

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
ESCUELA DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS



PLAN DE DIRECCIÓN DE NEGOCIOS PARA
“EternosreQRdos”

TRABAJO FINAL DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS

CHRISTIAN ERICK GUAJARDO RAMIREZ

PROFESORA GUÍA
JENNY MÁRQUEZ ASTORGA
PROFESOR METODOLÓGICO
GALO HERRERA BAQUEDANO
ENERO 2025

PLAN DE DIRECCIÓN DE NEGOCIOS PARA “EternosreQRdos”

DEDICATORIA

Dedicado, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Su luz ha iluminado los momentos más difíciles, recordándome que la fe transforma cualquier desafío en una oportunidad.

A mi hija, Constanza, el motor de mi vida y la razón de cada esfuerzo. Su sonrisa es mi mayor refugio, y su alegría me inspira a seguir adelante con el corazón lleno de propósito.

A mi padre, quien partió el 5 de febrero de 2024, dejando un vacío inmenso pero también una huella imborrable. Su amor, sus enseñanzas y su ejemplo me acompañan en cada paso de este proyecto.

A mi madre, ejemplo de valentía y perseverancia. A sus 67 años, me enseña que la fuerza para seguir adelante radica en el corazón y en la esperanza, incluso en las pruebas más duras.

A mi novia, quien con su amor y apoyo incondicional ha sido mi compañera en este camino. En ella encuentro inspiración, fortaleza y el deseo de construir un futuro lleno de sueños compartidos.

A mis hermanos, con quienes comparto el dolor de la ausencia y los recuerdos que nos unen. En especial, a mi hermana Mery, quien ha sentido con mayor intensidad la partida de nuestro padre. A ella le digo que juntos honraremos su memoria y su legado.

Este proyecto no solo refleja amor y esfuerzo, sino también gratitud hacia quienes me han inspirado a soñar y a persistir. Es un homenaje a lo que somos, a lo que hemos superado y a lo que seguimos construyendo con esperanza.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, gracias a Dios, por ser mi fuerza en la debilidad, mi luz en la oscuridad y mi guía en cada paso de este camino. Sin Su amor incondicional y Su presencia constante, no habría encontrado la fortaleza para llegar hasta aquí. Este logro es tanto mío como Suyo, porque Su mano me sostuvo en los momentos más difíciles.

A mi familia, el refugio que me llena de amor y esperanza. A ustedes, que siempre han estado ahí con una palabra de ánimo, un abrazo oportuno o simplemente su presencia, les debo más de lo que puedo expresar. Su fe en mí, incluso en mis días más inciertos, me dio alas para seguir adelante.

A mis profesores y guías académicos, por compartir no solo su conocimiento, sino también su dedicación y confianza en mi potencial. Cada lección, cada corrección y cada consejo han sido valiosos tesoros que llevaré conmigo siempre. Gracias por abrirme caminos que nunca creí posibles.

Y a mí mismo, gracias por no rendirte. Por cada lágrima, cada noche en vela, cada sacrificio que parecía imposible de superar. Hoy reconozco la valentía que requirió seguir adelante cuando el peso era demasiado grande. Este logro es una prueba del esfuerzo, la resistencia y la fe que me trajeron hasta aquí.

A todos quienes estuvieron a mi lado en este proceso, gracias desde lo más profundo de mi corazón. Este logro no es solo mío; es un reflejo de todo el amor, la fe y las enseñanzas que he recibido. Hoy comienza un nuevo capítulo, y lo enfrento lleno de esperanza, amor y gratitud.

GUAJARDO, Christian, RAMIREZ, Erick, Plan de Dirección de Negocios para EternosreQRdos. Universidad Viña del Mar. Escuela de Ingeniería y Negocios. Magister en Dirección de Negocios. Viña del Mar, 2025.

RESUMEN

El propósito del presente proyecto de título consiste en diseñar e implementar un servicio de memoriales digitales mediante tecnología QR, permitiendo preservar y compartir recuerdos de seres queridos en la era digital. Basado en el concepto de memoria colectiva de Halbwachs (1992), el estudio utilizó una metodología mixta, combinando entrevistas cualitativas y encuestas cuantitativas para identificar las necesidades emocionales y tecnológicas de los usuarios. El plan de marketing se centró en redes sociales, destacando los beneficios emocionales del servicio, como la creación de un espacio de recuerdo y conexión intergeneracional. La operatividad del sistema se enfocó en ofrecer una plataforma intuitiva, accesible desde web y dispositivos móviles, que permita personalizar los memoriales de manera sencilla y efectiva. En el ámbito financiero, se planteó una inversión inicial en infraestructura tecnológica y estrategias de marketing digital, con un retorno proyectado a mediano plazo. Los resultados mostraron una alta valoración de la integración de la tecnología QR, que facilita el acceso a los recuerdos y promueve la interacción entre generaciones, además de generar interés en opciones de personalización como mensajes conmemorativos y contenido multimedia, lo cual enriquece la experiencia emocional del memorial. El proyecto se considera viable tanto técnica como económicamente, y se presenta una carta Gantt con las fases de implementación y ejecución, junto con recomendaciones para optimizar la experiencia del usuario y mejorar los recursos disponibles.

Palabras clave: memoriales digitales, tecnología QR, memoria colectiva.

GUAJARDO, Christian, RAMIREZ, Erick, Business Management Plan for EternosreQRdos. Viña del Mar University. School of Engineering and Business. Master's in Business Management. Viña del Mar, 2025.

ABSTRAC

The purpose of this thesis project is to design and implement a digital memorial service using QR technology, allowing the preservation and sharing of memories of loved ones in the digital age. Based on the concept of collective memory by Halbwachs (1992), the study used a mixed methodology, combining qualitative interviews and quantitative surveys to identify the emotional and technological needs of the users. The marketing plan focused on social media, highlighting the emotional benefits of the service, such as creating a space for remembrance and intergenerational connection. The system's operability focused on offering an intuitive platform, accessible via web and mobile devices, enabling the easy and effective customization of memorials. Financially, an initial investment in technological infrastructure and digital marketing strategies was planned, with a projected return in the medium term. The results showed a high appreciation for the integration of QR technology, which facilitates access to memories and promotes interaction between generations, as well as generating interest in personalization options like commemorative messages and multimedia content, which enriches the emotional experience of the memorial. The project is considered viable both technically and economically, and a Gantt chart with the implementation and execution phases is presented, along with recommendations to optimize the user experience and improve available resources.

Keywords: digital memorials, QR technology, collective memory.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN EJECUTIVO.....	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE GENERAL	V
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPITULO I FUNDAMENTOS DEL PROYECTO.....	13
DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	14
Sector Económico	14
Descripción de la Organización.....	15
DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD, PROBLEMA U OPORTUNIDAD	
.....	15
Problema.....	19
Oportunidad	23
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	27
Nombre del Proyecto.....	27
Descripción General.....	27
Alcance del Proyecto.....	28
Recursos Necesarios	29
Plazos	30
Presupuesto Estimado	30
Resultados Esperados	31
Público Objetivo	31
Beneficios del Proyecto.....	32

Riesgos Asociados.....	32
OBJETIVOS DEL PROYECTO	33
Objetivo General	33
Objetivos Específicos	33
CRONOGRAMA	33
Hitos del Proyecto	33
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	35
Justificación Práctica.....	35
Justificación Teórica.....	37
Justificación Metodológica	39
DELIMITACIÓN DEL PROYECTO.....	41
Delimitación Espacial	41
Delimitación Temporal.....	41
Delimitación Teórica.....	42
CAPITULO II ENTORNO.....	43
PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO	44
Misión.....	44
Visión	44
Valores	45
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA.....	45
Objetivo Estratégico General	45
Objetivos Estratégicos Específicos	46
MODELO DE NEGOCIO: METODOLOGÍA CANVAS	46

Propuesta de Valor	47
Socios Claves	48
Actividades Claves.....	49
Recursos Claves	51
Relación con Clientes.....	52
Canales	53
Segmento de Clientes	54
Estructura de Costos.....	55
Fuentes de Ingresos	56
MACROENTORNO: ANÁLISIS ESTRATÉGICO MODELO PESTEL	58
MICROENTORNO: ANÁLISIS INDUSTRIAL Y COMPETITIVO, MODELO DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER	76
Rivalidad entre Competidores	76
Amenaza de Nuevos Competidores.....	81
Poder de Negociación de los Proveedores	82
Poder de Negociación de los Clientes	83
Amenaza de Productos Sustitutos	84
Análisis de la Atractividad y Fuerza Competitiva del Mercado..	86
BENCHMARKING COMPETITIVO DE LA INDUSTRIA	91
MERCADO POTENCIAL: EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS.....	109
CADENA DE VALOR	114
Infraestructura de la Empresa	115
Gestión de Recursos Humanos	118
Desarrollo Tecnológico de la empresa	122
Aprovisionamiento y Compras de la Empresa	125
Logística Interna de la Empresa.....	127
Operación de la Empresa.....	130

Logística Externa de la Empresa	132
Marketing y ventas de la empresa	135
Servicios Postventa de la Empresa.....	138
ANÁLISIS FODA	143
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DE LA INDUSTRIA	148
VENTAJA COMPETITIVA.....	152
CONTROL ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO (Balanced Scorecard).	156
CAPITULO III MARKETING, RRHH, OPERACIONES	163
PLAN DE MARKETING	164
OBJETIVOS DE MARKETING.....	164
Objetivo General	164
Objetivos Específicos.....	164
DIMENSIONAMIENTO DEL MERCADO: TAM-SAM-SOM	165
SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	178
Segmentación Demográfica	178
Segmentación Psicográfica.....	181
Segmentación Conductual	182
INTERESES Y COMPORTAMIENTOS EN LÍNEA	183
SEGMENTACIÓN BASADA EN NECESIDADES DIGITALES, DE	
MEMORIALES, RECUERDOS Y HOMENAJES.....	184
NECESIDADES DE MEMORIALES Y RECUERDOS.....	186
NECESIDADES DE HOMENAJES	188
BUYER PERSON	190

INVESTIGACIÓN DE MERCADO	191
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	191
Objetivo General	191
Objetivos Específicos	191
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA INVESTIGACIÓN	191
HIPÓTESIS.....	192
METODOLOGÍA DE INESTIGACIÓN	192
SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	193
Etapa Cualitativa	193
Etapa Cuantitativa.....	197
PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	202
RECOLECCIÓN DE DATOS	204
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	205
ESTRATEGIA DE PISICIONAMIENTO.....	206
ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO.....	211
ESTRATEGIA DE MARKETING MIX	225
PRONÓSTICO DE VENTAS	231
PRESUPUESTO DE MARKETING	234
PLAN DE RECURSOS HUMANOS	237
OBJETIVOS DE RRHH	237
Objetivo General	237
Objetivos Específicos.....	237
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL	238
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	241

PROYECCIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RRHH	242
PRESUPUESTO DE RRHH	246
COSTOS PARA PERÍODO DE IMPLEMTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	249
PROYECCIÓN PRESUPUESTARIA (1 a 5 Años).....	250
PLAN DE OPERACIONES.....	253
OBJETIVOS DE OPERACIONES	253
Objetivo General	253
Objetivos Específicos	253
MAPA DE PROCESOS	254
CARTA GANTT DE ACTIVIDADES.....	259
PRESUPUESTO DE OPERACIONES	262
CAPÍTULO IV PLAN FINANCIERO	265
PLAN FINANCIERO.....	266
Objetivo General	266
Objetivos Específicos.....	266
ESTIMACIÓN DE INGRESOS, COSTOS y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS.....	266
FACTORES EXTERNOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA DE PRODUCTOS.....	268
ESTIMACIÓN DE INGRESOS (1er año)	269

PROYECCIÓN DE VENTAS Y ESTIMACIÓN DE INGRESOS	
ANUALES (1er año)	270
PROYECCIÓN DE INGRESOS (5 año)	272
ESTIMACIÓN DE COSTOS Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y	
VENTA.....	274
INVERSIÓN INICIAL.....	277
REQUISITOS INVERSIÓN INICIAL (depreciación y	
amortización de intangibles).....	278
DETERMINACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO	278
DETERMINACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO CONSERVADOR.	280
FLUJO DE CAJA PURO PROYECTADO a 5 AÑOS	281
FLUJO DE CAJA PROYECTO FINANCIADO (apalancado) 5 años.	284
CÁLCULO TASA DE DESCUENTO	285
ESTRUCTURA FINANCIERA	289
ESTIMACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO EN VENTAS Y	
UNIDADES	291
CONCLUSIONES	293
RECOMENDACIONES.....	298
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	302
ANEXOS.....	309
Anexo A.....	309
Anexo B.....	329

INTRODUCCIÓN

En un contexto donde la tecnología se ha integrado profundamente en nuestras vidas, su impacto ha transformado incluso las formas en que recordamos y honramos a nuestros seres queridos. **EternosreQRdos** surge como un proyecto de grado que responde a la creciente necesidad de preservar la memoria de quienes han partido, mediante un espacio digital que sea accesible, significativo y emocionalmente enriquecedor. Este proyecto propone una solución innovadora que combina tecnología y tradición, brindando una forma contemporánea de conmemorar a los fallecidos y perpetuar sus legados.

La pérdida de un ser querido es una experiencia profundamente dolorosa y única para cada individuo. En este sentido, **EternosreQRdos** busca más que ofrecer un servicio; aspira a proporcionar un espacio de acompañamiento emocional y reflexión, donde cada memorial se convierta en un testimonio perdurable de amor y recuerdo. A través del uso de placas conmemorativas equipadas con códigos QR, se ofrece a los usuarios la posibilidad de construir homenajes personalizados que incluyan bibliografía, fotografías, mensajes, videos, mapas y música accesibles desde cualquier dispositivo móvil.

El presente proyecto de grado tiene como objetivo establecer las bases conceptuales, técnicas y metodológicas de **EternosreQRdos**, explorando su relevancia en el contexto actual, definiendo su público objetivo y delineando los recursos necesarios para su implementación. Además, se profundiza en los fundamentos teóricos y prácticos que sustentan esta propuesta, destacando su impacto desde una perspectiva social, emocional y tecnológica, al ofrecer una herramienta que facilita el proceso de duelo y fomenta la conexión con el legado de los seres queridos que han partido.



CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

En este capítulo se introduce la empresa objeto de análisis, estableciendo el marco para los estudios que se llevarán a cabo. Se incluye una descripción detallada de la entidad empresarial, la problemática a investigar, junto con su respectiva justificación. Además, se plantean los objetivos generales y específicos, y se define la delimitación espacial, temporal y teórica que orientará el desarrollo del estudio.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN (ENTIDAD) / NOMBRE DE LA IDEA DE NEGOCIOS

Nombre de la organización: **EternosreQRdos**

1.1.- SECTOR ECONÓMICO

EternosreQRdos se encuentra dentro del sector de servicios funerarios y conmemorativos, con un enfoque innovador en la digitalización de prácticas funerarias mediante el uso de tecnología QR para crear memoriales interactivos. Este sector combina elementos tradicionales del servicio funerario con soluciones tecnológicas emergentes, transformando la manera en que las personas rinden homenaje a sus seres queridos fallecidos.

1.2.- DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

EternosreQRdos es una empresa que tiene como misión modernizar y facilitar el acceso a la memoria de los seres queridos mediante el uso de placas conmemorativas físicas que integran tecnología QR. Estas placas, colocadas en lugares de descanso o cualquier espacio significativo, permiten a los usuarios escanear el código con un dispositivo móvil y acceder a un memorial digital personalizado. En este espacio digital, las familias y amigos pueden compartir recuerdos, fotos, videos y mensajes, creando un entorno emocionalmente significativo que puede ser actualizado y mantenido en el tiempo.

