico 15. Pregunta 6 Colaboradores.....                         | 41 |
| Gráfico 16. Pregunta 7 Colaboradores.....                         | 41 |
| Gráfico 17. Pregunta 8 Colaboradores.....                         | 42 |
| Gráfico 18. Pregunta 9 Colaboradores.....                         | 42 |
| Gráfico 19. Pregunta 10 Colaboradores.....                        | 43 |
| Gráfico 20. Pregunta 11 Colaboradores.....                        | 43 |
| Gráfico 21. Pregunta 12 Colaboradores.....                        | 44 |
| Gráfico 22. Pregunta 1 Satisfacción Cliente .....                 | 45 |
| Gráfico 23. Pregunta 2 Satisfacción Cliente .....                 | 45 |
| Gráfico 24. Pregunta 3 Satisfacción Cliente .....                 | 46 |
| Gráfico 25. Pregunta 4 Satisfacción Cliente .....                 | 46 |
| Gráfico 26. Pregunta 5 Satisfacción Cliente .....                 | 47 |
| Gráfico 27. Pregunta 6 Satisfacción Cliente .....                 | 47 |
| Gráfico 28. Pregunta 7 Satisfacción Cliente .....                 | 48 |
| Gráfico 29. Pregunta 8 Satisfacción Cliente .....                 | 48 |
| Gráfico 30. Pregunta 9 Satisfacción Cliente .....                 | 49 |
| Gráfico 31. Pregunta 10 Satisfacción Cliente .....                | 49 |
| Gráfico 32. Pregunta 11 Satisfacción Cliente .....                | 50 |
| Gráfico 33. Pregunta 12 Satisfacción Cliente .....                | 50 |

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 34. Línea de Investigación.....                | 52 |
| Gráfico 35. Proceso 1 retiro cadáver hospital.....     | 64 |
| Gráfico 36. Proceso 2 retiro cadáver domicilio .....   | 65 |
| Gráfico 37. Proceso 3 retiro cadáver morgue .....      | 66 |
| Gráfico 38. Proceso 4 desinfección .....               | 67 |
| Gráfico 39. Proceso 5 tanatopraxia.....                | 68 |
| Gráfico 40. Proceso 6 tanatoestética.....              | 69 |
| Gráfico 41. Proceso 7 vestir.....                      | 70 |
| Gráfico 42. Proceso 8 colocar en ataúd .....           | 71 |
| Gráfico 43. Formulario de defunción .....              | 75 |
| Gráfico 44. Presupuesto de elaboración de manual ..... | 81 |

## **INTRODUCCIÓN**

Remontándonos a tiempos atrás de la historia, para ser más precisos, en los tiempos de la cultura egipcia, ya que fueron ellos quienes empezaron con la práctica del embalsamamiento de personas como también con animales. La historia cuenta que la primera tanatopraxia fue hecha con Osiris. El proceso del embalsamamiento dependía de la clase social y del dinero que tuviera el difunto para aplicar una u otra práctica.

También se extendió a otras culturas, como la griega, la inca, los hebreos, los romanos, las hordas salvajes de la antigua Galia, en la época de Napoleón. En la época del cristianismo también se realizaba, como lo hicieron con Cristo. Jean-Nicolas Gannal (1791-1852), es el padre de la Tanatopraxia.

La Tanatopraxia es un conjunto de técnicas que ayudan a la conservación temporal del cadáver mientras es velado.

A medida que la tecnología avanza es necesario mejorar los procesos de las organizaciones. Por ese motivo es preciso elaborar un manual de procedimiento para ofrecer un servicio confiable y los clientes se sientan satisfechos con el servicio, este manual ayudará a la empresa a mantener un registro de los procedimientos que se realiza en la sala de tanatopraxia, por lo que se daría que una mejora en la calidad de los servicios.

### **Tema del Proyecto**

“Manual de Procedimientos para la aplicación de tanatopraxia en cadáveres humanos en la empresa Funeraria Pichincha, ubicada en el sector centro del D.M.Q.”

## **Planteamiento del Problema**

¿De qué manera se puede establecer los procedimientos que se necesita en el área de tanatopraxia que ayude a Funeraria Pichincha a dar un servicio de calidad?

Uno de los principales problemas de Funeraria Pichincha es no contar con un Manual de Procedimiento, en el área de Tanatopraxia para lograr la preservación del cuerpo temporalmente, en el que se encuentren establecidas las técnicas que permitan ser más eficiente en los servicios que se brinda, por lo que al momento de solucionar un problema se lo hace sin una evaluación del riesgo que puede ocasionar a la salud de los colaboradores, de los clientes, y del medio ambiente.

## **Justificación**

Es importante elaborar un manual de proceso para la aplicación de tanatopraxia en cadáveres humanos, que ayude a la empresa Funerarias Pichinchas, ubicada en el sector centro del D.M.Q., aplicar técnicas siguiendo los protocolos establecidos, cumpliendo la normativa que propone el Ministerio de Salud, que ayudará al crecimiento y desarrollo de la empresa. Por lo que se debería fortalecer la calidad de los servicios para satisfacción de los clientes.

Esta propuesta permitirá que exista un adecuado desempeño de los colaboradores, mejor control, ahorrar tiempo, que los procesos mejoren, y algo primordial que ayudará a que la empresa tenga un impacto positivo en el funcionamiento.

## **Objetivos**

### **General**

Diseñar un manual de procedimientos para la aplicación de tanatopraxia en personas fallecidas, en la empresa Funeraria Pichincha S.A., ubicada en el sector centro del D.M.Q.” con el fin de mejorar los protocolos y al mismo tiempo ofrecer un servicio de calidad.

### **Específicos**

- Recopilar información bibliográfica que fundamente la adecuada aplicación de un manual de procesos.
- Realizar una investigación para identificar los factores que afectan a los diferentes procesos que se utilizan en la aplicación de la tanatopraxia.
- Elaborar un manual de procedimiento para la aplicación de tanatopraxia en cadáveres humanos en la empresa Funeraria Pichincha, ubicada en el sector centro del D.M.de Quito, con el fin de corregir los procesos y mejorar la calidad del servicio.

## CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1. GESTIÓN POR PROCESO.- FILOSOFÍA

La gestión por proceso es de vital importancia en cualquier organización, esta ayuda a mejorar el funcionamiento de una organización.

La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. (Bravo, 2008, pág. 23)

El autor explica claramente que es necesario dar un valor agregado como la calidad a la productividad para satisfacer a los clientes. También cabe mencionar que la gestión de procesos “Consiste en concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que se realiza en la empresa, en vez de en las tareas o actividades”. (Fernández, 2003, pág. 37)

Con el aporte de estos autores se puede decir que; gestión por procesos es una secuencia de tareas que se realizan y producen un servicio o un producto, para que llegue al cliente, dándole un valor agregado que es la gestión de calidad. La gestión de procesos ayuda a planear y administrar las actividades con el fin de lograr un buen rendimiento en los procesos de la organización para mejorar la calidad, para satisfacción del cliente.

### 1.1.1. Mapa de procesos.- Definición

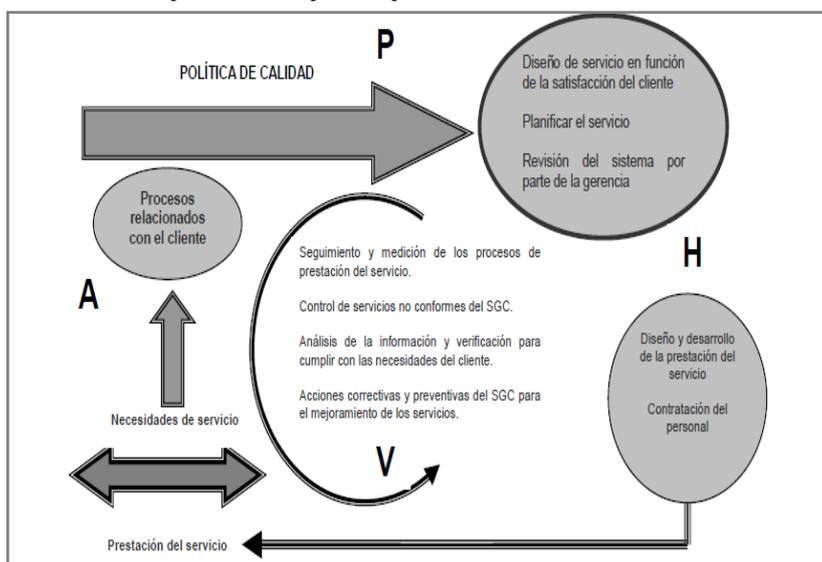
Algunos autores conceptualizan al mapa de procesos como:

“El mapa de procesos une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones y los muestra en una visión de conjunto. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito”. (Mallar, 2010, pág. 11)

“El mapa de proceso, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios”. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 9)

Se puede concluir que mapa de procesos es la representación gráfica de los procesos, para saber lo que ocurre en la organización, como lo demuestra la imagen siguiente.

Gráfico 1. Mapa de Proceso para Empresa de Servicios



Fuente: (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 97)

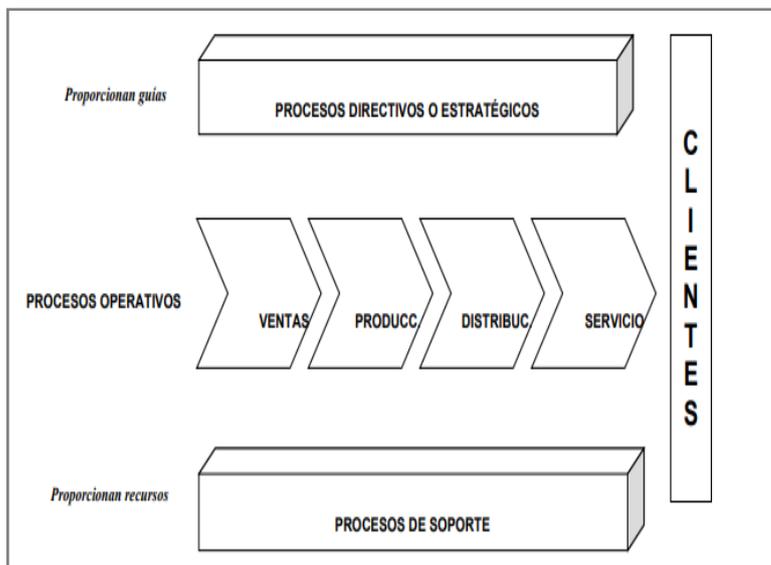
### 1.1.2. Tipos de procesos

Los procesos se pueden agrupar en cuatro categorías:

- **Procesos estratégicos:** Son los que se originan de la misión, visión, los objetivos y la estrategia corporativa. Se fundamenta en los factores de ventajas competitivas que ofrece una empresa.
- **Procesos operativos:** Son los que se encargan de establecer e implementar los procesos centrales que buscan brindar, de manera prioritaria, atención al cliente final externo.
- **Procesos de apoyo:** Se encargan de la atención del cliente interno, permiten dar cobertura a los procesos estratégicos, operativos y administrativos.
- **Procesos administrativos:** Son los que permiten planear, organizar, dirigir y controlar, de forma sistémica, sinérgica e integrada, todos los procesos integrados.

En la imagen siguiente se aprecia de manera clara los tipos de procesos.

Gráfico 2. Tipos de Procesos



Fuente: (Mallar, 2010, pág. 11)

### **1.1.3. Importancia**

Los procesos tienen importancia porque ayudan a la organización a estandarizar a través de un proceso, permite planificar la calidad al interior de las organizaciones. Contribuye a mejorar la productividad. Permite priorizar sobre las actividades que contribuyen con la transformación y generación de valor al interior del área. Se puede identificar en que actividades participan más personas. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 47)

### **1.1.4. Ventajas**

Entre las ventajas que proporciona un proceso se encuentra:

- Reducción de costos internos.
- Acortar tiempos de entrega.
- Mejorar la calidad de los servicios y/o productos.
- Mantener el proceso bajo control.
- Identificar la necesidad de los clientes.
- Definir el grado de satisfacción de los clientes.
- Medir los resultados y no las tareas.
- Tener claro roles y responsabilidades.
- Retribuir logros.
- Resolver las limitaciones de la organización.

### **1.1.5. Limitaciones**

Entre las limitaciones que tiene el proceso se puede mencionar que:

- Se evalúa el cumplimiento del trabajo en vez de la eficiencia.
- Todo va dirigido a mejorar la calidad,
- Se le da poca importancia a la integración de sistemas de gestión y las estrategias.

- Para lograr el éxito se necesita del conocimiento y apoyo de todos los que conforman la organización.
- Se limita la relación que existe entre el resto de los miembros de la empresa.
- Rompe esquemas tradicionales.

### **1.1.6. Procesos y procedimientos**

El proceso y procedimientos es un ciclo de actividades que realiza una organización, el proceso es el que le da vida a la organización, tiene mayor capacidad de gestión que el procedimiento. Por lo que al hablar de proceso se puede decir que: “Un proceso es una secuencia de actividades vinculadas cuyo objetivo es lograr un resultado, como producir un bien o servicio para un cliente dentro o fuera de la organización”. (Evans & M., 2015, pág. 205)

El aporte que da (Gutierrez, 2010, pág. 64) sobre proceso, “se entiende como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”.

Mientras tanto que al hablar de utilizar los recursos se puede mencionar que: proceso “es un mecanismo para transformar entradas en salidas, es decir, la forma de utilizar y combinar los recursos” (Pérez, 2012, pág. 55). Igual opinión tiene (Griful & Canelas, 2005, pág. 16) “Un proceso es un sistema de actividades, que utilizan recursos para transformar entradas (inputs) en salidas (outputs)”.

El Procedimiento en cambio se refiere al soporte operativo de las actividades que realiza una organización, un ejemplo claro sobre procedimientos Por ejemplo: el procedimiento de contestar una llamada telefónica, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando “se cae” el sistema computacional. Para (Reyes, 2007, pág. 255) procedimiento “Son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa”.

Mientras que para (Bravo, 2008, pág. 29) procedimiento: “Se aplica a las tareas o actividades y las documenta en detalle.” Para (Munch, 2010, pág. 72) es “Un procedimiento es una serie de actividades de carácter repetitivo que se realiza en forma cronológica y secuencial”.

En conclusión, procesos son pasos que se diseñan para realizar una actividad, que sirve para transformar un producto o servicio, con un resultado de calidad, es un aspecto de vital importancia en las empresas que cada vez son más competitivas.

#### 1.1.6.1. Objetivos

El objetivo de la gestión por proceso es mejorar la productividad de una organización, siendo eficiente, siempre y cuando se añada valor a esa productividad para que el cliente este satisfecho.

Llevar a la organización de una situación actual a una situación futura requiere que esta asuma como inherentes al proceso el logro de los siguientes objetivos:

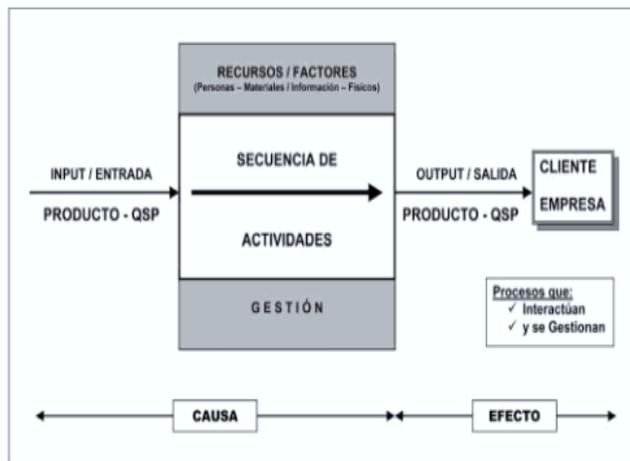
- **Productividad y competitividad:** La organización asume el reto de alcanzar índices de desempeño satisfactorios que evidencien un uso óptimo y efectivo de los recursos, para lograr altos niveles de competitividad en el sector.
- **Ética y legalidad:** Implica que la organización debe actuar de acuerdo a las reglas que dictan la moral y la ley.
- **Compromiso social:** La organización debe desarrollar actividades que beneficien a su comunidad vinculada y, en consecuencia, a su país (D'Alessio, 2008, pág. 10)

Un proceso tiene 3 elementos:

- Input o entrada; transforma las entradas, justifica la ejecución del proceso.
- Secuencia de actividades; precisa de medios o recursos para ejecutarlo.
- Output; salida del producto; es el resultado que va destinado al cliente o usuario, tiene que tener un valor agregado medible e intrínseco.

En el siguiente gráfico se puede apreciar los pasos de un proceso.

Gráfico 3. Pasos de un Proceso



Fuente: (Pérez, 2012, pág. 51)

### 1.1.6.2. Diseño de los procesos

Es importante mencionar que diseño de procesos sirve:

Para representar el análisis y diseño de un proceso existen diferentes tipos de diagrama. Para el levantamiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad en empresas de servicios podemos utilizar los siguientes:

- Diagramas del flujo de procesos.
- Fichas de caracterización o caracterización de procesos.
- Diagrama de bloque.

Sin embargo, cuando el sistema de gestión así lo requiera, también podemos utilizar los diagramas de recorrido y los diagramas de análisis del proceso. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 76)

## 1.2 MANUALES ADMINISTRATIVOS

### 1.2.1. Definición

El manual administrativo es el instrumento de comunicación que ayuda a transmitir información de cómo funciona la estructura administrativa de una organización.

Algunos autores conceptualizan al manual administrativo “Son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre su tema” (Álvarez, 2006, pág. 136). “Son los documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización.” (Munch, 2010, pág. 72)

Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre historia, objetivos, políticas, estructura orgánica, procedimientos de un organismo social o de un área funcional básica, que dados a conocer al personal sirven para normar su actuación y a coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales. (Rodríguez, 2012, pág. 32)

En resumen un manual administrativo, es una herramienta que ayuda a transmitir de forma eficiente, sistemática y ordenada la información del funcionamiento de la organización. Debido a las nuevas tecnologías, al volumen de operaciones, es imprescindible que las organizaciones cuenten con un manual administrativo.

### 1.2.2. Importancia

Todo manual es importante en una organización:

- Facilita el trabajo dentro de la organización.
- Ahorra tiempo.
- Ayuda a consolidar el liderazgo.
- Ayuda a crecer a la organización.

- Ayuda a mantener estabilidad.
- Ayuda a mantener solidez.

### **1.2.3. Ventajas**

Las ventajas que tiene elaborar manuales administrativos:

- Son un medio para lograr que se observen y se respeten las estructuras formales y los procesos.
- Promueven la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que debe hacerse y cómo debe hacerse.
- Son una fuente de información y capacitación.
- Evitan la duplicidad y la fuga de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de sistema, procesos y operaciones. (Munch, 2010, pág. 72)

### **1.2.4. Limitaciones**

Entre las limitaciones dentro de los manuales administrativos se puede mencionar que:

- No son soluciones definitivas.
- Hay que realizar esfuerzos para que la presentación sea clara y precisa.
- No tienen las soluciones a los diferentes problemas que se puedan presentar.

### **1.2.5. Clasificación de manuales**

Los manuales de acuerdo con su contenido se clasifican en:

- Manual de políticas.
- Manual departamental.
- Manual de puestos.
- Manual organizacional.
- Manual de técnicas.

- Manual de procedimientos.
- Manual específico. (Munch, 2010, pág. 71)

### 1.3. NORMAS DE FLUJO DIAGRAMACIÓN

Norma es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligatoriedad. Son normas tales como ISO 9000 o CMM6. A veces son adhesiones voluntarias y otras obligadas, como una norma legal de cuidado del ambiente. En ambos casos, las normas están para cumplirse. (Bravo, 2008, pág. 29)

Los diagramas son herramientas gráficas necesarias para facilitar la comunicación, la ejecución y el análisis de los procesos.

