



UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO
“ETERNAL” – Plataforma de servicios post
fallecimiento

GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y
LEGAL

Elaborado por:

ANDREA CRISTI CAMPOS VILLAFUERTE

Tutoría por: Néstor Leonardo Vásquez López

GRADO

Trabajo previo a la obtención del título de:

Licenciada en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador
Agosto, 2023

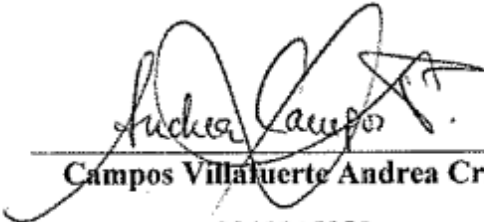
2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Andrea Cristi Campos Villafuerte**, declaro libre y voluntariamente que:

1. Soy la autora del trabajo de titulación **Modelo de negocio “ETERNAL”:
Gerencia de estudio técnico y legal**, el cual forma parte del proyecto modelo de negocio **“ETERNAL” – plataforma de servicio post fallecimiento**.
2. El trabajo de titulación contenido en este documento es de mi creación y autoría por lo que sus contenidos son originales, de mi exclusiva responsabilidad y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Este trabajo de titulación fue realizado bajo la modalidad de aprendizaje colaborativo junto con mis compañeros: Linda Verónica Avilés Párraga, Hernán Omar Baquero Arévalo, Andrea Elizabeth Cada Moreira, Evelyn Marielisa Coppiano Orellana y Marcela Verónica Franco Barriga.

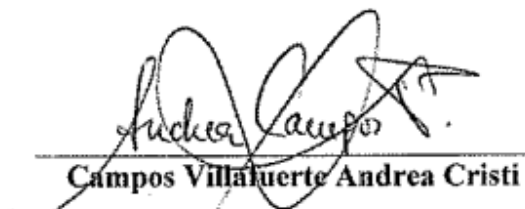
En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.


Campos Villafuerte Andrea Cristi
0919315283

Declaro que:

Yo, **Andrea Cristi Campos Villafuerte**, en calidad de autor y titular del trabajo de titulación **modelo de negocio “ETERNAL” – plataforma de servicio post fallecimiento: Gerencia de estudio técnico y legal** de la modalidad modelos de negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



Campos Villafuerte Andrea Cristi
0919315283

3. RESUMEN EJECUTIVO

La creación de "ETERNAL" – plataforma de servicios post fallecimiento, fue a partir de la necesidad que se presenta en nuestra sociedad, al momento de abordar los desafíos emocionales, que enfrentan las personas después de la muerte de sus seres queridos. La fortaleza de nuestra empresa es la confianza, calidad y cercanía que brindamos al cliente en cada interacción. Nuestro objetivo principal es convertirnos en su aliado brindando soluciones integrales, que les permitan preservar de manera significativa, los recuerdos y el legado de sus seres queridos fallecidos por medio de nuestros servicios post fallecimiento, permitiendo así que las personas se sientan cerca de sus familiares o amigos fallecidos. Nuestros proveedores de servicios son calificados para brindar diferentes opciones dentro de las ramas de: flores y jardinería, limpieza y mantenimiento de lápidas, conmemoraciones en fechas especiales, visitas online, asistencia legal, servicio psicológico, borrado digital y más.

El mercado objetivo son personas de 35 a 54 años con un nivel socioeconómico medio y alto. Se ha identificado una demanda potencial alta, sustentada en un interés del 75,2% en los servicios post fallecimiento. La metodología de diseño incluyó análisis cuantitativos y cualitativos como entrevistas y grupos focales para obtener información que sustente el modelo de negocio.

Los usuarios podrán acceder a una variedad de servicios y planes por medio de la página web. Hemos cuidado de que la seguridad y la personalización de nuestros servicios estén garantizados y para ello, contamos con un registro de usuarios y proveedores de servicios.

La empresa estaría constituida como sociedad anónima y registraría sus derechos de propiedad intelectual. "ETERNAL" – plataforma de servicios post fallecimiento, será una empresa que cumpla con la responsabilidad social y promoverá la sustentabilidad a través de prácticas responsables y el apoyo a la comunidad.

Cada departamento está alineado con la propuesta de valor y tienen metas y estrategias claras, aplicando las prácticas de Design Thinking, la investigación de mercado, el plan de marketing, los estudios técnico, legal, financiero y de responsabilidad social, contribuyeron a evaluar y garantizar de manera integral la viabilidad de la empresa.

El análisis financiero muestra un plan de inversión de \$21.717 compuesto por activos fijos, diferidos y capital de trabajo, además de la fuente de financiamiento la cual la conforma un préstamo bancario y acciones de los socios.

Los indicadores financieros positivos y el período de recuperación de 2 años respaldan la viabilidad financiera del modelo de negocios de “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento. La empresa se compromete a mantener un enfoque innovador y diversificar la gama de servicios para tener un éxito continuo.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo entre Linda Verónica Avilés Párraga, Hernán Omar Baquero Arévalo, Andrea Elizabeth Cada Moreira, Andrea Cristi Campos Villafuerte, Evelyn Marielisa Coppiano Orellana y Marcela Verónica Franco Barriga y explica el plan de negocios del proyecto denominado “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

4. PALABRAS CLAVES

- Post fallecimiento,
- Servicio integral,
- Plataforma,
- Proveedores,
- Comercio electrónico.

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento, surge del trabajo en equipo de un grupo de estudiantes conformado por Linda Verónica Avilés Párraga, Hernán Omar Baquero Arévalo, Andrea Elizabeth Cada Moreira, Andrea Cristi Campos Villafuerte, Evelyn Marielisa Coppiano Orellana y Marcela Verónica Franco Barriga, quienes tenemos como objetivo principal el crecimiento profesional, así como, asistir a las personas que atraviesen el dolor de haber perdido a un ser querido y deseen seguir estando presentes demostrándoles su afecto.

Tomamos como punto de partida las consideraciones éticas de la propiedad de las ideas y comportamiento apropiado durante el desarrollo del presente trabajo. Aseguramos la validez científica a través de investigaciones, para lo cual, seleccionamos a los participantes del estudio de forma objetiva y sin discriminación; todos los entrevistados fueron informados sobre el objetivo de la investigación, de manera que no se ha violado ninguna propiedad intelectual de los participantes. Además, hemos protegido la privacidad de las personas encuestadas y no se ha divulgado ni compartido su información personal, priorizando la dignidad, la veracidad y el bienestar de todos los involucrados. Los análisis financieros incluyen políticas justas y este proyecto no plantea ninguna forma de plagio a otros trabajos.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	CARÁTULA	1
2.	CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	2
3.	RESUMEN EJECUTIVO	4
4.	PALABRAS CLAVES.....	5
5.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
6.	ÍNDICE DE CONTENIDO	7
	6.2. Índice de Imagen	8
	6.3. Índice de Tablas.....	8
7.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	9
8.	OBJETIVOS DEL PROYECTO	11
	8.1. Objetivo General	11
	8.2. Objetivos Específicos	11
9.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO.....	12
10.	DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	14
	10.1. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO	14
	10.1.1. Descripción del Servicio.....	15
	10.1.2. Presentación / Descripción del Prototipo.....	20
	10.1.3. Proceso de Prestación del Servicio	25
	10.1.3.1. Usuario	25
	10.1.3.2. Proveedor	30
	10.1.4. Determinación de la Capacidad Productiva.....	32
	10.1.5. Ubicación del Proyecto “ETERNAL”	33
	10.1.6. Diseño arquitectónico “ETERNAL”	34
	10.1.7. Costos	35
	10.1.7.1. Terreno y Obras Civiles.....	36
	10.1.7.2. Equipos y Maquinarias	37
	10.1.7.3. Muebles y Enseres	37
	10.1.7.4. Materiales e insumos	38
	10.1.8. Vida Útil del Proyecto	38
	10.1.9. Estudio Legal.....	39
	10.1.9.1. Aspectos claves del negocio	39
	10.1.9.2. Propiedad intelectual	41
	10.1.9.3. Aspectos legales relacionados a comercio electrónico	41
	10.1.9.4. Permisos, certificaciones y licencias	43
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
	11.1. Recomendaciones	48
12.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
13.	ANEXO.....	51
	13.1. Proceso Administrativo en “ETERNAL”	51
	13.2. Proceso de flujo ingreso USUARIO	52
	13.3. Proceso de flujo ingreso PROVEEDOR.....	52
	13.4. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Flores y Jardinería	53

13.5. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Mantenimiento de Lápidas	54
13.6. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Visitas Online	55
13.7. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Conmemoración de Fechas Especiales. ...	56
13.8. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Asesoría Legal	57
13.9. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Apoyo Psicológico.....	57
13.10. Autorización de la Junta de Beneficencia - formato.....	58

6.2. Índice de Imagen

Imagen 1.	Servicios ofrecidos en la plataforma “ETERNAL”	15
Imagen 2.	Buyer persona.....	18
Imagen 3.	Relaciones del Triángulo de Servicios “ETERNAL”	18
Imagen 4.	Plataforma “ETERNAL” – Inicio	21
Imagen 5.	Plataforma “ETERNAL” – Registro	21
Imagen 6.	Plataforma “ETERNAL” – Servicios.....	22
Imagen 7.	Plataforma “ETERNAL” – Planes y precios	22
Imagen 8.	Plataforma “ETERNAL” – Contratación	23
Imagen 9.	Plataforma “ETERNAL” – Añadir al carrito y finalizar compra	23
Imagen 10.	Plataforma “ETERNAL” – Botón de pagos	24
Imagen 11.	Plataforma “ETERNAL” – Valoración del servicio.....	24
Imagen 12.	Plataforma “ETERNAL” – Registro Proveedores.....	25
Imagen 13.	Ubicación del Proyecto “ETERNAL”	34
Imagen 14.	Diseño arquitectónico “ETERNAL”	35
Imagen 15.	Mapeo de elementos que componen aspectos claves del negocio.....	40
Imagen 16.	Logotipo de “ETERNAL”	41

6.3. Índice de Tablas

Tabla 1	Capacidad Productiva – Requerimientos.....	32
Tabla 2	Capacidad Productiva – Proveedores	32
Tabla 3	Capacidad Productiva – Capacidad Instalada.....	33
Tabla 4	Plan de Inversiones.....	35
Tabla 5	Equipos de Computación.....	37
Tabla 6	Muebles y Enseres.....	37
Tabla 7	Insumos de Oficina.....	38

7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En respuesta a los desafíos que enfrentan las personas para mantener en buen estado las lápidas de sus seres queridos, especialmente en un tiempo en el que todos están ocupados con múltiples responsabilidades diarias, “ETERNAL”– plataforma de servicios post fallecimiento – surge como una solución integral.

Las múltiples actividades del día a día, la distancia en las ciudades, el agobiante tráfico e incluso la inseguridad, así como la migración hacia otros países como Estados Unidos o España, han afectado significativamente la frecuencia de visitas a los cementerios, lo que a menudo resulta en descuido de estos espacios y una imagen desagradable; asimismo, estos escenarios han generado sentimientos de culpa y nostalgia para aquellos que desean visitar a sus seres queridos fallecidos. Por otro lado, en los camposantos, existen personas que ofrecen servicios de mantenimiento, de manera informal, lo que no garantiza la realización del trabajo contratado, generando inseguridad y desconfianza en los usuarios sobre la ejecución y la calidad de los servicios que contrata.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2023, aproximadamente la mitad de los fallecimientos del país ocurrieron en la región costa, con el 53% de ellos, registrados en la provincia del Guayas. Además, la pandemia del COVID-19 ha provocado un aumento considerable en la cantidad de fallecimientos anuales, con un promedio de 110,000 casos, lo que representa un incremento del 50% en comparación con años anteriores. Esta situación ha llevado a la necesidad de encontrar soluciones que aborden esta creciente demanda de servicios post fallecimiento.

Bajo este contexto y basándose en las tendencias identificadas por Euromonitor para el año 2023: “Automatización Auténtica” y “Aquí y Ahora”, surge “ETERNAL” como una idea de negocio innovadora.

A través de plataformas digitales, esta empresa proporcionará servicios integrales después del fallecimiento, con el objetivo de ayudar a los usuarios a mantener vivo el recuerdo y el lugar de descanso de sus seres queridos. La plataforma de “ETERNAL” se enfocará en brindar a los usuarios una alternativa confiable, respaldada por un servicio garantizado, que les permita mantener una conexión emocional y espiritual con sus seres queridos fallecidos. Permitirá a los usuarios superar las barreras de la distancia y la falta de tiempo al ofrecer servicios de mantenimiento y decoración de lápidas, entrega de flores frescas, limpieza y cuidado de los espacios y la posibilidad de honrar a sus seres queridos a través de servicios religiosos virtuales, visitas online, etc.

Diseñamos el prototipo de la propuesta de “ETERNAL” para que se adapte a las necesidades y preferencias de los usuarios modernos, ofreciendo la comodidad de acceder a los servicios desde cualquier lugar y momento. La plataforma también ofrecerá opciones personalizadas para que los usuarios puedan elegir diseños y servicios que se ajusten a sus gustos y necesidades. “ETERNAL” garantizará a los usuarios la correcta ejecución de los servicios que se hayan contratado.

En conclusión, “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento - ofrecerá un servicio integral y confiable para mantener el recuerdo y el lugar de descanso de los seres queridos de manera memorable. A través de medios digitales, esta plataforma busca superar las barreras de tiempo y distancia, permitiendo a los usuarios mantener la conexión emocional y espiritual con sus seres queridos fallecidos.

8. OBJETIVOS DEL PROYECTO

8.1. Objetivo General

Evaluar, desarrollar e implementar una solución de servicios integrales post fallecimiento en la ciudad de Guayaquil. Será el aliado de confianza para satisfacer las necesidades de las personas en relación al cuidado y mantenimiento de lápidas, visitas online y homenajes a sus seres queridos fallecidos.