El enfoque de **EternosreQRdos** no solo se centra en la creación de un producto digital, sino en ofrecer un servicio integral que permite a las personas conectar emocionalmente con el recuerdo de sus seres queridos, sin las limitaciones físicas o geográficas de los cementerios tradicionales. Además, responde a la creciente demanda de soluciones conmemorativas más personalizadas y accesibles, donde la tecnología y las emociones pueden coexistir para ofrecer una experiencia conmemorativa significativa.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD, PROBLEMA Y OPORTUNIDAD

NECESIDAD

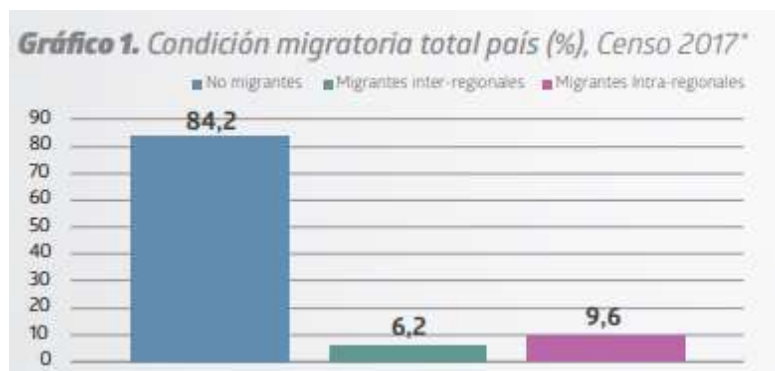
La necesidad de modernizar los procesos de conmemoración y homenaje se ha hecho cada vez más evidente en un mundo donde la movilidad y la tecnología juegan un papel central en la vida cotidiana. Tradicionalmente, los homenajes y el recuerdo de los seres queridos fallecidos han estado asociados a visitas físicas a cementerios o lugares de descanso, lo cual se ha vuelto una práctica limitada para muchas familias que se encuentran dispersas geográficamente o que enfrentan obstáculos de tiempo y distancia. Este contexto genera una desconexión emocional entre las personas y el proceso de luto, ya

que no siempre pueden visitar el lugar donde se encuentran los restos de sus seres queridos.

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de Chile ha documentado ampliamente el fenómeno de la migración interna, que ha llevado a muchas familias a dispersarse a lo largo del país. Según estudios regionales y censales del INE, las personas suelen desplazarse hacia áreas urbanas en busca de mejores oportunidades de trabajo y educación, lo que complica la mantención de prácticas tradicionales de homenaje, especialmente en cementerios locales. A continuación, se presenta un análisis detallado de la condición migratoria en Chile según los datos del Censo 2017, que incluye tanto una visión general de la distribución de la población migrante y no migrante a nivel nacional como un desglose regional de esta información. En el (gráfico 1), se observa la distribución porcentual de la condición migratoria en el país, lo que permite identificar la proporción entre población migrante y no migrante. Complementariamente, la (tabla 1) muestra esta distribución desglosada por región de residencia habitual, permitiendo analizar la variación en la concentración de población migrante en distintas regiones. Juntos, estos datos aportan una perspectiva integral sobre la distribución migratoria y su impacto en cada zona del país.

Gráfico 1

Condición migratoria total país (%), Censo 2017



Fuente: Migración Interna en Chile Censo (2017)

Tabla 1

Condición migratoria según región de residencia habitual, Censo 2017

Tabla 1. Condición migratoria según región de residencia habitual, Censo 2017*

Región de residencia habitual	Total	No migrantes		Inmigrantes inter-regionales		Migrantes intra-regionales	
		Población	%	Población	%	Población	%
Total País	15.329.675	12.908.007	84,2	957.094	6,2	1.464.574	9,6
Arica y Parinacota	195.585	174.705	89,3	19.590	10,0	1.290	0,7
Tarapacá	270.976	225.632	83,3	24.764	9,1	20.580	7,6
Antofagasta	488.139	436.310	89,4	38.764	7,9	13.065	2,7
Atacama	253.424	225.745	89,1	19.444	7,7	8.235	3,2
Coquimbo	666.557	569.578	85,5	65.953	9,9	31.026	4,7
Valparaíso	1.600.793	1.339.678	83,7	132.918	8,3	128.197	8,0
Metropolitana	6.134.834	4.975.480	81,1	232.721	3,8	926.633	15,1
O'Higgins	810.665	703.234	86,7	62.582	7,7	44.849	5,5
Maule	926.601	812.721	87,7	64.594	7,0	49.286	5,3
Ñuble	429.786	377.888	87,9	34.383	8,0	17.515	4,1
Biobío	1.399.390	1.215.394	86,9	77.770	5,6	106.226	7,6
La Araucanía	843.226	725.670	86,1	66.313	7,9	51.243	6,1
Los Ríos	338.623	291.537	86,1	34.770	10,3	12.316	3,6
Los Lagos	735.961	636.513	86,5	53.041	7,2	46.407	6,3
Aysén	88.851	73.405	82,6	11.374	12,8	4.072	4,6
Magallanes	146.264	124.517	85,1	18.113	12,4	3.634	2,5

Fuente: Migración Interna en Chile Censo (2017)

En las regiones “extremas” del país, como Arica y Parinacota en el norte o Aysén y Magallanes en el sur, se observa una mayor proporción de inmigrantes inter-regionales con cifras superiores al 10%. En contrapartida, estas regiones presentan una baja proporción de migración intra-regional, en donde se observan las menores proporciones de población migrante intra-regional del país (0,7% y 2,5%, respectivamente). En las regiones de Tarapacá, Valparaíso, Biobío y Metropolitana se observan los porcentajes más altos de migración intra-regional, a excepción de Tarapacá, estas son las regiones con mayor cantidad de población (todas sobre el millón de habitantes), las cuales concentran el 60% de la población total y donde se ubican las principales zonas metropolitanas del país, la migración intra-regional en la región Metropolitana, alcanza un 15,1% del total de población de la región. Gran parte de la migración intra-regional del país se produce en dicha región (equivalente al 63,3% del total nacional), esta es también la que posee la menor proporción de migrantes inter-regionales (3,8%) y de

población no migrante (81,1%), dando cuenta del gran flujo migratorio interno que se concentra en dicha región. (Censo, 2017)

Por otra parte, las universidades y centros de investigación en Chile han llevado a cabo numerosos estudios sobre las prácticas de duelo. Estas investigaciones analizan cómo los cambios sociales, culturales y tecnológicos influyen en las formas en que las personas manejan la muerte y el duelo. Esto es evidente en diversas revistas académicas, donde se publican artículos que abordan estos temas desde diferentes disciplinas, como la psicología, antropología y sociología. (González, 2020); (Chile, 2020).

También la psicología ha explorado cómo las prácticas de duelo se ven afectadas por la distancia física. La falta de acceso a ceremonias funerarias y rituales de despedida puede causar un impacto emocional significativo en las personas. La literatura en este campo señala que los rituales son cruciales para el proceso de sanación y que la falta de conexión con los lugares de descanso de los seres queridos puede generar sentimientos de pérdida más profundos. (Mardones, 2018).

La modernización y el avance tecnológico han cambiado significativamente cómo las sociedades manejan el duelo. Investigaciones en sociología y antropología han demostrado que la introducción de nuevas formas de comunicación (como las redes sociales) y tecnologías (como los memoriales digitales) han influido en los rituales funerarios. Estos cambios reflejan una adaptación a las necesidades contemporáneas de las personas que, debido a la migración y la dispersión geográfica, pueden no tener acceso a prácticas funerarias tradicionales, artículos recientes han documentado cómo las nuevas generaciones están buscando formas más personalizadas de conmemorar a sus seres queridos. Esto incluye el uso de memoriales virtuales y otras innovaciones tecnológicas que permiten a las personas rendir homenaje a sus fallecidos de

manera flexible. Estos cambios están respaldados por investigaciones que analizan las tendencias emergentes en las prácticas funerarias en el contexto chileno. (Martínez, 2022); (Figueroa, 2021).

Además, la sociedad contemporánea demanda soluciones personalizadas y accesibles, que permitan a las personas rendir tributo a sus seres queridos de manera flexible, sin importar las barreras físicas. Esta carencia en el campo de las prácticas funerarias y conmemorativas se ve acentuada por la falta de integración tecnológica en los servicios actuales, lo que crea un vacío que **EternosreQRdos** busca llenar mediante el uso de memoriales digitales, accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento.

2.1. PROBLEMA

El planteamiento de **EternosreQRdos** se enfoca en ofrecer una solución moderna para la conmemoración de seres queridos, adaptándose a la realidad de una sociedad globalizada y digital. Hoy en día, las formas tradicionales de homenaje, como las visitas a cementerios, pueden resultar complicadas para muchas familias que se encuentran dispersas geográficamente. Además, estas prácticas no siempre ofrecen la personalización y accesibilidad que los familiares y amigos de los fallecidos desean.

A partir de estadísticas recientes, se observa que en 2023 hubo un total de 121.270 defunciones en Chile, según el Boletín Demográfico del INE. Esto refleja una disminución del 11,5 % en comparación con el año anterior. La mayor concentración de fallecimientos se produjo en adultos mayores, principalmente entre los 80 y 89 años, quienes constituyen casi el 27% del total de decesos. Además, la Región Metropolitana acumuló el mayor número de fallecidos, seguida de las regiones de Valparaíso y Biobío. Este panorama destaca no solo

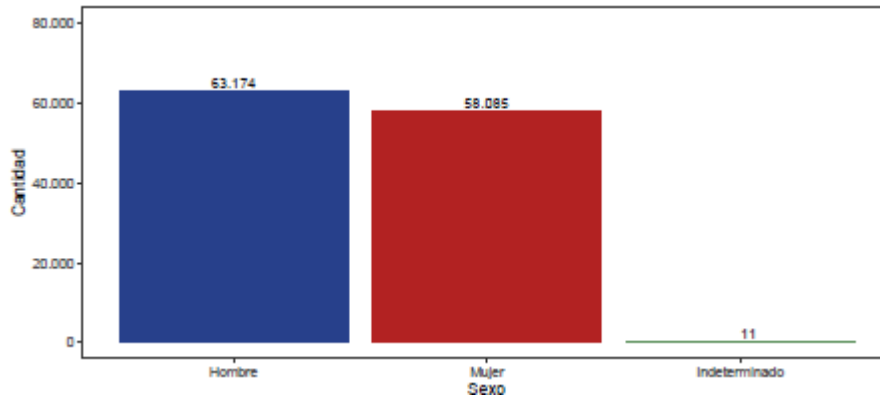
la necesidad de opciones de conmemoración, sino también de alternativas accesibles para quienes están lejos o tienen limitaciones para asistir en persona.

En este contexto, **EternosreQRdos** busca cerrar la brecha entre las expectativas y las limitaciones de los métodos tradicionales, proporcionando memoriales digitales accesibles mediante códigos QR. Estos permiten a los familiares y amigos conectarse y rendir tributo en cualquier momento y lugar, ofreciendo una plataforma que satisface la necesidad de recordar y compartir el legado único de los seres queridos, de una manera personalizable y accesible para las familias modernas.

A continuación se presentan estadísticas de acuerdo con el boletín demográfico anual provisional de estadísticas vitales 2023 publicado por el INE, en 2023 se contabilizaron 121.270 defunciones, es decir, 15.688 fallecidos menos que en 2022 (136.958) excluyendo las defunciones fetales, lo que representa una variación de -11,5 % de los decesos ocurridos durante 2023 (gráfico 2), 63.174 fueron hombres, lo que equivale al 52,1% del total de las muertes, respecto a las mujeres, estas alcanzaron a 58.085 decesos, que representan al 47,9% del total de fallecidos, mientras que 11 casos corresponden a personas de sexo indeterminado (0 %). El índice de masculinidad de los fallecidos para 2023, calculado a partir de la cantidad de hombres que fallecieron por cada 100 mujeres, fue de 108,8, es decir, de cada cien mujeres fallecidas perecieron 109 hombres, quedando en evidencia una mayor mortalidad masculina.

Gráfico 2

Número de defunciones según sexo del fallecido, 2023

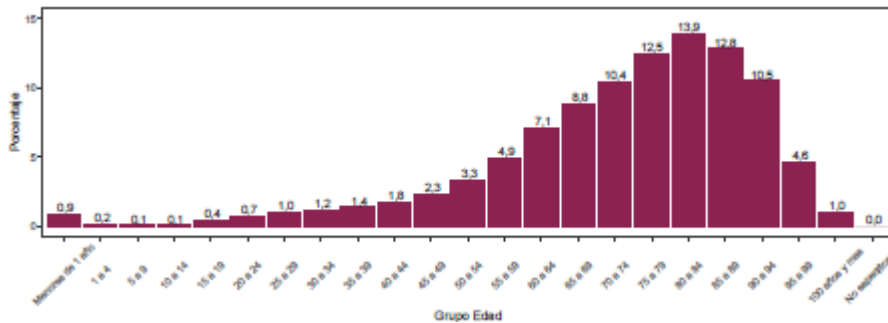


Fuente: Estadísticas Vitales Provisionales 2023, (INE 2024)

En la distribución de fallecidos por grupos de edad durante 2023 (gráfico 3) se observa una mayor concentración de muertes en aquellos grupos de mayor edad de la población, siendo el grupo de 80 a 84 años el que acumulo el mayor número de decesos, con 16.876 personas, que equivalen al 13,9% del total, seguido por el grupo de 85 a 89 años, con 15.511 casos, que representan al 12,8% del total de fallecidos. Los decesos del grupo de menores de un año alcanzaron a 1.137 muertes, que representan al 0,9% del total de decesos ocurridos durante el año.

Gráfico 3

Distribución relativa de las defunciones según grupo de edad del fallecido, 2023

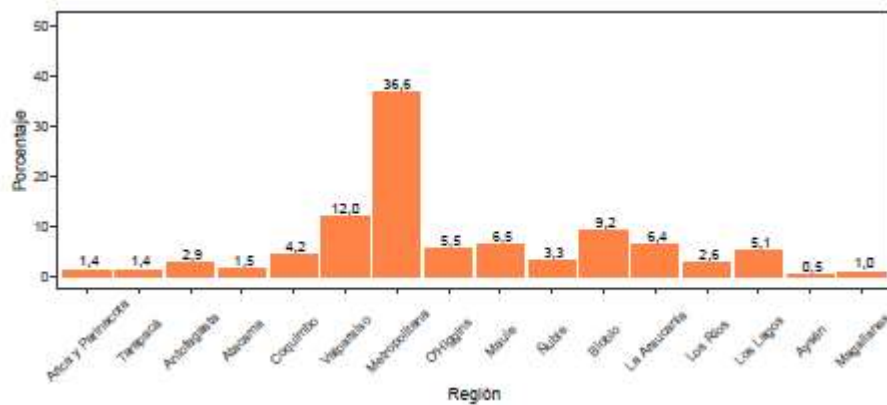


Fuente: Estadísticas Vitales Provisionales 2023, (INE 2024)

La Región Metropolitana (gráfico 4), concentró el mayor número de fallecidos en el país, con 44.437 muertes, que equivalen al 36,6% del total, seguida en el segundo y tercer lugar por la Región de Valparaíso, con 14.555 decesos, que representan al 12 %, y la Región del Biobío, con 11.169 muertes, equivalentes al 9,2% del total fallecidos.