#### 1.3.1. Representación Normas ANSI

Existen una serie de símbolos normalizados (normas ANSI) que se utilizan para la representación formal de los diagramas. Familiarizarse con ellos tiene sus ventajas e inconvenientes.

La principal ventaja es que permite una comunicación en un perímetro amplio con una única interpretación.

El inconveniente es que requiere que todo el mundo este familiarizado con el significado de los símbolos, el uso de la simbología se la puede reducirá los siguientes:

- Rectángulo para representar una actividad
- Rombo de decisión
- Input y output se representa mediante un elipse sombreada

Existen varios tipos de diagramas de flujo, entre los que se puede mencionar;

- Diagrama de flujo de procesos.
- Diagrama de bloques (Pérez, 2012, pág. 85)

### **1.3.2. Diagrama de flujo de procesos.**

El diagrama de flujo de procesos “Es la representación gráfica de los pasos de un proceso, es útil, para analizar y mejorar proceso.” (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 74). Esta representación gráfica se utiliza para normalizar los procesos, y sirve principalmente para:

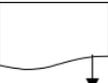
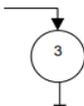
Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona. Apoyar el desarrollo de los métodos y procedimientos. Dar seguimientos a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso. Identificar a los clientes y proveedores de un proceso. Planificar, revisar, rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora. Diseñar nuevos procesos. Documentar el método estándar de operación de un proceso. Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados. Hacer presentaciones directivas. (Álvarez, 2006, pág. 39)

El diagrama de flujo se utiliza para “Definir relaciones proveedor-cliente: Describir el proceso y hacerlo tangible. Proceso de estandarización. Diseño de un nuevo proceso o modificación de uno existente. Identificación de la complejidad u oportunidades de mejora.” (Carvajal, Wilfredo, Frank, & Víctor, 2017)

El diagrama de flujo de procesos también conocido como flujograma, es una herramienta que ayuda a las organizaciones a:

- Simplificar el trabajo.
- Mejorar los procesos.
- Eliminar demoras y tiempos ociosos. (Munch, 2010, pág. 72)

Gráfico 4. Simbología para la Diagramación de Procedimientos

| SIMBOLOGÍA PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS                                 |  |  |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|
|  | DISTRIBUCIÓN.<br>INDICA QUE UN DOCUMENTO UTILIZADO, ES DISTRIBUIDO EN UNA ACTIVIDAD DETERMINADA.   |   | TERMINAL.<br>INDICA EL INICIO O TERMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.  |   | ACTIVIDAD.<br>REPRESENTA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD, RELATIVA A UN PROCEDIMIENTO.  |
|  | DECISIÓN O ALTERNATIVA.<br>INDICA UN PUNTO DENTRO DEL FLUJO EN QUE SON POSIBLES CAMINOS ALTERNATIVOS.  |   | ARCHIVO DEFINITIVO.<br>REPRESENTA UN ARCHIVO COMÚN Y CORRIENTE, DONDE SE CONSERVA UN DOCUMENTO PERMANENTEMENTE.   |   | CONECTOR DE PÁGINA.<br>REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE CON OTRA HOJA DIFERENTE, EN LA QUE CONTINUA EL DIAGRAMA DE FLUJO.   |
|  | DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN.<br>CONECTA LOS SÍMBOLOS SEÑALANDO EL ORDEN EN QUE SE DEBEN REALIZAR LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.                        |   | ARCHIVO TEMPORAL (ENTRA A).<br>REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NÚMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE VOLVERÁ A UTILIZAR EL DOCUMENTO.   |   | ARCHIVO TEMPORAL (SALE DE).<br>REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NÚMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE ARCHIVA TEMPORALMENTE EL DOCUMENTO.  |
|  | LÍNEA DE COMUNICACIÓN.<br>REPRESENTA LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE UN LUGAR A OTRO, MEDIANTE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS, TELEGRÁFICAS, DE RADIO, ETC.       |   | USO DESCONOCIDO.<br>INDICA QUE SE IGNORA EL USO APLICADO A UN DETERMINADO FORMATO GENERALMENTE POR PERSONAS O INSTITUCIONES AJENAS A LA SECRETARÍA.   |   | CONECTOR DE PÁGINA (FIN DE PÁGINA).<br>REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE EN LA QUE CONTINUARÁ. UTILICE CONECTORES ALFABÉTICOS.   |
|  | CONECTOR DE PÁGINA (INICIO DE PÁGINA).<br>REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE DE LA QUE PROVIENE. UTILICE CONECTORES ALFABÉTICOS. |  | DOCUMENTO.<br>REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO EL TRIÁNGULO OSCURO EN LA PARTE SUPERIOR IZQUIERDA, SIGNIFICA QUE SE GENERA EL NÚMERO DE LA PARTE SUPERIOR DERECHA, INDICA No. DE ORIGINAL (0) Y COPIAS (2) DEL DOCUMENTO. |  | CONECTOR DE ACTIVIDAD.<br>REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD DEL PROGRAMA, CON OTRA PARTE DEL MISMO, PUDIENDO ESTAR EN LA MISMA PÁGINA O DE UNA PÁGINA A OTRA EL NÚMERO INDICA LA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO EN CUESTIÓN. |

(Secretaría de, 2004, pág. 26)

### 1.3.1.1 Pasos para elaborar un diagrama o flujo grama.

Para elaborar un diagrama de proceso, se tiene que empezar por:

- Identificar el área responsable del procedimiento.
- Se debe manejar la simbología establecida.
- Se determina los símbolos que se va a utilizar para diseñar el diagrama.
- Para el punto de partida se utiliza el símbolo terminal, se le añade la palabra inicio igual ocurre al finalizar, se utiliza el mismo símbolo con la palabra fin.

### **1.3.3. Diagrama de bloques**

Proporciona una visión clara, sencilla y rápida de un proceso complejo. Se puede incorporar una breve información sobre cada actividad sobre figuras conectadas.

### 1.3.4. Mapa de procesos ISO 9001.

Se menciona a las Normas ISO como modelo de gestión de calidad. La Organización Internacional de Normalización (ISO) (International Standard Organization), es una organización internacional para la certificación de la calidad en empresas. Estas normas aparecieron en 1987.

La implantación de una ISO 9001 es sin duda, una estrategia de diferenciación de una empresa con respecto a las demás y aventajar a la competencia en un mercado competitivo, demostrando que la gestión de la empresa se rige por los estándares de calidad que incorpora Norma ISO 9001. (Normas Iso, 2015)

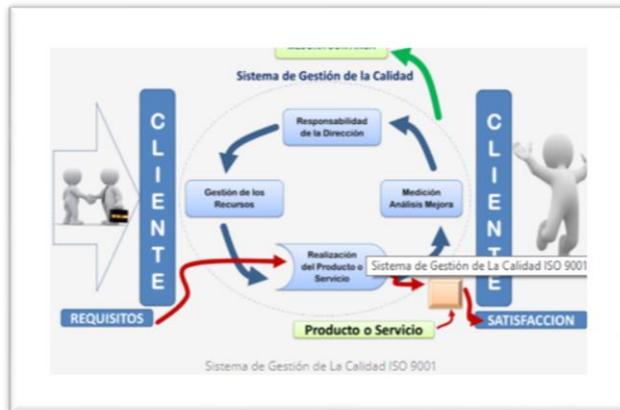
Beneficios:

- Eficiencia en los procesos o actividades de la Empresa. (Mejora de Costes)
- Mejora sustancial en la satisfacción de los clientes
- Herramienta de comunicación para mejora de la Imagen de la Empresa/marca.
- Aumento del acceso al mercado, sin límites de fronteras
- Mejora de la comunicación interna, satisfacción de los trabajadores.

(Organisation Internationale de Normalisation ISO, 2015)

La familia de normas ISO 9000 corresponde a un conjunto de índices de referencia de las mejores prácticas de gestión con respecto a la calidad, que se encuentran definidos por la ISO (Organización Internacional de Normalización). La versión 2008 de la norma ISO 9001, que es parte de la familia ISO 9000, se concentra principalmente en los procesos usados para producir un servicio o producto, con el propósito de agregar valor para un tercero en esta transformación . (Mallar, 2010, pág. 6)

Gráfico 5. Modelo de Gestión de calidad de Normas ISO 9001



Fuente: (Normas Iso, 2015)

## 1.4. MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 1.4.1. Definición

Los manuales de procedimientos “Son de gran utilidad, pues de manera precisa, preferentemente gráfica, fijan a cada trabajador lo que debe hacer en las principales actividades técnicas que le son recomendadas” (Reyes, 2007, pág. 261)

El manual de procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En el manual se debe contestar la pregunta de cómo hace para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido. (Álvarez, 2006, pág. 24)

Los manuales de procedimientos, son documentos “vivos”, es decir, evolucionan (en el sentido de ir mejorándose) conforme transcurre el tiempo y la cultura de mejora de calidad se consolida en el seno de la organización. (Criado & Vazquez, 1999, pág. 40)

En resumen, el manual de procedimientos es un documento que facilita la vida de las organizaciones y los colaboradores, ayuda al cómo hacer las cosas de una manera ordenada, de una unidad administrativa o de una organización, lo que genera ahorro de tiempo y esfuerzo, para tener como resultado un producto o servicio de calidad.

### **1.4.2. Importancia**

Las organizaciones es importante el uso de un manual de procedimiento ayuda a;

- Buscar la certificación ISO 9000.
- Ayuda a tener una mejor administración.
- Evita que la organización mantenga desperdicios, sea en tiempo o en talento humano.
- Ayuda a escalar competitivamente.
- Los directivos deben apoyar y facilitar su elaboración.

### **1.4.3. Ventajas**

Existen ventajas al utilizar un manual de procedimientos:

- Fácil de manejar y útil para la empresa.
- Simplifica los procedimientos.
- Establece áreas y tareas donde se aplica.
- Trabajo en equipo.
- Facilita el cumplimiento de los objetivos y propósitos de la organización.
- Establece políticas y procedimientos a realizar.
- Evita el desperdicio de tiempo y esfuerzo.
- Todos realizan el trabajo de la misma forma.

### **1.4.4. Limitaciones**

Entre las limitaciones que tiene el manual de procedimientos se encuentra la:

- Falta de conocimiento en las técnicas y metodología actuales.
- Desconocimiento de la importancia de su uso dentro de la organización.
- Se necesita tiempo y paciencia para elaborarlo e implementarlo.
- Falta de libertad a cada área para que realice la elaboración según lo establecido.

### 1.4.5. Estructura

Un manual debe tener una estructura, que a la vez facilite la interpretación de su contenido, para ello es necesario que contenga una “introducción, directivas básicas, organización, descripción de procedimientos, reglamentación o normas”.

**Introducción.-** Esta parte es la más importante del manual, aquí se explica a quién va dirigido, cómo se usará, cuándo y cómo se harán revisiones y actualizaciones.

**Directivas básicas.-** Las directrices del manual se basan según las leyes, estatutos que tiene la organización.

**Organización.-** Aquí se detalla la forma como está conformada la organización. Se incluye el organigrama con los respectivos cargos.

**Descripción de procedimientos.-** En esta parte se detallan los procedimientos, indicando quién y cómo tiene que realizarlos.

**Reglamentación o normas.-** Aquí se detallan las normas o los reglamentos que mantiene la organización. (Hernández, 2007, pág. 132)

Desde otro punto de vista, un manual de procedimiento está estructurado de la siguiente manera: portada, índice, hoja de autorización del área, política de calidad (cuando sea aplicable), objetivo(s) del manual, bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos, formatos, anexos. El responsable de la edición, revisión y actualización del manual de procedimientos es el director, gerente o responsable de cada área emisora. Cada área autorizada debe tener su propio manual de procedimiento. (Álvarez, 2006, pág. 26)

El manual de procedimiento contiene los componentes de la metodología utilizada por la organización para poner en práctica el sistema enunciado y descrito en el manual de organización. Suele constar de un cuerpo básico formado por los procedimientos generales (coincidentes con los capítulos correspondientes del manual de organización), completando con los procedimientos específicos que son los que engloban procesos, equipos y máquinas utilizadas, elementos de medida y control y, metodología de todos ellos.

Los procedimientos describen el “como” se hacen las cosas para asegurar el funcionamiento del sistema de calidad, ello exigen que los procedimientos estén justificados, indique quien o quienes son responsables de su uso, tener un plazo explícito de validez. (Criado & Vazquez, 1999, pág. 40)

En resumen la estructura de un manual de procedimientos según los autores descritos anteriormente coinciden que un manual debe contener una descripción del procedimiento general, acompañado de los procedimientos específicos, que describen el cómo, el que, para que, se hace, no existe un patrón específico para realizar un manual, todo depende del departamento o al personal que va dirigido, del detalle y del enfoque que se le dé.

## CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

### 2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Han pasado cinco generaciones desde que se constituyó Funeraria Pichicha. Eso significa hace unos ciento y algo más de años, que Carmela Viera de Trujillo, empezó este negocio en un local frente al antiguo Hospital San Juan de Dios. Después de un tiempo se cambiaron a otro local que se encuentra ubicado en una casa de más de cien años, en las calles Cuenca y Chile, local en que hasta el momento funciona la funeraria. Esta es una de las primeras funerarias de Quito. Hasta la actualidad sigue siendo una empresa familiar, que cuenta con algunas sucursales, tanto en el sur, centro-norte y norte, también se han expandido a varias ciudades del país.

Las instalaciones cuentan con tres salas de velación completamente equipadas, una sala para exhibiciones de los cofres, una bodega para la mercancía en existencia y un laboratorio de tanatopraxia que se ajusta según las normas legales y de control del manejo ambiental y de residuos sólidos, controlados por el Ministerio de Salud.

Los servicios que da la empresa empiezan desde el retiro del cuerpo (sea de un hospital, clínica, de la morgue, o del domicilio de la persona fallecida), luego la preparación del cuerpo (tanatopraxia), el ataúd, servicio de carroza, servicio de velación, la ceremonia religiosa, flores, cafetería, misa cantada con algún coro, trámites legales, los servicios varían según la capacidad de pago que tengan los familiares de la persona fallecida. Estos servicios igualmente se los lleva a domicilio, donde se instala una capilla ardiente, según deseo expreso de los familiares de la persona fallecida.

También la empresa cuenta con la venta de previsión exequial, que es la venta de planes exequiales que funcionan como un seguro, los planes pueden ser familiares o

empresariales, con cobertura a nivel nacional, incluyen el uso de sala de velación, capilla ardiente a nivel nacional, cofre, arreglos florales, tanatopraxia, servicio religioso (dependiendo del culto que profesen), cafetería, libro recordatorio, traslado en carroza al campo santo escogido por los familiares o servicio de cremación (sus familiares tienen la opción de escoger una de estas dos alternativas, depende de la creencia religiosa o del deseo de la persona fallecida) repatriación, servicio de streaming, también incluyen asesoría psicológica y jurídica.

Las mascotas forman parte importante de la familia y Funeraria Pichincha pensando en el dolor que causa la pérdida de estos seres, se incluye el servicio de cremación de mascotas en los planes exequiales.

Funeraria Pichincha tiene acreditación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) para dar servicio a sus afiliados, como también gestionar los trámites del fondo mortuario que tienen derecho los asegurados. Igualmente acreditación para realizar los trámites de cobro del sistema público para accidentes de tránsito (SPPAT).

### **2.1.1. Descripción administrativa de la empresa**

La empresa Funeraria Pichincha cuenta con personal especializado para realizar las distintas tareas y que son importantes para el funcionamiento del negocio:

- Gerente general: Es el representante legal, las funciones que realiza es planificar, organizar, dirigir, controlar los procesos que se ejecutan en la empresa.
- Abogado: Es la persona encargada de la parte legal de la empresa.
- Contador: se encarga de llevar la contabilidad de la funeraria.
- Secretaría Administrativa: Se encarga de la atención al público, gestión administrativa.

- Coordinador de servicios: Se encarga de coordinar los servicios de emergencia.
- Tanatopraxista: Es el profesional encargado de realizar la conservación del cadáver, de vestirlo, darle un buen aspecto con maquillaje para presentarlo a sus familiares.
- Chofer: Se encarga del traslado del cadáver desde la morgue, domicilio u hospital hasta la funeraria y desde allí al campo santo.
- Mensajero: Se encarga de realizar los trámites civiles y legales necesarios para la sepultura.
- Personal de mantenimiento y limpieza: Realiza la limpieza y mantenimiento de las salas de velación, antes, durante y después del servicio.

#### 2.1.1.1. Logotipo de la empresa

Gráfico 6. Logo Funeraria Pichincha



Fuente: Funeraria Pichincha

#### **2.1.2. Visión**

Llegar a ser, una empresa líder en la asistencia de servicios de previsión y exequias, así como un referente en innovación y mejoramiento continuo en la calidad de los servicios prestados.

### 2.1.3. Misión

Ofrecer un servicio de previsión y asistencia de exequias, a través de un excelente equipo de trabajo especializado en la preparación y acompañamiento durante esos momentos de dolor enmarcados en el valor del respeto, sensibilidad y eficiencia.

### 2.1.4. Objetivo

Brindar un servicio de óptima calidad con planes que se adapten a las necesidades del cliente, en ese momento tan difícil de la vida.

#### Objetivos Específicos

- Ser reconocido en el mercado exequial, como la funeraria que ofrece servicios de excelencia a precios convenientes, con el fin de apoyar a las personas vulnerables en esos momentos tan difíciles, por la pérdida de un ser querido.
- Liderar el sector exequial mediante técnicas que permita la optimización de recursos que ayuden a cuidar el medio ambiente.
- Mejorar continuamente la efectividad de todos los procesos, mediante capacitaciones al personal, en busca del incremento de la rentabilidad de la empresa.

### 2.1.5. Valores

Los valores de la empresa Funeraria Pichincha se basan mucho en el:

**Respeto:** Actuar de una manera correcta, respetando la dignidad de los clientes, proveedores y colaboradores.

**Sensibilidad:** Dar un trato sensibilizado en ese momento difícil.

**Honestidad:** Realizar las labores con transparencia anteponiendo la verdad.

**Trabajo en equipo:** Gracias al trabajo en equipo logramos dar un servicio con calidad.

**Responsabilidad ambiental:** Trabajar de manera que no afectemos a nuestro medio ambiente.

**Calidad:** Dar a los clientes servicios que cumplan sus expectativas y los estándares de la más alta calidad que se ofrecen en el mercado.