8.2. Objetivos Específicos

1. Cubrir las necesidades y preferencias de los usuarios que requieran los servicios ofrecidos impactando positivamente en sus vidas.
2. Identificar oportunidades y nichos de mercados no satisfechos.
3. Posicionar a “ETERNAL” como una plataforma de servicios post fallecimiento, líder en el mercado, a través de estrategias innovadoras y efectivas, generando confianza, cercanía y calidad a los usuarios.
4. Establecer una estructura organizacional eficiente y funcional que garantice el adecuado funcionamiento de la empresa.
5. Cumplir con todas las normativas y regulaciones que apliquen a la operación de la plataforma.
6. Desarrollar un plan operativo para el óptimo funcionamiento de la plataforma, bajo el concepto de mejoramiento continuo.
7. Implementar un plan financiero que permita la sostenibilidad y rentabilidad del negocio a largo plazo.
8. Desarrollar programas y acciones de impacto social que promuevan el bienestar de la comunidad, así como el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

9. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

“ETERNAL” es una empresa que ofrece servicios post fallecimiento a través de una plataforma. Su diferenciador y ventaja competitiva es brindar confianza y seguridad a sus clientes al respaldar los servicios ofrecidos por medio de una empresa formal, además de brindarle todas las facilidades y acceso a la verificación de los trabajos ejecutados. Para optimizar recursos y maximizar la oportunidad de contratos soporta la operativa de los trabajos en proveedores especializados y calificados. La plataforma ofrece servicios como: flores y jardinería, limpieza y mantenimiento de lápidas, conmemoraciones en fechas especiales, visitas online, asistencia legal, servicio psicológico, borrado digital, entre otros.

El mercado objetivo que se obtuvo mediante investigación realizada en la ciudad de Guayaquil durante el mes de mayo del 2023 fue definido en habitantes de la misma ciudad y residentes en el extranjero, entre 35 y 54 años con nivel socioeconómico medio y alto. La demanda potencial para estos servicios es alta, ya que el 75.2% de los encuestados mostró interés en contratar los servicios post fallecimiento.

Para el diseño de la solución se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, incluyendo entrevistas a profesionales relacionados al giro de negocio y grupos focales con personas acordes al mercado objetivo definido, así como con personas residentes en el extranjero.

La solución se desarrolla en una plataforma que permite a los usuarios acceder a los servicios desde cualquier canal de contacto y contratar el servicio que mejor se adapte a sus necesidades, teniendo opciones para contratar planes, servicios eventuales o suscribirse con alguna frecuencia determinada a algunos de ellos.

Para garantizar la seguridad e individualidad de los clientes, ellos deberán registrarse en la plataforma y proporcionar datos personales básicos para su registro y le llegará un correo electrónico de activación. Los proveedores también se registrarán en la plataforma, completando un formulario con sus datos personales y adjuntando fotografías de los trabajos

realizados para pasar al proceso de calificación; una vez seleccionados y habiendo firmado el respectivo contrato, serán activados en la base de datos de la empresa para la asignación de trabajos.

La empresa se ha constituido como una Sociedad Anónima y ha registrado la propiedad intelectual de su nombre comercial, lema y logotipos ante el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI); además, practica la responsabilidad social y cumple con dos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) y alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

La metodología utilizada para el diseño de la solución Design Thinking aportó para entender la problemática identificada y permitió descubrir que las personas se sienten tristes por no estar cerca de sus seres queridos y desconfían de los servicios informales debido a la mala calidad y la falta de responsabilidad y garantías.

El estudio de mercado reveló que el 42,5% de los encuestados tienen familiares fallecidos, la mayoría de ellos, un 70,8%, coloca flores en las tumbas y un 58,4% también oran durante sus visitas. La principal motivación para visitar a sus familiares fallecidos según el 73,5% es conmemorar su recuerdo. El 54% de las personas visita el cementerio anualmente y un 75,2% estaría interesado en contratar los servicios ofrecidos.

El plan de marketing incluye estrategias de comunicación mediante la página web, redes sociales y presencia en centros comerciales.

El estudio técnico destaca la importancia de la satisfacción del cliente y la experiencia agradable, confiable, cercana y segura. Esto se logra a través de alianzas con proveedores calificados, acceso a información transparente y seguimiento de servicios.

El estudio administrativo identifica los puestos de trabajo dentro de la empresa: Gerente administrativo y financiero, coordinador operativo y comercial, coordinador de marketing, coordinador de sistemas, asistente de servicio e inspector de operaciones.

La relación con proveedores de servicios se formaliza a través de contratos civiles, enfatizando que solo la empresa puede tener relación comercial directa con el cliente final; en todos los contratos se garantiza la confidencialidad y protección de la información, así como la adaptabilidad del servicio a las demandas del mercado, cumpliendo además con las leyes de comercio electrónico y defensa del consumidor.

La viabilidad financiera del proyecto se ha evaluado mediante el cálculo de la tasa interna de retorno, el valor actual neto y el período de recuperación, resultando la factibilidad de ejecución de este proyecto.

Por todo lo expuesto anteriormente y luego de realizar un análisis, se determina que el modelo de negocio “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – es viable y se recomienda actuar de manera anticipada para evitar una disminución en las ventas e implementar un plan continuo que permita incrementarlas o diversificar el portafolio de servicios.

10. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

10.1. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

La función principal de la gerencia del estudio técnico es planificar, dirigir, aplicar y validar las actividades del proyecto para lograr los objetivos previamente establecidos para el modelo de negocio.

“En resumen, se pretende resolver las preguntas referentes a dónde, cuándo, cuánto, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto” (Baca, 2001)

10.1.1. Descripción del Servicio

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – es una plataforma diseñada para brindar información, interacción, orientación y servicios completos destinados al post fallecimiento de un ser querido. Su enfoque es conservar el recuerdo y el espacio de descanso de los familiares difuntos. Esta plataforma se dirige a personas que han perdido un familiar y busca ofrecerles apoyo en ese momento difícil.

El servicio se extiende más allá de la plataforma, permitiendo a los clientes acceder a través de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y redes sociales (Facebook – Instagram), que los dirigirán a la plataforma para contratar los servicios.

La propuesta de “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – es la confianza que se cristaliza en la calidad, transparencia y cumplimiento de servicio. La atención personalizada y la evidencia fotográfica de los trabajos realizados, se consideran herramientas claves para el modelo de negocio. Para su funcionamiento el usuario debe ingresar en la plataforma y llenar un formulario con datos personales básicos necesarios para alimentar la base de datos de la empresa; creando usuario y contraseña para completar el registro y poder explorar servicios:

Imagen 1. Servicios ofrecidos en la plataforma “ETERNAL”



Fuente: Elaboración propia.

Estos servicios pueden ser contratados de forma individual o mediante planes personalizados. Una vez seleccionados los servicios, estos se almacenan en el carrito de compra y el proceso se completa a través de un botón de pago, donde los clientes ingresan la información de la tarjeta o cuenta bancaria. A continuación, cuando la transacción ha sido exitosa, un asesor se pone en contacto con el cliente para coordinar detalles específicos y ejecutar el servicio seleccionado.

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – validará cada servicio seleccionado mediante imágenes enviadas por correo electrónico, asegurando el cumplimiento de las directrices de los clientes. Los usuarios pueden calificar y comentar los servicios en la plataforma, brindando la transparencia y tranquilidad para su uso.

El respaldo del modelo de negocio se logra mediante la alianza con proveedores preseleccionados bajo rigurosos estándares de calidad para asegurar la excelencia en cada servicio ofrecido. Ellos tienen la facilidad y oportunidad de registrarse a través de un formulario disponible en la plataforma, el mismo que es validado por parte de la empresa; los proveedores aceptados son activados en el sistema y pasan a formar parte del equipo de “ETERNAL”. Esta selección garantiza que los servicios brindados cumplan con los estándares y valores de confianza que representa la empresa.

Proceso interno administrativo.

La estructura operativa interna de “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – se centra en el servicio al usuario, cliente interno o áreas internas de la empresa. Para el proceso del usuario, la logística interna implica coordinar con los proveedores y profesionales (abogados, psicólogos) según el servicio solicitado. Los pagos, con un promedio de \$50 por servicio contratado, se pueden realizar a través de nuestra plataforma con tarjetas de crédito/débito, PayPal o transferencias bancarias. Para información más detallada consultar

Anexo 13.1 – Flujo del proceso administrativo.

Triángulo de servicios “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento.

“ETERNAL” es una plataforma que se enfoca en brindar servicios post fallecimiento y prioriza la satisfacción del cliente. Para lograrlo, utiliza una herramienta llamada "Triángulo de Servicios", un diagrama que ilustra cómo la estrategia, el sistema y el personal se conectan en relación al cliente. Esta herramienta ayuda a comprender mejor la experiencia del cliente al considerar estas variables claves. (Carzlon, 1991).

En este escenario, la satisfacción del cliente con el servicio proporcionado se convierte en un factor crucial para mantener su lealtad y retención. Satisfacer las necesidades del cliente se vuelve esencial para asegurar la supervivencia y el éxito continuo de la empresa. (García, 2016).

- **Estrategia:** Servicio integral con un enfoque holístico que brinda seguridad y confianza a través de las soluciones ofrecidas con atención personalizada.
- **Sistemas:** Sistemas que respaldan la oferta de servicios: CRM (Customer Relationship Management), NPS (Net Promoter Score) y CSAT (Customer Satisfaction Score).
- **Colaborador:** Responsable por ejecutar los procesos para cumplir con la estrategia establecida para satisfacer al cliente y optimizar retorno a inversionistas.
- **Cliente:** Personas, entre 35 y 54 años, residentes en el Ecuador o en el extranjero, con nivel socioeconómico medio y alto, con familiares fallecidos que tengan su lugar de descanso en los camposantos de la ciudad de Guayaquil.

comprensión del ciclo de compra de cada cliente mediante el análisis de su historial de interacciones con la empresa. Los indicadores CSAT y NPS nos ayudarán a medir la satisfacción del cliente, la lealtad del mismo y el sentimiento general de la marca.

- **Relación estrategia – colaborador**

Trabajar con profesionales y proveedores altamente calificados y capacitados para ofrecer servicios y cumplir con los estándares de calidad. Proporcionar acceso y transparencia a la información para que estén informados y puedan tomar decisiones para mejorar la calidad de los servicios. Esta relación garantiza que los proveedores y el personal interno estén al tanto de los procesos y procedimientos para cumplir con los estándares y normas del negocio.

- **Relación colaborador – sistemas**

Esta relación es primordial para proporcionar servicios integrales y de alta calidad. Los sistemas permiten a los colaboradores acceder a la información del cliente y medir la satisfacción, mientras que los proveedores capacitados y el equipo de asistencia técnica y legal utilizan estos sistemas para brindar satisfacción al cliente y cumplir con los estándares de calidad.

- **Relación estrategia – cliente**

El enfoque estratégico de la empresa con el cliente, es su fidelización a través de los resultados efectivos de la asesoría personalizada y las alianzas con proveedores. Al establecer alianzas con proveedores, brindar acceso transparente a la información y monitorear los servicios, la empresa crea un entorno en el que los clientes se sienten seguros al contratar sus servicios.

10.1.2. Presentación / Descripción del Prototipo

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – es una propuesta centrada en la experiencia del cliente donde busca cubrir todas sus necesidades. Comienza con un enfoque omnicanal, permitiendo el acceso a través de diversos canales digitales direccionándolos a su página web, donde se ofrece una amplia gama de servicios disponibles para su contratación.

“Un Prototipo es la muestra mínima viable de la propuesta de valor que el emprendedor muestra a sus clientes o usuarios para validar su producto” (Quijano, 2018).

A continuación, se resaltan los aspectos más importantes del funcionamiento de su página web. En la página de inicio en la parte superior se muestran un menú que contiene los servicios, proveedor, precios y el login para registrarse (**Imagen 4**).

Para realizar la selección de los servicios, se deberá llenar un formulario en donde aparecerá información básica del usuario necesaria para registrarse por primera ocasión (**Imagen 5**).

Una vez registrado, seleccionará el o los servicios que mejor se adapten a sus necesidades (**Imagen 6**), con la libertad de contratar servicios eventuales, por única vez o suscribirse con alguna frecuencia determinada, también se cuenta con diferentes tipos de planes (**Imagen 7**).

Al ser seleccionados, se procederá con la contratación del servicio escogido (**Imagen 8**), se guardará en el carrito de compras (**Imagen 9**) y podrá dar por finalizada la solicitud a través del botón de pago que permite realizar la transacción de forma segura (**Imagen 10**).

Finalmente, cuando la transacción de pago es exitosa, un asesor se contactará con el cliente y coordinará los datos específicos para ejecutar el servicio seleccionado. El usuario tendrá la libertad de calificar el servicio recibido (**Imagen 11**).

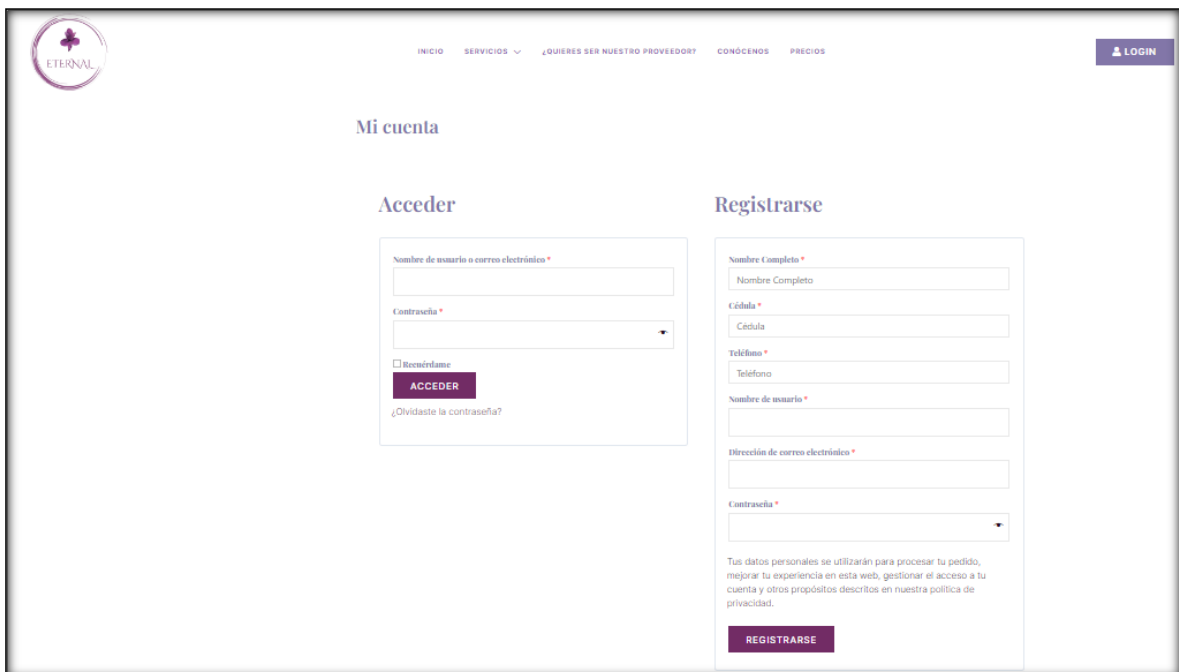
Para su óptimo funcionamiento, “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – apoya su gestión en proveedores que necesitarán registrarse en su página web para ser calificados, los mismos que deberán ser especialistas en cada uno de los servicios ofrecidos, permitiendo optimizar recursos y agilizar la atención a los requerimientos ingresados de los clientes (**Imagen 12**).