Gráfico 4

Distribución relativa de las defunciones según la región de residencia del fallecido, 2023

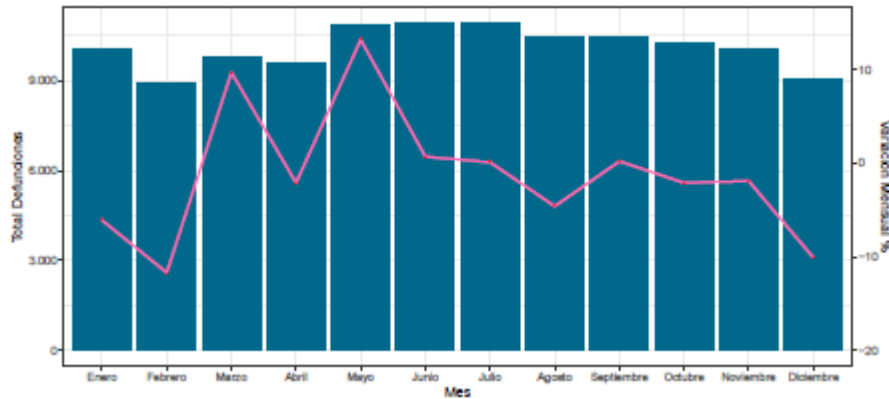


Fuente: Estadísticas Vitales Provisionales 2023, (INE 2024)

El mes con el mayor número de decesos fue julio, con 10.939 muertes, que equivalen al 9% del total anual, seguida en el segundo y tercer lugar por junio, con 10.923 decesos, que representan al 9 %, y mayo con 10.842 muertes, correspondientes al 8,9% del total fallecidos del país. El porcentaje de variación mensual más relevante se produjo en febrero con una baja de -11,7% (gráfico 5).

Gráfico 5

Distribución relativa de las defunciones según la región de residencia del fallecido, 2023



Fuente: Estadísticas Vitales Provisionales 2023, (INE 2024)

Por lo tanto, **EternosreQRdos** se enfrenta al reto de resolver esta brecha proporcionando una solución innovadora que permita a las familias y amigos crear memoriales interactivos, accesibles mediante códigos QR, donde puedan rendir tributo de manera digital, en cualquier momento y lugar. Esto no solo facilita el acceso al homenaje, sino que también responde a una necesidad emocional de conexión y recuerdo que los métodos tradicionales ya no satisfacen completamente.

2.2. OPORTUNIDAD

La oportunidad surge de la convergencia de varios factores favorables, por un lado, el avance tecnológico ha permitido la implementación de soluciones accesibles y de fácil uso, como los códigos QR, que permiten a las personas acceder a información y contenidos digitales de manera inmediata. Por otro lado, la creciente digitalización de los servicios y la mayor aceptación de la tecnología en la vida cotidiana presentan una oportunidad para innovar en sectores que tradicionalmente han sido reacios al cambio, como el funerario y conmemorativo, según el informe de Pew Research Center (2021), el uso de dispositivos móviles

y el acceso a internet han aumentado significativamente, lo que ha permitido que más personas se familiaricen con herramientas digitales. Este aumento en la aceptación de la tecnología crea un ambiente propicio para la adopción de servicios innovadores en sectores que tradicionalmente han sido reacios al cambio. (Center, 2021).

Existe otro estudio realizado por Deloitte (2022) que revela que la digitalización en el sector funerario está en aumento, y las empresas que adoptan nuevas tecnologías pueden mejorar su conexión con los clientes, ofreciendo servicios más personalizados y accesibles, esto destaca la necesidad de innovación en un mercado que ha sido históricamente conservador (Deloitte., 2022).

En el estudio realizado por Mintel (2023) sobre las tendencias de consumo indica que los consumidores están buscando experiencias más personalizadas y significativas, incluso en momentos de duelo, este deseo de personalización se traduce en una oportunidad para ofrecer memoriales digitales interactivos que conecten emocionalmente con los usuarios. (Mintel, 2023), por otra parte, la investigación de McKinsey & Company (2022) señala que los consumidores están cada vez más interesados en opciones sostenibles en todos los sectores, incluidos los servicios funerarios, esto crea una oportunidad para que **EternosreQRdos** se posicione como una opción moderna y sostenible al ofrecer memoriales digitales (Company, 2022).

Por último, la investigación de la American Psychological Association (2020) destaca la importancia de los rituales y recuerdos en el proceso de duelo, la posibilidad de compartir recuerdos y homenajes de forma global puede facilitar la conexión emocional que muchos buscan durante su proceso de sanación (Association, 2020).

En resumen, la convergencia de avances tecnológicos, la aceptación creciente de la digitalización en la vida cotidiana, y la demanda de experiencias personalizadas y sostenibles crean un entorno favorable para la propuesta de **EternosreQRdos**, al integrar tecnología conmemorativa accesible, este proyecto no solo responde a las necesidades actuales del mercado, sino que también proporciona una alternativa innovadora que puede resonar emocionalmente con las familias en duelo.

El proyecto **EternosreQRdos** puede aprovechar esta tendencia hacia la digitalización para ofrecer un servicio conmemorativo que no solo responde a las necesidades emocionales y logísticas de las familias, sino que también se posiciona como una alternativa sostenible y moderna en un mercado que no ha sido suficientemente explorado, al crear memoriales interactivos y personalizados, **EternosreQRdos** ofrece una experiencia que va más allá de los métodos tradicionales, con la posibilidad de compartir recuerdos y homenajes de forma global, brindando un nuevo sentido de conexión emocional a quienes atraviesan el duelo.

De acuerdo con el Informe de la fiscalía nacional económica (FNE), sobre sesgos y mejoras competitivas en el mercado fúnebre, existen algunos datos importantes para compartir:

- En Chile, existen más de 850 funerarias, más de 400 cementerios y 17 crematorios. El gasto promedio de un funeral completo sería de \$2.345.745 si el destino final fue una sepultura, y \$2.146.425 si fue una cremación.
- Según el Informe, el precio de los servicios funerarios, las sepulturas y las tasas de interés de los créditos entregados por los cementerios presentan un alto grado de dispersión.

- Al momento de contratar servicios fúnebres, los individuos se ven expuestos a una serie de sesgos cognitivos que pueden afectar la manera en que las funerarias definen los cobros asociados a los servicios que ofrecen.
- Se estima que, en el año 2021, el valor monetario del mercado de las funerarias superó los \$107.000 millones de pesos anuales (\$126 millones de dólares). Las sepulturas habrían generado ingresos a nivel país equivalentes a \$563,9 millones de dólares, mientras que, el mercado de los crematorios, \$15,8 millones de dólares.
- Según el Informe, el gasto promedio de un funeral completo (incluyendo los servicios funerarios y de inhumación), sería de \$2.345.745 si el destino final fue una sepultura, y \$2.146.425 si fue una cremación. Aproximadamente el 10% del total de fallecidos en Chile son cremados. Esta última cifra es especialmente baja, sobre todo si se compara con el porcentaje de otros países como Estados Unidos (57%), Canadá (74%), Reino Unido (78%), España (45%), Japón (99%), Nueva Zelanda (75%), Argentina (25%), Perú (50%) y Colombia (70%).
- Al momento de contratar servicios fúnebres, es esperable que las personas se encuentren en un estado de vulnerabilidad emocional. Además, como estos servicios no se adquieren con frecuencia, es más probable que haya un desconocimiento general sobre este mercado. Según los resultados de una encuesta realizada por a FNE, al momento de contratar servicios fúnebres, el 70% los consumidores declaran que solo cotizan una vez. Paralelamente, el análisis de la muestra evidencia que el 52% de los consumidores cotiza solo una alternativa, y el 33% cotiza dos.

- En este sentido, a pesar de la amplia oferta de servicios fúnebres, las personas no hacen una búsqueda exhaustiva de precios, cotizando muy pocas alternativas. Según el Informe, esto podría explicar la dispersión de precios observada en los servicios que ofrecen las funerarias. Lo anterior se refuerza con el hecho de que, según el Informe, los clientes institucionales son mucho más sensibles a los precios que ofrecen las funerarias. Esto hace que, en general, estos clientes obtengan mayores descuentos que los individuos comunes.

En resumen, el proyecto se posiciona bien para capitalizar las tendencias actuales y satisfacer las necesidades cambiantes de las familias, lo que sugiere un futuro alentador en el ámbito de los servicios conmemorativos en Chile (FNE, 2022).

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO / IDEA DE NEGOCIO

3.1. NOMBRE DEL PROYECTO

EternosreQRdos: Memoriales interactivos mediante tecnología QR

3.2. DESCRIPCIÓN GENERAL

EternosreQRdos es un proyecto innovador que busca transformar la forma en que las personas rinden homenaje a sus seres queridos mediante la creación de memoriales interactivos y personalizados, utilizando tecnología QR. El objetivo principal es facilitar el acceso a la memoria de los fallecidos a través de un espacio digital, donde familiares y amigos puedan compartir fotos, videos, anécdotas y recuerdos, accesibles desde cualquier parte del mundo con solo escanear un código QR.

Cada memorial estará representado por una placa conmemorativa física, fabricada en materiales de alta calidad, como acero inoxidable o acrílico, que llevará impreso un código QR único. Al escanear el código con un dispositivo móvil, el usuario será redirigido a una página web personalizada, donde podrá acceder a contenido multimedia relacionado con la persona fallecida. Esta solución está diseñada para atender a las necesidades emocionales y logísticas de las familias, al tiempo que ofrece una alternativa moderna y accesible a los métodos tradicionales de conmemoración.

3.3. ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto **EternosreQRdos** se propone implementar estos memoriales en cementerios, mausoleos, parques conmemorativos y espacios privados, así como en cualquier lugar significativo para la familia del fallecido. El servicio incluirá la creación y personalización de la página web conmemorativa, el diseño y fabricación de la placa QR, y el mantenimiento del espacio digital a lo largo del tiempo.

El alcance también incluye la posibilidad de ofrecer paquetes a medida, donde los usuarios podrán elegir entre diferentes opciones de personalización (diseños de la placa, duración del almacenamiento digital, actualización de contenido, entre otros). El proyecto no solo está dirigido a personas que desean conmemorar a sus seres queridos, sino también a cementerios y servicios funerarios que quieran modernizar su oferta de servicios conmemorativos.

3.4. RECURSOS NECESARIOS

- **Plataforma tecnológica:** Desarrollo y mantenimiento de la plataforma web donde se alojarán los memoriales.
- **Diseño y fabricación de placas:** Máquina de grabado laser, recursos para la producción de placas conmemorativas en distintos materiales (acrílico, acero inoxidable, etc.).
- **Marketing y publicidad:** Inversión en estrategias de marketing digital para dar a conocer el servicio a nivel local y nacional (principalmente por redes sociales).
- **Recursos humanos:** Aunque el proyecto contempla un equipo multidisciplinario (desarrolladores web, diseñadores gráficos, especialistas en marketing digital, personal de ventas y atención al cliente), en esta fase inicial, el emprendedor asumirá todos estos roles. Esto incluye el desarrollo de la plataforma, el diseño de las placas y la atención al cliente, lo que permite un control total sobre la calidad del servicio y la interacción con los clientes.

3.5. PLAZOS

El proyecto se divide en tres fases principales:

1.- Desarrollo de la plataforma digital y producción inicial (2 meses):

Durante esta fase, se diseñará y lanzará la página web que albergará los memoriales, además de establecer la cadena de producción de las placas.

2.- Lanzamiento del servicio (1 mes):

Se realizará una campaña de lanzamiento inicial, enfocada en crear conciencia sobre el servicio y captar los primeros clientes. Este lanzamiento incluirá presencia en redes sociales, asociaciones con cementerios y servicios funerarios, y una estrategia de marketing de contenidos.

3.- Expansión y crecimiento (6 meses):

A medida que se adquieran clientes y el servicio se establezca en el mercado, se implementarán mejoras en la plataforma digital, además de explorar nuevas alianzas comerciales y mercados regionales.

3.6. PRESUPUESTO ESTIMADO

- **Desarrollo web y mantenimiento:** \$500.000.-
- **Fabricación de placas (producción inicial):** \$1.000.000.-
- **Marketing y publicidad:** \$500.000.-
- **Otros costos operativos:** \$500.000.-

Total estimado: \$2.500.000

3.7. RESULTADOS ESPERADOS

- **Corto plazo (3 meses):** Se espera captar a un mínimo de 20 clientes, estableciendo una presencia en al menos 2 cementerios o parques conmemorativos.
- **Mediano plazo (6 meses):** Expansión a otras ciudades y aumento del número de clientes a 50, con la posibilidad de alianzas estratégicas con empresas funerarias.
- **Largo plazo (1 año):** Posicionar a **EternosreQRdos** como un servicio reconocido en la comunidad, con proyecciones de crecimiento sostenido y mejoras en la plataforma.

3.8. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo está compuesto por:

- Familias que buscan una forma moderna, accesible y personalizada de rendir homenaje a sus seres queridos.
- Cementerios y empresas funerarias que deseen ampliar su oferta de servicios conmemorativos mediante la integración de tecnología.
- Comunidades religiosas y culturales que busquen innovar en sus prácticas conmemorativas manteniendo un respeto por las tradiciones.

3.9. BENEFICIOS DEL PROYECTO

- **Accesibilidad:** Las familias pueden acceder al memorial desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.
- **Personalización:** Ofrece la posibilidad de crear memoriales únicos, con contenido multimedia que refleje la vida y legado de la persona fallecida.
- **Sostenibilidad:** Reduce la necesidad de espacios físicos y contribuye a la creación de soluciones más sostenibles y adaptadas a las necesidades del siglo XXI.
- **Conexión emocional:** Facilita el proceso de duelo, permitiendo a las familias mantener un vínculo cercano con sus seres queridos fallecidos.

3.10. RIESGOS ASOCIADOS

- **Aceptación del mercado:** Existe el riesgo de que las familias más tradicionales no adopten rápidamente esta nueva forma de conmemoración.
- **Competencia:** El sector de los servicios funerarios está en proceso de digitalización, por lo que es probable que surjan competidores con propuestas similares.
- **Dependencia tecnológica:** La solución depende del acceso a internet y el correcto funcionamiento de dispositivos móviles.

EternosreQRdos presenta un modelo de negocio que aprovecha la digitalización para responder a una necesidad emocional profunda, con un enfoque moderno que puede transformar el sector conmemorativo.

4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

4.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el plan de negocios para **EternosreQRdos** como un servicio innovador de memoriales interactivos mediante tecnología QR.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el entorno empresarial para la fundamentación de la viabilidad del negocio.
2. Desarrollar los planes estratégicos de marketing, recursos humanos y operaciones para implementar y consolidar el servicio.
3. Consolidar el plan financiero y la viabilidad económica para el desarrollo y expansión de **EternosreQRdos**

5. CRONOGRAMA

5.1. HITOS DEL PROYECTO

1. Investigación de mercado y análisis de competencia: 1 mes
2. Diseño de la plataforma web: 2 meses
3. Desarrollo y programación de la plataforma web: 2 meses
4. Producción de las placas conmemorativas: Según pedidos

5. Estrategia de marketing digital y lanzamiento: 1 mes
6. Seguimiento de satisfacción del cliente: Durante los 6 meses posteriores al lanzamiento.
7. Establecimiento de alianzas con cementerios y servicios funerarios: 6 meses
8. Actualizaciones trimestrales de la plataforma: Cada 3 meses
9. Expansión a otras regiones: 1 año

A continuación, se presenta Carta Gantt del proyecto a realizar (cuadro 1)

Cuadro 1

Carta Gantt del proyecto a realizar

Carta Gantt:												
Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Investigación de mercado	X											
Diseño de la plataforma web		X	X									
Desarrollo y programación de la plataforma web			X	X								
Producción de placas conmemorativas				X	X							
Estrategia de marketing digital y lanzamiento					X							
Seguimiento de satisfacción del cliente						X	X	X	X	X	X	X
Establecimiento de alianzas						X						
Actualizaciones trimestrales de la plataforma							X		X		X	
Expansión a otras regiones										X		

Notas:

- X indica el periodo en que se trabajará en la actividad correspondiente.
- El cronograma es flexible y puede ajustarse según el avance del proyecto y las circunstancias que se presenten.}

6. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

6.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La justificación práctica de **EternosreQRdos** radica en la creciente necesidad de soluciones modernas y accesibles para honrar y recordar a los seres queridos que han partido. En un mundo cada vez más digital, muchas familias buscan alternativas que les permitan mantener viva la memoria de sus seres queridos de una manera significativa y personalizada. La existencia de un servicio que ofrezca memoriales online con placas conmemorativas, complementado con tecnología QR, representa una respuesta efectiva a esta demanda social.