**Excelencia:** Subir los estándares del servicio que se ofrece.

**Eficiencia:** Realizar el trabajo en el menor tiempo posible y con los recursos suficientes para hacerlo.

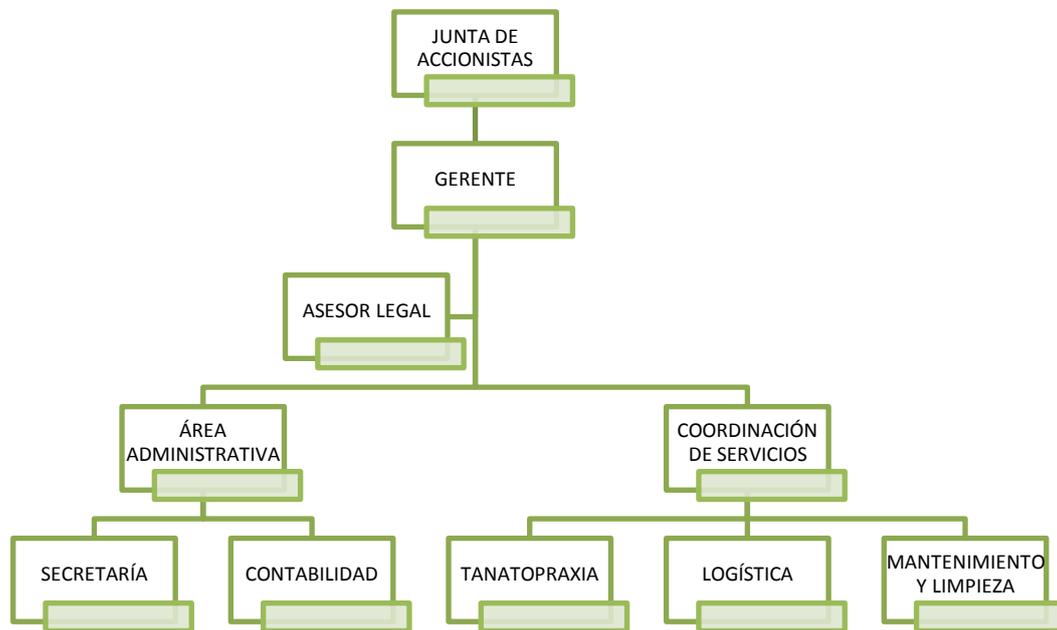
**Pasión:** Ser apasionado en servir al cliente, quien se encuentra en una situación delicada.

**Puntualidad:** Brindar el servicio a tiempo por respeto al cadáver y sus familiares.

### **2.1.6. Organigrama**

La empresa tiene un organigrama en función de las actividades que realiza el personal, que facilita la comunicación y la toma de decisiones, como se lo puede apreciar en el gráfico siguiente.

Gráfico 7. Organigrama estructural de Funeraria Pichincha



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## 2.2. PROBLEMAS ASOCIADOS

En Funeraria Pichincha es de vital importancia mejorar el servicio de la tanatopraxia, proceso que se realiza en cadáver humano con el fin de ayudar a retrasar la descomposición y la preservación del cuerpo hasta su exhumación, y de esa manera evitar la contaminación para mantener la buena salud humana. En ocasiones los familiares de la persona fallecida se encuentran fuera del país y el cadáver debe permanecer algunos días en velación, por lo que se debe mantener en perfecto estado hasta la llegada.

- Es importante saber cómo se está implementando las medias higiénico-sanitarias.
- Estar actualizados de cómo se maneja las herramientas y materiales que se utilizan, al ser una actividad de manejo y tratamiento de fallecidos, se crean

agentes y residuos contaminantes, que genera accidentes laborales y enfermedades.

- Igualmente es necesario capacitar al personal, para que esté actualizado con las técnicas que existen.
- Es de vital importancia cuidar el medio ambiente, y por eso es preciso tratar con sumo cuidado el manejo de los desechos que produce este proceso.
- Otro problema que afecta es que al momento de realizar la tanatopraxia, se lo ejecuta sin tomar en cuenta la mayoría de los pasos que se tiene que efectuar, y que con lleva a un procedimiento.

Por tal motivo es de suma importancia que la empresa Funeraria Pichincha cuente con un manual de procedimientos donde se describa los pasos de cada proceso de cómo realizar la tanatopraxia, lo cual ayudará al personal a manejar de mejor modo los protocolos con el fin de optimizar la productividad, que permitirá el desarrollo y crecimiento de la empresa. Con la creación del manual de procedimientos se estará facilitando el orden lógico y de fácil comprensión para los colaboradores.

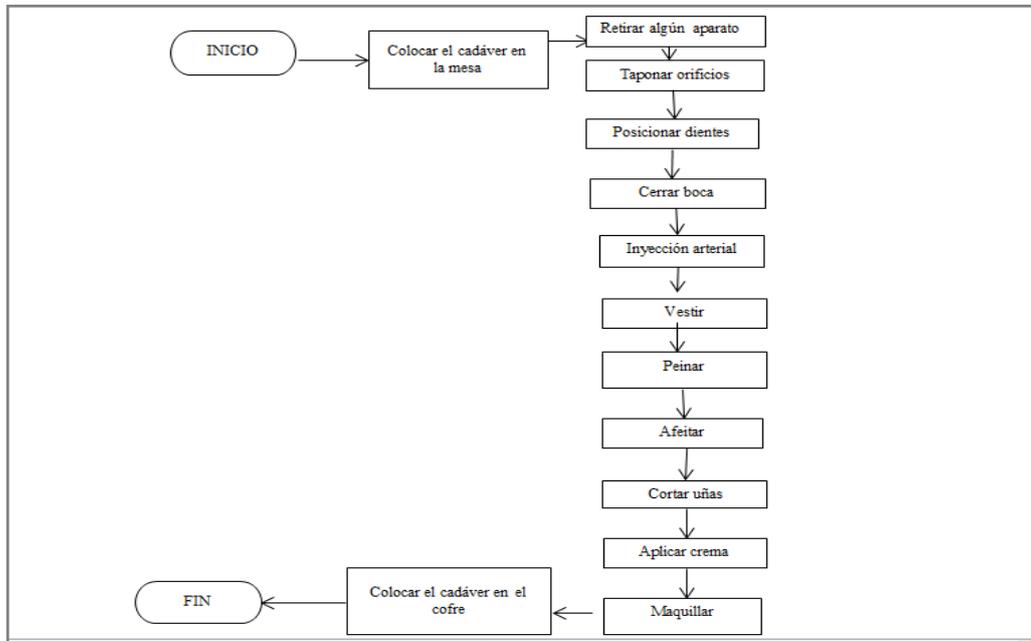
### **2.2.1. Procesos actuales**

En Funeraria Pichincha los pasos que se llevan a cabo en la actualidad son:

- Limpian y desinfectar.
- Retiran cualquier aparato que haya sido implantado.
- Taponan orificios.
- Cierran la boca.
- Inyectan la arteria.
- Visten
- Peinan.
- Afeitán.
- Corta uñas
- Aplican crema hidratante
- Maquillan.
- Colocan en el cofre.

Todos estos pasos se los realiza sin reconocer ningún protocolo. Como lo demuestra el diagrama de flujo que se aprecia en la imagen siguiente donde se visualiza los procedimientos que se realiza en la actualidad.

Gráfico 8. Diagrama de Flujo proceso actual tanatopraxia



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

### 2.2.2. Macro y micro entorno

#### Macro-entorno

**En lo político:** Tenemos la Ley Orgánica de Salud que regula, controla y vigila que se cumplan todas las disposiciones para seguridad de los clientes como de las personas que laboran en la organización.

LEY ORGANICA DE SALUD (Ley Orgánica de la Salud, 2017)

Art. 16.- La preservación de cadáveres, mortinatos y piezas anatómicas humanas podrá realizarse en tanatorios o establecimientos de salud públicos o privados, en caso de ser requerida por los deudos o solicitantes y/o cuando la Autoridad Sanitaria Nacional disponga que es obligatorio aplicar este procedimiento, de acuerdo al riesgo epidemiológico que genere la causa de defunción. El profesional médico, con título registrado ante la Autoridad Sanitaria Nacional que haya realizado la preservación.

(Ministerio de Salud, 2018)Art. 33.-Emitir las normas y regulaciones sanitarias para la instalación y funcionamiento de cementerios, criptas, crematorios, funerarias, salas de velación y tanatorios;

Art. 34.- Cumplir y hacer cumplir esta Ley, los reglamentos y otras disposiciones legales y técnicas relacionadas con la salud, así como los instrumentos internacionales de los cuales el Ecuador es signatario;

Las funerarias están reguladas por la ley orgánica de la salud que dice:

De los tanatorios

Art. 37.- Es el lugar en donde se practican las técnicas de tanatopraxia. Deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a)Debe tener acceso directo al estacionamiento;
- b)Poseer paredes lisas de revestimiento lavable, con esquinas redondeadas;
- c)Suelo impermeable y antideslizante con sumidero para la evacuación de aguas de limpieza;
- d)Contará con material y equipamiento apropiados para desarrollar actividades de tanatopraxia.
- e)Contará con ventilación artificial adecuada para disminuir la concentración de gases tóxicos a niveles aceptados según la normativa vigente;
- f)Iluminación natural a razón de 40% y artificial 60%;
- g)Dispondrá de un espacio dedicado a la limpieza y desinfección del instrumental;
- h)Dispondrá de duchas y fuentes lava ojos en sus cercanías;
- i)Dispondrá de lavamanos de accionamiento no manual y dispensadores provistos de jabón y antiséptico;
- j)Mesas de preparación en acero inoxidable de acuerdo con la demanda de servicios (se calcula que por cada 150 servicios anuales se requiere 1 mesa de preparación) con desagüe

conectados a un sistema de tratamiento de líquidos para evitar que éstos se viertan directamente al sistema de alcantarillado;

k)Dispondrá de un sistema de esterilización de ropas e instrumental;

l)Dispondrá de agua caliente y fría en cantidad y caudal suficiente;

m)Dispondrá de elementos necesarios para la seguridad laboral;

n)Dispondrá de un sistema para la clasificación, almacenamiento y disposición de desechos cumpliendo con la normativa vigente;

o)Contará con un registro de limpieza y desinfección en el que debe constar el nombre de la persona responsable, fecha y hora de la limpieza; y,

p)Contará con un programa de salud ocupacional en donde se debe incluir obligatoriamente la salud mental y seguridad industrial.

(Ley Orgánica de Regimen Municipal, 2015) Según la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Autorización para el funcionamiento de locales industriales, comerciales y profesionales.

**Art. 14.- LITERAL 7.-** Son funciones primordiales del municipio, sin perjuicio de las demás que le atribuye esta Ley, las siguientes:

Autorización para el funcionamiento de locales industriales, comerciales y profesionales.

Parágrafo 4°.

Higiene y Asistencia Social

Art. 149.-

Velar por el fiel cumplimiento de las normas legales sobre saneamiento ambiental y especialmente de las que tienen relación con ruidos, olores desagradables, humo, gases tóxicos, polvo atmosférico, emanaciones y demás factores que pueden afectar la salud y bienestar de la población;

**En lo económico:** Los servicios funerarios pagan IVA 0 0/0 ley tributaria que favorece a los clientes (Ley de Régimen Tributario, 2018) mientras que los cofres si pagan IVA, y esto afecta a la economía de la empresa.

**En lo social:** (Ley Orgánica de la Salud, 2017) En la Ley Orgánica de Salud en su art. 16 hace referencia sobre las condiciones ambientales de los trabajadores y dice:

Art. 16.- del Código Orgánico de Salud es de Regular y vigilar, en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en las que desarrollan sus actividades los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo.

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 410.- Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

**En lo tecnológico:** Para Funeraria Pichincha la tecnología es una fortaleza ya que utiliza las redes sociales, para difundir los servicios que ofrece la organización. Además ayuda a los familiares de las personas fallecidas se comuniquen por video conferencias (streaming) desde cualquier parte del mundo, cuando les es imposible viajar para estar cerca de su familiar fallecido.

**En lo cultural:** Existen algunos aspectos que tienen que ver con creencias religiosas, costumbres, tradiciones. Cumplir con las tradiciones de alguna comunidad es importante, en muchas ocasiones piden que el familiar fallecido sea velado de 24 a 72 horas, en su

casa o en otro lugar que no sea la sala de velación, es una oportunidad que contribuye a que Funeraria Pichincha fidelice los clientes.

(Ministerio de Cultura, 2016) El Art. 379 de la Ley Orgánica de Cultura dice textualmente que: son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria social e identidad de las personas y colectivos y objeto de la salvaguarda del Estado entre otros:

1.- Las lenguas, formas de expresión, tradiciones orales, y diversas manifestaciones y creaciones culturales, incluyendo las de carácter ritual, festivo.

### **En lo ecológico:**

(Ley Orgánica de Régimen Municipal, 2015) Según la ley orgánica municipal Art 14.- literal 16ª.-) Prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente en coordinación con las entidades afines.

Constitución de la República del Ecuador (Cuerpo de Bomberos, 2019)

Art. 264: Los gobiernos municipales deberán gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Art. 55.- Los GADS deberán gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

Art. 140.- Competencia de Gestión de Riesgos.

Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOPE)

Art. 3: Funciones de Seguridad Ciudadana, protección interna y orden público.

Ley de Defensa contra incendios

Art. 35.- Competencias de permisos anuales, previo a otorgar las patentes municipales, permisos de construcción y permisos de funcionamiento.

Reglamento General a la Ley de Defensa contra Incendios

Ordenanza Metropolitana No. 0470

Reglas Técnicas en materia de prevención de incendios en el Ordenamiento Metropolitano.

Reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios

### **Micro entorno**

**Cliente:** Todos los ciudadanos de toda edad que tenga familiares y amigos de personas fallecidas, son el mejor referente, para que siga adelante Funeraria Pichincha.

**Competencia:** La competencia es una oportunidad que ayuda a Funeraria Pichincha a mejorar cada día.

Entre nuestros competidores se puede mencionar a:

- Monte Olivo.
- Jardines del Valle.
- Memorial.
- Funeraria Nacional.
- Funeraria La Paz.
- Funeraria Los Lirios.

**Proveedores:** Las empresas proveen de ataúdes, flores, maquillajes, insumos para la aplicación de la tanotopraxia. Uno de los principales proveedores es Tanato Chemical Ecuador. Otros proveedores se pueden mencionar el coro, sacerdote, insumos para la cafetería.

### **2.2.3. Análisis Foda**

Con el análisis foda que se detalla a continuación se puede valorar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la organización.

## Foda de la empresa Funeraria Pichincha

Gráfico 9. Foda de la empresa Funeraria Pichincha

| FACTORES INTERNOS  | FACTORES EXTERNOS   |
|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Más de 100 años de experiencia en el mercado lo que genera confianza y credibilidad.</li> <li>-Única funeraria en el sector centro del D.M.Q.</li> <li>-Infraestructura propia.</li> <li>-Consolidación financiera.</li> <li>-Precios accesibles a todo nivel social.</li> <li>-Planes de prepago.</li> <li>-Personal capacitado.</li> <li>-Diversidad de servicios.</li> <li>-Innovación en servicios y equipos.</li> <li>-Disposición de Capilla ardiente propia.</li> <li>-Liquidez.</li> <li>-Buen servicio.</li> <li>-Nuevos servicios.</li> <li>-Traslado dentro del territorio ecuatoriano.</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Convenio con varias instituciones para acceder a los planes de previsión.</li> <li>-Acreditación por parte del ISFA, ISPOL, IESS.</li> <li>-Alianzas estratégicas con campos santos del país.</li> <li>-Fidelización de los clientes.</li> <li>-Demanda constante de los servicios</li> <li>-La mayoría de personas cuentan con un seguro.</li> </ul> |
| <p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES (D)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de publicidad.</li> <li>-Falta de motivación e incentivos al personal.</li> <li>-Falta de un manual de procedimientos.</li> <li>-Resistencia al cambio en el personal.</li> </ul>  | <p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bajo poder adquisitivo de los clientes.</li> <li>-Crecimiento de la industria.</li> <li>-Incremento de los precios de los proveedores.</li> <li>-Competencia directa.</li> </ul>   |

Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## 2.3. MARCO METODOLÓGICO

### 2.3.1. Diseño de la investigación

La técnica que se utilizó es mediante una encuesta diseñada con 12 preguntas y dirigida a los directivos y personal que labora en Funeraria Pichincha, con el fin de obtener datos exactos y confiables que orienten adecuadamente la investigación y el logro de los objetivos. Este diseño de investigación es exploratorio, se investigaron los problemas que existen y además es una investigación de observación, es necesario saber de qué manera

funciona la organización, para tomar una decisión. Es un diseño cualitativo porque se desarrolló técnicas de investigación para tener información de los procesos y saber su problemática.

Además se realizó una encuesta a los clientes para medir el grado de satisfacción en los servicios que ha recibido, el diseño es cuantitativo.

### **2.3.2. Métodos de la investigación**

Se realiza un análisis en esta investigación de campo con una recolección de datos ordenados con variables en busca del problema, por este motivo se diseñan las encuestas con preguntas cerradas de opción múltiple, lo que tiene relación con el método inductivo.

Otro método que se aplica es deductivo por nos permite hacer una síntesis de las consecuencias de lo que estamos investigando.

### **2.3.3. Tipos de investigación**

Esta investigación de campo es exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Es de tipo exploratoria porque nos ayuda a tener una visión general sobre la realidad. Es descriptiva, ya que el fin de esta investigación es describir cómo se lleva a cabo los procesos. Es una investigación correlacional, mide el nivel de servicio que se da y el grado de preferencia del cliente con respecto al servicio, y es explicativa porque se busca con esta investigación establecer las fallas que se tiene.

### 2.3.4. Población y muestra

**Población:** Se aplica dos tipos de encuestas, una de diagnóstico dirigida a los directivos y colaboradores que trabajan en Funeraria Pichincha, que es una población de 10 personas, como la población se iguala a la muestra no se calcula, debido a que la población es pequeña. Se encuestará a todas las personas. En relación a la encuesta de satisfacción al cliente se aplicó tomando en cuenta a una población de 200 personas, que son clientes que han recibido los servicios.

**Muestra:** La muestra de diagnóstico se la ha realizado a los directivos y colaboradores, que laboran en la empresa Funeraria Pichincha, que cuenta con una población de 10 personas. En cambio para determinar el tamaño de la muestra en la encuesta de satisfacción se aplica una muestra a una población finita de 88 personas.

Para determinar el tamaño de la muestra de satisfacción de clientes, se usó los siguientes parámetros:

$$n = \frac{N \times PQ}{\left[ N - 1 \left\{ \frac{E^2}{K^2} \right\} \right] + PQ}$$

$$n = \frac{200 \times 0,25}{\left[ 200 - 1 \left\{ \frac{0,08^2}{2^2} \right\} \right] + 0,25}$$

$$n = \frac{50}{[199\{0,0016\}] + 0,25} = \frac{50}{0,5684}$$

$$n = \frac{50}{0,5684} = 87,9662$$

$$n = 87,97$$

**n** = MUESTRA= 200

**N** = UNIVERSO= 87,97

**PQ** = CUARTIL (0,25)

**E<sup>2</sup>** = MARGEN DE ERROR 8%

**K<sup>2</sup>** = CONSTANTE (2<sup>2</sup>)

El resultado de esta ecuación es 87,97 que equivale a la cantidad de clientes que se selecciona para realizar la encuesta de satisfacción de servicios.

La selección de muestra de los encuestados se la obtuvo de los clientes que mantiene la empresa de la base de datos, esta encuesta se la realizó vía correo electrónico, donde se les invitó a los clientes a participar de la encuesta de satisfacción.

### **2.3.5. Fuentes de recolección de datos**

Las fuentes de información son de fuentes primarias que viene a ser Funeraria Pichincha, donde se realiza la creación del manual de procedimiento para el área de tanotopraxia, basada en observación, encuestas y diálogos con los principales actores de la investigación.

La secundaria viene a ser las fuentes bibliográficas, revistas, blogs, páginas webs, internet, donde se encuentra la información relacionada con un manual de procedimientos.

### **2.3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos donde se almacenó la información se hizo en una encuesta formato cuestionario estructurado, el que incluye 12 preguntas, que son

fáciles y claras de entender, para que al momento de contestar la encuesta, el encuestado no tenga problemas. Son preguntas cerradas para que sean posibles de contestar. El tiempo estimado de contestar máximo 10 minutos, aplicado a los directivos y colaboradores de la empresa Funeraria Pichincha, de igual manera se aplica otra encuesta a los clientes a quienes se les ha diseñado los cuestionarios con las mismas políticas que las anteriores, que consta en el anexo.

