



# **Facultad de Ciencias de la Administración**

## **Carrera de Marketing**

“Estrategias de Marketing sensorial y Branding emocional para un cementerio ecológico en la ciudad de Cuenca”

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado en Licenciado en Marketing

**Autor(a/es):**

Juan José Cabrera Vallejo; José Andrés Iglesias Barzallo.

**Director:**

Ing. María Verónica Rosales Moscoso

**Cuenca – Ecuador**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Miguel y Celina quienes con un su paciencia, dedicación y amor me permitieron llegar a cumplir un sueño mas en mi vida, por ser un modelo a seguir de esfuerzo y valentía, sobre todo a temer a Dios y amarlo sin condición.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios quien me ha dado la fuerza y valentía y a todas las personas que me han acompañado y brindado su ayuda durante todo este camino.

## **DEDICATORIA**

A mis padres que nunca dejaron de apoyarme e inculcarme el camino del bien a través de los valores, buenos sentimientos y el estudio, gracias por estar presentes siempre en mi vida.

A mi hermano que siempre me dio ánimos para seguir adelante, muchas gracias.

A mi abuela que desde el cielo me acompaña y me ilumina en cada paso que doy para poder seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme la oportunidad de estudiar y otorgarme la fortaleza de obtener este título en esta prestigiosa universidad. A mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. A todas las personas que de una u otra forma fueron parte de este proceso, gracias.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
Índice de contenidos .....	v
Índice de figuras .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de anexos.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
1. Contexto de las técnicas de sepultura, estrategias de marketing sensorial y branding emocional.....	2
1.1. Descripción de la idea de proyecto.....	2
1.2. Tradiciones y culturas.....	2
1.3. Cementerios de la ciudad .....	6
1.4. Cementerios internacionales.....	6
1.5. Branding y marketing sensorial .....	10
1.6. Ecología y biodiversidad .....	20
CAPÍTULO 2 .....	22
2. Análisis de mercado .....	22
2.1. Segmento a estudiar.....	22
2.2. Variables a considerar .....	22
2.3. Metodología de investigación .....	23
2.4. Investigación Cualitativa y cuantitativa .....	23
2.5. Investigación Cuantitativa .....	71
CAPÍTULO 3 .....	90
3. Planteamiento de estrategias de marketing sensorial y branding emocional .....	90
3.1. Estrategias a plantear .....	90
3.2. Plan de acción para implementar las estrategias descritas .....	92
Anexos.....	101

## Índice de figuras

“Branding” sensorial: procesos y etapas claves .....	13
Etapas de la creación de una estrategia de marketing olfatorio. ....	14
Efectos posibles del marketing olfatorio .....	15
El sonido.....	16
Efectos del marketing visual.....	17
Claves de la experiencia táctil .....	18
El gusto y su relación con lo demás sentidos .....	18
Aspectos relacionados con el comportamiento de compra del consumidor.....	19
Edad .....	77
Sexo.....	77
A que rango de ingresos mensuales pertenece.....	78
Usted ha vivido de cerca el proceso de duelo de un familiar cercano.....	78
¿Cómo cree que se maneja el proceso de duelo en nuestra sociedad? .....	78
En cuanto a lo relacionado con la sepultura usted prefiere: .....	79
Seleccione dos de los procesos con los que más se identifique en los usted que ha atravesado durante el periodo de duelo .....	80
Considera pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero a través de diversas estrategias orientadas a los sentidos y las emociones, puede seleccionar más de una opción:.....	80
¿Ha tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?.....	81
¿Tuvo un resultado positivo en el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo? .....	81
¿Ha tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de algún cementerio? .....	82
¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo? .....	82
Con respecto a la sepultura, cuál de las siguientes opciones usted prefiere: .....	82
¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefiere de cierta manera? .....	83
¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la cual se identifique y la haya puesto en práctica durante el proceso de duelo? .....	84
Seleccione con cuál de las siguientes alternativas se sintiera más identificado para representar a su ser querido .....	84
Le gustaría ver a su ser querido representado en su lecho de muerte en vez de una lápida por: .....	85

## Índice de tablas

Ritos Funerarios de la Civilización Oriental .....	4
Ritos Funerarios de la Civilización Occidental .....	5
Variables de estudio.....	22
Resultado cementerio Patrimonial.....	26
Resultado Camposanto Santa Ana .....	32
Resultado Psicólogo .....	39
Resultado Psicólogo extranjero.....	47
Resultados orientadora familiar.....	52
Resultado grupo focal .....	60
Cuota de edades .....	72
Seleccione dos de los procesos con los que más se identifique en los usted que ha atravesado durante el periodo de duelo .....	85
En cuanto a lo relacionado con la sepultura usted prefiere .....	86
¿Cómo cree que se maneja el proceso de duelo en nuestra sociedad? .....	86
¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo? .....	87
Con respecto a la sepultura, cuál de las siguientes opciones usted prefiere .....	87
¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la cual se identifique y la haya puesto en práctica durante el proceso de duelo? .....	88
Le gustaría ver a su ser querido representado en su lecho de muerte en vez de una lápida ....	88
Estrategias y métricas a implementar .....	92

## **Índice de anexos**

Cementerio Patrimonial .....	101
Camposanto Santa Ana .....	115
Entrevista psicólogo nacional.....	127
Entrevista psicólogo extranjero.....	137
Entrevista Orientadora Familiar. ....	146
Grupo Focal .....	155

## RESUMEN

Localmente la muerte es percibida de manera muy tradicional, donde el proceso de sepultura conmemora al fallecido. La irracionalidad radica en la continuidad de comportamientos y percepciones que no aportan un beneficio positivo al medio ambiente; en el presente trabajo se buscó plantear estrategias de marketing sensorial y branding emocional para un cementerio ecológico en Cuenca, con la finalidad de proponer una alternativa diferente de sepultura. Se inició con una investigación exploratoria de cementerios ecológicos ya existentes, a través de una revisión bibliográfica, luego se realizó una investigación cualitativa – cuantitativa para obtener variables que permitan conocer la opinión acerca de un cementerio ecológico en la ciudad y cómo será percibida. Finalmente se observó que lo tradicional está arraigado en la sociedad, justificando las preferencias en base a los hábitos de las personas, sin embargo, se destacó una alternativa ecológica a través de la inclusión de la naturaleza.

**Palabras clave:** Branding emocional, cementerio ecológico, duelo, marketing sensorial, sepultura

## ABSTRACT:

Locally, death is perceived in a very traditional way, where the burial process commemorates the deceased. Irrationality lies in the continuity of behaviors and perceptions that do not bring a positive benefit to the environment. In the present work, we sought to propose sensory marketing strategies and emotional branding for an Ecological cemetery in Cuenca, to suggest a different burial alternative. The strategy begins with an exploratory investigation of the existence of ecological cemeteries, through a bibliographic review, then a qualitative - quantitative investigation was out to obtain variables that allow to have an opinion about an ecological cemetery in the city and how it will be perceived. Finally, it was observed that the traditional is rooted in society, justifying preferences based on habits. However, it is worth emphasizing the existing desire for change through the ecological inclusion of nature.

**Keywords:** Burial, ecological cemetery, emotional branding, mourning, sensory marketing.



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

# INTRODUCCIÓN

La muerte es un hecho natural e inevitable que pone fin a la existencia de una persona; el ser humano está consciente de la finitud del tiempo con el que cuenta de vida en este paso por el mundo, sin embargo, muchas personas viven sin considerar el impacto de una partida hasta que ocurre, denotando así una falta de preparación en temas que son cruciales en la vida y lamentablemente vistos como un tabú en diversas sociedades. De la mano de todo esto surge el proceso de sepultura, enfocados comúnmente en nuestra cultura en donde se tiene dos procesos conocidos por un lado la inhumación (entierro de cuerpo entero en un ataúd) y por otro lado la cremación (entierro de cenizas en una urna), cabe recalcar que la elección será en base a la predilección de cada persona, todo esto tiene una finalidad y es poder honrar la memoria de un ser querido y continuar la vida entre comillas con normalidad. Así mismo se da paso al proceso de duelo el cual se caracteriza por el intento de lidiar y convivir con el recuerdo y la realidad de no contar más de manera física con la persona, en donde a través del paso del tiempo lo que se intenta lograr es un equilibrio entre lo emocional y lo racional, asimilando una realidad, teniendo presente en la mente y el corazón el legado que dejó ese ser querido. Por todo esto, lo que busca esta investigación es dotar de estrategias tanto en el aspecto de marketing sensorial y emocional en base a diversas perspectivas que giran en torno a la muerte y su proceso, y a su vez otorgar una propuesta firme de una práctica alternativa de sepultura en la ciudad la cual considere el ámbito ecológico.

# **CAPÍTULO 1**

## **1. Contexto de las técnicas de sepultura, estrategias de marketing sensorial y branding emocional.**

### **1.1. Descripción de la idea de proyecto.**

“Renace” es un proyecto de sepultura ecológico; pretende implementar una forma y visión diferente en la cual se concibe actualmente la muerte y la forma en la que se despiden al ser querido. Partiendo de que cuando una persona muere lo que se suele hacer es talar un árbol para poder construir un ataúd, mismo que será enterrado y dejado ahí hasta el olvido, siendo lógicos, se está quitando una vida para enterrar a alguien que ya no está con nosotros y con ello afectando y generando un gran impacto medio ambiental. Por eso se plantea una propuesta diferente en donde lo que se busca es que el lecho de muerte sea un generador de vida, poniendo allí los restos del ser querido, mismos que serán la base en donde un nuevo árbol tomará el protagonismo, a su vez crecerá y servirá para el ecosistema y futuras generaciones, pensando y preservando un planeta que se encuentra muy afectado hoy en día, considerando a las especies endémicas del austro para otorgarles, el espacio que se merecen en este territorio de manera permanente a través de esta magnífica idea.

Por ende, la importancia del presente estudio el cual ayudará a plantear estrategias de marketing sensorial y branding emocional para un cementerio ecológico en la ciudad de Cuenca mismo que nos enseña que no sólo es un cambio en la sepultura tradicional, sino un cambio en la percepción de la muerte y cómo es concebida, de esta forma ayudar a la persona a sobrellevar su dolor de una mejor manera.

### **1.2. Tradiciones y culturas.**

#### **1.2.1. Tradición**

La traditio latina, que proviene de tradere (legar, pasar de mano en mano), era usada en tiempos romanos, sobre todo en las leyes civiles referidas básicamente a los legados y herencias. Sin embargo, durante la Edad Media y buena parte del Renacimiento, la Tradición era mayormente concebida como el legado de los textos sagrados que portaban la palabra divina que desde el cristianismo se hacía de la Biblia (Huarte Cuéllar, 2012)

La tradición son legados que se transmiten de manera social en la cual ciertos aspectos específicos del pasado se les da continuidad en el presente en donde la

adaptación sociocultural juega un rol muy importante. Para la preservación y mantenimiento de esta pese a ciertas modificaciones que pudiesen existir en respuesta a la resolución de diversos problemas de carácter existenciales en donde destacan cuestiones materiales, sociales y de creencias. (Arévalo, 2004)

Hay que tener claro y diferenciar los cinco elementos que están inmersos en la tradición en donde se tiene: 1) La persona que trasmite; 2) la acción de transmitir; 3) el contenido que se trasmite 4) El sujeto que recibe; 5) La acción de recibir. (Herrejón Peredo, 1994)

### **1.2.2. Cultura**

Según (Alcides, 1982) en su libro de Concepto de Cultura nos menciona que “Etimológicamente, cultura, viene del latín *celera*, que significa cultivar. Como otras palabras del vocabulario latine, proviene de las actividades agrícolas. De este ámbito de actividad concrete, de esta manera, específica da la producción, te agraria, surge una palabra que menciona al acto de cultivar”.

La cultura es aquella que nos permite entender, y describir las diferencias y similitudes existentes en la civilización refiriéndose al ser humano como colectivo y no como individuo, debido a la interacción y pertenencias a un grupo como un miembro de él. (Alcides, 1982)

Según La antropología cultural es el estudio de la sociedad humana y la cultura, el subcampo que describe, analiza, interpreta y explica las similitudes y diferencias sociales y culturales. (Philip Kottak, 2016)

En cuanto a los ritos en el ámbito funerario como practica sociocultural de la especie humana se distinguen diversas actividades tales como los rezos, velorios, cremaciones, entierros, momificaciones, edificación de monumentos y hasta sacrificios en ciertas culturas, todo esto engloba un código simbólico en el cual está constituida una realidad social. Partiendo de que nuestros orígenes indígenas y españoles lo que fundamentamos y anhelamos es la disminución del dolor que trae la muerte consigo a través de la esperanza en cuanto a la búsqueda de la vida eterna mediante la anhelada resurrección en donde lo que se reafirma es el deseo de vivir y trascender a una vida más allá de lo terrenal. (Torres, 2006)

### **Tabla 1**

*Ritos Funerarios de la Civilización Oriental*

PAÍS	RITO FUNERARIO	CREENCIAS
<b>Egipto</b>	<b>MOMIFICACIÓN:</b> El cadáver era embalsamado. Se abría y se extraían las vísceras excepto el corazón y los riñones. Luego de 70 días, se lavaba el cadáver y se envolvía. <b>MASTABAS:</b> Primeras tumbas reales con cámara sepulcral subterránea. <b>PIRÁMIDES:</b> Monumento funerario por excelencia. Se requerían para que el Faraón pudiera convertirse en dios. <b>JUICIO DE OSIRIS:</b> El mito de Osiris enseña muerte, resurrección o renacimiento en el más allá.	Renacer luego de morir.
<b>El Tíbet</b>	<b>EL BARDO THODOL o libro de los muertos:</b> recoge los rituales funerarios que explican el arte del morir. El rito contempla un periodo llamado Bardo, que para los budistas significa el estado intermedio entre la muerte y la reencarnación siguiente, cuya duración es de 49 días.	La muerte es un pasaje del alma por la divinidad.
<b>China</b>	<b>ENTIERRO</b> del cuerpo con los objetos de uso cotidiano del difunto, incluyendo el jade y las esculturas. <b>CASTRACIÓN:</b> Se ligaban el pene y el escroto, y se cortaban en forma semicircular el que la nueva existencia pubis. Los órganos eran conservados era igual a la anterior en alcohol por los eunucos	Continuidad de la vida después de la muerte y que la nueva existencia era igual a la anterior.
<b>India</b>	<b>SUMERGIR EL CADÁVER</b> en las aguas del Ganges, rodeado de hierbas durante 7 días para que la carne se suavizara, luego se incineraba.	La muerte es el mayor acontecimiento de la vida.

<b>Indonesia</b>	El cuerpo del difunto era depositado provisionalmente en una sepultura inicial en espera de unas segundas exequias. La sepultura definitiva era de gran trascendencia en vista de que se exigía cortar una cabeza	La muerte no se consuma instantáneamente. Implica un largo proceso desde el momento en que ocurre hasta la disolución del cuerpo, tiempo en el cual se opera el renacimiento
<b>Grecia</b>	Dramatismo, violencia, llanto intenso, desvanecimientos, rasgado de vestidos, gemidos, plañideras, juegos fúnebres y sacrificios humanos.	Los difuntos fungen como mediadores entre las deidades y los mortales

Fuente: Basado en la revista de Los rituales funerarios como estrategias simbólicas que regulan las relaciones entre las personas y las culturas. Delci Torres. 2006.114

## Tabla 2

### *Ritos Funerarios de la Civilización Occidental*

PAÍS	RITO FUNERARIO	CREENCIAS
<b>México</b>	<b>CREMACIÓN:</b> Destinada a los muertos comunes. <b>ENTIERRO:</b> Altos funcionarios y soberanos.	Búsqueda de la vida eterna.
<b>España</b>	<b>USO DE PLAÑIDERAS Y MANIFESTACIÓN DE DUELO.</b>	Continuidad de la vida.
<b>Roma</b>	<b>ENTIERRO:</b> Era un deber sagrado. <b>CREMACIÓN:</b> Para las familias nobles.	En una vida después de la muerte.

---

<b>Uruguay</b> <b>(indios Charrúas)</b>	<b>SEPULTURA SACRIFICIOS</b> <b>CORPORALES.</b>	Continuación de la vida.
<b>Venezuela</b>	<b>Velorio</b> <b>Entierro</b> <b>Novenario</b> <b>Cremación</b>	Descanso del alma del difunto.

---

Fuente: Basado en la revista de Los rituales funerarios como estrategias simbólicas que regulan las relaciones entre las personas y las culturas. Delci Torres. 2006.116

### **1.3.Cementerios de la ciudad**

La historia del cementerio municipal inicia desde el año 1862, en ese mismo año, el cementerio fue pionero de todo el sector funerario hasta el día de hoy. Son una empresa Pública Municipal y autónoma que se enfoca en el sector funerario. (EMUCE, 2019)

En dicho cementerio en el cual se encuentran una gran cantidad de elementos simbólicos, de la misma manera se destaca por la cantidad arquitectónica, artística, ornamentación, vegetación, y todas las concentraciones no materiales que se originan desde su intangibilidad. (Jaime & Astudillo, 2017)

Actualmente el cementerio tiene una vida útil de 10 años donde el mayor problema es la falta de expansión, en el 2002 el cementerio fue nombrado patrimonio cultural del Ecuador. En dicho cementerio existen varios personajes ilustres y representativos del Ecuador. (Marco Rojas, 2017)

### **1.4.Cementerios internacionales**

#### **1.4.1. Los cementerios americanos del Green Burial Council**

Estados Unidos es uno de los países donde más se ha extendido la cultura de los funerales ecológicos en sus distintas vertientes. La asociación Green Burial Council tiene como objetivo fomentar la sostenibilidad en la industria de enterramiento. Además, utilizar el entierro como un medio de restauración ecológica y conservación del paisaje. Fundado en 2005, el GBC estableció los primeros estándares certificables de la nación para cementerios, proveedores de funerales, fabricantes de productos funerarios e instalaciones de cremación. Actualmente hay 72 cementerios en Estado Unidos que ofrecen entierros ecológicos, sean híbridos o 100% naturales. (Ecofunerales, s.f.)

### **1.4.2. Cómo empezó todo**

En 2002, Juliette y Joe Sehee se mudaron al desierto de Mojave con la visión de abrir un retiro ecológico. Influenciados por los primeros monásticos cristianos que peregrinaban al desierto para “hacer amistad con la muerte”, esperaban invitar a otros a encontrar consuelo en el feroz paisaje que es Joshua Tree, California. (Joe Sehee, 2022)

Uno de los grupos que la pareja esperaba servir eran los que sufrían pérdidas, lo que llevó a los Sehees a explorar los rituales del final de la vida que podrían acomodar. También querían encontrar una manera de proteger los miles de acres vacíos al borde de su retiro. Estos intereses los llevaron a conocer el movimiento de entierros ecológicos que había comenzado a tomar forma en Inglaterra, así como el primer cementerio de conservación en los Estados Unidos que había sido inaugurado en 1998 por el Dr. William y Kimberley Campbell en Westminster, Carolina del Sur. (Joe Sehee, 2022)

### **1.4.3. Fernwood (California)**

#### **1.4.3.1. Funeral home – Crematory – Cemetery**

Ubicado en el Área de la Bahía de San Francisco, Fernwood es uno de los únicos cementerios de entierro natural y verde en el estado de California. Las colinas ondulantes de nuestros terrenos incluyen sitios de entierro tanto en bosques como en prados, muchos con vistas al Monte Tamalpais y al Área Recreativa Nacional Golden Gate. (Frank Schulenburg, 2021)

#### **1.4.3.2. ¿Qué es un entierro verde o entierro natural?**

El entierro ecológico o el entierro natural no involucran fluidos de embalsamamiento como formaldehído o productos químicos tóxicos de ningún tipo, lo que hace innecesario un revestimiento de tumba y una bóveda. En cambio, se permite que el cuerpo se recicle naturalmente de regreso a la tierra. Como cementerio y funeraria de servicio completo, Fernwood ofrece opciones de cremación y entierro natural de cuerpo completo en el área verde de nuestro cementerio. Solo permitimos contenedores biodegradables para nuestros servicios funerarios ecológicos con ataúdes ecológicos, como madera natural o mimbre, mortajas de tela o contenedores de cremación de madera. Todos nuestros servicios se brindan cuidadosamente para disminuir nuestra huella de carbono y el impacto en el medio ambiente. (Frank Schulenburg, 2021)

#### **1.4.3.3. Hábitat certificado por la federación nacional de vida silvestre**

Como Hábitat Certificado por la Federación Nacional de Vida Silvestre, nuestro cementerio verde proporciona un hábitat sostenible para que la vida silvestre viva y críe a sus crías. Nuestras laderas están cubiertas de robles y laureles tradicionales, que se elevan sobre helechos y pastos nativos. Los pájaros cantores, las ardillas, los ciervos e incluso uno o dos gatos monteses han elegido hacer de Fernwood su hogar permanente. (Frank Schulenburg, 2021)

#### **1.4.4. Parque de la paz (ecuador)**

Parque de la Paz es un cementerio ecológico en Ecuador que ha resignificado la manera de brindar servicios funerarios, alejándose de los métodos tradicionales y costosos para incorporar en su lugar las urnas biodegradables para almacenar las cenizas o restos mortales de las personas. (Parque La Paz, 2021)

Es, a todas luces, una forma mucho más práctica y sustentable para el medio ambiente, ya que permite a los restos descomponerse naturalmente junto con la urna biodegradable, que está fabricada también de materiales orgánicos, mezclándose con la tierra a través de nutrientes para alimentar a nuevas formas vivientes como los árboles que se plantan en memoria del familiar fallecido. (Parque La Paz, 2021)

El objetivo de Parque de la Paz es ofrecer servicios funerarios y compartir con la familia un futuro programado, a fin de que no los sorprenda la adversidad de la muerte sin haber planificado el descanso eterno de sus familiares fallecidos. (Parque La Paz, 2021)

Parque de la Paz ofrece distintas alternativas y soluciones en servicios funerarios, entre los que se cuentan una funeraria y crematorio con sus respectivas salas velatorias y urnas, y también se destacan los camposantos, que son los parques destinados para ofrecer un reposo eterno a los restos o cenizas de sus familiares fallecidos, en parcelas de terreno reservadas para proveer nutrientes a un árbol por cada difunto. (Parque La Paz, 2021)

Árbol de Vida es un producto de Parque de la Paz que surge como proyecto ecológico y sustentable para el medio ambiente, que además permite a los familiares del fallecido rendirle un tributo de transformación ontológica, al asumir una concepción más amigable de la muerte, donde la misma no signifique el fin irremediable de la vida humana sino el resurgimiento de una forma vital diferente pero no menos valiosa. (Parque La Paz, 2021)

El árbol de Vida representa esa nueva forma adoptada y adaptada de lo humano, que cumplió su ciclo en este mundo. La vida humana se desprende, se libera finalmente del envase del cuerpo físico para regresar a su origen inmortal en unión con la naturaleza. (Parque La Paz, 2021)

#### **1.4.5. Lake Macquarie Memorial Park (Australia)**

##### **1.4.5.1. Opciones conmemorativas**

Lake Macquarie Memorial Park tiene la más amplia selección de memoriales de entierro y cremación, para que pueda elegir cómo recordar y honrar a un ser querido. (Lake Macquarie Memorial Park, 2021)

Tenemos entierros en césped y lápidas, opciones culturales, un área conmemorativa para veteranos del Jardín del Recuerdo, entierros naturales y conmemorativos, un área conmemorativa para niños y una amplia gama de placas conmemorativas para elegir. También tenemos la mayor selección de opciones conmemorativas de cremación de Lower Hunter. Lake Macquarie Memorial Park también ofrece a la gente de Hunter la oportunidad de que las familias sean conmemoradas juntas, a través de opciones como nuestras fincas familiares de cremación y entierro, terminadas en roca o granito. (Lake Macquarie Memorial Park, 2021)

Somos un parque conmemorativo sin denominación y podemos atender a todas las culturas y religiones, y con más de 61 acres de espacio, Lake Macquarie Memorial Park tiene espacio para memoriales individuales y familiares para las generaciones venideras. (Lake Macquarie Memorial Park, 2021)

##### **1.4.5.2. Servicios funerarios al aire libre**

Lake Macquarie Memorial Park tiene las instalaciones para ofrecer una selección de opciones de servicios funerarios al aire libre en nuestro Remembrance Garden o en la Reserva Natural Memorial. (Lake Macquarie Memorial Park, 2021)

#### **1.4.6. Alma Bosque (Bolivia)**

Somos un espacio donde la energía y la paz del bosque permiten establecer una conexión espiritual con quienes ya no están entre nosotros. Ofreciendo una experiencia conmemorativa, reemplazando los tradicionales y fríos íconos fúnebres, por una urna biodegradable, dando vida a un árbol que emerge para poblar el bosque, como un símbolo del renacer. Brindando un servicio de calidad y seriedad, tanto en previsión como en necesidad inmediata, con profundo contenido humano y espiritual. Nuestro objetivo es

expandirnos a nivel nacional e internacional ofreciendo una opción inteligente, sostenible, ecológica, pero sobre todo más humana. (Alma Bosque, s.f.)

#### **1.4.6.1. Bosque**

Ofrecemos un espacio amigable con el medio ambiente en todas las maneras posibles, diseñado con el objetivo de romper la estructura actual de entierros y funerales. Brindándote una nueva opción donde la vida y la naturaleza viven en perfecta armonía. (Alma Bosque, s.f.)

#### **1.4.6.2. Urnas**

Porque sabemos que la vida puede prevalecer a través del tiempo, presentamos una opción donde las cenizas de nuestros seres querido junto con la urna se convierten en material orgánico, que le darán vida a un árbol, siendo una conmemoración a la vida y aporte a la naturaleza. (Alma Bosque, s.f.)

### **1.5. Branding y marketing sensorial**

#### **1.5.1. Branding.**

El branding es un proceso integrativo, busca construir marcas poderosas, es decir, marcas ampliamente conocidas, asociadas a elementos positivos, deseadas y compradas por una base amplia de consumidores. Esto incluye la definición de identidad que se requiere tener en un mercado, su diseño gráfico y la puesta en escena de la marca frente a determinados públicos, de manera que tome relevancia y, además, rentabilidad a través de todos los procesos de compra y recompra de la misma. (Hoyos, 2016)

El Branding es el proceso de desarrollo y difusión de la marca por medio de una serie de elementos y acciones de Comunicación y Marketing estratégicamente pensadas. En definitiva, consiste en definir cada uno de los elementos que conforman la marca, alinearlos con el modelo de negocio y comunicarlos de determinada manera a públicos internos y externos. (Doppler, 2014)

Este proceso permite desarrollar ese componente emocional que crea el verdadero y duradero vínculo con la marca y genera ese valor intangible que todas las empresas buscan crear. Es la capacidad de provocar la admiración de los que nos ven, al mismo tiempo que demostramos saber lo que hacemos. (Doppler, 2014)

Cada empresa que desarrolla una estrategia de Branding, lo hace con el objetivo de ocupar un lugar privilegiado en la mente de su público, es decir, posicionarla. (Doppler, 2014)

Posicionar una marca, tiene que ver con convertirte en uno de los referentes de tu sector del mercado. Ser una de las principales alternativas, sino la única en la que el consumidor deposite su confianza y su dinero. Su objetivo es lograr que él sea capaz de distinguir las cualidades de tu empresa de aquellas que proporciona tu competencia y hacer que prefiera las tuyas. (Doppler, 2014)

Cientos de estudios nos indican que hoy las decisiones de compra se basan en las recomendaciones, que la confianza que nos despiertan las Marcas es lo más importante, que nos movemos por opiniones y observamos antes de cada compra. (Branding, 2011)

Es necesario hacer la utilización de estrategias de Branding para lograr el éxito, ya que con este se obtiene “enamorar” al consumidor de la marca. (Álvarez Pérez & Pacheco Sánchez, 2018)

En la industria funeraria es posible relacionar estrategias de mercado y el manejo de la emoción para la fidelización del cliente, teniendo en cuenta que el adaptarse al manejo del dolor a causa de la pérdida de seres queridos y las emociones que este tipo de situaciones genera. (Álvarez Pérez & Pacheco Sánchez, 2018)

#### **1.5.1.1. Branding emocional**

El branding para las empresas es una herramienta muy valiosa ya que sirve como un diferenciador entre las marcas y sus competidores, pero hace varios años se creó un modo diferente de cómo se percibe el branding en relación a las marcas que proyectan a sus clientes, y este se describe como branding emocional. (Branding, 2011)

El branding emocional proporciona una nueva credibilidad y personalidad a las marcas que percibe le ser humano como un todo ya que se basa en la confianza de cara hacia el consumidor. (Branding, 2011)

##### **1.5.1.1.1. Los cuatro pilares del branding emocional**

Es necesario identificar los 4 pilares del branding emocional para poder tener una visión general y así tener un conocimiento del tema en su totalidad. (Branding, 2011)

##### **1.5.1.1.2. Primer pilar: La relación**

Este pilar consiste en tener una relación con los consumidores, respetarles y brindarles una experiencia emocional completa ya que muchas empresas descuidan este tema y los cambios de la influencia dentro de la sociedad. (Branding, 2011)

#### **1.5.1.1.3. Segundo pilar: Las experiencias sensoriales**

El consumidor como ser humano tiene sentidos como la vista, olfato, tacto, oído y gusto que pueden ayudar a conectar el producto con el consumidor. Algunos estudios realizados demuestran que al tener una experiencia multisensorial puede ayudar a la empresa a realizar un branding increíble. (Branding, 2011)

#### **1.5.1.1.4. Tercer pilar: La imaginación**

La imaginación y la creatividad ayudan a formar un buen branding emocional dentro de las empresas, ya que, en el diseño de las marcas, la imaginación hace que el proceso de branding emocional sea real y satisfactoria para el consumidor. Las herramientas imaginativas del diseño de productos, de envoltorios, tiendas, anuncios y sitios web, ayudan a las marcas a ser predecibles y llegar al corazón de los consumidores. (Branding, 2011)

#### **1.5.1.1.5. Cuarto pilar: La visión**

El cuarto pilar es importante para lograr un éxito a largo plazo de una marca ya que estas evolucionan con el tiempo, de esta manera las marcas deben reinventarse constantemente con la creación de nuevas estrategias que ayuden al consumidor a identificarlas. Para que las empresas se reinvierten constantemente se requiere de una visión de marca, que con las herramientas de la compañía ayude a seguir una dirección coherente y esto influya para centrarse en las emociones de los consumidores hoy en día. (Branding, 2011)

### **1.5.2. Marketing sensorial**

El marketing sensorial abarca varias decisiones estratégicas que van dirigidas a la estimulación de los sentidos al consumidor, dichas decisiones se dirigen sobre el propio punto de venta, el consumidor tiene una experiencia completa que le acerca más al producto que está buscando, llegando a una compra final del mismo. (Jiménez-Marín et al., 2019)

El marketing sensorial es una estrategia de mercadeo que tiene tácticas de persuasión y estímulo que se relacionan directamente con la memoria, el aprendizaje, las emociones y la razón, envolviendo a los 5 sentidos (vista, olfato, oído, tacto y gusto) los

cuales se activan tanto en forma individual o combinados a por medio de procesos mentales. Esta nueva estrategia quebranta la forma tradicional que se enfoca el marketing y exclusivamente en la publicidad audio visual, el cual tiene el fin de acaparar la región mental que cada marca ocupa en nuestros cerebros como consumidores. (Manzano et al., s.f.)

Según (Manzano et al., s.f) en su libro de Marketing sensorial: nuevas claves para su gestión nos dice que “El marketing sensorial se define como el marketing que, a través de una comunicación dirigida a los cinco sentidos del consumidor, afecta a su percepción de productos y servicios para así influir en su comportamiento de compra”.

**Figura 1**

*“Branding” sensorial: procesos y etapas claves*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.32

Las empresas que aplican de manera óptima este tipo de técnicas, consiguen que el consumidos tenga una experiencia muy satisfactoria ya que todo apunta al nivel subconsciente de los sentidos. (Jiménez-Marín et al., 2019)

Se manifiesta que el marketing sensorial tiene una estrecha relación con el neuromarketing y la percepción sensorial ya que se analizan los procesos cerebrales que explican la conducta y decisión de compra de los consumidores. (Medina & Quishpe, 2019)

Dicho todo esto es necesario tener en cuenta cómo aplicar este tipo de técnica o estrategia de marketing conociendo cada uno de los sentidos.

### **1.5.2.1. Marketing olfatorio**

Hay un interés grande por parte de las empresas por conocer e implementar el sentido del olfato ya que mediante investigaciones psicológicas y en el área de la neurociencia se conoce que el olfato es capaz de distinguir y recordar más de 10.000 olores a comparación de la vista en el área de los colores que se reconocen solo 200. La influencia que tiene la información visual, acústica o táctil a comparaciones de la olfatoria son mucho más comprometedoras ya que puede provocar percepciones y emociones, formar prejuicios, decidir o actuar y esto es así por el funcionamiento neurofisiológico del olfato a comparación de los otros sentidos. El olor afecta directamente sobre la parte del cerebro encargada de las emociones. El momento en el cual la información captada por los sentidos restantes, es decir, vista, audición, gusto y tacto, llega a los receptores cerebrales, dichas señales son captadas por los centros racionales, en los que se asimila y se ordena mediante una lógica. El olfato, sin embargo, no pasan por dichos procesos cerebrales de cognición y el análisis. (Manzano et al., s.f.)

El marketing olfatorio no tiene una garantía en los resultados positivos hacia el consumidor ya que existen investigaciones en las que no han dado resultados positivos para las marcas y el motivo radica en que no es el olor, es decir, cualquier olor, sino un buen uso en la estrategia del olor. (Manzano et al., s.f.)

Según (Manzano et al., s.f.) en su libro de Marketing Sensorial: nuevas claves para su gestión, nos menciona que:

“El olfato está conectado de manera directa al sistema límbico, significa que está vinculado a la memoria emocional, que comprende olores, recuerdos y emociones; Al oler moléculas aromáticas llegan al bulbo olfatorio, el cual codifica la información y la dirige al sistema límbico, desde esa región se emite un impulso al área del pensamiento consciente, posteriormente el sistema nervioso desencadena una respuesta emocional al aroma asociado a una experiencia y a través de la experiencia asociada al olor, el cerebro es capaz de anclar un recuerdo emocional vinculándolo a una marca.”

### **Figura 2**

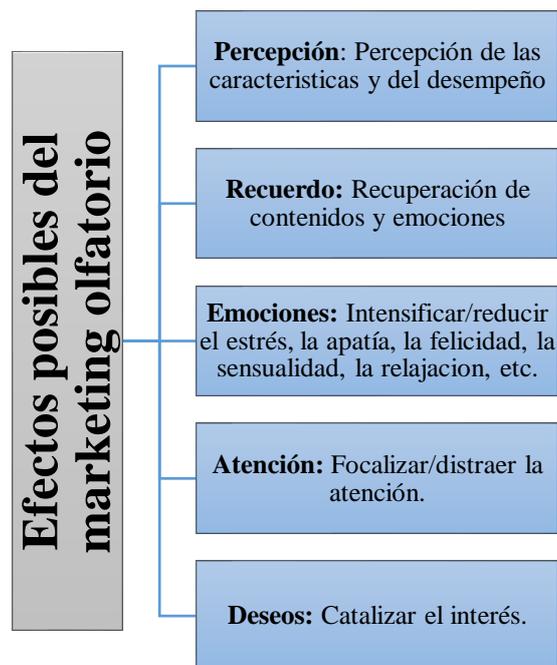
*Etapas de la creación de una estrategia de marketing olfatorio.*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.36

**Figura 3**

*Efectos posibles del marketing olfatorio*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.38

### 1.5.2.2. Marketing Auditivo

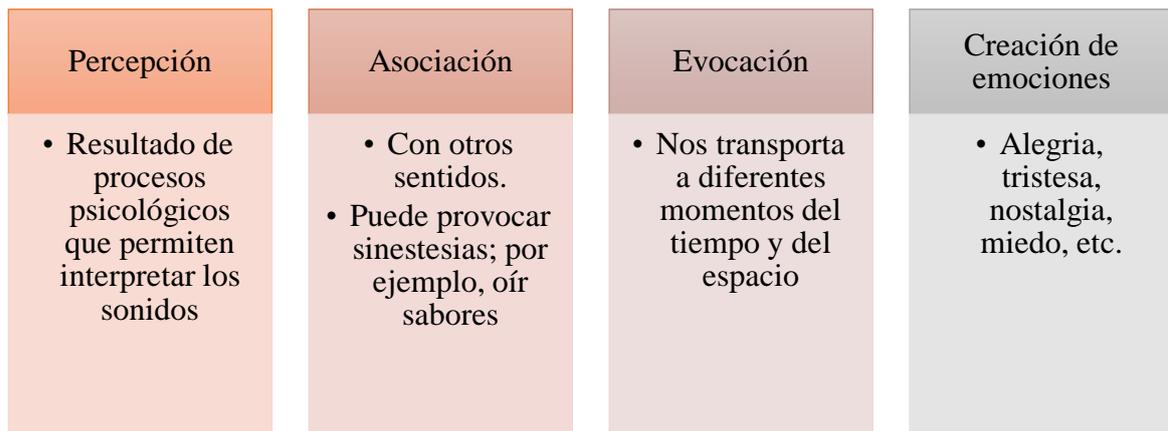
El sentido del oído y del olfato no pueden ser controlados a voluntad por lo que ambos están siempre activos y de esta manera se transforman en unos medios muy poderosos para el marketing y sobre todo para la publicidad. (Manzano et al., s.f.)

El sentido del oído tiene una consecuencia inmediata en lo que se refiere a recuerdos y emociones, estos sonidos están en la parte natural y en todo el entorno del ser humano, y esto puede ser utilizado para estrategias de marketing por los expertos del tema. (Manzano et al., s.f.)

El sentido del oído está basado en varios aspectos que pueden ayudar a crear un bien o mal ambiente para el consumidor: Según (Alas et al., s.f.) en su libro de Marketing sensorial nos menciona que, “el sonido, este puede ser grato (inteligible o Ininteligible), desagradable (ruidoso o estridente) o según su tipo (grave o agudo) Y respecto a su volumen se clasifica en: Alto (tolerable o intolerable) y bajo (audible o inaudible)”.

**Figura 4**

*El sonido*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.44

**1.5.2.3. Marketing visual**

En lo que se refiere el marketing visual, lo más importante a parte del diseño es la expresión estética ya que da a la marca una experiencia visual y diferente, esta experiencia visual es la expresión más potente de la identidad de la marca. (Manzano et al., s.f.)

Existen investigaciones que demuestran el gran impacto que tienen los colores con los sentimientos y las emociones de las personas. (Manzano et al., s.f.)

Los colores evocan sentimientos y emociones que afectan al sistema nervioso central y al córtex, lo que significa que tienen el poder de activar recuerdos, pensamientos y experiencias. (Manzano et al., s.f.)

Según (Alas et al., s.f.) en su libro de Marketing Sensorial describa factores que pueden influir en la percepción del color que son principalmente tres:

Factores culturales: la percepción estética de los colores difiere en ocasiones dependiendo de los entornos sociales y culturales. El color negro, por ejemplo, denota

estupidez en La India, miedo en Japón, dolor en las culturas occidentales, poder y alto precio en China.

Factores semánticos: los colores denotan significados especiales y específicos en determinados productos y situaciones. Existe una rama de estudio que es la psicología del color que tiene diferentes teorías que explican cuáles colores son percibidos como saludables, cuáles colores percibidos como energéticos, como colores eficaces, como colores relajantes, etc. El blanco, por ejemplo, denota limpieza, por lo que es raro encontrar detergentes que no sean blancos.

### Figura 5

*Efectos del marketing visual*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.51

#### 1.5.2.4. Marketing del Tacto

El tacto es el sentido con el cual se tiene la primera experiencia en la vida, en dicho sentido se lo realiza principalmente mediante las manos ya que es el canal principal de recepción tanto de impresiones táctiles y la medición de calidad. (Manzano et al., s.f.)

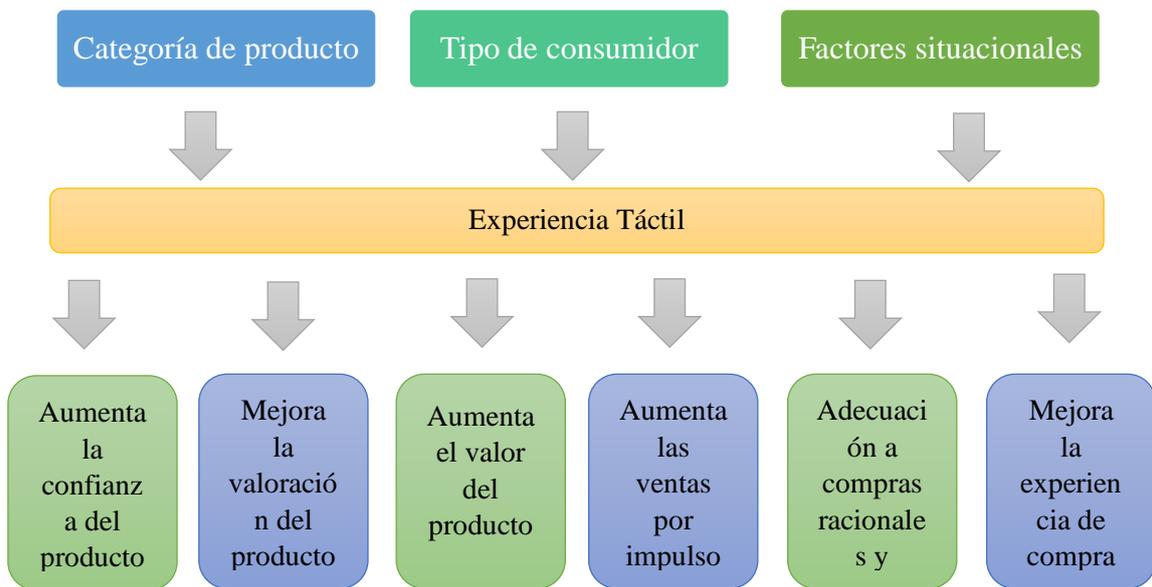
En este sentido se necesita tener áreas complementarias con los otros sentidos de sensaciones percibidas como puede ser mediante la vista. (Manzano et al., s.f.)

El sentido del tacto tiene una gran importancia hacia el producto ya que con este se obtiene una relación afectiva hacia el mismo con el consumidor, que a su vez como reacción provoca un aumento de interés para una mejor valoración del producto en su

calidad y propiedades físicas, de esta manera, facilita al consumidor más información para reforzar una actitud positiva cognitiva de los atributos y características que influyen directamente hacia el consumidor teniendo así una actitud afectiva con el simple hecho de tocar el producto. (Manzano et al., s.f.)

**Figura 6**

*Claves de la experiencia táctil*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.56

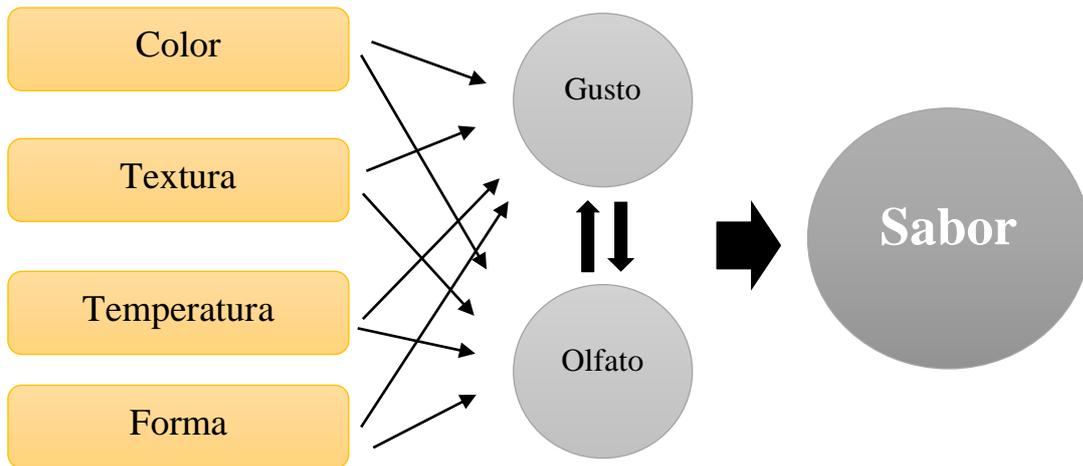
### 1.5.2.5. Marketing del gusto

El sentido del gusto es el más sensible e íntimo de todos ya que involucra el contacto interior con el producto, para poder llegar a este necesita pasar el filtro de todos los sentidos restantes. (Manzano et al., s.f.)

Según (Manzano et al., s.f.) en su libro de Marketing Sensorial nos describe que “el color de un producto afecta a la percepción de su gusto y de su calidad, mientras que la intensidad de los colores influye en la intensidad percibida de los sabores.”

**Figura 7**

*El gusto y su relación con lo demás sentidos*

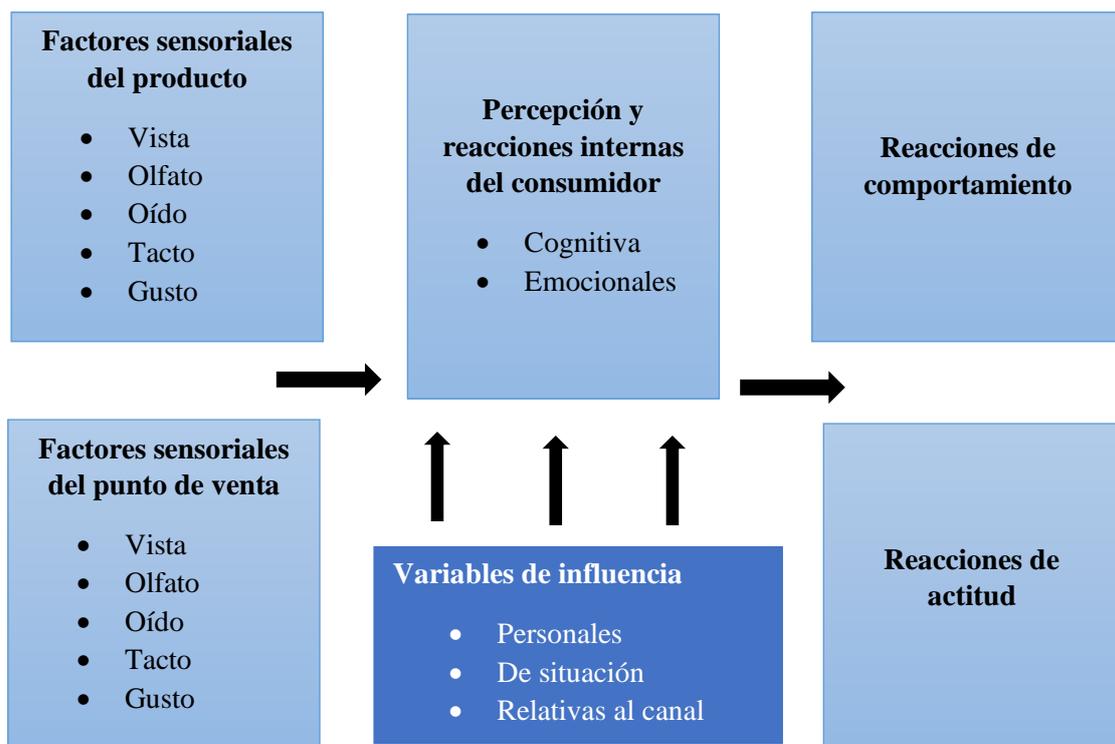


Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.58

El gusto es uno de los sentidos que transmiten más emociones al consumidor y por esta razón es uno de los más complejos. Todas las marcas tienen sabor, pero muy pocas tienen un sabor propio y característico que ayuden al consumidor a identificarlas y diferenciarlas de la competencia. (Manzano et al., s.f.)