Además, en un contexto donde la planificación de ceremonias funerarias puede ser abrumadora, ofrecer un servicio que integre la creación de memoriales y la interacción digital facilita el proceso para las familias en duelo. Esto no solo alivia el estrés emocional que conlleva la pérdida, sino que también proporciona un espacio para la reflexión y el homenaje.

- **Tony Walter:** En sus estudios sobre el duelo, Walter (1999) destaca la importancia de los rituales conmemorativos en el proceso de adaptación emocional y señala que estos rituales permiten a las personas conectar emocionalmente con los recuerdos de sus seres queridos, aun cuando la presencia física sea imposible. La propuesta de **EternosreQRdos** facilita este proceso al permitir que los usuarios mantengan vivos estos rituales en un espacio digital, accesible desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo cual responde a las necesidades de un mundo cada vez más globalizado. (Walter, 1999).

- **Sherry Turkle:** Turkle (2011) explora cómo las personas construyen relaciones significativas a través de plataformas digitales y cómo la tecnología puede facilitar la expresión emocional en el contexto de la memoria y el recuerdo. Esto resulta relevante para **EternosreQRdos**, ya que su formato digital conmemora a los fallecidos de manera interactiva, ofreciendo un espacio donde familiares y amigos pueden interactuar con los recuerdos y mantener una conexión emocional con sus seres queridos, sin importar las distancias físicas. (Turkle, S., 2011).
- **José van Dijck:** Van Dijck (2007) estudia el impacto de las tecnologías digitales en la construcción de la memoria colectiva, subrayando cómo estas plataformas permiten a las personas almacenar y compartir recuerdos de manera personalizada. **EternosreQRdos** responde a esta demanda al proporcionar una herramienta digital de conmemoración accesible y personalizable, lo que permite a los usuarios participar en la creación de un memorial colectivo que puede ser preservado a lo largo del tiempo. (van Dijck, J., 2007).
- **Deborah Carr:** Carr (2019) discute la importancia de la planificación de ceremonias y memoriales en la reducción del estrés emocional en el duelo. Al proporcionar un espacio accesible y fácilmente personalizable, **EternosreQRdos** simplifica el proceso de homenaje, permitiendo que las familias en duelo afronten el proceso de una manera menos abrumadora, lo cual puede ser beneficioso para su bienestar emocional. (Carr, D., 2019).
- **Maurice Halbwachs:** Aunque su obra se centra en el concepto de memoria colectiva, Halbwachs (1992) ofrece una base teórica que refuerza la relevancia de preservar la memoria de los seres queridos a través de formas accesibles y compartidas en la comunidad. La digitalización de estos espacios de memoria, como lo hace

EternosreQRdos, permite una versión moderna de esta memoria colectiva, alineada con las expectativas sociales actuales. (Halbwachs, M., 1992).

6.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde una perspectiva teórica, **EternosreQRdos** contribuye al estudio del duelo y la memoria colectiva. La literatura existente resalta la importancia de los rituales conmemorativos en el proceso de duelo y en la construcción de la identidad personal y social. Al implementar un enfoque digital, este proyecto puede ofrecer nuevos insights sobre cómo las tecnologías emergentes influyen en la manera en que las personas recuerdan y honran a sus seres queridos.

El proyecto también aborda la brecha en el conocimiento acerca de las plataformas digitales en el ámbito de los memoriales y la conmemoración. Al documentar y analizar la interacción de los usuarios con la plataforma, se puede enriquecer la comprensión de cómo las nuevas generaciones perciben y utilizan los espacios de memoria.

- **Maurice Halbwachs:** En su obra sobre la memoria colectiva, Halbwachs (1992) establece cómo las sociedades construyen y mantienen recuerdos compartidos a través de lugares de memoria, como cementerios y memoriales. Este proyecto se inserta en este marco teórico al ofrecer una conmemoración digital accesible desde cualquier lugar, lo que permite recordar y honrar a los fallecidos de una forma compatible con un mundo globalizado. La idea de que la memoria se construye en el colectivo resulta esencial para entender la función social de **EternosreQRdos** en la preservación y difusión de recuerdos en un entorno digital. (Halbwachs, 1992).

- **Thomas W. Laqueur:** En su libro *The Work of the Dead: A Cultural History of Mortal Remains*, Laqueur (2015) examina los rituales de la memoria y la importancia de los espacios físicos en la conmemoración. Su enfoque permite analizar cómo el traslado de estos rituales a un entorno digital desafía las prácticas tradicionales, planteando que la memoria y el duelo no necesariamente requieren un espacio físico fijo. **EternosreQRdos** es un caso práctico de cómo la conmemoración puede ser tanto física como digital, explorando cómo esta transición afecta los procesos de duelo y de memoria. (Laqueur, 2015).
- **Anthony Giddens:** En el marco de la “**modernidad reflexiva**” propuesto por Giddens (1991), se explora cómo la digitalización transforma las tradiciones y rituales en respuesta a los cambios sociales. La modernidad reflexiva sugiere que las prácticas tradicionales son continuamente reinterpretadas para adaptarse a las necesidades actuales. En este sentido, **EternosreQRdos** utiliza la tecnología para ofrecer una nueva forma de memorialización que responde a la necesidad de accesibilidad y personalización en las prácticas de recuerdo de los seres queridos. (Giddens, 1991).
- **Sherry Turkle y José van Dijck:** Turkle (2011) y van Dijck (2007) han analizado cómo las tecnologías digitales impactan la construcción de la identidad y la memoria. Turkle discute la capacidad de las plataformas digitales para sostener la interacción emocional y fomentar el apego a los recuerdos, mientras que van Dijck investiga cómo las personas construyen recuerdos y comparten historias a través de las tecnologías digitales. Estos enfoques permiten entender cómo **EternosreQRdos** ofrece una experiencia interactiva y emocional de recuerdo que permite a los usuarios revivir y compartir historias de vida de manera virtual y permanente. (Turkle, 2011); (van Dijck, 2007).

6.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La metodología propuesta para **EternosreQRdos** se basa en un enfoque mixto que combina investigación cualitativa y cuantitativa. Se realizarán encuestas y entrevistas a familias en duelo para entender sus necesidades y expectativas respecto a los memoriales online. Este enfoque no solo garantizará que el producto final esté alineado con las demandas del mercado, sino que también permitirá la recolección de datos significativos para evaluar la efectividad del servicio.

Además, la implementación de tecnología QR para enlazar a las placas conmemorativas con contenido digital ofrece un método innovador para el recuerdo. Esta metodología será evaluada a través de métricas de uso y satisfacción del cliente, asegurando que se mantenga la calidad y la relevancia del servicio ofrecido.

- **Enfoque Mixto:** Creswell y Plano Clark (2011) señalan que los enfoques mixtos permiten una mayor comprensión del fenómeno estudiado, combinando la profundidad de los datos cualitativos con la generalización de los datos cuantitativos. En el caso de **EternosreQRdos**, este enfoque permite obtener una visión integral de las expectativas de las familias en duelo sobre los memoriales digitales. Las encuestas permitirán identificar tendencias y demandas del mercado, mientras que las entrevistas explorarán en profundidad las emociones y necesidades subyacentes relacionadas con la conmemoración en un contexto digital (Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L., 2011).
- **Investigación Cualitativa (Entrevistas):** Según Patton (2015), las entrevistas cualitativas permiten capturar experiencias y percepciones personales, esenciales para comprender el proceso de duelo y la

percepción de los memoriales online. Las entrevistas con familias en duelo en **EternosreQRdos** permitirán identificar qué elementos específicos valoran en la conmemoración digital y cómo estos memoriales ayudan en su proceso de duelo. (Patton, M. Q., 2015).

- **Investigación Cuantitativa (Encuestas):** Las encuestas son herramientas eficaces para recopilar datos de una muestra grande y evaluar patrones y preferencias del mercado (Fowler, 2014). A través de encuestas estructuradas, **EternosreQRdos** recopilará datos sobre la popularidad de diferentes características y funcionalidades de los memoriales digitales, lo que permitirá adaptar el servicio a las expectativas del público. (Fowler, F. J., 2014).
- **Tecnología QR y Conmemoración Digital:** La implementación de códigos QR en memoriales digitales ofrece una metodología innovadora para el recuerdo. Segarra et al. (2020) destacan que la tecnología QR facilita el acceso inmediato y la interacción con el contenido digital, permitiendo a los usuarios una conexión emocional más directa con los recuerdos. La adopción de esta tecnología en **EternosreQRdos** brinda una solución práctica y moderna para conectar a las personas con la memoria de sus seres queridos, superando las limitaciones geográficas. (Segarra, 2020).
- **Evaluación de Métricas de Uso y Satisfacción:** La medición de la satisfacción del cliente es fundamental en el desarrollo de productos y servicios. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, que ayuda a evaluar la calidad del servicio en función de la satisfacción del usuario. **EternosreQRdos** utilizará encuestas de satisfacción y análisis de uso de la plataforma para ajustar continuamente

el servicio, asegurando que cumple con las expectativas de sus usuarios y mantiene su relevancia y calidad. (Parasuraman, 1988).

7. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

7.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La delimitación espacial de **EternosreQRdos** se centra en la región metropolitana de Santiago, Chile, donde se llevará a cabo la implementación inicial del proyecto. Este enfoque geográfico permite atender de manera directa a una población urbana con alta densidad demográfica y una diversidad de culturas y tradiciones. La elección de Santiago no solo facilita la logística y la promoción del servicio, sino que también proporciona un entorno propicio para evaluar la aceptación de memoriales online en un contexto donde la digitalización ha tenido un impacto significativo en la vida cotidiana.

A medida que el proyecto se consolide, se considerará la expansión a otras regiones del país, pero en esta etapa inicial, el enfoque estará limitado a Santiago y sus alrededores.

7.2.- DELIMITACIÓN TEMPORAL

La delimitación temporal del proyecto se establece desde su inicio en el primer trimestre de 2024, con una duración proyectada de 12 meses para su desarrollo e implementación. Durante este período, se llevarán a cabo diversas fases que incluyen la investigación de mercado, el diseño y desarrollo de la plataforma, el lanzamiento del servicio y la evaluación de este. Este marco temporal permite una planificación efectiva y la posibilidad de realizar ajustes basados en los resultados obtenidos a lo largo de cada etapa. La recolección de

datos se realizará de forma continua, asegurando que el proyecto se adapte a las necesidades y expectativas de los usuarios en tiempo real.

7.3. DELIMITACIÓN TEÓRICA

La delimitación teórica de **EternosreQRdos** se centra en el ámbito de la psicología del duelo, la memoria colectiva y el uso de tecnologías digitales en la conmemoración. El proyecto se basa en teorías que abordan cómo las personas manejan el duelo y la importancia de los rituales conmemorativos en este proceso. Además, se explorarán conceptos relacionados con la interacción entre el ser humano y la tecnología, especialmente en lo que respecta a la creación de memoriales digitales.

La investigación se sustentará en estudios previos que analizan la eficacia de las plataformas digitales en la memoria y el duelo, así como en la influencia de las tecnologías emergentes en la forma en que las personas recuerdan a sus seres queridos. Esta delimitación teórica asegura que el proyecto se mantenga enfocado y relevante en un contexto académico y social, evitando confusiones y garantizando la rigurosidad de la investigación.



CAPÍTULO II

ENTORNO

CAPÍTULO II ENTORNO

El análisis del entorno es clave para evaluar las oportunidades y desafíos que afectan a **EternosreQRdos** como un servicio innovador de memoriales interactivos mediante tecnología QR. Este apartado aborda desde la identificación del problema y la propuesta de valor hasta el análisis estratégico del mercado y la competencia, utilizando herramientas como el modelo PESTEL, las 5 fuerzas de Porter y el análisis FODA. También se incluye el planteamiento estratégico del negocio, basado en su misión, visión y valores, junto con el modelo de negocio CANVAS y el control estratégico mediante el Balanced Scorecard, este enfoque integral busca garantizar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto.

1. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO: MISIÓN, VISIÓN, VALORES

1.1. MISIÓN

Proporcionar una plataforma dedicada a preservar y compartir los recuerdos de los seres queridos, convirtiendo cada memoria en un legado eterno que conecte corazones y trascienda generaciones.

1.2. VISIÓN

Convertirse en el referente global en la preservación digital de memorias, ofreciendo un espacio donde cada historia de vida sea honrada y cada recuerdo perdure para siempre.

1.3. VALORES

Empatía: Entienden la importancia de honrar la memoria de los seres queridos con sensibilidad y respeto.

Innovación: Incorporan tecnología de vanguardia para transformar el recuerdo en una experiencia accesible y significativa.

Autenticidad: Celebran cada historia como única, ofreciendo memoriales personalizados que reflejan la esencia de cada persona.

Conexión: Fomentan el vínculo emocional entre las familias y las memorias de sus seres queridos, asegurando que nunca se pierda ese legado.

Calidad: Garantizan excelencia en cada detalle de sus memoriales, desde el diseño hasta la funcionalidad.

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA (general y específicos)

2.1. OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL

Consolidar a **EternosreQRdos** como la plataforma líder en el ámbito de los memoriales online, proporcionando soluciones innovadoras y personalizadas para homenajear a los seres queridos, fomentando el recuerdo y la conexión a través de tecnología avanzada y servicios de alta calidad.

2.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

- Expandir la visibilidad de la marca: Incrementar el conocimiento de **EternosreQRdos** a través de campañas de marketing digital, eventos y estrategias de fidelización, con el fin de alcanzar un mayor número de usuarios y fortalecer la presencia en el mercado.
- Desarrollar productos personalizados y tecnológicos: Ampliar y diversificar los servicios de memoriales online, incorporando nuevas opciones personalizables y características tecnológicas que ofrezcan una experiencia única y adaptada a las necesidades de los clientes.
- Fortalecer la relación con los clientes: Establecer un sistema de atención al cliente excepcional y estrategias de fidelización para generar relaciones duraderas, basadas en la confianza y el compromiso, que aseguren la satisfacción y el retorno de los usuarios.

3. MODELO DE NEGOCIO: METODOLOGÍA CANVAS

Antes de presentar el modelo CANVAS de **EternosreQRdos**, es importante destacar los aspectos clave de esta propuesta de negocio. **EternosreQRdos** se dedica a la creación de memoriales digitales a través de códigos QR, permitiendo a los usuarios honrar la memoria de sus seres queridos mediante un homenaje en línea, accesible y personalizado. Este servicio está diseñado para satisfacer la necesidad de preservar recuerdos de una forma significativa y adaptada a la era digital. El modelo CANVAS a continuación detalla cada componente del negocio, desde su propuesta de valor hasta la estructura de costos, proporcionando una visión integral de cómo **EternosreQRdos** se posiciona para ofrecer un servicio innovador en el mercado conmemorativo.