La técnica a la que se sometió esta recolección de datos es la medición de encuestas por tabulación, que permite hacer una evaluación para así obtener los resultados necesarios para diseñar el manual.

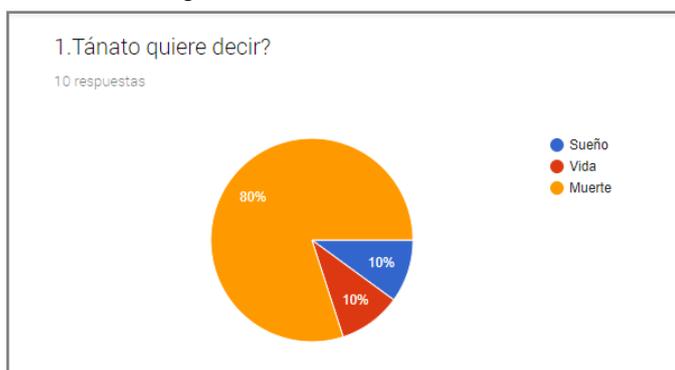
### 2.3.7. Análisis, procesamiento y presentación de resultados

Se realizó un análisis cuantitativo. Se hicieron encuestas con preguntas cerradas a los 10 colaboradores sobre el servicio que da la empresa con relación a la tanatopraxia, También se aplicó encuesta con preguntas cerradas de satisfacción a 87,98 clientes sobre los servicios que han recibido de la tanatopraxia.

A continuación se detalla el análisis de los resultados de la encuesta de diagnóstico a los Directivos y colaboradores de la organización.

1.-

Gráfico 10. Pregunta 1 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis.- De la pregunta hecha sobre que es tanato, se puede observar, que el 80% de las personas encuestadas tienen claro lo que es Tánatopraxia, el 10% contestaron que es sueño y el otro 10% vida.

2.-

Gráfico 11. Pregunta 2 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: De la pregunta realizada sobre lo que es la Tanatopraxia, las personas encuestadas y como se puede apreciar en el cuadro hay un 50% de personas tienen claro lo que es la Tanatopraxia, mientras que el 30% no sabe, y el 20% piensan que es maquillarse de forma extravagante.

3.-

Gráfico 12. Pregunta 3 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis; Sobre la pregunta de ¿Cuenta con el apoyo de tus compañeros para realizar las labores cuando lo necesitas? Se puede apreciar que el 70% contestó que de vez en cuando cuentan con el apoyo de sus compañeros, mientras que el 20% contestan que siempre y el 10% dicen nunca.

4.-

Gráfico 13. Pregunta 4 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para realizar tu trabajo? Sobre esta pregunta los colaboradores expresaron que el 50% no cuenta con todas las herramientas necesarias, el 40% contestó que siempre y nunca un 10%.

5.-

Gráfico 14. Pregunta 5 Colaboradores

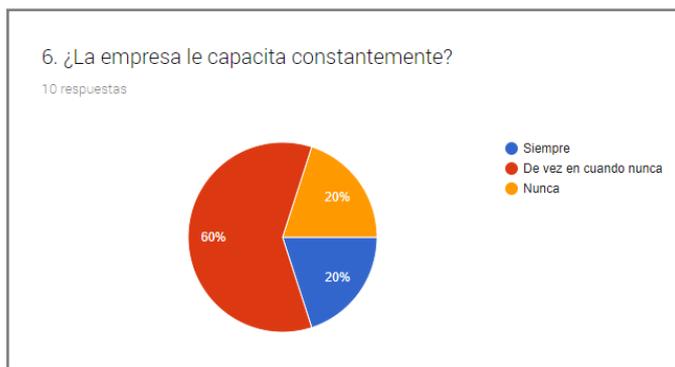


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: A la pregunta ¿Cómo valora el servicio que se da a los clientes en la tanatopraxia? El 40% valoró 5 que era el puntaje más alto que significa que está muy bien, el 20% mientras tanto dio una puntuación de 2, el 30% con una puntuación de 3 y el 10% con 1.

6.-

Gráfico 15. Pregunta 6 Colaboradores

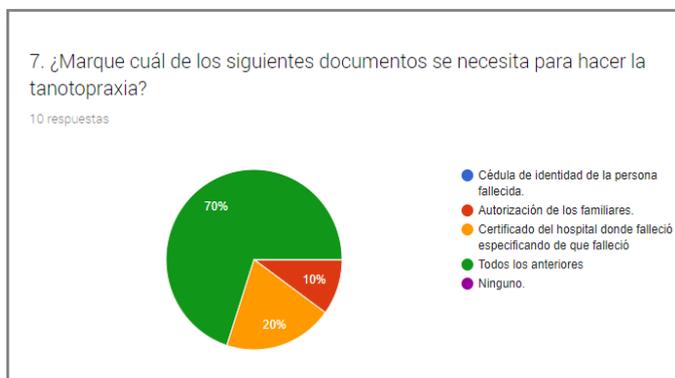


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿La empresa le capacita constantemente? A esta pregunta respondieron que de vez en cuando el 60%, 20% siempre y el otro 20% nunca.

7.-

Gráfico 16. Pregunta 7 Colaboradores

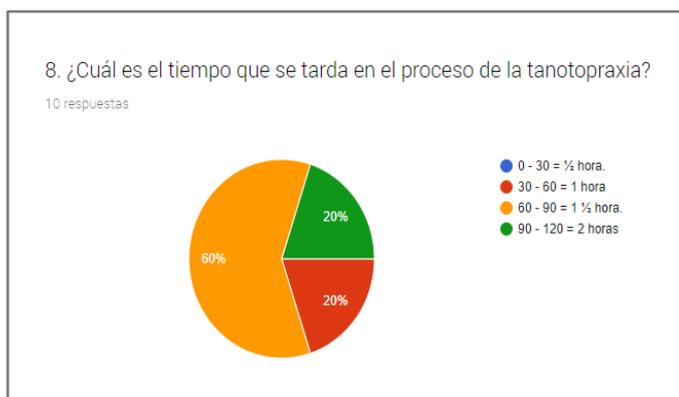


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis; Al preguntar ¿Marque cuál de los siguientes documentos se necesita para hacer la tanatopraxia? El 70, % contestó todos los anteriores, el 20% contestó certificado del hospital donde falleció y el 10% autorización de los familiares.

8.-

Gráfico 17. Pregunta 8 Colaboradores

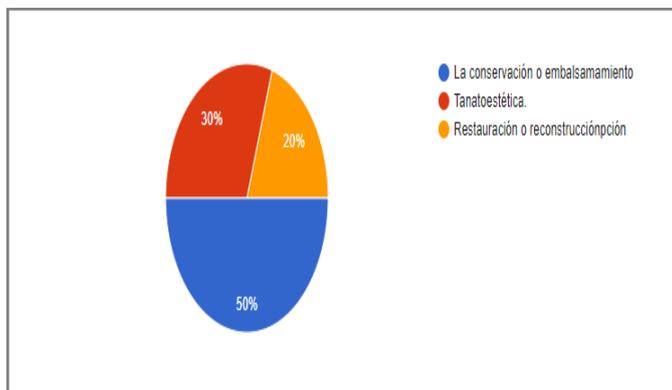


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cuál es el tiempo que se tarda en el proceso de la tanatopraxia? El 60% contestó que 1½, el 20% contestó que 1 hora, y el otro 20% 2 horas.

9.-

Gráfico 18. Pregunta 9 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: La Tanatopraxia consta de tres técnicas fundamentales, al contestar esta pregunta el 50% de los colaboradores dijeron que era la conservación o embalsamamiento, mientras que el 30 % la tanatoestética, y el 20% restauración o reconstrucción.

10.-

Gráfico 19. Pregunta 10 Colaboradores

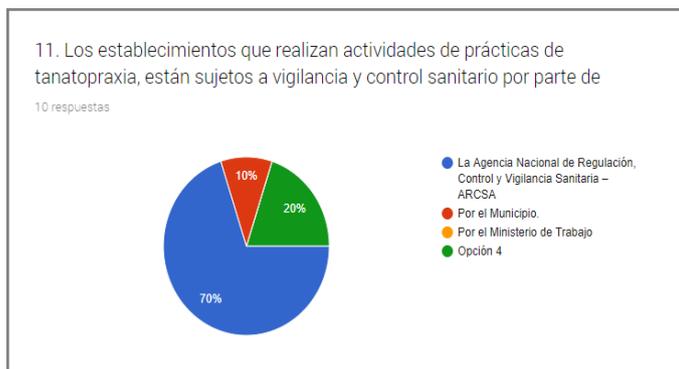


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: La persona que realiza la tanatopraxia es; el 40 % contestó que tanatopraxista, el 30 % contestó tanatopractor, el 20% tanatopráctico y el 10 % embalsamador.

11.-

Gráfico 20. Pregunta 11 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: Los establecimientos que realizan actividades de prácticas de tanatopraxia, están sujetos a vigilancia y control sanitario por parte de: el 70% contestó que ARCSA, el 20 % contestaron no saber, y el 10% por el Municipio.

12.-

Gráfico 21. Pregunta 12 Colaboradores



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Qué pasos tiene que realizar a la hora de preparar una persona fallecida? El 60% contestó todas las anteriores, el 30% contestó la preservación, y el 10 % ninguna.

Encuesta de satisfacción a clientes actuales

Adicionalmente se realizó una encuesta de nivel de satisfacción a los clientes, con una muestra de 88 personas.

1.-

Gráfico 22. Pregunta 1 Satisfacción Cliente

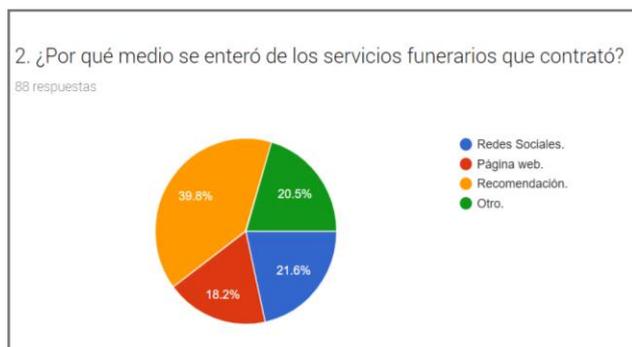


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Sabe usted en qué consiste la tanatopraxia? A esta pregunta el 55.8% contestaron el cuidado y acondicionamiento de un cadáver con el fin de dar una buena presentación, el 28,4 % no lo sabía, el 8% maquillar a los muertos de forma extravagante, el 6,8 % cambiar la ropa a un cadáver, y el 1,1 % no tiene idea.

2.-

Gráfico 23. Pregunta 2 Satisfacción Cliente



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis; ¿Por qué medio se enteró de los servicios funerarios que contrató? A esta pregunta contestaron el 39,8 % por recomendación, el 21,6% por redes sociales, 20,5 % por otro medio, y el 18,2% por la página web.

3.-

Gráfico 24. Pregunta 3 Satisfacción Cliente

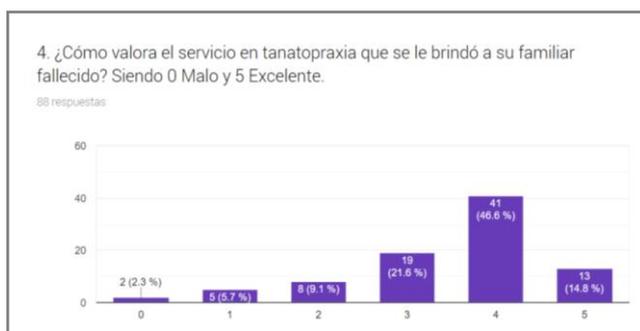


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis; ¿Recibió todo el apoyo del personal para realizar los trámites que se necesita? A esta pregunta el 51,1% contestaron que bastante, el 34,1 % contestaron que mucho, el 12,5% contestaron poco, y el 2,3% nada.

4.-

Gráfico 25. Pregunta 4 Satisfacción Cliente

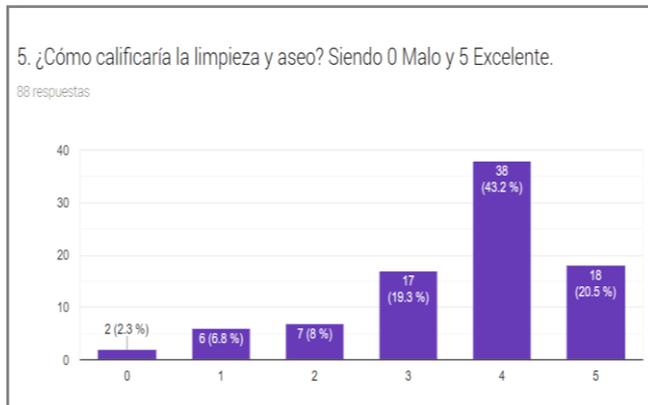


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cómo valora el servicio en tanatopraxia que se le brindó a su familiar fallecido? Siendo 0 Malo y 5 Excelente, a esta pregunta el 14,8% lo valoraron en 5 excelente, el 46,6% valoraron con 4, el 21,6% valoraron 3, el 9,1% valoraron con 2, el 5,7% valoraron 1 y el 2,3% valoraron con 0, significa malo.

5.-

Gráfico 26. Pregunta 5 Satisfacción Cliente



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cómo calificaría la limpieza y aseo? Siendo 0 Malo y 5 Excelente. A esta pregunta el 20,5% dieron una puntuación de 5 o sea excelente, el 43,2% la calificaron de 4, el 19,3% de 3, el 8% de 2, el 6,8% de 1 y el 2,3 % le calificaron con 0, o sea malo.

6.-

Gráfico 27. Pregunta 6 Satisfacción Cliente

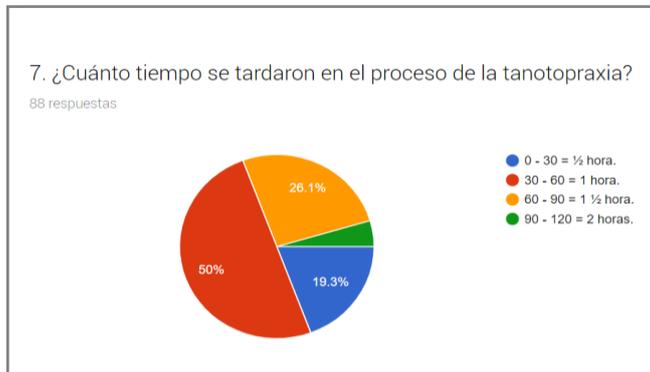


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cuál de los siguientes documentos le solicitaron para hacer la tanotopraxia? El 55,7% contestaron todos los anteriores. El 17% contestaron cédula de identidad de la persona fallecida, el 20,5% contestaron autorización de los familiares, el 6,8% respondieron certificado del hospital donde falleció especificando de qué falleció.

7.-

Gráfico 28. Pregunta 7 Satisfacción Cliente

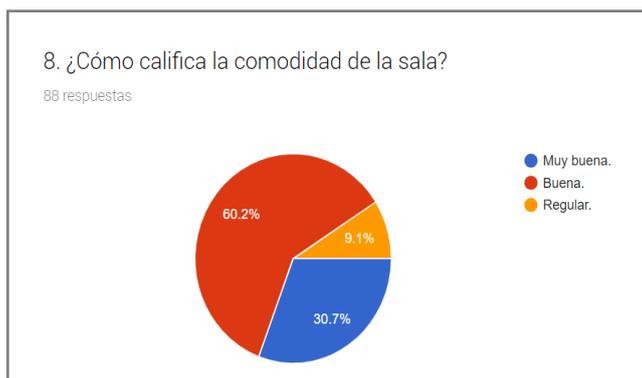


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cuánto tiempo se tardaron en el proceso de la tanotopraxia? A esta pregunta contestaron el 50% 30 - 60 = 1 hora, el 26,1% contestaron 60 - 90 = 1 ½ hora, el 19,3% contestaron 0 - 30 = ½ hora, y el 4,5% contestaron que 90 - 120 = 2 horas.

8.-

Gráfico 29. Pregunta 8 Satisfacción Cliente



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Cómo califica la comodidad de la sala? El 60,2% de los encuestados contestaron buena, el 30,7% contestaron muy buena y el 9,1% contestaron regular.

9.-

Gráfico 30. Pregunta 9 Satisfacción Cliente



Elaborado por: Violeta Soledispa

Análisis: ¿Cumplieron con los servicios que le ofrecieron? El 54,5% contestaron bastante, el 26,1% contestaron mucho, el 18,2% contestaron poco, y el 1,1% respondieron nada.

10.-

Gráfico 31. Pregunta 10 Satisfacción Cliente

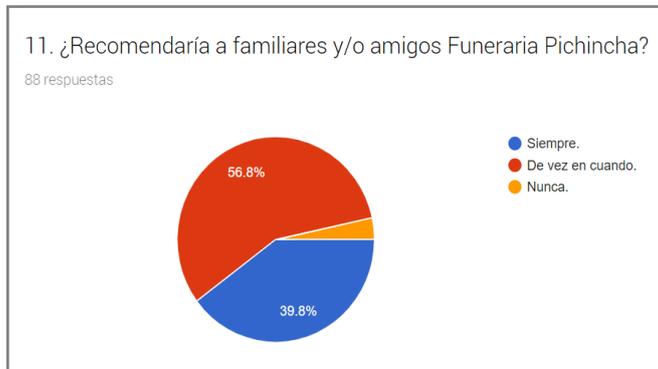


Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis ¿Cómo califica la atención que le proporcionaron en el momento del servicio? El 53,4% contestaron muy buena. El 23,9% contestaron buena, el 20,5% excelente y el 2,3% respondieron regular.

11.-

Gráfico 32. Pregunta 11 Satisfacción Cliente



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Recomendaría a familiares y/o amigos Funeraria Pichincha? El 56,8% contestaron de vez en cuando, el 39,8% contestaron siempre y el 3,4% respondieron nunca.

12.-

Gráfico 33. Pregunta 12 Satisfacción Cliente



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Análisis: ¿Por qué razón recomendaría Funeraria Pichincha? El 59,1% contestaron todas las anteriores, el 19,3 % contestaron por precio, 18,2% por la ubicación, y el 3,4% respondieron ninguno

## **CAPITULO III: PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE TANATOPRAXIA EN CADAVERES HUMANOS EN LA EMPRESA FUNERARIA PICHINCHA, UBICADA EN EL SECTOR CENTRO DEL D.M.Q.**

### 3.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

El objetivo de esta propuesta nace de la necesidad de mejorar el protocolo de aplicación de la Tanatopraxia en el servicio funerario que realiza la empresa Funeraria Pichincha.

Entre los objetivos está:

- Efectuar un diagnóstico y de esta manera saber la técnica que se emplea en la Tanatopraxia.
- Conocer las medias higiénico-sanitarias que se emplea para realizar un maquillaje con el fin de mejorar la apariencia física.
- Estar al tanto de cómo se maneja las herramientas y materiales que se utilizan para preservar la salud de los colaboradores.
- Establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficaz y oportuna atención que ayude a una gestión eficiente y con calidad.
- La estandarización y normalización de la manera de hacer las cosas, ayudará para que se convierta en un método de trabajo que contribuya a la eficiencia en la empresa con el fin de promover la innovación en la prestación de servicios para el éxito de la empresa.

Con este diagnóstico lo que se busca es que este procedimiento sirva de guía y al mismo sea un instrumento de apoyo que permita ayudar al personal que realiza el proceso cumplirlo de mejor manera.