### Figura 8

*Aspectos relacionados con el comportamiento de compra del consumidor*



Fuente: Basado en el libro de Marketing Sensorial: Nuevas claves para su gestión.2011.30

Para poder tomar una mejor decisión estratégica en lo que se refiere a marketing sensorial desde antes y durante de la compra o consumo del producto y elegir la más conveniente para la empresa o negocio, tener en cuenta estos cinco ítems descritos por (Jiménez-Marín et al., 2019) tomados del libro del trabajo de Fernández y Gordillo (2015):

1. Sensaciones o percepción. Se trata de satisfacer al consumidor por medio de los sentidos, creando experiencias a través de la vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato. Es importante definir muy bien cómo se va a generar ese impacto sensorial y debe diferenciarse claramente de los competidores para lograr esa motivación excepcional añadiendo valor a la marca, producto o servicio.

2. Emociones y sentimientos. En este caso se debe apelar a las emociones y sentimientos de los consumidores actuales y potenciales durante el proceso de venta y uso del producto. Pertenencia, alegría u orgullo son algunos de los sentimientos que enlazan de forma positiva y emocionalmente con las marcas, así que se debe conocer muy bien al comprador para escoger un camino que genere empatía a través de los estímulos adecuados.

3. Pensamientos. En este punto, se debe reforzar el pensamiento creativo y positivo hacia el producto, creando experiencias cognitivas que resuelvan problemas y atraigan a los clientes. Sorpresa, intriga, duda y provocación despertarán el interés y la creatividad por su utilización.

4. Acción–Actuaciones. Se centra en generar experiencias relacionadas con estilos de vida, comportamientos, acciones corporales e interpersonales que enriquezcan la vida del target, enseñándole diferentes alternativas para hacer las mismas acciones. Un claro ejemplo son los modelos, como las celebridades, deportistas o actores.

5. Relación. Generalmente, este último ítem contiene los módulos anteriormente mencionados como sensaciones, sentimientos, pensamientos y actuaciones. Las relaciones involucran experiencias grupales que generan una red donde se recrean los valores de la compañía.

## **1.6.Ecología y biodiversidad**

Si nos trasladamos en el tiempo e intentamos describir la vegetación actual de Cuenca y su entorno inmediato, vemos un paisaje diferente; Por un lado, en el centro urbano en los lugares destinados para aéreas verdes como parques, parterres y jardines

particulares, la vegetación está predominada por arboles de especies introducidas como: urapán (*Fraxinus excelsior*), molle (*Schinus molle*), jacaranda (*Jacaranda mimosifolia*) ciprés (*Cupressus macrocarpa*), roble australiano (*Grevillea robusta*), sauce (*Salix humboldtiana*), palma de las canarias (*Phoenix canariensis*), araucaria (*Araucaria angustifolia*), coco chileno (*Jubaea chilensis*) y varias especies de acacias australianas, aunque también existen especies nativas cultivadas como el fresno o cholán (*Tecoma stans*), guaylo (*Delostoma integrifolium*), palma cumbe (*Parajubaea cocoides*), guabisay (*Podocarpus sprucei*), capulí (*Prunus serotina*) y arupo (*Chionanthus pubescens*). (Minga & Verdugo, 2016)

En la actualidad probablemente son los márgenes de los ríos los refugios más importantes para la flora y fauna natural de Cuenca aquí todavía existen pequeños remanentes de vegetación nativa original, en donde crecen varias especies de árboles y arbustos nativos y endémicos como: cedrillo, yubar, zhiripe, aliso, turpug, cañaro, sharcao y bayán. Estos remanentes de vegetación nativa generalmente están en las zonas periurbanas de Cuenca, particularmente en los ríos Yanuncay y Tomebamba, en los sectores como: Sustag, Barabón, Marianza y Sayausí. (Minga & Verdugo, 2016)

## CAPÍTULO 2

### 2. Análisis de mercado

#### 2.1.Segmento a estudiar

El segmento y el cliente potencial para una población específica de estudio fueron personas de la ciudad de Cuenca de una edad de 20 a 45 años de género masculino y femenino y de un nivel socioeconómico de bajo, medio a medio – alto y así se tuvo una población total en la cual se obtuvo una muestra significativa para el cálculo respectivo.

#### 2.2.VARIABLES A CONSIDERAR

Las variables correspondientes para la investigación son el producto o servicio, mercado, cultura, comunicación, plaza, medio ambiente, comportamiento, tradición y estado afectivo o de ánimo

**Tabla 3**

*Variables de estudio*

Variable	Objetivo
<b>Producto/Servicio</b>	Conocer los principales servicios que ofrecen en Cuenca acerca de un proceso de duelo tanto en los cementerios como los psicólogos u orientadores
<b>Mercado</b>	Conocer el mercado o la competencia que hay en los cementerios
<b>Tradición</b>	Identificar las tradiciones marcadas en el público objetivo
<b>Cultura</b>	Identificar que tanto afecta la cultura en el ámbito ecológico y funerario
<b>Comunicación</b>	Identificar la manera en cómo es visto el ámbito funerario en la ciudad
<b>Plaza</b>	Conocer la razón de la ubicación de los diferentes cementerios de la ciudad

<b>Medio ambiente</b>	Conocer que piensa tanto el público objetivo como los profesionales acerca de incluir el ámbito ecológico en el funerario
<b>Comportamiento</b>	Conocer el comportamiento del consumidor frente al ámbito funerario
<b>Estado afectivo/Estado de animo</b>	Identificar los diferentes estados de ánimo de la publico objetivo en el proceso de duelo

### **2.3. Metodología de investigación**

El método de análisis de información fue cualitativo el cual ayudó a definir las cualidades que tuvo el público objetivo y cuantitativo debido a que ayudó a la elaboración de las estrategias a partir de una investigación de mercados que se reunió en la ciudad de Cuenca. Por lo tanto, este estudio seguirá en método mixto, exploratorio-descriptivo.

### **2.4. Investigación Cualitativa y cuantitativa**

#### **2.4.1. Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa inició mediante el análisis de perfiles de los posibles entrevistados. En donde se consideró a los Gerentes del Cementerio Patrimonial de Cuenca y del Camposanto Santa Ana, los cuales fueron, la Ingeniera Diana Robalino y el Ingeniero Simón Toral respectivamente. De igual manera se contempló el perfil de profesionales expertos en el área psicológica y de orientación, mismos que contaban con una vasta experiencia en procesos de duelo, los cuales fueron, la psicóloga Estefanía Monsalve y la orientadora familiar Silvia Zafra. A su vez se tuvo la oportunidad de entrevistar a un psicólogo extranjero especializado en procesos de duelo el cual fue el psicólogo David Everett Small.

Se procedió a armar las entrevistas, buscando variables específicas para cada uno de los entrevistados, tanto para los gerentes de los cementerios como para los psicólogos y orientadores, los cuales se detallan en el punto 2.2. Se inicio con las entrevistas de los gerentes de los cementerios y luego se procedió a realizar las entrevistas a los psicólogos y orientadores en sus oficinas, una vez terminado el tema de las entrevistas se comenzó a realizar las respectivas transcripciones (Anexo 1) y con ello las conclusiones necesarias.

Una vez terminadas las entrevistas se procedió a construir el perfil de las personas que integrarían el grupo focal, en donde la búsqueda de dicho segmento se planteó en el apartado 2.1, las preguntas del grupo focal fueron elaboradas en base a las respuestas de las entrevistas otorgadas por los expertos y profesionales, una vez culminada la elaboración de las preguntas se realizó la búsqueda de las personas que cumplieren con el perfil establecido. El grupo focal se realizó en un restaurante conocido y cercano con la finalidad de contar con la asistencia de los 8 participantes llamado La Fornace, el cual se encuentra diagonal a la Universidad del Azuay, una vez acabado el grupo focal se comenzó a realizar la transcripción de este (Anexo 2), y con ello la elaboración de las conclusiones respectivas.

#### **2.4.2. Cuestionario del Cementerio Patrimonial.**

- 1) ¿Como surgió el Cementerio Municipal?
- 2) ¿Qué aspectos les caracteriza como Cementerio Municipal?
- 3) ¿Cuáles son las fortalezas con las que cuenta que hace que la gente los prefiera al día de hoy?
- 4) ¿Cuáles cree que son las debilidades o limitantes con las que cuenta el cementerio?
- 5) ¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?
- 6) ¿Como consideran que son vistos hoy en día al existir otras opciones de cementerios en la ciudad?
- 7) ¿Cuáles son algunas de las tradiciones y que tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que frecuentan sus servicios?
- 8) ¿Cómo han mantenido su propuesta de Cementerio Municipal durante todos estos años?
- 9) ¿Cuál es el mensaje que transmiten para promocionar al Cementerio en la actualidad?

- 10) ¿La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?
- 11) ¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente?
- 12) ¿Consideran aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?
- 13) ¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?

### 2.4.2.1. Resultado Cementerio Patrimonial.

**Nombre:** Ing. Diana Robalino

**Cargo:** Gerente General

**Empresa:** EMUCE

**Años de experiencia:** tres meses

#### Tabla 4

#### *Resultado cementerio Patrimonial*

Producto/Servicio							Mercado	Cultura	Comunicación	Plaza	Medio Ambiental	
¿Cómo surgió el Cementerio Municipal?	¿Qué aspectos les caracteriza como Cementerio Municipal?	¿Cuáles son las fortalezas con las que cuenta que la gente los prefiera al día de hoy?	¿Cuáles cree que son las debilidades o limitantes con las que cuenta el cementerio?	¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?	¿Consideran aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?	¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?	¿Como consideran que son vistos hoy en día al existir otras opciones de cementerios en la ciudad?	¿Cuáles son algunas de las tradiciones y tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que frecuentan sus servicios?	¿Cómo han mantenido su propuesta de Cementerio Municipal durante todos estos años?	¿Cuál es el mensaje que transmiten para promocionar al Cementerio en la actualidad?	¿La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?	¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente?

Bueno le comento que el cementerio como tal data del año 1862 entonces ese es el año histórico de referencia que tenemos y pertenecemos claro a la parroquia de San Blas. Se dice que en ese tiempo era todo esto caballerizas, propiedades inclusive, pero como ustedes pueden ver completamente alejado de la ciudad.	Bueno primero es el cementerio más grande, es un cementerio de siete hectáreas es un centro diverso, tenemos personajes ilustres, una mezcla de culturas tenemos hasta extranjeros enterrados aquí. Tenemos mucha vegetación tenemos plantas, áreas verdes entonces digamos que eso es le marca la diferencia de nuestro cementerio	Yo creo que es el servicio y el sentimiento nosotros vendemos también un sentimiento a la gente, la flexibilidad de nuestros planes. Entonces creo que ese tratamiento esa sensibilidad y el acompañamiento que damos desde que se presenta el suceso hasta después, porque damos un programa de apoyo al duelo que es	Bueno una de nuestras debilidades que a lo mejor con el tiempo se va a convertir en una amenaza es el espacio como tal. Otra debilidad que tenemos es el olvido de las personas de los espacios de los familiares y que eso obviamente también nos genera problemas económicos porque si yo me olvido de la persona que está enterrada no pago las tasas del mantenimiento	Lo que corresponde a nuestro servicio si inclusive como les comentaba luego durante la intervención que hacemos en salas allí estamos con los profesionales, dos personas de que acompañan en cada parte cuando hay alguna persona que comienzan con alguna actitud con ansiedad se le da la asistencia y luego posteriormente se les da a los familiares directos del deudo del fallecido	Absolutamente como les comentaba el momento que contratan el servicio cada uno tiene una situación de sentimientos diferente hay muertes que han sido esperadas entonces la gente está más que preparada entonces digamos que el sepelio está más fácil de prestar porque todos están en completa armonía los problemas se dan cuando son muertes violentas, accidentes inesperadísimos. Nosotros armamos un	Completament e eso es importante como le digo no se ha estado manejando a lo mejor adecuadament e la parte estratégica del marketing estratégico entonces hemos dejado como que la empresa un poco dormida y estancada no hemos aprovechado. No creo que es tarde creo que a lo mejor todavía estamos con esa oportunidad y si es importante el tema de los	La percepción de nuestros servicios tiene varios factores, el servicio no es bien visto no porque nosotros no lo hagamos bien si no porque que la percepción de otro lado no le gusta y varia, entonces siempre estamos a merced también de la percepción dependiendo de la situación familiar que están las personas.	Vera bueno en ese tema la oficina en el municipio hasta el año noventa y ocho fue la primera empresa municipal que se crea, era una oficina más del municipio se le da ya el nombre de empresa municipal y en el seis de abril del dos mil diez, se aprueba la ordenanza de creación como EP empresa pública municipal. Entonces esa	El cementerio fue una oficina en el municipio hasta el año noventa y ocho fue la primera empresa municipal que se crea, era una oficina más del municipio se le da ya el nombre de empresa municipal y en el seis de abril del dos mil diez, se aprueba la ordenanza de creación como EP empresa pública municipal. Entonces esa	Hay un mensaje que está posicionándose que es tu historia tu legado esa es la parte, porque tiene como les decía dos componentes el cementerio, la historia de Cuenca de esos personajes que están en la parte patrimonial y el legado porque un ser nos dejó un legado.	No tenemos, no idea no sé si es que a lo mejor en el municipio en áreas históricas tengan algún documento pero como les digo creo que el cementerio siempre fue visto como la última rueda del coche y por espacio también creo que vieron los espacios mejor para ubicarlo por el tamaño claro, seguramente con proyección, fue realmente también por espacio y quien lo pensó lo pensó bien porque pese a	Bueno el tema de inversión es demasiado fuerte en la parte de cementerio es bastante fuerte todavía hay que hacer un trabajo yo creo que también cultural, nuestra cultura de ciudad de cuencano somos bastante todavía tradicionalistas le digo que el tema de la cremación cuando recién se comenzó este servicio que data creo del año dos mil había bastante resistencia ósea la gente no concebía el hecho de que un cuerpo quede en cenizas. Los nichos que son más pequeños que le entran una cajita y nuestros arboles que les
---	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

<p>muy bueno o y con eso el con nuestros cementerio psicólogos también que es para los subsiste, el familiares cementerio directos, es solo no vive, una de porque nuestras más nosotros no fuertes recibimos fortalezas. ningún valor del Gad Municipal menos del Gobierno</p>	<p>servicio y sentidos siempre les completamente preguntamos es parte de este algún tipo de servicio, no preferencia, podemos estar tenemos coros ajenos de esta inclusive situación. tenemos con sus instrumentos, tenemos unos diecisiete coros contratados entonces nosotros nunca dejamos un servicio imprevisto dentro de un paquete damos absolutamente todo lo que es las flores que acompañen al duelo, sé parte en la prensa la misa, nosotros en el tema de las salas no solemos poner ningún tipo de olor ya que hay olores de las</p>	<p>es una de las es la tradiciones que trayectoria hay muy poco que ha venido todavía vienen a teniendo en el pie o tiempo, acompañan en el imaginense carro, pero tenemos del ahora tenemos año setenta, ya lugares libros donde especializados ha sabido no, salas de llevar el velaciones, aquí control de las en nuestro caso ventas. Le simplemente ya comentario sacan al Cementerio fallecido y van Municipal directamente ya que el me a la sala. Me parece que fue comentaban mis hasta el año compañeros, dos mil gente que quiere quince dos traer comida mil dieciséis, creen que ahora estamos porque es el con el nombre cementerio el del patrimonial Cementerio pueden hacer un Patrimonial. picnic, una Nosotros pampa mesa no estamos es así, se ve feo tratando de</p>	<p>que en ese vendemos por dos momento fue lo mil quinientos más lejos de lo dólares es un espacio más obvio con una planta muy posible pero hoy bonita en el centro realmente el que tiene unos espacio siete cilindros entonces se hectáreas es colocan las cenizas y bastante. se le pone ahí con 1 una plaquita y queda distinguido de que persona es y esa es la parte ecológica que estamos trabajando porque todavía estamos con esa idea del ataúd.</p>
---	---	---	---

---

flores que nos  
afectan o nos  
agradan inclusive  
de nuestro estado  
de ánimo.

óseo            posicionar al  
honestamente es    cementerio  
así y otra cosa el    patrimonial  
camposanto es    como marca y  
como una    tenemos todo  
iglesia es así de    para hacerlo  
santa yo no    realmente  
puedo venir al    tenemos todo  
cementerio a    entonces eso  
hacer una    es lo que  
pampa mesa o    pretendemos  
una fiesta    más bien y  
porque no cabe.    que sea esa  
Por decir en la    esa  
parte rural son    diferenciación  
cinco días son    como les digo  
tres de velación    tenemos ya  
y al quinto    inventariado  
hacen el lavado    inclusive una  
de la ropa del    parte de este  
muerto y    inventario de  
distribuyen y es    pertenencia a  
con comida    áreas  
matan vacas,    históricas del  
matan chanchos    municipio  
en las partes    entonces le  
rurales así es, no    hemos dado  
se puede hacer    más bien  
este tipo de    también ese  
cosas y la    impulso

---

---

pandemia porque como  
también sí nos que  
ha ayudado un cementerio  
poquito para municipal  
para ordenarnos como que le  
en el tema de la chocaba un  
comida y así es. poquito el  
nombre a la  
gente no, más  
bien en el año  
dos mil  
dieciséis se ve  
esta forma de  
darle más bien  
un  
posicionamie  
nto como  
marca y  
adoptan el  
nombre  
comercial de  
marca el  
cementerio  
patrimonial .

---

### **2.4.3. Cuestionario Camposanto Santa Ana**

- 1) ¿De dónde surge la idea o motivación de crear un Camposanto?
- 2) ¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?
- 3) ¿Qué cualidades les diferencia de un cementerio tradicional?
- 4) ¿Consideran que algún otro cementerio maneja un concepto similar al que ustedes ofrecen?
- 5) ¿Qué necesidades identificaron para poner en marcha el Camposanto cómo tal?
- 6) ¿Cuál fue la respuesta de la gente al Camposanto en cuanto a la transición de un Cementerio Municipal al nuevo concepto que ustedes ofrecían, existieron dificultades o complicaciones?
- 7) ¿Cuáles son algunas de las tradiciones y que tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que frecuentan sus servicios?
- 8) ¿De qué manera y por qué medios promocionaban el Camposanto en sus inicios?
- 9) ¿Cómo han mantenido su propuesta como Camposanto durante todos estos años?
- 10) ¿Cuál es el mensaje que transmiten para promocionar al Camposanto en la actualidad?
- 11) ¿La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?
- 12) ¿Con qué visión se integró a la naturaleza y al entorno en su proyecto, en sus inicios?
- 13) ¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente?
- 14) ¿Consideran aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?
- 15) ¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?

### 2.4.3.1. Resultado Camposanto Santa Ana

**Nombre:** Ing. Simón Toral

**Cargo:** Gerente General

**Empresa:** Camposanto Santa Ana

**Años de experiencia:** Veinticinco años

**Tabla 5**

*Resultado Camposanto Santa Ana*

Producto/Servicio			Mercado			Cultura			Comunicación			Plaza	Medio Ambiental	
¿De dónde surge la idea o motivación de crear un Camposanto?	¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?	¿Considera aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?	¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?	¿Qué cualidad es la diferencia de un cementerio tradicional?	¿considera que algún otro cementerio maneja un concepto similar al que ustedes ofrecen?	¿Qué necesidades identificaron para poner en marcha el Camposanto cómo tal?	¿Cuál fue la respuesta de la gente al Camposanto en cuanto a la transición de un Cementerio Municipal al nuevo concepto	¿Cuáles son algunas de las tradiciones y que tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que	¿De qué manera y por qué medios promocionaban el Camposanto en sus inicios?	¿Cómo han mantenido su propuesta como promoción para transmitir el mensaje durante estos años?	¿Cuál es el mensaje que transmite para promover al Camposanto en la actualidad?	¿La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?	¿Con qué visión se integró a la naturaleza y al entorno en su proyecto, en sus inicios?	¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el

							<b>que ustedes ofrecían, existieron dificultades o complicaciones?</b>	<b>frecuentan sus servicios?</b>					<b>medio ambiente ?</b>	
<b>Con la intención de buscar recursos para mantener una fundación que mantiene un hogar de ancianos indigentes en la ciudad de Cuenca vemos un poquito más desde la parte comercial y necesidad de contar</b>	Contamos ya desde hace más de diez años con Centro de Apoyo al Duelo, cuyo objetivo es el acompañar a las familias justamente antes, durante y después de un suceso o fallecimiento, contamos con la psicóloga que da talleres, conferencias, terapias,	Sí, tratamos de que el espacio como tal durante la relación sea lo más acogedor para que las familias se sientan cómodas, que puedan asimilar la pérdida de su ser querido y justamente son diseñados con esta finalidad.	realizamos eventos en las instalaciones, conjuntamente con el centro de apoyo con la unidad central para el manejo de conceptos de qué forma podemos generar un homenaje adecuado por el día de las madres del	Contar con el equipo calificado o capacitado que entiende cómo se debe manejar la prestación del servicio, los servicios, , tanto , exequial es como servicios de inhumación de	Aquí en la ciudad no, a nivel del país sí hay cementerios y empresas privadas que manejan propuesta s similares en lo que es la prestación del servicio de exequial, las unidades de sepultamiento, un	Nosotros vimos que Cuenca necesitaba de algo, de una empresa moderna diferente, que preste servicios exequiales. Esta diferencia hace referencia a literalmente a servicios	Siempre los cambios a veces generan un poco de reacción, pero creo que en nuestro caso fue una reacción totalmente positiva. Yo creo que Cuenca se merecía ya en ese momento un espacio diferente y con un concepto diferente y	Nosotros ofrecemos de estos homenajes de vida que les hemos denominado y se integra toda la parte de la velación, de los servicios, de la ceremonia religiosa, los arreglos florales y la propia velación	Nosotros mismos lo manejábamos a través de algunos canales radial y prensa, publicidad de papelería digamos, volantes, viptricos, trípticos, en esa época las redes sociales aún no están vigentes pero yo creo que lo que ocupamos	Yo creo que siempre enfocado mucho en que nuestra prestación de trabajo con un grupo colectivo capacidad o que entienda como una vocación de servicio y con una infraestructura especial y plenamente diseñada que	Nosotros lo hemos hecho de nuestra prestación de servicio u Homenajes de vida de la familia por el tema de legado que pueda dejar el ser querido que	Buscamos un espacio que esté en un entorno natural, que en su momento esté cerca, relativamente cerca de la ciudad, por el tema de movilidad, porque los cuencanos somos acostumbrados a que todo	Yo creo que para nosotros fue importante el emplazar en un lugar el campo santo desde el punto de vista de un parque cementerio, en un entorno rodeado por la	sí tenemos y lo hemos manejado ya desde hace unos años atrás no estoy mal, debe ser más el tema de los arbolitos creo que lleva unos 12 años, tal vez, pero sí tenemos otros espacios que son unidades bajo tierra

<b>ya con la nueva propuesta del sector funerario, consideramos el momento indudable mente importantísimo de tener una empresa que dé un giro a lo que Cuenca tenía en ese momento</b>	consulta personalizada y a través de una serie de actividades que se programan durante todo el año.	En un momento nosotros ocupamos, por ejemplo, velas aromáticas, había gente que, si le gustaba, gente que no le gustaba para nada, decía que ese aroma va a generar recuerdos en el futuro y eventualmente usamos lo que nos piden, usamos velas aromáticas, música sin duda, el	padre día de difuntos entonces ahí nos enfocamos, buscamos estas estrategias comunicaciones para llegar a las familias con unos homenajes diferentes, que genere expectativa, y que la gente sabe	entierro, y yo creo que el factor humano es muy importante con el grupo de trabajo que tenemos	parque, cementerio, un camposanto moderno	exequiales es que, en ese entonces, y aún sigue habiendo las funerarias en las que dedican a vender cofres, flores, velaciones, pero no bajo el paraguas de una prestación de homenaje de vida, como le llamamos nosotros, de un servicio integral y eso le	de manejo diferente de los de la prestación del servicio exequiales, yo creo que la gente más bien recibió como una muy buena iniciativa el que podamos ofrecer y que ella cuente con un espacio diferente, con una estructura ya construida para el efecto, con salas de velaciones hechas para salas de velaciones y	como tal, las instalaciones, hemos sido respetuoso de las tradiciones y creo que eso es importante mantenerlas no es necesario cambiar, hay gente, familias que nos piden algunas cosas más especiales que una prestación, pero se han mantenido en el tiempo, yo diría que	mucho fue la prensa, la radio, sobre todo la radio, de velaciones, que hace mucho tiempo atrás, décadas atrás, no habíamos siempre hacíamos los servicios en los domicilios, y bueno, lo que es a través de cambiamos una fuerza de ventas y la conversación del servicio y presencia de puerta a	para el efecto lo contamos con salas de herederos, que ellos sepan que un servicio digno se lo hace a través de un homenaje de vida muy bien. en los hogares, la gente vive más en departamentos que sería imposible tener una	falleció sus familiares, a sus herederos, que ellos sepan que un servicio digno se lo hace a través de un homenaje de vida muy bien. en los hogares, la gente vive más en departamentos que sería imposible tener una	queremos llegar pronto, parquear cerca y entonces encontramos este espacio que estaba dentro de una reserva, de un espacio natural, de una reserva, y claro, el diseño que nos enfocamos es un cementerio, respetando áreas verdes, árboles, plantas y	naturaleza a. Pero nosotros tenemos actualme unidades, árboles, por ejemplo, los árboles con solución es ecológica y que estuvieran plantados desde un inicio, con una visión de manejar espacios con arborización, con	y que en la cual se siembra un árbol que no es un árbol grande, porque el tema de las raíces el cómo las raíces se expanden al interior, complica. Justament e luego de colocar las criptas de las unidades, nos manejamos con un árbol, un arbusto pequeño, un ficus que se da
--	---	--	---	--	---	---	--	---	---	--	---	--	---	---

acompañam	faltaba	toda esa	la	puerta. En	velación	qué mejor	s, con	muy bien
iento	Cuenca	infraestructu	prestación	eso también	en un	tener una	áreas	y que lo
musical que		ra que	como tal,	llegamos	departame	accesibilid	verdes	que
siempre esta		nosotros	como	con canal	nto, yo	ad muy	extensas	justamente
música		tenemos fue	hemos	directo.	creo que	buena	y eso es	generé de
clásica,		pensada	venido,		esa		lo que se	esa
música		justamente	hemos		diferencia		veía en	integració
suave,		porque,	estado		ción día a		otros	n con la
música que		como decía,	acostumbr		día que lo		países.	naturaleza
tranquiliza,		era hora de	ados años		hacemos a			se refleja
que calma.		que Cuenca	atrás, no el		través del			en un ser
		ya lo tenga,	tener la		Centro de			vivo, el
		creo que la	ceremonia		apoyo por			fallecimie
		gente lo	religiosa,		ejemplo.			nto de un
		aceptó muy	la					familiar y
		bien, en lo	adoración,					generar
		que hubo un	los cantos,					una vida
		poquito de	sí, tal vez					que es un
		reacción y	por ahí					árbol y
		de novedad,	hay algo					que la
		podríamos	muy					familia
		decir, es que	especial					cuide del
		nuestra	en que					arbolito
		propuesta	haya					ese
		de ofrecer	querido					arbusto,
		los servicios	incorporar					tenemos
		también se	alguna a					urnas
		lo hacen en	algo					biodegrad
		preventa, es	diferente,					ables que
		decir, que	como					los

---

las familias	algún	hicimos
compre	homenaje	hace
servicios	de	algunos
sociales y	recordator	años atrás.
unidades	io, pero	
ayuntamie	básicamen	
o	te se	
anticipadam	mantiene	
ente y que	igual	
sean		
utilizadas a		
futuro		

---

#### **2.4.4. Conclusión Cementerios de la ciudad**

Ambos cementerios tanto el Patrimonial como el Camposanto Santa Ana surgen de la necesidad de otorgarle santa sepultura a un ser querido, la diferencia está en sus inicios ya que el Cementerio Patrimonial data del año 1962 sustentando el cumplimiento de dicha necesidad, mientras que el Camposanto Santa Ana, data del año de 1997 en donde vio una propuesta comercial interesante con la finalidad de intentar buscar recursos para mantener una fundación que mantenía un hogar de ancianos indigentes apalancándose en otorgar de manera diferente el mismo servicio tradicionalista que se venía llevando durante décadas en cuanto al aspecto funerario. Ambos cementerios cuentan con instalaciones sumamente amplias y modernas, siendo más visibles en el Camposanto como tal, esas apreciaciones debido a que su construcción es reciente siendo esta de manera minimalista en comparación al Cementerio Patrimonial que cuenta con instalaciones de hace muchos años atrás en los cuales mantiene su aspecto patrimonial y cultural. Por otro lado, tenemos que ambos cementerios cuentan a fecha actual con procesos de acompañamiento al duelo, con la finalidad de brindar soporte y ayuda a las personas que lo requieran, corroborándolo con profesionales en el área de la psicología que prestan servicios en ambas entidades. A su vez también se puede mencionar que ambos cementerios consideran aspectos sensoriales y emocionales en cuanto a la prestación de sus servicios puesto que parten del poder contar con instalaciones y procesos que permitan que todo sea de manera más armoniosa y llevadera para las personas que atraviesan el duelo. Cabe recalcar que en ambos cementerios se está contemplando el tema ecológico en donde se cuenta con nichos en los cuales se depositan las cenizas de la persona fallecida y se lo representa con flores o pequeños arbustos que hacen del proceso tradicional de sepultura algo diferente con un nuevo concepto en pro del medio ambiente y pensando en las futuras generaciones, si bien estos servicios todavía están en desarrollo habrá que esperar con el pasar de los años el desenlace de los mismo y cuál de los dos cementerios tuvo una mayor visión y proyección al respecto.

#### **2.4.5. Cuestionario Psicólogo**

- 1) ¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?
- 2) ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad?

- 3) ¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?
- 4) ¿De qué manera ofertan su propuesta de acompañamiento al ser un tema un poco controversial en nuestra sociedad?
- 5) ¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?
- 6) ¿Tienen más o menos identificado a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros?
- 7) ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?
- 8) ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?
- 9) ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?
- 10) ¿Considera importante como psicóloga estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?
- 11) ¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos o establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?
- 12) En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?

### 2.4.5.1. Resultado Psicólogo

**Nombre:** Estefanía Monsalve Albornoz

**Profesión:** Psicóloga

**Años de experiencia:** Cuatro años

**Tabla 6**

*Resultado Psicólogo*

Mercado	Comportamiento	Comunicación	Tradición y Cultura	Estado Afectivo	Servicio	Medio ambiente					
¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?	¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad?	¿Tienen más o menos identificados a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede	¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?	¿De qué manera ofertan su propuesta de acompañamiento al ser un tema un poco controversial en nuestra sociedad?	¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?	¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?	¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?	¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y emociones de los pacientes para el proceso de duelo?	¿Considera importante como psicóloga estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?	¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategia que considere las emociones y los sentidos de las	En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategia que considere las emociones y los sentidos de las

diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros?

consigo efectos positivos y permita conseguir que este proceso de duelo sea más llevadero ?

Hoy en día considero que no es tan bien valorado el rol de un psicólogo, o más bien no es tan solicitado para un proceso de duelo. Porque culturalmente acostumbamos a no pedir ayuda para este tipo de situaciones. Creo que todos nos hemos topado con la	Eso te decía que es más común, tal vez en un momento después sí, tal vez ya cuando la persona como que se siente que no está pudiendo manejar la situación. Hay personas que acuden a años de duelo, por ejemplo, hace unos diez años que han tenido un duelo no	Sí, lo que he podido evidenciar es que los pacientes que vienen, por ejemplo, del Camposanto Santa Ana, sí tienen un mayor acompañamiento, un apoyo al duelo, un apoyo previo y si bien a veces llegan casos más	Lo que más he visto que se presenta es un poco la evitación de emociones. Digamos que estamos en una cultura que siempre como que tratamos de huir a las emociones dolorosas, a las emociones desagradables y hasta a veces se las tildan de	Claro a ver, yo me he manejado un poco con tratar de normalizar el proceso y tratar de hacer entender a las personas que nosotros desde el momento que nacemos, en todo nuestro ciclo vital, vamos a estar teniendo un montón de duelos, porque	Sí, yo creo que más dirigidos hacia la aceptación entonces yo al menos la parte del duelo sí me trato de manejar, que es un proceso necesario para nosotros, como que reorganizar muchas cosas de nuestra vida. Siempre les digo a mis, a mis pacientes	Y el forzarse a continuar la vida como si nada tempranamente, a continuar con la rutina, de continuar con lo que se estaba haciendo en ese tiempo, de sentir ese tiempo de experimentar las emociones. Y como decía hace un ratito, la tendencia a	Claro, hablando de emociones, las más comunes, son la tristeza, la añoranza a veces la irritabilidad. Por ejemplo, cuando recién se produce el duelo hay una etapa que es menos emocional, porque es la etapa de la	Siempre pongo música a poquito volumen, pero siempre les pongo música que es relajante y demás eso siempre lo sostengo el aroma y las técnicas que más se utilizan dependiendo de la etapa. Yo, al menos	Sí, sí, sí de hecho, en las primeras etapas, cuando recién se está produciendo el duelo, es cuando más hay que estimular las emociones, porque son necesarias las emociones. En las primeras etapas del duelo es cuando más	Totalmente que sí, porque va a influir muchísimo la percepción de continuidad, que se tienen en ese proceso de duelo. De cierta manera estoy continuando	Claro, me parece que es lo primordial comenzar a educar en este sentido, comenzar a inculcar cómo se pueden relacionar, por ejemplo, estas emociones con este
---	--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	---

típica frase deja que el tiempo pase, deja que el tiempo te cure. Lo asumimos como un proceso totalmente pasivo, cuando no es así. Generalmente al psicólogo se lo ve, tal vez después, cuando ya la situación como que está sobrepasando, como que ya no se está poniendo a manejar. Pero para un acompañamiento o es un porcentaje mínimo. Las personas que acuden para un acompañamiento	resuelto, entonces luego acuden a terapia.	complicados que han sido referidos a nosotros, por ejemplo, del camposanto, que se tiene que buscar una ayuda más especializada, eso tengo referencia.	negativas. Cuando no es así. No hay emociones positivas o negativas, sino simplemente emociones que tienen una función y que están ahí por algo. Culturalmente se nos enseña a reprimir un poco esas emociones que las llamamos como es, las emociones que se van presentando en el duelo. Y obviamente las emociones que se reprimen, que se guardan en un duelo, suelen	obviamente el duelo no es un proceso que solamente sigue cuando fallece un ser querido, sino cuando tenemos cualquier tipo de pérdidas entonces eso conlleva procesos de duelo. Toda la vida vamos a estar con procesos de duelo y depende cómo nosotros vivamos esos procesos, es que vamos preparándonos para duelos un poco más grandes como es la muerte. Si vamos perdiendo, por ejemplo,	que en el proceso de duelo parte de las emociones y también la dolorosas que vamos viviendo. No vamos a negar que es un proceso doloroso, es un proceso que causa muchísimo estrés a nivel psicológico, hasta físico, pero es un proceso que nos ayuda a reorganizarnos, como que a ir creciendo de ciertas maneras ahí recuperándonos de ir por ejemplo superándonos. Entonces no se	evitar completamente las emociones y también la tendencia a comparar el duelo. Entonces son cosas que realmente no tienen un impacto positivo. De hecho, en el acompañamiento, la primera cosa que hacemos es recomendar que experimenten, que acepten esas emociones, porque es la manera de ayudarles a que vayan procesando y obviamente	negación en el que no estamos, como que tan conscientes de lo que pasó. Es como un mecanismo de defensa que tiene en nuestro cerebro para ir digiriendo poco a poco la realidad de la pérdida. Entonces hay personas que dicen no, es que no puedo llorar, como que siento un bloqueo emocional, no me siento tan mal. Entonces son etapas que poco a poco nos va	a mí, me gusta identificar más o menos en qué etapa se encuentra esta persona. Hay veces que no es necesario, por ejemplo, que todos tengamos las mismas etapas y al mismo tiempo, sino simplemente son como referencias que se van dando. Y entonces, por ejemplo, una persona que está un poco en negación, si las técnicas que utilizamos es	como que do algo de mi ser querido aquí en vida. Entonces, eso digamos, a al que se van dando como beneficiaría al proceso de duelo, porque así las personas como que van a ir aprendiendo nuevas maneras, como que de ir ritualizado tal vez, porque de cierta manera los rituales que ya están establecidos con lo que
---	--	--	---	--	---	---	---	---	--

o, es decir, por ejemplo, para que le ayudemos a ir transcurriendo el proceso del duelo, pero es un porcentaje mínimo.	desencadenar que posteriormente aparezcan con más intensidad o aparezcan de otras formas. Entonces hay personas que vienen, por ejemplo, a veces con cuadros depresivos, pero al hacer una evaluación completa nos damos cuenta de que un antecedente es tal vez un duelo no resuelto. Si un duelo que ha sido reprimido, un duelo que ha sido negado entonces luego desemboca en un montón de situaciones a	conforme vamos avanzando en nuestra edad, vamos perdiendo capacidades. Eso también conlleva un tipo de duelo más grande se le podría decir, obviamente cuando fallece un ser querido, o cuando perdemos, por ejemplo, nuestra propia salud, también es un duelo que vivimos.	trata, por ejemplo, de olvidarme de mi ser querido o de estar siempre bien, sino aceptar estas emociones, pero también como que continuar con mi vida de una manera más expansiva, por así decirlo, con mayores aprendizajes y demás.	tomando su curso normal del duelo	ayudando a nuestro cerebro a ir digiriendo la realidad. O hay otro tipo de negación más cognitiva que dicen no, es que yo, por ejemplo, pienso que me voy a ir a la casa y voy a encontrarle ahí a mi ser querido. Entonces es como que algo que está poco a poco haciendo es como que digerir la realidad. Luego viene, por ejemplo, otra etapa que se llama la de la ira, que	que hable la persona, por ejemplo, de que. ¿Cómo fue el fallecimiento ? ¿Cómo fue el día del fallecimiento ? ¿Que estaba haciendo? ¿Cómo lo sintió? ¿Cómo fue el funeral? O sea, técnicas más verbales, se puede decir, ¿para que la persona vaya poco a poco asimilando la pérdida? Depende mucho en qué etapa se está en etapa de enojo, en	Entonces, para mí es imprescindible estimular emociones y sentidos, porque es un factor bastante importante en el proceso de duelo.	tengo y obviamente e tratar de recolocar a mi ser querido en un espacio más psicológico y yo continuo con mi vida. Entonces me parece bastante interesante, porque ese ámbito puede ir muy bien en conjunto con estas dos tareas, o sea, yo con mi vida, continuar	obviamente e han sido como que producto de un largo proceso que a nivel cultural sí que nos ha ayudado, por ejemplo, a manejar las pérdidas.
--	--	--	---	-----------------------------------	---	---	---	--	--

---

nivel psicológico y a veces hasta a nivel físico.

obviamente ahí como que viene mucho enojo, a veces enojo autodirigido, porque no hice esto, yo debí hacer esto, me porté mal, me porté mal con esto. Entonces comienzo a que dirigir la ira hacia mí o también hacia el exterior. Luego se va dando otras etapas que obviamente hay distintas emociones en esta etapa que es la depresión que se llama, que no es una depresión

etapa de ira, entonces igual es como que ayudándole a ella que, que vaya, como que, redirigiendo ese enojo, esa ira, tratando de hacerle ver de una manera más realista ese enojo, esa ira. Porque a veces digamos el proceso del duelo mismo como que nos hace ver la manera, las cosas un poco distorsionada, digámoslo así. Sí, obviamente hay un exceso de culpa que

con algo aquí que me dé esa sensación de continuidad y que a la misma vez me permita como que ir elaborando o mi duelo. Entonces de cierta manera, al tener estas estas opciones ecológicas, estoy cuidando algo que sé que de cierta manera como que está ahí

---

---

clínica en sí,	es algo que se	presente
pero si por	da mucho en	de alguna
ejemplo que	el duelo,	manera mi
se dan como	que	ser
muchas	puede haber	querido.
emociones,	hecho esto, tú	
parecido a	no hiciste	
una depresión	esto, entonces	
ahí, una	son como que	
tristeza más	manifestacion	
acentuada,	es que se van	
una	dando de la	
desesperanza,	etapa. Pero lo	
una	que más	
desmotivació	utilizo es	
n,	técnicas en	
irritabilidad,	que vayamos	
como que ya	hablando y	
no le hay	reestructuran	
sentido a las	do un montón	
cosas,	de cosas.	
entonces esas		
son las que		
más se van		
presentando,		
digamos, son		
las		
manifestacion		
es		
emocionales		

---

---

que más se  
van dando en  
el proceso de  
duelo.

---

#### **2.4.6. Cuestionario psicólogo extranjero**

- 1) ¿Por qué es importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?
- 2) ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo?
- 3) ¿Cuáles son algunos de los problemas que ha podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?
- 4) ¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?
- 5) ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?
- 6) ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?
- 7) ¿Cuál cree que son algunas de las diferencias culturalmente marcadas que existen en el proceso de duelo entre Estados Unidos y Ecuador en concreto?
- 8) ¿Existen tradiciones en los estadounidenses que contemplan el llevarse las cenizas por parte de los familiares?
- 9) ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?
- 10) ¿Considera importante como psicólogo estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?
- 11) ¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos o establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?
- 12) En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?
- 13) ¿Hay algún tipo de orientación de las personas al tema ecológico en cuanto a los cementerios en Estados Unidos

### 2.4.6.1. Resultado Psicólogo Extranjero

**Nombre:** David Everett Small

**Profesión:** Psicólogo

**Años de experiencia:** 37 años

**Tabla 7**

*Resultado Psicólogo extranjero.*

Mercado		Comporta miento	Tradicón y Cultura			Estado Afectivo			Servicio		Medio ambiente	
¿Por qué es important e acompañ amiento psicológic o en el proceso del duelo?	¿Con base a su experienci a que tan aceptado es el acompañ amiento de duelo?	¿Cuáles son algunos de los problema s que han podido identifica r que presentan en común las personas que atraviesa n el	¿Ha identif icado alguna tradici ón en partic ular durant e el proces o de duelo que posean sus	¿Cuál cree que algunas de las diferenc ias cultural mente marcad as que existen en el proceso de duelo entre	¿Existen tradicion es en los estadouni denses que contempl an el llevarse las cenizas por parte de los familiar s? entre	¿Conside ra importan te como psicólogo estimular los sentidos y emocione s en sus pacientes durante el proceso de duelo?	¿Cuáles son de las emocio nes que experim entan con más frecuen cia las persona s que atravies an un proceso	¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañ amiento de duelo?	¿Hay algún tipo de orienta ción de las person as al tema de ecológi co en cuanto a los cement erios en	¿Utiliz a algún métod o o técnic a que involu cre a sentid os y las emoci ones de los	En base a una alternati va ecológica , ¿cree oportun o establece r estrategi as que consider en las emocion es y los	¿Cree usted que contar con una altern ativa ecológ ica la cual integr e a la natur aleza en el

---

proceso de duelo?	pacien tes el cual les genere un impact o no muy positiv o?	Estados Unidos y Ecuado r en concret o?	de duelo?	Estado s Unidos ?	pacien tes para el proces o de duelo?	sentidos de las personas de manera puntual?	ámbit o funer ario pueda traer consig o efecto s positi vos o establ ecer estrat egias que consid eren las emoci ones y los sentid os de las perso nas de maner
----------------------	---	---	--------------	----------------------------	---	--	---

---

												<b>a puntu al?</b>
Un psicólogo para una persona en tiempo de duelo quiere decir que hay un problema o complicación. Existen varias razones para esto, y dependen de cada persona, por la experiencia que ha tenido	Depende de cada persona, sin embargo, normalmente es aceptado. Por ejemplo, a nivel de Estados Unidos, las personas que vienen del campo no están muy abiertos a esto, en cambio personas que viven en centros	Generalmente las personas que tienen complicaciones durante el proceso de duelo y estas dan causa de problemas en la relación, entonces nuestra responsabilidad como profesionales es ayudar a la persona a descubrir por sí	Lo que he encontrado es que a veces, si la familia es muy grande, puede ser que un miembro de la familia ha aprendido otra tradición, y muchas veces es por causa	La cremación era una cosa de evitar aquí en Ecuador por muchos años por influencia de la iglesia católica. Si hay cremación ahora, pero es mucho más frecuente en Estados Unidos.	Si, de hecho, conozco personas que se han llevado las cenizas de varios familiares todavía las conservan	Claro, si es una terapia, obviamente es importante e tal técnica, pero puedo decir que el duelo para una persona, especialmente si es un ser querido a quien muy cercano, esto causa que la persona tenga	Las emociones habituales que se experimentan y que se aceptan como parte del proceso normal del duelo por la pérdida de un ser querido son: la negociación, al principio ira, la	El mensaje es importante que el duelo es normal y que todos experimentan su propio duelo personal de una manera particular, para la persona y cada familia. es importante que todos experimenten su propio duelo personal de una manera particular, para la persona y cada familia. es importante que todos experimenten su propio duelo personal de una manera particular, para la persona y cada familia.	Hay más cremaciones, pero estamos hablando del duelo, si hay mucha gente que está explorando y buscando diferentes formas de manejar	Cualquier implicación terapéutica dependerá de las necesidades personales o síntomas de la persona en terapia. .	Si, estoy de acuerdo en introducir diferentes formas y si una persona está andando con complicaciones, entonces la sugerencia de explorar diferentes alternativas para manejar	Si, ya que la persona puede transferir el duelo o dolor hacia una cosa, en este caso el árbol y sentir o imaginar que recibe la presencia de la

<p>por la dinámica de la familia. Cuando existen complicaciones durante el proceso de duelo, la intervención de un psicólogo sería un beneficio.</p>	<p>la metropolita Nueva York, Chicago o Los Angeles son muy abiertos.</p>	<p>mismo de donde venía esa dificultad. Cuando existen complicaciones durante el proceso de duelo, la intervención de un psicólogo sería un beneficio.</p>	<p>de una religión diferente a la que la familia está llevando. Mi propósito es ayudar a esta persona a entender que las diferencias no indican que está incorrecto.</p>	<p>abierta a todas sus susceptibilidades y reacciones a estas cosas.</p>	<p>ción, la depresión y por último la aceptación de que la persona está muerta. En los Estados Unidos, la muerte no es un tabú como lo es aquí, estamos mucho más abiertos a esto.</p>	<p>r su duelo.</p>	<p>este problema es buena.</p>	<p>persona.</p>
--	---	--	--	--	--	--------------------	--------------------------------	-----------------

#### **2.4.7. Entrevista Orientadora Familiar.**

- 1) ¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?
- 2) ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad?
- 3) ¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?
- 4) ¿De qué manera ofertan su propuesta de acompañamiento al ser un tema un poco controversial en nuestra sociedad?
- 5) ¿Cuál es el mensaje que transmiten como orientador familiar en el proceso de acompañamiento de duelo?
- 6) ¿Tienen más o menos identificado a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros?
- 7) ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?
- 8) ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?
- 9) ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?
- 10) ¿Considera importante como psicóloga estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?
- 11) ¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos o establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?
- 12) En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?