3.1. PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor de **EternosreQRdos** se basa en ofrecer un memorial online personalizado y duradero mediante tecnología QR, que permite a los familiares y amigos mantener vivo el recuerdo de sus seres queridos de una manera accesible, moderna y adaptable con el tiempo. Cada memorial digital brinda la posibilidad de:

- Actualizar contenido: Los homenajes pueden enriquecerse con nuevas fotos, mensajes, y recuerdos que familiares y amigos pueden agregar con el tiempo, reflejando una historia que sigue viva.
- Acceso fácil y universal: La tecnología QR permite acceder al memorial desde cualquier lugar y en cualquier momento, facilitando la visita al homenaje sin importar la distancia.
- Conexión emocional y colaboración: Al ser digital, el memorial permite que personas cercanas, aunque estén lejos, puedan unirse al recuerdo, compartir anécdotas y contribuir a un legado común.
- Innovación y personalización: **EternosreQRdos** ofrece un servicio único que combina elementos tradicionales de homenaje con una solución digital moderna, adaptada a las necesidades de cada cliente y su forma de recordar a quienes han partido.

3.2. SOCIOS CLAVES

Empresas funerarias: Colaboración para ofrecer servicios conjuntos

La colaboración con empresas funerarias representa una oportunidad valiosa para expandir el alcance de los memoriales digitales. Al trabajar de la mano con estas empresas, es posible ofrecer un servicio integrado que cubre desde los aspectos tradicionales de una despedida hasta la creación de un homenaje digital duradero. Este tipo de alianzas permite a las funerarias incluir el memorial digital como parte de su oferta, brindando a las familias una opción completa y significativa. Al mismo tiempo, ambas empresas se benefician de la sinergia, alcanzando un público mayor y mejorando la experiencia final del cliente. Las colaboraciones con servicios funerarios crean un entorno de apoyo integral que acompaña a las familias en el proceso de duelo, agregando valor a su experiencia y ofreciendo soluciones personalizadas y accesibles para el recuerdo.

Materiales para Placas Conmemorativas: Empresas proveedoras de metal, acrílico y otros materiales resistentes.

La calidad y durabilidad de los materiales utilizados en las placas conmemorativas son esenciales para garantizar que el homenaje perdure en el tiempo. Las empresas proveedoras de materiales como metal, acrílico, madera tratada o vidrio templado desempeñan un rol fundamental al suministrar los insumos necesarios para la creación de placas resistentes y estéticamente agradables. La colaboración con proveedores de materiales permite asegurar la fabricación de placas de alta calidad que puedan resistir diversas condiciones ambientales, manteniendo su apariencia y funcionalidad. Estos materiales no solo deben ser duraderos, sino también ofrecer opciones que se adapten al estilo y preferencias del cliente, ya sea un acabado metálico sobrio o una presentación en acrílico moderno. Contar con proveedores confiables permite entregar a los

clientes un producto que honre la memoria de sus seres queridos con dignidad y belleza.

Redes sociales: Plataformas de publicidad y marketing

Las redes sociales son una herramienta poderosa para la difusión de memoriales digitales y servicios conmemorativos. Estas plataformas permiten alcanzar a un público amplio y segmentado, creando conciencia sobre los servicios disponibles y fomentando el recuerdo de manera accesible y visible. Las redes sociales también ofrecen un espacio interactivo donde los clientes pueden conocer más sobre el servicio, ver testimonios y comprender cómo un memorial digital puede marcar la diferencia en el proceso de duelo. Además, al compartir contenido emotivo y relevante en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok, las empresas pueden construir una comunidad en torno al recuerdo y el homenaje. Esto no solo fortalece el vínculo con los clientes, sino que también ayuda a educar y sensibilizar al público sobre la importancia de preservar la memoria de los seres queridos en un formato duradero y accesible.

3.3. ACTIVIDADES CLAVES

Desarrollo de plataformas digitales: Mejoras continuas en la página web e integración de nuevos servicios.

La evolución tecnológica y las necesidades cambiantes de los usuarios hacen que el desarrollo de plataformas digitales sea un pilar esencial en **EternosreQRdos**. Este enfoque implica una mejora constante en la usabilidad, diseño y funcionalidad de la página web, con el objetivo de facilitar el acceso y la personalización de los memoriales digitales. Además, la integración de nuevos servicios como la posibilidad de agregar videos, galerías de fotos o mensajes interactivos permite enriquecer la experiencia de los usuarios. Estas mejoras

continuas aseguran que el servicio se mantenga a la vanguardia, ofreciendo una plataforma sólida, intuitiva y adaptada a las expectativas modernas.

Soporte y atención al cliente: Asegurar la disponibilidad de un servicio eficiente y rápido.

La atención al cliente es un aspecto crucial para **EternosreQRdos**, especialmente dado el contexto emocional en el que operan los usuarios. Contar con un servicio de soporte eficiente y compasivo asegura que cada cliente reciba la ayuda necesaria en el momento adecuado. Desde consultas técnicas hasta el acompañamiento en el proceso de creación y personalización del memorial, el equipo de soporte trabaja para resolver dudas y brindar una experiencia humana y comprensiva. La disponibilidad de atención rápida y empática refuerza la confianza en el servicio, permitiendo que los usuarios se sientan respaldados en cada paso.

Marketing digital: Campañas de publicidad en redes sociales para promover el servicio.

El marketing digital es fundamental para aumentar la visibilidad de **EternosreQRdos** y llegar a aquellos que buscan una forma especial de recordar a sus seres queridos. Mediante campañas en redes sociales como Facebook, Instagram y TikTok, la empresa no solo promociona sus servicios, sino que también sensibiliza al público sobre la importancia de preservar la memoria en un formato accesible y moderno. Las campañas publicitarias se enfocan en destacar los beneficios únicos de los memoriales digitales, utilizando contenido emotivo y relevante que conecta con las necesidades de los usuarios. Este enfoque permite crear una comunidad en torno al recuerdo y facilita que más personas conozcan y elijan **EternosreQRdos** como una opción significativa para honrar a sus seres queridos.

3.4. RECURSOS CLAVE

Tecnología de plataformas web: Infraestructura digital para la gestión de memoriales

EternosreQRdos cuenta con una plataforma diseñada para gestionar de manera integral memoriales digitales personalizados. Todo el proceso es realizado por el equipo de la empresa, quien se encarga de recibir la información, transformarla en un homenaje respetuoso y presentarla a través de tecnología QR. Esta infraestructura asegura una experiencia fluida y accesible para quienes visitan los memoriales, con actualizaciones constantes que garantizan su correcto funcionamiento y seguridad.

Equipo de soporte: Personas capacitadas para la creación de memoriales y resolución de dudas

El equipo de soporte de **EternosreQRdos** está compuesto por profesionales capacitados para brindar un servicio integral y empático. Son ellos quienes recogerán la información de los clientes y la convierten en homenajes digitales que reflejan de manera fiel la memoria de los seres queridos. Además, este equipo estará preparado para resolver dudas y guiar a los clientes en todo el proceso, ofreciendo un trato respetuoso y comprensivo en cada interacción.

Plataformas de pago en línea: Opciones seguras y convenientes para los clientes

Las transacciones económicas en **EternosreQRdos** se gestionan a través de plataformas de pago en línea que cumplen con altos estándares de seguridad, estas opciones incluyen tarjetas de crédito, débito y transferencias electrónicas, permitiendo a los clientes realizar sus pagos de manera cómoda y confiable, la

empresa se asegura de proteger los datos financieros y facilitar un proceso de pago eficiente.

3.5. RELACIÓN CON CLIENTES

Soporte personalizado: Asistencia para crear el memorial, gestionar contenidos y responder preguntas.

EternosreQRdos ofrece un servicio de soporte completamente personalizado, en el cual un equipo especializado se encarga de asistir a los clientes en cada etapa del proceso. Desde la recopilación de información hasta la gestión de los contenidos que conformarán el memorial, el equipo trabaja de manera cercana y profesional. Además, están disponibles para responder preguntas y resolver inquietudes, asegurando que el memorial refleje fielmente la memoria de los seres queridos. Este enfoque garantiza que los clientes reciban un servicio atento, respetuoso y eficiente.

Comunidad online: Interacción en redes sociales, permitiendo a los usuarios compartir recuerdos y experiencias

A través de sus redes sociales, **EternosreQRdos** fomenta una comunidad online activa y solidaria, donde los usuarios pueden compartir recuerdos, experiencias y homenajes. Estas plataformas no solo permiten conectar a personas con historias similares, sino que también ofrecen un espacio para reflexionar y celebrar la memoria de quienes ya no están. Las publicaciones y actividades de la comunidad buscan generar un ambiente de apoyo y empatía, convirtiendo las redes sociales en una extensión significativa del servicio de memoriales.

3.6. CANALES

Página web: Plataforma online donde se crea y gestiona el memorial.

La página web de **EternosreQRdos** es el pilar central del servicio, diseñada para gestionar y presentar memoriales digitales de manera profesional y respetuosa. En esta plataforma, el equipo se encarga de crear los homenajes basándose en la información proporcionada por los clientes. La página está optimizada para garantizar una experiencia fluida y accesible, permitiendo que los usuarios puedan visitar y compartir los memoriales desde cualquier dispositivo, en cualquier momento.

Redes sociales: Instagram, Facebook y TikTok para promover el servicio y conectar con los usuarios.

EternosreQRdos utiliza sus redes sociales como un canal clave para promocionar sus servicios y establecer una conexión cercana con su audiencia. A través de plataformas como Instagram, Facebook y TikTok, la empresa comparte contenido relacionado con los memoriales, publicaciones reflexivas y homenajes significativos. Estas redes también fomentan la interacción, permitiendo que los seguidores participen activamente, compartan sus historias y se sientan parte de una comunidad que valora la memoria y el recuerdo.

Alianzas con empresas funerarias

Las alianzas con empresas funerarias permiten a **EternosreQRdos** ampliar su alcance y ofrecer sus memoriales digitales como un complemento valioso a los servicios tradicionales. Estas colaboraciones se basan en la confianza mutua y el objetivo compartido de brindar a las familias un recurso moderno y significativo para conmemorar a sus seres queridos. A través de estas

alianzas, **EternosreQRdos** se posiciona como un socio estratégico en el sector funerario.

3.7. SEGMENTO DE CLIENTES

Familiares de personas fallecidas: Buscan conmemorar a sus seres queridos de forma accesible y moderna.

EternosreQRdos está dirigido a familias y personas que desean honrar la memoria de sus seres queridos de manera significativa y actualizada. Este segmento de clientes busca alternativas accesibles y modernas para rendir homenaje, encontrando en los memoriales digitales una solución que combina tradición y tecnología. La propuesta de **EternosreQRdos** les permite preservar recuerdos y compartirlos con facilidad, creando un espacio digital eterno para conmemorar a quienes han partido.

Servicios funerarios: Empresas interesadas en agregar valor a sus servicios con memoriales digitales.

Los servicios funerarios representan un segmento estratégico para **EternosreQRdos**, ya que estas empresas buscan constantemente formas de innovar y complementar su oferta. Los memoriales digitales se integran como un valor añadido, ofreciendo a sus clientes un recurso moderno que enriquece la experiencia de despedida. A través de alianzas, **EternosreQRdos** colabora con estas empresas para implementar su tecnología QR como un componente diferencial en sus servicios.

Previsión de memoriales: Personas que desean preplanificar su memorial.

EternosreQRdos también atiende a personas que desean planificar su propio memorial con antelación, asegurándose de que sus recuerdos y legado sean presentados según sus deseos. Este segmento valora la posibilidad de decidir con tiempo los detalles de su homenaje, confiando en el equipo de **EternosreQRdos** para gestionar la creación y mantenimiento del memorial digital de manera profesional y respetuosa.

3.8. ESTRUCTURA DE COSTOS

Desarrollo y mantenimiento web: Gastos relacionados con el desarrollo, la actualización y el mantenimiento de la plataforma digital.

EternosreQRdos incurre en costos constantes para garantizar que su plataforma digital funcione de manera óptima. Esto incluye el diseño inicial, la implementación de mejoras tecnológicas, actualizaciones de seguridad y la adaptación a nuevas necesidades del servicio. Estas inversiones aseguran que los memoriales sean accesibles, seguros y estéticamente atractivos, manteniendo un alto estándar de calidad.

Publicidad y marketing: Costos asociados a la promoción del negocio en redes sociales y otras plataformas.

La promoción en redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok representa una parte esencial de los costos de **EternosreQRdos**. Estos gastos incluyen la creación de contenido, campañas pagadas, colaboraciones y otras estrategias para llegar a los públicos objetivo. Además, la empresa invierte en posicionamiento SEO y otras herramientas digitales para aumentar su visibilidad y captar nuevos clientes.

Costos operativos: Salarios del equipo de soporte, tecnología y administración.

La estructura operativa de **EternosreQRdos** abarca los salarios del personal encargado del soporte, la administración y la tecnología. Este equipo es fundamental para garantizar un servicio eficiente y personalizado, desde la creación de memoriales hasta la atención al cliente. Los costos operativos también incluyen el mantenimiento de las herramientas tecnológicas necesarias para el funcionamiento diario de la empresa.

3.9. FUENTE DE INGRESOS

Venta de placas conmemorativas QR (básicas y premium): La principal fuente de ingresos de **EternosreQRdos** proviene de la venta de placas conmemorativas que integran tecnología QR. Estas placas están disponibles en versiones básicas y premium, ofreciendo diferentes niveles de personalización y acabados, adaptándose así a las necesidades y preferencias de cada cliente.

Suscripciones para mantenimiento y personalización de memoriales: **EternosreQRdos** ofrece suscripciones para quienes deseen mantener actualizados sus memoriales digitales con nuevos contenidos o realizar personalizaciones adicionales a lo largo del tiempo. Este modelo asegura ingresos recurrentes y permite a los clientes conservar sus homenajes en óptimas condiciones, añadiendo valor al servicio.

Servicios de personalización (diseño gráfico y contenido audiovisual): Como complemento, **EternosreQRdos** genera ingresos a través de servicios de personalización, tales como diseño gráfico exclusivo y la creación de contenido audiovisual, como videos homenaje. Estos servicios permiten que los memoriales sean únicos y reflejen de manera especial la vida de los seres queridos.

Venta de productos complementarios (llaveros QR, cuadros, kits): Además de las placas conmemorativas, **EternosreQRdos** comercializa productos complementarios como llaveros QR, cuadros personalizados y kits de recuerdo. Estas opciones ofrecen a los clientes formas adicionales de conmemorar y compartir la memoria de sus seres queridos.

Convenios con funerarias, cementerios e instituciones: A través de alianzas estratégicas con funerarias, cementerios y otras instituciones, **EternosreQRdos** genera ingresos al ofrecer su tecnología QR como un complemento a los servicios tradicionales. Estos convenios permiten ampliar el alcance del negocio y fortalecer su presencia en el sector.

A continuación, se presenta el modelo CANVAS de **EternosreQRdos**, el cual se ha diseñado para estructurar y analizar de manera integral los principales componentes de este emprendimiento (cuadro 2), este modelo no solo refleja la visión y misión de la empresa, sino también las estrategias clave que permiten ofrecer memoriales online personalizados, combinando tecnología QR y un enfoque emocional en la preservación de recuerdos. A través de este análisis, se busca destacar cómo cada área del modelo contribuye al valor que se ofrece a los clientes y al crecimiento sostenido de la empresa.

Cuadro 2

Modelo CANVA EternosreQRdos



Fuente: Elaboración Propia

4. MACROENTRNO: ANÁLISIS ESTRATÉGICO, MODELO PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta de evaluación estratégica que permite identificar factores externos cruciales para la viabilidad y el éxito de un negocio. En el caso de **EternosreQRdos**, un servicio de memoriales digitales, este análisis toma en cuenta el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal de Chile. A continuación, se ofrece un desarrollo más profundo de cada factor, con referencias relevantes que sustentan el contexto y las oportunidades y desafíos que enfrenta **EternosreQRdos** en su mercado.