### 3.2. ALCANCE DE LA PROPUESTA

Este manual está dirigido al área de tanatopraxia de Funeraria Pichincha, para facilitar y mejorar el trabajo.

Su contenido debe ser de cumplimiento obligatorio para las personas encargadas de esta área. La omisión de lo establecido implicará un llamado de atención. Hay que señalar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada vez que exista una modificación a la estructura con el fin de mantenerlo actualizado.

### 3.3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gráfico 34. Línea de Investigación

|   |  |
|---|--|
| Tema del proyecto                             | Manual de procedimientos para la práctica de tanatopraxia en cadáveres humanos, en la empresa funeraria pichincha s.a., ubicada en el sector centro del D.M.Q. |
| Línea de investigación                        | -Productividad y sociedad.   |
| Sublínea de investigación                     | -Administración y diseño de procesos de generación de empleos.   |
| Fecha de presentación del plan o del proyecto | 05 de julio de 2019  |

Elaborado por (Soledispa, 2019)

## 3.4. ELEMENTOS DEL MANUAL

**PORTADA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**PARA LA APLICACIÓN DE TANATOPRAXIA**

**EN CADAVERES HUMANOS EN LA EMPRESA**

**FUNERARIA PICHINCHA UBICADA**

**EN EL SECTOR CENTRO DEL D.M.Q**

JUNIO 2019

## ÍNDICE

1. Portada.
2. Índice.
3. Introducción.
4. Visión.
5. Misión.
6. Políticas.
7. Valores.
8. Estructura.
9. Objetivos del manual.
10. Marco legal.
11. Procesos y procedimientos:
  - 1- Proceso No.1: Retiro cadáver hospital.  
-Procedimiento: retirar cadáver.
  
  - 2.- Proceso No. 2: Retiro cadáver domicilio.  
-Procedimiento: retirar cadáver.
  
  - 3.- Proceso No. 3: Retiro cadáver morgue.  
-Procedimiento: retirar cadáver.
  
  - 4.- Proceso No. 4: Ingreso sala de tanatología  
-Procedimiento: retirar ropa.  
-Procedimiento: retirar aparato del cuerpo.  
-Procedimiento: lavar y desinfectar.
  
  - 5.- Proceso No.5: Tanatopraxia.  
-Procedimiento: aplicar Biocidas.  
-Procedimiento: troquelar.  
-Procedimiento: suturas.
  
  - 6.- Proceso No.6: Tanatoestética.  
-Procedimiento: limpieza.

-Procedimiento: maquillaje.

7.- Proceso No. 7: Vestir

-Procedimiento: vestir cadáver

8.- Proceso No. 8: Colocar en ataúd.

-Procedimiento: colocar cadáver en ataúd.

12. Diagramas de Flujo

13. Recursos necesarios

14. Registros (documentos para retirar cadáver)

15. Indicadores

16. Glosario

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito de la elaboración de este manual de procesos, es tener claro los pasos que se necesitan para ejecutar las tareas que se desarrollan en el área de tanatopraxia, se lo ha elaborado con el fin de facilitar los procesos. Es una guía de las labores que tienen que cumplir los colaboradores con el trabajo que se les ha encargado. Se sugiere realizar una revisión periódicamente para actualizarlo o cada vez que exista una actualización.

## **VISIÓN DE LA EMPRESA**

Llegar a ser, una empresa líder en la asistencia de servicios de previsión y exequias, así como un referente en innovación y mejoramiento continuo en la calidad de los servicios prestados.

## **MISIÓN DE LA EMPRESA**

Ofrecer un servicio de previsión y asistencia de exequias, a través de un excelente equipo de trabajo especializado en la preparación y acompañamiento durante esos momentos de dolor enmarcados en el valor del respeto, sensibilidad y eficiencia.

## **POLÍTICAS Y NORMAS**

Las políticas y normas que regirán:

- Cumplimiento de las normas de bioseguridad y sanidad que solicita ARCSA.
- Garantía de la calidad en el servicio.
- Excelente trato a los clientes.
- Capacitación al personal.

## VALORES DE LA EMPRESA

Los valores de la empresa Funeraria Pichincha se basan mucho en el:

**Respeto:** Actuar de una manera correcta, respetando la dignidad de los clientes, proveedores y colaboradores

**Sensibilidad:** Dar un trato sensibilizado en ese momento difícil.

**Honestidad:** Realizar las labores con transparencia anteponiendo la verdad.

**Trabajo en equipo:** Gracias al trabajo en equipo logramos dar un servicio con calidad.

**Responsabilidad ambiental:** Trabajar de manera que no afectemos a nuestro medio ambiente.

**Calidad:** Dar a los clientes servicios que cumplan estándares de la más alta calidad.

**Excelencia:** Subir los estándares del servicio que se ofrece.

**Eficiencia:** Realizar el trabajo en el menor tiempo posible y con los recursos suficientes para hacerlo.

**Pasión:** Ser apasionado en servir al cliente, quien se encuentra en una situación delicada.

**Puntualidad:** Brindar el servicio a tiempo por respeto al cadáver y sus familiares.

## ESTRUCTURA

Este manual está compuesto de la introducción, la visión, misión, las políticas, los valores que tiene la empresa, los procesos y procedimientos donde se detalla un listado de los pasos que se tiene que realizar. El objetivo, donde se especifica el que, el para qué y para quienes se ha elaborado. El marco legal, donde se detalla la ley orgánica de la salud que vela por que todos los procedimientos se cumplan.

Incluye las políticas y normas que se tienen que cumplir para realizar esta tarea. También se ha diseñado un flujograma con la descripción gráfica de los procedimientos, donde se detalla la manera ordenada y secuencial de todos los pasos a realizar. El alcance que tiene es dirigido a Directivos y colaboradores de la Funeraria. Glosario incluye el significado de palabras que se usan con frecuencia en el área de tanatopraxia.

Este documento se actualizará según las variaciones que se presente en los procesos.

## **OBJETIVOS**

Contar con una guía clara y específica para establecer las políticas, normas para el desarrollo de los procedimientos de la tanatopraxia, que garantice el óptimo proceso para la sistematización de esta actividad, que sirva de guía al área de tanatopraxia, para ayudar a incrementar la eficiencia y eficacia, que fomente la ética, que evite el mal uso de los recursos, que impida el desperdicio de tiempo, que ayude a preservar la salud de los colaboradores, que certifique el mejoramiento continuo de la empresa.

## **MARCO LEGAL**

La Constitución de la República del Ecuador;

Decreto Ejecutivo No. 1290, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 788 de 13 de septiembre de 2012, se creó la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA.

“Reglamento para Regular el Funcionamiento de los Establecimientos que prestan servicios funerarios y de manejo de cadáveres y restos humanos”

Resolución ARCSA-DE-049-2015-GGG, exceptúa de la obtención de permiso de funcionamiento a los establecimientos codificados como 16.3 CREMATORIOS, 16.4 COLUMBARIOS Y 16.5 TANATORIOS, sin perjuicio de que los referidos establecimientos continúen siendo sujetos de control y vigilancia sanitaria,

La LUAE (Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas)

Código de Trabajo.

## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Se ha identificado siete procesos con sus correspondientes procedimientos como se muestra a continuación:

### PROCESO No. 1 RETIRO CADÁVER HOSPITAL

|  |
|--|
| RESPONSABLE: Sr. Juan Reyes. Logística   |
| PROCEDIMIENTO: RETIRAR CADAVER   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente llama a Funeraria.</li> <li>2. Carroza llega con cofre.</li> <li>3. Se solicita el acta de defunción, debe estar firmada por médico.</li> <li>4. Se coloca el cadáver en el cofre.</li> <li>5. Se dirige a la funeraria.</li> <li>6. Ingresar el cofre a la sala de tanatopraxia.</li> <li>7. Entrega el cadáver al tanotopraxista.</li> </ol> |

### PROCESO No. 2 RETIRO CADÁVER DOMICILIO

|  |
|--|
| RESPONSABLE: Sr. Juan Reyes. Logística   |
| PROCEDIMIENTO: RETIRAR CADAVER   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente llama a Funeraria.</li> <li>2. Carroza llega con cofre.</li> <li>3. Se solicita el acta de defunción, debe estar firmada por médico.</li> <li>4. Se coloca el cadáver en el cofre.</li> <li>5. Se dirige a la funeraria.</li> <li>6. Ingresar el cofre a la sala de tanatopraxia.</li> <li>7. Entrega el cadáver al tanotopraxista.</li> </ol> |

### PROCESO No. 3 RETIRO CADÁVER MORGUE

|  |
|--|
| RESPONSABLE: Sr. Juan Reyes. Logística |
| PROCEDIMIENTO: RETIRAR CADAVER         |

|  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente llama a Funeraria.</li> <li>2. Carroza llega con cofre.</li> <li>3. Se solicita el acta de defunción, debe estar firmada por médico.</li> <li>4. Se coloca el cadáver en el cofre.</li> <li>5. Se dirige a la funeraria.</li> <li>6. Ingresar el cofre a la sala de tanatopraxia.</li> <li>7. Entrega el cadáver al tanotopraxista.</li> </ol> |
|--|

### PROCESO No. 4 INGRESO SALA DE TANATOLOGÍA

|                             |
|-----------------------------|
| RESPONSABLE: TANATOPRAXISTA |
|-----------------------------|

|  |
|--|
| PROCEDIMIENTO: RETIRAR ROPA.   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cuerpo se coloca en la camilla boca arriba.</li> <li>2. Desviste.</li> <li>3. Retira la ropa.</li> <li>4. Queda desnudo.</li> </ol> |

|                                |
|--------------------------------|
| PROCEDIMIENTO: RETIRAR APARATO |
|--------------------------------|

|  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se pregunta al familiar si utilizó algún aparato electrónico.</li> <li>2. Si es así se procede a revisar el cuerpo.</li> <li>3. Se retira</li> </ol> |
|--|

|                                    |
|------------------------------------|
| PROCEDIMIENTO: LAVAR Y DESINFECTAR |
|------------------------------------|

|   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se lava el cuerpo</li> <li>2. Se aplica líquido desinfectante.</li> <li>3. Se seca</li> </ol> |
|---|

## PROCESO No. 5 TANATOPRAXIA

|                             |
|-----------------------------|
| RESPONSABLE: TANATOPRAXISTA |
|-----------------------------|

|                                |
|--------------------------------|
| PROCEDIMIENTO: APLICAR BIOCIDA |
|--------------------------------|

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se localiza la arteria femoral.</li><li>2. Se realiza una incisión en la arteria femoral.</li><li>3. Se introduce el biocida con una cánula unida a una manguera de electroinyección.</li></ol> |
|--|

|                         |
|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO TROQUELAR |
|-------------------------|

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se hace una incisión en el abdomen.</li><li>2. Se introduce la troca en el abdomen.</li><li>3. Se saca los líquidos.</li></ol> |
|---|

|                       |
|-----------------------|
| PROCEDIMIENTO: SUTURA |
|-----------------------|

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realiza la sutura de las aberturas que se hizo en la pierna.</li><li>2. Se coloca algodón para que contenga el líquido que quede y no manche la ropa.</li><li>3. Se coloca algodón en las fosas nasales.</li><li>4. Se coloca algodón en la boca.</li><li>5. Se coloca pegamento instantáneo en la comisura de los labios.</li><li>6. Se coloca pegamento instantáneo en los párpados.</li></ol> |
|--|

## PROCESO No. 6 TANATOESTÉTICA

|                                      |
|--------------------------------------|
| RESPONSABLE: PERSONAL TANATOESTÉTICO |
|--------------------------------------|

|                         |
|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO; LIMPIEZA |
|-------------------------|

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se lava el cabello.</li><li>2. Se seca con secador</li><li>3. Se peina.</li><li>4. Se lava la cara.</li><li>5. Se corta uñas.</li><li>6. Se rasura la barba (en caso de ser hombre)</li></ol> |
|--|

|                           |
|---------------------------|
| PROCEDIMIENTO: MAQUILLAJE |
|---------------------------|

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se limpia la cara con toallitas húmedas.</li><li>2. Se humecta la cara con crema.</li><li>3. Se pasa una esponja con base.</li><li>4. Se aplica labial.</li><li>5. Se pone rímel en las cejas y pestañas.</li></ol> |
|--|

## PROCESO No. 7 VESTIR

|                              |
|------------------------------|
| RESPONSABLE: TANATOPRAXISTA. |
|------------------------------|

|                               |
|-------------------------------|
| PROCEDIMIENTO: VESTIR CADAVER |
|-------------------------------|

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se coloca el interior.</li><li>2. Se coloca el pantalón,</li><li>3. Se coloca la camisa.</li><li>4. Se abotona la camisa.</li><li>5. Se la coloca dentro del pantalón.</li></ol> |
|---|

**PROCESO No. 8 COLOCAR EN ATAÚD**

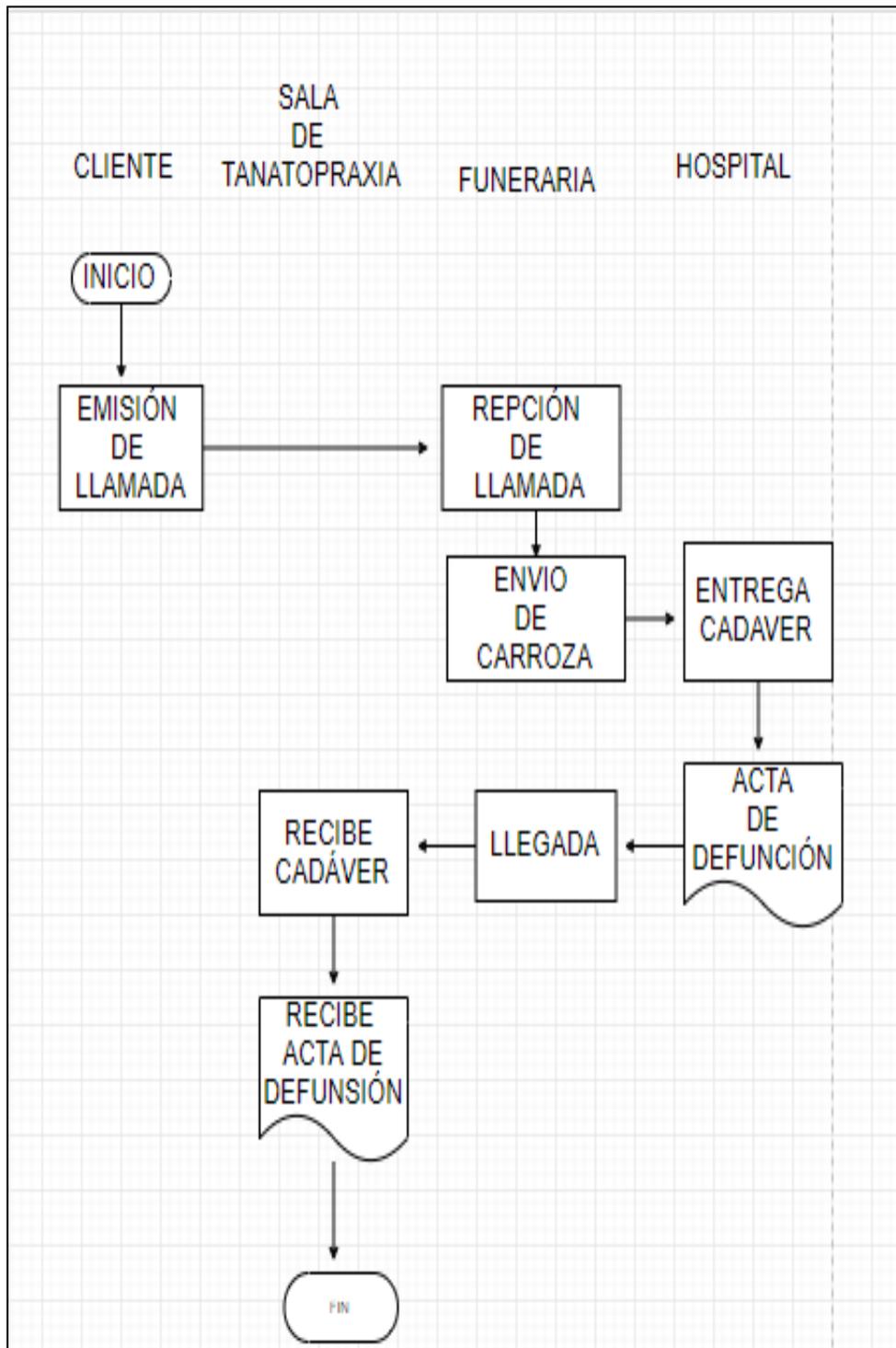
|  |
|--|
| <b>RESPONSABLE: TANATOPRAXISTA</b>             |
| <b>PROCEDIMIENTO: COLOCAR CADAVER EN ATAÚD</b> |

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se procede a colocar el cadáver en el ataúd.</li><li>2. Se junta las manos.</li><li>3. Se ubica las manos debajo del pecho.</li></ol> |
|--|

## DIAGRAMA DE FLUJO

### PROCESO No. 1 RETIRO CADÁVER HOSPITAL

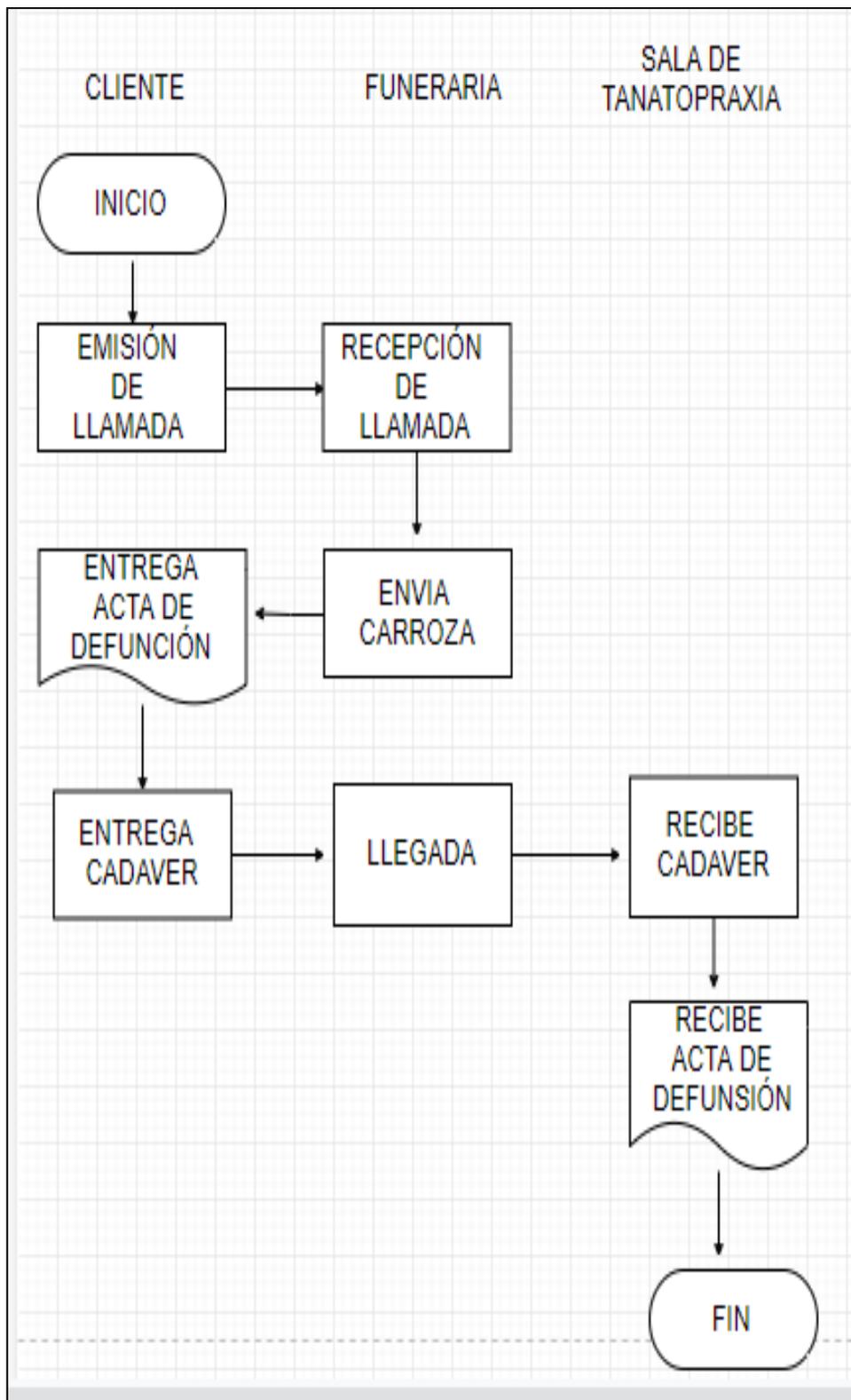
Gráfico 35. Proceso 1 retiro cadáver hospital