### 2.4.7.1. Resultado Orientadora Familiar

**Nombre:** Silvia Zafra

**Profesión:** Orientadora Familiar

**Años de Experiencia:** Trece años

**Tabla 8**

*Resultados orientadora familiar*

Mercado	Comportamiento	Comunicación	Tradicición	Estado Afectivo	Servicio	Medio Ambiental					
¿Qué tan importante es acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?	¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la cuidad?	¿Como manejan sus pacientes el duelo o la pérdida de su ser querido y qué papel juega la psicología	¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que	¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?	¿Tienen más o menos identificados a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si	¿Ha alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual genere un impacto no	¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que	¿Considero importante como psicóloga estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el	¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los	¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas eza en el	En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas eza en el

	a en atraviesan dicho el proceso proceso? de duelo?		provenie muy ntes del positivo? Cemente rio Municipa l o del Camposa nto Santa Ana, si es así se puede diferenci ar percepcio nes y opiniones existentes de unos y otros?		atraviesan proceso de un duelo? proceso de duelo?		pacient ámbito de manera es para funerari puntual? el o pueda proceso traer de consigo duelo? efectos positivo s y permita consegu ir que este proceso de duelo sea más llevader o?				
<b>Yo creo que es indispensable, hay que entender</b>	Yo creo que está cambiando muchísimo esa visión, el duelo	Es muy important e entender el duelo	La primera es esa negación de qué es lo que está	Yo creo que el mensaje es que: es necesario pedir ayuda	En realidad, así una estadístic a no se	Desde el área profesional es muy importante dentro del	Creo que la primera es mucha tristeza. La tristeza es	Yo creo que es definitivo, yo creo que si no	La silla vacía en la cual el hecho de hablar,	Yo creo que sí. Partiendo un poco de	Sí. Yo pienso que si haces esta conexión de ese acto ecológico y va

<b>que el duelo es una ruptura, es una partida, implica un rompimiento de muchas situaciones en el ser humano, en la vida de la persona, y no estamos preparados, aunque todo el mundo sabe que el duelo es algo muy seguro y garantizado en la vida, no estamos preparados</b>	creo que primero, pasando, el cuando tú hace. acompañosi predomina se trabaja muchas esta unido de la es una empezó a desde qué primer estás Bueno, ento, hacer nte en en esas veces el teoría mano de un ruptura, es cambiar, es lo que impacto es atravesando uno sabe que la todos los áreas es terapeut ecológic acto una partida, antes se le sucede muy difícil, un dolor, una dónde fue familia o la pacientes difícil que a puede a, del emocional, implica un hacían los a la es muy duro pérdida. hecho el persona que pasan el duelo hacer el fundame sensorial, de rompimient velorios en persona, aceptar que Cuando se sepelio a desarrolle por un sea rol de la nto pensamientos, o de muchas casa y donde es un un familiar comparte nivel de ciertas, como duelo, a resuelto, persona filosófic de ideas, yo situaciones empezó ya a evento querido, un todo lo que tú las estrategias, o veces el las que está o hablan creo que sí, en el ser hacerse a traumátic padre, una sientes, lo experienc que haga remordimi personas en la mucho porque hay que humano, en nivel un poco o, es una madre, un que tú ias que ciertas ento de no no están silla de los partir un poco la vida de la en otros crisis que hijo, han piensas al hemos tradiciones o haber acostumbr vacía. sistemas de la persona, y espacios, llega en fallecido respecto de tenido ciertos ritos hecho o adas o no La línea , el integralidad no estamos como es un cualquier entonces eso, es que permitan dicho estamos de los individu del ser preparados, parque, momento viene esa necesario ese cosas a esa acostumbr olores, o, su humano, el ser aunque todo cementerio o pensaría etapa de expresarlo, rompimiento persona, a ados a, por conexió humano es el mundo una sala de desde ya incredulida sacarlo, no veces hay sobre todo ejemplo, n con la cuerpo, alma, sabe que el velaciones, un poco d y de guardar emociones los adultos, a nivel familia, espíritu, duelo es algo entonces yo la negación, porque el encontrada a que comerci su independiente muy seguro creo que a práctica luego guardar s, no, de ira toquen al, conexió mente de las y partir de ese profesion empiezan a genera a sí esas fibras utilizan n con la ideologías y garantizado momento la al, cada asimilar con conflictos a mismos íntimas de la velita comunid creencias de en la vida, no gente empezó persona mucho corto, a también la persona, de ad. Y yo cada uno, pero estamos a cambiar un vive el dolor y hay mediano, a puede sentiment lavanda, creo que si tu mente no preparados poco ese duelo a cosas que largo plazo haber os, la vela también la vez, pero tu
---	--

paradigma de manera suceden a entonces el cómo individual nivel consejo es si enfrentar el l, es decir, cultural. una persona duelo pero en tiene El tema del ha pasado por el ámbito mucho duelo en la un duelo, psicológico que ver la vestimenta, busque ayuda creo que personali la gente cree todavía falta, dad, tiene y percibe y falta mucho mucho siente y hay porque la que ver que respetar gente no está sus que el dolor acostumbrad costumbr interno se a a expresar es, sus ve reflejado las valores, en el dolor emociones sus externo, entonces principios entonces se guardamos y mucho utiliza ropa mucho que ver de color ese negro manejo porque es familiar un poco que se da como voy a con estar yo con respecto un color de

enojo emociones de entra su mente te hacia el , pero son manzani conexió manda muchas familiar necesarios lla, que n con el cosas, te hace sentiment porque son son medio sentir muchas o de parte olores y ambient cosas, abandono integral de sensacio e, ellos entonces unir la persona nes que nos dan el medio humana te dan, vida, nos ambiente, que inclusiv transmit hay tantos e en medios esencias sensacio ambientes naturale nes y donde te s que se también generan paz, utilizan hay eso te genera para mucho ciertos calmar las sentimientos, la teorías hay otros ansiedad ya medios , para religiosa ambientes que relajar el s e te generan cuerpo. ideológi miedo, cas de la entonces saber persona, manejar eso yo la parte creo que es

---

al duelo, ropa alegre,  
entonces si es que  
hay gente emocionalm  
que puede ente no me  
asimilar siento bien,  
muy bien evitar el  
el proceso tema de  
del duelo fiestas, de  
que reuniones,  
llevan como que se  
esas da una etapa  
etapas de de  
primero acogimiento  
la , de que esa  
negación persona no  
de sufrir debería  
su dolor, salir, no  
luego debería  
empieza socializar,  
ese eso está  
proceso muy  
de marcado  
resignaci culturalmen  
ón, de te en

---

espiritua muy  
l, esa interesante y  
que te sobre todo va  
vinculan muy acorde a  
también ese proceso de  
a la duelo y de  
Tierra pérdida que  
madre y puede vivir  
es que una persona,  
esa es la porque es un  
línea por dolor fuerte,  
la que tú grande y a  
vas o te veces que no  
conectan se canaliza  
con un adecuadament  
ser e.  
superior,  
pero  
creo que  
sí.

---

aceptación nosotros yo  
n y luego diría en la  
viene ya cultura que  
esa Cuencana  
sanación  
pero hay  
otras  
personas  
que sí se  
ve que les  
cuesta  
mucho  
superar y  
es ahí  
cuando ya  
en su  
momento

---

#### **2.4.8. Conclusiones profesionales (psicólogos y orientadores)**

En cuanto a los psicólogos nacionales mencionan que el tema del duelo es considerado un tabú aun a fecha actual, puesto a que no es culturalmente pedido el servicio de un psicólogo como acompañamiento en estos temas en ciertas generaciones, pero en otras se está volviendo un poco más común el optar por algún profesional de dicha área, o a su vez la gente opta por acudir a ellos cuando la situación es un poco crítica. Por otro lado nos mencionan que entre los problemas más comunes que presentan sus pacientes es la negación, el no aceptar los hechos y la realidad como tal y esto se ve reflejado a que nunca tenemos una preparación e inmersión con el tema de la muerte que pueda generar un entendimiento de lo trascendental que somos todos los seres humanos, a su vez nos comentan que la tristeza es de las emociones que casi todos en su mayoría lo presentan seguido del remordimiento y el enojo. Por otro lado, está la instancia de forzarse a continuar la vida como si nada hubiese ocurrido, en donde no hay ese espacio importante que se debe dar a nuestro sentimiento de sanar y experimentar con calma las emociones que se presenten. Los psicólogos consideran también que intentar trabajar con las emociones y los sentidos de sus pacientes ayudan mucho a que puedan sobrellevar de mejor manera el duelo, produciéndoles efectos de relajación y una mejor comprensión de la situación, como por ejemplo el uso de aromas en las terapias que permitan a los pacientes encontrar un estado de paz por el aroma percibido. En cuanto al ámbito ecológico nos mencionan que puede influir de manera positiva en las personas que atraviesan el duelo ya que le puede proporcionar continuidad en el proceso, así como una conexión más estrecha con la madre naturaleza al ver a su ser querido integrarse con ella, en donde lo que ellos sugieren es que las personas comiencen a expandir un poco su mente en esos ámbitos con la finalidad de que les ayude en sus emociones y el proceso de duelo en general, permitiendo así que los cementerios opten por alternativas diferentes a las que culturalmente se han venido manejando.

En cuanto al psicólogo extranjero nos proyecta una realidad completamente diferente a la nuestra la cual es corroborada en sus pacientes en territorio norteamericano en comparación de los ecuatorianos y es que allá las personas acostumbra a un acompañamiento de un psicólogo en sus vidas de manera normal, es decir como algo común. Con respecto a las tradiciones que tienen ellos allá el menciona que las culturas al ser tan diversas no plasman algo establecido todo difiere en cada familia. Por otro lado, indica que en la cultura de su país es bastante común la alternativa de la cremación como

algo muy habitual en donde en muchas de las ocasiones las familias optan por llevar consigo las cenizas de su ser querido y esparcirlas o guardarlas en un lugar con los que ellos se identificaban. En cuanto a las emociones indico que la negación es la más habitual encontrar en las personas que atraviesan el duelo siendo esta de las emociones que se repiten de igual manera en el Ecuador. Resalta también que es muy importante la interacción con el duelo desde una temprana edad ya que ayuda a entender mejor todo este proceso y ayudara a saberlo sobrellevar en momentos futuros de posibles pérdidas de un ser querido.

#### **2.4.9. Cuestionario Grupo Focal.**

- 1) ¿Cuál es su percepción sobre el tema de la muerte?
- 2) ¿Como ven el proceso de duelo en nuestra sociedad?
- 3) ¿Cuáles son algunas de las dificultades que han presentado en el proceso de duelo?
- 4) ¿Han tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?
- 5) ¿Como ven el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo?
- 6) ¿Han tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de los cementerios?
- 7) ¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefieren de cierta manera, con en el Cementerio Municipal o en el Camposanto Santa Ana y por qué?
- 8) ¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la que se ven identificados y que la hayan puesto en práctica durante algún proceso de duelo?
- 9) ¿Prefieren la inhumación o cremación en cuanto a lo relacionado con la sepultura?
- 10) ¿Cuáles son algunas de las emociones que han experimentado antes, durante y después del proceso de duelo?
- 11) ¿Consideran pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero?
- 12) ¿Creen que un enfoque direccionado al tema ecológica el cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario haría más llevadera la situación en este proceso?

### 2.4.9.1. Resultados Grupo Focal

**Tabla 9**

*Resultado grupo focal*

Mercado	Servicio	Comportamiento	Percepción	Tradicición	Estado de animo	Medio ambiente					
¿Cuál es su percepción sobre el tema de la muerte?	¿Como ven el proceso de duelo en nuestra sociedad?	¿Han tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?	¿Han tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de los cementerios?	¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefieren de cierta manera, con en el Cementerio Municipal o en el Camposanto Santa Ana y por qué?	¿Cuáles son algunas de las dificultades que han presentado en el proceso de duelo?	¿Como ven el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo?	¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la que se ven identificados y que la hayan puesto en práctica durante algún proceso de duelo?	¿Cuáles son algunas de las emociones que han experimentado antes, durante y después del proceso de duelo?	¿Considera pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero?	¿Creen que un enfoque direccional al tema ecológico el cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario haría más llevadera la situación en este proceso?	¿Prefieren la inhumación o cremación en cuanto a lo relacionado con la sepultura?
(KARINA)Para mí es como transición. Es de pasar de un momento a un	(KARINA)Yo pienso que no nos preparan para la	(SOFIA)Al principio sí, pero realmente yo creo que uno no,	(CESAR)Cuando firmas y pagas te dicen tienes derecho a dar	(FERNANDO)El Campo Santo tiene un servicio	(FERNANDO)Yo creo que lo que más afecta el periodo de duelo es la	(SANTIAGO)Bueno, en mi caso yo estuve por casi siete meses, luego de	(FERNANDO)Yo he vivido de mi lado, la pérdida	(SOFIA)Inicio todas.	(KARINA)Tal vez es totalmente sumamente importante	(MARÍA JOSÉ)Es lo que les comentaba.	(CESAR)Yo creo que sería la cremación



<p>mítico, es algo como te todos sabemos como que preparas para que debemos incluso ni la muerte, continuar con siquiera pero si hay vida y de que pensamos que un espacio de tarde o temprano algún conciencia o también momento nos algo para estaremos en esa va a pasa, te saber y decir cambia la ok llega la situación, vida. O sea, muerte voy a nuestros uno tiene que estar para familiares aprender a esto voy a también pasarán vivir sin esta tratar de por lo mismo. persona y la lidiar de esta Sin embargo, muerte para manera con creo que yo mí se ha la muerte. deserte de esta convertido en <b>(SOFIA)</b> ayuda no sé en una etapa Bueno qué punto, final, pero pienso que porque sentí que bonita. La cada quien no era lo que muerte es el lleva su necesitaba ósea, principio de duelo de no necesitaba oír algo bueno cierta como a los cinco para los que manera, será días todo va a nos quedamos por la estar bien, todo de pronto, la conexión que tranquila. No muerte tuvo con esa llores. De pronto todavía sigue persona será sí llora. Pero no, siendo porque como no era lo que doloroso, se manejaban necesitaba</p>	<p>En mi caso cosas que compartía las folclórico, un también todavía me sesiones con la poco más de prefiero mil cuesta, que psicóloga, sino <b>(FERNAND O)</b> alegría. A mí el que me afectó fue mucha s de alguna veces el todavía no yo veía y Nosotros si me afectó fue ayuda la manera a más que nada camposanto puedo yo salir escuchaba lo somos un el dolor. música que vivir en un mundo para no santo Ana mucho adelante que otra gente poco más le gustaba al mundo para no porque el en esas cosas pasaba, y tradicionales <b>(PAOLA)</b> papa porque mejor, lo excelente en difícil. A pesar familiares y uno y como que sí Yo siento que el dolor nunca recuerdo sembrar un que quedan en cuestión del de que he estado aprendía y encerramos en mucho más <b>(SOFIA)</b> nos <b>(SOFIA)</b> acompañamien también con conocía y cosas el dolor y <b>(SOFIA)</b> El dolor fue lo mantiene Yo también to que suelen psicólogos, creo de lo que uno como dicen, El dolor fue lo vivos y conuerdo dar es muy que afectó sufrió, lo que no queremos que más le marco y la obviamente con Majó en bueno no muchísimo y me uno pasó, hay saber nada marco y la incredulidad tiene mucho el hecho de mí se ha la muerte. deserte de esta cuestión de que no he podido pasan cosas que a ellos no de que ya no más que, a ver, uno ya pasé por salir de, ese mucho peores. les importe, esté su papa. significado como yo ese proceso ese proceso <b>(JANINA)</b> ellos sienten la muerte de que una mencionaba día y ellos entonces es muy Uno no quiere la muerte de antes, quizás están prestos complicado de escuchar, uno diferente la parte, como para ayudarlo y explicar quiere saber forma y el digo, estamos ya en lo diciendo eso que nada de nada, respeto hacia acostumbrado posterior, que es aceptar esa uno lo que un muerto de s desde creo que es lo condición y quiere es que sea diferente chiquitos más importante saber salir una pesadilla forma. En la porque eso de la adelante con entonces, en mi costa, la gente más alegre pasa experiencia, o cosas que pensé caso, escuché a mucha gente converso, rezan, hacen sea, menos en que físicamente mucha gente converso, rezan, hacen medio de tanto no va a estar. decir. Tranquila, rezan, hacen</p>
--	--

sigue siendo las cosas no, entonces. Creo un sentimiento sin embargo que, en mi de quizás no también hay cabeza, en las aceptación, de personas cosas que uno la existencia externas a tu tiene, que ha de cambios familia un vivido, que muy bruscos, poco más recuerda, sobre muy duros. Y alejadas pero todo cuando lo que hay que aun así lo bueno, yo hablo aprender es sienten muy por mí. que no hay que sincero y lo tenerle miedo dicen a la muerte, realmente la sino ser perdida es conscientes de irreparable que todos, en que tristeza algún pero vamos momento sigue trascenderemo adelante, s hacia otro entonces lugar donde no pienso que va a haber más de todas penas, maneras las tristezas y que personas si de pronto nos se vuelven encontraremos muy s con las empáticos en personas que determinado perdimos. momento se vuelven

dolor y toda esa (KARINA) todo va a estar un novenario situación, la En Psicología bien. Solo nueve días, calidad hay estos cinco piensa que tu todos los días humana que procesos que papá está bien, invitan a está al servicio uno tiene que que ya no sufre, comer, cada de ellos es pasar en el que ya no uno invita un bastante buena. duelo, en lo que estarán sus ejemplo un son la negación, ligaduras cada hermano o los la ira, la tres meses qué deudos dice negociación, la ya está yo este día depresión y descansando en voy a servir hasta llegar a la paz. Muchas esto, el otro aceptación. Y cosas. Pero lo día hacemos obviamente que uno quiere de esto, de esa cada persona es en realidad es el último día un universo, que todo esto que es el cada persona es sea un sueño y noveno día se un mundo y lo que tú levantes, hace una procesa de que tu papá esté fiesta, como diferentes ahí. Entonces, una fiesta maneras. Yo por muchas celebrando a creo que en el palabras, la muerte. duelo la muerte muchos Entonces viene de un consejos que hacen un apego, apego a decía eso a uno ritual que se la otra persona, no le ayudan, recoge los lo que te hacía porque de mí pasos, se saca sentir la otra son un año seis como el persona. meses y sigo arreglo floral escuchando las más grande,

<p><b>(FERNANDO)</b> compañía ,amistad, Yo creo que la apoyo unas muerte en sí más que hay que vele otras y hay por el tema de un cierto las personas punto en que quedamos, también esta porque la parte afectiva persona que de pronto y la fallece se libra atención que de todo lo que uno recibe va queda. Tal vez disminuyend las personas o. Yo pienso que no que es lo estamos normal pasando el porque umbral de la también muerte somos nosotros egoístas como las porque personas que todavía hemos vivido queremos que está perdida esa persona tenemos que esté con ir saliendo nosotros y ese adelante y egoísmo hace seguimos que nosotros adelante. nos aferremos Como lo veo</p>	<p><b>(MARIA JOSE)</b> mismas palabras se va sacando, y eso no me se va También creo calma el dolor y barriendo, se que los que no me ayuda hacen los pasamos la porque tengo nueve muerte de un ser que seguir escalones, querido al día levantándome, como una siguiente tengo que celebración. despertamos y trabajar, tengo La gente, o no somos los que seguir sea cómo mismos, ya no manteniendo a nosotros, sí somos iguales. mi mami en mi nos afecta y También uno de casa. Pagando también les los problemas es deudas. afecta, pero que uno se tiene Entonces, en mi nosotros que hacer cargo caso o en mi como que nos de cosas que pensar, para mí encerramos a nunca pensó un psicólogo no lo tradicional hacerse cargo. me ayudaría en al respeto del La vida cambia nada. silencio y el de la noche a la dolor. Y que mañana y a mí el dolor esté me cambió. ahí y esté ahí. Incluso tuve que En cambio, ya ir a vivir en otro no sé si será lado, incluso bueno o malo hasta ya la cultura geográficament de cada e. Hay personas pueblo. que van a vivir <b>(JANINA)</b></p>
---	--

---

y no dejemos al duelo  
que vaya, como  
como se dice cualquier  
comúnmente, persona aquí  
en paz. Y otra y en la china  
cosa de la el dolor será  
muerte que lo mismo  
puede ser tenemos  
lindo o feo, es diferentes  
que nunca maneras de  
nadie sabe en manifestarlo  
algunos casos s hay muchas  
nada más lo personas que  
impredecible celebran la  
de la muerte muerte  
tal vez le haga porque saben  
lo más bonito que van a un  
o lo más feo en lugar mejor  
la vida, porque en nuestro  
eso le da el caso lo  
sabor a la vida, llevamos  
uno puede como un  
amasar tema más de  
millones y corazón más  
mañana se sentimental y  
muere, O realmente un  
puede vivir periodo en el  
una vida sin que uno debe  
tanto lujo. tomarse el  
¿Pero una vida tiempo para

en otro lado, la  
muerte de un ser  
querido y  
cercano nos  
cambia la vida.

Como decía,  
si se reza con  
el caso de  
nosotros,  
contratamos  
coros con  
piano, con  
guitarra, se  
reza el rosario  
y se canta  
canciones de  
la iglesia. Y si  
se sirve  
comida se da  
lo que no es de  
los otros. Son  
nueve días  
prácticamente  
de luto, que se  
tiene nueve  
días prendido,  
velas que no  
se apagan.  
**(CESAR)**  
Vale respetar  
los deseos de  
uno si quieres  
ser cremado, o  
quieres ser  
enterrado. O

---

---

tranquila llorar sufrir  
puede irse más porque sabe  
feliz que la que al final  
persona que nada del  
tiene dinero o mundo nos  
no? Entonces devolverá a  
yo sí creo que esa persona.  
cuando uno  
siente la **(Santiago)**  
muerte de un Bueno yo  
ser querido, creo que en  
valora más la la situación  
vida y le hace actual como  
tener una que este  
percepción proceso del  
distinta de duelo ha  
cómo vivir. tenido un  
cambio  
cultural  
importante a  
menos en la  
juventud  
actual, yo he  
visto que un  
poco ha  
aceptado  
mejor el  
tema de este  
cambio  
cultural del

sea, es la  
primera  
muerte que  
tenemos tan  
cerca,  
entonces era  
como que no  
suframos  
tanto  
cromémosle  
ya y nos  
llevamos y no  
decía tu  
abuelita quiso  
que sea  
enterrada  
pienso que  
hay que  
cumplir la  
tradicción  
desde antes de  
la abuelita.  
**(SOFIA)**  
Primero que  
todo, como  
que uno está  
acostumbrado  
efectivamente  
a ver el  
entierro del

---

---

duelo a  
entender que  
es un proceso  
natural, que  
es un proceso  
que no es  
alejado de  
verse como  
un proceso  
mítico que  
tal vez  
mueren solo  
los que han  
hecho algo  
malo en la  
sociedad si  
no que he  
podido  
percibir que  
ya hemos  
tenido  
cambios  
significativo  
s y conceptos  
que ya las  
personas  
llevan un  
proceso  
mucho mejor  
que antes se

ataúd, el  
cuerpo ahí. Y  
para mí sí fue  
así, mega  
impactante,  
porque mi  
papá era un  
hombre alto,  
grande, y  
llegaron y me  
dieron una  
caja. Cuando  
ya mejoró el  
tema de la  
pandemia y ya  
no se  
permitieron  
llevar más  
gente, la  
enterramos,  
pero está  
enterrado y  
son cenizas. O  
sea, no es el  
cuerpo de él.  
Son las  
cenizas.  
Después de  
eso como que  
me dio más

---

---

llevaba y se  
entendía de  
parte del  
proceso del  
mejoramiento  
o servicio  
que se tiene  
en la ciudad  
de al menos  
de aquí no  
puedo hablar  
de otras  
ciudades que  
es  
catastrófico  
como lo  
llevan, en  
Cuenca  
tenemos al  
menos una  
institución  
muy buena  
en este  
sentido y  
creo que ese  
es el proceso  
que ahora lo  
lleva la gente  
y lo concibe  
como más

calma. O sea,  
te llevamos  
con la familia  
y ahí como  
que uno. O  
bueno, al  
menos yo dije  
bueno, ya. Ya  
está más en  
calma. Yo  
pienso que las  
cosas que  
venimos  
aprendiendo.  
Este es el  
ritual para  
nosotros darle  
una despedida  
honorífica  
como debe ser  
y continuar.

---

natural, más  
tranquilo y  
llevadero  
dentro de las  
familias

---

#### **2.4.10. Conclusiones grupo focal**

Podemos observar y apreciar diferentes realidades y vivencias con respecto al tema de duelo y su proceso en donde las personas participantes en el grupo focal nos plasmaron en base a su experiencia todo lo que ha sido el proceso para ellos y como lo han atravesado, partiendo de que las personas algún momento en nuestras vidas pasaremos a un estado diferente al que nos encontramos actualmente, catalogándolo a este estado como la muerte, en el cual nadie quedara exento del mismo. Refiriéndonos así en concreto al termino de "vida" como algo que hay valorar y se lo suele hacer a raíz de la partida de un ser querido lamentablemente, a través del dolor y vacío que esta persona nos deja. Podemos decir entonces que es sumamente importante el ir preparándonos de manera consciente de que algún momento llegara la hora de partir de este mundo, con ello claro poder continuar nuestras vidas de una manera óptima, teniendo en cuenta que hay personas que nos podrán ayudar en este proceso de dolor de cierta manera en cuanto a los procesos que uno tiene que atravesar en el duelo, en los cuales destacan la negación, la ira, la negociación, la depresión, hasta llegar a la aceptación, y lo podremos conseguir mediante el acompañamiento y apoyo de nuestros seres queridos, así como de profesionales en el área de la psicología que cuentan con un entendimiento más claro del panorama y podrán aportar algo al proceso, cabe mencionar que esto dependerá también de cada persona, en concreto será un proceso individual en donde se permita o no dicho acompañamiento. O si el caso es no optar por nada de ayuda en ello, cada individuo deberá poder día a día lidiar y convivir con esa realidad de saber que la persona que conformaba parte de su vida ya no se encuentra de manera física con ella, pero estará siempre presente en su mente y en su corazón. Por otro lado, tenemos que los cementerios juegan un rol sumamente importante durante todo el proceso ya que serán ellos los prestadores de este tipo de servicios, en donde la calidad humana, la atención a pequeños detalles así como el acompañamiento que puedan brindar, hará de este suceso algo un poco más llevadero y menos doloroso considerando diversos factores y elementos que se emplean en la prestación de dichos servicios, teniendo en cuenta claro que muchas familias hablando de la sociedad cuencana soy muy tradicionalistas en la mayoría de aspectos, siendo reservados en muchas ocasiones con el ánimo de manejar su dolor por su cuenta. Pero buscaremos en concreto que se honre la memoria de su ser querido y poder continuar con su vida, de la misma manera se pudo observar que las épocas cambian y las realidades de las personas van cambiando después de la pérdida de un ser querido, en lo

que se refiere a la cremación, el cien por ciento del grupo focal opta por ser cremado, y no solo por su deseo sino porque piensan en sus hijos nietos y demás generaciones, al no atarles a un cementerio que con el tiempo y el pasar de las generaciones se irán olvidando, ya que dicha perdida causa un sin número de emociones por lo que involucrar a los sentidos dentro de un cementerio ayudaría mucho a sobrellevar el dolor, teniendo en cuenta a lo que realmente quieren los familiares y conocer cuál era el deseo de su ser querido por lo que todos concuerdan que sería de mucha ayuda a nivel del subconsciente este tipo de estrategias para que el proceso de duelo sea mucho más llevadero., teniendo como inicio mucho dolores y pasando a la ira y sobre todo a la no aceptación que ese ser querido ya no está más con nosotros, es interesante ver que a pesar de ser un grupo diverso de edades, la gran mayoría opta por un cementerio mucho más moderno, el cual les ayude a sobrellevar el dolor que sienten en ese momento por lo que la propuesta de un cementerio ecológico el cual integra la naturaleza como parte del cementerio en especial el ver crecer un árbol como su ser querido ayuda mucho al proceso de duelo y todos los participantes creerían que sería de mucha ayuda.

## **2.5. Investigación Cuantitativa**

Para la investigación cuantitativa, se procedió a realizar un análisis del grupo focal para poder realizar las preguntas necesarias del cuestionario y así elaborar la encuesta la cual se detalla en el (anexo 3), una vez terminado el cuestionario de preguntas se realizó un flujograma para saber las condiciones en que se encontraban las preguntas y como estas estaban correlacionadas y encadenadas. Luego se procedió a la transcripción en la plataforma de encuestas QuestionPro para así poder realizarlo de acuerdo al flujograma y en base a las condiciones de respuesta. La muestra requerida para esta encuesta fue de 384 personas obtenidas de la siguiente manera:

Cálculo de la muestra con población infinita:

$$n = \frac{Z^2 * pq}{d^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$
$$n = 384.16$$

Se llevo a cabo una prueba piloto, considerando a veinte personas que cumplan con el perfil descrito en el apartado 2.1, de esta manera se concluyó la prueba sin ningún cambio por parte de los encuestados.

En base a los objetivos y las circunstancias en las que se desarrolló la investigación, se decide optar por disminuir el tamaño de la muestra requerida que se contempló en un inicio, al entender de manera puntual todo lo que engloba la muerte; los sentidos, emociones y percepciones que están inmersos en ella. De esta manera el compromiso por completar de manera real y responsable el número de encuestas a través de cuotas está presente, en donde hay que considerar que, al ser un tema bastante íntimo, requiere un manejo muy particular, para obtener con ello respuestas de calidad antes que, de cantidad, todo esto con la finalidad de encontrar personas que aporten información enriquecedora. Para que la muestra disminuya se empleó los resultados obtenidos de la pregunta sobre el ámbito ecológico, “¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo?”, dicha pregunta va directamente relacionada con el estudio, ya que se puede observar la probabilidad de aceptación en la ciudad acerca de una nueva propuesta de sepultura. Con los nuevos resultados obtenidos en la prueba piloto se procede a emplearlos, teniendo, “p” con un valor de aceptación igual al 87% y “q” con un valor igual al 13% como rechazo, nos da como resultado una nueva muestra de 174 encuestas las cuales permiten acercarse de manera más real y representativa de poder completar y obtener los datos esperados.

La cuota prevista para el numero de entrevistados fue la siguiente, considerando la cantidad de habitantes de la ciudad que cumplen con la segmentación antes vista de la edad:

**Tabla 10**

*Cuota de edades*

Edad	Cantidad	%
<b>25-30</b>	46	27%
<b>30-35</b>	48	27%
<b>35-40</b>	44	25%
<b>40-45</b>	36	21%
Total	174	100%

### 2.5.1. Cuestionario Encuesta

#### Encuesta 1

#### Preguntas Información

##### Edad: rango (25-45)

- a) 25 – 30
- b) 30 – 35
- c) 35 – 40
- d) 40 - 45

##### Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

##### Nivel de educación:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Tercer Nivel
- d) Cuarto Nivel

##### A que rango de ingresos mensuales usted pertenece

- a) Menos de 425
- b) 425 – 1000
- c) 1000 – 1900
- d) 1900 en adelante

#### Pregunta Filtro

##### 1) Usted ha vivido de cerca el proceso de duelo de un familiar cercano

- a) Si
- b) No

(Si la respuesta es NO, se procede a preguntar cuestiones netamente ecológicas luego se le agradece por su participación en esta encuesta y se da por finalizada la misma)

#### Preguntas ámbito ecológico

##### 2) ¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo?

- a) Si
- b) No

##### 3) Seleccione con cuál de las siguientes alternativas se siente más identificado para representar a su ser querido:



**4) Seleccione dos de los procesos con los que más se identifique en los usted que ha atravesado durante el periodo de duelo**

- a) Negación
- b) Dolor
- c) Ira
- d) Tristeza
- e) Depresión
- f) Aceptación

**Concepto de sentidos y emociones**

**El ser humano cuenta con cinco sentidos: olfato, vista, gusto, tacto y oído a través de los cuales se percibe diversas sensaciones por medio de sus receptores, a la par se producen también ciertos estados afectivos y de asociación(recordación) en nuestro cuerpo dependiendo de la situación, en consecuencia, de ello se generan diversas reacciones emocionales (tristeza, enojo, euforia etc.)**

**5) ¿Considera pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero a través de diversas estrategias orientadas a los sentidos y las emociones, puede seleccionar más de una opción:**

- a) Aromas agradables
- b) Música Relajante
- c) Imágenes proyectadas de su ser querido o algo relacionado.
- d) Algún tipo de alimento o bebida en particular

**6) ¿Ha tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?**

- a) Si
- b) No

**7) ¿Tuvo un resultado positivo en el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo?**

- Si
- b) No

**8) ¿Ha tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de algún cementerio?**

a) Si

b) No

**9) Con respecto a la sepultura, cuál de las siguientes opciones usted prefiere:**

a) Enterrar a su ser querido en el cementerio.

b) Llevarse las cenizas para elaborar un altar

c) Llevarse las cenizas para esparcirlas en algún sitio de su preferencia.

**10) ¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefiere de cierta manera?**

a) Cementerio Municipal (Patrimonial)

b) Camposanto Santa Ana

Ana

**11) ¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la cual se identifique y la haya puesto en práctica durante el proceso de duelo? Puede seleccionar más de una:**

a) Llevar flores

b) Comida tradicional

c) Conmemorar con una misa cada cierto tiempo

otros

ninguno

### **Preguntas ámbito ecológico**

**12) ¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo?**

b) Si

b) No

**13) Seleccione con cuál de las siguientes alternativas se sintiera más identificado para representar a su ser querido:**

a) (Ataúd) b) (Urna) c)(Urna biodegradable representada por un árbol o una flor conmemorativa)

**14) Le gustaría ver a su ser querido representado en su lecho de muerte en vez de una lápida por:**

b) Un árbol

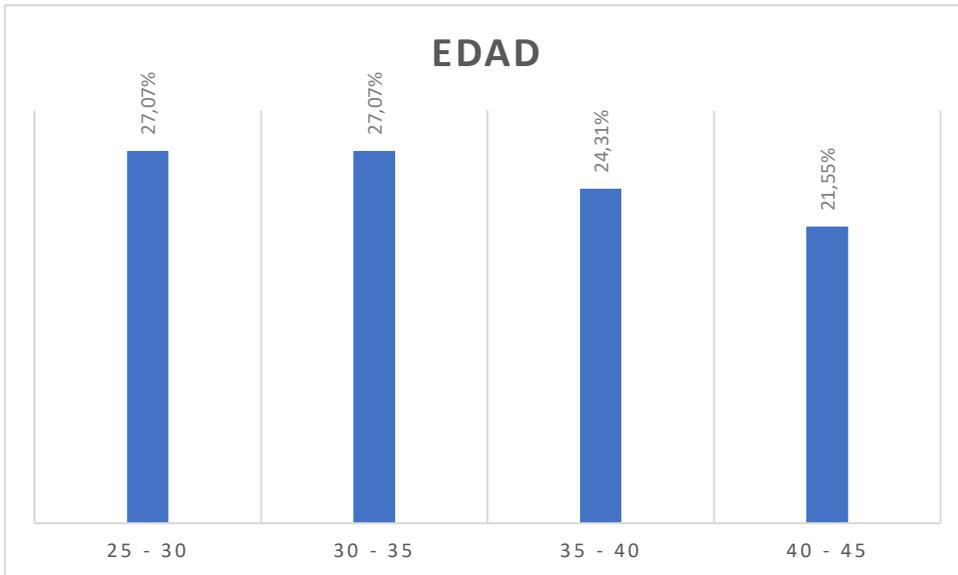
b) Una flor

c) Otros

### **2.5.2. Resultados de la encuesta.**

**Figura 9**

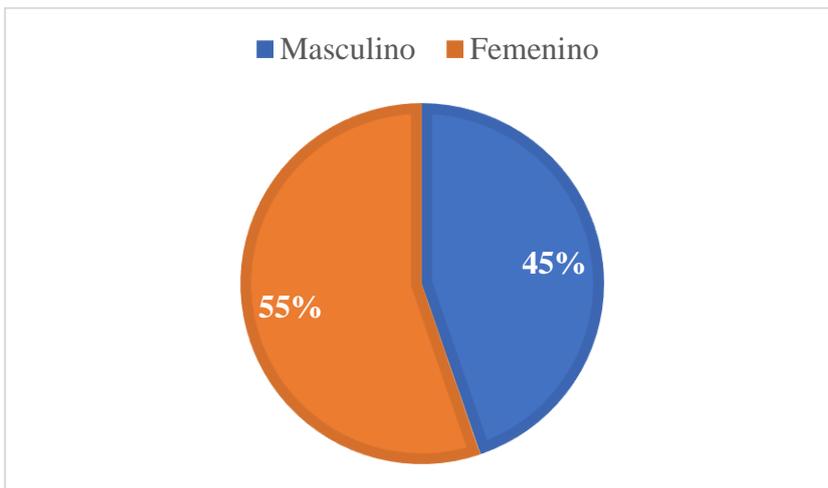
*Edad*



Se puede observar claramente que se pudo cumplir con la cuota deseada para la encuesta teniendo así un equilibrio en las edades.

**Figura 10**

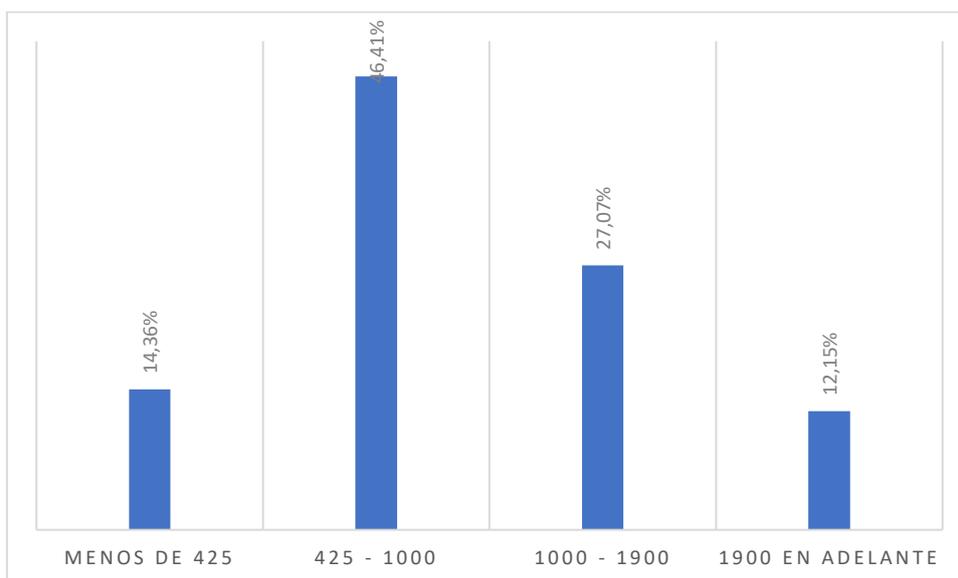
*Sexo*



En lo que se refiere a las edades, se puede observar que no hubo una diferencia significativa entre masculino y femenino.

**Figura 11**

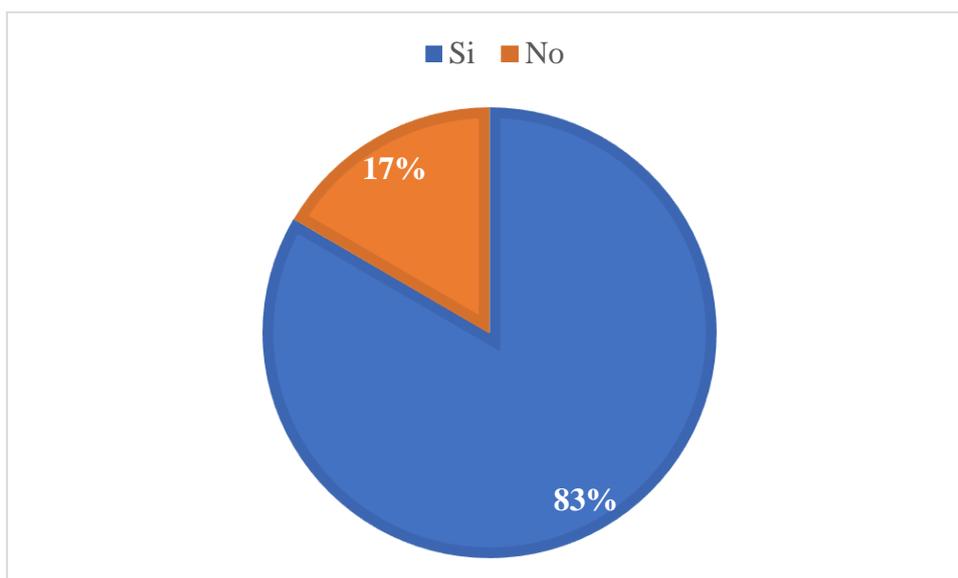
*A que rango de ingresos mensuales pertenece*



La mayor cantidad de encuestados son de un nivel de ingresos medio a medio alto por persona no por familia.

**Figura 12**

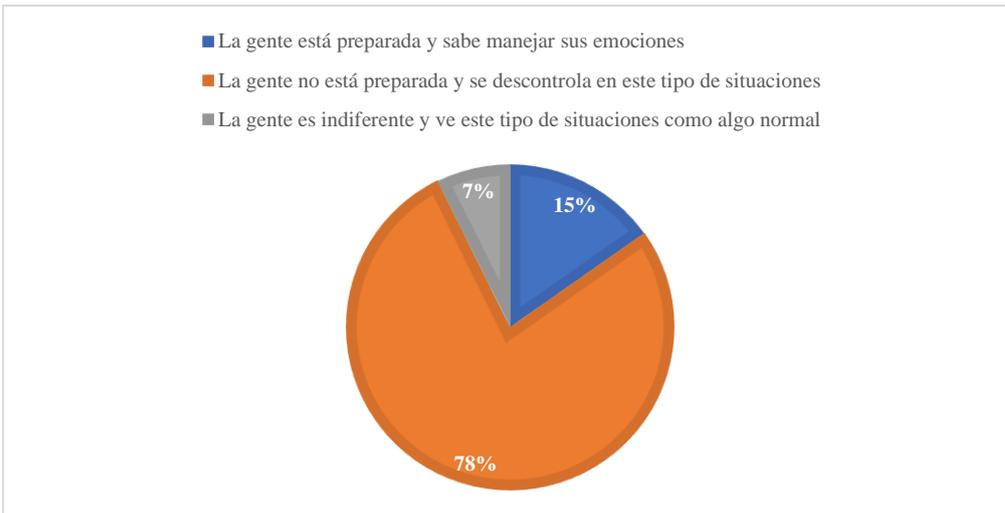
*Usted ha vivido de cerca el proceso de duelo de un familiar cercano*



Tan solo el 17% de los encuestados no ha vivido el proceso de duelo de un familiar cercano.

**Figura 13**

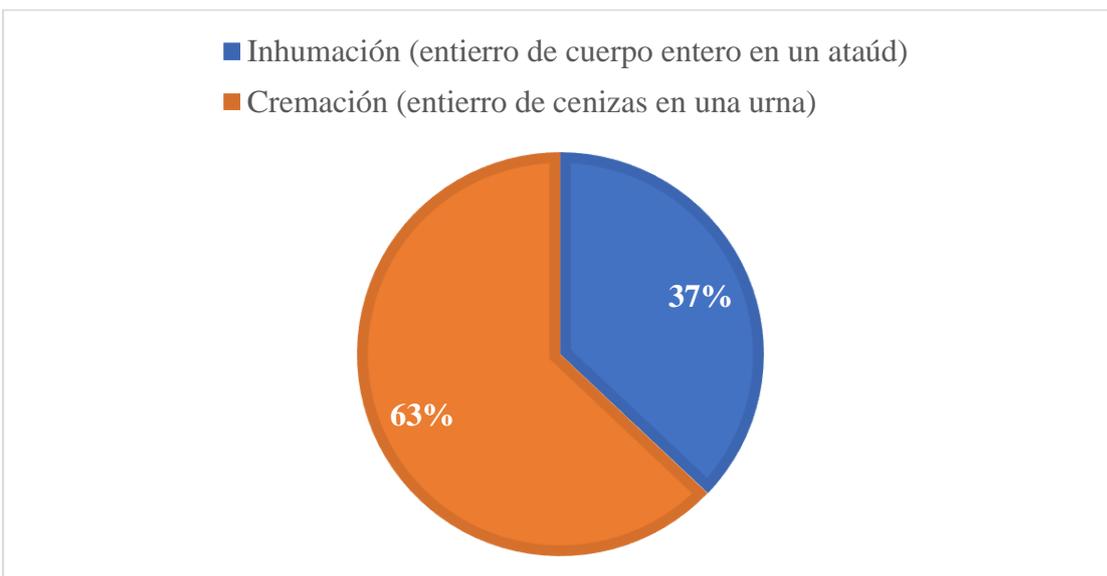
*¿Cómo cree que se maneja el proceso de duelo en nuestra sociedad?*



La gente no está preparada y no sabe manejar sus emociones, pero, lo interesante es que una pequeña cantidad de personas está preparada para el proceso de duelo y sabe manejar sus emociones y a su vez le es indiferentes.