Imagen 4. Plataforma “ETERNAL” – Inicio



Fuente: Elaboración propia

Imagen 5. Plataforma “ETERNAL” – Registro



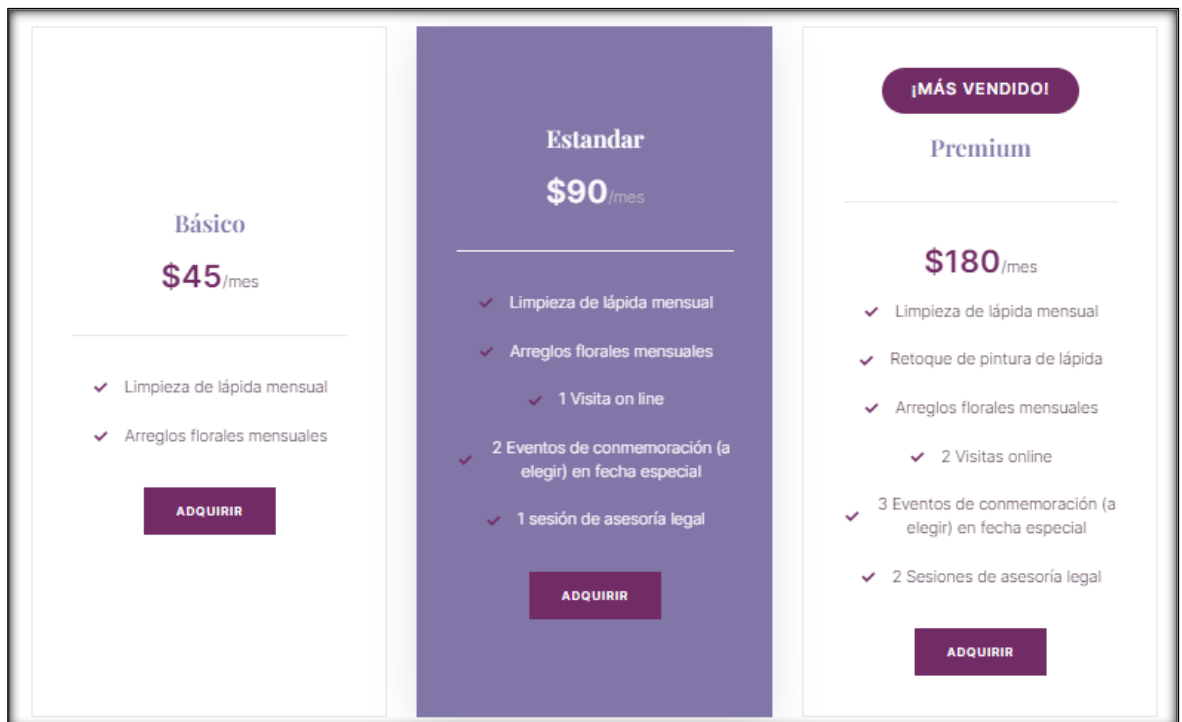
Fuente: Elaboración propia

Imagen 6. Plataforma “ETERNAL” – Servicios



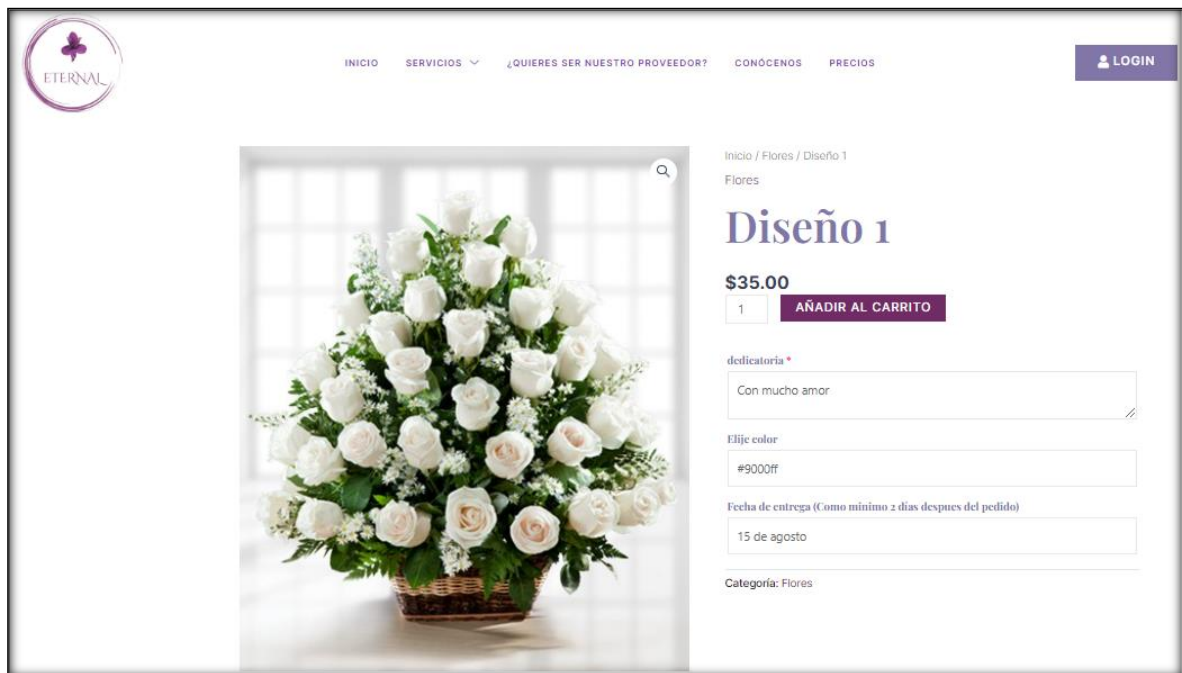
Fuente: Elaboración propia

Imagen 7. Plataforma “ETERNAL” – Planes y precios



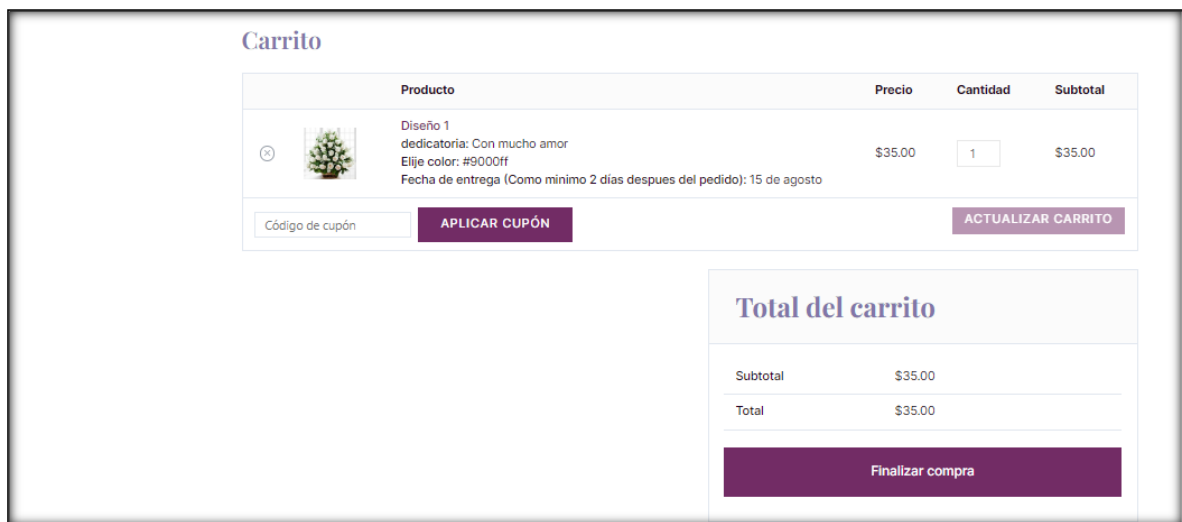
Fuente: Elaboración propia

Imagen 8. Plataforma “ETERNAL” – Contratación



Fuente: Elaboración propia

Imagen 9. Plataforma “ETERNAL” – Añadir al carrito y finalizar compra



Fuente: Elaboración propia

Imagen 10. Plataforma “ETERNAL” – Botón de pagos

The image shows a payment interface for 'paymentez'. At the top left, it says 'Pago con tarjeta' and at the top right is the 'paymentez' logo. Below the header, there is a form with the following fields: an email field containing 'osalas@paymentez.com', a country dropdown menu set to 'Ecuador' with a flag icon, a phone number field containing '099 631 3765', a 'Nombre del titular' field, a 'Número de tarjeta' field, and three separate fields for 'MM', 'YY', and 'CVC'. At the bottom left, there is a 'PCI DSS COMPLIANT' badge with the text 'ASSESSED BY CONTROLCASE'. At the bottom right, there is a green button that says 'Pagar USD \$10.40'.

Fuente: Elaboración propia

Imagen 11. Plataforma “ETERNAL” – Valoración del servicio

The image shows a service evaluation form. At the top, it says 'Sé el primero en valorar "Diseño 1"'. Below this, there is a note: 'Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con *'. The form has the following fields: a rating field labeled 'Tu puntuación *' with five star icons, a text area labeled 'Tu valoración *', a 'Nombre *' field, and a 'Correo electrónico *' field. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Guarda mi nombre, correo electrónico y web en este navegador para la próxima vez que comente.' and a purple button labeled 'ENVIAR'.

Fuente: Elaboración propia

Imagen 12. Plataforma “ETERNAL” – Registro Proveedores



The screenshot shows the 'Proceso de alta' (Registration Process) page on the ETERNAL website. The page features a navigation bar with links for 'INICIO', 'SERVICIOS', '¿QUIERES SER NUESTRO PROVEEDOR?', 'CONÓCENOS', and 'PRECIOS', along with a 'LOGIN' button. The main heading is 'Proceso de alta'. Below the heading, there is a paragraph explaining the company's commitment to responsible practices. The registration form includes the following fields:

- Nombre completo:** Cecilia Alexandra Campos Villafuerte
- Email:** mochita27@gmail.com
- Teléfono:** 0987227439
- Nombre de la empresa:** FLORES MOCHIS
- Mensaje:** Quiero ser un proveedor de uds.

Fuente: *Elaboración propia*

10.1.3. Proceso de Prestación del Servicio

El proceso describe cada una de las etapas involucradas desde el registro de usuario hasta la entrega del servicio; se detalla el ingreso a la página web, los datos personales que se deben colocar, el servicio que desea contratar, la ubicación del cementerio, la forma de pago y esa información es almacenada en una base de datos en la nube. También se describe el registro de los proveedores, la información necesaria que debe ingresar y la evidencia del trabajo realizado para que la empresa analice la solicitud y se cumpla la propuesta de valor.

10.1.3.1. Usuario

Para obtener una comprensión completa de este proceso, se recomienda revisar tanto la explicación escrita a continuación, como el mapa de flujo de procesos en el **Anexo 13.2**. **Accede** a “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento – por primera vez desde las redes sociales Instagram, Facebook o WhatsApp.

Selecciona LOGIN para registrarse y se ingresa la siguiente información: (**Imagen 5**)

- Nombre y apellidos completos,
- Número de cédula,
- Número de contacto,
- Usuario,
- Correo electrónico y
- Contraseña.

Ingresar al correo electrónico registrado y valida la información de registro seleccionando el link recibido. Al acceder al link se abre la plataforma web que muestra el términos y condiciones, se selecciona “He leído y acepto los términos y condiciones”.

Una vez validada la información y aceptada las condiciones, el usuario accede la pantalla de inicio para poder acceder a los servicios ofrecidos.

Mantén viva la llama del recuerdo

ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento, te brinda la tranquilidad de mantener un sitio agradable y propicio para honrar su memoria y compartir.