- Sector Industrial: **EternosreQRdos** opera en el sector emergente de servicios conmemorativos digitales, integrando tecnología en el homenaje a seres queridos.

- Función Específica: Ofrece memoriales digitales accesibles mediante tecnología QR, adaptándose a la tendencia de digitalización y preservación de recuerdos.
- Lugar: Con sede en Santiago, Chile, **EternosreQRdos** tiene alcance nacional gracias a su plataforma digital, adaptable a distintas localidades.

a. POLÍTICO

Estabilidad Política y Entorno Empresarial: Chile ha mantenido una estabilidad política notable en los últimos años, lo que lo ha convertido en uno de los países más confiables para la inversión en América Latina. Esta estabilidad se traduce en un entorno favorable para las empresas, ofreciendo previsibilidad en las políticas fiscales y económicas. Según el Banco Central de Chile (Chile, 2023) Chile sigue siendo uno de los países con menor riesgo político, lo que brinda seguridad a los inversionistas y empresarios, como **EternosreQRdos**. Esta estabilidad permite a la empresa expandirse sin enfrentar riesgos imprevistos derivados de cambios políticos drásticos.

Políticas de Apoyo a PYMES: El gobierno chileno ha implementado políticas que fomentan la inclusión social y económica, prestando especial atención a las PYMES. Estas políticas incluyen incentivos fiscales, acceso a financiamiento preferencial y programas de apoyo a la innovación y el emprendimiento. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2022) Chile es uno de los países de América Latina con los mayores apoyos financieros para las PYMES, lo que representa una oportunidad estratégica para **EternosreQRdos**, ya que la empresa puede acceder a estos fondos para financiar su expansión y desarrollo tecnológico.

Digitalización y Transformación Tecnológica: El gobierno chileno ha puesto en marcha un fuerte impulso hacia la digitalización en los negocios y la economía, lo que incluye incentivos para la adopción de tecnologías digitales en empresas de diversos sectores. Esta iniciativa es especialmente relevante para **EternosreQRdos**, ya que la empresa ofrece servicios en el ámbito digital de memoriales con tecnología QR, un área que se beneficia directamente de las políticas gubernamentales de digitalización. Según Kotler y Keller (Kotler, 2012) las políticas orientadas a la digitalización brindan a las empresas alineadas con estos objetivos una ventaja competitiva, ayudando a mejorar su posicionamiento y eficiencia operativa.

Regulación de Datos Personales y Privacidad: Chile ha avanzado en la revisión de su legislación sobre la protección de datos personales, con el objetivo de alinearse con estándares internacionales como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea. Esta regulación afecta a todas las empresas que gestionan datos sensibles, como **EternosreQRdos**, que maneja información personal de los usuarios. El cumplimiento de estas normativas no solo es una obligación legal, sino también una estrategia para mejorar la confianza de los usuarios en la empresa. Según Porter (Porter, 1980) las empresas que gestionan de manera responsable la privacidad de los datos pueden obtener una ventaja competitiva significativa, al fortalecer la relación con sus clientes y diferenciarse en el mercado.

Reformas Constitucionales y Legislación Laboral: El proceso de reforma constitucional en Chile ha implicado cambios importantes en la legislación laboral y social, lo que ha modificado los derechos laborales, la seguridad social y las normativas para las PYMES. Si bien estas reformas apuntan a mejorar la equidad social, también podrían representar un reto para las empresas en términos de adaptación a las nuevas normativas. **EternosreQRdos** deberá estar atenta a estas modificaciones para cumplir con las nuevas leyes laborales y evitar

posibles costos adicionales asociados con la implementación de estas reformas. Sin embargo, si se gestionan adecuadamente, estas reformas también podrían generar un entorno social más estable y un mercado laboral más justo y equilibrado.

Iniciativas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad: En línea con la tendencia global hacia la sostenibilidad, el gobierno chileno ha implementado políticas de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad ambiental. Estas políticas incluyen incentivos para que las empresas adopten prácticas ecológicas y reduzcan su huella de carbono. **EternosreQRdos** puede beneficiarse de este enfoque al integrar prácticas sostenibles en su modelo de negocio, como la adopción de soluciones tecnológicas más ecológicas o la utilización de materiales responsables en sus placas conmemorativas. Este tipo de compromiso con la sostenibilidad también puede mejorar la imagen de la empresa y atraer a clientes más conscientes del impacto ambiental.

b. ECONÓMICO

Estabilidad Económica y Crecimiento Moderado: Chile presenta una economía relativamente estable con un Producto Interno Bruto (PIB) cercano a los USD 310 mil millones en 2023, lo que contribuye a una base sólida para empresas como **EternosreQRdos**. La proyección de crecimiento moderado del PIB del 1,9% para 2024 refleja una economía que, aunque enfrenta desafíos, sigue siendo favorable para la planificación empresarial a mediano y largo plazo (Chile B. C., 2023). Esta estabilidad crea un entorno seguro para que empresas emergentes como **EternosreQRdos** puedan planificar con previsibilidad y confianza. Sin embargo, existen retos económicos, como la inflación anual cercana al 3,8%, que afecta los costos operativos y el poder adquisitivo de los consumidores. En este sentido, **EternosreQRdos** debe evaluar cómo optimizar sus costos y servicios para seguir siendo accesible para los clientes, especialmente en tiempos de presión

económica. Además, la inflación impacta el poder adquisitivo, lo que podría restringir el gasto en servicios no esenciales, como los memoriales digitales.

Inflación y Desempleo: En el contexto de una inflación moderada y un desempleo que ronda el 8,7% en el último trimestre, el gasto discrecional de los consumidores se ve afectado. Las personas podrían priorizar sus gastos en productos y servicios esenciales, lo que limita su capacidad de invertir en opciones como los memoriales digitales. Sin embargo, Hill y Jones (Hill, 2015) sugieren que en tiempos de contracción económica, las empresas con propuestas innovadoras y accesibles pueden aprovechar la digitalización para captar segmentos de mercado más sensibles al precio. En este contexto, **EternosreQRdos** podría beneficiarse de un enfoque de valor agregado, al ofrecer una alternativa económica y tecnológica que preserve las memorias de seres queridos de manera accesible.

Fluctuaciones en las Tasas de Interés y Tipo de Cambio: Un desafío significativo para **EternosreQRdos** es la fluctuación en las tasas de interés y el tipo de cambio, especialmente en lo que respecta a la adquisición de tecnologías y servicios en la nube. Estas variaciones pueden incrementar los costos operativos y generar incertidumbre sobre los márgenes de beneficio. Porter y Heppelmann (Porter, M. E. & Heppelmann, 2014) señalan que las fluctuaciones económicas tienen un impacto directo en las cadenas de valor tecnológicas, lo que incrementa los costos operativos en entornos volátiles. En este sentido, la gestión de los costos y la planificación financiera de **EternosreQRdos** deben ser más rigurosas para anticiparse a posibles cambios en los costos de importación de tecnologías.

Acceso a Financiamiento para PYMES: A pesar de los desafíos económicos, Chile ofrece un entorno favorable para el acceso a financiamiento. Existen diversas instituciones gubernamentales y programas destinados a apoyar a las

pequeñas y medianas empresas (PYMES), lo que abre oportunidades para empresas emergentes como **EternosreQRdos**.

- CORFO: Apoyo a la Innovación y Crecimiento

CORFO (Corporación de Fomento de la Producción) es una de las principales fuentes de apoyo financiero para las PYMES chilenas. A través de sus programas, **EternosreQRdos** puede acceder a fondos que faciliten la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías. Programas como el Fondo de Inversión y Subsidios CORFO y Capital Semilla ofrecen recursos clave para financiar proyectos de investigación y desarrollo (I+D), cruciales para seguir mejorando los memoriales digitales que ofrece **EternosreQRdos**. Además, los Programas de Innovación Empresarial (PAIE) ayudan a mejorar los procesos y a adoptar nuevas tecnologías que podrían optimizar la plataforma y expandir el negocio.

- SERCOTEC: Apoyo Técnico y Financiero a PYMES

SERCOTEC (Servicio de Cooperación Técnica) también desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de las pequeñas empresas. A través de subsidios y asistencia técnica, **EternosreQRdos** puede acceder a recursos para mejorar su infraestructura y su presencia en el mercado. Programas como el Subsidio al Emprendimiento y los Programas de Fortalecimiento de PYMES permiten a **EternosreQRdos** mejorar su competitividad, aumentar su presencia digital y optimizar su alcance.

- Banco Estado y Fondos de Apoyo a PYMES

Banco Estado ofrece líneas de crédito específicas para PYMES, facilitando el acceso a financiamiento con condiciones favorables para el crecimiento y

expansión de **EternosreQRdos**. Además, su Fondo de Garantías para PYMES, en colaboración con CORFO, facilita el acceso a recursos sin necesidad de presentar garantías convencionales, lo que es particularmente útil para empresas emergentes como **EternosreQRdos**.

- Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC)

El Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) es otra fuente clave de apoyo financiero para proyectos tecnológicos innovadores. **EternosreQRdos** podría beneficiarse de este fondo para mejorar su plataforma digital e incorporar nuevas tecnologías que permitan la mejora continua de sus servicios.

- Capital de Riesgo y Crowdfunding

En Chile, los fondos de capital de riesgo están buscando invertir en empresas emergentes con alto potencial de crecimiento. Firmas como Chile Ventures y Manutara Ventures son clave para empresas como **EternosreQRdos**, que operan en sectores tecnológicos. Además, plataformas de crowdfunding como Broota ofrecen una alternativa interesante para obtener financiamiento sin ceder grandes participaciones accionarias, lo que permitiría a **EternosreQRdos** seguir creciendo mientras mantiene su control sobre el negocio.

c. SOCIAL

El cambio demográfico y cultural en Chile ha mostrado una creciente preferencia por servicios digitales y una aceptación positiva hacia la digitalización de servicios tradicionales. Actualmente, un 85% de la población chilena tiene acceso a Internet, lo cual facilita la expansión de **EternosreQRdos** hacia

diferentes segmentos de la población (Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, 2023). Este nivel de conectividad permite a **EternosreQRdos** implementar estrategias de marketing digital para alcanzar audiencias más amplias, especialmente las generaciones más jóvenes que están más dispuestas a adoptar innovaciones tecnológicas.

Demografía: Chile enfrenta un rápido envejecimiento de la población, ya que, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), la población mayor de 65 años ha pasado del 11% en 2017 al 14% en 2021, y se proyecta que este porcentaje aumentará al 23% para el año 2050 (INE, 2021). Esta tendencia demográfica incrementa la demanda de servicios que permitan conmemorar y preservar la memoria de seres queridos, generando oportunidades para empresas como **EternosreQRdos** que ofrecen memoriales digitales accesibles. Según un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la digitalización de los servicios funerarios es una respuesta natural a los cambios en la estructura etaria y en las necesidades de la sociedad moderna (Cepal, 2022)

Algunos hitos relevantes que marcan cambios en la pirámide poblacional chilena incluyen:

- La población de Chile creció aproximadamente un 50% entre 1992 y 2022, este crecimiento fue notable en años como 1992 y 2019, y se espera que alcance cerca de 20 millones para el año 2025.
- Históricamente, en Chile han predominado las mujeres, la media nacional es de aproximadamente 508 (51%) mujeres por cada 492 (49%) hombres por cada mil habitantes.

- Entre 1999 y 2022, el porcentaje de personas entre 0 y 18 años disminuyó de 35% a 24%, reflejando una tendencia hacia el envejecimiento poblacional.
- El porcentaje de adultos mayores (mayores de 65 años) ha crecido de 6.3% en 1992 a 12.9% en 2022. El INE proyecta que este grupo constituirá aproximadamente el 25% de la población para 2050.
- La proporción de la población adulta ha crecido de 57% a 63% en los últimos 30 años, aumentando la necesidad de servicios para este sector.

Estilos de Vida, Hábitos y Tendencias de Consumo: La adopción de la tecnología ha transformado la forma en que los chilenos gestionan y preservan los recuerdos. Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL), el 85% de la población tiene acceso a internet, y cerca del 65% utiliza redes sociales para interactuar y compartir momentos significativos (Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, 2023). Esto ha llevado a una preferencia por servicios digitales, que incluyen el ámbito de los homenajes y la preservación de la memoria. Según un estudio de la Fundación de la Sociedad de la Información (FSI), el 34% de los usuarios en Chile valoran la capacidad de personalizar servicios online, y el 25% afirma que estarían interesados en opciones de memoriales digitales que ofrezcan una experiencia única y duradera ((FSI), 2023)

Tendencias de Consumo: La accesibilidad y personalización son factores determinantes en el mercado de servicios funerarios y de homenaje en Chile. Como lo establece un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), las soluciones conmemorativas personalizadas en formato digital están ganando popularidad, ya que permiten a las familias honrar a sus seres queridos de manera significativa y accesible (BID, 2023). En un estudio de mercado realizado por la consultora Ipsos, el 42% de los chilenos manifestó su preferencia por

servicios que se adapten a sus creencias y valores individuales, lo cual favorece a los memoriales digitales como una opción accesible y respetuosa (Ipsos, 2022), por otra parte, un estudio del Centro de Estudios del Consumo Sustentable en 2023 indicó un aumento en el interés por productos y servicios sostenibles, tendencia relevante para servicios de conmemoración digital (Martínez G. , 2023).

Tasa de Mortalidad y Perspectivas Futuras: La tasa de mortalidad en Chile ha mostrado una estabilidad relativa en los últimos años, con un leve incremento en 2020 debido a la pandemia de COVID-19. Según el Banco Mundial, en 2020 la tasa de mortalidad en Chile alcanzó las 6.1 muertes por cada 1,000 habitantes, frente a las 5.5 de años anteriores (Banco Mundial, 2021). Este indicador sugiere una demanda continua y estable para servicios funerarios y conmemorativos, lo que resulta relevante para **EternosreQRdos** al posicionarse en el mercado digital. Adicionalmente, un estudio realizado por la Asociación Chilena de Empresas Funerarias (ACEF) destaca que el 15% de las familias chilenas opta por soluciones innovadoras para preservar recuerdos, incluyendo opciones digitales que reflejen un enfoque más sostenible y personalizado ((ACEF), 2022).

Por otra parte, con el envejecimiento de la población, la tasa de mortalidad en Chile seguirá en aumento, impulsando la demanda de servicios de homenaje y preservación de la memoria. De acuerdo con el Banco Mundial, la tasa de mortalidad en Chile se proyecta en un 7.0 por cada 1.000 habitantes para 2030 (Banco Mundial, 2022). En este sentido, empresas como **EternosreQRdos**, que ofrecen soluciones digitales con un enfoque sostenible, tienen un campo de crecimiento y expansión favorable. Un análisis realizado por Euromonitor International enfatiza que la sostenibilidad y el respeto por la memoria son dos de los principales factores que influirán en la evolución del sector conmemorativo digital en la próxima década (International, 2022).

A continuación, se presentan algunos puntos relevantes sobre la Tasa de Mortalidad y sus Perspectivas Futuras en Chile:

- La tasa de mortalidad en Chile ronda las 5.7 muertes por cada 1.000 habitantes, manteniéndose estable en la última década.
- La pandemia de COVID-19 impulsó el uso de plataformas digitales, incluyendo el sector de memoriales. Esto se debió a las restricciones de reuniones y la necesidad de opciones de homenaje a distancia.
- Con el paso de los años, la población chilena está envejeciendo, lo que implica un cambio significativo en la estructura demográfica y un aumento en la mortalidad en los grupos de edad avanzada. Este fenómeno tiene un profundo impacto en las decisiones sobre cómo honramos la memoria de aquellos que se van, con un énfasis en la importancia de las ceremonias y memoriales que reflejan su vida y legado.
- Mirando hacia el futuro, es probable que las tasas de mortalidad se estabilicen o aumenten, dada la mayor prevalencia de enfermedades crónicas. Sin embargo, esto también nos invita a reflexionar sobre la importancia de la memoria y el legado, y cómo iniciativas como **EternosreQRdos** pueden ofrecer una forma digna y eterna de recordar a nuestros seres queridos, asegurando que su historia continúe viva.