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

PROCESO No. 2 RETIRO CADAVER DOMICILIO

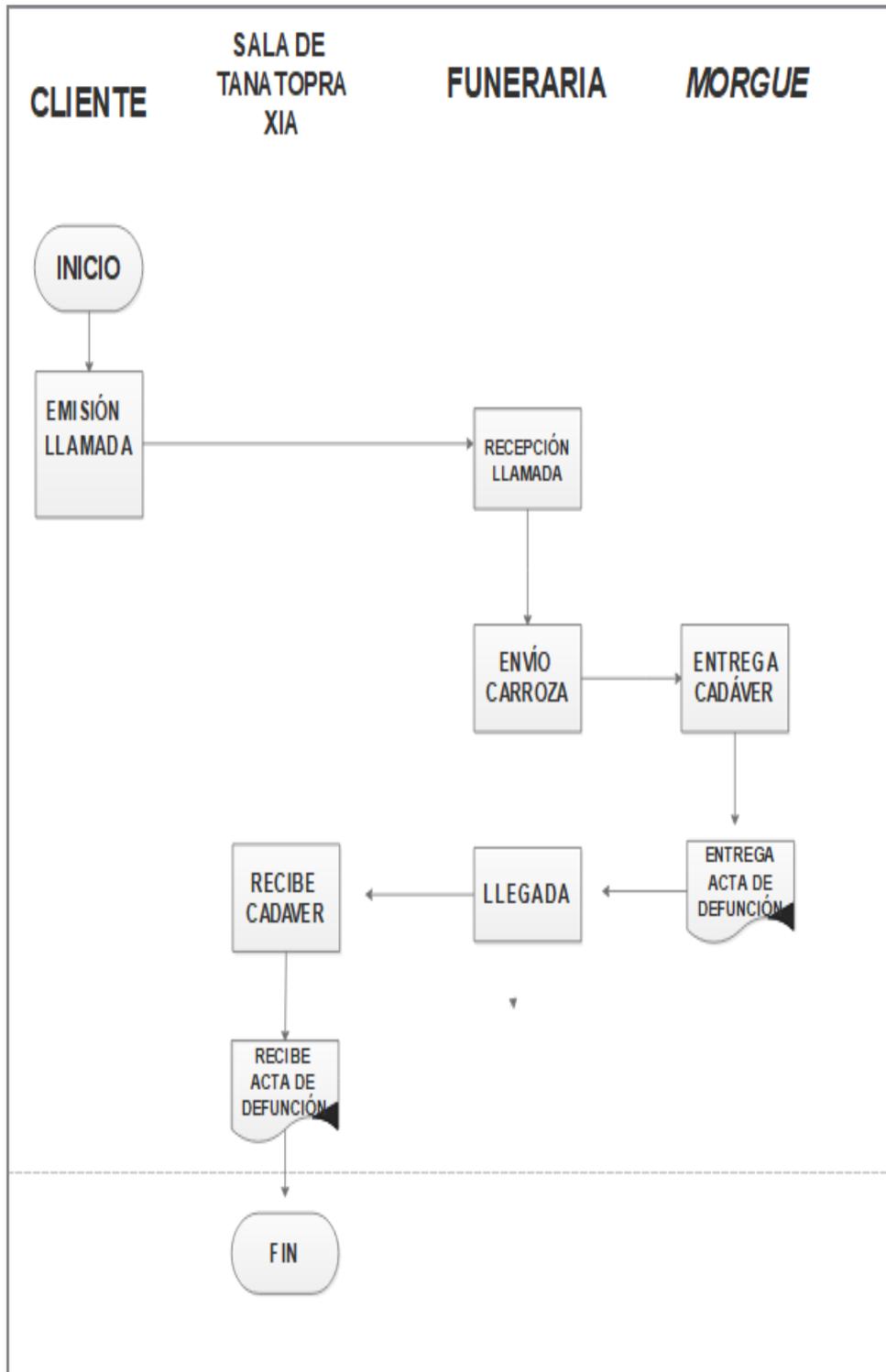
Gráfico 36. Proceso 2 retiro cadáver domicilio



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

### PROCESO No. 3 RETIRO CADAVER MORGUE

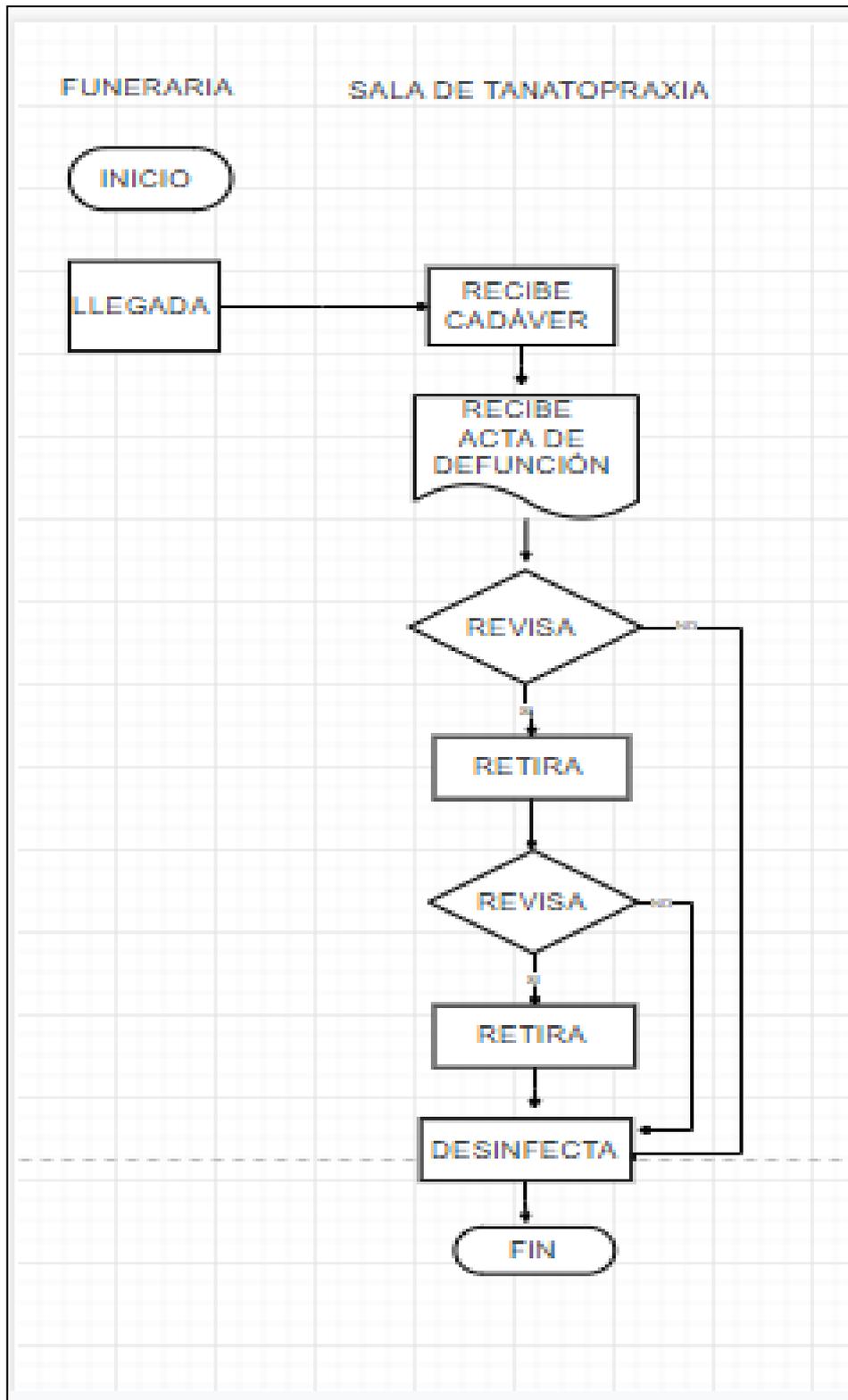
Gráfico 37. Proceso 3 retiro cadáver morgue



Elaborado por (Soledispa, 2019)

## PROCESO No. 4 DESINFECCIÓN

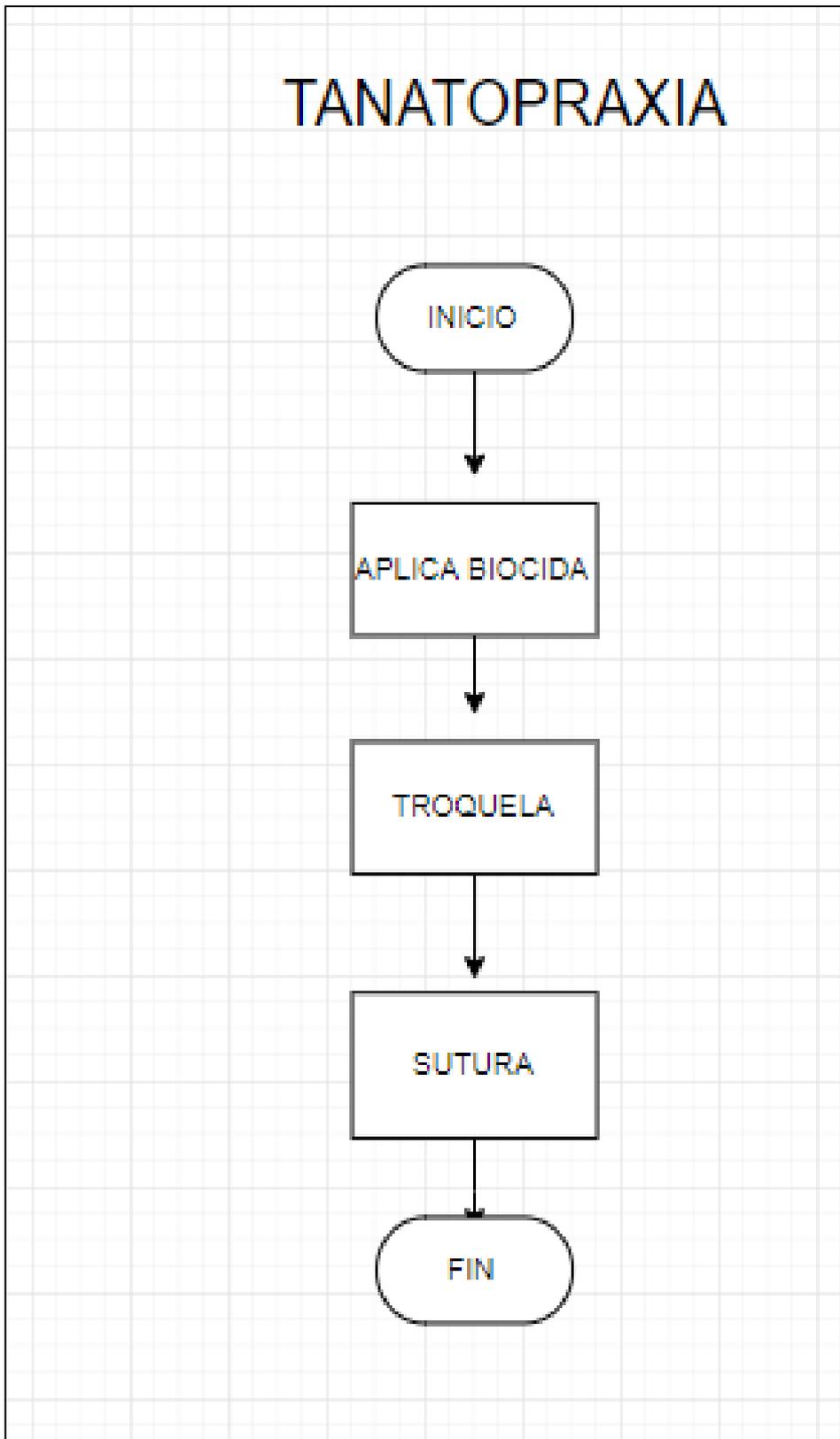
Gráfico 38. Proceso 4 desinfección



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## PROCESO No. 5 TANATOPRAXIA

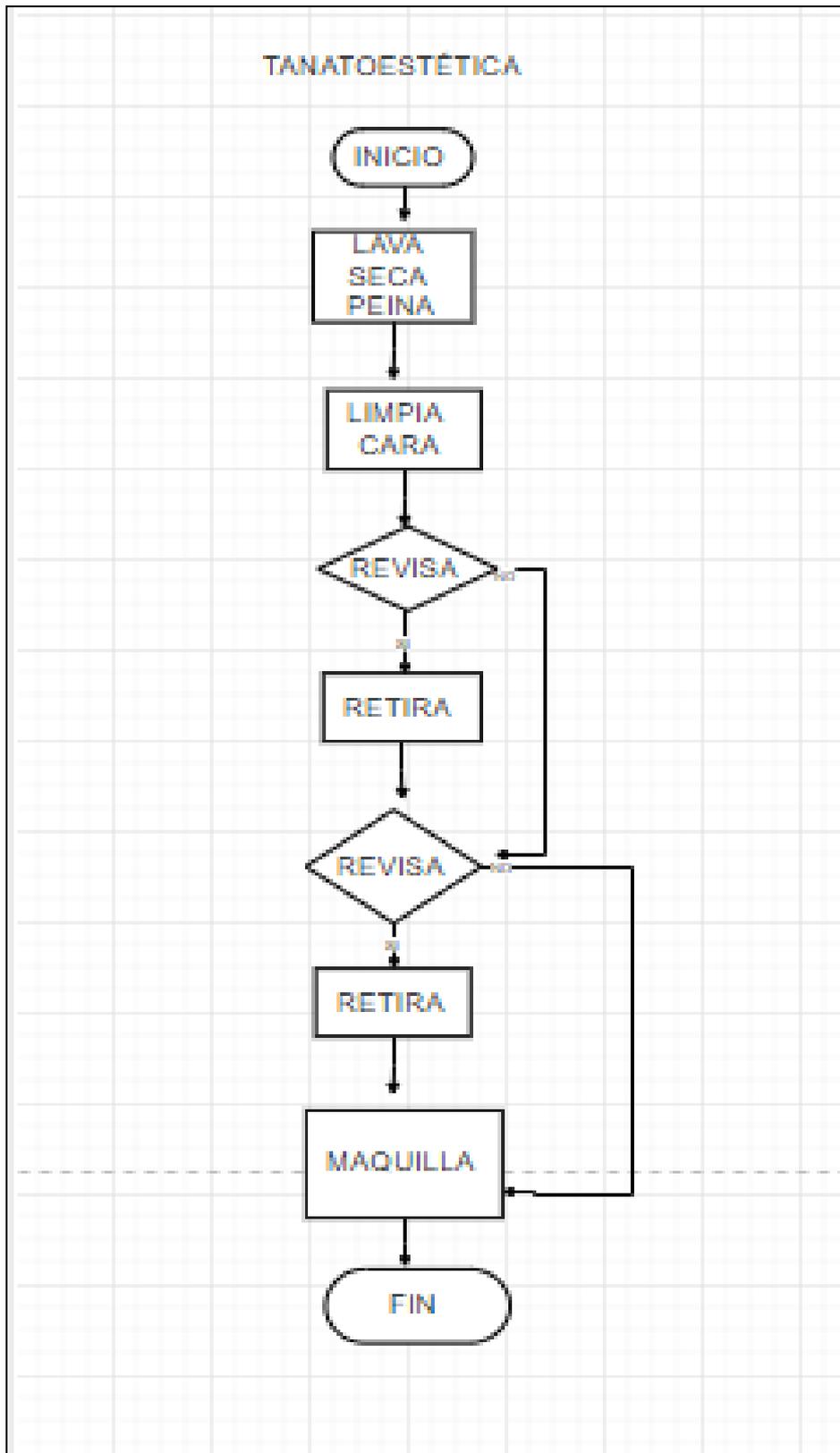
Gráfico 39. Proceso 5 tanatopraxia



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## PROCESO No. 6 TANATOESTÉTICA