En la opción de servicios, se desplegará los diferentes servicios ofrecidos:

- **Florería y Jardinería:** Se visualizan diferentes diseños de arreglos florales naturales o artificiales con su respectivo precio. Se añade con un clic en el carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base y luego al proveedor, el cual realiza un diseño previo y envía la foto a “ETENAL” para verificar que se encuentre de acuerdo con las personalizaciones que solicitó el cliente y envía foto al correo del cliente mediante un link de aceptación para que confirme si está de acuerdo, caso contrario hacer las observaciones pertinentes. Una vez aceptados se

envía al proveedor para entregar el arreglo en la hora y fecha acordada. El proveedor toma evidencia fotográfica al momento de la entrega y a la envía a la empresa. “ETERNAL” envía por correo la evidencia al cliente y un link para calificar el servicio recibido. **(Anexo 13.4. – Flujo de servicios)**

- **Mantenimiento y limpieza de lápidas:** Se muestra las diferentes lápidas para el mantenimiento, limpieza, pintura o restauración con su respectivo precio. Luego de seleccionar el producto podrá personalizarlo con alguna dedicatoria o colocar una fecha o fotografía en la lápida. Se añade con un clic en el carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base de datos y luego al proveedor, el cual si es limpieza se realiza el servicio de acuerdo a una agenda. Si es pintura o restauración, el proveedor realiza un diseño previo y lo envía a la empresa para verificar que se encuentre de acuerdo con la personalización que solicitó el cliente. “ETERNAL” envía por correo la evidencia al cliente y un link para calificar el servicio recibido. **(Anexo 13.5. – Flujo de servicios)**

- **Visitas online:** Se detalla dos tipos de visitas 3D y visita virtual con su respectivo precio. Se añade con un clic en el carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base de datos y luego “ETERNAL”, verifica la agenda y asigna al proveedor. El cual llegará a la tumba a la fecha y hora acordada, al momento de la ejecución del servicio el proveedor tomará la evidencia fotográfica la cual enviará a la empresa. “ETERNAL” envía por correo la evidencia al cliente y un link para calificar el servicio recibido. **(Anexo 13.6. – Flujo de servicios)**

- **Conmemoración en fechas especiales:** Se muestra opciones que se ofrecen como rezos, misas o cantantes o músicos con su respectivo precio. Se añade con un clic en el carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base de datos

y luego “ETERNAL”, verifica la agenda y asigna al proveedor. El cual llegará a la tumba a la fecha y hora acordada, procederá a contactar al cliente para realizar el servicio en línea. En el caso de rezos y cantantes o músicos llegará a la tumba a la hora y fecha acordada y procederá a realizar una videollamada en línea al cliente para realizar el servicio. En todos los casos el proveedor realizará un registro fotográfico que enviará a “ETERNAL”, el mismo que se enviará al cliente como constancia y un link para calificar el servicio recibido. **(Anexo 13.7. – Flujo de Servicios)**

- **Borrado de Historial Digital:** Se detalla el servicio ofrecido y se añade con clic al carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base de datos y luego al abogado de “ETERNAL”, el cual realiza la llamada al cliente de acuerdo a una agenda y procede con el trámite de borrado digital. “ETERNAL” envía por correo la evidencia al cliente y un link para calificar el servicio recibido **(Anexo 13.8. – Flujo de Servicios)**

- **Asesoría Jurídica:** Breve descripción del servicio a ofrecido y se añade con un clic al carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base de datos y luego al abogado de “ETERNAL”, el cual realiza la llamada al cliente de acuerdo a una agenda. “ETERNAL” envía por correo la evidencia al cliente y un link para calificar el servicio realizado **(Anexo 13.8. – Flujo de Servicios)**

- **Apoyo Psicológico:** Breve descripción del servicio a ofrecido y se añade con un clic al carrito de compras y se finaliza la contratación. La solicitud llega a la base de datos y luego al Psicólogo de “ETERNAL”, el cual realiza la llamada al cliente de acuerdo a una agenda. “ETERNAL” envía por correo la evidencia al cliente y un link para calificar el servicio realizado **(Anexo 13.9. – Flujo de Servicios)**

A continuación, se muestran los tipos de planes que se ofrecen por mes y lo que incluye:

- **Básico:** Se detalla la limpieza de lápida y los arreglos florales, con un precio de USD 45.00. Se realiza la contratación y se añade al carrito de compras con un clic en el botón “Adquirir”.
- **Estándar:** Se ofrece limpieza de lápida, arreglos florales, 1 visita virtual, 2 eventos de conmemoración (a elegir) en fecha especial, 1 sesión de asesoría legal; con un precio de USD 90.00. Se realiza la contratación y se añade al carrito de compras con un clic en el botón “Adquirir”.
- **Premium:** Consta limpieza de lápida, retoque de pintura de lápida, arreglos florales, 2 visitas online, 3 eventos de conmemoración (a elegir) en fecha especial, 2 sesiones de asesoría legal; con un precio de USD 180.00. Se realiza la contratación y se añade al carrito de compras con un clic en el botón “Adquirir”.
- **Personalizado:** El cliente escoge los servicios que desea. Una vez añadidos los servicios escogidos. Se añade al carrito de compras con un clic en el botón “Adquirir”.

Visualiza en el carrito de compras el resumen de los servicios contratados donde se detalla producto, precio, cantidad, subtotal permitiendo al usuario validar e incrementar la cantidad o eliminar en caso que no lo desee. Adicionalmente, hay un campo que permite ingresar un código de cupón en casos especiales para que lo apliquen y obtengan un descuento.

Selecciona finalizar compra y se abrirá una pantalla donde del lado izquierdo hay un formulario donde se detalla los datos de facturación:

- Nombre,
- Apellidos,
- País/región,
- Dirección,
- Teléfono,

- Correo electrónico,
- Nombre de la persona fallecida,
- Ubicación de la lápida e
- Información adicional (en caso de requerirla)

Revisa del lado derecho “Tu Pedido”, el detalle de los precios de cada servicio y un total, se da un clic en “Realizar el pedido” y se abre una pantalla donde se ingresa el número de tarjeta y se realiza el pago. Una vez realizado el pago, la asistente de servicios se contactará con el usuario para coordinar lo contratado.

Recibe la notificación del servicio realizado, deberá ingresar con su usuario para calificar el servicio recibido de 1 a 5 estrellas; siendo 1 “no estoy satisfecho” y 5 “estoy muy satisfecho”. Si la calificación es menor a 3 estrellas, la asistente de servicios se contactará con el cliente y revisarán los detalles de lo ocurrido para tomar los correctivos necesarios.

10.1.3.2. Proveedor

En este proceso, se describe desde la inscripción de los proveedores llenando un formulario, la validación del trabajo realizado, entrevista y finalmente su contratación, con el objetivo de brindar la mejor experiencia al cliente con los servicios ofrecidos. Para obtener una comprensión completa de este proceso, recomendamos revisar tanto la explicación escrita a continuación como el mapa de flujo de procesos en el **Anexo 13.3**.

Accede a “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – por primera vez desde las redes sociales Instagram, Facebook o WhatsApp. Se visualiza la página de inicio donde aparece:

Mantén viva la llama del recuerdo

ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento, te brinda la tranquilidad de mantener un sitio agradable y propicio para honrar su memoria y compartir.

En la opción de **¿Quieres ser nuestro proveedor?** Se da un clic y se desplegará un formulario llamado “proceso de alta” donde constarán los siguientes datos: (**Imagen 12**)

- Nombre y apellidos completos,
- Correo electrónico,
- Número de contacto,
- Nombre de la empresa,
- Mensaje (presentación de la empresa),
- En categoría, se desplegará los servicios que se requieren para la aplicación, adjuntar imágenes del servicio/producto ofrecido.

Llena el formulario y acepta los términos y condiciones.

Da un clic en “enviar”, esta información será recibida por “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento, donde el asistente operativo validará la información recibida habrá una entrevista virtual y en caso de ser aceptado, se le dará el alta en la plataforma y formará parte de los proveedores calificados para realizar el trabajo.

En el proceso de manejo de proveedores, si recibe una baja calificación por parte de los usuarios, se iniciará un protocolo de acciones. Primero, se enviará un correo electrónico de advertencia al proveedor para discutir mejoras necesarias. En caso de recibir una segunda baja calificación, se impondrá una suspensión temporal en la plataforma, permitiendo al proveedor tomar las medidas correctivas necesarias. Si el proveedor acumula una tercera baja calificación, se procederá a su eliminación definitiva de la plataforma.

Si el proveedor no cumple con las condiciones acordadas en la prestación de servicios, se aplicarán penalizaciones establecidas en el Contrato de Prestación del Servicio y Penalidades. Es importante destacar que el Inspector de Operaciones dentro de la organización supervisará y monitoreará el desempeño de cada proveedor en su relación con los trabajos entregados, asegurando así la entrega de un servicio de alta calidad.

10.1.4. Determinación de la Capacidad Productiva

La capacidad productiva es directamente proporcional a la demanda potencial del servicio. Por ende, la variable que determina la capacidad es la cantidad de requerimientos obtenidos por el mercado meta. El servicio está concebido bajo un concepto de 24/7, por lo tanto, se presenta la información con 24 horas de trabajo durante los 30 días por mes.

Tabla 1 Capacidad Productiva – Requerimientos

Capacidad Productiva – Requerimientos	
REQUERIMIENTO DE SERVICIO	
Cantidad de días trabajadores por mes (A)	30
Cantidad de horas trabajadas por día (B)	24
Cantidad de requerimientos por hora (C)	1
Cantidad de requerimientos por día ($D=B*C$)	24
Total de requerimientos por mes ($E=D*A$)	720
Cantidad de requerimientos atendidos por año ($F=E*12$)	8.640

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los requerimientos de los clientes se planifica integrar a un volumen adecuado de maestros proveedores de servicio a la plataforma con el objetivo de que siempre tengan personal disponible para atender todos los pedidos. En base a un promedio de horas trabajadas por mes y un promedio de 3 atenciones por día.

Tabla 2 Capacidad Productiva – Proveedores

Capacidad Productiva – Proveedores	
PROVEEDORES DE SERVICIO ESPECIALIZADOS	
Cantidad de días trabajadas por mes (A)	20
Cantidad de horas diarias (B)	8
Cantidad de proveedores por servicio por mes (C)	12
Cantidad de requerimientos atendidos por día por usuario proveedor (D)	3
Total de requerimientos atendidos por mes ($E=A*C*D$)	720
Cantidad de requerimientos atendidos por año ($F=E*12$)	8.640

Fuente: Elaboración propia

Una vez que se conoce la cantidad de requerimientos y los proveedores que se necesitan para cubrir la demanda, se ha procedido a calcular la capacidad instalada en unidades potenciales y poder determinar en qué porcentaje se logran cubrir las unidades reales producidas. En el ejercicio se obtiene un 100% utilizado toda la capacidad instalada.

Tabla 3 Capacidad Productiva – Capacidad Instalada

Capacidad Productiva – Capacidad Instalada	
CAPACIDAD INSTALADA (REQUERIMIENTOS Vs PROVEDORES)	
Valor inversión capacitada instalada (ETERNAL WEB) (A)	\$21.855
Capacidad instalada Unidades Potenciales (Requerimiento Atendidos) (B)	8.640
Unidades reales producidas (C)	8.640
Precio promedio por unidad (D)	50
Valor total de la producción Potencial (E=B*D)	432.000
Valor total de la producción Real (F=C*D)	432.000
Capacidad utilizada en unidades producidas (G=C/B)	100%

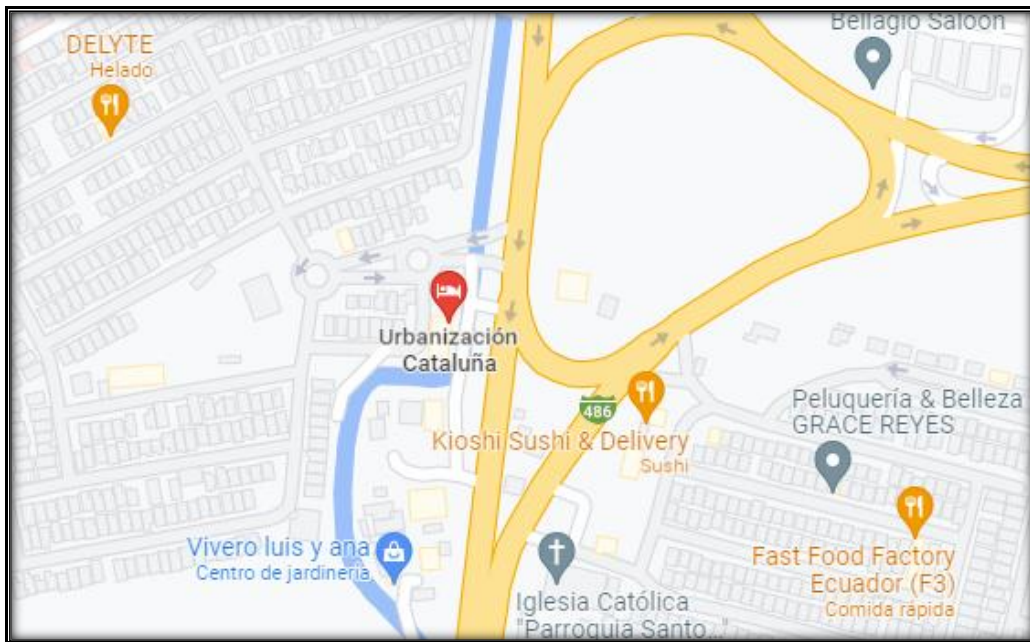
Fuente: Elaboración propia

10.1.5. Ubicación del Proyecto “ETERNAL”

“ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento – estará situada en la Urbanización Cataluña, específicamente en la Mz. 18 Villa 2 en una superficie de 105m2 (Propiedad del Gerente de Design Thinking). Esta ubicación funcionará ocasionalmente para actividades de coworking y proporcionará un espacio propicio para colaborar y llevar a cabo reuniones y sesiones de trabajo.

Además, el modelo de negocios de “ETERNAL” se adapta a la flexibilidad moderna al permitir el trabajo remoto. Los miembros del equipo tienen la capacidad de trabajar desde cualquier ubicación utilizando las herramientas y tecnologías necesarias para colaborar eficazmente en el proyecto. Esta flexibilidad brinda a la empresa la ventaja de aprovechar el talento y la colaboración independientemente de la ubicación geográfica, fomentando la eficiencia y cooperación en todo momento.

Imagen 13. Ubicación del Proyecto “ETERNAL”



Nota: Tomado de Google Map (2023).