La cultura de conmemoración en Chile también está experimentando cambios significativos. Estudios como el realizado por Pew Research (Center P. R., 2021) indican que el 47% de los latinoamericanos prefieren realizar homenajes digitales, y el 62% considera que los servicios digitales complementan la conmemoración tradicional. Esta transformación cultural se ve reflejada en la aceptación de nuevas formas de recordar a los seres queridos mediante servicios

digitales, lo cual refuerza la propuesta de valor de **EternosreQRdos** y abre un mercado en expansión.

Otro aspecto social para considerar es la percepción de la sostenibilidad. Cada vez más personas en Chile valoran iniciativas que contribuyan a reducir la huella ecológica, como los memoriales digitales, que eliminan la necesidad de monumentos físicos y reducen el uso de materiales.

Según Kotler (2011), “la sostenibilidad y la conciencia ecológica son factores de fidelización para los consumidores que priorizan empresas con valores alineados a sus principios” (p. 321).

Para **EternosreQRdos**, esta tendencia social representa una ventaja al ofrecer una opción más sostenible que los memoriales físicos tradicionales.

La accesibilidad de los servicios digitales en distintas localidades del país también influye en la segmentación de mercado de **EternosreQRdos**. La demanda de servicios funerarios en Chile presenta una distribución amplia, pero la urbanización es más intensa en las principales ciudades del país. En este sentido, **EternosreQRdos** puede aplicar estrategias de segmentación focalizadas en áreas urbanas con mayor acceso a tecnología, manteniendo en el futuro opciones adaptadas a sectores rurales para expandir su alcance.

d. TECNOLÓGICO

Infraestructura Tecnológica: Chile destaca por su infraestructura tecnológica avanzada en América Latina, con una tasa de conectividad del 85% de la población en 2023. La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha impulsado programas de conectividad como "Plan de Fibra Óptica Nacional", expandiendo la cobertura de internet de alta velocidad incluso a áreas rurales. Este crecimiento

favorece el acceso a plataformas digitales en todo el país y representa una oportunidad para **EternosreQRdos** en la creación de memoriales digitales accesibles a nivel nacional.

- Hito relevante: En 2022, Chile fue el primer país de América Latina en implementar redes 5G a nivel nacional, lo que habilita mayor rapidez y estabilidad en servicios digitales, beneficiando empresas como **EternosreQRdos** que dependen de la transmisión de datos y el acceso digital.
- Proyecciones: Según Subtel, para 2025 la conectividad en Chile podría alcanzar el 90% de la población, impulsando aún más la digitalización de servicios públicos y privados (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2023).

Adopción de Tecnologías Digitales: El crecimiento de la tecnología QR y la adopción de servicios de almacenamiento en la nube presentan oportunidades para **EternosreQRdos**, dado que permiten mantener información en un formato digital de bajo costo y fácil acceso.

Según Porter y Heppelmann (2014), “la adopción de tecnologías de almacenamiento y procesamiento en la nube permite a las empresas reducir sus costos fijos y ofrecer un servicio altamente escalable” (p. 105).

Estos avances son fundamentales para que **EternosreQRdos** mantenga costos bajos en su operación y pueda escalar el servicio sin necesidad de una infraestructura física extensa.

- Hito relevante: En 2021, el uso de códigos QR en Chile creció un 50% debido a la digitalización en el comercio y servicios, impulsando la familiarización de la población con esta tecnología (Pago, 2022).
- Proyecciones: Se espera que para 2026 el uso de QR se integre completamente en servicios conmemorativos y culturales en Chile, como indica el informe de tendencias tecnológicas de Accenture (Accenture, 2023), brindando una plataforma consolidada para el servicio de **EternosreQRdos**.

Ciberseguridad y Protección de Datos Personales: Las innovaciones en ciberseguridad también se vuelven cada vez más relevantes para empresas que manejan datos sensibles, como es el caso de **EternosreQRdos**. La normativa chilena establece estándares de protección de datos bajo la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 19.628), y el gobierno está en proceso de actualizar esta legislación para alinearla con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo. Para cumplir con estos estándares y proteger la confianza del cliente, **EternosreQRdos** debe implementar medidas de seguridad avanzadas y prácticas de privacidad sólidas, que sean auditables y adaptadas a la ley chilena.

- Hito relevante: En 2022, la actualización propuesta para la Ley N° 19.628 presentó nuevas normativas en el manejo de datos digitales, anticipando cambios significativos en los requisitos de ciberseguridad en Chile.
- Proyecciones: Según un análisis de KPMG (KPMG, 2023), se espera que para 2025 las empresas digitales en Chile deberán cumplir con normas de seguridad equivalentes a las de la Unión Europea, lo que implica auditorías de seguridad más estrictas y la adopción de medidas avanzadas de encriptación y privacidad.

Innovación Tecnológica y el Futuro: La acelerada evolución tecnológica en el sector digital requiere que **EternosreQRdos** mantenga su plataforma actualizada y a la vanguardia de tendencias como el desarrollo de aplicaciones móviles o la integración de inteligencia artificial (IA) para mejorar la personalización del servicio. Estas tecnologías permiten ofrecer servicios más atractivos, adaptados a las expectativas cambiantes de los consumidores. Para **EternosreQRdos**, estas innovaciones representan una oportunidad de ofrecer servicios más personalizados y atractivos en el ámbito de los memoriales digitales.

- Hito relevante: En 2023, la IA y el desarrollo de aplicaciones móviles ocupan un 20% del total de las inversiones en tecnología en Chile (Chile, IDC, 2023), lo cual muestra una preferencia de los usuarios por plataformas con interfaces intuitivas y adaptadas a dispositivos móviles.
- Proyecciones: Según el informe de tendencias de McKinsey & Company (McKinsey & Company, 2023), la IA personalizada y las aplicaciones móviles continuarán expandiéndose en los próximos cinco años, brindando a **EternosreQRdos** la oportunidad de integrar servicios innovadores como recordatorios automatizados de aniversarios y funciones de homenaje personalizadas.

e. AMBIENTAL

Chile está cada vez más comprometido con la sostenibilidad y la reducción de la huella ecológica, lo que genera una mayor conciencia ambiental entre sus habitantes y en el mercado en general. Según el Ministerio del Medio Ambiente, Chile ha firmado acuerdos internacionales como el Acuerdo de París, comprometiéndose a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero en un 30% para 2030. Esta tendencia hacia la sostenibilidad afecta directamente a

industrias tradicionales, como el sector funerario, que se ve presionado a adoptar prácticas más ecológicas.

Para **EternosreQRdos**, la propuesta de memoriales digitales representa una alternativa sostenible a los servicios funerarios convencionales, que a menudo requieren la construcción de estructuras físicas y el uso de materiales que impactan el medio ambiente. Según estudios de la consultora McKinsey (McKinsey & Company, 2021), Las empresas que se alinean con prácticas sostenibles tienen un 40% más de probabilidad de ganar preferencia de los consumidores.

En este contexto, la digitalización de memoriales no solo es una propuesta innovadora, sino también una alineada a las preferencias de un mercado que valora cada vez más la sostenibilidad.

Desafíos Ambientales y Respuesta de Chile: Chile enfrenta desafíos ambientales particulares, como la gestión de residuos, y el aumento de la desertificación en el norte del país. Estos factores han llevado al gobierno a implementar programas de educación ambiental y a promover una cultura de sostenibilidad en diversos sectores. Esto respalda la percepción positiva de **EternosreQRdos** en el mercado, ya que el uso de memoriales digitales puede reducir el impacto ambiental de los cementerios tradicionales y permite un recuerdo más sostenible.

Resiliencia ante el Cambio Climático: El impacto del cambio climático y la posibilidad de desastres naturales son factores que también afectan al país, lo que ha llevado a las empresas a adoptar medidas de resiliencia. Para **EternosreQRdos**, el almacenamiento en la nube y la digitalización representan un punto a favor, ya que los datos y memoriales digitales pueden preservarse incluso ante catástrofes, asegurando la continuidad y seguridad de la información en condiciones extremas.

f. LEGAL

En el ámbito legal, la normativa chilena se encuentra en constante evolución para adaptarse a los estándares internacionales, particularmente en temas de protección de datos personales y regulación de servicios digitales. La Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada impone requisitos estrictos sobre el manejo de datos personales, y el gobierno está en proceso de reformar esta legislación para alinearla con regulaciones internacionales, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo. Esto implica que **EternosreQRdos** debe cumplir con altos estándares de privacidad y seguridad en el manejo de información de sus usuarios.

Regulaciones Específicas para el Sector Funerario: En Chile existen regulaciones específicas para los servicios funerarios, que incluyen desde permisos municipales hasta estándares de calidad en la prestación de servicios. Según estudios de Porter y Law (Porter, M. E., & Law, A. T., 2013), el cumplimiento regulatorio no solo es un requisito, sino que también puede utilizarse como ventaja competitiva cuando se enfoca en la transparencia y la seguridad.

Esto significa que el cumplimiento de normativas vigentes le permitirá a **EternosreQRdos** diferenciarse en el mercado y generar confianza en sus usuarios, que valoran la seguridad y confidencialidad de sus datos.

Aspectos Fiscales y Oportunidades: La estructura impositiva de Chile también representa un desafío para las PYMES, ya que implica el pago de impuestos sobre ventas, ganancias y retenciones, lo cual puede reducir los márgenes de beneficio. Sin embargo, existen exenciones fiscales y beneficios para empresas innovadoras y de base tecnológica que **EternosreQRdos** podría aprovechar, lo que ayudaría a reducir los costos y fomentar el crecimiento del negocio en el contexto digital.

Desafíos Burocráticos y Simplificación: Los trámites de patentes municipales y la necesidad de registros especiales para operar en determinadas comunas pueden presentar desafíos burocráticos adicionales. La simplificación de estos procesos es algo en lo que el gobierno chileno ha trabajado en los últimos años, permitiendo que las PYMES puedan formalizarse de manera más rápida y eficiente ((Sercotec), 2022). Esto facilita la expansión de **EternosreQRdos** en distintas regiones del país, ampliando su alcance geográfico y facilitando su presencia en nuevos mercados.

A continuación, se presenta la matriz PESTEL de **EternosreQRdos** (cuadro 3), que analiza los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden impactar al negocio. Esta matriz ayudará a identificar oportunidades y amenazas clave, así como su impacto en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Cuadro 3

Matriz Pestel

Factor		Clasificación		Detalle		
		Oportunidad	Amenaza	Alto	Medio	Bajo
P	Estabilidad Política y Entorno Empresarial	X		X		
	Políticas de Apoyo a PYMES	X		X		
	Digitalización y Transformación Tecnológica	X		X		
	Regulación de Datos Personales y Privacidad		X		X	
	Reformas Constitucionales y Legislación Laboral		X		X	
	Iniciativas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad	X		X		
E	Estabilidad Económica y Crecimiento Moderado	X			X	
	Inflación y Desempleo: Oportunidades y Desafíos		X	X		
	Fluctuaciones en las Tasas de Interés y Tipo de Cambio		X		X	
	Acceso a Financiamiento para PYMES	X		X		
S	Demografía	X		X		
	Estilos de Vida, Hábitos y Tendencias de Consumo	X		X		
	Tendencias de Consumo	X		X		
	Tasa de Mortalidad y Perspectivas Futuras					
T	Infraestructura Tecnológica	X		X		
	Adopción de Tecnologías Digitales	X		X		
	Ciberseguridad y Protección de Datos Personales		X	X		
	Innovación Tecnológica y el Futuro	X		X		
E	Desafíos Ambientales y Respuesta de Chile	X		X		
	Resiliencia ante el Cambio Climático	X		X		
L	Regulaciones Específicas para el Sector Funerario	X			X	
	Aspectos Fiscales y Oportunidades	X		X		
	Desafíos Burocráticos y Simplificación		X		X	

5. MICROENTORNO: ANÁLISIS INDUSTRIAL Y COMPETITIVO, MODELO 5 FUERZAS DE PORTER

MODELO 5 FUERZAS DE PORTER

El modelo de las 5 Fuerzas de Porter es ampliamente utilizado en el análisis competitivo para evaluar la rentabilidad de una industria y su atractivo en el mercado. Según Porter (Porter, 1980), este modelo permite identificar las fuerzas que afectan la competitividad de una empresa, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

A continuación, se desarrolla cada una de las fuerzas aplicadas a **EternosreQRdos**, un emprendimiento dedicado a memoriales online mediante tecnología QR, que opera en la industria de conmemoraciones y servicios de homenaje virtual.

5.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES:

a. ANÁLISIS GENERAL

La rivalidad entre competidores en una industria puede determinar el nivel de intensidad competitiva y, por ende, la rentabilidad del sector (Porter, M. E., 1980). En el caso de **EternosreQRdos**, la competencia no solo se limita a empresas de memoriales digitales, sino también a otros servicios conmemorativos que ofrecen opciones físicas o tradicionales.

b. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR

Nivel de Competencia en la Industria de Memoriales Online

La industria de los memoriales online es relativamente nueva, lo que hace que la competencia directa no sea tan extensa como en otros sectores más maduros. Sin embargo, al ser un segmento en crecimiento, la rivalidad podría intensificarse con el tiempo si entran nuevos competidores atraídos por el potencial de mercado. En mercados emergentes, como este, las empresas deben establecer una ventaja competitiva temprana para evitar la saturación del mercado y consolidarse como líderes (Barney, J. B., & Hesterly, W. S., 2010).

Dinamismo de la Competencia y Ciclo de Vida de la Industria

Como señala Adner (Adner, R.), el ciclo de vida de la industria influye en la intensidad competitiva, ya que, en las primeras etapas, las empresas buscan captar una base de clientes leales y establecer su reputación. La industria de los memoriales online se encuentra en una fase de crecimiento, caracterizada por una innovación constante y una búsqueda de valor agregado en los servicios ofrecidos.

Innovación constante: **EternosreQRdos** se enfrenta a la necesidad de innovar continuamente para no solo atraer a nuevos clientes, sino también retener a los actuales. La tecnología QR utilizada en memoriales y la posibilidad de interactuar a través de videos, fotografías y mensajes personalizados son innovaciones que disminuyen la rivalidad competitiva al hacer que el servicio sea menos replicable y más exclusivo (Kotler, P., & Keller, K. L., 2016).

Costos Fijos y Economías de Escala

La presencia de altos costos fijos en la industria de servicios digitales, especialmente en plataformas que requieren seguridad y protección de datos, puede intensificar la rivalidad entre competidores. (Porter, 1980) sugiere que las empresas con altos costos fijos en mercados de crecimiento lento tienden a intensificar la competencia para maximizar su utilización de recursos. Aunque los memoriales online son un mercado en expansión, la necesidad de optimizar recursos y mantener la rentabilidad puede llevar a una competencia agresiva por clientes.

Plataformas digitales y personalización: Los costos fijos, que incluyen el mantenimiento de una plataforma digital segura y la adquisición de materiales de calidad para placas conmemorativas, son considerables en este sector. Sin embargo, **EternosreQRdos** puede aprovechar economías de escala a medida que aumente su base de clientes, lo cual le permitirá reducir el impacto de estos costos. Las economías de escala pueden ser una ventaja competitiva importante si la empresa logra una base de clientes lo suficientemente amplia para reducir los costos promedio por memorial (Thompson, A. A., & Strickland, A. J., 2014).