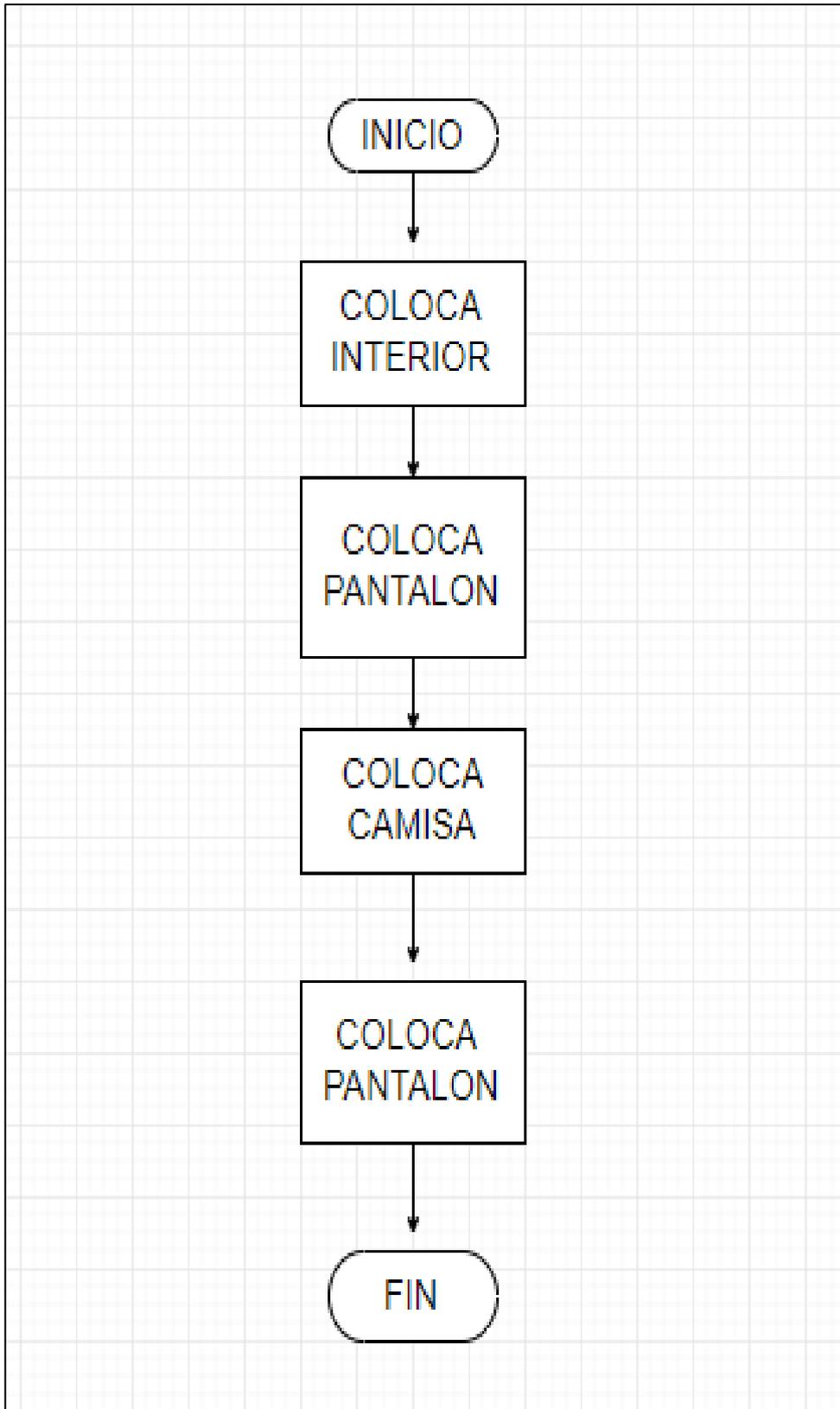
Gráfico 40. Proceso 6 tanatoestética



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## PROCESO No. 7 VESTIR

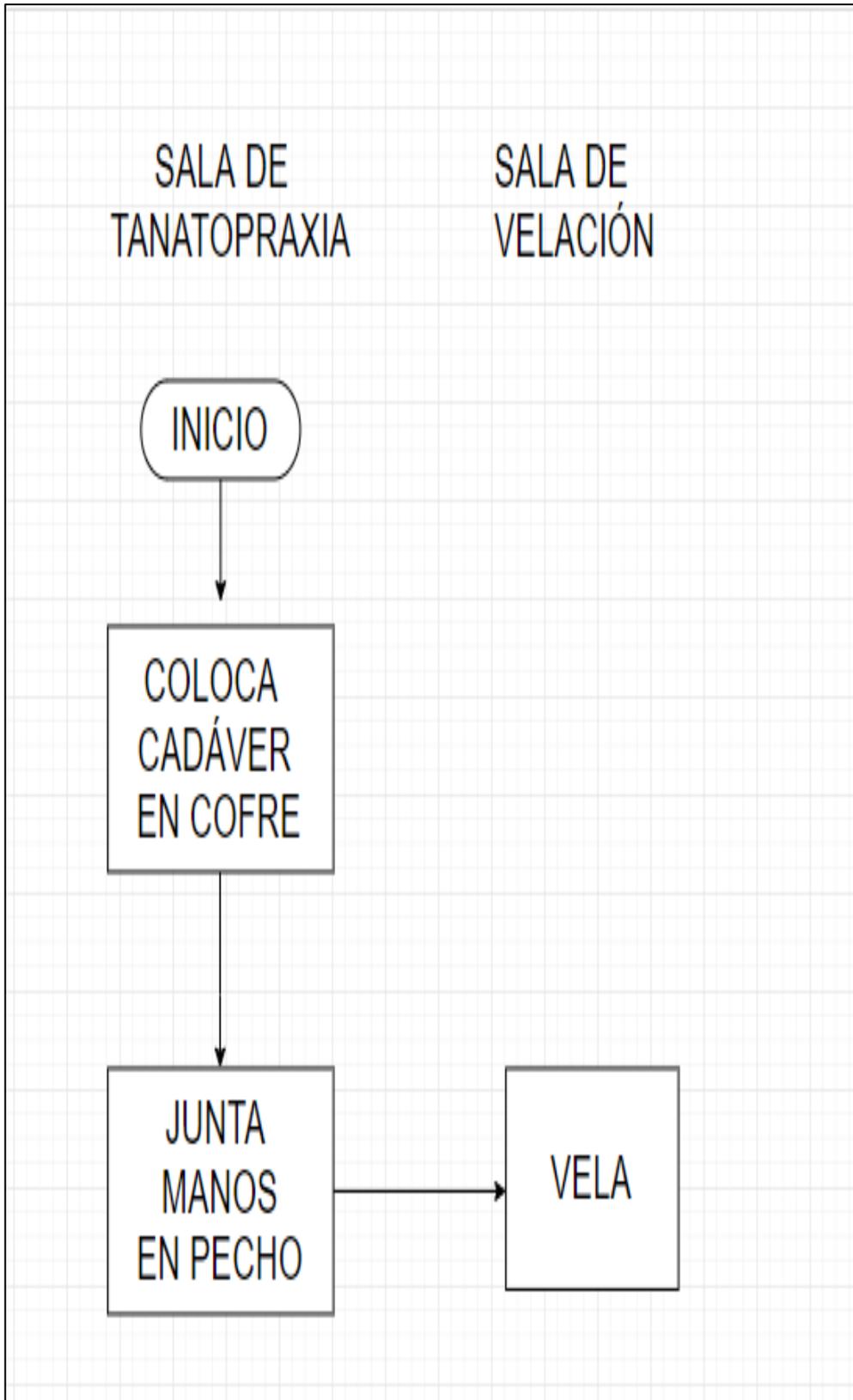
Gráfico 41. Proceso 7 vestir



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## PROCESO No. 8 COLOCAR EN ATAÚD

Gráfico 42. Proceso 8 colocar en ataúd



Elaborado por: (Soledispa, 2019)

## **RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ANTES DESCRITOS**

Entre los recursos que se necesita para la ejecución de los procesos se puede mencionar:

Los Implementos para tanatopraxia:

- Pinzas de drenaje
- Pinza porta cánula de 3 agujeros.
- Pinza para cortar.
- Porta agujas.
- Agujas en S y agujas en C
- Cánulas para inyectar.
- Inyectora.
- Bisturí
- Hilo para sutura
- Adhesivo para cerrar la boca y los ojos
- Hidroaspirador.
- Válvula mezcladora.
- Camilla
- Bandeja para recoger cuerpos.

Insumos para la preservación:

- Biocidas.
- Desinfectantes.
- Germicidas

Implementos de bioseguridad:

- Batas.
- Mascarillas.

- Gorros.
- Cubre zapatos.
- Guantes de latex

Productos de maquillaje que se utilizan:

- Base de maquillaje.
- Polvos.
- Labiales.
- Set de manicure
- Secador

Productos para la limpieza:

- Jabón.
- Máquina de afeitar
- Algodón para taponar orificios.
- Crema hidratante para hidratar los tejidos antes del maquillaje.
- Toallitas húmedas.

Requisitos para el funcionamiento de una funeraria:

- Autorización de instalación por parte del señor Director Provincial de Salud de Pichincha.
- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de Inspección. - Copia RUC del establecimiento.
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento.(LUAE)

Requisitos del Cuerpo de Bomberos para el funcionamiento de un establecimiento.

Reglas Técnicas en materia de prevención de incendios en el Ordenamiento Metropolitano.

(Cuerpo de Bomberos, 2019)

- Formulario de Solicitud LUAE
- Formulario de Reglas Técnicas de Arquitectura Urbanística
- Copia de RUC
- Copia de cédula del representante legal
- Copia de papeleta de votación vigente del representante legal
- Copia del nombramiento del representante legal
- Autorización del dueño si el local es arrendado
- Fotografía del rotulo con la fachada.
- Si el rótulo no está colocado un esquema gráfico con las dimensiones



### INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO DE DEFUNCIÓN

El Formulario de Defunción es el requisito indispensable para la inscripción de una muerte en las Oficinas del Registro Civil, razón por la cual debe ser entregado inmediatamente después de ocurrido el hecho. Se requiere que la información que se consigna sea completa y veraz.

#### ¿QUIÉN DEBE LLENAR EL FORMULARIO DE DEFUNCIÓN?

Cuando la defunción es certificada por médico (tratante, no tratante o legista), dicho profesional, está obligado a llenar el formulario de defunción desde el numeral 5 al 24, a excepción de las áreas sombreadas que son USO INEC y que corresponden a los numerales 1, 6, 12, 16, 17 y tampoco el numeral 21 (Causa probable de muerte), que será llenado cuando ocurre una muerte sin certificación médica.

Considere que el numeral 19 está destinado para casos de muerte accidental y/o violenta, que generalmente lo debe llenar un médico legista o forense. Los numerales 1 al 4, 23 y 24 llenará el funcionario o Jefe de las oficinas del Registro Civil en el momento que se efectúa la inscripción legal.

Si la defunción no es certificada por médico, el formulario de defunción, deberá llenar un funcionario de salud, desde el numeral 5 al 22, a excepción del 12 y 16, en los campos (USO INEC), y por obvias razones deberá dejar en blanco los espacios destinados para la certificación médica de la defunción (numeral 17). El numeral 22.1 que es la identificación del profesional médico/autoridad civil o de policía/funcionario del Registro Civil, debe ser llenado con los datos de la persona que certifica la defunción, independientemente si es o no médico. Igualmente, en estos casos, los numerales 1 al 4, 23 y 24 llenará el funcionario o Jefe de las oficinas del Registro Civil en el momento que se efectúa la inscripción legal.

En lugares donde no haya funcionarios de salud, el formulario de defunción deberá llenar el Jefe de las oficinas del Registro Civil o el responsable de los registros de defunciones de esa oficina, dejando en blanco los espacios destinados a USO INEC, como también el numeral 17. Es necesario que se complete el llenado del formulario, consignando información en el numeral 21 (Causa probable de la muerte), basado en la declaración de 2 testigos, quienes deberán registrar su nombre y apellido, como la firma correspondiente.

El original de este formulario debe ser enviado al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) mientras que la primera copia será para la oficina del Registro Civil y la segunda copia para el establecimiento de salud.

El llenado del formulario debe ser con marcas bien definidas, letra clara, legible, en imprenta, sin borrones ni enmiendas y de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) Anotar el nombre de la Oficina de Registro Civil donde se inscribe, que puede ser el nombre de la cabecera cantonal o parroquial, si es que existiere una sola en la jurisdicción.
- 2) Escribir el nombre de la provincia, cantón y parroquia urbana o rural donde está ubicada la oficina del Registro Civil, en la cual se inscribe la defunción.
- 3) En las casillas correspondientes, anotar el año, mes y día en el que se efectuó la inscripción del fallecimiento de la persona.
- 4) Anotar el número de Acta de inscripción (que consta en el libro de Registros de defunciones correspondiente), empezando con el número (01) la primera inscripción realizada en el año de información, siguiendo la numeración en orden ascendente, sin repetir ni omitir ningún número, hasta el 31 de diciembre del mismo año. Este número deberá corresponder exactamente al que consta en el libro de registros.

#### (A) DATOS DEL FALLECIDO O FALLECIDA

5) **Nombre y apellidos.** - Escriba los nombres y apellidos completos de la persona fallecida, tal como constan en la cédula de ciudadanía o pasaporte.

6) **Nacionalidad.** - Según sea el caso marque la nacionalidad del fallecido. Si marcó la casilla 2, debe anotar el nombre del país.

7) **Cédula de ciudadanía o pasaporte.** - Registre el número de cédula de ciudadanía o pasaporte del fallecido o fallecida, tal como consta en el documento de identificación.

8) **Sexo.** - Marque con una "X" la casilla correspondiente al sexo de la persona fallecida.

9) **Fecha de nacimiento.** - En las casillas correspondientes anote el año, mes y día en que nació la persona fallecida.

10) **Fecha de fallecimiento.** - En las casillas correspondientes anote el año, mes y día en el que ocurrió el fallecimiento.

11) **Edad al fallecer.** - En las casillas respectivas, anote la edad cumplida del fallecido(a) al momento de morir. Si no ha llegado a cumplir un día de vida, anote la edad "En horas"; si no ha llegado a vivir un mes, anote la edad "En días"; si el fallecido es menor de un año (1 a 11 meses) anote la edad "En meses"; si es mayor de un año, anote la edad en "Años cumplidos". Si no es posible conocer la edad, deje en blanco.

12) **Residencia habitual del fallecido(a).** - Escriba con claridad el nombre de la provincia, cantón, parroquia urbana o rural y localidad y dirección domiciliaria, según el caso donde vivía habitualmente la persona fallecida.

Para el caso de fallecidos(as) menores de 1 año, anote la residencia de la madre.

13) **Estado civil y/o conyugal.** - Utilice estas casillas únicamente para las personas que, al fallecer tenían 12 años y más de edad. Marque con una "X" la casilla correspondiente al estado civil o conyugal de la persona fallecida.

14) **ALFABETISMO E INSTRUCCIÓN.** - Para personas que al fallecer tenían 5 años y más de edad.

14.1) ¿Sabía leer y escribir? - Marque con una "X" lo que corresponda.

14.2) Nivel de instrucción alcanzado. - Marque con una "X" la casilla del último nivel de instrucción alcanzado, que tuvo la persona fallecida.

#### 15) AUTOCERTIFICACIÓN ÉTNICA.

**De acuerdo con la cultura y costumbres, ¿cómo se auto identificaba el fallecido(a)?** Marque con una "X" la respuesta que corresponda a cómo se auto identificaba la persona fallecida. La casilla "Otra" (8), se marcará cuando se traten de personas fallecidas, que no se ajustan a cualquiera de las 7 categorías mencionadas.

16) **Lugar de ocurrencia del fallecimiento.** - Marque con una "X" el establecimiento o lugar donde ocurrió la muerte. En establecimiento del Ministerio de Salud, se marcará cuando el fallecimiento haya ocurrido en cualquier casa de salud, perteneciente a dicho Ministerio.

En establecimiento del IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL), se marcará el fallecimiento ocurrido en uno sus establecimientos. En establecimiento de la Junta de Beneficencia, se marcará el fallecimiento ocurrido en sus establecimientos. En otro establecimiento público, se marcará el fallecimiento ocurrido en establecimientos de Municipios, Consejos Provinciales, de las Fuerzas Armadas, Policía, SOUCA, etc. En Hospital, clínica o consultorio privado, se marcará el fallecimiento que haya ocurrido en cualquier establecimiento del sector privado. En casa, se marcará cuando el fallecimiento haya ocurrido en un domicilio particular. En otro, se marcará cuando el fallecimiento haya ocurrido en un lugar que no sea ninguno de los anteriormente mencionados.

16.1) **Identificación del lugar donde ocurrió el fallecimiento.** - Escriba con claridad en 16.1.1) Nombre del lugar donde ocurrió el fallecimiento; el Código del establecimiento de salud corresponde USO INEC, el resto de espacios anote el nombre de 16.1.2) Provincia; 16.1.3) Cantón; 16.1.4) Parroquia urbana o rural; 16.1.5) localidad (parroquia rural); 16.1.6) Dirección del establecimiento; y 16.1.7) Teléfono. Deje en blanco en caso de que la defunción no ocurrió en un establecimiento de salud, es decir, para los casos que en el numeral 16 (Lugar de Ocurrencia del Fallecimiento), se marcó las categorías 6 o 7.



**(B) CERTIFICADO MÉDICO DE DEFUNCIÓN**

**17) Causas de la defunción certificadas por médico.-** Para obtener esta información se utiliza el modelo internacional del certificado médico de causa de defunción, de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas relacionados con la Salud (CIE-10).

Toda la información que se debe registrar en estos espacios, sirven para determinar finalmente la CAUSA BÁSICA de la muerte, con la que se realizan todos los estudios necesarios para entender la estructura y la causalidad de la mortalidad en el país.

La responsabilidad del médico que firma el certificado de defunción es indicar la afección morbosa (enfermedad), que condujo directamente a la muerte y establecer las condiciones antecedentes o sucesos que dieron origen a dicha afección.

En la parte I del certificado se anotarán las enfermedades relacionadas con la cadena de acontecimientos que condujeron directamente a la muerte, Siguiendo un orden que indica que la causa anotada arriba fue debida a la anotada en la línea de abajo. Se pueden registrar desde una hasta cuatro causas (una causa por línea).

Antes de las palabras Debido a (o como consecuencia de ), que aparece en el certificado, deben incluirse no solo la causa o proceso patológico directo, sino también las causas indirectas.

En la Parte II se indicarán otros estados morbosos que hubieran contribuido pero no relacionadas con la causa directa de la muerte.

Es importante anotar también el tiempo o intervalo aproximado (minutos, horas, días, semanas, meses o años) entre el comienzo de cada afección y la muerte para establecer correctamente la cadena de acontecimientos que condujeron a la muerte, para facilitar al codificador la selección apropiada del código CIE-10.

Al anotar se debe registrar una sola causa en cada línea, evitando registrar modos de morir, por ejemplo, paro cardíaco, asfisia, etc.

El certificado médico de defunción debe ser llenado con letra legible y SIN ABREVIACIONES, como por ejemplo "ACV" (Accidente cerebro vascular), IAM (Infarto agudo al miocardio), etc.

**18) MORTALIDAD MATERNA.- Defunciones de mujeres en edad fértil.-** Sólo para mujeres de 15 a 49 años de edad.

Para estos casos marque con una "X" en una sola opción, en el caso de que la muerte de la mujer haya ocurrido durante el embarazo, el parto, el puerperio (hasta 42 días), entre los 43 días a 11 meses después del parto o aborto, o no estuvo embarazada durante los 11 meses previo a la muerte.

**19) MUERTES ACCIDENTALES Y/O VIOLENTAS.-** (Esta información es valiosa para facilitar la determinación del Código CIE-10).

**19.1) Si la muerte fue accidental o violenta.-** Especifique marcando con una "X" uno de los tipos que se indican en este numeral.

**19.2) Lugar donde ocurrió el hecho.-** Marque con una "X" en una de las alternativas de respuesta, recuerde que esta información permitirá determinar con mayor precisión el código CIE-10 de la causa básica.

**Descripción.-** En este campo se describirá brevemente la situación, circunstancia o motivo en que se produjo el hecho accidental y/o violento.

**20) Se realizó necropsia / autopsia? -** Marque con una "X" una de las dos respuestas que se indican.

**(C) PARA MUERTES SIN CERTIFICACIÓN MÉDICA**

Esta información debe ser llenada únicamente cuando por diferentes circunstancias, no ha sido factible obtener la certificación médica y las causas probables de la muerte se establecen en base a datos proporcionados por los informantes o testigos.

**21) Causa probable de la muerte.-** Anote la causa probable que ocasionó la muerte; y si es posible, los síntomas de la enfermedad causante del fallecimiento, de acuerdo a la declaración de los informantes o testigos. Se deberá registrar también el nombre, firma y dirección de dichos informantes o testigos.

**(D) DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DE LA DEFUNCIÓN**

**22) Certificado por.-** Marque con una "X" la casilla que corresponde a la persona que extiende el certificado.

**MÉDICO TRATANTE.-** Marque cuando el profesional que otorga el certificado, es el que atendió al fallecido durante su enfermedad.

**MÉDICO NO TRATANTE.-** Marque cuando el profesional únicamente le trató en las últimas horas de vida o constató la defunción y pudo determinar la causa de la muerte, en muchos casos efectuando con la necropsia correspondiente.

**MÉDICO LEGISTA.-** Esta casilla se marcará cuando el médico que realizó la autopsia o necropsia para determinar la causa de muerte certifica la defunción.

**AUTORIDAD CIVIL O DE POLICÍA.-** Esta casilla se marcará cuando no haya certificación médica y es la autoridad civil o Policial la que certifica la defunción, de acuerdo al testimonio de dos testigos.