**Figura 14**

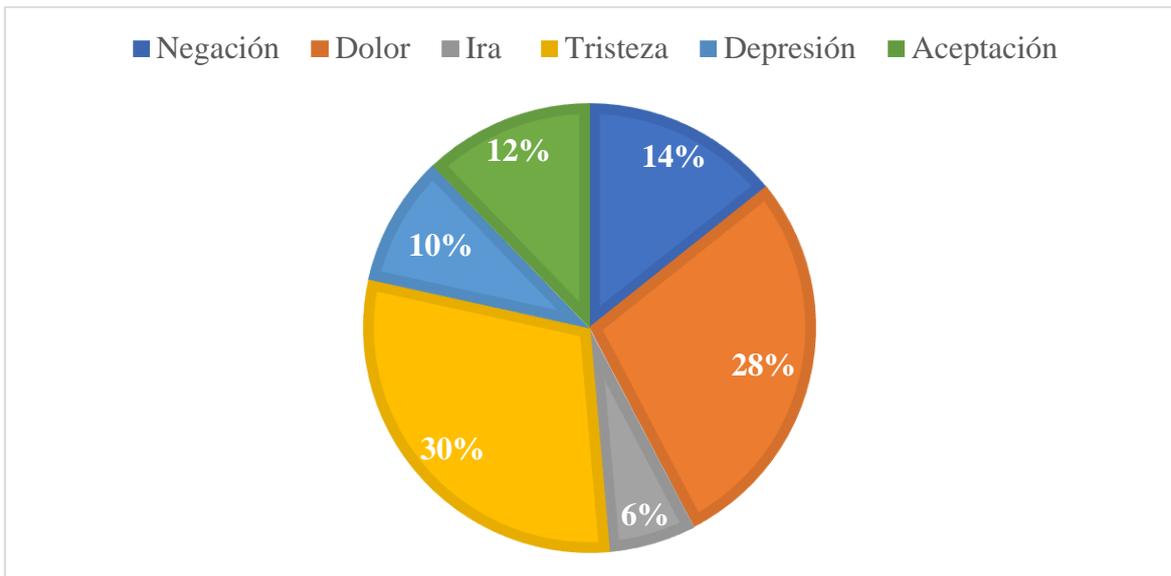
*En cuanto a lo relacionado con la sepultura usted prefiere:*



La gente está más abierta en cuanto a considerar la cremación y con ello una urna por encima de la inhumación tradicional que se ha venido manejando durante muchos años.

**Figura 15**

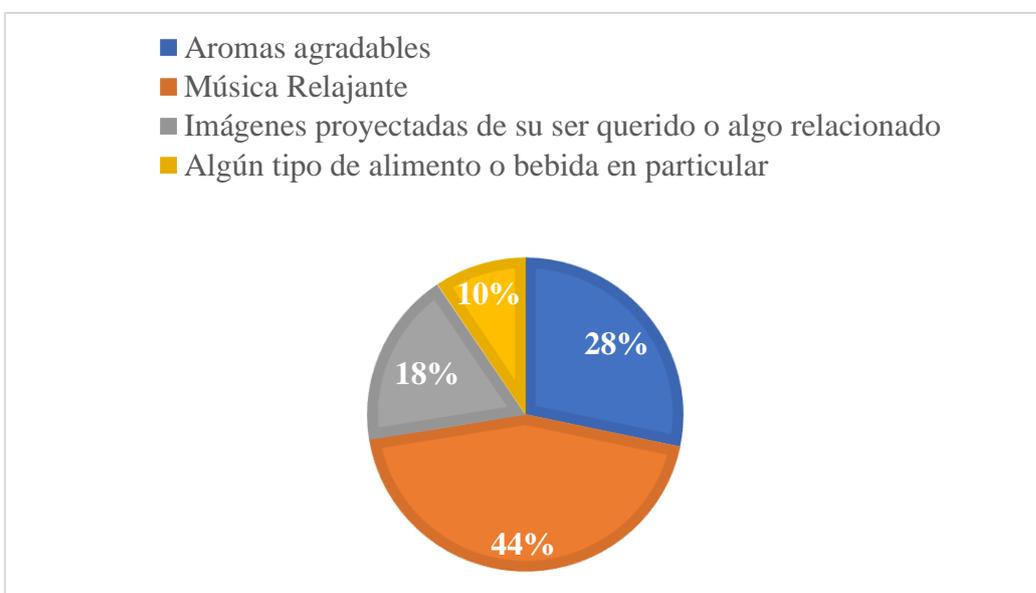
*Seleccione dos de los procesos con los que más se identifique en los usted que ha atravesado durante el periodo de duelo*



La tristeza y el dolor son las emociones con las que las personas más se identifican siendo el dolor como primera emoción a producirse en el deceso de la persona y luego con el tiempo en el proceso de asimilación la tristeza siendo la otra emoción a destacar.

**Figura 16**

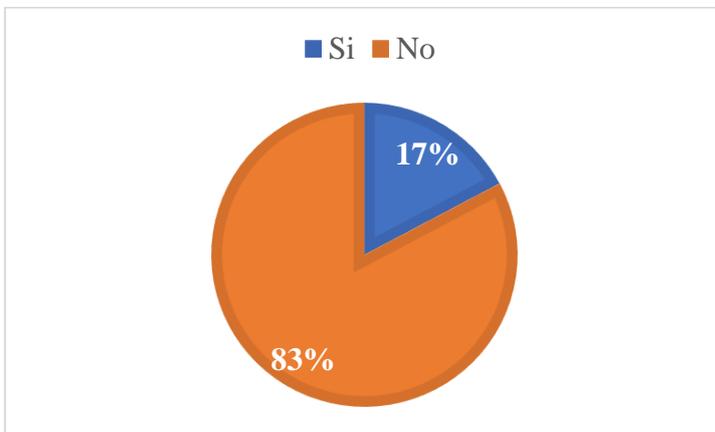
*Considera pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero a través de diversas estrategias orientadas a los sentidos y las emociones, puede seleccionar más de una opción:*



La música relajante y los aromas agradables juegan un rol muy importante durante el proceso de duelo, ya que permiten canalizar y manejar las emociones de una mejor manera haciéndolo más llevadero.

**Figura 17**

*¿Ha tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?*



El 83% de los encuestados han tenido acompañamiento psicológico, lo que nos muestra la importancia del mismo.

**Figura 18**

*¿Tuvo un resultado positivo en el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo?*



De la cantidad de los participantes que respondieron que tuvieron acompañamiento psicológico, solo el 8% de los mismo tuvo un resultado negativo.

**Figura 19**

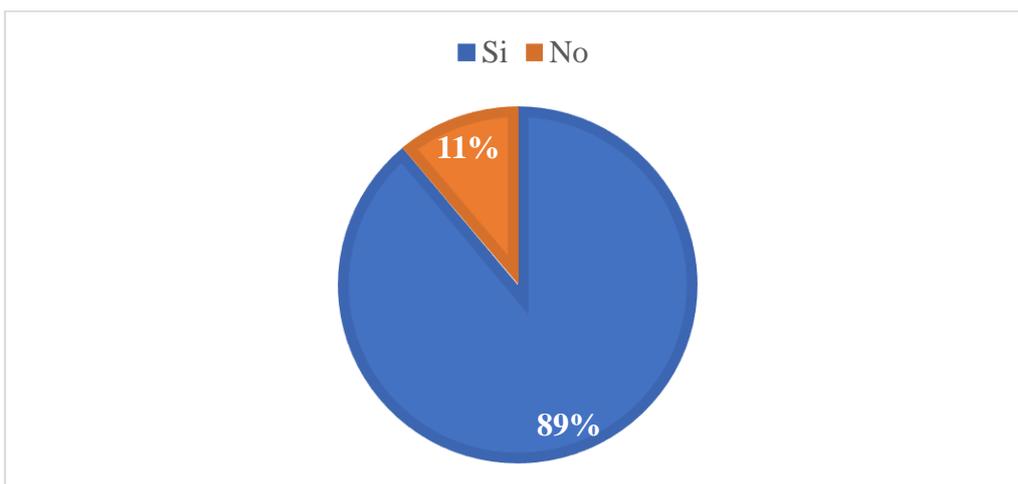
*¿Ha tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de algún cementerio?*



Nos plasma la falta de promoción por parte de los cementerios en cuanto a la falta de acompañamiento durante este proceso de duelo, no basta con tenerlo, si no ofrecerlo.

**Figura 20**

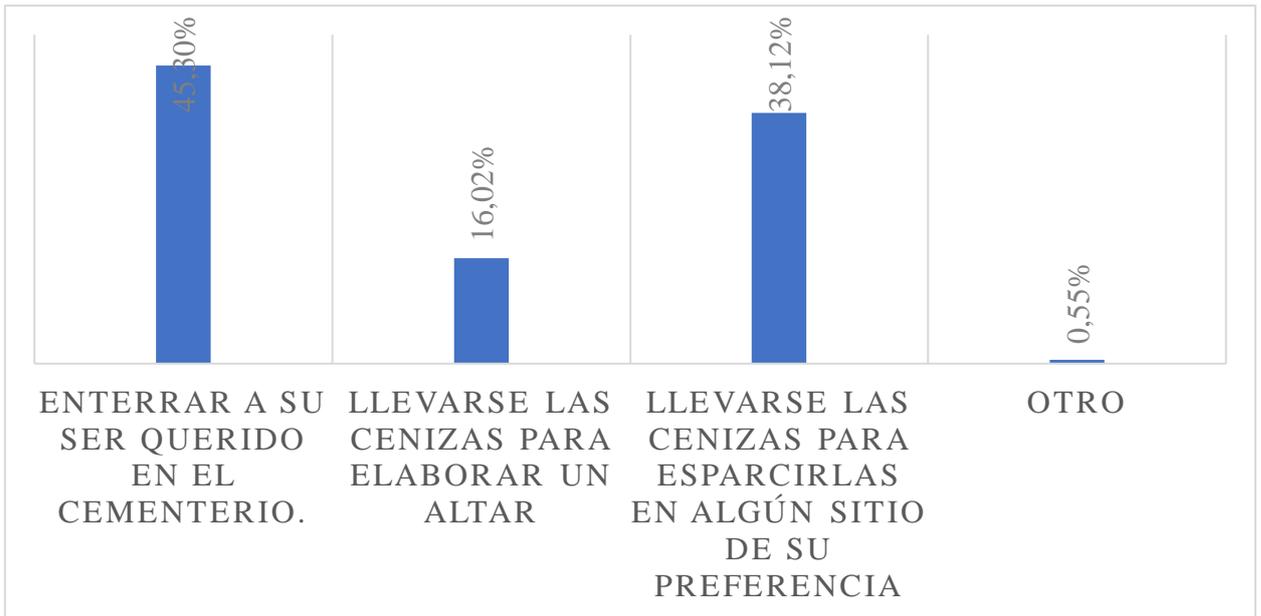
*¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo?*



Una gran mayoría opta por incluir a la naturaleza ya que hará más llevadero el proceso.

**Figura 21**

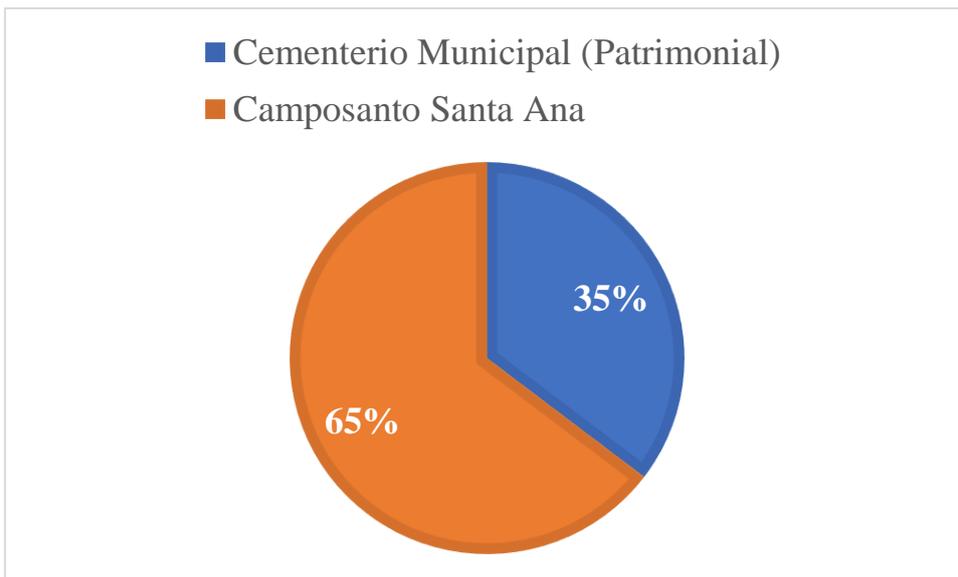
*Con respecto a la sepultura, cuál de las siguientes opciones usted prefiere:*



Una gran parte prefiere enterrar a su ser querido en el cementerio y otra parte llevárselo consigo para esparcir las cenizas en algún sitio, en donde vemos que ambas alternativas buscan honrar de manera representativa a su ser querido.

**Figura 22**

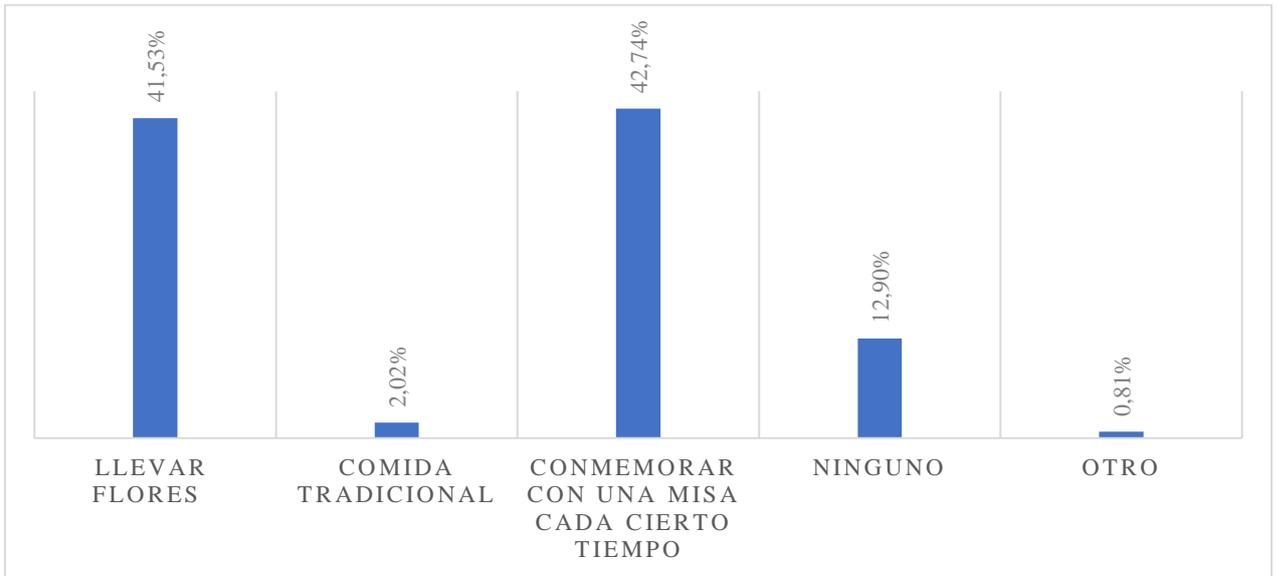
*¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefiere de cierta manera?*



El Camposanto Santa Ana es el cementerio de preferencia de los encuestados con un 65% frente a un 35% en lo que se refiere al Cementerio Patrimonial.

**Figura 23**

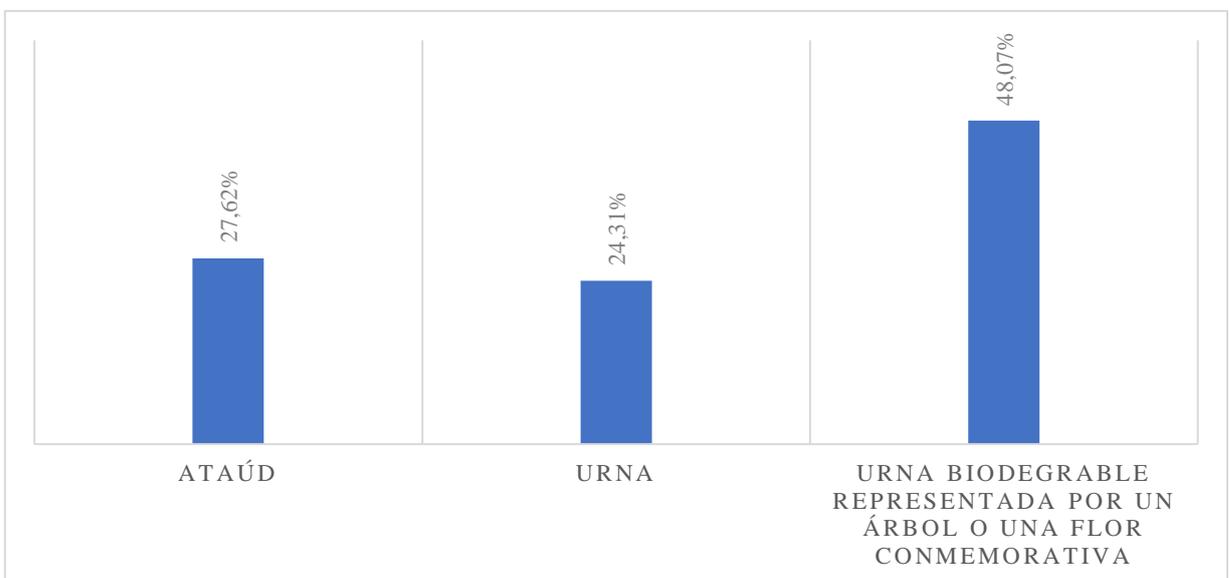
*¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la cual se identifique y la haya puesto en práctica durante el proceso de duelo?*



Se puede decir que lo tradicional está aún super marcado en la sociedad, en donde las preferencias se basan en cuestiones todavía habituales como el conmemorar con una misa y llevar flores siendo esto lo más habitual.

**Figura 24**

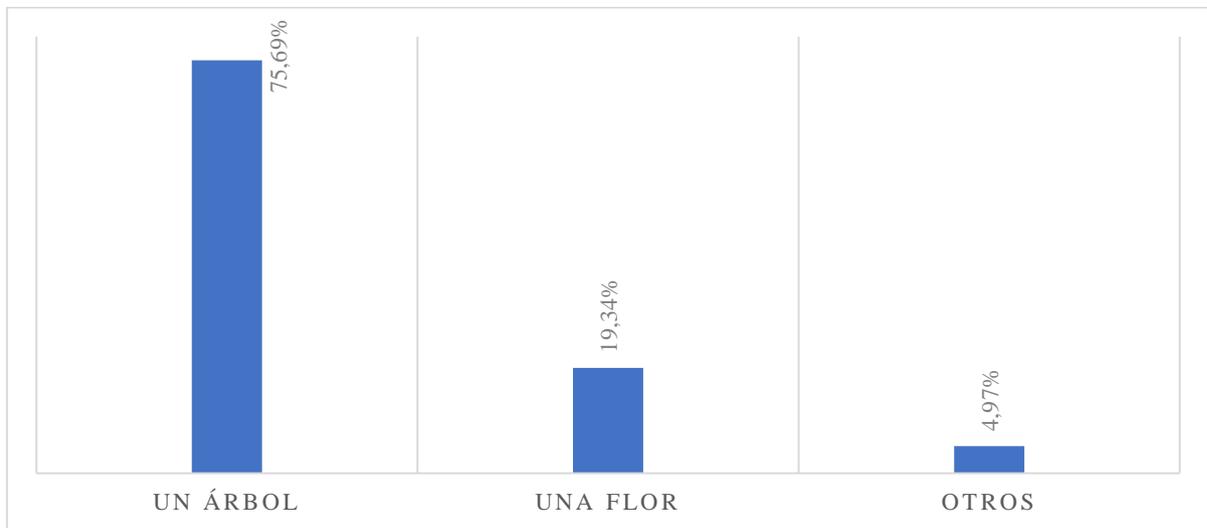
*Seleccione con cuál de las siguientes alternativas se sintiera más identificado para representar a su ser querido*



Las personas prefieren una urna biodegradable y representados por un árbol siendo conscientes de lo que implica una alternativa ecológica.

**Figura 25**

*Le gustaría ver a su ser querido representado en su lecho de muerte en vez de una lápida por:*



El árbol es con lo que la gente más se representa y esto se da a la asociación que existe del árbol con la vida.

### 2.5.3. Cruce de Variables

**Tabla 11**

*Seleccione dos de los procesos con los que más se identifique en los usted que ha atravesado durante el periodo de duelo*

			Negación	Dolor	Ira	Tristeza	Depresión	Aceptación
<b>Sexo:</b> Masculino	Edad:	25 - 30	5	10	2	13	5	3
		30 - 35	4	8	2	11	2	7
		35 - 40	4	6	1	15	4	3
		40 - 45	8	10	4	6	1	2
Femenino	Edad:	25 - 30	7	13	2	8	5	7
		30 - 35	5	9	3	15	4	5
		35 - 40	7	15	3	11	3	5
		40 - 45	1	10	1	7	3	3

Se puede observar que durante el periodo de duelo el dolor y la tristeza son dos de los procesos emocionales que más se repiten en las personas que lo atraviesan, el dolor presente más en mujeres que hombres y la tristeza de manera casi equitativa.

**Tabla 12**

*En cuanto a lo relacionado con la sepultura usted prefiere*

		Inhumación (entierro de cuerpo entero en un ataúd)	Cremación (entierro de cenizas en una urna)	Total
Edad:	<b>25 - 30</b>	12	29	41
	<b>30 - 35</b>	16	24	40
	<b>35 - 40</b>	14	26	40
	<b>40 - 45</b>	14	16	30
Total		56	95	151

La cremación es la alternativa de sepultura con mayor votación, siendo la más popular en los rangos de edad de 25-40 lo que nos demuestra que mientras más jóvenes son las personas tienen una percepción orientada más a esta alternativa, lo que no ocurre mucho con las personas de 40 años para arriba, salvo ciertas excepciones muy puntuales.

**Tabla 13**

*¿Cómo cree que se maneja el proceso de duelo en nuestra sociedad?*

		La gente está preparada y sabe manejar sus emociones	La gente no está preparada y se descontrola en este tipo de situaciones	La gente es indiferente y ve este tipo de situaciones como algo normal	Total
Sexo:	<b>Masculino</b>	10	58	3	71
	<b>Femenino</b>	13	59	8	80
Total		23	117	11	151

Podemos observar que las personas en su gran mayoría no están preparadas para asimilar el proceso de muerte con normalidad, ocasionando un descontrol en este tipo de situaciones.

**Tabla 14**

*¿Está de acuerdo que en el ámbito funerario el poder incluir a la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo?*

		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
Edad:	25 - 30	44	5	49
	30 - 35	46	3	49
	35 - 40	38	6	44
	40 - 45	33	6	39
<b>Total</b>		161	20	181

Se puede observar que la naturaleza haría más llevadero el proceso de duelo siendo esto más considerado en rangos de edad de 25-40 años de edad.

**Tabla 15**

*Con respecto a la sepultura, cuál de las siguientes opciones usted prefiere*

		<b>Enterrar a su querido el cementerio.</b>	<b>Llevarse las cenizas para elaborar un altar</b>	<b>Llevarse las cenizas para esparcirlas en algún sitio de su preferencia</b>	<b>Otro</b>	<b>Otro</b>	<b>Depende de los deseos del querido o de su familia cercana.</b>	<b>Total</b>
<b>Edad:</b>	25 - 30	19	2	28	0	0	0	49
	30 - 35	24	7	18	0	0	0	49
	35 - 40	20	11	13	0	0	0	44
	40 - 45	19	9	10	1	1	1	39
<b>Total</b>		82	29	69	1	1	1	181

Se puede observar que la mayoría de las personas prefieren el poder llevarse consigo a sus seres queridos para esparcir sus cenizas o bien elaborar un altar que conmemore su partida, sin embargo, una cantidad considerable prefiere aun enterrar a sus seres queridos en el cementerio.

**Tabla 16**

*¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la cual se identifique y la haya puesto en práctica durante el proceso de duelo?*

		Otro					Total	
		Llevar flores	Comida tradicional	Conmemorar con una misa cada cierto tiempo	Ninguno	Limpieza de la casa	Recordar a manera de homenaje a quien se fue.	
Sexo:	<b>Masculino</b>	47	2	43	19	1	0	81
	<b>Femenino</b>	56	3	63	13	0	1	100
Total		103	5	106	32	1	1	181

Se puede corroborar que con lo que más se siente identificada y familiarizada las personas es con el proceso de llevar flores a su ser querido y celebrar misas en su honor que permitan mantener viva su presencia y legado.

**Tabla 17**

*Le gustaría ver a su ser querido representado en su lecho de muerte en vez de una lápida*

		Otros									Total	
		Un árbol	Una flor	Otros	Algo que perdure	Ataúd	Lápida	Lápida con su imagen	Lápida recordatoria	Me gusta el ataúd	Me gusta la lápida	
Edad:	<b>25 - 30</b>	40	7	2	0	0	0	1	1	0	0	49
	<b>30 - 35</b>	38	7	4	1	1	0	0	0	1	1	49
	<b>35 - 40</b>	29	13	2	0	0	1	0	0	1	0	44
	<b>40 - 45</b>	30	8	1	0	0	1	0	0	0	0	39

Total	137	35	9	1	1	2	1	1	2	1	181
-------	-----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

Se puede corroborar que la mayor parte de personas se ve identificada con un árbol como símbolo representativo.

#### **2.5.4. Conclusión Encuesta**

Una vez culminadas las encuestas a través de la plataforma QuestionPro se pudo recabar información que otorgo una proyección mucho más amplia con respecto a las percepciones de una cantidad considerable de personas en torno al tema de la muerte y el proceso de sepultura, las cuales en un inicio eran alrededor de 384 encuestas requeridas, sin embargo al ser un tema de carácter íntimo y delicado se optó por disminuir el tamaño de la muestra, a través de los resultados que se obtuvieron de la prueba piloto realizada, misma que contemplo una cantidad de 20 encuestas, en donde se tiene que “p” con un valor de aceptación igual al 87% y “q” con un valor igual al 13% como rechazo, dio como resultado una nueva muestra de 174 encuestas las cuales permiten acercarse de manera más real y representativa de poder completar y obtener datos relevantes, en donde se destaca los siguientes resultados: en la forma de entierro; la cremación supera a la inhumación, y con ello se deja lado la costumbre de optar por un ataúd, se puede observar que durante el periodo de duelo el dolor y la tristeza son dos de los procesos emocionales que más se repiten en las personas que lo atraviesan; el dolor está presente más en mujeres que hombres y la tristeza de manera casi equitativa en ambas partes. De igual forma se puede decir que las personas en su gran mayoría no están preparadas para asimilar el proceso de la muerte con normalidad, ocasionando un descontrol en este tipo de situaciones. A su vez se considera que la naturaleza juega un papel fundamental en el proceso de duelo pudiéndolo hacer más llevadero, y a todo esto se ve con buenos ojos el que a través de una urna biodegradable se pueda representar conjuntamente con un árbol el lecho de muerte en un cementerio, así como también se contempla la opción de poder llevarse consigo las cenizas del ser querido para esparcirlas o bien elaborar un altar que conmemore su partida. Otorgando una manera diferente de hacer las cosas en comparación a la forma en cómo se solía llevar a cabo.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. Planteamiento de estrategias de marketing sensorial y branding emocional**

#### **3.1. Estrategias a plantear**

A) Para las personas de sexo femenino a causa de que son más propensas al dolor se les daría un acompañamiento psicológico más cercano

Fomentar a través de infografías sobre la normalidad del acompañamiento psicológico para procesos dolorosos, en especial un proceso de duelo.

Recomendaciones en publicidad digital de cómo manejar el dolor y la tristeza para personas que pasan por un proceso de duelo.

B) A causa de que la gente no está preparada y lo que más siente es dolor y tristeza, la estrategia a plantear es conocer las preferencias del círculo familiar de la persona fallecida con la finalidad que a través de aromas agradables y sutiles pueda aceptar, compartir y expresar sus emociones y a su vez acompañarlo a través de música sutil y relajante.

Armar planes especializados de aromas y música para diferentes tipos de sentimientos como dolor y tristeza, que ayuden a sobrellevar el dolor y de igual manera puedan ayudar a calmar la tristeza.

Armar un grupo de canciones analizadas y direccionadas al proceso de duelo con la finalidad de que se pueda llevar el dolor y la tristeza de una mejor manera, todo esto a través de un estudio de observación para saber el tipo de música que puede ayudar a sobrellevar este proceso.

C). Estrategias publicitarias a un rango de 25 a 40 años en lo que se refiere al tema ecológico en la sepultura por cremación con urnas ecológicas y representado en árboles o flores, estas estrategias se emplearían de manera digital y esto se lo sustenta debido a que son personas que están a la vanguardia al tema tecnológico.

Presentar y detallar el beneficio con el que cuenta una urna ecológica tanto para el ser querido como para el medio ambiente.

Presentar planes en base a la necesidad de cada individuo en relación a las dimensiones que pueden tener los árboles, en donde se tiene: árboles para una familia

completa (grandes) arboles individuales (pequeños) y bonsáis para que puedan llevar al ser querido a su domicilio, esto ayudara a sobrellevar de mejor manera el dolor ya que el representar en un árbol a un ser querido, permite tener un cuidado y manejo de una manera mucho más especial sabiendo que de una vida se generó otra.

D) Programas de acompañamiento personalizado fuera de las instalaciones del cementerio contemplando gustos y preferencias de los usuarios en cuanto al espacio físico que desearan para realizar un homenaje a su ser querido.

Personal especializado para el área de ceremonias fuera de las instalaciones.

Programas de capacitación en el ámbito ceremonial y de homenaje.

E) Convenios con viveros locales que cuenten con especies de árboles endémicos de manera regular con la finalidad de tener disponibilidad y variedad de los mismos.

Visitas de control a los viveros con los que se tiene convenios para garantizar el manejo y cuidado óptimo de las especies endémicas que se implementaran en el proyecto.

Talleres impartidos por profesionales sobre las especies endémicas con respecto a su cuidado, riego y posibles plagas.

F) Fomentar en las próximas generaciones el valor y el cuidado que debe tener con la naturaleza, con la finalidad que se identifiquen con un proyecto ecológico en cuanto al tema funerario.

Charlas en escuelas y colegios con respecto al tema ecológico para fomentar su cuidado.

Folletos informativos direccionados a la familia para que puedan tener detalles puntuales de lo que conlleva el proyecto ecológico.

### 3.2. Plan de acción para implementar las estrategias descritas

Tabla 18

*Estrategias y métricas a implementar*

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Métrica</b>
<b>Ayudar a las personas sobre la importancia y el acompañamiento en el proceso de duelo</b>	Fomentar a través de infografías sobre la normalidad del acompañamiento psicológico para procesos dolorosos, en especial un proceso de duelo.	Infografías en redes sociales sobre la importancia del acompañamiento en el proceso de duelo.  Charlas sobre la importancia del acompañamiento del duelo.	Tasa de alcance por publicación
	Publicidad digital direccionada a cómo manejar el dolor y la tristeza para personas que atraviesan el proceso de duelo.	Publicaciones en base a consejos de como sobrellevar el dolor y la tristeza a través de medios digitales.	$\% \text{ de alcance por publicación} = \frac{\# \text{ de vistas de la publicación}}{\text{Total de seguidores}}$
<b>Otorgar tranquilidad a las familias a través de los aromas y música en relación a la partida de su ser querido</b>	Armar planes especializados de aromas y música para diferentes tipos de sentimientos como dolor y tristeza, que ayuden a sobrellevar el dolor y de igual manera puedan ayudar a calmar la tristeza.	Dotar a las familias de esencias y playlist instrumentales que ayuden a sobrellevar y afrontar de mejor manera los días posteriores al suceso.	Programar una celebración eucarística por el primer mes de fallecimiento del familiar se le hará un descuento o se le proporcionará las flores gratis en las instalaciones del cementerio, de esta manera se entrevistará a los familiares más cercanos para medir la satisfacción, tanto de los aromas como de la música

	<p>Armado un grupo de canciones analizadas y direccionadas al proceso de duelo con la finalidad de que se pueda llevar el dolor y la tristeza de una mejor manera, todo esto a través de un estudio de observación para saber el tipo de música que puede ayudar a sobrellevar este proceso.</p>	<p>Establecer grupos de observación que permitan estandarizar el tipo de música que se optaría en las salas de velaciones</p>	<p>otorgada en el día de velación por lo que se medirá de la siguiente manera:</p> $\% \text{ Satisfacción} = \frac{\# \text{ entrevistados}}{\# \text{ Satisfechos}}$
<p><b>Brindar a las personas un entendimiento más real de lo que conlleva el proceso ecológico teniendo como actor principal a la urna biodegradable.</b></p>	<p>Presentar y detallar el beneficio con el que cuenta una urna ecológica tanto para el ser querido como para el medio ambiente.</p>	<p>Contar con prototipos físicos de urnas ecológicas que permitan tener un acercamiento de manera directa con una parte tan importante del proceso.</p> <p>Demostrar a través de material didáctico el proceso de incorporación de la urna en contacto con la tierra para complementar el proceso ecológico.</p>	$\% \text{ Satisfacción de la urna ecológica} = \frac{\# \text{ personas que adquirieron la urna}}{\# \text{ clientes totales en el periodo}}$
<p><b>Proporcionar la información necesaria para que las familias</b></p>	<p>Presentar planes en base a la necesidad de cada individuo en relación a las dimensiones que pueden</p>	<p>Tener un catálogo informativo sobre las diferentes especies endémicas, sus</p>	$\% \text{ Satisfacción de los planes personalizados} = \frac{\# \text{ personas que adquirieron un plan familiar}}{\text{total clientes}}$

<p><b>tengan una idea clara de cómo será representado su lecho de muerte.</b></p>	<p>tener los árboles, en donde se tiene: árboles para una familia completa (grandes) arboles individuales (pequeños) y bonsáis para que puedan llevar al ser querido a su domicilio, esto ayudara a sobrellevar de mejor manera el dolor ya que el representar en un árbol a un ser querido, permite tener un cuidado y manejo de una manera mucho más especial sabiendo que de una vida se generó otra.</p>	<p>características y el plan que más se acople con la necesidad de cada familia o individuo tales como:  Plan familiar: especies endémicas de características grandes en cuanto a su proyección de tamaño y vida de la especie.  Plan individual: especies endémicas de características medianas en cuanto a su proyección de tamaño y vida de la especie.  Plan bonsái: especies endémicas de características pequeñas en cuanto a su proyección de tamaño y cuidados.</p>	<p><math display="block">\% \text{ Satisfacción de los planes personalizados} = \frac{\# \text{ personas que adquirieron un plan individual}}{\text{total clientes}}</math></p>
<p><b>Cubrir las prestaciones del servicio fuera de las instalaciones del cementerio</b></p>	<p>Personal especializado para él área de ceremonias fuera de las instalaciones.  Programas de capacitación en el ámbito ceremonial y de homenaje.</p>	<p>Personal proactivo que cuente con desenvolvimiento tanto de manera interna como externa.  Formación constante del personal.</p>	<p>Conmemoraciones fuera del establecimiento</p> <p><math display="block">\% \text{ conmemoraciones fuera del establecimiento} = \frac{\# \text{ conmemoraciones fuera del establecimiento}}{\text{Conmemoraciones totales}}</math></p> <p>Medir mediante una escala de satisfacción de Likert.</p>

$$\% \text{ Satisfacción de los planes personalizados} = \frac{\# \text{ personas que adquirieron un plan bonsái}}{\text{total clientes}}$$

La sumatoria de las tres métricas nos debería dar un resultado del 100%

$$\%Satisfacción\ conmemoraciones\ fuera\ del\ establecimiento = \frac{\#personas\ entrevistadas}{Personas\ satisfechas}$$

**Tener una relación muy cercana con los proveedores de las especies endémicas.**

Visitas de control a los viveros con los que se tiene convenios para garantizar el manejo y cuidado óptimo de las especies endémicas que se implementaran en el proyecto.

Talleres impartidos por profesionales sobre las especies endémicas con respecto a su cuidado, riego y posibles plagas.

Delimitar los viveros que cuenten con la capacidad operativa de otorgar las especies endémicas requeridas.

Controlar el desarrollo y crecimiento óptimo de las especies endémicas.

Tabla de calificación para los proveedores del 1 al 5 siendo 1 muy malo y 5 muy bueno:

Precio	1	2	3	4	5
Disponibilidad	1	2	3	4	5
Calidad	1	2	3	4	5
Durabilidad	1	2	3	4	5
Crédito	1	2	3	4	5
Variedad	1	2	3	4	5

**Fomentar en las próximas generaciones el valor y el cuidado que debe tener hacia la naturaleza**

Charlas en escuelas y colegios con respecto al tema ecológico para fomentar su cuidado.

Folletos informativos direccionados a la familia para que puedan tener detalles puntuales de lo que conlleva el proyecto ecológico.

Generar conciencia social en los estudiantes que sean visitados por parte del cementerio.

Armar folletos informativos direccionados a los diferentes miembros de la familia en el tema ecológico.

Satisfacción sobre conocimiento

Encuestas mediante la escala de Likert después de las charlas impartidas:

$$Satisfacción = \frac{\#personas\ que\ es\ buena\ opción}{total\ de\ gente\ capacitada}$$

## Conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados el desarrollo de este proyecto fue efectivo, catalogándolo de manera positiva, puesto que durante todo el trayecto se obtuvo información crucial y delimitante para entender de manera más puntual el pensamiento individual y colectivo de Cuenca, entorno a la muerte, así como de su proceso de sepultura y duelo. Los cuales, si bien se han mantenido en cuanto a la conmemoración y conservación de ciertas tradiciones, existen destellos de cambio para la contemplación de nuevas alternativas, en este caso más puntual direccionadas al ámbito ecológico.

Todo esto se lo corrobora en base a los hallazgos que se obtuvieron en cuanto a las entrevistas de expertos en donde se destacan de manera muy particular los siguientes datos de los cementerios; tanto el Cementerio Patrimonial como el Camposanto Santa Ana, surgen de la necesidad de darle santa sepultura a un ser querido, en donde ambos cementerios destacan por contar con instalaciones sumamente amplias y modernas siendo más visible el minimalismo en el Camposanto, puesto que el Cementerio Patrimonial mantiene su aspecto cultural y patrimonial en muchas cuestiones. Por otro lado, ambos cementerios cuentan hoy en día con procesos de acompañamiento en el duelo, con la finalidad de brindar soporte y ayuda a las personas que lo requieran. A su vez también se puede mencionar que ambos cementerios consideran aspectos sensoriales y emocionales en la prestación de sus servicios haciendo del proceso de duelo algo mucho más armonioso y llevadero. Cabe recalcar que en ambos cementerios contemplan el tema ecológico en donde se representa con flores o pequeños arbustos el nicho de la persona fallecida, otorgando un nuevo concepto en pro del medio ambiente y pensando en las futuras generaciones. En cuanto a los psicólogos y orientadores nacionales mencionan que el tema del duelo es considerado un tabú actualmente en nuestra sociedad, y que no se opta por servicios de acompañamiento de manera recurrente, en donde los problemas comúnmente radican en que en los pacientes se niegan por completo, es decir no aceptan lo ocurrido o la realidad como tal, siendo esto bastante complicado debido a que no se tiene una preparación e inmersión en temas con respecto a la muerte. Por otro lado, se destaca a la tristeza como una de las emociones que casi todos en su mayoría lo presentan seguida del remordimiento y el enojo. En cuanto al psicólogo extranjero nos proyecta una realidad diferente a la nuestra, en la cual las personas de Estados Unidos acostumbran a tener un acompañamiento psicológico en sus vidas de manera normal y de forma regular, con respecto a las emociones indicó que la negación es la reacción más habitual de

encontrar en las personas que atraviesan el proceso de duelo, siendo también una de las reacciones que más se repiten en el Ecuador. Cabe acotar que en su país es bastante común la alternativa de la cremación, en donde en muchas de las ocasiones las familias optan por llevar consigo las cenizas de su ser querido para recordarlo de manera más íntima. Con respecto a los grupos focales se puede observar y apreciar diferentes realidades y vivencias en cuanto al tema de duelo en donde los participantes nos plasmaron en base a su experiencia, todo lo que ha sido el proceso para ellos y como lo han atravesado, identificándose con diversas emociones en donde destacan la negación, la ira, la negociación, la depresión, hasta llegar a la aceptación, todas estas presentes en cada uno de ellos mientras atravesaban esta difícil situación, de igual forma se puede decir que hablando de la sociedad cuencana se ve caracterizada por el tradicionalismo en la mayoría de aspectos, siendo reservados en muchas ocasiones, todo esto con el ánimo de manejar el dolor de manera personal, buscando en concreto el honrar la memoria de su ser querido y así poder continuar con su vida. Por último en cuanto a los hallazgos que arrojaron las encuestas se tiene que como forma de entierro; la cremación supera a la inhumación, y con ello se deja lado la costumbre de optar por un ataúd, a su vez se tiene que las personas consideran que la naturaleza juega un papel fundamental en el proceso de duelo haciéndolo más llevadero, y a todo esto se ve con buenos ojos el que a través de una urna biodegradable se pueda representar conjuntamente con un árbol el lecho de muerte de un ser querido, otorgando una manera diferente de hacer las cosas en comparación a la forma en cómo se solía llevar a cabo.

## **Recomendaciones**

Finalizada esta investigación, promovemos a que las personas, instituciones y empresas vinculadas al ámbito mortuario, funerario y ecológico, el poder unir nexos cooperativos entre las partes con la finalidad de mejorar los procesos existentes, y a su vez optar por nuevas tendencias globales que beneficiarán a una sociedad en conjunto, debido al impacto ecológico que esta trae consigo, pensar en un bienestar colectivo antes que un individual es dar la oportunidad a que nuevas alternativas formen parte de nuestras costumbres y tradiciones pero de manera más lógica y con una proyección sustentable, teniendo claro que el mundo en el que habitamos es transitorio y requiere de medidas urgentes para continuar su curso con normalidad, en donde las nuevas generaciones tendrán que verse muy participativas e involucradas en estos temas con lo cual garantizaran el preservar los recursos escasos con los que cuenta el planeta hoy en día, haciendo de todo este proceso algo racional y en beneficio de todos.

## REFERENCIAS

- Alas, M., Álvarez, M., Ardón, K., Beltran, V., & Callejas, L. (n.d.). *Marketing sensorial.pdf*.
- Alcides, M. (1982). *El concepto de Cultura*.
- Alma Bosque. (n.d.). *Alma Bosque*.
- Álvarez Pérez, D. P., & Pacheco Sánchez, C. A. (2018, February). APLICACIÓN DEL BRANDING EMOCIONAL EN EL MARKETING DEL SECTOR FUNERARIO. *22 de Febrero 2018*, 17–21.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22463/24221783.2618>
- Arévalo, J. M. (2004). La tradición, el patrimonio y la identidad. *Revista de Estudios Extremeños*, 60, 925–956.
- Branding, E. N. (2011). *Las Marcas del Mañana, hoy*.
- Doppler. (2014). El paso a paso para construir marcas inolvidables. *Doppler*, 54.  
<https://www.fromdoppler.com/resources/ebooks/ebook-branding.pdf>
- Ecofunerales. (n.d.). *Ecofunerales*.
- EMUCE. (2019). *Cementerio Patrimonial de Cuenca*.  
<https://www.cementeriopatrimonialdecuenca.com/quienes-somos>
- Frank Schulenburg. (2021). *Fernwood*.
- Herrejón Peredo, C. (1994). Tradición. Esbozo de algunos conceptos. *Relaciones*, 15(59), 135–149. [http://etzakutarakua.colmich.edu.mx/relaciones/059/pdf/Carlos Herrejon Peredo.pdf](http://etzakutarakua.colmich.edu.mx/relaciones/059/pdf/Carlos_Herrejon_Peredo.pdf)
- Hoyos, R. (2016). *El arte de marcar corazones*. 177.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Branding.pdf>
- Huarte Cuéllar, R. (2012). El concepto de “tradición” en la filosofía de las ciencias sociales y humanas. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 21(42), 18–39. <https://doi.org/10.20983/noesis.2012.2.1>
- Jaime, A., & Astudillo, S. (2017). *UNIVERSIDAD DE CUENCA Centro de Posgrados de la Facultad de Arquitectura Plan de Gestión para el Cementerio Municipal*

*Patrimonial de Cuenca Trabajo de graduación previa a la obtención del título de Magíster en Conservación y Gestión del Patrimonio Cultural.* 1–124.

Jiménez-Marín, G., Bellido-Pérez, E., & López-Cortés, Á. (2019). Marketing sensorial: el concepto, sus técnicas y su aplicación en el punto de venta. *Vivat Academia*, 0(148), 121. <https://doi.org/10.15178/va.2019.148.121-147>

Joe Sehee. (2022). *GREEN BURIAL COUNCIL*.

Lake Macquarie Memorial Park. (2021). *Lake Macquarie Memorial Park*.

Manzano, R., Serra, T., & Gavilán, D. (n.d.). *mktg-sensorial-harvard-deusto.pdf*.

Marco Rojas. (2017). *Red de Espacios Públicos. Caso: Nuevo Cementerio Municipal de Cuenca. Universidad del Azuay*.  
<https://doi.org/http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7119>

Medina, R., & Quishpe, J. (2019). Acercamiento teórico al marketing sensorial: sentidos, experiencias de marcas y modelos. *593 Digital Publisher CEIT*, 4–16.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.3.82>

Minga, D., & Verdugo, A. (2016). Árboles y Arbustos de los ríos de Cuenca Azuay, Ecuador. In *Serie Textos Apoyo a la Docencia Universidad del Azuay*.

Parque La Paz. (2021). *Parque La Paz*.

Philip Kottak, C. (2016). *Antropología Cultural* (Vol. 4, Issue 1).