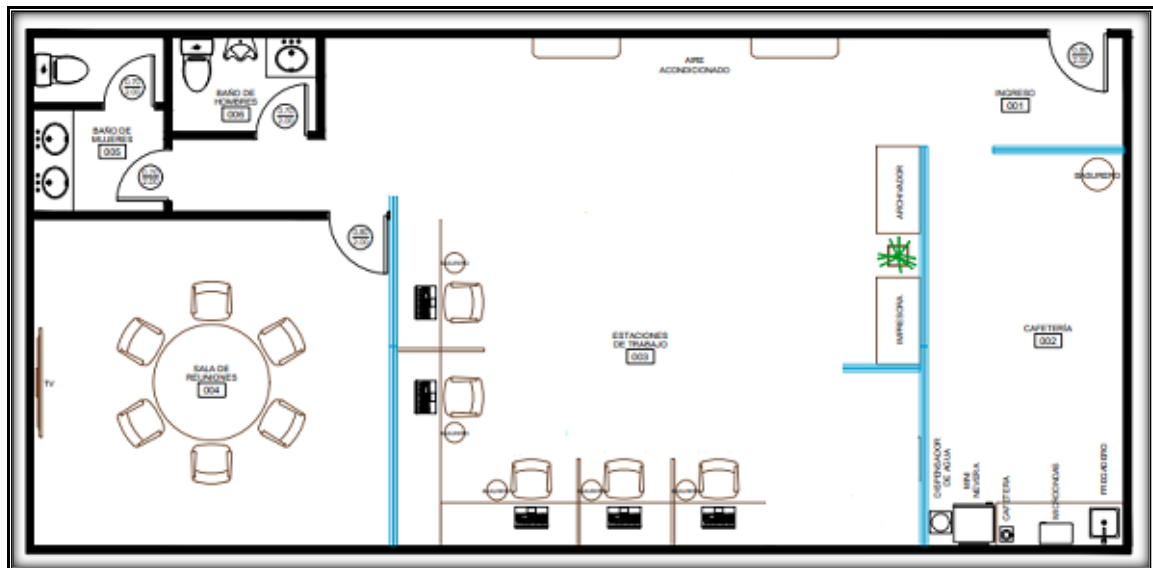
<https://www.google.com.ec/maps/search/Urbanizaci%C3%B3n+Catalu%C3%B1a+Mz+18+Villa+2+/@-2.0440966,-79.8720505,17z/data=!3m1!4b1?hl=es&entry=ttu>

10.1.6. Diseño arquitectónico “ETERNAL”

El diseño arquitectónico de la oficina de “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – está cuidadosamente planeado para proporcionar un entorno de trabajo funcional y cómodo.

Este espacio está equipado con los siguientes elementos: 5 estaciones de trabajo para cada uno de sus colaboradores, 5 computadoras laptops, 11 sillas, 6 tachos de basura, 2 baños (hombre/mujer), 1 aire acondicionado, 1 sala de reuniones (1 mesa y 6 sillas), 1 Televisor 60 SMART, 1 impresora, 1 archivador y 1 cocina/cafetería.

Imagen 14. Diseño arquitectónico “ETERNAL”



Fuente: Elaboración propia

10.1.7. Costos

Los costos necesarios para el inicio del proyecto de “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – es el siguiente: La inversión en activos y bienes de capital requerida asciende a USD 21.717, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 4 Plan de Inversiones

PLAN DE INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 2.300,00
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 2.200,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 4.500,00
ACTIVOS DIFERIDOS	
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	\$ 1.588
REGISTRO DE MARCA	\$ 160
DESARROLLO PÁGINA WEB/APP	\$ 500
HOSTING/DOMINIO	\$ 700
MARKETING (LANZAMIENTO)	\$ 4.000
GASTOS FINANCIEROS PREOPERATIVOS	\$ 202
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	\$ 7.150
CAPITAL DE TRABAJO	

FACTOR CAJA	13
CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO	
MATERIALES DIRECTOS	\$ 6.617
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 609
CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VTAS	
GASTOS ADM	\$ 2.399
GASTOS DE VTAS	\$ 217
IMPREVISTOS (5%)	\$ 225
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	\$ 10.067
TOTAL PLAN DE INVERSIONES	\$ 21.717

Fuente: Elaboración propia

La inversión inicial se compone por los activos fijos, activos intangibles y capital de trabajo, estos rubros que intervienen directa e indirectamente en el proyecto equivalen a un total de \$21.717, de los cuales se dividen como: Activos fijos (equipos de computación – muebles y enseres) con un total de \$4.500, en los activos diferidos se ha tomado en cuenta registro de marca, página web, hosting, gastos preoperativos, etc. dando un equivalente a \$7.150.

Para finalizar, el capital de trabajo está compuesto por la MOD (Mano de obra directa), los gastos administrativos, gastos de ventas y el imprevisto que es del 5% dando un total de \$10.067.

10.1.7.1 Terreno y Obras Civiles

El proyecto “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento – se desarrollará sin la participación de actividades relacionadas con terrenos y obras civiles, ya que no se han adquirido terrenos ni se llevarán a cabo trámites de construcción en esta fase del proyecto. Para fines de funcionamiento y registro de oficinas, la ubicación designada será el domicilio del Gerente Design Thinking, la Urbanización Cataluña Mz 18 Villa 2 con una extensión de 105m². Este espacio coworking incluirá un área exclusiva destinada al funcionamiento de la empresa.

10.1.7.2 Equipos y Maquinarias

Se consideró una inversión de laptops e impresora para que el personal de “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento, pueda laborar en sus diferentes funciones y sin interrupciones.

Tabla 5 Equipos de Computación

Equipos De Computación			
Cantidad	Concepto	Total	Fuente
5	Laptop Xtratech Invicta Celeron N3350 4-64GB	\$1.849,95	Computrón
1	Impresora Multifunción Brother DCPL2550DW	\$ 350,05	Computrón
	Total de Equipos de Computación	\$2.200,00	

Nota: Precios referenciales de la tienda Computrón (2023)

Fuente: *Elaboración propia*

10.1.7.3 Muebles y Enseres

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – adquirirá muebles y enseres para la oficina, la misma que permitirá optimizar el entorno de trabajo, contribuyendo a un flujo de actividades diarias más eficiente y organizado para los empleados.

Tabla 6 Muebles y Enseres

Muebles y Enseres de Oficina			
Cantidad	Concepto	Total	Fuente
11	Silla de Oficina Tokoa Dela Negra	\$ 858,00	Frecuento
5	Escritorio Belinda en L Arena	\$ 640,00	Frecuento
1	Archivador metálico para oficina	\$ 175,00	Mercado Libre
1	Mesa redonda de reuniones Munique	\$ 262,17	El Bosque
6	Tachos de basura	\$ 62,93	Frecuento
1	Cafetera eléctrica Hamilton 2.4 L	\$ 62,90	Frecuento
1	Microondas Panasonic Inverter Blanco 33L	\$ 219,00	Frecuento
2	Botellones de agua	\$ 10,00	Frecuento
1	Surtidor de agua	\$ 10,00	Frecuento
	Total de Muebles y Enseres de Oficina	\$2.300,00	

Nota: Precios referenciales de la tienda Frecuento y El Bosque (2023)

Fuente: *Los Autores*

10.1.7.4 Materiales e insumos

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – al ser una empresa de servicio la materia prima será el servicio de internet, paquetes de software óptimos, Routers, servidores, laptops; en materiales e insumos se utilizará remas de papel, esferos, perforadora, resaltadores, carpetas manilas, carpetas archivador, etc.

Tabla 7 Insumos de Oficina

Suministros de Oficina			
Cantidad	Concepto	Total	Fuente
100	Plumas	\$ 45,00	Juan Marcet
5	Grapadoras	\$ 13,00	Juan Marcet
1	Perforadora eléctrica portátil	\$ 55,00	Juan Marcet
24	Resmas de hojas A4	\$ 120,00	Juan Marcet
20	Resaltadores de diferentes colores	\$ 7,60	Juan Marcet
12	Carpetas archivador oficina/A4	\$ 24,48	Juan Marcet
100	Carpetas manilas	\$ 12,00	Juan Marcet
24	Separador de Plásticos multicolor	\$ 24,00	Juan Marcet
5	Agendas personalizadas	\$ 100,00	Juan Marcet
100	Sobre manila bolsa F4	\$ 9,50	Juan Marcet
5	Calendarios personalizados	\$ 25,00	Juan Marcet
12	Lápiz de papel	\$ 10,00	Juan Marcet
12	Bock de notas adhesivas	\$ 12,00	Juan Marcet
12	Materiales de limpieza	\$ 124,42	Frecuento
	Total de Suministros de Oficina	\$ 582,00	

Nota: Precios referenciales de la página de Juan Marcet y Frecuento (2023)

Fuente: *Elaboración propia*

10.1.8. Vida Útil del Proyecto

El proyecto "ETERNAL", una plataforma de servicios post fallecimiento, está programado para tener una vida útil de 5 años. Durante los dos primeros años, se enfocará en la introducción y el crecimiento en el mercado. En los siguientes dos años, se espera alcanzar estabilidad y madurez, consolidando su posición en el mercado. Sin embargo, en el quinto año se anticipa la necesidad de una reestructuración tecnológica para adaptarse a cambios y

desafíos, con el objetivo de extender la vida útil de la empresa mediante nuevas proyecciones y estrategias.

10.1.9. Estudio Legal

10.1.9.1. Aspectos claves del negocio

Para proteger el modelo de negocios planteado, se detallan los elementos que componen los aspectos claves del negocio como:

- **Tipo de Compañía:** “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – se constituye como una Sociedad Anónima y su aporte de capital está dividido en acciones negociables.
- **Marcas Registradas:** Se debe registrar el nombre comercial de la empresa “ETERNAL” como una marca comercial para asegurar su protección legal. Además, el lema "Mantén viva la llama del recuerdo" también debe registrarse con el SENADI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales) para salvaguardar su exclusividad y uso.
- **Protección de Diseños Gráficos:** Los diseños gráficos utilizados en la empresa deben ser considerados propiedad intelectual y protegidos legalmente. Esto ayudará a prevenir plagios y asegurar la originalidad de la identidad visual de la empresa.
- **Tipos de Contrato: Externo:** Proveedores de Servicios, Profesional del Derecho, Psicología y Proveedores de Software. Dado que el contrato con los proveedores es un componente crucial de la operación, se recomienda una planificación y redacción cuidadosa del contrato. Es esencial involucrar a abogados especializados para garantizar que el contrato cumpla con las regulaciones legales y registre adecuadamente los pasos permitidos por la ley. **Interno:** Personal de la nómina de “ETERNAL” estarán bajo relación de dependencia se suscribió un "Contrato de

Trabajo a Tiempo Indeterminado", sin una fecha de finalización especificada y se indicará las condiciones de trabajo, como el salario, la jornada laboral, los beneficios de ley, las obligaciones y los derechos tanto del empleado como del empleador.

- **Página Web:** Se garantizará la protección y los derechos de autor de la página web. Esto implica asegurarse de que la página esté legalmente registrada y que se otorguen los derechos apropiados al titular del contenido. Esto respalda la propiedad y la exclusividad de la página web como parte integral del negocio.
- **Confidencialidad y Protección de datos:** Dado que el negocio implica el manejo de datos personales de usuarios y proveedores, se subraya la importancia de garantizar la confidencialidad de estos datos. Esto incluye medidas para proteger la información personal y sensible de cualquier divulgación no autorizada, lo que es esencial para mantener la confianza de los involucrados.

Imagen 15. Mapeo de elementos que componen aspectos claves del negocio.



Fuente: Elaboración propia

10.1.9.2. Propiedad intelectual

Se destaca la importancia de proteger los activos intangibles clave, como: marca, logotipos y creaciones susceptibles de protección. Se enfoca en la creación y salvaguardia de una identidad visual distintiva que trascienda el diseño, ya que influye en cómo los clientes nos perciben. El logotipo y la línea gráfica de “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento – como la identidad comercial implícito del proyecto, se consideran elementos cruciales que deben ser protegidos legalmente como propiedad intelectual.

La creación y protección de esta línea gráfica busca establecer una representación sólida y reconocible de la empresa, que a su vez contribuya a la presentación y comercialización efectiva de los servicios. Para asegurar la exclusividad y prevenir el uso no autorizado, se resalta la necesidad de aprovechar las herramientas legales disponibles para registrar estos elementos como propiedad intelectual protegida, contribuyendo a establecer una imagen sólida y duradera en la mente de los clientes y en el mercado en general.

Imagen 16. Logotipo de “ETERNAL”



10.1.9.3. Aspectos legales relacionados a comercio electrónico

“ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento – considera varios aspectos legales importantes como la protección de datos, propiedad intelectual, firmas electrónicas y derechos del consumidor para asegurar el cumplimiento de las normas y proteger tanto a

la empresa como a los consumidores, basado en la Ley de Comercio Electrónico con la finalidad de garantizar un comercio electrónico exitoso y legalmente sólido.

- **Derechos del Consumidor:** “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – garantiza el respeto de los derechos del consumidor en relación con el uso de servicios electrónicos, como el derecho a la libertad de elección, a aceptar mensajes de datos y a recibir información sobre los servicios adquiridos.
- **Mensajes de Datos:** Serán reconocidos jurídicamente y conservados de manera adecuada para mantener registros de las transacciones.
- **Propiedad Intelectual:** Se tendrá en cuenta los aspectos legales de propiedad intelectual, como marcas registradas, derechos de autor y patentes, al ofrecer servicios en línea.
- **Confidencialidad y Protección de Datos:** Se garantiza la confidencialidad y protección de los datos de los clientes, cumpliendo con la aplicación de privacidad y seguridad de datos personales.
- **Firma Electrónica:** Se asegura de cumplir con las disposiciones sobre firmas electrónicas para validar acuerdos y transacciones en línea.
- **Sanciones y Medidas Cautelares:** La ley establece sanciones y medidas cautelares en caso de incumplimiento. “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – debe estar al tanto de estas consecuencias legales y ajustar sus operaciones en caso de ser necesario.
- **Certificación de Información:** Si es necesario, “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – puede considerar obtener certificados de información para demostrar la validez y autenticidad de sus operaciones electrónicas.
- **Organismo de Promoción y Difusión:** Puede ser necesario colaborar con el organismo designado para la promoción y difusión del comercio electrónico.

- **Contratación Electrónica y Consentimiento:** Asegurarse de que la contratación electrónica cumpla con los requisitos legales, incluyendo el consentimiento informado de los consumidores.