**FUNCIONARIO DE REGISTRO CIVIL.-** Esta casilla se marcará cuando no haya certificación médica y sea un funcionario del Registro Civil quien certifica la defunción, de acuerdo al testimonio de dos testigos.

**22.1) Identificación de quien certifica la defunción.-** Se debe escribir con claridad los nombres y apellidos del médico, ya sea médico tratante, no tratante o legista que certifica la defunción, número de cédula de ciudadanía o de pasaporte (este campo es obligatorio), la dirección del consultorio, número telefónico y la firma o rúbrica respectiva, así como el sello. Igual tratamiento se dará para los casos de certificación por autoridad civil o de Policía, así como también por los funcionarios del Registro Civil.

**23) Nombre y apellidos de quien solicita la inscripción.-** Escriba los nombres y apellidos y anote la edad (años cumplidos) de la persona que solicita la inscripción.

**24) Relación de parentesco con el fallecido.-** Marque con una "X" la casilla correspondiente a la relación de parentesco de la persona que solicita la inscripción con el fallecido que se inscribe. Marque la casilla OTROS NO PARIENTES (7), cuando la inscripción solicite una persona que no tenga ningún parentesco con el fallecido, y en el caso que fuese la inscripción por parte de una institución, especifique en el espacio para observaciones el nombre de la institución.

**OBSERVACIONES:** Este espacio está destinado, para que se pueda anotar cualquier comentario que sirva para clarificar algún dato o circunstancia Sobre la defunción ocurrida. No coloque el sello del establecimiento de salud o de la oficina de estadística en los lugares donde se anota la información.

**Código crítico – codificador.-** No lene estos casilleros, son de uso exclusivo del INEC.

## INDICADORES

Este manual procura aportar con elementos necesarios para facilitar la formulación de los indicadores para el área de tanatopraxia, es importante evaluar la gestión y la eficiencia de los procesos, como también ayude a identificar los beneficios que tiene implementarlo, promueve que se trabaje en equipo, ayuda a mejorar la satisfacción de los clientes.

Se sugiere como indicador el de nivel de servicio, para medir el nivel de servicio:

$$\frac{\text{números de reclamos}}{\text{número total de clientes atendidos}} \times 100$$

Se puede medir el nivel de capacidad de trabajo, con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{el número de personas tratados en el proceso de la tanatopraxia}}{\text{número total de personas interesadas}}$$

Se puede medir: el tiempo de demora en los procedimientos, con la siguiente fórmula

$$\frac{\text{las horas de trabajo}}{\text{tiempo total de tratamiento}} \times 100$$

## GLOSARIO

**Biocidas:** Según la Directiva sobre Biocidas (98/8/EC), los productos biocidas son aquellos destinados a destruir, neutralizar, impedir la acción o ejercer control de otro tipo sobre cualquier microorganismo dañino por medios químicos o biológicos. Algunos ejemplos son los desinfectantes, conservantes, pesticidas, herbicidas, fungicidas e insecticidas.

**Cadáver:** cuerpo humano en el que se ha comprobado la pérdida de vida.

**Desinfectantes:** utilizados en objetos inanimados o piel intacta para reducir el número de microorganismos. Los desinfectantes pueden ser de bajo, medio o alto nivel, en función del número de microorganismos diferentes que eliminan. Los desinfectantes de alto nivel se denominan esterilizantes.

**Embalsamamiento:** consiste en el procedimiento de llenar de sustancias químicas, en especial resinas o bálsamos, las cavidades de los cadáveres, con el propósito de retardar su descomposición.

**Formaldehído:** compuesto químico para preservar cadáveres.

**Salas de velación:** son establecimientos públicos o privados donde se vela los cadáveres.

**Tanatólogo:** es un facultativo del sector de la salud que debidamente realizó sus estudios académicos para dar calidad de vida a aquellas personas que están en su ocaso a raíz de una edad avanzada o una enfermedad terminal. La actividad de un tanatólogo no se refleja en lo absoluto en el entorno laboral de una funeraria. Da calidad de vida.

**Tanatopractor:** es el profesional calificado para desarrollar las técnicas utilizadas en la Tanatopraxia.

**Tanatopraxia:** es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver, como para el soporte de su presentación.

**Tanatorios:** son áreas o espacios donde se aplican las técnicas de preservación, adecuación o reconstrucción de cadáveres humanos.

**Troquear:** Técnica de drenado.

**Tanatopraxista:** es la persona que recupera una imagen para convertirla en memorial, digna para una afectuosa y sentida despedida. Todo se hace con calma y precisión, cada cuerpo indica cuanta atención requiere dedicarle para garantizar un recuerdo eterno.

(Ministerio de Salud Pública, 2013) (Tanatopraxistas Asociación)

### 3.5. PRESUPUESTO

El presupuesto que se necesita para la elaboración de este manual se detalla en la siguiente tabla:

Gráfico 44. Presupuesto de elaboración de manual

| PRESUPUESTO                               | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL   |
|---|----------------|---------------|
| Asesoría de trabajo                       | 0,00           | 0,00          |
| Copias borrador                           | 0,05           | 1,00          |
| Copias finales colores                    | 1,10           | 22,00         |
| Empastados                                | 0,50           | 10,00         |
| Impresiones                               | 1,50           | 30,00         |
| Reproducción de cd que ira en cada manual | 2,00           | 40,00         |
| Internet                                  | 0,25           | 5,00          |
| Movilización                              | 1,50           | 30,00         |
| Coffe break de la reunión del taller      | 2,50           | 50,00         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>9,40</b>    | <b>188,00</b> |

Elaborado por: (Soledispa, 2019)

Nota aclaratoria: el rubro de la asesoría de la investigación realizada no se cobra por acuerdo con los directivos de la empresa.

### 3.6. PLAN DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

La socialización de este manual se va realizar mediante un taller de trabajo, serán convocados en el local de la empresa, los directivos y personal que labora en la empresa Funeraria Pichincha, en estas charlas se les entregará un ejemplar a cada uno de los convocados, con el fin de darles a conocer la manera de cómo utilizarlo.

Esta socialización se la ha diseñado de la siguiente manera:

1. Entrega del Manual a las autoridades de la empresa.
2. Pedir autorización para socializar el manual.
3. Preparar la charla.
4. Reproducir material.
5. Convocar a la charla.
6. Encuentro con los convocados
7. Socialización.
8. Coffe break.
9. Inducción del Manual.
10. Fin de la socialización.

## CONCLUSIONES

Los manuales de procedimientos son vitales para la vida de una empresa por que facilitan la forma de laborar de los colaboradores. También facilita el aprovechamiento de los recursos y, de los materiales.

Este manual ayuda a los colaboradores a concientizar el cuidado que hay que tener en materia de salud pública y del impacto ambiental, debido a que trabajan con cadáveres humanos, y eso genera residuos contaminantes, mejora el profesionalismo y el cuidado en las tareas que realizan, ayudar a mejorar la comunicación con los clientes.

Algunos de los resultados sobresalientes son; el 53,4% de los clientes consideran que la atención es muy buena. El 23,9% contestaron buena, el 20,5% excelente y el 2,3% respondieron regular.

Sobre los servicios que recibieron; el 54,5% contestaron bastante, el 26,1% contestaron mucho, el 18,2% contestaron poco, y el 1,1% respondieron nada.

En relación al tiempo que se tardaron en el proceso de la tanotopraxia; contestaron el 50%  $30 - 60 = 1$  hora, el 26,1% contestó  $60 - 90 = 1 \frac{1}{2}$  hora, el 19,3% contestó  $0 - 30 = \frac{1}{2}$  hora, y el 4,5% contestó que  $90 - 120 = 2$  horas.

## **RECOMENDACIONES**

Aplicar este manual para mejorar el control del procedimiento de la tanatopraxia en cadáveres humanos que sirva de guía y al mismo sea un instrumento de apoyo que permita ayudar al personal que realiza el proceso y efectuarlo de la mejor manera.

Actualizar el Manual cada vez que existan cambios, para así lograr mejorar los servicios y realizar la distribución en físico a los directivos y todo el personal que labora en Funeraria Pichincha para facilitar el trabajo.

Desarrollar programas que ayuden a velar por la salud tanto física como psicológica con el fin de minimizar el impacto que genera el trabajo en los colaboradores de la empresa, aplicando mecanismos para que exista unión y comunicación dentro de la compañía. Por lo que es necesario elaborar un esquema de capacitaciones para que sepan cómo realizar los procedimientos, y consigan excelentes resultados para beneficio de la empresa.

Se recomienda mejorar el servicio de atención al cliente, con el fin de captar más clientes, implementando nuevas metodologías que en el futuro aporte un gran beneficio a la empresa. También se recomienda dar a conocer las ventajas que tiene el utilizar la Tanatopraxia entre los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- A., O. (2004). *El Lienso del Modelo de Negocio*. Lausanne.
- Álvarez, M. (2006). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos* (Primera ed.). México D.F., México : Panorama Editorial S.A.
- Bravo, J. (2008). *Gestión por Procesos*. Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Carvajal, G., Wilfredo, V., Frank, L., & Víctor, A. (2017). *Gestión de Procesos; Un Principio de la Gestión de Calidad* (Primera ed.). Manta, Manabí, Ecuador: Mar Abierto.
- Criado, F., & Vazquez, A. (1999). Manual de Calidad en la Gestión; Aplicaciones en el Ámbito Universitario. (45), 169. Sevilla, España: Grafitrés, S.L.
- Cuerpo de Bomberos, d. D. (20 de junio de 2019). *Inspecciones LUAE*. Recuperado el 17 de Junio de 2019, de Página web de Bombero Quito: <https://www.bomberosquito.gob.ec/servicios-prevencion/>
- D'Alessio, F. (2008). *El Proceso Estratégico. Un Enfoque de Gerencia*. (Primera ed.). México, México: Pearson Educación de México S.A.
- Evans, J., & M., W. (2015). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Fernández, M. (2003). *El Control. Fundamento de la Gestión por Procesos y la Calidad Total* (Segunda ed.). Madrid, España: Esic.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). Malaga, España: Eumed.
- Griful, E., & Canelas, M. Á. (2005). *Gestión de la calidad*. Barcelona, Cataluña, España: Edicions UPC.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (Tercera ed.). México, México: McGraw- Hill Editores/ Interamericana S.A.
- Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo: Técnicas y métodos* (2007 ed.). San José, Costa Rica: Euned.
- INEC. (2018). *INEC Nacimientos y defunciones 2017*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacimientos\\_y\\_defunciones/aplicaciones3.ecuadorencifras.gob.ec/descargar\\_formulario-war/index.xhtml](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacimientos_y_defunciones/aplicaciones3.ecuadorencifras.gob.ec/descargar_formulario-war/index.xhtml): [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion\\_y\\_Demografia/Nacimientos\\_Defunciones/2017/Presentacion\\_Nac\\_y\\_Def\\_2017.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Nacimientos_Defunciones/2017/Presentacion_Nac_y_Def_2017.pdf)
- Ley de Régimen Tributario, A. 5. (Enero de 2018). Recuperado el 18 de Junio de 2019, de [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec): [Guía%20Tributaria%202%20-%20\(IVA\)%20Impuesto%20al%20Valor%20Agregado%20](http://www.sri.gov.ec/Guía%20Tributaria%202%20-%20(IVA)%20Impuesto%20al%20Valor%20Agregado%20)
- Ley Orgánica de la Salud. (22 de Abril de 2017). Recuperado el 15 de Junio de 2019, de [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec): <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-LEY-ORGANICA-DE-SALUD>
- Ley Orgánica de Regimen Municipal. (31 de Diciembre de 2015). Recuperado el 22 de Junio de 2019, de [www.lexis.com](http://www.lexis.com): [http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2016/01enero/A2/ANEXOS/PROQU\\_CODIGO\\_MUNICIPAL\\_PARA\\_EL\\_DISTRITO\\_METROPOLITANO\\_DE\\_QUITO](http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2016/01enero/A2/ANEXOS/PROQU_CODIGO_MUNICIPAL_PARA_EL_DISTRITO_METROPOLITANO_DE_QUITO)
- Mallar, M. Á. (Enero-Junio de 2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. (e. C. Red de Revistas Científicas de América Latina, Ed.) *Visión de Futuro*, 13(1), 7.

- Ministerio de Cultura. (Diciembre de 2016). *LI-LEY-ORGANICA-DE-CULTURA*. Obtenido de [www.cultura.gov.ec](http://www.cultura.gov.ec).
- Ministerio de Salud. (20 de Abril de 2018). *REGLAMENTO ESTABLECIMIENTOS SERVICIOS FUNERARIOS Y MANEJO CADAVERES*. Recuperado el 20 de Junio de 2019, de [controlsanitario.gob.ec](http://controlsanitario.gob.ec): <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-establecimiento-de-servicios-funerarios-y-manejo-de-cadaveres>
- Ministerio de Salud Pública. (06 de 06 de 2013). *REGLAMENTO DE SERVICIOS FUNERARIOS Y MANEJO DE CADÁVERES*. Recuperado el 20 de 06 de 2019, de [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec): <http://www.emuce.gob.ec/sites/default/files/REGLAMENTO%20DE%20SERVICIOS%20FUNERARIOS%20Y%20MANEJO%20DE%20CADAVERES>
- Munch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Primera ed.). (P. Guerrero, Ed.) Juárez, México : Pearson Educación.
- Normas Iso. (2015). Recuperado el 6 de Junio de 2019, de sitio web de Normas Iso: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Organisation Internationale de Normalisation ISO. (2015). Recuperado el 6 de Junio de 2019, de Organisation Internationale de Normalisation ISO: <https://www.iso.org/about-us.html>
- Pérez, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid-España: Esic Editorial.
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. Ponce, México D.F., México: LIMUSA, S.A. DE C.V.
- Rodríguez, J. (2012). *Como elaborar y usar los Manuales Administrativos* (Cuarta ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores.
- Secretaria de, S. (2004). *Manual de Procedimientos: secretaria de salud*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de sitio web de Secretaria de Salud de México: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7462>
- Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México, México: Pearson Educación.
- Tanatopraxistas, A. L. (s.f.). *Asociación Latinoamericana de Tanatopraxistas*. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <https://es-la.facebook.com> > Lugares > Encarnación

## ANEXOS

ANEXO N°1 Encuesta de diagnóstico para directivos y empleados de la empresa Funeraria Pichincha



### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a directivos y empleados de la empresa Funeraria Pichincha.

Favor responder el siguiente cuestionario. Las respuestas son confidenciales y anónimas, tiene como objetivo recoger tanto la opinión de los directivos como del personal que labora en la empresa Funeraria Pichincha. Es con fines académicos.

Objetivo: Diagnosticar los procesos que se manejan y como incide en su efectividad, al momento de que se realiza la tanatopraxia, con el fin de elaborar un manual de procedimientos para la aplicación de la tanatopraxia en cadáveres humanos que llegan a Funeraria Pichincha.

Género: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Sector donde vive: \_\_\_\_\_

Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Post grado ( )

INSTRUCCIONES; Maque con una X la opción seleccionada

1. Tánato quiere decir:

- Sueño.
- Vida.
- Muerte.

2. ¿Sabe usted en qué consiste la tanatopraxia?

- Cuidado y acondicionamiento de un cadáver con el fin de dar una buena presentación.
- Maquillar a los muertos de forma extravagante.

- Cambiar la ropa a un cadáver.
- No lo sé.
3. ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las labores cuando lo necesita?
- Siempre.
- De vez en cuando.
- Nunca.
4. ¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo?
- Siempre.
- De vez en cuando.
- Nunca.
5. ¿Cómo valora el servicio que se da a los clientes en la tanatopraxia ?
- Siendo 5 la más alta y 0 la más baja.
- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
|---|---|---|---|---|---|
6. ¿La empresa le capacita constantemente?
- Siempre.
- De vez en cuando.
- Nunca.
7. ¿Marque cuál de los siguientes documentos se necesita para hacer la tanatopraxia?
- Cédula de identidad de la persona fallecida.
- Autorización de los familiares.
- Certificado del hospital donde falleció especificando de que falleció.
- Todos los anteriores.
- Ninguno.
8. ¿Cuál es el tiempo que se tarda en el proceso de la tanatopraxia?
- 0 - 30 = ½ hora.

- 30 - 60 = 1 hora.
- 60 - 90 = 1 ½ hora.
- 90 - 120 = 2 horas.

9. La Tanatopraxia consta de tres técnicas fundamentales:

- a) La conservación o embalsamamiento. ( v ) ( f )
- b) Tanatoestética. ( v ) ( f )
- c) Restauración o reconstrucción. ( v ) ( f )

10. La persona que realiza la tanatopraxia es:

- Tanatopraxísta.
- Tanatopractor.
- Tanatopráctico.
- Embalsamador.

11. Los establecimientos que realizan actividades de prácticas de tanatopraxia, están sujetos a vigilancia y control sanitario por parte de:

- La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA.
- Por el municipio.
- Por el Ministerio de Trabajo.

12. ¿Qué pasos tiene que realizar a la hora de preparar una persona fallecida?

- La desinfección.
- La preservación.
- La estética.
- Todas las anteriores.
- Ninguna.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## ANEXO N°2 Encuesta de satisfacción al cliente.



## CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los clientes actuales de la empresa.

Favor responder el siguiente cuestionario. Las respuestas son confidenciales y anónimas, tiene como objetivo recoger la opinión de los clientes de la empresa Funeraria Pichincha.

Objetivo; Diagnosticar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los procesos que se manejan al realizar la Tanotopraxia, con el fin de elaborar un manual de procedimientos para la aplicación de la tanotopraxia en cadáveres humanos que llegan a Funeraria Pichincha.

Género: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Sector donde vive: \_\_\_\_\_

Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Post grado ( )

INSTRUCCIONES; Maque con una X la opción seleccionada

1. ¿Sabe usted en qué consiste la tanatopraxia?

- Cuidado y acondicionamiento de un cadáver con el fin de dar una buena presentación.
- Maquillar a los muertos de forma extravagante.
- Cambiar la ropa a un cadáver.
- No lo sé.

2. ¿Por qué medio se enteró de los servicios funerarios que contrató?

- Redes Sociales.
- Recomendación.

Otro

3. ¿Recibió todo el apoyo del personal para realizar los trámites que se necesita?

Mucho.

Bastante.

Poco.

Nada.

4. ¿Cómo valora el servicio en tanatopraxia que se le brindó a su familiar fallecido?

Siendo 0. Malo y 5 Excelente.

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

5. ¿Cómo calificaría la limpieza y aseo?

Siendo 0 Malo y 5 Excelente.

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|

6. ¿Cuál de los siguientes documentos le solicitaron para hacer la tanatopraxia?

Cédula de identidad de la persona fallecida.

Autorización de los familiares.

Certificado del hospital donde falleció especificando de que falleció.

Todos los anteriores.

Ninguno.

7. ¿Cuánto tiempo se tardaron en el proceso de la tanatopraxia?

0 - 30 = ½ hora.

30 - 60 = 1 hora.

60 - 90 = 1 ½ hora.

90 - 120 = 2 horas.

8. ¿Cómo califica la comodidad de la sala?

Excelente

Muy buena.

Buena.

Regular

Muy buena.

- Buena.
- Regular.

9. ¿Cumplieron con los servicios que le ofrecieron?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

10. ¿Cómo califica la atención que le proporcionaron en el momento del servicio?

- Excelente
- Muy buena.
- Buena.
- Regular.

11. ¿Recomendaría a familiares y/o amigos Funeraria Pichincha?

- Siempre.
- De vez en cuando.
- Nunca.

12. ¿Por qué razón recomendaría Funeraria Pichincha?

- Por precio.
- Ubicación.
- Todos los anteriores.
- Ninguno.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.