Torres, D. (2006). Los rituales funerarios como estrategias simbólicas que regulan las relaciones entre las personas y las culturas. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7, 107–118. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070208>

## Anexos

### Cementerio Patrimonial

<i>Variable</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Objetivo</i>
<i>Producto (Servicio)</i>	1) ¿Como surgió el Cementerio Municipal?	Conocer un poco del origen.
	2) ¿Qué aspectos les caracteriza como Cementerio Municipal?	Saber que les caracteriza del resto.
	3) ¿Cuáles son las fortalezas con las que cuenta que hace que la gente los prefiera al día de hoy?	Conocer las fortalezas del cementerio
	4) ¿Cuáles cree que son las debilidades o limitantes con las que cuenta el cementerio??	Conocer las debilidades del cementerio
	5) ¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?	Conocer si existe una propuesta de acompañamiento por parte del cementerio
	6) ¿Consideran aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?	Conocer si consideran la parte sensorial y emocional en su servicio
	7) ¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?	Conocer su criterio en posibles estrategias en cuanto a los sentidos.
<i>Mercado</i>	8) ¿Como consideran que son vistos hoy en día al existir	Tener una perspectiva de la

	otras opciones de cementerios en la ciudad?	reputación con la que cuentan.
<i>Cultura</i>	9) ¿Cuáles son algunas de las tradiciones y que tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que frecuentan sus servicios?	Corroborar tradiciones que mantienen las personas en esta ciudad.
<i>Comunicación</i>	10) ¿Cómo han mantenido su propuesta de Cementerio Municipal durante todos estos años?	Saber la forma en que han logrado continuar su actividad durante todos estos años.
	11) ¿Cuál es el mensaje que transmiten para promocionar al Cementerio en la actualidad?	Saber qué es lo que transmiten.
<i>Plaza</i>	12) ¿La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?	Tener una idea sobre la proyección esperada del cementerio.
<i>Medio Ambiental</i>	13) ¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente?	Conocer sobre futuras proyecciones a ciertas alternativas ecológicas que pudiesen brindar.

## **Transcripción.**

### **Andrés Iglesias: ¿Como surgió el Cementerio Municipal?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno le comento que el cementerio como tal data del año 1862 cuando conocimos ahora que nos vamos a dar una vueltecita ustedes van a ver la primera parte del cementerio y una parte más antigua no, y como siempre el cementerio ha sido visto como algo tan terrible tan de miedo inclusive, tenemos unos mapas en el cual imagínese donde era el centro histórico de Cuenca, terminaba decían que era hasta la calle más o menos en ese año Hermano Miguel no cierto y sus alrededores digamos que hasta la calle Pio Bravo, subía y por arriba hasta la de San Sebastián y bajaba, eso era el centro histórico imagínense de allí donde fueron a dejar en donde fueron hacer el cementerio lejísimos en 1862, era lejísimos el cementerio, si es que tomamos como punto de encuentro la parte patrimonial entonces realmente allí están. Tenemos los primeros vestigios de cementerio justamente es un cementerio patrimonial, toda la parte antigua que es muy bonita uno de los cementerios más bonitos del Ecuador que tenemos, entonces ese es el año histórico de referencia que tenemos y pertenecemos claro a la parroquia de San Blas. Se dice que en ese tiempo era todo esto caballerizas, era propiedades inclusive, pero como ustedes pueden ver completamente alejado de la ciudad haciendo una analogía como Cementerio Santa Ana y claro el paso del tiempo ya es prácticamente parte del centro histórico. Ustedes vean acá cuantas cuadras estamos de la Huaynacapac no son ni cuatro cuadras, entonces prácticamente ya parte de la ciudad el cementerio. **(2:55)**

### **Andrés Iglesias: ¿Qué aspectos les caracteriza como Cementerio Municipal?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno nuestro cementerio tiene una particularidad digamos que bueno primero es el cementerio más grande, es un cementerio de siete hectáreas difiere un poquito con lo que es el Camposanto Santa Ana que es un poco más pequeño. Digamos que es una mezcla de culturas, una mezcla también de la gente que está enterrada aquí, tenemos personajes ilustres no cierto tenemos un área de personajes ilustres, tenemos lugares para familias y de todo lado que están enterrados aquí ahora tenemos hasta extranjeros entonces es un centro diverso, diversas personas, diversas culturas, diversos países no. Entonces digamos que esa es la característica y como tal nos hemos permitido también ver visualizar algunos otros cementerios a nivel país y realmente nuestro cementerio, la diferencia es la parte también de las plantas la parte verde, no es solo estructuras de cemento porque eso puedo convertirlos algunos inclusive hasta medio frío, pero tenemos mucha vegetación tenemos plantas, tenemos áreas verdes entonces digamos que eso es la marca la diferencia de nuestro cementerio. **(4:03)**

### **Andrés Iglesias: ¿Cuáles son las fortalezas con las que cuenta que hace que la gente los prefiera al día de hoy?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno en primer lugar yo creo que nosotros es un servicio bastante difícil por ponerlo así de vender, no que es una palabra un poquito dura para esta parte yo creo que es el servicio y el sentimiento nosotros vendemos también un sentimiento a la gente y cada uno viene de diversas situaciones circunstancia no, entonces digamos que la flexibilidad que es lo que nos hace, nos prefieren la flexibilidad de nuestros planes nosotros y obviamente no podemos parecería que sea pues es tan fácil no morir y enterrarse cuando tiene un costo también y no todos están en las mismas posibilidades pero hay que dar cristiana sepultura como se dice en la parte católica a los difuntos, entonces creo que ese tratamiento esa sensibilidad y el acompañamiento que nosotros damos que eso es una de nuestras más fuertes fortalezas, es el acompañamiento que damos desde que se presenta el suceso hasta después, porque damos un programa de

apoyo al duelo que es muy bueno con nuestros psicólogos que es para los familiares directos.

**Andrés Iglesias: Un seguimiento que le dan a las familias, personas.**

**Ing. Diana Robalino:** Se da un seguimiento claro inclusive en sala, nosotros damos un acompañamiento porque hay temas muy fuertes, hay muertes que son violentas, hay muertes que han sido fatales, también en accidentes y nadie estamos preparados. Usted sale de su casa, pero no dice hoy a lo mejor me voy a morir nadie pensamos eso entonces imagínese un suceso de esos con una familia, una esposa, hijos que están en el shock de la pérdida entonces nosotros tenemos el equipo de psicólogos inclusive que da el acompañamiento en sala. Entonces tenemos que ser nuestra más fuerte fortaleza pero y que es visible ante la gente porque no es que nosotros usted me pago este valor entonces usted si tiene, pero como usted escogió el plan un poquito más bajo ya no le doy, nosotros no hacemos diferenciación en ese caso damos exactamente el mismo servicio de calidad a todos y claro obviamente algunos tienen para un mausoleo de hecho, se entierra en un mausoleo con su familia y hay gente que no tiene porque hay es diverso diversos segmentos.

**Andrés Iglesias: No es que solo a un estrato, son bastante incluyentes**

**Ing. Dian Robalino:** Exactamente y obviamente le digo porque el rato que nosotros hacemos rígido y le digo no, nuestro plan cuesta dos mil si usted no tiene que penar, ósea en donde queda la otra parte también, es una parte humana entonces y no podemos nosotros ser tampoco inherente, indolentes tampoco en esa parte quizá nuestra mayor fortaleza (6:50)

**Andrés Iglesias: ¿Cuáles cree que son las debilidades o limitantes con las que cuenta el cementerio?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno una de nuestras debilidades que a lo mejor con el tiempo se va a convertir en una amenaza es el espacio como tal no, que es el espacio. Otra debilidad que tenemos es el olvido, el olvido de las personas de los espacios de los familiares y que eso obviamente también nos genera problemas económicos porque si yo me olvido de la persona que está enterrada no pago las tasas del mantenimiento y con eso el cementerio también subsiste, el cementerio solo no vive, porque nosotros no recibimos ningún valor del Gad Municipal menos del Gobierno entonces el cementerio subsiste de lo que pagan las tasas de las ventas de espacios, de los arrendamientos que hacemos pero imagínese si nosotros tenemos tumbas olvidadas que las hay, vinieron les enterraron y nunca más regreso nadie absolutamente nadie pese a que compraron el espacio entonces esa es una de las más fuertes debilidades no, y también que la gente no visite el cementerio, eso es generacional nuestros mayores clientes visitantes por ponerlo así son las personas de la tercera edad, nuestros papas, nuestros tíos, pero ustedes yo les digo cuántas veces en el año visitan el cementerio patrimonial nunca pese a que usted tiene un espacio familiar cuando vemos que las generaciones van disminuyendo en visita entonces también a nosotros nos genera problemas no, porque no hay quien se haga responsable de los espacios le ven al cementerio como un adorno pero mañana regalo y no es así el rato que usted tiene un bien y tomo el ejemplo de su familia ustedes tienen un mausoleo y alguien que es el propietario supongamos que es su abuelito si Dios no quiera algún momento fallezca él tiene que dejar el bien a alguna persona o nombrar un administrador de bienes, es un bien es como una casa, como un departamento, un terreno en el cementerio, es exactamente igual la misma importancia por poner esa palabra.

**Andrés Iglesias: Bueno más creo que el seguimiento por la infraestructura o por lo económico está el sentimiento de que esta su ser querido.**

**Ing. Diana Robalino:** Así es lógico pero a veces se va disminuye, nosotros si tenemos que fortalecer la visita, y porque darle la vuelta y justamente eso es lo que queremos darle la vuelta, que el cementerio no sea el lugar tétrico como el de la película de miedo que está el Drácula por salir a la media noche, no es así, nosotros tenemos estudiantes que vienen a estudiar en el cementerio porque es un lugar de paz en el cementerio está seguro si usted quiere con su computadora sentarse, está seguro tenemos guardias en todo el lugar no es que alguien le va a venir a querer robar, le va asaltar, esta con su teléfono e inclusive activamos la puerta de la Huapondelig para que las personas hagan paso por el cementerio porque aunque no me lo crean la Huapondelig la Gonzales Suarez son lugares donde asaltan y es todo el tiempo entonces usted pasa por el cementerio y está cuidado porque usted tiene guardias en todas las puertas y están permanentemente recorriendo. Es tan seguro, pueden desviarse viniendo de totoracochoa o bajando por aquí por la Octavio días, está seguro también eso es lo que queremos también un poquito darle la vuelta al concepto de cementerio. **(10,05)**

**Andrés Iglesias:** **¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?**

**Ing. Diana Robalino:** Hay trámites legales de hecho hay muchas funerarias que dicen nosotros nos encargamos de todo pero técnicamente eso es mentira y nosotros no mentimos en esa parte primero porque hay trámites legales de una morgue, de una autopsia como la empresa resuelve si los familiares son los que tienen que hacer no cierto, es un tema muy delicado como le comento entonces no es que nosotros decimos, a este es su caso, nosotros encargamos todo, hay tramites que es difícil hacer por esta parte, temas del registro civil donde inclusive que tienen que ir los mismos deudos toda la parte de la inscripción, de la acta de defunción pero lo que corresponde a nuestro servicio si inclusive como les comentaba luego durante la intervención que hacemos en salas allí estamos con los profesionales, dos profesionales que acompañan en cada parte cuando hay alguna persona que comienzan con alguna actitud con ansiedad se le da la asistencia y luego posteriormente se les da a los familiares directos del deudo del fallecido

**Andrés Iglesias:** **Que bueno y con eso crean una fidelización una parte humana un acompañamiento.**

**Ing. Diana Robalino:** si y crease que es difícil porque a cada persona asume la muerte de diferente manera unos asumen de una manera tan trágica que hasta atenta contra su vida y otros como que ya es parte de la vida misma y son dos conceptos que chocan en algún momento así es **(11.37)**

**Andrés Iglesias:** **¿Como consideran que son vistos hoy en día al existir otras opciones de cementerios en la ciudad?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno le comento algo el tema del cementerio siempre es un tema bastante delicado la percepción de nuestros servicios tiene varios factores no es como un restaurant, usted se va con su amigo al restaurant y a los dos les gusta las hamburguesas sí estuvieron disfrutaron los dos vinieron en completa armonía usted se va con su novia ya están medio enojaditos como que las papas, empiezan las diferencias en comida imagínese en un servicio exequial que viene una familia supongamos que el fallecido ha sido divorciado y viene la segunda esposa y vienen los hijos y vienen los reclamos porque escogió esa misa, porque puso las canciones, porque el sacerdote, es que escogió la señora la esposa a es que ella no ustedes no tienen idea los problemas que se dan en esa parte entonces a veces el servicio no es bien visto no porque nosotros no lo hagamos bien si no porque que la percepción de quien está al otro lado no le gusta y varia entonces son dos hermanos por decir. Si los dos hermanos se llevaron bien dicen no tu escoge todo

listo y como los dos llevan bien están de acuerdo y tenemos casos que aunque ustedes no me lo crean que mueren papa o mama o los dos papas ya están fallecidos y es el problema desde el lugar porque escogió porque le dieron ese lugar a mi papa, a es que vino el señor fulanito y escogió es que a mí no me gusta entonces cuando esas personas trasladan su percepción que dicen hay en el camposanto me dieron un lugar que yo no pedí si, entonces siempre estamos a merced también de la percepción dependiendo de la situación familiar que están las personas.

**Andrés Iglesias: Que se va a veces de las manos suyas.**

**Ing. Diana Robalino:** Que se va de nosotros, por decirlo bien, vienen a reclamar la misa las canciones no eran las que le gustaban a mi papá pero la otra persona escogió a es que él no sabía nosotros estamos en el medio y créame que a veces lidiar puede resultar bastante difícil y hacerles entender entonces hay muchas hay muchos factores que son muy relevantes al momento de dar la percepción del servicio nosotros no mentimos por decirlo y en eso sí tenemos que ser transparentes si a usted yo le doy un valor ese es el valor, si es que hay algo que usted no desea por decirle la misa que no es católico se le descuenta el valor de la misa porque le vamos a cobrar un paquete de servicio que usted no ha recibido y esa es una de las diferencias con otros, con otras empresas me referiré también al otro Camposanto que se hace en un paquete pues cuesta tres mil no, estoy inventando nada más el valor de esto pero hay gente que dice no es que mi mamita quería en el Camposanto y es que hasta la recolección del dinero porque esfuerzo casi tres mil dólares para el sepelio entonces desde desde muchos factores pero generalmente las personas van contentas con el servicio y claro obviamente como le digo en el cementerio a veces los espacios es el problema no es que no me guste es que sí me gusta y ponernos realmente ya a entrar en ese término de gustarles a todos y menos para el tema de la muerte del ataúd, no me gusta el ataúd entonces son muchos factores, entonces siempre estamos en ese permanente lucha, inclusive nosotros les cuento nosotros tenemos una particularidad como servicio. En las casas de salud hablemos y es el Hospital Regional, de lo que nosotros tenemos mayor conocimiento las funerarias que no somos nosotros no sé si el camposanto haga lo mismo desconozco ellos tienen personas o les pagan a los guardias entonces hay un fallecido ni bien el señor perdóneme el termino creo que no está ni terminándose de enfriar esta la familia en un dolor y están los de las funerarias ahí que no somos nosotros le dijo contrátame a mí, yo le doy todo, yo le doy esto el resto del rato como le digo ya les contratan pero qué pasa al final del precio que les ofrecieron siempre resulta ser mayor no es que yo le dije que era una base es que yo le dije esto y les engañan para y obviamente solo es hasta coger el servicio nosotros como empresa pública no podemos ponernos en esa mafia por ponerlo de ir a un hospital de abordarle de contrátame a mí deme a mí no estamos para eso.

**Andrés Iglesias: El problema ahí es que buscan más intereses económicos que personales.**

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente que el mismo hecho de servirle entonces nosotros como le digo no estamos de ninguna manera.

**Andrés Iglesias: Sin fines de lucro entonces la gente acude a ustedes ya obviamente en vista del servicio que prestan y obviamente lo otro viene añadido y ya van por otra cosa.**

**Ing. Diana Robalino:** Entonces nosotros no estamos porque la gente que viene es cuánto me cuesta el servicio, muy bien que cuesta esto, las flores todo le damos yo no quiero no soy católica perfecto le descontamos el valor de la misa si la gente ve que hay esa transparencia esa flexibilidad y realmente finalmente dice; sabe qué a mí me decían que era muy caro cementerio pero realmente es una opción asequible porque eso también tiene que ser asequible pese a que la empresa debe ser sostenible porque como empresa pública

no es que podemos ir a quiebra o regalar los servicios que es otra situación, la gente cree que aquí regalamos, a nosotros nos auditan los entes de control como la contraloría y la ley de empresas públicas no dice regalen los servicios a nadie ninguna de las EPS a nivel país pueden regalar sus servicios eso está completamente mal mal y ya tenemos podemos focalizar subsidios si le hablo de etapa o dar precios convenientes, pero nunca regalar los servicios eso es.(17:27)

**Andrés Iglesias: ¿Cuáles son algunas de las tradiciones y que tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que frecuentan sus servicios?**

**Ing. Diana Robalino:** Vera bueno en ese tema bueno la visita traer las florcitas y eso es de cajón no y con el cariño es algo muy muy bonito que hay gente que viene con su escobita, que le deja limpiando y todo lo demás no cierto hay todavía ese sentido de pertenencia de las personas que vienen a visitarles voy a mostrar también la tumba de un señor que es donde están los padres creo que tiene un jardín es una cosa fuera de este mundo como les tiene, digamos que más bien como que ha ido decaendo la visita al cementerio esa es la mayor creo que esa es la mayor tradición que deberíamos de alguna manera arrancar y sostener que la gente no deje de visitar el cementerio y por ende yo le digo algo cuando la gente trae una florcita acá no importa en donde compre le activa otra persona también, si ese es el principio un cementerio nosotros un fin de semana si ustedes se han dado les invito a que se den una vueltita si no entran si no solo dense una vueltita y van a ver a los señor de los hotdogs, de los helados, del granizado que mueve entonces mueve a muchas personas la visita entonces eso es también lo que debemos promover de esa tradición de la visita al cementerio claro ustedes son muy chicos, ustedes pueden ser mis hijos tengo un hijo de hecho de su edad y cuando nosotros éramos niños nuestros abuelitos qué era lo que promovían era la visita al cementerio y era sacrosanto el domingo en ir a visitar a las abuelas si decía mi abuelito vamos a visitar de las almitas es decir del cementerio eso es lo que se ha ido perdiendo esa es la tradición que más pena tenemos que como sea rescatar y por qué porque eso es lo que le da vida al cementerio y aunque parezca se puede decir cómo puede decir que le da vida el cementerio el cementerio también tiene vida, pero la vida le damos nosotros porque si lo convertimos en de cemento y todo tumbas y usted solo le encuentro cemento por un lado entonces no no no no es tampoco lo que se pretende no y quede en el olvido.

**Juan José Cabrera: Dentro de las tradiciones se ha ido perdiendo tal vez lo que es las procesiones porque antes era comúnmente llevarle al ataúd, cargarle hasta el lugar de entierro.**

**Ing. Diana Robalino:** Si y eso ya se ha ido perdiendo por el tránsito también que tenemos y obviamente antes, ahora tenemos ya lugares especializados pues no salas de velaciones tenemos nosotros y algunas funerarias no cierto antes pues cuando nosotros éramos niños los velorios eran en las casas se iba a la casa y bajaban toda la ciudad caminando con un entierro digamos que esa es una de las tradiciones que hay muy poco porque de las salas de velaciones que son un poquito más cerca si todavía vienen a pie o acompañan en el carro pero aquí en nuestro caso simplemente ya sacan al fallecido y van directamente ya a la sala.

**Juan José Cabrera: ¿Y de lo que es las personas dentro de las salas de velaciones alguna tradición?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno verá depende hay culturas me comentaba mis compañeros de hecho nosotros sí le hemos dado un poquito también de ese respeto al lugar en donde se está velando gente que quiere traer comida que quiere traer ósea no la sala no se presta como para estar con un féretro comiendo primero hay que respetar y eso es un poquito cultural también que todo el mundo creen que porque es el cementerio el patrimonial

pueden hacer un picnic, una pampa mesa no es así porque usted viene con esa situación pero a lo mejor el compañero que viene a visitar con su familia no está en el mismo, se ve feo ó sea honestamente es así y otra cosa el camposanto es como una iglesia es así de santa yo no puedo venir al cementerio a hacer una pampa mesa o una fiesta porque no cabe entonces hay ciertas tradiciones claro que sí de la gente que quiere y podemos traer comida y a la media noche no damos el servicio de cafetería nosotros ya usted tiene un cafecito tiene unas galletas tiene agüita tiene todo para pasar acorde al momento pero ya poner comida si es un poquito más complicado y a veces la gente que quiere hacer sobre todo de la parte rural cuando vienen por decirlo sin ser marcada las diferencias pero a veces los residentes de las personas que están en los Estados Unidos queremos traer comida un caldito chanchito nos dijeron una vez no no hay como imagínese la sala de relaciones con olor a chanchito es un poquito complicado.

**Andrés Iglesias: Mas que nada es bueno respetar de cierta manera al resto de personas que obviamente están pasando el proceso de duelo igual que ellos y creo que no les gustaría que se arme un tipo fiesta.**

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente pero por decir en la parte rural son cinco días son tres de velación y al quinto hacen el lavado de la ropa del muerto y distribuyen y es con comida matan vacas, matan chanchos en las partes rurales así es cuando viene por acá como que le quieren dar el mismo tono y ahí es cuando nosotros ya obviamente con toda la cortesía se les dice que esta es la cafetería más bien que no no se puede hacer este tipo de cosas y la pandemia también sí nos ha ayudado un poquito para para ordenarnos en el tema de la comida y así es.(22:56)

**Andrés Iglesias: ¿Cómo han mantenido su propuesta de Cementerio Municipal durante todos estos años?**

**Ing. Diana Robalino:** Le comento que el cementerio patrimonial me parece que fue hasta el año dos mil quince dos mil dieciséis Cementerio Municipal ahora estamos con el nombre del Cementerio Patrimonial. La empresa es EMUCE no es cierto que es nuestro nombre de pila, es nuestro nombre legal pero la marca como tal por ponerlo así para irnos diferenciando tenemos un Camposanto Santa Ana resaltando muy bien posicionado no, no voy a decir en otra parte al contrario nosotros estamos tratando de posicionar al cementerio patrimonial como marca y tenemos todo para hacerlo realmente tenemos todo entonces eso es lo que pretendemos más bien y que sea esa esa diferenciación la parte del cemento porque patrimonial que como les digo tenemos ya inventariado inclusive una parte del patrimonio de este inventario de pertenencia a áreas históricas del municipio entonces le hemos dado más bien también esa esa ese impulso porque como que cementerio municipal como que le chocaba un poquito el nombre a la gente no más bien en el año dos mil dieciséis se ve esta forma de darle más bien un posicionamiento como marca y adoptan el nombre comercial de marca el cementerio patrimonial .

**Andrés Iglesias: Mas que nada porque puedan verse involucrados con conflictos que hay en el municipio la gente asocia**

**Ing. Diana Robalino:** Si, y les comento que el municipio el perdón el cementerio fue una oficina en el municipio hasta el año noventa y ocho fue la primera empresa municipal que se crea en el cementerio como tal hacia el año noventa y ocho era una oficina más del municipio de donde es la oficina del cementerio y si siga al siguiente piso en donde estaban todas las personas administrando el cementerio en el año noventa y ocho se le da ya el nombre de empresa municipal y en el año dos mil diez el seis de abril del dos mil diez, se aprueba la ordenanza de creación como EP como empresa pública municipal. Entonces esa es la trayectoria que ha venido teniendo en el tiempo, imagínense tenemos del año setenta, del año sesenta libros donde él ha sabido llevar el control de las ventas

imposible de hacerlo válido con fecha hoy veinte y ocho de marzo de mil novecientos setenta por decirle, compre el túmulo tal y la firma. Ese es el registro que tenemos y eso sistematizar inventarios ha sido todo un proceso para llevarlo.

**Andrés Iglesias: Lo que les hace ser un patrimonio de la ciudad definitivamente**

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente es que nosotros somos un patrimonio de la ciudad no es no es ese cementerio no es un patrimonio de la ciudad y eso es lo que queremos ver más bien así pero un ratito solo son los responsables. (25:40)

**Andrés Iglesias:  Cu l es el mensaje que transmiten para promocionar al Cementerio en la actualidad?**

**Ing. Diana Robalino:** Hay un mensaje que est  posicionándose que es tu historia tu legado esa es la parte, porque tiene como les decía dos dos componentes el cementerio la historia de Cuenca de esos personajes que est n en la parte patrimonial y el legado porque un ser nos dejó un legado siempre entonces el cementerio patrimonial el mensaje es tu historia tu legado eso es lo que estamos nosotros vamos a fortalecer de hecho es algo a lo mejor seguramente ustedes nunca lo habrán visto ni siquiera en estas mismas páginas que tenemos de los diferentes medios las redes sociales pero le vamos a dar un poco muchísimo más pues en esta parte tenemos que posicionar el mejor del cementerio que ha faltado no este es un tema que debo admitirlo no se le ha dado el tratamiento y el digamos aprovechar los medios que tenemos.

**Andrés Iglesias: Que hoy en día la tecnología nos facilita y que las nuevas personas que est n en estos ámbitos se van enterando por esos medios que por los medios habituales como prensa, como televisión.**

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente inclusive la empresa siempre adoptado al año anterior lo que es la publicidad radial con fuerte valor pero depende, no depende a que segmentos estemos enfocando y la publicidad radial ahorita si podemos nosotros también hacerlo por temporadas por segmentos fortalecer en ciertos ámbitos pero no tener un contrato muerto estándar como un vaso de agua todo un año para poner una cuña que sigue pasando todos los días pero no aprovechar los espacios que eso es lo que más pretendemos este año con el proceso que estamos sacando tenemos medios radiales, medios digitales vamos a pantallas, vamos a otro a otro canal de YouTube dar todo este tema de programas de apoyo al duelo entonces sí está mucho más tiene otra visión

**Andrés Iglesias: Que va direccionado a las nuevas generaciones porque por radio ya la gente que escucha radio y que escucha las emisoras tradicionales de aquí ya conoce la trayectoria ya han de ver pasado ósea momentos cercanos más bien van dirigiéndose a otro segmento que es bueno.**

**Ing. Diana Robalino:** Y eso es importante así es, es que eso es lo que lo que nos falta un poco más entonces ya cuando estuve en este puesto de mercadeo tres meses nosotros hicimos todo un evento de fiestas de Cuenca que hicimos de alcance en redes necesitamos una experiencia mucho más fuerte en esta parte y que sacarle provecho nada más (28:06)

**Andrés Iglesias:  La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?**

**Ing. Diana Robalino:** No tenemos, no tenemos una idea no s  si es que a lo mejor en el municipio en áreas históricas tengan algún documento pero yo tengo un libro de mapas de la ciudad de Cuenca y me traslad  hacia la época que tenemos dos cementerios o tres cementerios tenemos eso me olvidaba decirles el patrimonial, el camposanto y el de las criptas de la catedral, que también es un cementerio obviamente pues no hay gente all  enterrado entonces pero ese cementerio obviamente ya quedó prácticamente de museo no hay ninguna otra situación pero como les digo creo que el cementerio siempre fue visto como la última rueda del coche y por espacio también creo que vieron los espacios mejor

para ubicarlo por el tamaño claro, seguramente con proyección, pero tratar de entender es lo más alejado de la ciudad también, porque en ese tiempo imagínense de donde era el centro histórico. Y tengo un libro de mapas que es muy bonito, que me obsequiaron del municipio y ver dónde está el cementerio, donde donde terminaba el centro histórico. Ustedes se quedan locos eran chiquitos, era el Parque Calderón, dos cuadras a la redonda y ahí era. Después fue creciendo, creciendo y luego el centro histórico terminaba en San Sebastián y hacia abajo y a todo Parque de San Blas no es cierto esto es lo que había, no había más y claro, como iglesias botadas así como casitas pero nada nada de una ciudad más consolidada y el cementerio a lo último entonces entiendo que fue realmente también por espacio y quien lo pensó lo pensó bien porque pese a que en ese momento fue lo más lejos de lo más obvio posible pero hoy realmente es el espacio Siete hectáreas es bastante.

**Andrés Iglesias: Y de los tres cementerios que usted nos mencionó este debe ser hoy en día el más grande y el que más proyección tiene en la actualidad.**

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente así es. (30:04)

**Andrés Iglesias: ¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente?**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno el tema de inversión es demasiado fuerte en la parte de cementerio es bastante fuerte todavía hay que hacer un trabajo yo creo que también cultural, nuestra cultura de ciudad de cuencano somos bastante todavía tradicionalistas le digo que el tema de la cremación cuando recién se comenzó este servicio que data creo del año dos mil había bastante resistencia ósea la gente no concebía el hecho de que un cuerpo quede en cenizas y les cuento algo anecdótico, nuestro servicio de cremación que tenemos aquí y es un horno gigante en el cual entra un cuerpo que se demora de cuatro a cinco horas dependiendo de la estructura del cuerpo termina eso se le pasa a una centrifuga y quedan obviamente ya las cenizas pero es una persona, el otro día le escuchaba por eso les hablo de un tema cultural una señora no quiere sacarle al papa del espacio en el que está ya está cuatro años y ya llegó a su límite y tiene que sacarle y obviamente los restos ponerle en otro lugar y eso esta normado tenemos inclusive un reglamento, la señora nos dice vera yo no le quiero sacar a mi papa porque me contaron que aquí ponen seis cuerpos en un horno les creman a todos y de ahí las cenizas nos van dando de toditos los muertos, digo no imposible señora eso es nunca imagínese el espacio que necesitaríamos primero lo que implica tener un horno para seis personas no es así segundo le dije imagínese estamos tratando un cuerpo de una persona como le podemos poner en grupo para dar luego cenizas como a usted le contaron usted no tiene ni siquiera la idea la gente idea como es el proceso de cremación y es también eso crea resistencia y aunque que en espacio nos ahorraría muchísimo.

**Andrés Iglesias: Pero ustedes por ejemplo ósea es fijo que a los cinco años que obviamente una persona que esta le sacan**

**Ing. Diana Robalino:** Si tienen que sacar los restos, cuatro años nosotros les arrendamos, pero con la condición de que compren un espacio, a los cuatro años se sacan esas osamentas y se trasladan a un espacio de restos para que tengan una idea nuestro túmulo cuesta diez mil dólares, pero le pueden entrar hasta dieciocho cajitas de cenizas. En el Camposanto Santa Ana le cuesta los mismos diez mil para tres espacios, no es igual no es igual de ninguna manera no hay ni comparación si quiera

**Andrés Iglesias:** Con eso seguimos teniendo la rotación este caso de personas porque están así.

**Ing. Diana Robalino:** Y es triste a veces que nosotros tenemos que dar baja cadáveres de baja porque nadie viene hacerse cargo cuatro años los tenemos que sacar, los tenemos seis meses en fundita si es que nadie reclama van a la fosa común.

**Andrés Iglesias:** Me imagino que dan contacto a los familiares.

**Ing. Diana Robalino:** Oiga ya no responden ósea a veces también ya medio es un poco complicado ponerse en un plano de algo lo que es debería ser normal, usted tiene sus padres y saben que llegan cuatro años hasta por respeto a ellos mismo no darles la sepultura que corresponde, pero tenemos gente que es así no les importa.

**Andrés Iglesias:** Y si bueno hablamos de un tátara tátara abuelo lo que sea por lo menos acercarnos por respeto, por favor hagamos la gestión o algo porque aquí me imagino que ustedes si el espacio la persona no requiere, me la llevo las cenizas conmigo deme el proceso de cremación yo le pago por eso yo me llevo la ceniza

**Ing. Diana Robalino:** Claro nosotros no les obligamos nosotros no dijimos es que tiene que ponerle, no ustedes quieren las cenizas se le crema y se lleva en una cajita.

**Andrés Iglesias:** están diferenciadas esas partes en el cementerio donde están las cenizas y lo que son como.

**Ing. Diana Robalino:** Hay unos nichos que son más pequeñitos y hay unos que son unos túmulos que son los que están al piso, las bóvedas son las que están son en grupos y le entran un ataúd o le pueden ser también para cajitas de restos o los nichos que son más pequeñitos que le entran una cajita y nuestros arboles ceniza que les vendemos por dos mil quinientos dólares es un espacio con una planta muy bonita en el centro que tiene unos cilindros entonces se colocan las cenizas y se le pone ahí con una plaquita y queda distinguido de que persona es y esa es la parte ecológica que estamos trabajando porque todavía estamos con esa idea del ataúd.

**Juan José Cabrera:** Y eso va relacionado un poco con el medio ambiente

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente al ser un cementerio sostenible y amigable con el medio ambiente. (34:53)

**Andrés Iglesias:** ¿Consideran aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?

**Ing. Diana Robalino:** Absolutamente todo debemos considerar como les comentaba el momento que contratan el servicio cada uno tiene una situación de sentimientos diferente hay muertes que han sido esperadas porque la persona ha estado muy enfermita entonces una situación que la gente está más que preparada entonces digamos que el sepelio está más fácil de prestar porque todos están en completa armonía los problemas se dan cuando son muertes violentas, accidentes inesperadísimos y les toco llevarse hablar hasta con la persona que no le dirigía la palabra entonces la persona que le toca hablar le toca manejar tiene que estar en un estado emocional pero equilibrado porque si viene usted cerrado viene otro y nadie responde y nadie quiere dar porque nosotros obviamente nosotros

armamos un servicio y siempre les preguntamos algún tipo de preferencia, tenemos coros inclusive tenemos una música vienen a coro con sus instrumentos tenemos unos diecisiete coros contratados entonces nosotros nunca dejamos un servicio imprevisto se parte en la prensa la misa desde el sacerdote de acuerdo a la curia a las disposiciones de ellos no es un tema nuestro nosotros pertenecemos a la parroquia San Blas por lo tanto quien le corresponde dar las mismas en el cementerio patrimonial es el padre de San Blas y no me van a creer vienen las viejitas es que no me gusta el padre de san blas me gusta el padre pedrito, tiene que ser con el padre de san Blas nosotros no podemos desobedecer al estar dentro de una parroquia no podemos decir a mí no me interesa como al campo santa Ana ellos son de la parroquia Monay ellos tienen su párroco y van coordinando, nosotros tampoco podemos ser desobedientes en esa parte porque vamos a tener problemas con la curia imagínense llegar a un punto medio desde el sacerdote que me gusta el Pablo Paul Jara, que me gusta el padre Marcelo López del Vergel si pero tiene que ser el otro sacerdote.

**Andrés Iglesias: Capaz ahí se complementan o ya cuando hay muchos excesos de las personas ahí piden apoyo a otra parroquia.**

**Ing. Diana Robalino:** Generalmente cuando el padre ahorita que está muy delicadito el padre Ramiro nos delega otra persona otro sacerdote, pero el nosotros no podemos saltarnos la autoridad eclesiástica de el en nuestra parroquia así es y todo se coordina

**Juan José Cabrera: En lo que son los aspectos emocionales bueno todo el sentido que hemos estado tocando el tema dentro del espacio de la funeraria han tenido algún registro de que el olor a arándanos a lo que sea, causa tal vez tranquilidad en las personas o lo hacen porque se supone que es un tema agradable.**

**Ing. Diana Robalino:** Bueno nosotros en el tema de las salas no solomos poner ningún tipo de olor ya que hay olores de las flores que nos afectan o nos agradan inclusive de nuestro estado de ánimo, otra cosa hay que tener en cuenta que hay fallecidos que vienen de los estados unidos vienen embalsamados por completo solo formol entonces el olor no es muy agradable por eso nosotros sugerimos inclusive a veces dependiendo de donde han sido que no sea un sepelio muy largo entonces nos toca traer de todo imagínese a veces compañeros que mis compañeros han ido a reconocer el trabajo los compañeros funerarios es bastante fuerte que ellos le traen al fallecido le colocan en el ataúd le dejan agradable porque hay gente que está que quiere verlos que quiere verlos entonces es bastante dura la situación entonces poner un olor en esta parte es un poquito complicado entonces no es agradable para todos inclusive.

**Andrés Iglesias: Y si la persona decide la familia decide poner estas flores con este aroma si se lo permite.**

**Ing. Diana Robalino:** Si, nosotros tenemos un contrato con una floristería y les digo también como empresa pública tenemos restricciones tenemos que restringirnos a la contratación pública tenemos que regirnos a eso entonces es difícil a veces a brindar un servicio en que la gente dice bueno es yo quiero tales flores, si pero tiene también un costo adicional nosotros dentro de un paquete damos absolutamente todo lo que es las flores que acompañen al duelo porque no cierto porque ya tenemos inclusive hasta con

una floristería contratada, los coristas, hasta el padre son sometidos a un proceso de contratación pública.

**Andrés Iglesias:** Ya no depende de ustedes y en ese caso son cosas que por ejemplo en los sentidos si en otros cementerios pueden controlas ustedes ya no podrían porque no sabemos cómo puede manejar un cura X los sentimientos puede que sea más receptivo

**Ing. Diana Robalino:** Exactamente cada uno está en un momento difícil puede ser que el sacerdote sea muy fuerte al darnos las palabras no el padrecito un grosero un indolente no me llevo ósea siempre es un servicio bien bien bien difícil complejo a diferencia de un matrimonio lo que vi el sacerdote en un matrimonio es lindo todos con los odios felices ya estamos viendo a los novios es tan diferente porque comienza una familia en ese instante pero aquí termina una vida ese es el contraste.

**Juan José Cabrera:** De igual manera con lo que tienen que es los coritos la música, tal vez esta estandarizado

**Ing. Diana Robalino:** Si justamente les comento que hemos normado un parquito bueno bastante las serenatas den el cementerio , nosotros no estamos en contra de que se dé una serenata en lo más absoluto pero si de esa serenata yo le quiero convertir en un festín o en un concierto al aire libre entonces estamos mal no cierto, cuando vamos a dar una serenata el espacio del túmulo o si no al piso para que voy a traer dos parlantes gigantes seis micrófonos para que si es que soy yo el túmulo y las personas que me acampanan y otra cosa como el cementerio es grande dos parlantes para la gente que está visitando al fallecido bueno será lindo que la mamita el papito escuche el hermano la canción que le gustaba pero tampoco vamos a poner canciones de mujeres divididas, segundo rosero o Gerardo Moran, hay situaciones y situaciones, si hemos normado esa parte, el cementerio es un ,lugar santo, es como entrar una iglesia, inclusive cuando les guste casarse no va a poner un rock Pink Floyd reggaetón, un Bad Bunny por más que a usted a su esposa le fascine hay que respetar a la iglesias, entonces eso es lo que estamos promoviendo y es lo que me acostado fuerte culturalmente y un mariachi me dijo vera señora si a mi cliente le gusta Gerardo moran le pongo Gerardo moran no es así no va a poner en vida ósea puede ser una canción que nos llegue pero para una fiesta pero no en el cementerio porque cuando del otro lado está enterrando a un ser querido y esta con otro dolor con otro dolor, entonces eso es lo que estamos promoviendo que tenga respeto al cementerio y porque sabe que nos dicen es un lugar público, y no es un lugar público la empresa es publica el cementerio es un lugar sagrado imagines lo que es el otro día un persona quería traer un parlante para poner las canciones ósea seamos respetuosos si yo no tengo para una artista le juro que yo le llevo una burla de esas yo prefiero no llevar yo voy y le rezo y punto, no es que a mi mamita le ha gustado la canción yo no soy y no me compadezcas, casi me da un infarto entonces les sugerimos que si es aquí una canción acorde al momento acorde a la circunstancia y al espacio ya no estamos permitiendo ya el grupo de parlantes de concierto un parlante porque es somos dos personas prácticamente la familia un grupo chiquito para que voy hacer un escándalo tan grande, nosotros hacemos una serenata por el día de la madre desde ya les hacemos la invitación entonces un evento bonito familiar donde van a estar las canciones para el momento en homenaje a la madre , pero no voy a traer a Don Medardo entonces hay cosas y cosas, hay que tener respeto y me salen con

que el cementerio es un lugar público si yo ni en el parque puedo poner una tarima tengo que pedir permiso a todas las entidades del municipio menos en el cementerio esa es la parte cultural que estamos tratando de romper y que la gente se alinee con un tema de respeto yo no pido otra cosa que respeto(44:54)

**Andrés Iglesias ¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?**

**Ing. Diana Robalino:** Completamente eso es importante como le digo no se ha estado manejando a lo mejor adecuadamente la parte estratégica del marketing estratégico entonces hemos dejado como que la empresa un poco dormida y estancada no hemos aprovechando, no creo que es tarde creo que a lo mejor todavía estamos con esa oportunidad y si es importante el tema de los sentidos completamente es parte de este servicio, no podemos estar ajenos de esta situación como le digo yo no puedo hacer en etapa hacemos el Black Friday de internet aquí no podemos hacer un Black Friday de túmulos pero si podemos dar la vuelta al servicio es un cementerio limpio es un cementerio seguro es un cementerio cuidado a través del pago de las tasas del pago de las cosas entonces a eso hay que darle la vuelta crear un compromiso crear la visita de calar en los sentimientos de la gente no de que no hay que olvidarse de las personas por mucho que haya pasado el tiempo por mucho que sean cuarenta años que falleció veo aquí una señora que vino en San Valentín la señora queda viuda al mes de casada la señora tenía como setenta años y ellos seguían casados a los veinte años eran cincuenta años de fallecido y la señora le iba a visitar por San Valentín a su novio a su único novio no se había vuelto a casa eso es las circunstancias eso es lo que estamos tratando de proponer.(46:58)

## Camposanto Santa Ana

<i>Variable</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Objetivo</i>
<i>Producto (Servicio)</i>	1) ¿De dónde surge la idea o motivación de crear un Camposanto?	Conocer un poco del origen.
	2) ¿Existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo?	Saber si se da seguimiento a los usuarios.  Saber si tienen presente los estados afectivos en sus servicios.
	3) ¿Consideran aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen?	Conocer su criterio en posibles estrategias en cuanto a los sentidos.
	4) ¿Creen importante implementar estrategias en base a los sentidos y emociones que pueden sentir sus usuarios?	
<i>Mercado</i>	5) ¿Qué cualidades les diferencia de un cementerio tradicional?	Saber que les caracteriza del resto.  Tener una idea de posibles competidores.
	6) ¿Consideran que algún otro cementerio maneja un concepto similar al que ustedes ofrecen?	Conocer que necesidades buscan satisfacer.
	7) ¿Qué necesidades identificaron para poner en marcha el Camposanto cómo tal?	

*Cultura*

8) ¿Cuál fue la respuesta de la gente al Camposanto en cuanto a la transición de un Cementerio Municipal al nuevo concepto que ustedes ofrecían, existieron dificultades o complicaciones?

Tener una idea con respecto al cambio de un cementerio a otro.

9) ¿Cuáles son algunas de las tradiciones y que tan arraigadas se encuentran estas en los usuarios que frecuentan sus servicios?

Corroborar tradiciones que mantienen las personas en esta ciudad.

*Comunicación*

10) ¿De qué manera y porque medios promocionaban el Camposanto en sus inicios?

Conocer como la forma en que daban a conocer el Camposanto en sus comienzos.

11) ¿Cómo han mantenido su propuesta como Camposanto durante todos estos años?

Saber la forma en que han logrado continuar su actividad durante todos estos años.

12) ¿Cuál es el mensaje que transmiten para promocionar al Camposanto en la actualidad?

Saber qué es lo que transmiten.

*Plaza*

13) ¿La ubicación con la que cuentan hoy en día cómo fue escogida?

Tener una idea sobre la proyección esperada del cementerio.