10.1.9.4. Permisos, certificaciones y licencias

“ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – necesita cumplir con los siguientes permisos, inspecciones y pagos de impuestos ante las entidades competentes, las cuales son renovables con pagos respectivos para poder iniciar y mantenerse en funcionamiento, se detalla:

- **SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES (SENADI)**
 - Registro de marca en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI).
- **SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**
 - Constitución y registro de ETERNAL S.A.
 - Reserva de denominación (Reserva del nombre).
 - Base legal: Ley de Compañías - Art(s). COMPAÑIA EN NOMBRE COLECTIVO 38, 78, 136, - COMPAÑÍA ANÓNIMA 146.
 - Ley de Emprendimiento e Innovación aprobada por la Asamblea Nacional y expedida en febrero del 2020.
- **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)**
 - Registro de colaboradores en el sistema de Seguridad Social como parte de la ETERNAL S.A.
 - Base legal: Ley de Seguridad Social – Registro Oficial Suplemento 465 de 30 - Noviembre – 2001.
- **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)**
 - Registro Único de Contribuyente (RUC).

- Autorización para emisión de facturas electrónicas.
- Declaración de IVA.
- Declaración de impuesto a la Renta.
- Base legal: Ley del Registro Único de Contribuyentes - Registro Oficial Suplemento 398 de 12-ago.- 2004.
- **MUNICIPIO DE GUAYAQUIL**
 - Patente Municipal (anual).
 - Tasa de Habilitación y Control de Establecimientos.
 - El impuesto del 1.5 x mil sobre activos totales (anual).
 - Consulta de uso de suelo.
 - Permiso de rótulos.
 - Base legal: Ordenanzas Municipales, emitidas por el Municipio de Guayaquil en las que se regulan temas ambientales, constructivos y de seguridad.
- **BOMBEROS GUAYAQUIL**
 - Permiso de funcionamiento.
 - Base legal: Ley de Defensa Contra Incendios - Registro Oficial 815 de 19-abr.-1979.
 - Ordenanza de Autonomía y Funcionamiento de Bomberos de Guayaquil.
 - Ordenanza Seguridad y Prevención Contra Incendios.
- **MINISTERIO DE TRABAJO**
 - Acceso al Sistema Único de Trabajo (SUT) para registro de contratos de los colaboradores.
 - Base legal: Acuerdo Ministerial No. MDT - 2017 – 0135.
 - Reglamento Interno de Trabajo.
 - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **PERMISO DE LA JUNTA DE BENEFICENCIA**

- Autorización de ingreso a los camposantos de la Junta de Beneficencia como: Cementerio General y Panteón Metropolitano para poder realizar los servicios ofrecidos a los clientes. **Anexo 13.4.**

“ETERNAL” S.A – Plataforma de servicios post fallecimiento, no necesita un permiso o alguna condición especial que deba ser otorgada por un organismo diferente a los ya establecidos. Su grupo objetivo son personas mayores de edad en pleno ejercicio de sus facultades para que puedan contratar los servicios a través de una página web y con medio de pago electrónico, por lo que no aplica una protección legal especial para ellos.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras llevar a cabo el estudio técnico del modelo de negocio de “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento, se han alcanzado las siguientes conclusiones y recomendaciones:

La aplicación de la metodología de Design Thinking y un análisis del mercado han validado la viabilidad previa de la propuesta de negocio de “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento. El objetivo de esta plataforma web es proporcionar servicios integrales después del fallecimiento, posicionándose como la primera en su tipo en el país.

La plataforma tiene como objetivo inicial ofrecer siete servicios considerados esenciales para atender las necesidades de nuestro público objetivo. Para asegurar la satisfacción del cliente, contará con un número de doce de proveedores altamente capacitados o especializados en las diferentes categorías de servicios requeridas. “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – asume la responsabilidad de brindar estos servicios dentro de los plazos establecidos, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

El enfoque de marketing se concentra en fortalecer la marca mediante una sólida imagen visual y corporativa. Además, se busca ampliar el alcance a través de campañas publicitarias en redes sociales, potenciadas por la colaboración de influencers. Estas estrategias se combinan para generar una mayor visibilidad y reconocimiento de la marca en el mercado.

En el estudio administrativo se reafirmó la importancia del talento humano en su funcionamiento. El proceso de contratación no solo ha buscado habilidades y experiencia, sino también alineación con los valores éticos y corporativos que definen la empresa. A través de sus proyectos de responsabilidad social, la empresa demuestra su compromiso tanto con la comunidad como con sus proveedores, creando ambiente de crecimiento sostenible y equitativo.

El análisis técnico realizado por “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento - fue crucial para probar la viabilidad técnica del proyecto. Este análisis permitió determinar la capacidad productiva de la empresa, asegurando que la estructura digital estuviera preparada para gestionar el flujo de descargas y el tráfico necesario. Además, se llevaron a cabo definiciones detalladas de los costos en diversas áreas. Esto abarcó aspectos como activos fijos, costos de inversión, costos fijos y variables, nómina de empleados y servicios digitales, entre otros. Estos datos concluyentes han sido fundamentales para establecer una base sólida que respalde la planificación y operación del negocio, asegurando una implementación exitosa y sostenible en el mercado.

La ubicación física de “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento – ha sido instalada en el domicilio del Gerente Administrativo Financiero. Esta elección se basa en la convicción de que esta ubicación contribuirá al óptimo desempeño de las actividades tanto de la empresa como de los colaboradores. El diseño arquitectónico del espacio proporciona las condiciones necesarias para llevar a cabo las funciones requeridas y maximizar la inversión realizada. También, se han presentado los requisitos del equipo de

sistemas, detallando las especificaciones necesarias para su funcionamiento. Esta información es fundamental para asegurar que las herramientas tecnológicas estén en línea con las necesidades del negocio y permitan un flujo eficiente de operaciones.

En el ámbito legal, “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – ha establecido su estructura jurídica como una Sociedad Anónima. Esta elección proporciona un marco legal sólido para su funcionamiento. Asimismo, se han establecido los contratos necesarios para respaldar las operaciones de la empresa y se ha delineado cómo se protegerá la propiedad intelectual de la marca.

La toma de decisiones sobre la estructura legal y la creación de contratos sólidos garantiza un entorno jurídico favorable y confiable para el desarrollo de “ETERNAL” – Plataforma de servicios post fallecimiento. La existencia de leyes que respalden la estructura, los servicios y el funcionamiento de la empresa contribuye a establecer la confianza en las plataformas digitales y los servicios ofrecidos, lo que es fundamental para atraer y mantener a los ciudadanos como usuarios.

Se evaluó la viabilidad financiera con un TMAR del 13.98%. En relación a la Tasa Interna de Retorno (TIR) de 48.76%, por lo tanto, este proyecto logrará cubrir el costo promedio ponderado de capital y generará valor suficiente, es decir, un rendimiento atractivo, con un payback o período de recuperación de 2 años. Respecto al VAN (Valor Actual Neto) se calculó un monto de \$54.208.85 el cual es positivo por lo que sustenta la viabilidad del negocio. Es importante tomar precauciones para evitar una disminución en las ventas y trabajar de manera anticipada en implementar un plan para incrementar las ventas o diversificar el portafolio de servicios siempre de la mano de la innovación y de la necesidad de nuestros clientes.

11.1. Recomendaciones

- Se recomienda hacer un seguimiento del volumen de requerimientos ingresados y atendidos. Esto implica llevar un registro estadístico mensual que permita analizar el comportamiento de la demanda y el rendimiento de los proveedores. Esta información será valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Mediante este seguimiento, “ETERNAL” – plataforma de servicios post fallecimiento – podrá identificar patrones de demanda, entender las fluctuaciones estacionales y detectar tendencias a lo largo del tiempo. Esto proporcionará una visión más precisa de las necesidades cambiantes de los clientes y permitirá ajustar la cantidad de servicios solicitados a los proveedores de manera más eficiente. Por lo tanto, este enfoque basado en datos permitirá tomar decisiones informadas sobre aumentos o disminuciones en la cantidad de servicios requeridos, evitando excesos o insuficiencias que podrían afectar la calidad del servicio.
- Se propone la implementación de estrategias publicitarias periódicas como medida para abordar y comprender las variaciones en el rendimiento del negocio. Estas estrategias tienen como objetivo identificar las causas detrás de estas fluctuaciones, que podrían afectar el logro de los objetivos financieros planteados por la empresa. Por medio de la publicidad, se busca aumentar la visibilidad de la marca y atraer a un público más amplio. Estas estrategias no solo pueden contribuir al crecimiento del negocio, sino que también permiten proporcionar insights valiosos para entender y abordar las variaciones en el rendimiento financiero de manera más efectiva.
- Una recomendación esencial es mantener un estricto cumplimiento de las normas y leyes delineadas tanto en el estudio técnico como en el legal. Esta medida es crucial para garantizar que la empresa cuente con los permisos y autorizaciones necesarios para operar de manera correcta y evitar enfrentar problemas regulatorios. Por demás, esta práctica protege a la empresa de posibles sanciones y conflictos con las autoridades reguladoras.

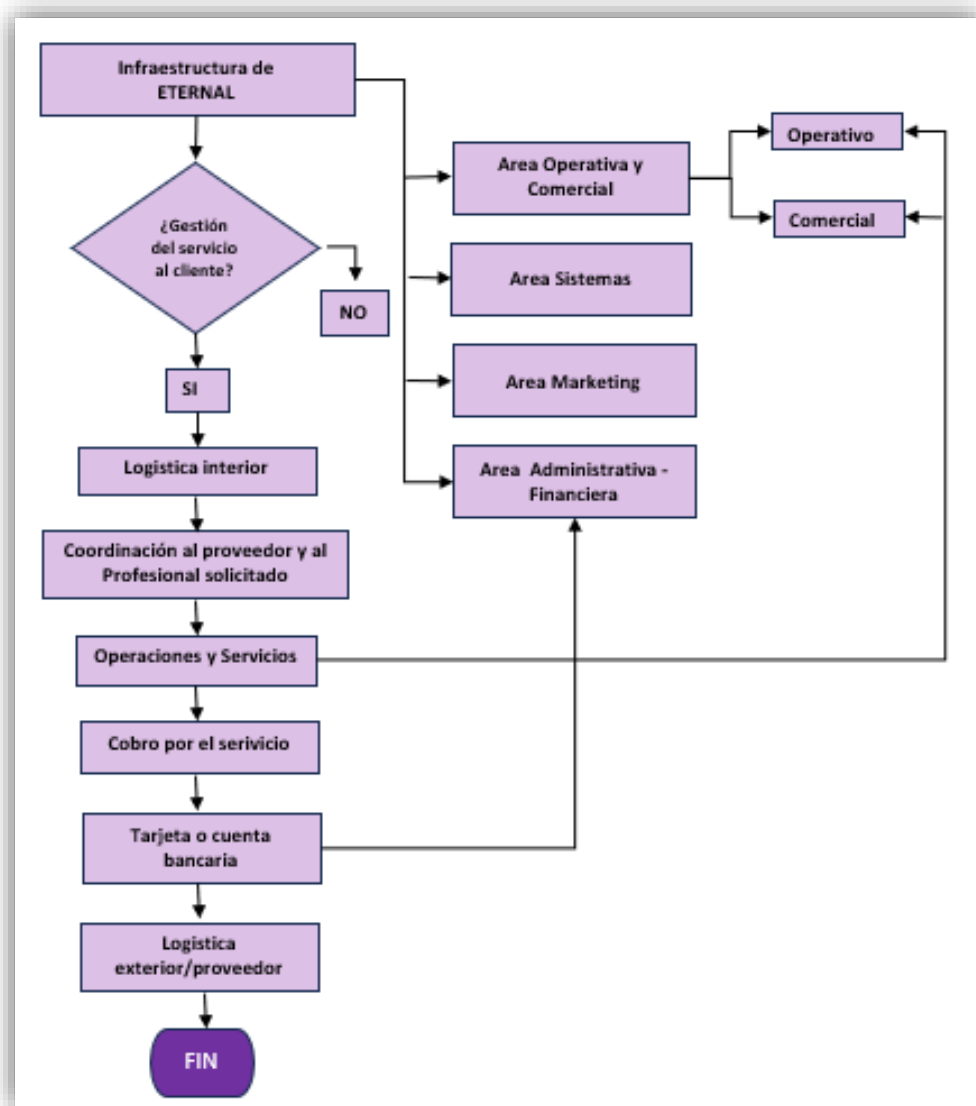
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beltrán, B. (octubre de 2019) El Comercio.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/tumbas-olvidadas-cementerios-criptas-quito.html>
- Robles, J. (noviembre de 2019) Pressreader Diario Extra.
<https://www.pressreader.com/ecuador/diario-extra/20191102/281814285666179>
- Cementerio Patrimonial Junta de Beneficencia (mayo de 2017)
<https://cementeripatrimonial.org.ec/noticias/1385-con-flores-musica-nostalgia-vivio- emotivo-dia-madres>
- Porter, M. y Millar, V. (1986): "Como obtener ventajas competitivas por medio de la información" Harvard Deusto Business Review, n.25, pp. 3-20.
- Alba, A. (2022). Design Thinking a fondo. <https://innolandia.es>.
<https://innolandia.es/design-thinking-a-fondo-prototipar/>
- Da Silva, D. (2021). ¿Qué es MVP? ¿Cuál es su concepto y cómo crear uno? zendesk.com. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-mvp/>
- Nahmias, L. (2021). Design Thinking, ¿qué es y cuáles son sus fases? quodem.com.
<https://quodem.com/blog/que-es-design-thinking/>
- Salcedo, J. (2020). Adentrándonos en el consumidor - Mapa de empatía. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/35942>
- Thinkersco. (2018). como ordenamos los insights de las entrevistas. thinkersco.com.
<https://thinkersco.com/comunidad/blog/como-ordenamos-los-insights-de-las-entrevistas/#:~:text=El%20Insight%20Cluster%20es%20una,de%20acci%C3%B3n%20y%20oportunidades%20nuevas.>
- ISO. (s.f.). ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social Obtenido de:
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO. (2010). ISO 26000: Panorama del proyecto (ISO 26000 Project Overview) [PDF]
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ESERP Business School. (s.f.). ¿Qué son los KPIs? Obtenido de:
<https://es.eserp.com/articulos/que-son-los-kpis/> Bower, J. E., Kemeny, M. E., Taylor, S. E., & Fahey, J. L. (2019). Finding positive meaning and its association with natural killer cell cytotoxicity among participants in a bereavement-related disclosure intervention. *Annals of Behavioral Medicine*, 53(9), 813-821.