## *Medio Ambiental*

- |   |  |
|---|--|
| 14) ¿Con que visión se integró a la naturaleza y al entorno en su proyecto, en sus inicios?   | Saber el rol que jugaba el medio ambiente en su propuesta.                                 |
| 15) ¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente? | Conocer sobre futuras proyecciones a ciertas alternativas ecológicas que pudiesen brindar. |

### **Transcripción.**

#### **Ingeniero Simón Toral**

**Andrés Iglesias:** Como pregunta número uno. ¿De dónde surge la idea o motivación de crear un campo santo? (0:10)

**Ingeniero Simón Toral:** A ver, en el caso particular de nuestra empresa, esto nació hace más de 25 años atrás, con la intención de buscar recursos para mantener una fundación, la mayor accionista de de Camposanto Santa Ana el accionista principal es Fundación Santa Ana, que mantiene un hogar de ancianos indigentes en la ciudad de Cuenca, entonces el mentor de este proyecto que fue don Guillermo Vásquez Astudillo, dueño de de y del Grupo Vásquez que se le conoce en la ciudad, busca una empresa que sea sustentable en el tiempo y que de cierta manera contribuya con la manutención, con los fondos anualmente económicos para la manutención de la de la fundación donde donde se albergan a la fecha alrededor de unas 50 personas donde se les da toda la atención necesaria como centro geriátrico eso desde el punto de vista nuestro no, particular de nuestra empresa, pero si vemos un poquito más desde la parte comercial y necesidad de contar ya con la nueva propuesta del sector funerario, consideramos el momento indudablemente importantísimo de tener una empresa que dé un giro a lo que Cuenca tenía en ese momento, entonces nació con esa idea de de cambiar cambiar una propuesta tradicional a una propuesta moderna que ya desde hace 25 años la llevamos, la hemos ido asimismo actualizando a las tendencias internacionales y a las tanto de prestación de infraestructura y prestación de servicios de manufactura, como digo, pero básicamente pudiéramos fusionar esas dos intenciones no, es el motivo de constituir esta compañía. Y como digo, para mantener una fundación y segundo, para cubrir una demanda por parte de la ciudad hacia una nueva visión de servicio. (2:24)

**Andrés Iglesias:** ¿Como pregunta dos existe un acompañamiento por parte de los miembros que conforman el cementerio antes, durante y después del proceso de duelo? (2:36)

**Ingeniero Simón Toral:** A ver, nosotros contamos ya desde hace más de diez años con Centro de Apoyo al Duelo, este centro, cuyo objetivo es el acompañar a las familias justamente antes, durante y después de un suceso o fallecimiento, no y esto lo manejamos como un programa de responsabilidad social empresarial, lo hemos manejado y como digo desde hace más de diez años y más allá de que contamos con la psicóloga que da talleres, conferencias, terapias, consulta personalizada y a través de una serie de actividades que se programan durante todo el año, acompaña, como digo, muy, muy a nivel muy personal con las familias y de orientales, y asesorarles para que los familiares y los deudos puedan llevar adecuadamente el duelo, esto lo hacemos incluso antes la familia, familias acercan porque ya hay personas que tienen un tiempo muy complicado. Son personas ya con un diagnóstico y en corto plazo van a fallecer y pues se acercan, les ayudamos, les apoyamos sin duda en el momento del proceso de duelo, de fallecimiento y después meses que se siguen trabajando con familias, de igual manera llegamos a instituciones públicas o privadas, centros educativos, ayudamos mucho a niños, igual también a gente adulta mayor en los centros geriátricos. Este es un proyecto muy interesante y por eso estamos muy cercanos con las familias a través del Centro de Apoyo, ahora nuestro grupo operativo ya de la prestación del servicio también, siempre se está capacitando en el aspecto de cómo vincularse, ser más bien el apoyo emocional adecuado durante ese proceso ya de la prestación de servicios, entonces siempre estamos acompañando a las familias y como le decía. (4:46)

**Andrés Iglesias:** Una forma también de fidelizar con ellos también, y más que nada a la parte humana, creo que está algo de por medio. (4:54)

**Ingeniero Simón Toral:** Siempre la familia va a recordar que recibieron en principio un buen servicio, muy humano, muy personalizado, entendiendo las situaciones que pasa en las familias, sin duda eso va a quedar presente para futuros servicios con nuestra familia pasen nuevamente por una situación similar, pero más allá de eso, muy cercano al tema del Centro de Apoyo, trabajamos, el centro es gratuito, no cobramos absolutamente nada, es un proyecto, es un programa ya de responsabilidad social empresarial, que lo manejamos y nos ha ido muy bien, atendemos más de mil personas al año en atención gratuita de procesos, algunos más difíciles que otros, pero con el acompañamiento de las familias. (5:39)

**Andrés Iglesias:** ¡Qué bueno! Como pregunta tres tenemos. ¿Qué cualidades les diferencia de un cementerio tradicional? (5:47)

**Ingeniero Simón Toral:** Bueno, yo creo que la parte humana es uno de los aspectos más importantes, en contar con el equipo calificado capacitado que entiende cómo se debe llevar la prestación del servicio, los servicios, tanto exequiales como servicios de inhumación de entierro en el camposanto y yo creo que el factor humano es muy importante con el grupo de trabajo que tenemos, más allá de que la empresa esté preparada, con una infraestructura moderna adecuada, con instalaciones aptas para la prestación de servicios, salas de velaciones crematorios, centros de tanatopraxia, áreas destinadas para la inhumación, para los entierros, diferentes jardines que le llamamos nosotros y creo que todos esos factores integran y diferencian a lo que veníamos acostumbrados a ser atendidos, tanto del sector funerario como funerarias tradicionales,

como también los cementerios tradicionales que que aún se siguen, que son la mayoría en el país. (6:51)

**Andrés Iglesias:** En efecto, ¿consideran que algún otro cementerio maneja un concepto similar al que ustedes ofrecen.? (6:58)

**Ingeniero Simón Toral:** Bueno, aquí en la ciudad no, a nivel del país sí hay cementerios y empresas privadas que manejan propuestas similares en lo que es la prestación del servicio exequial, las unidades de sepultamiento, un parque, cementerio, un camposanto moderno, pero en Cuenca somos los únicos, la otra parte vendría a ser el cementerio municipal, que es un cementerio más bien con una estructura tradicional, con estructura tradicional pública que ha mejorado mucho sin duda han hecho muchos esfuerzos, eso lo sabemos, pero claro está, en el sector público la administración es diferente a lo que viene siendo una gestión ya privada. (7:40)

**Andrés Iglesias:** ¿Eso en sus inicios, qué necesidades identificaron para poner en marcha el camposanto? ¿Qué es lo que ustedes dijeron por aquí? ¿Podemos mejorar este concepto? ¿Qué es lo que vieron en la sociedad? Tal vez que creo que pudo dar marcha al proyecto. (7:56)

**Ingeniero Simón Toral:** Yo creo que más allá de lo que se indicó al inicio, no si nos centramos básicamente en el por qué y para qué nosotros vimos que Cuenca necesitaba de algo, de una empresa moderna diferente, que preste servicios exequiales. ¿A qué hago referencia? Literalmente a servicios exequiales es que en ese entonces, y aún sigue habiendo las funerarias en las que dedican a vender cofres, flores, velaciones, pero no bajo el paraguas de una prestación de homenaje de vida, como le llamamos nosotros, de un servicio integral, sí, y eso le faltaba Cuenca, más allá de que había las funerarias locales desde hace más de 25 o 30 años atrás, tradicionales, donde uno iba y lo que se dedicaba era eso de que necesito enterrar a mi familia y nosotros vamos mucho más allá, es una prestación de un servicio integral que cuente con todo el apoyo necesario, tanto la parte operativa humana, parte de nuestro, de nuestro personal, para generar un recuerdo diferente de cómo despedir a la familia, la familia de un homenaje diferente, de cómo despedir a la familia y la parte ya de la estructura del camposanto como tal pues crear un espacio acorde a lo que en ese momento y luego en la actualidad y a nivel de otros países y ciudades que son realmente parques, jardines mucho más amigables con las con las familias que sean lugares yo diría entre comillas, no es que sea agradable, pero que sean y de cierta manera, generen mayor aceptación por quienes van a los camposantos. Si los campos son para los vivos, son para quienes van al camposanto, quienes visitan el lugar en el que se encuentre, la familia, la familia realmente, un espacio en que su pena o su dolor o sus recuerdos sean llevaderos de la mejor manera, entonces, creo que eso nos motiva mucho en ese momento en que ya era hora de que se actualice, se modernice y que esté en los estándares incluso internacionales de cómo se debe manejar y qué servicio deben recibir los usuarios a los ciudadanos. (10:24)

**Andrés Iglesias:** En base a esa respuesta que nos da, usted va medio relacionada con la siguiente pregunta ¿Cuál fue la respuesta de la gente al Campo Santo en un inicio en la transición de cementerio municipal, al nuevo concepto que ustedes ofrecían? Existieron tal vez dificultades o complicaciones que se presentaron en el inicio o la situación fue buena, me imagino que hubo un proceso también. (10:49)

**Ingeniero Simón Toral:** Claro. Bueno, a ver, siempre los cambios a veces generan un poco de reacción, pero creo que en nuestro caso fue una reacción totalmente positiva. Yo creo que Cuenca se merecía ya en ese momento un espacio diferente y con un concepto diferente y de manejo diferente de los de la prestación del servicio exequiales, yo creo que la gente más bien recibió como una muy buena iniciativa el que podamos ofrecer y que ella cuente con un espacio diferente, con una estructura ya construida para el efecto, con salas de velaciones hechas para salas de velaciones, no cosas como se hace con un centro de tanatopraxia donde se da toda la atención y la preparación de los cuerpos previo a la donación y un centro de crematorio, un crematorio y plazoletas, jardines, accesos, parqueos, toda esa infraestructura que nosotros tenemos fue pensada justamente porque, como decía, era hora de que Cuenca ya lo tenga, creo que la gente lo aceptó muy bien, en lo que hubo un poquito de reacción y de novedad, podríamos decir, es que nuestra propuesta de ofrecer los servicios también se lo hacen en preventa, es decir, que las familias compren servicios sociales y unidades ayuntamiento anticipadamente y que sean utilizadas a futuro. Y como que la ciudad al comienzo no está muy preparada que alguien llegue y golpee la puerta de su casa y diga somos de camposanto Santa Ana de venga a ofrecer servicios exequiales. ¿Qué pasa? ¿Qué de qué me hablas? pero hoy en día esa propuesta ya está plenamente aceptada por la ciudad y fuimos, realmente somos pioneros en esto, nadie más lo ofrece y entonces nuestros planes se dividen en propuestas de pre necesidad y servicios de emergencia en escena inmediata, que son los que ya se dan en su momento de requerir. (12:43)

**Andrés Iglesias:** También la diferencia existente en precios debe ser, o casi es lo mismo. (12:49)

**Ingeniero Simón Toral:** Es lo mismo. Más bien es una inmediata responsabilidad asesorar a las familias para que sean responsables, sabiendo que esto es un hecho, que tarde o temprano todos vamos a tener y que se puede planificar emocionalmente, financieramente, la propuesta de comprar algo anticipadamente y saber que lo que se va a recibir puede estar ahí y está establecido, y que al pasar de los años tan solo se comunican con nosotros y les daremos el servicio compra, creo que esa propuesta al comienzo hablo, hace más de 20 años atrás, como que la gente todavía no entendía qué es lo que me quieren ofrecer y hasta empezar a ver ya una infraestructura que ya está, se estaba construyendo y que estaba empezando a funcionar y que hoy en día ya es una realidad. (13:37)

**Andrés Iglesias:** Creo que es bastante tranquilo. Puede ser el proceso de todo esto que a uno le llega la hora, por así decirlo, tiene que ser contratado de por medio todos esos servicios. Es una tranquilidad no estar este rato buscando alternativas. (13:50)

**Ingeniero Simón Toral:** Sí, sí, en eso, en eso nosotros creemos y es uno de nuestros pilares fundamentales y muy importantes dentro de la de la empresa, pues el que se pueda ofrecer planes en plena necesidad. (14:02)

**Andrés Iglesias:** Perfecto. Y con respecto a los usuarios que tienen hoy día, ¿cuáles son algunas de las tradiciones y qué tan arraigadas ven frecuentemente a las personas que optan por su servicio? Pero me imagino, debe haber algo muy estandarizado. (14:18)

**Ingeniero Simón Toral:** Bueno, nosotros ofrecemos de estos homenajes de vida que les hemos denominado y se integra toda la parte de la velación, de los servicios, de la ceremonia religiosa, los arreglos florales y la propia velación como tal, las instalaciones, hemos sido respetuoso de las tradiciones y creo que eso es importante mantenerlas no es necesario cambiar, hay gente, familias que nos piden algunas cosas más especiales que una prestación, pero se han mantenido en el tiempo, yo diría que la prestación como tal, como hemos venido, hemos estado acostumbrados años atrás, no el tener la ceremonia religiosa, la adoración, los cantos, sí, tal vez por ahí hay algo muy especial en que haya querido incorporar alguna a algo diferente, como algún homenaje de recordatorio, pero básicamente se mantiene igual, creo que eso todavía va a perdurar más tiempo, hasta que posiblemente las nuevas generaciones se vayan acoplando o cambiando su forma de vivir, pero a nivel latinoamericano, por ejemplo, a nivel Ecuador, es lo mismo en Sudamérica es lo mismo en países incluso mucho más, con mucha más fuerza el tema de lo tradicional, México por ejemplo no cambia, pero tal vez el tema de la cremación, a lo mejor eso sí ha ido, hay más, más las familias solicitan más el servicio con una cremación, sí, pero se mantiene la relación, sí, tal vez el destino final algunos, pero por decisión de la familia, llevan las cenizas en Hacienda y llegan a un lugar diferente en un camposanto pero el mayor porcentaje sigue siendo con el servicio tradicional, la inhumación y la bendición en el caso que sean católicos. Y los cantos, la misa. (16:19)

**Andrés Iglesias:** Entonces perfecto. ¿De qué manera y por qué medios promocionaban al Campo Santo en sus inicios hace 20 años atrás? (16:28)

**Ingeniero Simón Toral:** Nosotros mismos lo manejábamos a través de algunos canales radial y prensa, publicidad de papelería digamos, volantes, viptricos, trípticos, en esa época las redes sociales aún no están vigente pero y yo creo que lo que ocupamos mucho fue la prensa, la radio, sobre todo la radio, eventualmente hicimos algunas algunas propuestas a través de televisión algunas propagandas, sí, pero siempre manejando el tema de presupuesto, entonces y, y bueno, lo que es a través de una fuerza de ventas y la conversación del servicio y presencia de puerta a puerta. En eso también llegamos con canal directo. (17:23)

**Andrés Iglesias:** Perfecto. ¿Cómo han mantenido su propuesta como camposanto durante todos estos años? (17:30)

**Ingeniero Simón Toral:** Y bueno, hemos mantenido siempre con una idea de diferenciarnos se la de los servicios, como decía, el que estuvo acostumbrado en su momento, en el caso de comparar los cementerios como cementerio tradicional frente al cementerio moderno, yo creo que siempre diferenciando en el hecho de de trabajar con un grupo colectivo capacitado que entiende como una vocación de servicio y con una infraestructura especial y plenamente diseñada para el efecto lo que contar con salas de velaciones que hace mucho tiempo atrás, décadas atrás, no habían, siempre hacíamos los servicio en los domicilios, la ciudad ha ido cambiando, la gente vive más en departamentos que sería imposible tener una velación en un departamento, yo creo que

esa diferenciación día a día que lo hacemos a través del Centro de apoyo por ejemplo. (18:33)

**Andrés Iglesias:** Perfecto. En la actualidad. ¿Cuál es el mensaje que transmiten ustedes como Campo Santo? Obviamente. Teniendo ya la transición en estos 20 años de experiencia y las nuevas tendencias de nuevas generaciones, ¿cuál es el mensaje que transmiten ustedes? (18:49)

**Ingeniero Simón Toral:** A ver, nosotros lo hemos enfocado mucho en que nuestra prestación de servicio, Homenajes de vida, el tema de recordar a la familia es el tema de de del legado que pueda dejar el ser querido que falleció a sus a sus familiares, a sus herederos, que ellos sepan que un servicio digno se lo hace a través de un homenaje de vida muy bien llevado y que esa herencia que nos dejan con el ejemplo y la familia se debe reflejar en que hay que resaltar eso dentro de un servicio, entonces creo que por ahí va el tema. (19:35)

**Andrés Iglesias:** El mensaje que se transmite con respecto a la ubicación con el que cuentan hoy en día, ¿cómo fue escogido en sus inicios Tal vez contaban con el terreno? ¿Vieron alguna proyección a futuro del mismo? (19:47)

**Ingeniero Simón Toral:** Bueno, buscamos nosotros un espacio que esté en un entorno natural, que en su momento esté cerca, relativamente cerca de la ciudad, por el tema de movilidad, porque los cuencanos somos acostumbrados a que todo queremos llegar pronto, parquear cerca y entonces encontramos este espacio que estaba dentro de una reserva, de un espacio natural, de una reserva que en el momento tenía el municipio y claro, el diseño que nos enfocamos es un parque cementerio, respetando áreas verdes, árboles, plantas y qué mejor tener una accesibilidad muy buena que fue la autopista en su momento, entonces se acopló perfectamente bien hoy en día creo que estamos ya somos parte más céntrica de la ciudad o irá creciendo y ha ido creciendo la ciudad para otros lados en su momento estaremos de pronto ya más, más céntrico por decirlo así, pero muy amigable con el entorno, no, no, no hay que tenerle recelo a los cementerios o lugares, más bien que se los puede manejar ambientalmente muy bien. (21:03)

**Andrés Iglesias:** Perfecto. ¿Y bueno, esta pregunta relacionada a la anterior y con qué visión se integró a la naturaleza y el entorno en su proyecto en sus inicios? Si bien obviamente era un tema que no, tal vez hace 20 años atrás no nos daba mucha importancia. Ustedes ya fueron más allá y tiene una visión tal vez a largo plazo, de que, si lo ecológico es de futuro, integremos un espacio que nos permita ofrecer nuestros servicios de manera amigable. (21:29)

**Ingeniero Simón Toral:** Es exactamente lo que lo que tu indicas, yo creo que para nosotros fue importante el emplazar en un lugar el campo santo desde el punto de vista de un parque cementerio, en un entorno de, de un espacio rodeado por la naturaleza y si vamos 20 años, 25 años atrás, en otros países se hablaba ya de temas más ecológicos de lo que en la ciudad entendíamos o comprendíamos sobre qué era. Pero nosotros tenemos actualmente unidades, árboles, arbolitos, por ejemplo, los árboles con soluciones ecológicas y que estuvieron planteadas desde un inicio, no con una visión de manejar espacios con arbolización, con jardineras, con áreas verdes extensas y eso es lo que se veía en otros países. Pero es que acá siempre teníamos la imagen del cementerio

tradicional que se llena de lápidas, corredores adoquinadas, edificios llenos de bóvedas y muy pocos árboles. Y eso era porque así heredamos eso, porque son cementerios tradicionales con historial Europeo, entonces yo creo que en ese momento nosotros sí, y sin duda lo vimos, lo vimos como parque cementerios, realmente áreas verdes, extenso, son cinco hectáreas que nosotros tenemos para Cuenca en ese momento era un cementerio grande, no así si nos comparamos con otras ciudades donde los cementerios son aún más grandes, pero para Cuenca y actualmente aún sigue siendo un espacio importante que va a cubrir la demanda por muchísimos años. (23:11)

**Andrés Iglesias:** El tamaño de la población. (23:12)

**Ingeniero Simón Toral:** También, sí. (23:14)

**Andrés Iglesias:** ¿Consideran al día de hoy implementar en sus servicios alguna alternativa ecológica que sea más amigable con el medio ambiente? (23:21)

**Ingeniero Simón Toral:** Pues nosotros sí tenemos y lo hemos manejado ya desde hace unos años atrás no estoy mal, debe ser más el tema de los arbolitos creo que lleva unos 12 años, tal vez, pero sí tenemos otros espacios que son unidades bajo tierra y que en la cual se siembra un árbol que no es un árbol grande, porque el tema de las raíces el cómo las raíces se expanden al interior, complica. Justamente luego de colocar las criptas de las unidades, nos manejamos con un árbol, un arbusto pequeño, un ficus que que se da muy bien y que lo que justamente generé de esa integración con la naturaleza se refleja en un ser vivo, el fallecimiento de un familiar y generar una vida que es un árbol y que la familia cuide del arbolito ese arbusto. ¿Qué hacemos en el caso de colocar cenizas? Ahí tenemos urnas biodegradables que los hicimos hace algunos años atrás, un proyecto que hicimos también con un estudiante de la universidad y desarrollamos una urna que se desintegra al pasar de los días con el contacto ya con la humedad está esta urna si se deshace al contacto con las cenizas terminaría integrándose a la tierra, no, no hay mucha respuesta en ese concepto, son muy poca gente está todavía se siente afín con esa afinidad, digamos, a la parte ecológica de de que mi ser querido quiero poner en una urna biodegradable que se reintegre a la vida, más bien por el lado tradicional, que es un cofre de madera, que al final la madera pasa a ser lo mismo, el tiempo se desintegra, se daña la madera pero y el entender como proceso creo que no mucha gente todavía está cercana al hecho de utilizar ya propiamente una unidad en una urna biodegradable pero lo tenemos de hace unos años, algunos años, pero no nos ha salido así tiene tanta fuerza que. (25:34)

**Andrés Iglesias:** Yo creo que en las nuevas generaciones tal vez eso va a ser el futuro, por así decirlo, porque somos los que estamos elaborando un árbol, hacemos un ataúd precioso, pero queda en el olvido en cambio, acá le hablo, por ejemplo, de nuestras generaciones, por así decirlo, que somos un poquito más conscientes con el medio ambiente. ¿Para qué voy a razonar con ellos? No tiene sentido, más bien pienso que el planeta es un árbol y como usted dice, habrá que analizar el impacto ambiental que pueda tener este árbol por las raíces, por las condiciones climáticas ver su expansión y ver qué tan factible es. ¿No? (26:12)

**Ingeniero Simón Toral:** Sí, sí, sí. Hay propuestas. Yo creo que en el Ecuador aún no creo que en Quito había salido las noticias recientes de que había una propuesta de un cementerio ecológico pero bueno, vemos en otras ciudades si en Estados Unidos hay

cementerios que son. 100% ecológicos y que a nivel de población es tan grande hay mucha gente muy, muy cercana al manejo ecológico y acá Cuenca todavía es una ciudad relativamente pequeña no llega ni a los 700.000 habitantes. 600.000 habitantes entonces, yo creo que eso va a tomar mucho tiempo, tal vez las nuevas generaciones sean más, más amigables, más que les interese un poco más, sobre todo el hecho de incluso no sólo el destino final de un familiar, sino su vida como tal que utilicen cosas como materiales reciclables, que es que su estilo de vida sea de esa manera, porque podemos estar cuidando algo acá, pero podemos estar dañando mucho, no nos ayuda mucho. (27:22)

**Andrés Iglesias:** Perfecto. ¿Consideren aspectos emocionales y sensoriales en los servicios que ofrecen ustedes?, es decir, la música que emplea desde el aroma que se puede sentir. Tal vez, no sé, en las salas de velaciones. El en cuanto al gusto, tal vez de los aperitivos que ustedes brindan son pensados netamente, tal vez en cuestiones de emociones y de los sentidos de la gente en ese momento. (27:50)

**Ingeniero Simón Toral:** Sí, bueno, y tratamos de que el espacio como tal durante la relación sea lo más. Y acogedor de cierta manera para que las familias se sientan cómodas, que puedan asimilar la pérdida de su ser querido, entonces, si los demás son justamente diseñados con esta finalidad, ahora y en un momento nosotros ocupamos, por ejemplo, velas aromáticas si había gente que, si le gustaba la gente que no le gustaba para nada, decía que más bien ese, ese, ese aroma va a generar recuerdos en el futuro y eventualmente usamos la vez, nos piden, usamos velas aromáticas, música sin duda, sin el acompañamiento musical que siempre esta música clásica, música suave, música que tranquiliza, que calma. Si a lo que me preguntaba sobre el tema de cafetería quedamos siempre una muy aromática, el café tiende a relajar y algo de dulce porque es importante, a veces por temas más bien de depresión y de y de salud digamos que pueden sentir la necesidad de consumir algo de azúcar. Por ejemplo, nosotros tenemos una cajita que llamamos un kit del duelo, que es una cajita que se le da a todas las familias luego de un servicio para que puedan hacer una terapia de de cómo llevar el duelo y dentro de eso, por ejemplo, un chocolate, una fundita con chocolates, el chocolate ayuda mucho de la parte sensorial, emotiva y el escribir, por ejemplo, el hacer notas, el escribir sobre ser querido también ayuda mucho a tener recuerdos de escritura y en ese sentido, básicamente la práctica propia del servicio con centro de apoyo duelo cuando hacemos las conferencias, talleres hay se trabajan con otros, con otros elementos como expresarse, el escribir en el que puedan llorar tranquilamente pero esto lo hacemos ya como terapia grupal o individual pero en el servicio lo manejamos básicamente con música, con una cafetería, con agua aromática y ritualmente, bueno, tenemos dispensadores aromáticos también del ambiente que pueden ayudar ligeramente a mantener un espacio más aceptable por parte de las familias y algo diferente. No, no, no, no! Bueno, hacemos algo también como las videoconferencias o se les facilita un infocus pueden proyectar imágenes de sus seres queridos y eso nada. (30:45)

30 min

**Andrés Iglesias:** Con respecto a ese tema tal vez ustedes tienen estandarizado, me imagino a lo que es la música como por ejemplo si yo a mi papa o algún ser querido que tenga le gusta una canción que por ejemplo pueda ir en cuanto a la línea que ustedes manejan es factible la proyección de lo mismo (31:05)

**Ingeniero Simón Toral:** Si damos libertad a las familias puedan solicitar digamos si es que en el caso de la música quieran que se pase alguna canción particular, algunos tiene una canción familiar, cuando hay la ceremonia religiosa también nos piden ciertas canciones durante la ceremonia o al final de la ceremonia bueno en el caso los mariachis son muy utilizados las familias quieren y eso que no hay una tradición nuestra muy cercana a lo de México pero les gusta mucho por ejemplo en el momento de la innuvacion ya del entierro se contrata a través nuestro el mariachi, con que exista el respeto en audio, en niveles de volumen, respeto a los otros jardines no hay problema, somos abiertos aquí, ese homenaje que las familias les ayudamos a ofrecer los servicios y sea más amplio y diverso, incluso quieren presentar un video, quieren hacer video conferencia se les facilita eso ahora con todas esas conexiones vía zoom Facebook live, este rato estamos, bueno en pandemia se dio de las misas virtuales, seguimos con las transmisiones en vivo de los servicios y otro tema interesante que tenemos que son antes teníamos los libros recordatorios físicos, ahora tenemos a través de una unidad virtual que llamamos, la familia dejan sus mensajes y se graban en una unidad virtual en un servicio virtual, donde en un futuro alguien puede ingresar pone los nombres y encuentra al familiar y le deja una nota, in mensaje a través de nuestra plataforma, nuestra página web, y se lo hace eso con un código QR que es un código que está colocado en cada placa recordatoria donde uno puede escaneara y encuentra información del fallecido, la familia puede poner biografía, puede poner fotos, videos, puede poner otros homenajes entonces eso he os ido aportando en los años como cosas nuevas que han marcado diferencia, se llaman unidades virtuales libros recordatorios virtuales

**Andrés Iglesias:** Como última pregunta tenemos ¿Creen importante implementar estrategias pensadas en los sentidos en las emociones que puedan sentir sus usuarios, puntuales netamente hacia ellos?

**Ingeniero Simón Toral:** Nosotros cada año, realizamos eventos en las instalaciones, conjuntamente con el centro de apoyo con la unidad central para el manejo de conceptos de qué forma podemos generar un homenaje adecuado por el día de la madres del padre día de difuntos entonces ahí nos enfocamos, buscamos estas estrategias comunicaciones para llegar a las familias con unos homenajes diferentes, que genere expectativa, y que la gente sabe, por ejemplo por el mes de mayo que ya se nos viene espero ya ser presencial el evento lo veníamos haciendo por años siempre con ceremonias en al camposanto y homenajes y este año vamos a retomar si este año no hay algún cambio por tema de aforos del COE por ejemplo en años anteriores hicimos y le llamábamos el día de los difuntos le hicimos en la noche de luz con velas faroles hicimos proyecciones en las bóvedas usando como murales, la luz como tal el color de las luces utilizamos también como digo encender una vela la música hicimos también concierto en vivo, serenatas trabajos con los niños a través del centro de apoyo hoy tenemos el cuento, un cuento con el cual trabajamos a niños pequeñitos para entiendan el ciclo de la vida de una persona por qué hay que despedirle a la persona cuando fallece y entenderle a la muerte como parte de la vida y eso que si logramos hacer ahora en noviembre hicimos una obra de teatro la representación del cuento pero ya vivencial digamos, entonces siempre buscamos como estrategias comunicaciones estos homenajes de cómo llegar con algo que marque la diferencia y que generen recuerdo en la familia y muy buenos recuerdos de como homenajear a su familiar creemos que es importantísimo llegar de esa manera, con el centro de apoyo hemos hecho algunas temas estratégicos comunicaciones como talleres

de mándalas talleres de manualidades, con eso las personas lo que hacen es se mantienen en actividades liberan mucho las emociones, cartas y en alguna ocasión sembramos plantas por ejemplo con los jardineros del campo santo cada uno ponía el nombre, les dimos plantitas, hicimos una siembra grande y eso nos sirvió para todas esas plantas luego trasplantarles a los jardines propios del camposanto pero se vivió una experiencia interesante a la familia porque ellos fueron los que sembraron su planta, la idea que decíamos era que aquí va estar hasta que se acoplen bien y luego les llevamos a los diferentes jardines pero ellos ponían su nombre y así cosas interesantes que a la final generan un vínculo muy fuerte entre las familias y camposanto Santa Ana y eso es lo que queremos porque a la final nosotros siempre estaremos en contacto con las familias desde antes durante y después de un suceso entonces creemos que es nuestra responsabilidad un espacio adecuado

## Entrevista psicólogo nacional

<i>Variable</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Objetivo</i>
<b>Producto (Servicio)</b>		
<i>Mercado</i>	1) ¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?	Conocer la importancia del psicólogo en el tema del duelo.
<i>Mercado</i>	2) ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad?	Conocer la percepción de la sociedad en cuanto al tema de ayuda en el proceso de duelo Identificar las complicaciones presentes en el proceso de duelo
<i>Comportamiento</i>	3) ¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?	Conocer la forma en como manejan su propuesta de acompañamiento en base a su visión.
<i>Servicio</i>	4) ¿De qué manera ofertan su propuesta de acompañamiento al ser un tema un poco controversial en nuestra sociedad?	Que es lo que comunican o proyectan los psicólogos en el proceso de duelo
<i>Comunicación</i>	5) ¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?	Identificar cierta concurrencia mayoritaria de un cementerio en particular, así como las experiencias, opiniones y percepciones de cada uno de ellos.
<i>Mercado</i>	6) ¿Tienen más o menos identificado a los pacientes que asisten a su	Saber si alguna tradición arraigada en las personas genera un impacto no muy positivo.

<p>Tradición</p>	<p>consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros?</p>	<p>Identificar los posibles estados afectivos. Comprender desde la psicología la importancia de considerar a los sentidos y las emociones como estimulables durante el proceso del duelo.</p>
<p>Estado Afectivo</p>	<p>7) ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?</p>	<p>Conocer si la naturaleza pueda influir de manera positiva en el proceso del duelo haciéndolo más llevadero</p> <p>Conocer las formas en las que se pueda medir y comprender a través de pasos o instrumentos empleados.</p>
<p>Servicio</p>	<p>8) ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atravesan un proceso de duelo?</p>	<p>Conocer si la naturaleza pueda influir de manera positiva en el proceso del duelo haciéndolo más llevadero.</p>
<p>Servicio</p>	<p>9) ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?</p>	<p>Conocer si el emplear estrategias que contemple a las emociones y sentimientos pueden ayudar en relación a una alternativa ecológica.</p>
<p><i>Medio Ambiental</i></p>	<p>10) ¿Considera importante como psicóloga estimular los sentidos y</p>	

emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?

11) Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos y permita conseguir que este proceso de duelo sea más llevadero?

12) En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?

### **Transcripción.**

**Andrés Iglesias:** ¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Hoy en día considero que no es tan bien valorado el rol de un psicólogo, o más bien no es tan solicitado para un proceso de duelo. Porque culturalmente acostumbramos a no pedir ayuda para este tipo de situaciones. Aun así, sea una de las situaciones de las que más estrés a nivel psicológico nos pueda ir causando. No pedimos ayuda porque creemos que es un proceso totalmente pasivo. O sea que no

tengo que hacer nada, que tengo que sentar y esperar que pase. Creo que todos nos hemos topado con la típica frase deja que el tiempo pase, deja que el tiempo te cure. Entonces lo asumimos como un como un proceso totalmente pasivo, cuando no es así, cuando obviamente nosotros tenemos que ir respetando el proceso que se va dando, pero también tenemos que ir haciendo o realizando algún tipo de intervención a nivel psicológico, lo que conocemos nosotros como tareas del duelo, que son acciones concretas, específicas que vamos ayudando para que la persona pueda ir transitando el proceso del duelo. Entonces, obviamente ahorita no es tan considerado, por ejemplo, el asistir a un psicólogo para un proceso de duelo, a menos que, por ejemplo, sean situaciones críticas que tal vez ya sea un duelo crónico, que tal vez sea un duelo patológico. Entonces generalmente al psicólogo se lo ve, tal vez después, cuando ya la situación como que está sobrepasando, como que ya no se está poniendo a manejar. Pero para un acompañamiento es un porcentaje mínimo. Las personas que acuden para un acompañamiento, es decir, por ejemplo, para que le ayudemos a ir transcurriendo el proceso del duelo, pero es un porcentaje mínimo.

**Andrés Iglesias:** Entonces no hay esa cultura en la gente de darle seguimiento a todo esto y decir bueno, si voy a acudir a una profesional para que me direcciona de una mejor manera y obtener mejores resultados.

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** No si es un porcentaje mínimo, o sea, si los hay. Hay personas que vienen, por ejemplo, después del fallecimiento o en casos de que por ejemplo tienen un diagnóstico de un familiar con una enfermedad terminal, pues hay personas que sí acuden antes de sí, entonces son personas que obviamente buscan que se les acompañe en el duelo, porque ahí ya no es una terapia en sí, porque terapia hablamos de de algo más patológico, digámoslo así. Y ya cuando es un duelo crónico o un duelo patológico, entonces más acuden para un proceso de acompañamiento, que es que le ayudamos a transitar el duelo para que tome su curso de una manera más normal, digámoslo así, de una manera más óptima. (2:50)

**Andrés Iglesias:** ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad?

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Sí, eso te decía que es más común, tal vez en un después sí, tal vez ya cuando la persona como que se siente que no está pudiendo manejar la situación. Hay personas que acuden a años de duelo, por ejemplo, hace unos diez años que han tenido un duelo no resuelto, entonces luego acuden a terapia. Sí, entonces obviamente hay el que más, más se ve es el después, el después. Antes, como te decía, en en situaciones en las que hay una una enfermedad terminal de un familiar o una enfermedad terminal propia, o, por ejemplo, una relación que sé que ya no me está, como que, dando, digamos, dando algún tipo de de beneficio en mi vida, entonces son como que duelos anticipados que se van viviendo. Entonces ahí sí hay personas que acuden, pero lo que más se ve es personas que acuden posteriormente al duelo. (3:59)

**Andrés Iglesias:** ¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Sí. Lo que más he visto que se presenta es un poco la evitación de emociones. Digamos que estamos en un no, estamos en una cultura que siempre como que tratamos de huir a las emociones dolorosas, a las emociones desagradables y hasta a veces se las tildan de negativas. Cuando no es así. No hay emociones positivas o negativas, sino simplemente emociones que tienen una función y que están ahí por algo. Entonces, culturalmente se nos enseña a huir, a reprimir un poco esas emociones dolorosas que las llamamos como es, las emociones que se van presentando en el duelo. Entonces lo que más se presenta es que las personas tienen. Evitar mucho las emociones. Sí, creo que a todos nos han dicho eh, no llores, a él no le gustaría verte así. O, por ejemplo, yo. Distráete, haz algo, ocúpate en otras cosas. Entonces son mensajes que vamos recibiendo hasta a nivel cultural, de que tenemos que evitar las emociones. Y obviamente las emociones que se reprimen, que se guardan en un duelo, suelen desencadenar que posteriormente aparezcan con más intensidad o aparezcan de otras formas. Entonces hay personas que vienen, por ejemplo, a veces con cuadros depresivos, pero al hacer una evaluación completa nos damos cuenta de que un antecedente es tal vez un duelo no resuelto. Si un duelo que ha sido reprimido, un duelo que ha sido negado, entonces luego desemboca en un montón de situaciones a nivel psicológico y a veces hasta a nivel físico. Entonces eso es lo que más común se presenta y también el poco apoyo que se tiene por parte de otras personas. Sí, porque, por ejemplo, las personas intentan vivir su duelo, pero hay muchos mensajes a nivel exterior. Es lo que hablábamos hace un ratito de No llores, que no le gustaría verte, así que tienes que continuar, que tienes que ser fuerte. Entonces eso es lo que nos hace que nosotros comencemos a reprimir un montón de emociones que luego pueden venir en complicaciones. Eso es lo que en base a mi experiencia he tenido como que para identificar que es mucho la represión emocional que se vive tanto a nivel personal, porque aprendemos nosotros a reprimir un poco las emociones y a nivel colectivo también, porque ese es el tipo de mensajes que que muchas veces vamos recibiendo de los demás y obviamente eso también nos nos impide como que buscar la ayuda adecuada o la ayuda temprana. Porque sé que si por ejemplo comienzo yo a experimentar o comienzo a sentir dolor, estoy recibiendo el mensaje de que tengo que que reprimirlo y eso hace que demore, demore, ¿demore más el buscar ayuda o el buscar apoyo de todo esto? Y luego viene un montón de complicaciones. (7:07)

**Andrés Iglesias:** ¿De qué manera ofertan su propuesta de acompañamiento al ser un tema un poco controversial en nuestra sociedad?

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Claro. A ver, yo me he manejado un poco con tratar de normalizar el proceso y tratar de hacer entender a las personas que nosotros desde el momento que nacemos, en todo nuestro ciclo vital, vamos a estar teniendo un montón de duelos. Sí, porque obviamente el duelo no es un proceso que solamente sigue cuando fallece un ser querido, sino cuando tenemos cualquier tipo de pérdidas. Entonces que somos niños. El hecho ya de, por ejemplo, salir al mundo y salir del vientre de nuestra madre es un duelo que vivimos nosotros. Entonces, a lo largo de El ciclo de la vida vamos teniendo un montón de tipos de duelo, más de un tipo de duelo del ciclo vital. Vamos creciendo, vamos dejando atrás algunas etapas. Entonces eso conlleva procesos de duelo.

Si vamos perdiendo, por ejemplo, conforme vamos avanzando en nuestra edad, vamos perdiendo capacidades. Eso también conlleva un tipo de duelo. Si el duelo más grande se le podría decir, obviamente cuando fallece un ser querido, o cuando perdemos, por ejemplo, nuestra propia salud, también es un duelo que vivimos. Entonces yo me he manejado por tratar como que de normalizar: depende cómo nosotros vivamos esos procesos, es que vamos preparándonos para duelos un poco más grandes como es la muerte. Sí, pero sí, obviamente estamos acostumbrados a reprimir todos, todas mis pérdidas, así como si nada, entonces obviamente se me va a dificultar, por ejemplo, situaciones posteriores. Entonces, por mi parte, siempre trato de darles un mensaje. Bueno, son procesos que no vamos a vivir, que hay que vivirlo, que es necesario, porque todo este proceso tiene una función.

**Andrés Iglesias:** En base al servicio que ustedes como psicólogos prestan en concreto. Entonces diríamos que se podría decir, o sea, un tema delicado. Serían ustedes en recomendaciones tal vez para la promoción de sus servicios, es decir, para que alguien te conozca y sepa que puede tener ese acompañamiento. Tú, digamos, ofreces los servicios a través de referidos tal vez, o en redes sociales, te manejas un poco con el tema también, pero es algo bien delicado.

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Sí, sí, sí. Yo me manejo en redes sociales haciendo como que informativos. O sea que esto es el duelo que hay estos tipos de duelo y demás, pero también. O sea, me he manejado en. En contactos, por ejemplo, ¿con otros tipos de profesionales? Sí, con profesionales médicos, porque a veces la de salud identifica un montón de situaciones. A veces de psiquiatría también. Entonces por ambos lados creo que es contactos. O sea, para que las personas que identifican si hay algún proceso que necesita acompañamiento. Entonces poder referir. Pero también trato de manejar un poco la parte de redes sociales con con post que informativos, educativos. O sea, para tratar, como te decía, de normalizar un poco este. Este acompañamiento. Obviamente va a haber personas que no necesiten un acompañamiento del duelo. Es totalmente comprensible, pero obviamente sí, sí, como que cuando hay un acompañamiento por parte de un profesional, si se ha visto que mejora o que es diferente el proceso que se va viviendo en él. (10:59)

**Andrés Iglesias:** ¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Sí, yo creo que más dirigirnos hacia la aceptación. Sí, porque a veces confundimos, digamos, el superar el duelo con el continuar como si nada. Entonces yo al menos la parte del duelo sí me trato de manejar, que es un proceso necesario para nosotros, como que reorganizar muchas cosas de nuestra vida. Sí, siempre les digo a mis, a mis pacientes que en el proceso de duelo parte de las emociones dolorosas que vamos viviendo. No vamos a negar que es un proceso doloroso, es un proceso que causa muchísimo estrés a nivel psicológico, hasta físico, pero es un proceso que nos ayuda a reorganizarnos, como que a ir creciendo de ciertas maneras ahí recuperándonos de ir por ejemplo superándonos. Entonces ese es el objetivo que yo trato como de manejar al vivir el proceso, el proceso de duelo. Entonces no se trata, por ejemplo, de olvidarme de mi ser querido o de estar siempre bien, sino aceptar estas emociones, pero también como

que continuar con mi vida de una manera más expansiva, por así decirlo, con mayores aprendizajes y demás. Entonces ese es el mensaje que yo les suelo dar a mis pacientes cuando estamos atravesando cualquier tipo de duelo. (12:42)

**Andrés Iglesias: ¿Tienen más o menos identificado a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Sí, lo que he podido evidenciar es que los pacientes, los pacientes que vienen, por ejemplo, de El Camposanto Santa Ana, sí tienen un mayor acompañamiento, un apoyo al duelo, un apoyo previo. Ellos han tenido, y si bien a veces llegan casos más complicados que han sido referidos mismos, por ejemplo, del camposanto, que se tiene que buscar una ayuda más especializada. Entonces eso hay evidencia de que sí hay un mayor acompañamiento, por ejemplo, o apoyo al duelo en el camposanto Santa Santana eso tengo referencia, pero como te decía no, no, no he visto como que está todo muy pendiente, no estoy muy pendiente de esa variable. (13:47)

**Andrés Iglesias: ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Y ya el el forzarse a continuar la vida como si nada tempranamente, a continuar con la rutina, de continuar con lo que se estaba haciendo en ese tiempo, de sentir ese tiempo de experimentar las emociones. Y como decía hace un ratito, la tendencia a evitar completamente las emociones y también la tendencia a comparar el duelo. Por ejemplo, vienen personas que que, si se murió mi papá, pero mi hermana no está así, ¿yo por qué estoy así? Entonces no entendemos que el duelo es un proceso tan personal y tan individual que cuando lo comenzamos a comparar, entonces obviamente no genera un impacto tan positivo en el proceso. Sí, obviamente es a nivel personal. O sea, yo comienzo a comparar mi proceso con el de los demás y eso a nivel también como que social, o sea, personas que que dicen no es que mírale a ella ha tenido. Peores pérdidas y como está y demás. Entonces son cosas que realmente no tienen un impacto positivo, sino más bien algo que no es tan positivo como es la represión de las emociones que son tan necesarias en el proceso de duelo. De hecho, en el acompañamiento, la primera cosa que hacemos es recomendar que experimenten, que acepten esas emociones, porque es la manera de ayudarles a que vayan procesando y obviamente tomando su curso normal del duelo. (15:30)

**Andrés Iglesias: ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Claro, hablando de emociones, las más comunes, son la la tristeza, la añoranza que a veces la irritabilidad. Pero, o sea, nosotros entendemos el duelo como que es un proceso. Entonces, obviamente, en esas distintas etapas que se durante el proceso hay distintas emociones. Por ejemplo, cuando recién se produce el duelo hay una etapa que es menos emocional, porque es la etapa de la negación en el que no estamos, como que tan conscientes de lo que pasó. Es como un mecanismo de defensa

que tiene en nuestro cerebro para ir digiriendo poco a poco la realidad de la pérdida. Entonces, esa es la primera etapa que se suele dar en el duelo y ahí puede ser una negación emocional. Hay personas que dicen no, es que no puedo llorar, como que siento un bloqueo emocional, no me siento tan mal. Entonces son etapas que poco a poco nos va ayudando a nuestro cerebro a ir digiriendo la realidad. O hay otro tipo de negación más cognitiva que dicen no, es que yo, por ejemplo, pienso que me voy a ir a la casa y voy a encontrarle ahí a mi ser querido. Entonces es como que algo que está poco a poco haciendo es como que digerir la realidad. Luego viene, por ejemplo, otra etapa que se llama la de la ira, que obviamente ahí como que viene mucho enojo, a veces enojo autodirigido, porque no hice esto, yo debí hacer esto, me porté mal, me porté mal con esto. Entonces comienzo a que dirigir la ira hacia mí o también hacia el exterior. Por ejemplo, los médicos, esta persona que no hizo esto, la situación, a veces hasta Dios, o lo que crea la persona o a veces hasta la misma persona fallecida, entonces luego se va dando otras etapas que obviamente hay distintas emociones en esta etapa que es la depresión que se llama, que no es una depresión clínica en sí, pero si por ejemplo que se dan muchas emociones, parecido a una depresión ahí, una tristeza más acentuada, una desesperanza, una desmotivación, irritabilidad, como que ya no le hay sentido a las cosas, entonces esas son las que más se van presentando, digamos, son las manifestaciones emocionales que más se van dando en el proceso de duelo.(18:10)

**Andrés Iglesias: ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Siempre tengo y siempre pongo música a poquito volumen, pero siempre les pongo música. Sea o no sea, te duelo a esa música que es relajante y demás. Eso siempre lo sostengo. O sea, el aroma y la parte de música obviamente no se escucha tanto porque pongo bajito que hay algunos pacientes que no se distraen un poco. Sí, entonces obviamente sí, sí lo utilizo de ahí, por ejemplo, las técnicas que más se utilizan dependiendo de la etapa. Yo, al menos a mí, me gusta siempre identificar más o menos en qué etapa se encuentra esta persona. Hay veces que no es necesario, por ejemplo, que todos tengamos las mismas etapas y al mismo tiempo, sino simplemente son como referencias que se van dando. Y entonces, por ejemplo, una persona que está un poco en negación, si las técnicas que utilizamos es que hable la persona, por ejemplo, de que. ¿Cómo fue el fallecimiento? ¿Cómo fue el día del fallecimiento? ¿Que estaba haciendo? ¿Cómo lo sintió? ¿Cómo fue el funeral? O sea, técnicas más verbales, se puede decir, ¿para que la persona vaya poco a poco asimilando la pérdida? Depende mucho en qué etapa. Si por ejemplo se está en etapa de de enojo, en etapa de ira, entonces igual es como que ayudándole a ella que, que vaya, como que, redirigiendo ese enojo, esa ira, tratando de hacerle ver de una manera más realista ese enojo, esa ira. Porque a veces digamos el proceso del duelo mismo como que nos hace ver la la manera, las cosas de una manera un poco distorsionada, digámoslo así. Sí, obviamente hay un exceso de culpa que es algo que se da mucho en el duelo, como que puede haber hecho esto, tú no hiciste esto, entonces son como que manifestaciones que se van dando de la etapa. Pero lo que más utilizo es técnicas en que vayamos hablando y reestructurando un montón de cosas. (21:09)

**Andrés Iglesias: ¿Considera importante como psicóloga estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Sí, sí, sí. De hecho, en las primeras etapas, cuando recién se está produciendo el duelo, es cuando más hay que estimular las emociones, porque son necesarias las emociones. En las primeras etapas del duelo es cuando más como que necesitamos experimentar esas emociones. Obviamente a veces confunden esto no es que yo me quiero echar a morir, sino simplemente, o sea, nosotros saber cómo regular esas emociones. Eso es lo que enseñamos en el acompañamiento, o sea que regulamos nuestras emociones, no que las repriman, sino que las conozcamos, las aceptemos y los regulamos. O como se dice, también gestionemos las emociones que se dan en el duelo. Entonces, para mí es imprescindible estimular emociones y sentidos, porque es un factor bastante importante en el proceso de duelo. (22:14)

**Andrés Iglesias: ¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos y permita conseguir que este proceso de duelo sea más llevadero?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Totalmente que sí, totalmente que sí, porque va a influir muchísimo la percepción de continuidad, de continuidad que se tienen en ese proceso de duelo. De cierta manera estoy continuando algo de mi ser querido aquí en vida. Entonces, eso digamos, es una de las tareas que nosotros también trabajamos en el duelo. Es, por ejemplo, adaptarme a un mundo en que mi ser querido ya no esté aquí, presente físicamente, pero yo adaptarme con lo que tengo y obviamente tratar de recolocar a mi ser querido en un espacio más psicológico y yo continuar con mi vida. Entonces me parece bastante interesante, porque ese, digamos, ese ámbito puede ir muy bien en conjunto con estas dos tareas, o sea, continuar yo con mi vida, continuar con algo aquí que me dé esa sensación de continuidad y que a la misma vez me permita como que ir elaborando mi duelo. Entonces de cierta manera, al tener estas estas opciones ecológicas, estoy cuidando algo que sé que de cierta manera como que está ahí presente de alguna manera mi ser querido. Entonces me parece bastante interesante y como te dije hace hace un ratito, sería interesantísimo ver cómo influyen en el proceso de duelo estas estas alternativas. (23:58)

**Andrés Iglesias: En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?**

**Psicóloga Estefanía Monsalve:** Claro, me parece. Creo que es lo primordial comenzar a educar en este sentido, comenzar a inculcar cómo se pueden relacionar, por ejemplo, estas emociones con este proceso, esta nueva alternativa que se van dando como beneficiaría al proceso de duelo, porque así las personas como que van a ir aprendiendo nuevas maneras, como que, de ir ritualizado tal vez sí, porque de cierta manera los rituales que ya están establecidos obviamente han sido como que producto de un largo proceso que. Y a nivel cultural sí que nos ha ayudado, por ejemplo, a manejar las pérdidas. Entonces

esos rituales tienen una función, pero obviamente ahorita tenemos como que la capacidad de renovar esos rituales para que nos vaya ayudando también en el proceso de duelo. Pero digamos, en ese camino creo que tenemos que ir educando sobre cómo nos beneficiaría en el proceso de duelo. (25:25)

## Entrevista psicólogo extranjero

<i>Variable</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Objetivo</i>
<b><i>Producto (Servicio)</i></b>		
<i>Mercado</i>	¿Por qué es importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?	Conocer la importancia del psicólogo en el tema del duelo.
<i>Mercado</i>	¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo?	Conocer la percepción de la sociedad en cuanto al tema de ayuda en el proceso de duelo
<i>Comportamiento</i>	¿Cuáles son algunos de los problemas que ha podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?	Identificar las complicaciones presentes en el proceso de duelo
<i>Estado afectivo</i>	¿Cuál es el mensaje que trasmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?	Que es lo que comunican o proyectan los psicólogos en el proceso de duelo
<i>Tradicición</i>	¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?	Identificar las tradiciones en los pacientes que ha impactado de manera negativa
<i>Estado afectivo</i>	¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?	Conocer las emociones que presenta los pacientes en el proceso de duelo

<i>Cultura</i>	¿Cuál cree que son algunas de las diferencias culturalmente marcadas que existen en el proceso de duelo entre Estados Unidos y Ecuador en concreto?	Conocer las diferencias en la cultura estadounidense y la ecuatoriana
<i>Tradicición</i>	¿Existen tradiciones en los estadounidenses que contemplan el llevarse las cenizas por parte de los familiares?	Identificar las tradiciones que presentan la cultura de Estados Unidos
<i>Servicio</i>	¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?	Conocer las técnicas utilizadas por parte del psicólogo para ayudar en el proceso de duelo
<i>Estado afectivo</i>	¿Considera importante como psicólogo estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?	Conocer la importancia de estimular los sentidos para mejorar el proceso de duelo
<i>Medio Ambiental</i>	¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos o establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?  En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los	Conocer si la naturaleza pueda influir de manera positiva en el proceso del duelo haciéndolo más llevadero

*Medio Ambiental*

sentidos de las personas de manera puntual?