- Chen, S. C., Lu, L. Y., Tseng, H. M., Tsay, S. L., & Tung, H. H. (2017). Psychological morbidity and quality of life in families of patients with cancer in Taiwan. *Asian Nursing Research*, 11(3), 186-193.
- González, A. E. P., Rodríguez, A. C., & López, J. C. A. (2020). Aplicación móvil para la gestión de trámites funerarios. *Revista Científica Iberoamericana de Educación y Comunicación*, 13(26), 51-66.
- Johnson, A. E., & Williams, R. N. (2018). Addressing unmet needs in the funeral industry: An exploratory study. **Omega-Journal of Death and Dying*, 0030222818789476.
- Leung, L., Kim, J., Chen, V. H., & Song, W. (2018). Technology-driven solutions for better healthcare: A review of the transformative role of IoT, big data, and AI. *Journal of the Formosan Medical Association*, 117(10), 877-883.
- Ley orgánica del sistema nacional de registro de datos públicos, arts. 4 / código civil (libro iv), arts. 1461, 1478
- CAPÍTULO VI SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES art. 37.- seguridad de datos personales.
- REGISTRO OFICIAL SUPLEMENTO 459 de 26-may.-2021
- LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS – Ley No. 2002- 67

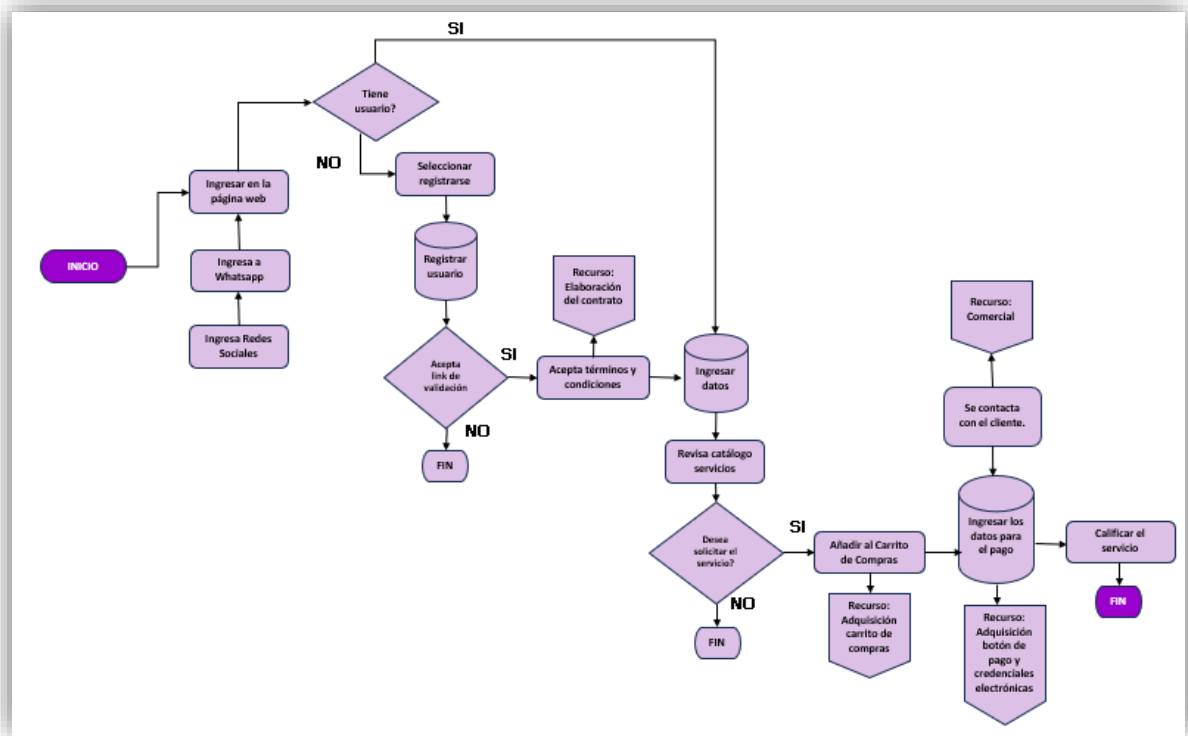
13. ANEXO

13.1. Proceso Administrativo en “ETERNAL”



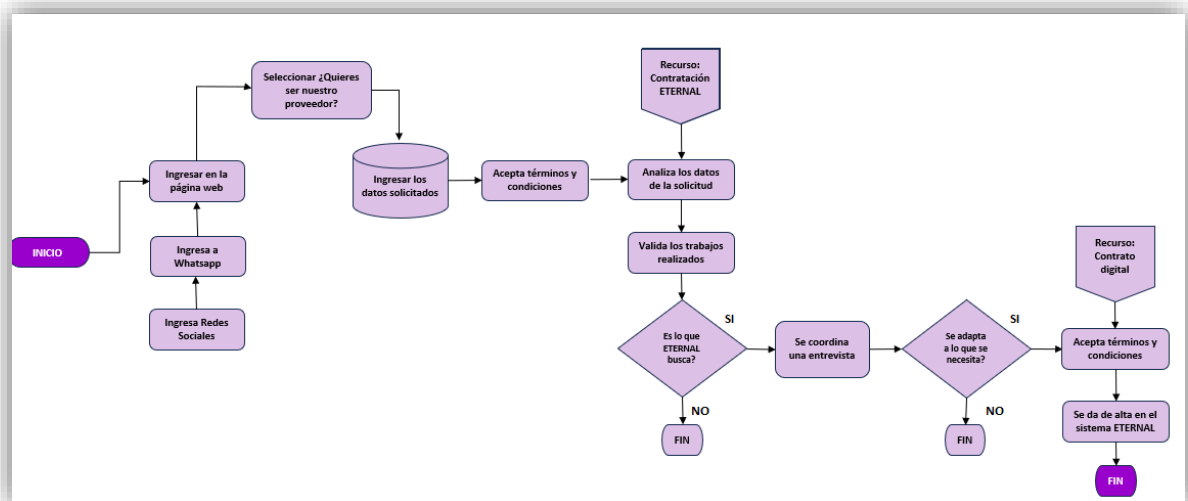
Fuente: Elaboración propia

13.2. Proceso de flujo ingreso USUARIO



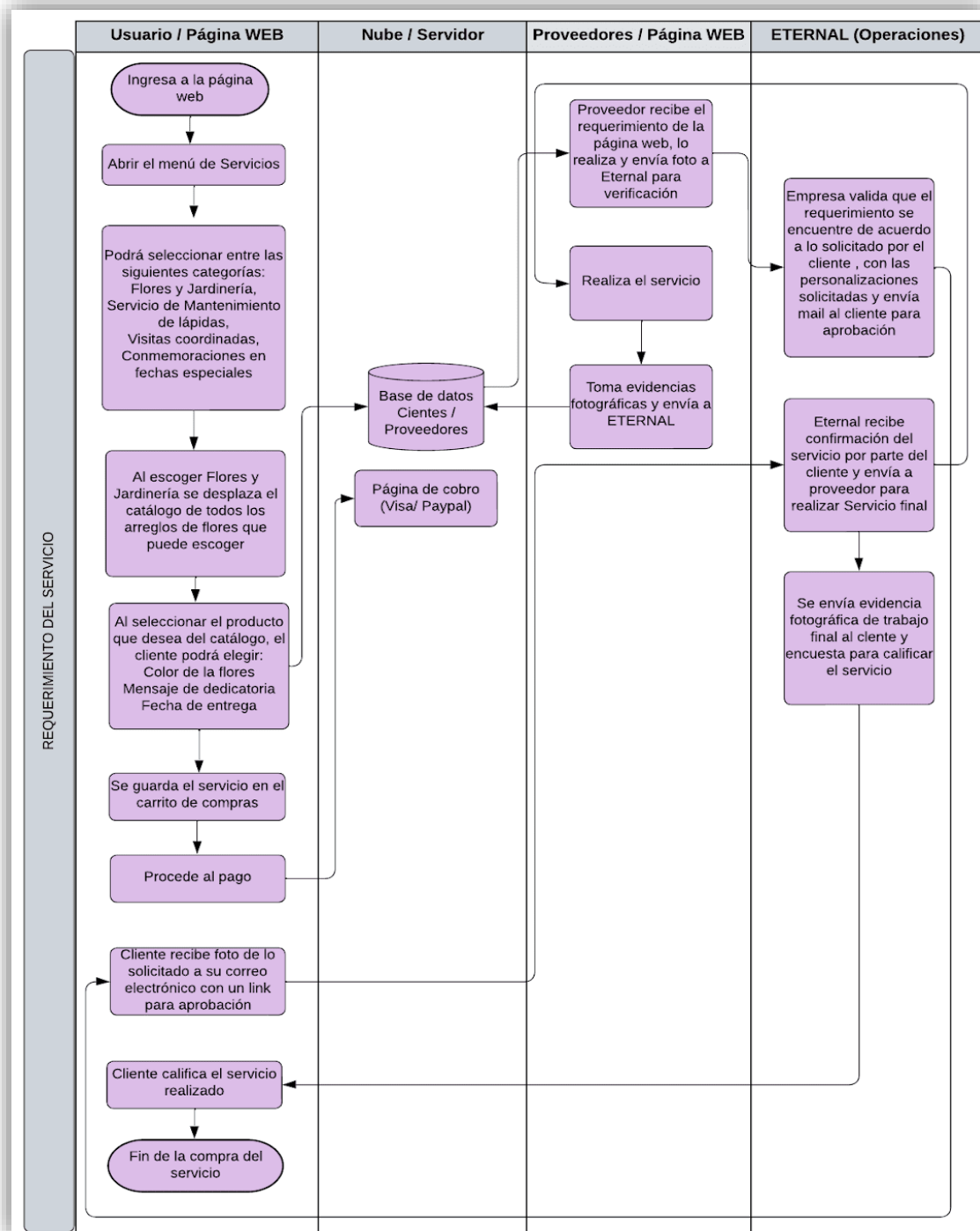
Fuente: Elaboración propia

13.3. Proceso de flujo ingreso PROVEEDOR



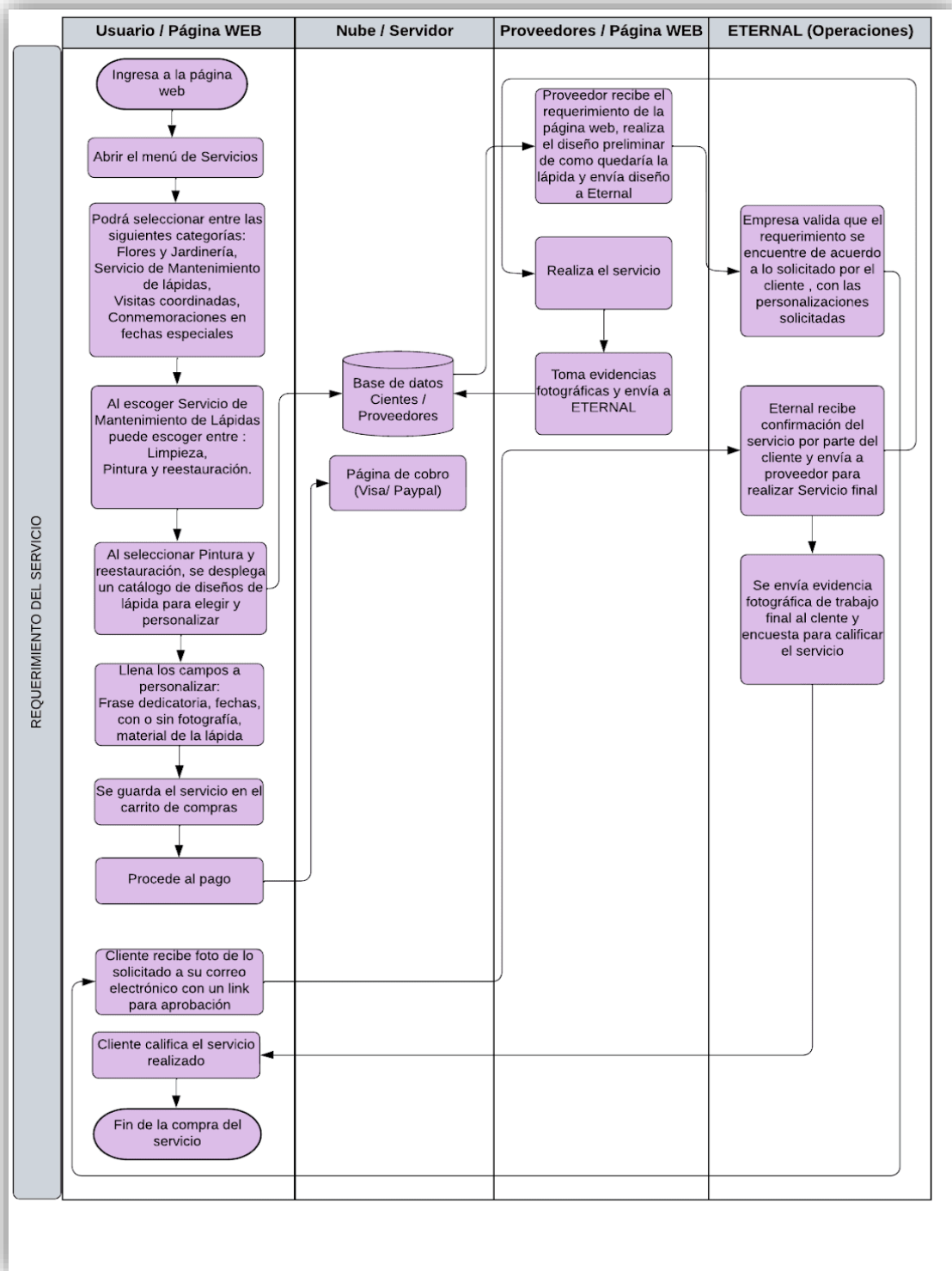
Fuente: Elaboración propia

13.4. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Flores y Jardinería



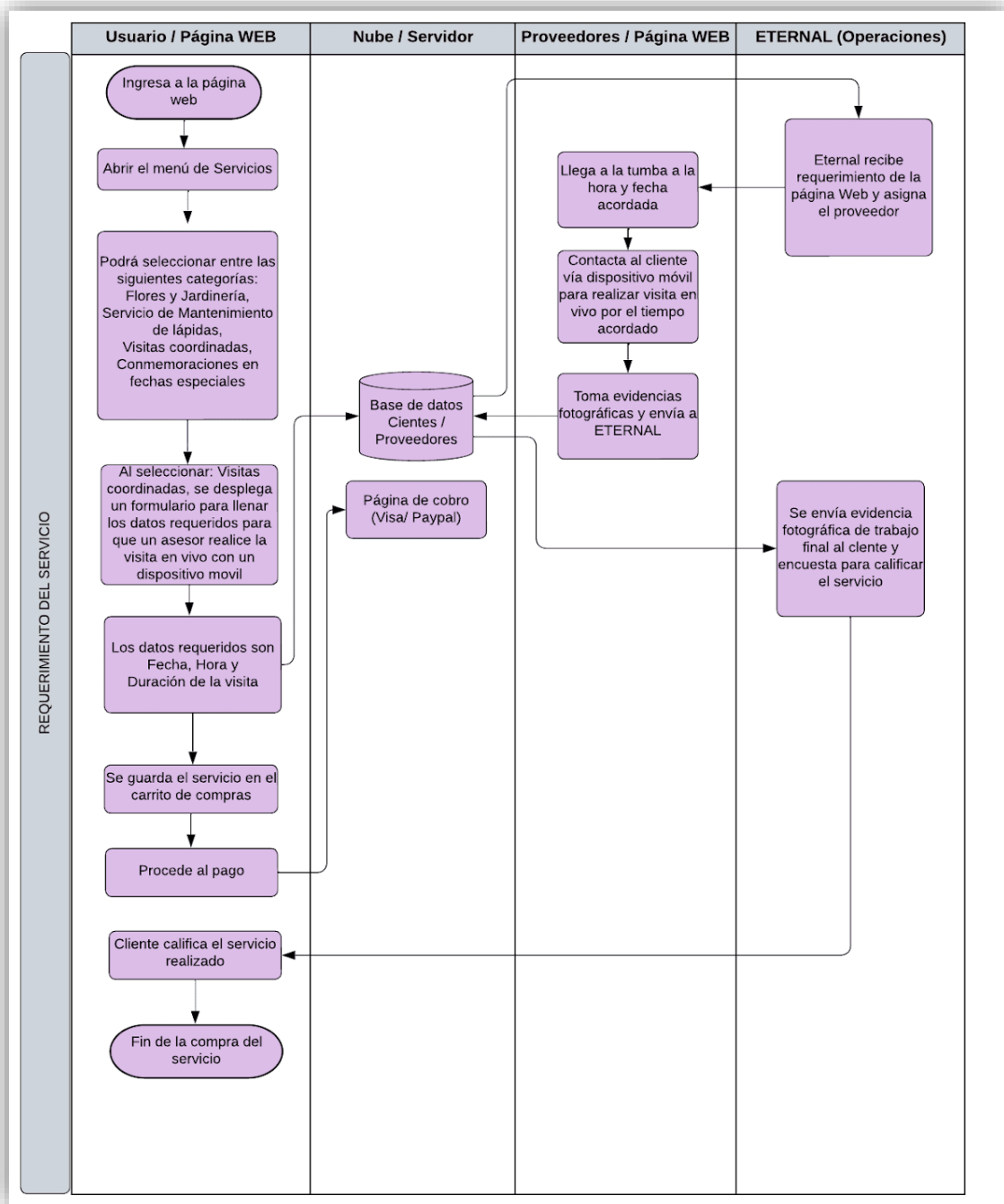
Fuente: Elaboración propia

13.5. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Mantenimiento de Lápidas



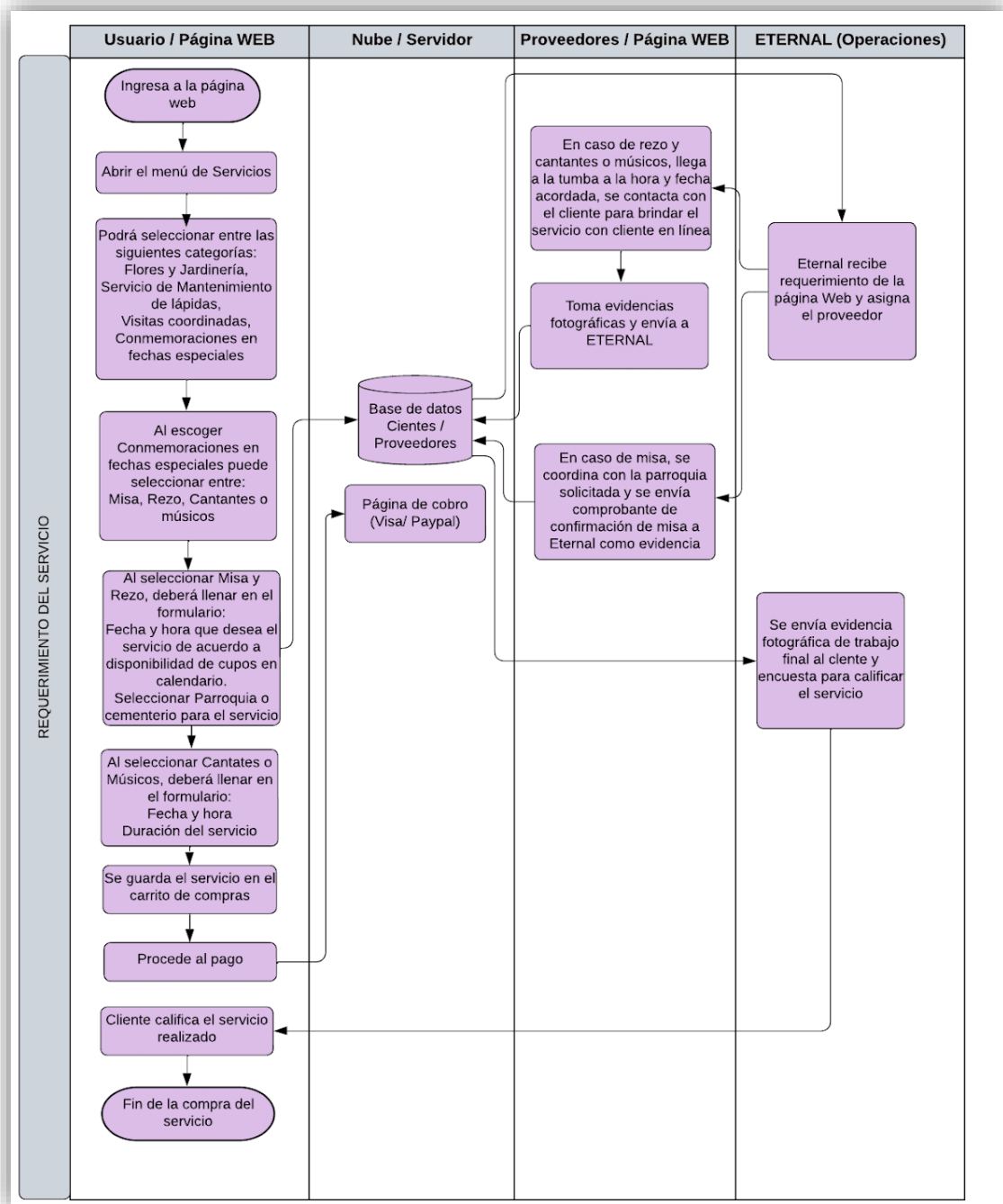
Fuente: Elaboración propia

13.6. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Visitas Online



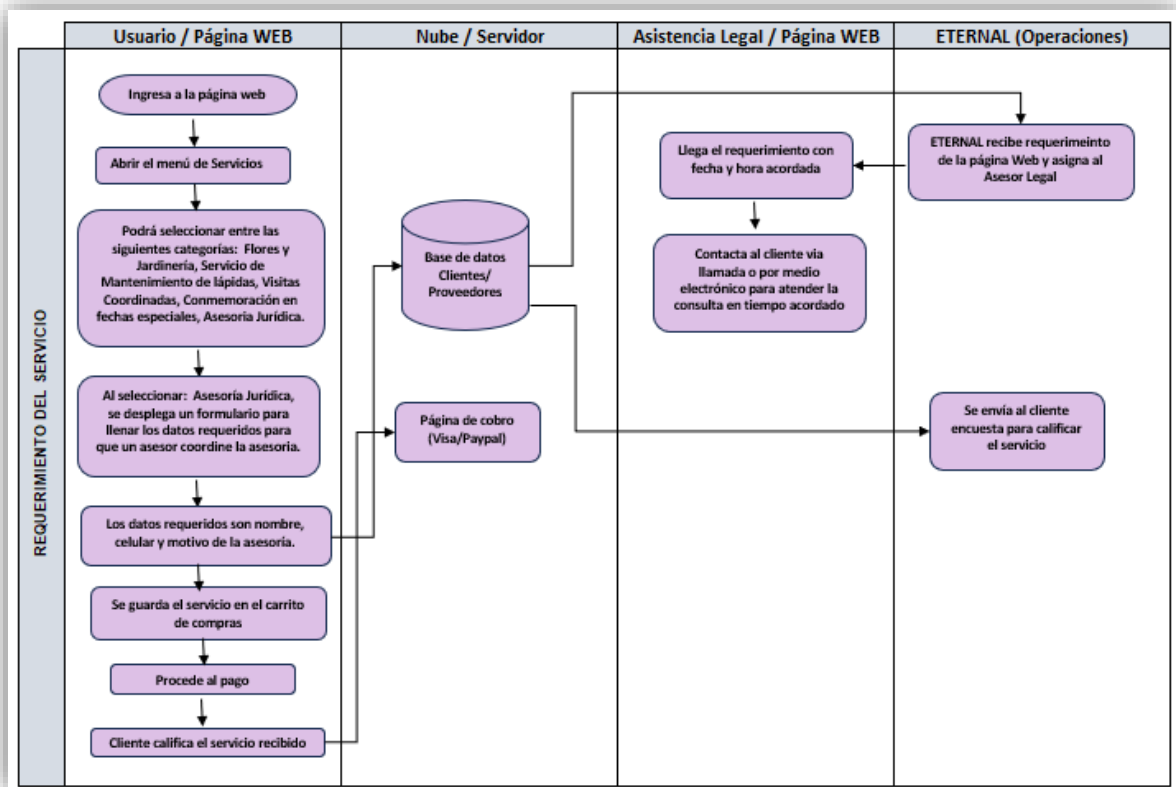
Fuente: Elaboración propia

13.7. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Conmemoración de Fechas Especiales.



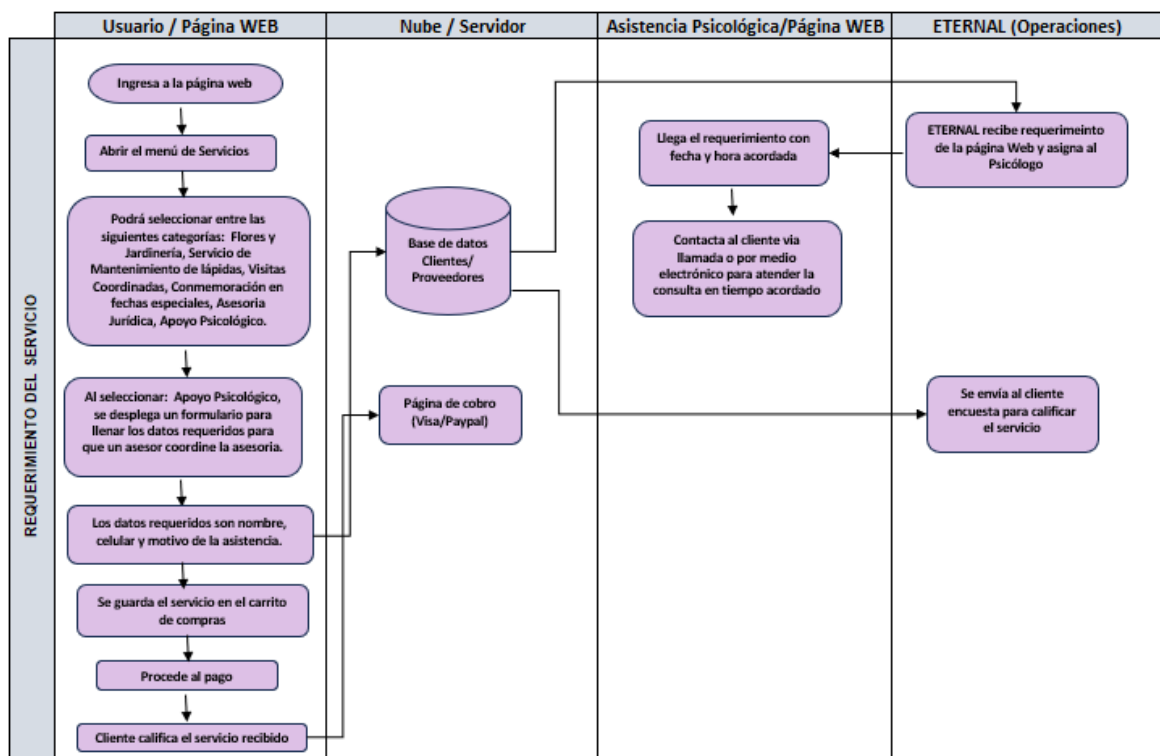
Fuente: Elaboración propia

13.8. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Asesoría Legal



Fuente: Elaboración propia

13.9. Proceso de Producción por categoría de Servicios: Apoyo Psicológico



Fuente: Elaboración propia

13.10. Autorización de la Junta de Beneficencia - formato



**JUNTA DE
BENEFICENCIA**

AUTORIZACIÓN

Se autoriza el ingreso a la empresa “**ETERNAL S.A**” – **plataforma de servicios post fallecimiento**, a realizar sus servicios jardinería y florería, limpieza y mantenimiento de lápidas, conmemoración en fechas importantes, visitas online, etc. en nuestros camposantos: Cementerio Patrimonial y Panteón Metropolitano, durante el período 2023-2025.

Guayaquil, 10 de agosto del 2023

JUAN XAVIER CORDOVEZ
DIIRECTOR DE LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Fuente: Elaboración propia