Conocer si la naturaleza pueda influir de manera positiva en el proceso del duelo haciéndolo más llevadero.

¿Hay algún tipo de orientación de las personas al tema ecológico en cuanto a los cementerios en Estados Unidos?

*Servicio*

Identificar las orientaciones de los estadounidenses al momento de elegir el tipo de cementerio a elegir para su ser querido

### **Transcripción.**

**Andrés Iglesias:** ¿Por qué es importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?

**Psicólogo:** Un psicólogo para una persona en tiempo de duelo indica que hay un problema. Ahora en psicología nosotros hablamos de duelo complicado. Eso es un término profesional que usamos. Indica que la persona no está pasando por este tiempo en una pasión normal. Hay problemas. Hay complicaciones. Hay otro término. Estábamos hablando de esta noche y es interesante. Es un duelo que llamamos duelo anticipado. Ese es un término que usamos también profesionalmente. Esto indica que una persona tiene la experiencia y muchas veces sí sabe que su ser querido está llegando a un punto cuando probablemente iba a morir. Empieza a tener tiempo de duelo antes que ha muerto. Esto es normal también. Ahora, una cosa que yo dije aquí es que lo que entiendo de América Latina y bueno, yo he vivido en América Latina a partir de 1974. Entonces hace mucho tiempo. Entiendo que sí. Las familias latinas están expresando su emoción, su espíritu, es decir, más abierto que normalmente va a encontrar en los Estados Unidos. Aunque en los Estados Unidos tenemos muchos latinos ahora. Entonces ya estamos acostumbrados a acostumbrado de este. Yo tenía la experiencia de vivir en Saraguro, en el sur de aquí por unos cuatro años trabajando en una clínica y encontramos esta realidad muchas veces. Yo creo que es correcto decir que para las familias latinas tal vez van a tener esta experiencia aún más temprano y más abierto, este duelo anticipado. Pero para decir que necesito un psicólogo en ese tiempo, otra vez indica que hay un problema, hay una complicación. Y hay varias razones. Depende. Es por la persona, por la experiencia que ha tenido, por la dinámica dinámica de la familia, para decir por qué hay complicaciones. Un ejemplo que puedo decir que, si tenemos una persona, un adulto, quien tiene un padre que murió, pero cuando el padre, cuando esta persona es adulto era muy joven, el padre era muy abusivo respecto a los Hijos había rencor y ahora que murió el papá, entonces ya es posible

que su duelo no va a ser un tiempo normal, va a tener complicaciones, probablemente. En tales ocasiones sí es posible que la intervención de un psicólogo sería a beneficio. Hay un beneficio para esto (3:28)

**Andrés Iglesias:** Con base a eso, en su experiencia, ¿qué tan aceptado desde el acompañamiento en el duelo? (3:36)

**Psicólogo:** Bueno. Otra vez. Depende de la persona. Normalmente es aceptado. Hay diferentes partes en los Estados Unidos, normalmente por decir tal vez personas. Quien viene del sur del campo no están muy abiertos. En cambio, personas que viven en centros metropolitanos como Nueva York o Chicago o Los Ángeles muy abiertos. No, no van a ver algún problema. La cosa es que a veces la persona y esta es la experiencia que tengo como psicólogo, que bueno, una familia puede observar a una persona, un miembro de la familia y que esta persona está caminando con un problema, tiene que buscar ayuda y van a hablar sobre esto con esta persona, pero hay resistencia porque ustedes están juzgando a mí, piensan que yo tengo un problema, no tengo un problema y con esto tengo más y más negativo. Y entonces la persona puede resistir por sí misma simplemente como cualquier ser humano. Este es una experiencia que puede tener aquí, pero generalmente si en América del Norte el uso de un psicólogo es común. Es habitual. (5:08)

**Andrés Iglesias:** En base a eso, la pregunta tres algunos problemas que ha podido identificar en común que presentan las personas que atraviesan el duelo. ¿Hay algo común entre ellos? (5:24)

**Psicólogo:** Bueno, cuando tenemos complicaciones en este proceso de duelo otra vez, usualmente va a tener esto por causa de algo que ha pasado antes en la relación. Hay que decir que yo, el tipo de psicología que yo he estudiado más que nada es el tipo que habla de relaciones familiares en parejas y Todo esto y nosotros como seres humanos otra vez, no importa de la cultura de país, de qué país viene, como seres humanos nosotros tenemos algo dentro de nosotros que quiere tener relación con otras personas y entonces siempre estamos acercándonos a dificultades que encontramos como un duelo complicado complicado es que sabemos que es la raíz de este, es por una relación que han tenido un dificultad en la relación. Entonces nuestra responsabilidad como un profesional es ayudar a la persona, descubrir por sí mismo que de dónde venía esta dificultad que tiene. Yo puedo decir porque tal vez un familiar sabe de dónde venía, puede decirle, pero otra vez la naturaleza es para resistir, este es, es para proteger a la persona. Eso es normal. Y entonces mi responsabilidad como psicólogo es para ayudar a la persona, descubrir por sí misma cuál es el problema y seguir en adelante. (7:16)

**Andrés Iglesias:** En base a eso, ¿cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo? Ya sea el mensaje, no sé si es medio positivo o si es imparcial o de qué o qué mensajes son los que ustedes transmiten. (7:34)

**Psicólogo:** Si el mensaje más importante es transmitir que el duelo es normal y que todos experimentan su propio duelo personal de una manera particular, para esa persona, en una familia. Si hay cuatro hijos, cada hijo va a tener su propia experiencia del duelo diferente. Tal vez entonces, cuando estamos hablando con alguien que está presentando como una complicación, es muy importante que nosotros podemos ayudar a esta persona, saber. En primer lugar, el duelo es normal, puede tener dolor. Pues la palabra duelo viene de las raíces

de la palabra bien y del mismo dolor. Y el dolor obviamente no es físico, es emocional, es espiritual, es social. Hay diferentes raíces o lugares de donde viene un dolor para nosotros, quien trabajamos en los cuidados paliativos, especialmente con personas que están en la última etapa de la vida. Nosotros tratamos de transmitir este mensaje a la familia para que ellos puedan luchar con este, mientras que su ser querido todavía está, especialmente si tiene conciencia y puede comunicar. Obviamente hay personas que están en la última etapa, que no están conscientes, no pueden hablar. Bueno, pero en muchas, muchas situaciones es que estamos trabajando con la familia para que ellos puedan anticipar este momento y empezar a pensar por sí mismo personalmente, ¿cómo voy a recibir este? Con la idea que últimamente puede aceptar lo que ha pasado, voy a compartir otra cosa que pasó una vez cuando yo estaba trabajando en un hospice como el psicólogo ahí. Parte de mi trabajo era de recibir personas. Quien ha perdido un ser querido. Si vengan buscando una consejería para hacer una evaluación de esta persona, hablar con ellos, averiguar si en verdad necesita una terapia, consejería, terapias son diferentes cosas. Terapia indica que hay un problema. Consejería simplemente es para escuchar lo que está diciendo la persona e investigar un poquito por qué están diciendo tal cosa. Entonces este señor venía para hablar conmigo. La primera cosa que me dijo es, perdí hace unos seis meses a mi marido y estábamos casados por muchos años. ¿Cómo puedo? ¿Cómo puedo superar este dolor que tengo en este momento y no tener más molestias? Yo dije Bueno, en primer lugar, normalmente yo no voy a compartir una cosa personal, pero en este caso yo creo que le ayuda en este momento cuando eso pasó. Había unos 20 años desde que había perdido mi propio papá. Él era como mi amigo también. Yo amé a mi papá mucho, mucho, mucho. Y él murió por ataque de corazón a la edad de 55. Muy joven. Era un golpe tremendo para mí. Ha pasado 20 años. Y todavía no estaba pensando en él cada día. Pero muchas veces, especialmente cuando estaba entrando en una ferretería. Mirando a una cosa que a él yo sabía, le gustaba mucho. Al ver a tal cosa. Me dio algo de duelo en este momento y a veces yo tenía una lágrima. Pero no todos los días. De vez en cuando. Entonces yo dije a la señora, Señora, yo no he superado tampoco la pérdida de mi papá. He hecho justamente para saber cómo se dice más. Para ajustarme a ajustar en mi vida que ya no tengo mi papá físicamente conmigo. Pero yo no quiero perder este, porque este es un sentido que llevo conmigo. Es como él todavía está conmigo en este sentido, ¿me entiendes? Entonces nosotros tenemos que pensar en cómo estamos luchando con esta realidad. Y a veces jugando con con opciones que tenemos en cómo vamos a pensar diferente en la pérdida de un ser querido. Esa es la cosa más importante. (12:56)

**Andrés Iglesias:** Como pregunta cinco, ¿ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes, el cual les genere un impacto no muy positivo? Algo que esté arraigado talvez en la mente de sus pacientes. (13:13)

**Psicólogo:** Bueno, de este a pensar en mucho. En realidad, para contestar esta pregunta sí o no hay que decir no necesariamente. Lo que he encontrado es que a veces, si la familia está muy grande, puede ser que un miembro de la familia ha aprendido otra tradición. Y muchas veces es por causa de una religión diferente que la familia tradicionalmente está llevando. Entonces esta persona está reclamando que su ser querido está tratado en forma de religión en vez del otro. Una familia budista se llama Eran budistas y los budistas normalmente tienen tradición, como ella está diciendo que, si muere una persona los primeros 24 horas, nadie va a tocar este cuerpo, sino que alguien de la familia. Y en los hospice normalmente tenemos la

necesidad de preparar el cadáver para que lleven, pero tuvimos que dejarle ahí en el 4.º por 24 horas porque sabíamos esto. Eso no es algo malo, es simplemente la tradición de esta familia. Pero toda la familia estaba de acuerdo. Lo que yo estoy diciendo es que si, por ejemplo, había un miembro de esta familia que era la familia y era budista, estaban recordando ya si es que la familia es budista, pero un miembro llegó a ser un judío. Los judíos. Ellos quieren enterrar la persona dentro de 24 horas. Es obligatorio para ellos. Entonces ellos van a estar muy nerviosos y que no van a hacer tal cosa. Eso puede causar problemas dentro de la familia. Sí, eso es problemático. Pero bueno, hay que decir tales cosas son muy raros, pero puede. Puede suceder. Pero para decir que una tradición que he encontrado yo como un psicólogo que era malo para la familia, no, Y la otra cosa es que. Y es que es una cosa que yo aprendí al venir aquí con otra cultura, otro proceso de pensar siempre. Yo tenía que pasar por una enseñanza de cómo comunicar en una cultura diferente. Si encontramos diferencias en otra cultura, no es decir que este quiere o indica que esta diferencia es incorrecto, simplemente que es diferente. Nada más. Y sí, sí, tengo una persona en mi oficina que ha llegado por ahí porque tiene la experiencia de una complicación en su duelo. Yo voy a tratar de descubrir porque está diciendo este y si es por causa de una diferencia en la cultura que tiene en su experiencia. Otra vez mi propósito es ayudar a esta persona, entender que las diferencias no indica algo que es incorrecto, pero si hay, no hay duda que hay diferencias entre la mayor parte de los norteamericanos que acá sí. (16:55)

**Andrés Iglesias:** Si en base a eso, ¿cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan el proceso de duelo? Es decir, por ejemplo, ira, enojo. Qué emociones son las que ellos más recurrentemente presentan cuando ustedes como lo que usted.

**Psicólogo:** Ya bueno de este. Es. Es que las emociones habituales que se experimentan y que se aceptan como parte del proceso normal del duelo por la pérdida de un ser querido, son la negación al principio, la ira, la negociación, la depresión. Y últimamente, ojalá. La aceptación de que ya esa persona está muerta. Y hay muchas personas que han escrito sobre este. Pero eso es normal. Cualquier ser humano, en cualquier cultura, va a tener la experiencia de esas cosas. Ahora, en los Estados Unidos la muerte no es tabú de hablar de muerte como es. Aquí estamos mucho más abierto en esto. En verdad hay un movimiento mundial ahorita que empezó yo creo que era en Inglaterra donde Hospice también empezó a muchos años atrás y se llama Death Café. Hay una cafetería de duelo o de muerte y la idea es para conectar unas ocho o diez personas con la idea. Sin agenda, sin meta, solamente para colocarles si quieren conversar sobre muerte, cualquier cosa. Yo. Yo soy un facilitador. Un facilitador está registrado de ser esto y he hecho algunos textos con la idea de que las personas que están viniendo tenemos un un ambiente que es sano, que es como protegido cuando pueden expresar sus sentimientos sobre este. Y normalmente lo que yo hago es, para empezar, si alguien precisamente quiere compartir su primer experiencia con muerte cuando era joven y parte de la razón es porque muchas veces la persona adulta que tiene experiencia de manejar un duelo en su vida, cómo está haciendo esto y tiene sus raíces en esta primera experiencia, Verdad? Ahora, yo recuerdo una vez. Yo soy un pastor también. Yo tenía una iglesia y tuvimos un señor que murió y la pianista que tuvimos. Ella era maravillosa en su talento de tocar el piano y por su edad tenía una nieta de cinco años, creo. Bueno, este señor murió y la familia quería un funeral, no un tiempo de memoria. Ellos iban a plantar un cuerpo. No, no tener cremación. Entonces iba a ser un funeral con un ataúd ahí en la iglesia.

Con el cadáver, todo. Y yo pedí a la señora si puede tocar el piano para eso, porque vamos a tener música. Yo explique que es un funeral. Y ella dijo Bueno, es posible, pero déjeme preguntarle una cosa. ¿Van a tener el ataúd abierto? Yo dije Yo creo que sí. Entonces yo no puedo hacerlo. ¿Por qué? Bueno, es que yo voy a tener mi nieta conmigo ese día cuidándola, y yo no quiero que ella tenga esa experiencia. Bueno, yo digo, ok, muy bien. Pero al colgar el teléfono, yo pensaba. Qué tristeza es este. ¿Por qué no deja a la chica tener esta experiencia de muerte en un momento cuando está abierto? vamos a estar celebrando la vida de este señor y esta chica puede tener esta experiencia, su primera experiencia evidentemente de muerto, de ver un cadáver, y sería una ocasión de alegría en actualidad, porque ella era un creyente. Pero la señora no quiere que vea un cadáver. Ok, bueno. Muy bien. Este es. Y este era de esta familia. Mi familia. Nosotros no tuvimos este problema. Yo puedo recordar que cuando yo era jovencito, no sé cuántos funerales yo estaba asistiendo como. Como un. Un chico. No de una edad muy, muy temprana. Sí, sí, era. Era una. Era una situación evidentemente de este señor. Pero así son las diferencias. (22:05)

**Andrés Iglesias:** Perfecto. En base a eso. Como pregunta siete. ¿Cuál es la diferencia culturalmente marcada que existen en el proceso de duelo entre Estados Unidos y Ecuador? En concreto, he podido evidenciar qué es lo que se hace allá. (22:20)

**Psicólogo:** Ya hemos tocado eso un poquito. El primero es como yo estaba mencionando antes que el duelo anticipado y tal vez un poquito, un poquito más temprano para las familias latinas que en América del Norte es más frecuente y yo creo que está cambiando aquí, pero ya sea por la influencia de la Iglesia Católica, porque por muchos años, siglos, era una cosa de evitar la cremación del cadáver, verdad? Porque hace de la Iglesia Católica. Ahora esto está cambiando aquí. Si hay cremación es ahora, pero es más frecuente en los Estados Unidos ahora. Puedo. Puedo decir que. Perdón. Que hay en mi familia. Hay diferencias en esto Por ejemplo, mi hermana está muy religiosa también. Yo obviamente soy un pastor, pero yo no tengo problema con la cremación en cambio, porque hace del tipo de creencia que mi hermana tiene. Ella piensa que cremación es una cosa para evitar. Bueno, esa es su opinión en este caso. La cosa es que en Norteamérica. Si una persona está eligiendo para tener una cremación, más que nada no es por razones religiosas, es por razón económico, porque cremación cuesta mucho menos que un funeral, mucho un funeral. Ahora, en los Estados Unidos, con todo, 7000, 8.000 \$ o más de una cremación, 2000 o menos. Entonces van a elegir este simplemente por causas económicas. aparte De tal propiedad y pierde su carisma. Es común también para personas quienes están haciendo la cremación de sostener las cenizas de la persona por años. Yo conozco una señora que ha muerto ahora, pero su hijo murió temprano por una enfermedad que tenía. Y por dos o tres décadas, ella tenía las cenizas de él en su casa como un altar. Casi. Y esta era ella era una cristiana. Ella creyente, pero tenía estas cosas así. Y eso es común también. (25:04)

**Andrés Iglesias:** Con lo que me responde usted. Entonces podemos decir que existen tradiciones en los norteamericanos que contemplan llevarse a las cenizas por parte de sus familiares, tal vez, por ejemplo, a sus casas, a sus familias. (25:20)

**Psicólogo:** Sí, y también en cuanto de este y yo conozco una señora, ella se ha muerto ahora también. Pero era que ella actualmente era la tía de esta señora quien tenía las cenizas de su hijo. Y cuando ella aprendió que su cómo se llama tía tiene Nisse, que es mi sobrina, que su sobrina tenía las cenizas de su hijo, no iba a entrar en su casa donde estaban esas cenizas. Ella

no quería, pero bueno, para ella era una consecuencia. Ok, pero yo tengo las cenizas ahí. Van a quedar. otra señora. Sus padres murieron. El padre murió primero. A la señora No, murió por unos seis años después. Entonces la señora tenía las cenizas de su papá hasta que murió su mamá. Cuando ella murió. Cremación. Mezclaron las cenizas en la iglesia donde ellos estaban asistiendo en toda su vida. Plantaron dos árboles y cuando estaban plantando por las raíces del árbol, ella puso la mitad de las cenizas en uno, en mitad en el otro. Ahí en la iglesia. (26:45)

**Andrés Iglesias:** Si utiliza algún método o técnica que involucre los sentidos y las emociones de los pacientes en el proceso del duelo que usted le da seguimiento. (27:02)

**Psicólogo:** Bueno, como yo. Este como un psicólogo de vocación. Yo. Yo empecé a pensar así. Cualquier implicación terapéutica dependerá de las necesidades personales o los síntomas de la persona en terapia. Puede ser que si alguien está pasando por un duelo complicado, habrá necesidad de ayudar a la persona a descubrir cuál es el motivo de sus sentimientos en ese momento. Si hubo abuso, como mencionamos antes, entonces podemos emplear varias técnicas en que la persona puede estar en un ambiente que para ellos está sano, en que puede vivir de nuevo esta experiencia que tenía en un tiempo anterior. En psicología siempre estamos pensando en las experiencias de la persona anterior, especialmente en la juventud, porque esas experiencias es lo que está determinando ahora, cómo la persona está reaccionando a cualquier experiencia que tiene en su vida adulta. Eso es normal y eso es cómo pensamos nosotros. Entonces, las técnicas depende o terapia depende de lo que está presentando la persona. (28:35)

**Andrés Iglesias:** Podemos decir que es importante como psicólogo estimular los sentidos y las emociones de sus pacientes durante el proceso de duelo. (28:44)

**Psicólogo:** Claro, si es una terapia, obviamente es importante tal técnica para estimular estas cosas. Pero puedo decir que el duelo para una persona, especialmente si es un ser querido a, quien estaba muy cerca de un padre o un hermano o algo así, o un hijo que está muerto. Y entonces este por sí mismo está causando que la persona tiene abierto todas sus susceptibilidades y va a reaccionar a cosas. Eso es porque decimos que que una emoción que es normal es la ira que una persona puede tener una experiencia. Yo entiendo esto. Cuando murió mi papá a los 55 años. Yo siempre estaba con sueños de que cuando él está viejo, yo voy a estar viejo también, porque ella tenía como 20 años cuando nací, así que. Bueno, vamos. Bueno, tenemos un dicho en inglés masticar la grasa. Está indicando que vamos a hablar de las experiencias que tuvimos, porque yo me crecí en una finca y él estaba ahí, yo estaba trabajando con él en la finca y muchas experiencias tuvimos nosotros, pero yo estaba robado de esto. Él murió temprano cuando yo era más joven en la edad de los 30 y yo tenía como 33, 34 años. Y por supuesto, yo tenía una idea sobre esto por algún tiempo, y yo tenía que. Yo tenía que tomar en cuenta de dónde venía esta ira. Y yo. Yo identifiqué por mí mismo que, ok, este viene porque yo me siento robado de lo que estaba anticipando que iba a tener con mi papá. Ahora como un psicólogo. Por esta experiencia personal que yo he tenido, yo puedo imaginar que otras personas pueden tener algo similar. Tal vez. Y otra vez, la principio es que siempre estamos llevando la enseñanza de que las experiencias en la juventud siempre están determinando las reacciones que vamos a tener en la vida adulta. Eso es normal. (31:18)

**Andrés Iglesias:** ¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos o establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual? (31:35)

**Psicólogo:** Es que como yo mencione antes, la señora que tomo las cenizas de sus padres fueron alrededor de un árbol que estaba plantando, dos árboles, todo lo que estamos en estas situaciones, bueno para mi personalmente yo creo que este no es muy raro esta creencia, es que es como una como puedo decir un, que es la palabra, es como una la palabra demostración no es adecuado para expresar, its like no puedo pensar en inglés ahora, la creencia de la persona es que la persona esta abierto es que para esta persona quien esta haciendo todas las cosas ellos pueden usar esto de transferir este duelo a este cosa para decir ahora ya estoy imaginando, recibiendo el espíritu de la persona la presencia de la persona en un árbol o una cosa así, por ejemplo una persona y esto también pasa muchas veces en los funerales también en la sepelio de memoria cuando la persona fue cremado, una señora mando para que haya cajas de mariposas para abrir las mariposas están listos de escapar tener su vida abierto, entonces para ella estaba significando que la vida de su mama fue cambiado como el mariposa tiene que pasar por un proceso, es un gusano ya entra en su cucun, capullo y después de este cucun sale la mariposa transformado de un gusano a una mariposa y para nosotros este cosa significa una vida nueva, la señora hizo este para decir y cada vez ahora cada vez que ella esta observando una mariposa puede decir ahí está mi mama

**Andrés Iglesias:** En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?

**Psicólogo:** Si yo voy a estar de acuerdo que para introducir diferentes formas y otra vez si una persona está andando con una complicación, entonces la sugerencia de explorar diferentes alternativas de manejar este problema que tiene si este es bueno para hacer claro que sea bueno depende de la persona depende de lo que está presentando en este momento cuando está diciendo aquí la orientación de las personas.

**Andrés Iglesias:** ¿Hay algún tipo de orientación de las personas al tema ecológico en cuanto a los cementerios en Estados Unidos?

**Psicólogo:** Hay más cremaciones pero si estamos hablando del duelo si hay mucha gente que están explorando buscando diferentes formas para manejar su duelo, esto es normal también, nosotros en América del norte principalmente entiende este, como somos una sociedad muy diverso tenemos la influencia de muchas culturas Nueva York si está caminando por la vereda al escuchar inglés es raro ahora cualquier idioma puede mencionar puede encontrar en Nueva York, eso indica que hay muchas diferentes influencias de culturas que están en los estados unidos y entonces hay mucha gente quienes están tomando en cuenta las diferencias y van a explorar, van usar diferentes alternativas de manejar su duelo, eso es normal hay en los estados unidos, si está hablando de una familia del campo que es muy tradicional en la familia va a seguir la tradición si es una persona de Nueva York, Los Ángeles, Chicago, Miami cualquier está abierto en diferencias en su vida si probablemente van a buscar otra alternativa para expresar su duelo porque eso es lo que es son expresiones.

## Entrevista Orientadora Familiar.

<i>Variable</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Objetivo</i>
<b>Producto (Servicio)</b>		
<i>Mercado</i>	1) ¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?	Conocer la importancia del psicólogo en el tema del duelo.
<i>Mercado</i>	2) ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad?	Conocer la percepción de la sociedad en cuanto al tema de ayuda en el proceso de duelo Identificar las complicaciones presentes en el proceso de duelo
<i>Comportamiento</i>	3) ¿Cuáles son algunos de los problemas que han podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo?	Conocer la forma en como manejan su propuesta de acompañamiento en base a su visión.
<i>Servicio</i>	4) ¿De qué manera ofertan su propuesta de acompañamiento al ser un tema un poco controversial en nuestra sociedad?	Que es lo que comunican o proyectan los psicólogos en el proceso de duelo
<i>Comunicación</i>		Identificar cierta concurrencia mayoritaria de un cementerio en particular, así como las experiencias, opiniones y percepciones de cada uno de ellos.
<i>Mercado</i>		

	<p>5) ¿Cuál es el mensaje que transmiten como psicólogos en el proceso de acompañamiento de duelo?</p>	<p>Saber si alguna tradición arraigada en las personas genera un impacto no muy positivo.</p>
<p>Tradición</p>	<p>6) ¿Tienen más o menos identificado a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros?</p>	<p>Identificar los posibles estados afectivos. Comprender desde la psicología la importancia de considerar a los sentidos y las emociones como estimulables durante el proceso del duelo.</p>
<p>Estado Afectivo</p>	<p>7) ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo?</p>	<p>Conocer si la naturaleza pueda influir de manera positiva en el proceso del duelo haciéndolo más llevadero. Conocer las formas en las que se pueda medir y comprender a través de pasos o instrumentos empleados.</p>
<p>Servicio</p>	<p>8) ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo?</p>	<p>Conocer si la naturaleza pueda influir de manera positiva en el proceso del duelo haciéndolo más llevadero.</p>
<p>Servicio</p>		<p>Conocer si el emplear estrategias que contemple a las emociones y sentimientos pueden ayudar en</p>

relación a una alternativa ecológica.

*Medio Ambiental*

9) ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para el proceso de duelo?

*Medio Ambiental*

10) ¿Considera importante como psicóloga estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo?

11) Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos y permita conseguir que este proceso de duelo sea más llevadero?

12) En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual?

### **Transcripción.**

**Juan José:** ¿Qué tan importante es el acompañamiento psicológico en el proceso del duelo?

**Orientadora:** Bueno, yo creo que es indispensable, hay que entender que el duelo es una ruptura, es una partida, implica un rompimiento de muchas situaciones en el ser humano, en la vida de la persona, y no estamos preparados, aunque todo el mundo sabe que el duelo es algo muy seguro y garantizado en la vida, no estamos preparados, diría yo, a nivel cultural, a nivel social y a nivel personal, en donde entra un poco el enfoque, el enfoque psicológico y de orientación familiar, porque cuando un miembro fallece toda la familia se ve afectada, todo un sistema, entonces hay que hacer una intervención definitivamente, y lo que se ha visto a lo largo del tiempo es que cuando no se recibe un acompañamiento, bien sea a nivel familiar o a nivel psicológico en que la persona pueda manejar mejor su duelo, eso causa secuelas a largo plazo, entonces, aparentemente suele suceder que la persona, ese momento del velorio o de la partida inclusive no expresa sus emociones, no llora, lo maneja muy bien, pero a largo plazo vienen esas secuelas de no haber sido abordado a tiempo el tratamiento. (1:47)

**Juan José:** ¿Con base a su experiencia que tan aceptado es el acompañamiento del duelo en la ciudad? (1:54)

**Orientadora:** Bueno, yo creo que está cambiando muchísimo esa visión, creo que empezó a cambiar, no, no tengo en números ese cambio cultural, donde se hacían los velorios en casa y donde empezó ya a hacerse a nivel un poco en otros espacios, como es un parque, cementerio o una sala de velaciones, entonces yo creo que a partir de ese momento la gente empezó a cambiar un poco ese paradigma de cómo enfrentar el duelo y así como se dejan asesorar en

todo el proceso del manejo del duelo a nivel legal de los trámites, creo que también se dejan apoyar en el ámbito, en el ámbito psicológico pero creo que todavía falta, falta mucho porque la gente no estamos acostumbrados a expresar las emociones entonces guardamos mucho, guardamos las apariencias de que todo está bien, de que todo está bajo control y creo que hay que ir rompiendo esos paradigmas. (2:56)

**Juan José:** ¿Como llevan sus pacientes el duelo o la pérdida de su ser querido y qué papel juega la orientación familiar en dicho proceso? (3:08)

**Orientadora:** Bueno, yo creo que es muy importante entender el duelo primero, desde qué es lo que le sucede a la persona, es un evento traumático, es una crisis que llega en cualquier momento, aunque hay fallecimientos y hay duelos esperados e igual no deja de ser muy doloroso entonces sí hay que manejarlo, yo pensaría desde ya un poco la práctica profesional, cada persona vive el duelo a manera individual, es decir, tiene mucho que ver la personalidad, tiene mucho que ver sus costumbres, sus valores, sus principios y mucho que ver esa ese manejo familiar que se da con respecto al duelo, entonces las experiencias, hay gente que puede asimilar muy bien el proceso del duelo que lleva esas etapas de primero la negación de sufrir su dolor, luego empieza ese proceso de resignación, de aceptación y luego como que viene ya esa sanación pero hay otras personas que sí se ve que les cuesta mucho superar y es ahí cuando ya en su momento, por ejemplo, yo como orientadora familiar, si veo que un paciente más de seis meses es más o menos del tiempo en el cual una persona debería estar manejando mejor el duelo, si esos seis meses de esa persona continúa todavía deprimiendo, se con mucha ansiedad con evitando el contacto social, podríamos hablar de una situación, ya se verá, de una depresión y ahí necesitaríamos, por ejemplo, el apoyo ya psicológico, porque ya puede estar siendo un duelo, no no resuelto. (4:55)

**Juan José:** ¿Cuáles son algunos de los problemas que ha podido identificar que presentan en común las personas que atraviesan el proceso de duelo? (5:03)

**Orientadora:** Bueno, la primera es esa negación de de qué es lo que está pasando, el primer impacto es muy difícil, es muy duro aceptar que un familiar querido, un padre, una madre, un hijo, han fallecido entonces viene esa etapa de incredulidad y de negación, luego empiezan a asimilar con mucho dolor y hay cosas que suceden a nivel cultural. Por ejemplo, el tema del duelo, el duelo en la vestimenta, la gente cree y percibe y siente y hay que respetar que el dolor interno se ve reflejado en el dolor externo, entonces uno utiliza ropa de color negro porque es un poco como voy a estar yo con un color de ropa alegre, si es que emocionalmente no me siento bien, evitar el tema de fiestas, de reuniones, como que se da una etapa de acogimiento, de que esa persona no debería salir, no debería socializar, eso está muy marcado culturalmente en nosotros yo diría en la cultura que Cuencana y la cultura ecuatoriana de que es necesario y hasta obligatorio hacer ese duelo y si no lo haces, inclusive puede ser mal visto

criticado, juzgado entonces sí, sí, es diferente como cada persona va manejando. Por otro lado, hay mucho dolor, el aferrarse a las cosas de la persona que ha fallecido les cuesta mucho trabajo el arreglar el cuarto, el ver sus cosas que la quieren conservar por muchísimos años e inclusive alguna vez tuvimos el caso de de una pareja en la cual el marido no lograba aceptar su duelo y ya muchos años pasados, por ejemplo, sucedía algo un poquito patológico en donde el marido consultaba con su difunta esposa si debía ir a una reunión que se debía poner, en las reuniones familiares hacían como que ella estaba ahí presente pero ya estamos hablando de una cosa crónica de muchos años entonces esos, por ejemplo, son duelos ya patológicos que hay que resolverlos porque sí puede darse, no? pero en general creo que las personas que afrontan bastante bien, con apoyo a otras personas, les cuesta un poquito más, :pero es a ellas a las que hay que ir brindando ese asesoramiento. (7:41)

**Juan José:** ¿Cuál es el mensaje que transmiten como orientadores familiares en el proceso de acompañamiento de duelo? (7:48)

**Orientadora:** Yo creo que el mensaje es que es necesario pedir ayuda cuando tú estás atravesando un dolor, una pérdida. Cuando se comparte todo lo que tú sientes, lo que tú piensas al respecto de eso, es necesario expresarlo, sacarlo, no guardar porque el guardar genera conflictos a corto, a mediano, a largo plazo entonces el consejo es si una persona ha pasado por un duelo, busque ayuda, busque ayuda, hoy en día tenemos muchos profesionales en el área de la salud mental que brindan este apoyo, inclusive con esta visión un poquito holística, sistémica de que toda la familia se ve afectada, los parientes, entonces nuestro mensaje es no dejes guardado un duelo, busca resolver eso, yo creo que es una de las cosas importantes, porque también a lo largo de la profesión nos vamos dando cuenta que los pacientes vienen a consulta por otros temas y ha quedado guardado, la etapa del duelo no resuelto. Entonces ese sería un mensaje positivo de que busquen ayuda. (9:02)

**Juan José:** ¿Tienen más o menos identificado a los pacientes que asisten a su consultoría en cuanto a si son provenientes del Cementerio Municipal o del Camposanto Santa Ana, si es así se puede diferenciar percepciones y opiniones existentes de unos y otros? (9:14)

**Orientadora:** Bueno, en realidad así una estadística no se hace a veces. Bueno, uno sabe dónde fue hecho el sepelio a nivel de de las experiencias que hemos tenido. El Campo Santo. Santa Ana, al ser una entidad privada, tiene un departamento de apoyo al duelo que conozco de cerca, lo están manejando muy bien hay mucho apoyo, constantemente están con eventos, pero creo que también hoy en día ya la institución pública EMUCE está generando estos espacios también, entonces como estos, en estas fechas especiales de Día de la Madre, Día del Padre, en Navidad ya se hacen eventos de sensibilización y donde la gente puede expresar, pero una estadística en realidad que yo diga más pacientes del campo santo, más

pacientes del de la parte pública, no, no, no lo tengo. Yo creo que es son de las dos únicas fuentes de dónde vienen todos los pacientes. (10:21)

**Juan José:** ¿Ha identificado alguna tradición en particular durante el proceso de duelo que posean sus pacientes el cual les genere un impacto no muy positivo? (10:32)

**Orientadora:** Bueno, desde el área profesional es muy importante dentro del acompañamiento, hacer que la familia o la persona desarrolle ciertas, como estrategias, o que haga ciertas tradiciones o ciertos ritos que permitan ese rompimiento. Por ejemplo, dentro de la orientación familiar de la psicología hay una técnica que se llama La silla vacía, en la cual dentro de una sesión tú traes a tu ser querido y hablas con él y le dices y le expresas cosas que tal vez en su momento en vida no lo pudiste hacer, esa sería una buena estrategia, pero también la familia utiliza, aparte de esto, utilizan tradiciones como celebrar la misa o en los cumpleaños, se reúne la familia en homenaje o de recuerdo a su familia, a su familiar querido. Son esas pequeñas tradiciones que hay, que las familias lo hacen como ritos que sí consolidan un poco y es como que no nos olvidemos de ellos, sino que siempre los tengamos presentes, el tener la fotografía, el guardar ciertos recuerdos importantes de esa persona, son cosas que suelen hacer las personas y es recomendado, es muy recomendado que lo hagan porque no hay la presencia física, pero si hay una presencia emocional de esa persona que sigue con uno mientras uno la recuerda, entonces sí aconsejamos que se hagan esos tipos de ritos y de acompañamientos. (12:10)

**Juan José:** ¿Cuáles son algunas de las emociones que experimentan con más frecuencia las personas que atraviesan un proceso de duelo? (12:17)

**Orientadora:** Bueno, creo que la primera es mucha tristeza. La tristeza es predominante en todos los pacientes que pasan por un duelo, a veces el remordimiento de no haber hecho o dicho cosas a esa persona, a veces hay emociones encontradas, no, de ira a sí mismos, no hacia el otro, sino por qué no lo hice en ese tiempo, entonces me enojo conmigo mismo, también puede haber enojo hacia el familiar, porque de pronto esa persona no cumplió el rol que yo esperaba que cumpla en mi vida, siento esa emoción o ese sentimiento de abandono, de de que me quedaste debiendo algo y no lo hiciste entonces, son sentimientos difíciles de manejar, pero sí están presentes. (13:10)

**Juan José:** ¿Considera importante como orientadora familiar estimular los sentidos y emociones en sus pacientes durante el proceso de duelo? (13:17)

**Orientadora:** Yo creo que es definitivo, yo creo que si no se trabaja en esas áreas es difícil que el duelo sea resuelto, las personas no están acostumbradas o no estamos acostumbrados a, sobre todo los adultos, a que toquen esas fibras íntimas de la persona, sentimientos, emociones pero son necesarios porque son parte integral de la persona humana, entonces ellas

van a estar siempre presentes y hoy que se está hablando tanto de la inteligencia emocional, de las actividades, de la empatía, creo que esas técnicas de tocar las fibras emocionales y sensoriales son muy buenas, además del tema, por ejemplo, este de los sentidos que tú mencionabas, cada persona dentro del marketing, cuando vas a trabajar en ventas te dicen esa persona es auditiva, esa persona es más del tacto de esa persona, es más física, entonces también sucede lo mismo en el duelo, no? uno tiene que reconocer sensorialmente esa persona, cuál tiene más alto que le va a permitir de alguna manera manejar mucho mejor su duelo y expresar todo lo que le está pasando o pensando. (14:32)

**Juan José:** ¿Utiliza algún método o técnica que involucre a los sentidos y las emociones de los pacientes para este proceso de duelo? (14:38)

**Orientadora:** Bueno, por ejemplo, esa técnica de la silla vacía en la cual el hecho de hablar, no inclusive de hablar de muchas veces el terapeuta puede hacer el rol de la persona que está en la silla vacía, entonces se le pide al paciente, abrazale abrazale toca, dile para que pueda expresar de mejor manera y canalizar también ahí el tema de la escritura escribir una carta, quemar esa carta, muchas técnicas de mandar un globo con una carta, con una petición, con una oración, son expresiones que sí se manejan mucho donde están predominando el tema de los sentidos. (15:25)

**Juan José:** Con todo lo hemos hablado en base a los sentidos hay también los olores, los sabores. Es un poco eso ¿se utilizan como técnicas? (15:31)

**Orientadora:** Yo pensaría que en la línea de los olores, por ejemplo, a nivel comercial, utilizan la velita, la velita de lavanda, la vela de manzanilla, que son olores y sensaciones que te dan, yo no conozco mucho sobre esto de las flores de Bach, de esencias e inclusive esencias naturales que te útil que se utilizan para calmar la ansiedad, para relajar el cuerpo, se está explotando mucho eso y yo creo que dado que es de la naturaleza viene muy muy acorde al tema. (16:05)

**Juan José:** ¿Cree usted que contar con una alternativa ecológica la cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario pueda traer consigo efectos positivos y permita conseguir que este proceso de duelo sea más llevadero? (16:23)

**Orientadora:** Yo creo que sí. Yo creo que, a ver, si vamos partiendo un poco de esta teoría ecológica, no del fundamento filosófico hablan mucho de los sistemas, el individuo, su conexión con la familia, su conexión con la comunidad. Y yo creo que también entra su conexión con el medio ambiente, ellos nos dan vida, nos nos transmiten sensaciones y también hay mucho las teorías ya religiosas e ideológicas de la persona, espirituales que te vinculan también a a la Tierra madre y es que esa es la línea por la que tú vas o te conectan con un ser superior pero creo que sí, la línea ecológica, primero porque pienso yo, es mucho

más bonito a nivel muy personal, no?, el momento que tú entierras a alguien que donde esa persona está crezca un árbol que tiene y representa vida, es como un vínculo diferente al que si tú ves el resto de tus de tu ser querido en una caja, en una bóveda de cemento, tiene un impacto muy distinto en la psiquis humana, no?, yo sí creo definitivamente que sí, entonces esa conexión debería darse y creo que se está explotando mucho también eso. (17:50)

**Juan José:** En base a una alternativa ecológica, ¿cree oportuno establecer estrategias que consideren las emociones y los sentidos de las personas de manera puntual? (18:00)

**Orientadora:** Sí. Yo pienso que si haces esta conexión de ese acto ecológico va unido de la mano de un acto emocional, sensorial, de pensamientos, de ideas, yo creo que sí, porque hay que partir un poco de la integralidad del ser humano, el ser humano es cuerpo, alma, espíritu, independientemente de las ideologías y creencias de cada uno, pero si tu mente no la vez, pero tu mente te manda muchas cosas, te hace sentir muchas cosas, entonces unir el medio ambiente, que hay tantos medios ambientes donde te generan paz, eso te genera ciertos sentimientos, hay otros medios ambientes que te generan miedo, entonces saber manejar eso yo creo que es muy interesante y sobre todo va muy acorde a ese proceso de duelo y de pérdida que puede vivir una persona, porque es un dolor fuerte, grande y a veces que no, que no se canaliza adecuadamente. (19:10)

## Grupo Focal

<i>Variable</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Objetivo</i>
<b>Producto (Servicio)</b>		
<i>Mercado</i>	1) ¿Cuál es su percepción sobre el tema de la muerte?	Conocer la percepción del duelo por parte del grupo como persona.
<i>Mercado</i>	2) ¿Como ven el proceso de duelo en nuestra sociedad?	Conocer la percepción del duelo como sociedad
<i>Comportamiento</i>	3) ¿Cuáles son algunas de las dificultades que han presentado en el proceso de duelo?	Conocer las dificultades presentadas en el proceso de duelo
<i>Servicio</i>	4) ¿Han tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?	Conocer si han tenido un servicio de acompañamiento del duelo
<i>Percepción</i>	5) ¿Como ven el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo?	Conocer como es visto un acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo
<i>Servicio</i>	6) ¿Han tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de los cementerios?	Identificar si les han ofrecido algún tipo de acompañamiento del duelo por parte de los cementerios
<i>Servicio</i>	7) ¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefieren de cierta manera, con en el Cementerio Municipal o en el Camposanto Santa Ana y por qué?	Identificar el tipo cementerio en el cual tienen más apego.
<i>Tradicición</i>	8) ¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la que se	Identificar si tienen alguna tradición familiar que han ido arrastrando por generaciones.

<p>Estado de Animo</p>	<p>ven identificados y que la hayan puesto en práctica durante algún proceso de duelo?</p> <p>9) ¿Cuáles son algunas de las emociones que han experimentado antes, durante y después del proceso de duelo?</p>	<p>Identificar las emociones que experimentaron durante la pérdida del ser querido</p>
<p>Estado de animo</p>	<p>10) ¿Consideran pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero?</p>	<p>Identificar su manera de pensar sobre un proceso que involucre los sentidos para poder sobrellevar el proceso de duelo</p>
<p><i>Medio ambiente</i></p>	<p>11) ¿Creen que un enfoque direccionado al tema ecológico el cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario haría más llevadera la situación en este proceso?</p>	<p>Identificar si las personas creen que la naturaleza les ayudaría a sobrellevar su proceso de duelo</p>
<p>Medio ambiente</p>	<p>12) ¿Prefieren la inhumación o cremación en cuanto a lo relacionado con la sepultura?</p>	<p>Conocer el tipo de proceso de sepultura que prefieren los usuarios</p>

## **Transcripción.**

**Andrés: ¿Cuál es su percepción sobre el tema de la muerte?**

**Karina:** para mí es como transición, Para mí eso significa la muerte, es trascendencia. Es de pasar de un momento a un estado de situación a otro estado. Se transforma.

**Andrés: ¿Hay alguien más que tenga alguna apreciación sobre cómo percibe la muerte?**

**María José:** Para mí, la muerte es un estado en donde todos vamos a tener que llegar. O sea que todos vamos a tener que pasar por la muerte. Nadie nos salvamos de la muerte.

**Andrés: ¿Alguien más tal ves?**

**Santiago:** si para mí la muerte es simplemente un cambio de existencia en la persona. Además.

**Andrés: ¿Alguien más tal ves?**

**Sofía:** Bueno yo pienso que, en primera instancia, la muerte siempre viene siendo algo mítico. Es algo como que incluso ni siquiera pensamos que algún momento nos va a pasar o a una temprana edad no nos va a pasar. Sin embargo, cuando sucede en este mi papá falleció hace no mucho y realmente ha sido la manera de asimilarlo muy dolorosa, porque efectivamente cambiar te cambia la vida ósea, uno tiene que aprender a vivir sin esta persona y la muerte para mí se ha convertido en una etapa final, pero bonita. Por ejemplo, yo creo que después, cuando hay algo más después de la muerte, pues es algo sin miedo, es algo bonito, no sufren, no se vive. Las tragedias que de pronto vivimos no suelen decir no le tengas miedo a los muertos, tenles miedo a los vivos, porque aquí es donde nosotros vivimos todos los días y estamos conviviendo entre cosas buenas y malas. Sin embargo, la muerte es el principio de algo bueno para los que nos quedamos, de pronto la muerte todavía sigue siendo doloroso, sigue siendo un sentimiento de quizás no aceptación, de la existencia de cambios muy bruscos, muy duros entonces la muerte yo suelo decir es mal de todos, consuelo de tontos, ¿no? Todos vamos hacia allá. No sabemos cuándo, no sabemos cómo, dónde, pero al final todos vamos allá. Y lo que hay que aprender es que no hay que tenerle miedo a la muerte, sino ser conscientes de que todos, en algún momento trascenderemos hacia otro lugar donde no va a haber más penas, tristezas y que de pronto nos reencontraremos con las personas que perdimos. Se fueron.

**Andrés ¿Alguien más dará un aporte? Tal vez algo que nos quiera acotar.**

**Fernando:** Yo creo que la muerte en sí hay que vele por el tema de las personas que quedamos, porque la persona que fallece, como decir se libra de todo lo que queda. La percepción de la muerte más no es para la persona que fallece, sino más bien para los que nos quedamos, porque yo también. Bueno, hace unos seis años perdí a mi madre en unas circunstancias dolorosas todo, pero lo que sí yo me llevo siempre en mi mente es que dijo alguna vez mi hermano, mi mamá tenía una enfermedad crónica, sufría y lo que dijo mi hermano miren, yo creo que es hora de que nuestra madre descanse y hay que dejar de ser egoístas. Tal vez las personas que no estamos pasando el umbral de la muerte somos egoístas porque todavía queremos que esa persona esté con nosotros y ese egoísmo hace

que nosotros nos aferremos y no dejemos que vaya, como se dice comúnmente, en paz entonces yo sí sería mi percepción, que a veces las personas que quedamos somos egoístas porque no queremos dejar que la persona se vaya. Y otra cosa de la muerte que puede ser lindo o feo, es que nunca nadie sabe en algunos casos nada más, cuando le toca a uno, puede. Hoy día estamos acá todos, mañana no se sabe cuál está cual, ¿no? entonces lo impredecible de la muerte tal vez le haga lo más bonito o lo más feo en la vida, porque eso le da el sabor a la vida, uno puede amasar millones y mañana se muere, o puede vivir una vida sin tanto lujo. ¿Pero una vida tranquila puede irse más feliz que la persona que tiene dinero o no? Entonces yo sí creo que cuando uno siente la muerte de un ser querido, valora más la vida y le hace tener una percepción distinta de cómo vivir. Tal vez una familia es tan hermosa y cuando pasa la muerte de alguien, uno abre los ojos y siente la realidad y la esencia de la vida ósea, cómo usted se siente feliz hacia la vida que va llevando como le digo a uno puede hacerle feliz las joyas, los viajes, el dinero, eso le hace feliz a otras personas. Puede ser feliz vivir en la playa, estar tranquilo, tener hijos, eso le digo la percepción de la vida ya va a depender de cada uno.

**Andrés: ¿Como ven el proceso de duelo en nuestra sociedad?**

**Karina:** Yo pienso que es bastante, ósea no nos preparan para la muerte entonces cuando llega la muerte aunque decimos y tenemos por sentado que vamos a morir y así va a ser, no estamos preparados para eso y obviamente cuando llega no sabemos cómo lidiar con las emociones no sabemos cómo lidiar el proceso entonces en la sociedad es bastante como yo siento que deberían prepararnos más yo sé que suena medio raro como te preparas para la muerte pero si hay un espacio de conciencia o algo para saber y decir ok llega la muerte voy a estar para esto voy a tratar de lidiar de esta manera con la muerte.

**Andrés: ¿Alguien más que tenga algún otro aporte?**

**Sofía:** Bueno como se ve realmente el duelo en nuestra sociedad, eh no pienso que se pueda establecer un parámetro no no es que yo puedo decir de pronto en la misma familia no cierto yo sufro más que mi hermano yo sufro más que mi mamá no cada quien lleva su duelo de cierta manera será por la conexión que tuvo con esa persona será porque como se manejaban las cosas no sin embargo también hay personas externas a tu familia un poco más alejadas pero aun así lo sienten muy sincero y lo dicen realmente la pérdida es irreparable que tristeza pero vamos sigue adelante, entonces pienso que de todas maneras las personas si se vuelven muy empáticos en determinado momento se vuelven momento se vuelven compañía amistad apoyo unas más que otras y hay un cierto punto en donde también esta parte afectiva de pronto y la atención que uno recibe va disminuyendo va disminuyendo yo pienso que es lo normal porque también nosotros también como las personas que hemos vivido está pérdida tenemos que ir saliendo adelante y seguimos

adelante y pensamos que bueno quizás la etapa del duelo no existe por el periodo si no que siempre en mi caso personalmente yo sé que ha pasado ya mismo dos años y me cuesta creer que ha pasado dos años desde que falleció mi papa pero yo todos los días que veo, todos los días veo fotos pienso en el bueno de pronto esta mejor yo sé que debo seguir mi vida haciendo mis cosas entonces yo sé que el dolor no se va a ir la pena los recuerdos y sobre todo lo que uno esperaba en el futuro era verle a mi papa con nosotros con nietos ya no se va a poder cumplir entonces como lo veo al duelo como cualquier persona aquí y en la china el dolor será lo mismo tenemos diferentes maneras de manifestarlos hay muchas personas que celebran la muerte porque saben que van a un lugar mejor en nuestro caso si como así bien al menos aquí somos no somos como en México como e china que le ponen arroz les hacen fiesta les dan comida acá lo llevamos como un tema más de corazón más sentimental y realmente un periodo en el que uno debe tomarse el tiempo para llorar sufrir porque sabe que al final nada del mundo nos devolverá a esa persona.

**Andrés: ¿Alguien más que nos quiera compartir algo tal ves?**

**Santiago:** Bueno yo creo que en la situación actual como que este proceso del duelo ha tenido un cambio cultural importante a menos en la juventud actual, juventud me refiero a personas de cinco a diez años menores a mí, tengo yo ahora treinta yo he visto que un poco se ha aceptado un poco mejor el tema de este cambio cultural del duelo a entender que es un proceso natural, que es un proceso que no es alejado de verse como un proceso mítico que tal vez mueren solo los que han hecho algo malo en la sociedad si no que he podido percibir que ya hemos tenido cambios significativos y conceptos que ya las personas llevan un proceso mucho mejor que antes se llevaba y se entendía de parte del proceso del mejoramiento servicio que se tiene en la ciudad de al menos de aquí no puedo hablar de otras ciudades que es catastrófico como lo llevan al menos en cuenca al menos tenemos al menos una institución muy buena en esta sentido y creo que ese es el proceso que ahora lo lleva la gente y creo que lo concibe como más natural en siente forma como bien decía la compañera cada uno siente de forma distinta pero a nivel general yo siento que es un proceso más tranquilo y llevadero dentro de las familias.

**Andrés: ¿Cuáles son algunas de las dificultades que han presentado en el proceso de duelo?**

**Fernando:** Yo creo que lo que más afecta el periodo de duelo es la cotidianidad que tiene los días, porque todo cambia como decía la compañera, uno ve fotos de recuerdos y todo. Estar ahí con la persona, tener una escuela, tener una comunidad o uno tiene un modo de vida con esa persona. Llega, le saluda, almuerzas iguales, merienda, conversa. Todo eso cambia la vida de uno, en el duelo tiene que acoplarse a los nuevos cambios que trae la muerte de un ser querido, porque ya toda la vida da un giro de 180 grados. Entonces eso con respecto a la pregunta.

**Andrés: ¿Alguien más?**

**Santiago:** Si en mi caso puedo mencionar, obviamente que cada uno es diferente, pero obviamente a mí me ha costado mucho el tema de aceptación, como bien lo decía también en unos plantea una vida con esa persona, en mi caso con mi papá también. Siempre me imaginé que él veía las cosas que él quería que yo logré y lo logré después de que él falleció. Verle a él marcando a mis hijos, a sus nietos y cuando yo me pongo a pensar todo eso, se me desgarran el corazón, me desgarran el alma, porque hasta ahora no puedo entender y no puedo aceptar que no va a estar ahí cuando yo me case y cosas así. Incluso se me hace muy difícil llegar a esos días y saber que mi papá físicamente no va a estar ahí y es lo que más me cuesta. Después, en mi tesis doctoral, no me vino los nervios de la tesis y no me importó las preguntas del jurado sino lo que dificultó mucho y me interrumpió muchas veces era saber y ver que mi papá no estaba ahí porque era uno de los mayores deseos que el papá tenía conmigo. Son cosas que todavía me cuesta, que todavía no puedo yo salir mucho adelante en esas cosas porque es extremadamente difícil. A pesar de que he estado también con psicólogos, creo que afectó muchísimo y me afecta todavía, no he podido salir de, ese proceso entonces es muy complicado de explicar diciendo eso que es aceptar esa condición y saber salir adelante con cosas que pensé que físicamente no va a estar.

**Karina:** En Psicología hay estos cinco procesos que uno tiene que pasar en el duelo, en lo que son la negación, la ira, la negociación, la depresión y hasta llegar a la aceptación. Y obviamente cada, cada persona es un universo, cada persona es un mundo y lo procesa de diferentes maneras. Pero más allá de todo eso, yo creo que en el duelo la muerte viene de un apego, apego a la otra persona, lo que te hacía sentir la otra persona y apego es ego. Entonces al final eso es lo que más nos cuesta soltar. Entonces. Esas etapas son las que las dificultades que uno va pasando en el proceso.

**María José:** Bueno, también creo que los que pasamos la muerte de un ser querido al día siguiente despertamos y no somos los mismos. Todo nuestro mundo, nuestro entorno y nuestra vida, nosotros mismos no somos, ya no somos iguales. En mi caso, por ejemplo, yo perdí a mi papá y a los dos meses y medio perdí a mi hermano. Y sí, fueron dos pérdidas consecutivas, inmediatas, muy dolorosas y y y toda mi vida cambió mi mundo, no tenerles cuando lo que ya conversamos. El ya no está en el día a día con ellos y la falta que nos hace. Pero también uno de los problemas es que uno se tiene que hacer cargo de cosas que nunca pensó hacerse cargo, me tuve que hacer cargo de mi mamá, dejaron de decir muchas cosas que ellos tenían pendientes y uno de la noche a la mañana comienza a hacerse cargo. La vida cambia de la noche a la mañana y a mí me cambió. Incluso tuve que ir a vivir en otro lado, incluso hasta geográficamente. Hay personas que van a vivir

en otro lado si cambian de lugar. Cambia la vida. La muerte de un ser querido y cercano nos cambia la vida.

**Andrés: ¿Han tenido acompañamiento psicológico durante el proceso de duelo?**

**Sofía:** Al principio sí, si estuve sí, estuvimos en mi familia sí, estuvimos con una psicóloga. Pero realmente. Yo creo que uno no, no está preparado para eso. Me refiero a que claro, uno en esos días, meses, incluso no tiene ganas de oír nada, no tiene ganas de opiniones, no tiene ánimos ningunos de pararse, de bañarse, incluso así. Claro, el trabajo ayuda un montón, porque uno tiene que continuar con la vida y cosas así, pero como que uno no quiere taparse los oídos y no oír nada más de la muerte, porque es como realmente echar sal a la herida. O sea, es a pesar de que es el acompañamiento o cuerpo, ¿no? Sentí que, si todo va a estar bien, a ver, vamos, lo aceptábamos y así debe ser y esto de continuar y esto hubiera querido que por falta. Está bien y yo sé. Y en el fondo yo pienso que todos sabemos de eso. En el fondo todos sabemos que debemos continuar con vida y de que tarde o temprano también estaremos en esa misma situación, nuestros familiares también pasarán por lo mismo. Sin embargo, creo que yo deserte de esta ayuda no sé en qué punto, porque sentí que no era lo que necesitaba ósea, no necesitaba oír como a los cinco días todo va a estar bien, todo tranquila. No llores. De pronto sí llora, pero no, no era lo que necesitaba entonces creo que, en mi cabeza, en las cosas que uno tiene, que ha vivido, que recuerda, sobre todo cuando bueno, yo hablo por mí. Mi papá fue un gran ejemplo, fue un hombre, así que yo pienso que me enseñó todo, entonces recordaba más bien lo que él me hubiera dicho, situaciones así, lo que él hacía, lo que él era, entonces creo que eso más que ayuda en sí, fue recordar lo que él era a seguir eso, no importa hay que avanzar. Mi papá era muy calmado.

**Andrés: ¿Como ven el acompañamiento psicológico en el proceso de duelo?**

**Santiago:** Sí, yo creo que sí, bueno, en mi caso yo estuve por casi siete meses, luego de la pandemia lo suspendí, pero más que lo que me ayudó la psicóloga, como también lo mencionó, yo sentí lo mismo, porque la psicóloga obviamente desde su experiencia ella menciona o piensa algo, pero el sentir es de cada uno, por más que me lo digan vas a pasar esto, te recomiendo haz de esto, sal y lo que sea, eso no me ha ayudado en verdad mucho, pero yo estoy asistiendo durante muchos, algunos meses, más de medio año, por la razón de que no solamente yo compartía las sesiones con la psicóloga, sino yo veía y escuchaba lo que otra gente pasaba, lo que iba y comentaban lo que dicen sus familiares y uno aprendía y conocía y cosas de lo que uno sufrió lo que uno pasó, hay personas que pasan cosas mucho peores. En mi caso, mi papá tuvo un proceso de enfermedad de poco más de dos años. Durante dos años estuvo preparándose para algo que sabíamos que iba a pasar en algún momento. Pero yo veía casos de personas que veían morir a su hijo en tres segundos, que nunca tenían planificado. Tenía casos de niños que se les caía un muro de la casa. Y se caía de la nada y ellos pasaban y se morían por eso o atropellados por el carro y cosas así entonces tenía tres años, entonces uno escuchaba todo eso y le servía, no sé si decirlo, así como de consuelo saber que más que consuelo como una reflexión

que la gente está sufriendo mucho más que uno y al menos a mí no es que me ayudaba, pero me daba fortaleza para seguir.

**Andrés: ¿Alguien más? Tal vez un aporte adicional.**

**Janina:** Uno no quiere escuchar. Uno quiere saber nada de nada. uno, lo que quiere es que sea una pesadilla entonces, en mi caso, escuché a mucha gente decir tranquila, todo va a estar bien, solo piensa que tu papá está bien, que ya no sufre, que ya no estarán sus ligaduras cada tres meses qué ya está descansando en paz, muchas cosas. Pero lo que uno quiere en realidad es que todo esto sea un sueño y que tú levantes, que tu papá esté ahí. Entonces, por muchas palabras, muchos consejos que decía eso a uno no le ayudan, porque de mí son un año seis meses y sigo escuchando las mismas palabras y eso no me calma el dolor y no me ayuda porque tengo que seguir levantándome, tengo que trabajar, tengo que seguir manteniendo a mi mami en mi casa pagando deudas. Entonces, en mi caso o en mi pensar, para mí un psicólogo no me ayudaría en nada.

**Andrés: ¿Han tenido alguna propuesta de acompañamiento psicológico por parte de los cementerios**

**Cesar:** Cuando firmas y pagas te dicen tienes derecho a dar normalmente una tarjeta con nombre y número del psicólogo que dice. Si usted necesita o quiere que un acompañamiento psicólogo le dan porque le dan un kit, en el mismo kit está el número de teléfono y el nombre del psicólogo del campo santo.

**Andrés: ¿Con cuál cementerio se sienten más identificados o lo prefieren de cierta manera, con en el Cementerio Municipal o en el Camposanto Santa Ana y por qué?**

**Fernando:** Tal vez sea realmente cuando falleció mi mamá. Bueno, era algo como dice el compañero, que ya se venía planificando, pero no llegó de un día a otro, es decir, no tenía una enfermedad terminal, pero no falleció de la enfermedad terminal, sino de otra cosa. Nos cogió desprevenidos y creo yo sí, que el Campo Santo tiene un servicio excelente con respecto al cementerio municipal, por el mismo hecho de ser público tiene muchas deficiencias en cambio camposanto está ahí. Creo que también tienen alguna capacitación a los vendedores o las personas que atiende, porque tiene mucho tino mucho tino, entonces creo que en ese sentido el camposanto es muy bueno, el camposanto Santa Ana. Igualmente. Bueno, hablo por mi novia. El papá también falleció y como dice el compañero, eso sí es verdad. Nosotros tuvimos la suerte de tener un conocido que nos dio el número de contacto del campo Santa Ana y como dije, firmó, firmamos y se acabó el campo Santa Ana solo llamaba, decía mire a esta hora vamos, tenemos la misa, esta hora vamos a ver esto. Entonces bueno, en ese sentido y que tiene la cabeza en otro lado o no tiene cabeza, yo creo que ellos sí tienen una muy buena preparación y un muy buen servicio. Con respecto al tema de montar todo el tema del velorio y entierro Eso sí es muy bueno, perfecto.

**Andrés: ¿Alguien más? ¿Alguna experiencia que han tenido en ambos cementerios? Tal vez**

**Santiago:** Sí. bueno, en mi caso también prefiero mil veces el camposanto santo Ana porque el servicio de ellos es excelente en cuestión del acompañamiento que suelen dar

es muy bueno. No solamente es la cuestión de que uno ya pasó por ese proceso ese día y ellos están prestos para ayudarlo. Y ya en lo posterior, que creo que es lo más importante de la experiencia, o sea, menos en medio de tanto dolor y toda esa situación. La calidad humana que está al servicio de ellos es bastante buena. He tenido familiares y amigos que también han estado en este caso y los ha acompañado el proceso de este proceso. Y si no me agrada sinceramente ella por el hecho de que es público, es tan grande, el servicio no es tan bueno. Y la forma de cómo se hace el proceso de entierro es no sé para mí es muy no es humo en muchos casos entonces no me gusta muchos esos servicios obviamente a veces por la condición económica uno se condiciona allí, pero millón veces prefiero el campo santo por esas razones.

**Andrés ¿Cuentan con alguna tradición sea individual o familiar con la que se ven identificados y que la hayan puesto en práctica durante algún proceso de duelo?**

**Fernando:** Bueno, yo realmente mi novia el papá son de Manta, yo he vivido de mi lado, la pérdida familiar de mi madre. Y en este sentido creo que el tema de velorio y el tema de entierro es muy similar aquí en la ciudad. Creo que todos compartimos la misma tradición desde el entierro de lo que nosotros hicimos. Fue un tiempo bien corto, porque en ese tiempo del velorio creo yo que todos hemos vivido lo peor que hay. Entonces nosotros como hermanos, preferimos hacerle lo más corto posible porque mis hermanos decían que se van a morir ellos también, entonces optamos por hacer 12 horas y el día siguiente ya a enterrar, entonces creo que esa es la tradición común de nosotros, pero también tuve la opción de mi suegro en Manta. Ellos tienen es otro mundo, el tema de fallecimiento de una persona, ya ellos tienen una tradición es que hacen misas como como usted contaba en México, más folclórico, un poco más de alegría. Nosotros si somos un poco más tradicionales y como que sí sufrimos más y nos encerramos en el dolor y como dicen, no queremos saber nada allá. No es que a ellos no les importe, ellos sienten la muerte de diferente forma y el respeto hacia un muerto de diferente forma. Nosotros por ejemplo a uno del bueno de Cuenca le puede chocar ver cómo es la tradición ahí en la costa, porque dice pero o sea, es un velorio, entonces ahí la gente más alegre conversa, rezan, hacen un novenario nueve días, todos los días invitan a comer, cada uno invita un ejemplo un hermano o los deudos dice yo este día voy a servir esto, el otro día hacemos de esto, de esa el último día que es el noveno día se hace una fiesta, como una fiesta celebrando a la muerte. Entonces hacen un ritual que se recoge los pasos, se saca como el arreglo floral más grande, se va sacando, se va barriendo, se hacen los nueve escalones.

**Janina:** Una escalera que a veces se decora y se pone en cada escalón, entonces al final de ese día no se duerme, que a las cinco de la mañana se levanta el prácticamente. Entonces ahí cada persona comienza a decirle que vaya bien, que descansa, que todo va a estar bien, que tranquilo, que ya cumplió y tiene que ir a descansar, entonces ahí se comienza a apagar una vela, de cada vela y los ramos de flores. De las nueve noches se queman o se bota todos a la basura, tal como ha dado los últimos días del año, como decía, si se reza con el caso de nosotros, contratamos coros con piano, con guitarra, se reza el rosario y se canta canciones de la iglesia, y si se sirve comida se da lo que no es de los otros. Son nueve días prácticamente de luto, que se tiene nueve días prendido, velas que no se apagan.

**Fernando:** Como una celebración. La gente, o sea cómo nosotros, sí nos afecta y también les afecta, pero nosotros como que nos encerramos a lo tradicional al respeto del silencio y el dolor, y que el dolor esté ahí y esté ahí. En cambio, ya no sé si será bueno o malo ya la cultura de cada pueblo, ellos como que le hacen a la muerte como como conversábamos de México, como un poco más cultural, más más tradicional, más folclórico, como que un poquito más de alegría. Entonces ellos van, están conversando y no es una falta de respeto, porque a uno le puede parecer, sí, pero porque uno tiene una tradición de nuestros ancestros, ellos tienen otra tradición, entonces ellos también les van a chocar nuestro tipo de velorio y entierro, nuestro duelo. entonces ellos sí tienen un poco más de alegría, no faltando el respeto al fallecido. Pero, pero, es más, la ley del último día ya no es tampoco que hoy baile nada, pero la gente como que está conversando debe como que uno se siente como más, más libre. Esa sería más bien, porque acá si uno quiere que le envuelva la pena y solo uno cargase todo y estar uno y uno y allá es como si es un poco más de solidaridad, compartir, como dice la señora si ayuda eso porque hay gente que se queda todos los nueve de las nueve noches, ahí vienen, va, viene, van, viene, van, conversan ya el mismo hecho de preparar la comida de de saber que hay que preparar, compartir. Eso sí, creo que bueno, bueno, puede gustar o no, pero en mi caso sí me ayudo, no fue un familiar directo mío, me afectó mucho, pero sí como que veía que es muy diferente a nosotros. Aquí en la sierra es más doloroso allá igual es doloroso, pero como dice un poco más acompañado y más alegre.

**Andrés: ¿Alguien más?**

**Cesar:** Vale respetar los deseos de uno. Si quieres ser cremado, o quieres ser enterrado ósea, es la primera muerte que tenemos tan cerca, o sea, para entendernos, somos muy chiquitos, entonces era como que no suframos tanto cromémosle ya y nos llevamos y no decía tu abuelita quiso que sea enterrada pienso que hay que cumplir la tradición desde antes de la abuelita. La mamá de mi abuelita que debe ser enterrada.

**Sofía:** Incluso creo que a veces vuelve hasta para nosotros. Voy a poner el ejemplo de que yo me imagino que mi papá hubiese querido ser enterrado sí, pero mi papá falleció con Covid y le cremaron. Entonces, primero que todo, como que uno está acostumbrado efectivamente a ver el entierro del ataúd, el cuerpo ahí. Y para mí sí fue así, mega impactante, porque mi papá era un hombre alto, grande, y llegaron y me dieron una caja. Yo creo que es no esto claro, uno llora y dice no, no, no puedo estar aquí, no puedo estar aquí. Y las cenizas. ¿Les dejamos por un tiempo? como en un nicho pequeñito, porque mi hermana también estaba muy mal y cuando ya ella se mejoró y mejoraron las condiciones también para que pueda asistir la familia, porque nosotros también éramos solitos, entonces estábamos solitos mi mamá, mi año y año en la clínica, por ahí acompañándonos un par de primas y es como que esa parte de que las personas acompañen justamente en ese momento tan duro se te vuelve un ritual no, porque es un momento de solaz, de solidaridad, de incluso así hasta respeto, consideración, cariño, de todo. Entonces yo recuerdo que cuando lo enterramos no ensayamos, pusimos como rosario a mi papá, pues era terrible y yo me mataba pensando. Todos los días que él está ahí. Cuando ya mejoró el tema de la pandemia y ya no se permitieron llevar más gente, la enterramos, pero está enterrado y son cenizas. O sea, no es el cuerpo de él. Son las cenizas. Después de eso como que me dio más calma. O sea, te llevamos con la familia y ahí como que uno. O bueno, al menos yo dije bueno, ya. Ya está más en calma. Yo pienso

que las cosas que venimos aprendiendo. Este es el ritual para nosotros darle una despedida honorífica como debe ser y continuar. Para mí, el hecho de que mi papá y nosotros estuvimos solos, si fue así totalmente diferente a lo que uno ve claro mucho más mi abuelita era ni siquiera fue y Justamente no es para quedar, porque decir no es terrible. Pero después de que pasó eso, como que todo se cómo que se calmaron, fue como que ahora sí. Podemos seguir.

**Fernando:** Eso, como dice la compañera, eso también era un choque, porque las cosas porque mi suegro igual falleció de Covid. El fallece aquí en cuenca entonces también fue medio muy doloroso porque igual me cremaron y el traslado y se fue de mi carro de aquí no me entendía de aquí a manta, pero ella aquí como dice la compañera, era todo, como dicen los que están en la casa y ellos acompañan y por el tema del Covid uno tenía restricciones, miedo igual, uno también como como deudo decía no vengas por el miedo por proteger a los seres queridos. Pero en la costa allá era diferente, era como si no hubiera Covid ósea, todos con mascarillas, todos, pero era cuando llegamos. Mi suegro era bien querido entonces llegamos a la casa de él. Era como una fiesta, tanta gente mariachi y sillas entonces uno se impactó, yo sí me impacté, digo esto, yo también tenía conocidos que fallecieron algún ser querido y era diferente la historia que está contando la compañera. En cambio, la costa era como que no les importaba el Covid literal mascarilla algunos y mascarilla no les importaba entonces sí, sí vi mucha diferencia en ese sentido.

**Andrés Iglesias:** A criterio personal, bueno, familiar, prefieren la inhumación o la cremación. ¿En cuanto a esto de la sepultura, si es que les dan a escoger a ustedes qué es lo que optan, por qué? Tal vez de algo en particular, algún deseo.

**Cesar:** Yo creo que sería la cremación

**Fernando:** De la cremación que cuando uno cuando uno fallezca.

**Andrés Iglesias:** ¿Si cuando tú fallezca lo crees que consideras a tu familia?

**Cesar:** La cremación sería. Ahí hay una ventanita que puedes ver cuando están empezando el nivel que está llevando a la tierra se van a tapar. No me refiero a tener la cajita en la casa.

**Fernando:** Bueno, con respecto a esos criterios, yo creo que también optaría por la cremación, porque yo creo que si nos torturamos cuando el cuerpo entero es peor, que ya a veces tiene abierto el ataúd y uno lo puede ver, yo eso nunca he visto una persona fallecida miedo a un amigo fallecido en la pandemia, no por COVID, pero él fue a ataúd abierto y yo no tuve el valor y creo que eso sí es un dolor o sea, y ahí comienzan las desesperaciones, que sale, levántate o sea, es muy doloroso y entonces yo también en ese sentido, si quisiera cremación y como vemos en la película todos, que me boten un poco en la playa, un poco aquí y se hace hacer.

**María José:** Parte de la cremación. ¿Por qué? Porque y también que creo que tenemos una playa en la montaña que me gusta y todo porque más que nada para no esclavizar a las personas que quedan en el sentido de que por ejemplo tengo yo mi hija de que me tenga que estar llevando flores al cementerio, si es que no va un fin de semana, si no puede ir un mes a las flores secas ya, o sea, muchas cosas que todavía te atan. A la persona que muere. Entonces yo no quiero átale a ella que este es un lugar visitándome, llevando

flores y no puede hacer que después de un tiempo este deteriorado. Es atar a la persona entonces.

**Karina:** Y eso también depende de cada persona, porque por lo general cuando hacen cenizas se llevan a la casa y lo tienen ahí y en cambio se anclan mucho a ahí, a eso. Todo depende, claro, de muchas cosas.

**Cesar:** Como dijo una prima que se le murió la mamá, era mi tía, entonces dice yo quiero llevarme las cenizas y ella le gusta una flor en general, entonces yo quiero poner ahí las cenizas y tener esas flores y estar descuidando a las flores porque me va a recordar a ella. Entonces eso es lo que.

**Karina:** Está bien, porque es un recuerdo que le gusta, que le da felicidad y el amor no es desde el apego de la tristeza, de la depresión.

**María José:** Yo las cenizas de mi papá le pusimos una propiedad que teníamos y a mi hermano le cremaron y le llevé yo a mi quinta, sembré un árbol yo salgo y le veo y sé que está ahí. Le siento y me provoca tranquilidad tranquilidad totalmente, si la cremación en todos sentidos soy partidaria y yo quisiera personalmente que me cremen.

**Sofía:** ¿Yo también concuerdo con Majo en el hecho de que, a ver, como yo mencionaba antes, quizás la parte, como digo, estamos acostumbrados desde chiquitos porque eso pasa, ¿no? Mi abuelo falleció cuando yo tenía ocho años y claro, estaba el ataúd y en proceso de ver siempre uno está acostumbrado a ver cómo que el entierro. Esa parte que yo menciono de que cuando le enterramos a mi papá, incluso siendo cenizas, me dio de cierta manera tranquilidad no significa justamente en el cementerio. En específico porque le vi, que está en el cementerio, y ahora si justamente como Majo dice. Eso es atar, ¿no? Y yo le veo a mi mami, así que todo el tiempo está, voy a irme donde acto seguido que falleció mi papá, también falleció mi abuelo, el papá de mi mamá, pero con días de diferencia. Entonces como que ya le veo a mi mami. Justamente eso atada de que no te estabas cuidando nada. Me voy a la tumba, me voy para acá. Y yo le digo Está bien, mamá. De pronto, si eso le hace bien ir a visitar, estar pendiente, estar adornando perfecto, está muy bien. Y claro, el camposanto es un lugar donde uno ve las cosas muy ordenadas, muy bonitas, con muchas flores y algunas veces veo personas llorando desconsoladamente, otras que están mejor, como que se ríen, conversan, están mejor, ¿no? Y el hecho de ver flores y todo eso es muy bonito, sin embargo, yo personalmente sí quisiera que me cremen, pero justamente no se aten, no importa si es en el cementerio, no importa si es en la China, no importa el lugar. El simple hecho es que el proceso que dé calma o que ayude a calmar, como digo, en mi caso fue ver así de pronto que le enterrábamos a mi papa con la familia, como que me dio calma. Pero no importa el lugar, no importa donde esté, yo sé que puedo estar con mi papá todo el tiempo más. En la casa. Yo me he quedado en la casa, no tengo cosas de él porque así mismo mandamos para no aferrarnos a una idea de que ya no va a pasar. Entonces, para no aferrarnos, justamente estamos ahí convivimos está bien y las cenizas de él sabemos que está ahí, pero eso lo sabre yo y mis hijos lo visitarán alguna vez y conmigo y con ellos se acabará. Entonces realmente no importa el lugar, no importa tampoco de pronto, si al final todo se vuelve

polvo. Pero es el hecho del proceso que de calma a la persona y que es en cierta forma más tranquila

**Fernando:** Claro de hecho. Como decía usted, las tradiciones que tenemos, la cultura de todo el país eso si es una tumba donde llorar o una tumba donde consolar. Entonces en ese sentido yo más voy por un tema cultural que como dice mi compañero, poco a poco ha ido cambiando. Antes no había cremaciones, antes era todo cuerpo, ahora es cremación. Entonces ya las generaciones van cambiando, tienen otras perspectivas que también para nosotros no esté bien, pero para ellos está bien. Pero siempre va a haber uno y se necesitará, como dice, un lugar, como una tumba, para consolarlo o para recordarle nada más. Y eso ya va a depender de cada persona.

**Andrés Iglesias:** Perfecto. ¿Con la siguiente pregunta tenemos cuáles son algunas de las emociones que han experimentado antes, durante y después del proceso del duelo? ¿Qué emociones han tenido en todo el proceso?

**Sofía:** Inicio todas.

**Janina:** Montaña rusa.

**Karina:** No lineales va bien, me vuelve.

**Andrés Iglesias:** Sabemos que es fluctuante todo esto, pero alguna en particular, por ejemplo.

**Paola:** Yo creo que el shock al inicio es como chuta es mentira. Si no, no pasa nada.

**Cesar:** Hay veces que yo pensaba hay veces que decía voy a llamar a mi tía para decirle que me haga esto. ¿A quién vas a llamar si está muerta? No te va a contestar entonces esa negación un mes me duro. Entonces ese el sentimiento que más aún yo tengo.

**Fernando:** A mí el que me afectó fue el dolor. Ahí sentí realmente lo que es el dolor. No el dolor físico que todos hemos sentido, de una caída, todos. Pero ahí uno siente el dolor que no tiene cura. Ese dolor que a uno le carcome, que quiere una pastilla para que le pase. Como uno tiene un dolor de muelas, tome una pastilla, le pasará al dentista, curado. Pero este dolor y vive ahí el dolor a uno le despierta el dolor cuando quiere. Lastimosamente yo escuché días después que falleció mi mamá, una frase que me quedó grabado toda la vida y decía que cuando muere la mamá de uno o el papá de uno, la vida se hace gris. Antes de eso, todo era color. Después de eso, cuando muere el padre o la madre de uno, la vida automáticamente se hace gris. También me envolvió esa frase, me llevo esa frase toda mi vida porque me pasó. O sea, es tan doloroso que uno cuando tenía al ser querido a la madre iba mami esto que esto voy hacer que sí, que no, como decía el compañero, le llamaba, se acostaba al lado, le conversaba si tenía esas metas, tenía esa alegría de llegar a la casa a contar a alguien, porque siempre la mamá de uno es el que le escucha, o sea, cosas buenas o malas, pero está ahí para decirle si no, que chévere. Y desde el momento en que no está mi mamá ahí se acabó todo. Ahí sí yo dije la vida es gris.

**Karina:** Pero no tiene por qué ser así. Son creencias que adoptamos y que nos aferramos a eso.

**Fernando:** Claro, pero sí afecta porque el hecho de que ya no esté esa persona. Ya, ya, ya no, ya. La vida cambia, pierde el color, se queda gris. Entonces yo sí me di cuenta, porque antes a mí me apasionaba muchas cosas, me apasionaba un ejemplo. Viajar me apasiona, pero no, ya no en la misma medida, porque yo viajaba cuando mi mamá estaba viva. Yo viajé a Estados Unidos, llegué, le conversé a mi mamita sí, que lindo, que sí, que no hace dos años me fui a Europa, fue hermoso, fui con ella, pero ya no es lo mismo. Ya, ya, es lindo para uno. ¿Pero uno dice por qué no está aquí ella para contarle? Decir y ella también las metas que uno va teniendo en la vida uno veces las metas porque compartes con tu pareja y antes de tener pareja uno comparte con sus seres queridos. Por lo general es la mamá o el papá. Entonces ahora como no tiene esa persona, ahora yo estoy con mi pareja, pero es diferente porque es uno, el complemento, todo, pero ya no hay ese ser que uno siente que le que le cobija, que le abraza, tal vez espiritualmente, pero físicamente creo que sí, sí afecta demasiado. Y esa frase que digo que el momento en que uno pierde a un ser querido que ama no puede ser padre o madre. La vida es así y a mí me paso esto, en cierto sentido he perdido los colores de la vida para hablar un poco con filosofía.

**Paola:** Yo siento que el dolor nunca se va yo siento que el dolor más bien tu aprendes a vivir con él. Está ahí. Está. Siempre está ahí. Todo dices como tú ya. Unos días son más fuertes chuta te tienes que acostumbrarte a quedar con la idea de que esa persona ya no está. Pero el dolor nunca se va.

**Karina:** Lo que pasa es que también el transcurso de todo el año vas a revivir un montón de vivencias, porque vienen los cumpleaños, la Navidad, las festividades. Cada, cada etapa vas recordando más y aferrándote más y recordándote esa tristeza y todo. Entonces es un proceso que mínimo siquiera un año es bien intenso.

**Fernando:** Claro, la intensidad, tal vez esto vaya pasando el dolor vaya bajando, pero uno a veces está en la cama tres días. El padre está en la cama y le salen las lágrimas por Nada. A mí me ha pasado. Yo estoy muy bien y estoy contento. Me acuesto y las lágrimas y uno le recuerda y llora desconsoladamente hasta que como dices se cansa de llorar. Ya no hay lágrimas y como dicen, la vida sigue, el tren no para por nadie.

**Sofía:** A mí lo que me ha pasado realmente es yo sueño con mi papi, no, no todo el tiempo, sueño, siempre lo veo feliz, pero aparte re chistoso re feliz, Cuando me despierto. Así que uno no está totalmente despierto sino hasta que abre los ojos, pero no abro los ojos. En esta etapa no imagino o mi cabeza el sentimiento que quiero. Me imagino a él en el cuarto. Yo abro los ojos y digo No Entonces. Estas cosas así tan que a mí me mata así, porque como te digo, así he soñado tantas veces y todas el está siempre contento y cuando abro los ojos digo ya no está. Entonces ahí lo primero que me viene es ¿dónde está? ¿O sea, si existe algo más, en serio donde esta, qué pasó? O sea, de estas preguntas tan sin respuesta, no de que uno dice ¿dónde estará? O es en serio que ya no está más aquí porque uno quiere verle. Somos así, somos físicos, queremos oírlos, tocarles, hablarles. Y uno dice Es increíble que ya no esté en este mundo. Ósea a mí me pasa eso, es así incredulidad ante el hecho de saber que ya no estamos aquí. Y puede que espiritualmente uno se comporte, ¿verdad? Pero como digo, somos físicos, o sea, somos de ver, oír, palpar. Entonces, en mis sueños, cuando o cuando me estoy despertando Siento, así como que él está afuera cuando todo está en calma, pero son microsegundos, así que mi corazón esta, así como en calma. Cuando abro los ojos, por dios siento así arritmia y mi corazón así

palpita y digo no no está más, entonces pienso que el principal sentimiento. Así Que me ha pasado a mi es de no creer o de querer que esté. Y darme cuenta que ya no hay ya nunca más en la vida le volver a ver a mi papá. Nunca más. Hasta cuando muera y ahí capaz le veré

**Fernando:** Yo creo que ahorita con las conversaciones que tenemos, uno va sacando también ideas y se da cuenta que lo más doloroso de la muerte es que tenemos que seguir. Tienes que seguir y le dan tres días de luto y eso creo que para mí ahorita de poco meditando, lo más doloroso de la muerte es seguir para los que quedamos. Como dice en la biblia sufren los que se quedan, no el que se va. Entonces, eso sí, lo más feo de la muerte continuar

**Andrés Iglesias:** ¿Consideran pertinente que se involucre los sentidos y las emociones durante el proceso de duelo para hacerlo más llevadero?

**Karina:** Tal vez es totalmente sumamente importante que, aunque en este momento en ese estado tú no estás consciente de eso, pero a nivel inconsciente lo estás trabajando, o sea, estás percibiendo, estás sintiendo, te va ayudando.

**María José:** Y el último adiós no debe dar el último adiós a esa persona recordándole con música, por ejemplo, ponerle su canción preferida recordarle con la canción o alguien que. Que se levante y. Le lea poemas yo creo que eso es muy importante. Darle su adiós como la persona se merecía.

**Janina:** Es como en el caso de nosotros. Por ejemplo, en mi caso, mi papi decía que el día que se muera quería mariachis, quería la música que a él le gustaba. A él le encantaba mucho la orquesta, Medardo y sus plays. Y él decía que el día que se muera, él quería eso, él quería su música. Y créame que nosotros hicimos todo eso, pero para nosotros en ese momento fue lo más duro ósea super más doloroso. Uno lloraba más y más y más y más escuchar las músicas de mariachi que las canciones que se acercaba una persona y le decía dedíquele eso. Y nosotros enseguida decíamos sí, cierto que con esa canción el cantaba, pero para nosotros era fatal. O sea, era súper, súper, súper más doloroso, en ese caso, como para a él, como, como para él, para darle gusto lo que él decía, su último deseo lindo, pero para nosotros en ese momento no

**Fernando:** Bueno, yo creo que como bueno, más o menos a lo que va dirigido la pregunta, yo creo que sí es muy importante todos los servicios que brindan los camposantos en este caso, porque uno como dice la compañera, este rato uno no tiene cabeza para nada, pero inconscientemente después va sacando conclusiones. Entonces, si el momento de dolor uno no tiene cabeza para nada, pero yo lo que sí recordaba es la música. Con los ellos pone música de fondo, la amplificación, porque usted no tiene que estar trayendo para nada, porque venía uno, quería hablar unas palabras solo prendía el micrófono y expresaba su sentimiento. El tema también del grupo también es rato de ofertar un grupo de música, si es que querían para la misa y las flores también. Entonces el espacio bien adecuado, limpio, porque eso sí es muy pulcro, el espacio allá, todo está en su sitio. Eso sí es muy importante porque uno ese rato no puede que no se fije, pero después sí se va dando cuenta y también mucho. Me imagino que la mayoría hemos asistido a la funeraria funerales de personas, de allegados que tal vez no es tan doloroso y entonces uno sí tiene

más o menos una noción y se va viendo y va fijándose qué servicios tienen para cada uno de las salas de velación en el camposanto y los los pluses que van dando en el camposanto con diferencia al cementerio municipal que tiene la sala en la calle chiquita, pocas sillas, no hay cafetería.

**Sofia:** Lo que pasa es que yo creo que en ese momento uno no mide de pronto lo económico, no, porque sabe que es la última vez que le podrán dar una despedida. Entonces, si a uno le ofrece yo que se le gusta, se trata de preguntarle si quieres flores blancas, azules, verdes, si, quieres que se amplié la sala, sí, porque uno sabe que va a ser el último momento en que uno le puede dar la despedida que él quería o que uno espera y el último adiós es el último adiós. Exactamente. Por de pronto, yo sé que sí incluye en muchos casos la parte económica, pero de pronto los que tienen posibilidades no se van a fijar en cuánto, si vale más o menos, si no, van a querer lo mejor, el mejor servicio, la mejor atención para todos, para todos los presentes y obviamente para la persona a la que estamos enterrando, velando, ¿etcétera No? Entonces de ahí los clubes de risas, canto, etcétera siempre son buenos porque damos el último adiós que uno espera para las personas.

**Cesar:** Hay personas que se les muere el hermano está en otro mundo. haz en el santa Ana ahí te libras de todo. Porque es limpio y todo y si es Así es como si recomiendas a veces, porque pareciera que no estás viendo todo, pero si se está prestando la atención buena, te piden, qué canción quieren que toques. Y así.

**Andrés Iglesias:** ¿Creen que un enfoque direccionado al tema ecológica el cual integre a la naturaleza en el ámbito funerario haría más llevadera la situación en este proceso?

**María José:** Es lo que les comentaba. Yo a mi hermano le cremaron y yo una propiedad que tengo. Le enterramos las cenizas y sembramos un árbol. Y mi mamá, por ejemplo, este fin de semana fuimos y ella va a hablar le poda al árbol así, sin atarse mucho, pero que le cuida y es mucho más llevadera la cosa. Y está contenta y está feliz. Y yo sí que entendí bien la pregunta. Es lo que yo tengo y lo que estamos haciendo, ¿no?

**Sofia:** En Quito hay, Todos los cementerios son con árboles y claro. A ver, voy a contar algo que pasó. Mi abuelito estaba enterrado en él. En el cementerio público patrimonial. No, falleció hace 20 años. Entonces no había camposanto. No recuerdo si había. No sé qué pasó, pero bueno, mi abuelito estaba ahí y ahí los nichos como que o se compraban o algo pasaba, era por cierto periodo, pero el tema es que le tuvimos que cambiar. O sea, no, ya no estaba ahí, teníamos que cambiarle a otro y yo vi lo que le sacaron, no Y le sacaron y vi los huesos La ropa el pelo. Claro, claro. Así como capaz no debí haberme ido porque fue así, algo que recuerdo muy claramente, pero yo le vi. Entonces dije hay no ¿Y de ahí qué hacen? Son restos de un cuerpo que se puso como en una cajita más pequeña y como que ya no está, como que pierde el sentido del resto porque se coge partes, entonces la verdad que no, por otra parte, también creo que yo, por ejemplo, sacar a mi papá sabiendo que está en cenizas y así tampoco tiene mucho sentido. Siempre creo que, si contribuimos de alguna manera a vivir en un mundo mejor, lo que es sembrar un Árbol que nos da vida nos mantiene vivos y obviamente tiene mucho más significado que una lápida. Es cierto, porque, por ejemplo, yo cada vez que llego al cementerio, claro, lo veo muy bonito y todo. Siempre leo Luis Mario Cabrera. Siempre que leo el nombre de él digo no, no, no, no y me reuso a ver así a veces sí, a veces la lápida me reuso a leer el

nombre de él. Me rehúso ver la fecha. Entonces. Cómo es que es muy corto el tiempo para mí Pasará con el tiempo. Sí, pero. Pienso que un árbol no tiene tanto impacto visual. Y como digo ver el nombre de mi papá en el piso, ahí y me da así desesperación. Pero un árbol es una muy buena opción porque se ve bonito, tiene flores tiene colores nos ayuda a vivir, que es un propósito diferente, es un propósito diferente. Exactamente. Sabemos que está ahí, pero este árbol se ve bonito, tiene colores, tiene flores, tiene. O sea, es como digo, de pronto el impacto que yo tuve es el nombre de mi papá. Para mí es espantoso