Diversidad Competitiva y Estrategias en el Mercado

Las diferentes estrategias adoptadas por las empresas competidoras también influyen en la intensidad de la rivalidad. Thompson y Strickland (Thompson, A. A., & Strickland, A. J., 2014) explican que cuando las empresas tienen enfoques estratégicos diversos (por ejemplo, enfoque en tecnología frente a enfoque en precio), la rivalidad es menos intensa que en mercados con estrategias homogéneas.

Posicionamiento de marca y valor emocional: En el sector de los memoriales online, algunas empresas pueden competir únicamente en precio, ofreciendo opciones básicas y económicas. Sin embargo, **EternosreQRdos** puede reducir la rivalidad competitiva al adoptar una estrategia de diferenciación basada en el valor emocional y la personalización, captando un nicho de clientes dispuesto a pagar por una experiencia significativa. Según Pine y Gilmore (Pine, B. J., & Gilmore, J. H., 1999), los consumidores modernos tienden a valorar experiencias que creen conexiones personales, y esto reduce la intensidad de la competencia en comparación con productos más genéricos.

Lealtad del Cliente y Costos de Cambio

Los costos de cambio juegan un papel importante en la intensidad de la rivalidad. Cuando los clientes pueden cambiar fácilmente de proveedor, la competencia se intensifica (Porter, 1980). En el caso de los memoriales, la lealtad del cliente es alta cuando el servicio conmemorativo ofrece una experiencia significativa, lo cual aumenta los costos de cambio, ya que los clientes prefieren no migrar sus tributos y recuerdos a una nueva plataforma.

Creación de lealtad y conexión emocional: Al proporcionar un servicio personalizado y emocionalmente significativo, **EternosreQRdos** puede reducir la probabilidad de que los clientes opten por la competencia. Como indican Berry (Berry, 2000) y Kotler y Keller (Kotler, P., & Keller, K. L., 2016), en industrias donde se establece una conexión emocional con el cliente, la lealtad aumenta, lo que reduce la intensidad competitiva. Esto es particularmente relevante para **EternosreQRdos**, ya que los clientes pueden desarrollar un vínculo con la plataforma al ver los homenajes como un legado importante.

Factores Psicológicos y Emocionales en la Competencia

La rivalidad en una industria no siempre depende solo de factores económicos; en mercados de servicios sensibles, como los memoriales online, los factores emocionales y psicológicos influyen significativamente en la percepción de los clientes y en la competitividad (Grove, S. J., Fisk, R. P., & John, J., 2004). Este componente emocional puede limitar el alcance de la rivalidad, ya que las empresas con una buena relación con sus clientes encuentran menos razones para competir en precio, y se enfocan en mejorar la calidad de la experiencia.

Valor agregado en la experiencia emocional: Para **EternosreQRdos**, la capacidad de generar un valor emocional único puede ser un diferenciador fundamental, reduciendo la necesidad de competir agresivamente en precios y, en cambio, destacándose por su valor agregado. Esta estrategia puede fortalecer la posición de la empresa en el mercado, ya que los clientes están menos motivados a considerar competidores que ofrecen experiencias menos personalizadas.

Implicaciones para EternosreQRdos

La rivalidad en la industria de memoriales online se caracteriza por ser moderada, pero tiene el potencial de intensificarse a medida que el mercado crezca y nuevos actores ingresen. La estrategia de **EternosreQRdos** de utilizar tecnología QR y centrarse en una experiencia de usuario altamente personalizada y emocional le permite posicionarse en un nicho de alto valor, disminuyendo la presión competitiva. Como señala Porter (Porter, 1980), la capacidad de diferenciarse y capturar un nicho específico reduce la rivalidad y aumenta la rentabilidad a largo plazo. En este sentido, para **EternosreQRdos**, la clave estará en mantener y fortalecer su oferta única, basándose en la innovación

tecnológica y en la creación de una experiencia que resuene emocionalmente con sus clientes, asegurando así una ventaja competitiva sostenible.

	BAJA			MEDIA			ALTA			Resultados	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Promedio	Atractivo
Rivalidad entre competidores				4						4,0	5,0
Estructura de la competencia							7			7,0	2,0
Estructura de costos								8		8,0	1,0
Costos de sustituir clientes										6,3	2,7

5.2. AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

a. BARRERAS DE ENTRADA

La amenaza de nuevos entrantes depende de las barreras de entrada, que incluyen economía de escala, capital inicial, lealtad a la marca, y ventajas en costos, entre otros factores (Porter, 1980). La industria de memoriales digitales presenta barreras que dificultan la entrada de nuevos competidores, lo que beneficia a **EternosreQRdos**.

Barreras tecnológicas: Según Hill y Jones (Hill, C. W. L., & Jones, G. R., 2013), los sectores con alta dependencia de la tecnología suelen requerir inversiones iniciales considerables. En el caso de **EternosreQRdos**, la infraestructura de desarrollo web, seguridad digital y QR requieren conocimientos especializados y una inversión significativa. Esto disuade a nuevos competidores sin capacidad tecnológica para replicar el servicio.

Inversión en marca y reputación: Dado que **EternosreQRdos** opera en un sector emocionalmente sensible, los clientes valoran la reputación y la confianza en la empresa. Según Kotler y Keller (2016), construir una marca confiable en industrias de servicios emocionales representa una

barrera de entrada para nuevos actores, ya que el proceso para ganarse la confianza de los clientes es prolongado y costoso.

Implicaciones para EternosreQRdos

Las barreras tecnológicas y de inversión en reputación favorecen a **EternosreQRdos**, permitiéndole tener una ventaja en la industria. Mantener la inversión en tecnología y en construcción de marca será crucial para seguir capitalizando esta ventaja competitiva frente a potenciales nuevos entrantes.

Amenaza de nuevos competidores	BAJA			MEDIA			ALTA			Resultados	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Promedio	Atractivo
Economía de escala							7			7,0	2,0
Diferenciación de productos								8		8,0	1,0
Requisitos de inversión de capital							7			7,0	2,0
										7,3	1,7

5.3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

a. DEPENDENCIA DE LA CADENA DE SUMINISTRO

El poder de los proveedores depende de la cantidad y calidad de opciones que tiene la empresa para adquirir insumos o tecnología, y puede afectar los márgenes de ganancia (Porter, 1980).

Dependencia de tecnología QR y materiales de alta calidad:

EternosreQRdos requiere proveedores especializados en placas duraderas (dorado y plateado) y tecnología QR. Cuando los proveedores son escasos, estos tienen mayor poder de negociación, lo cual puede elevar los costos de los insumos, como indican Barney y Hesterly (Barney, J. B., & Hesterly, W. S., 2010).

Relaciones de largo plazo: Establecer alianzas estratégicas con proveedores puede reducir el riesgo de dependencia y aumentar la capacidad de negociación (Thompson, A. A., & Strickland, A. J., 2014). Al asegurar contratos a largo plazo con proveedores clave, **EternosreQRdos** podría mantener sus costos bajo control y garantizar la calidad de los materiales.

Implicaciones para EternosreQRdos

El poder de los proveedores es alto en la industria de tecnología QR debido a la necesidad de materiales de alta calidad y especialización tecnológica. **EternosreQRdos** podría mitigar este riesgo construyendo relaciones sólidas y diversificando proveedores.

Poder de negociación de los proveedores	BAJA			MEDIA			ALTA			Resultados	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Promedio	Atractivo
Tendencia a sustituir por parte del comprador				4						4,0	5,0
Cantidad de proveedores sustitutos						6				6,0	3,0
Nivel de calidad y servicio								8		8,0	1,0
										6,0	3,0

5.4. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES

a. INFLUENCIA Y SENSIBILIDAD AL PRECIO

El poder de los clientes depende de su capacidad para influir en los precios o demandar un mejor servicio (Porter, 1980). En industrias de servicios emocionales, el poder de los clientes es significativo, ya que pueden cambiar de proveedor si no están satisfechos con la experiencia.

Sensibilidad emocional: Como empresa que ofrece un servicio sentimental, **EternosreQRdos** se encuentra en una posición donde el cliente valora no

solo el precio, sino también la experiencia de personalización y la calidad del homenaje. Según Berry (Berry, 2000), en servicios personalizados, los clientes están dispuestos a pagar más por una experiencia emocionalmente valiosa.

Lealtad y retención: La capacidad de **EternosreQRdos** para crear una experiencia significativa y única puede disminuir el poder de los clientes, ya que éstos son menos propensos a cambiar de servicio cuando experimentan una conexión emocional positiva (Kotler, P., & Keller, K. L., 2016).

Implicaciones para EternosreQRdos

El poder de los clientes puede reducirse si **EternosreQRdos** continúa brindando un servicio personalizado y de alta calidad que genere lealtad. Enfocarse en la experiencia del cliente y la personalización es clave para fidelizar y reducir la sensibilidad al precio.

Poder de negociación de los clientes	BAJA			MEDIA			ALTA			Resultados	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Promedio	Atractivo
Concentracion de compradores					5					5,0	4,0
Calidad y servicios exigidos								8		8,0	1,0
Rentabilidad de los compradores						6				6,0	3,0
										6,3	2,7

5.5. AMENZAS DE PRODUCTOR SUSTITUTOS

a. ALTERNATIVAS A LOS MEMORIALES ONLINE

La amenaza de productos sustitutos se refiere a la disponibilidad de alternativas que los clientes podrían elegir en lugar del producto de una empresa (Porter, 1980).

Productos de conmemoración tradicionales: **EternosreQRdos** enfrenta la amenaza de productos sustitutos en forma de memoriales físicos y servicios funerarios tradicionales. Sin embargo, su oferta diferenciada mediante tecnología QR y una experiencia interactiva disminuye esta amenaza, ya que proporciona un valor agregado que los métodos convencionales no ofrecen (Thompson, A. A., & Strickland, A. J., 2014).

Valor emocional de los memoriales digitales: Según Pine y Gilmore (Pine, B. J., & Gilmore, J. H., 1999), los consumidores modernos buscan experiencias memorables y significativas, lo cual es aplicable al segmento de memoriales digitales. **EternosreQRdos** puede capitalizar esta preferencia al destacar el valor sentimental y duradero de sus servicios, lo que reduce el atractivo de los sustitutos tradicionales.

Implicaciones para EternosreQRdos

La amenaza de sustitutos es moderada gracias al valor diferencial que ofrece la integración de tecnología QR. Para minimizar aún más esta amenaza, la empresa debería enfatizar en la propuesta de valor emocional y en los beneficios adicionales que los memoriales tradicionales no pueden igualar.

Amenaza de productos sustitutos	BAJA			MEDIA			ALTA			Resultados	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Promedio	Atractivo
Calidad de productos sustitutos							7			7,0	2,0
Voluntad de compradores a sustituir						6				6,0	3,0
Costos de cambiar sustitutos				4						4,0	5,0
										5,7	3,3

5.5.1. ANÁLISIS DE LA ATRACTIVIDAD Y LA FUERZA COMPETITIVA DEL MERCADO

a. ATRACTIVIDAD DEL MERCADO (70,3%)

El valor de 70,3 para la atractividad del mercado indica que el mercado de memoriales digitales presenta un alto potencial de crecimiento y rentabilidad para **EternosreQRdos**, lo que lo convierte en un sector atractivo. Examinando los factores que contribuyen a esta alta atractividad, se pueden identificar los siguientes elementos clave:

- Demanda en Crecimiento por Servicios Emocionales: El sector de los memoriales y homenajes online se basa en servicios emocionales altamente personalizados, un aspecto que está ganando fuerza debido a las tendencias actuales de los consumidores, que buscan maneras de conmemorar a sus seres queridos de una forma más significativa, única y accesible. **EternosreQRdos**, al integrar tecnología QR y ofrecer una experiencia digital y emocionalmente conectada, se posiciona en un nicho que va en aumento.

Las tendencias indican que los consumidores valoran las experiencias memorables sobre los productos tangibles, lo que respalda la expansión de las plataformas de memoriales digitales. Pine y Gilmore (Pine, B. J., & Gilmore, J. H., 1999) sugieren que el mercado de experiencias está en auge, y este es el entorno en el que **EternosreQRdos** puede sobresalir al ofrecer un valor emocional y duradero, a diferencia de los productos físicos tradicionales.

- Creciente Aceptación de la Tecnología Digital: La digitalización de servicios es otro factor que impulsa la atractividad del mercado. Con un

aumento del uso de internet y smartphones, las soluciones basadas en tecnología, como los memoriales digitales con QR y otras características interactivas, están ganando popularidad. La adopción tecnológica por parte de los consumidores y la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a estos servicios a través de dispositivos móviles hace que los memoriales digitales sean una opción cada vez más atractiva.

- Nuevas Oportunidades para Diferenciación: El alto puntaje de atractividad también refleja la capacidad de **EternosreQRdos** para diferenciarse. Aunque existen competidores en el mercado, la tecnología QR, junto con una propuesta de valor emocional única, es algo que **EternosreQRdos** puede aprovechar para seguir destacándose. Esto proporciona a la empresa una ventaja estratégica, ya que los consumidores buscan cada vez más productos o servicios que ofrezcan un toque personal y emotivo.
- Barreras de Entrada y Alta Rentabilidad: Las barreras de entrada son importantes para evaluar la atractividad de un mercado. En el caso de **EternosreQRdos**, las barreras como la necesidad de tecnología avanzada, construcción de una marca confiable y experiencia en la gestión emocional de los clientes contribuyen a reducir la competencia. Las barreras de entrada en este sector son moderadas a altas, lo que significa que no es fácil replicar rápidamente el modelo de negocio de **EternosreQRdos**, lo que aumenta la atractividad al reducir el riesgo de saturación del mercado.

Las barreras de entrada no solo incluyen la tecnología, sino también la inversión inicial en infraestructura y la capacidad para construir una marca sólida. En un mercado donde los consumidores buscan confianza y autenticidad, las empresas que ya están posicionadas, como **EternosreQRdos**, pueden disfrutar de una ventaja competitiva a largo

plazo. Además, la rentabilidad del mercado es alta, ya que los servicios ofrecidos tienen un margen considerable debido a su carácter digital, lo que permite a las empresas de este sector disfrutar de una buena rentabilidad.

b. FUERZA COMPETITIVA (6,33)

El puntaje de 6,33 en la escala del 1 al 9 indica una fuerza competitiva moderada, lo que significa que aunque el mercado presenta oportunidades significativas, las empresas existentes deben estar alerta a la competencia activa y la innovación constante. A continuación se detallan los factores que explican este puntaje:

Alta Rivalidad entre Competidores: La rivalidad en el sector de memoriales digitales es moderada a alta, lo que refleja un entorno competitivo activo. Si bien **EternosreQRdos** se encuentra en un nicho con una oferta diferenciada (uso de tecnología QR y enfoque emocional), aún enfrenta compañías competidoras que también están explorando estos mercados.

La diferenciación y el valor emocional son claves, pero esto también significa que otras empresas en el mercado pueden intentar ofrecer algo similar. Para sostener y mejorar su posición competitiva, **EternosreQRdos** debe seguir innovando y ofreciendo una experiencia de alta calidad que sea difícil de replicar, ya que los competidores pueden intentar atraer a los mismos clientes ofreciendo precios competitivos o servicios alternativos.

Poder de Negociación de los Clientes: Los clientes en el sector de servicios emocionales tienen un alto poder de negociación, dado que tienen la opción de elegir entre una variedad de servicios de conmemoración. Sin embargo, la personalización y la experiencia emocional que **EternosreQRdos** ofrece reduce

la sensibilidad al precio, haciendo que los clientes se sientan más conectados con la marca y sean menos propensos a cambiar de proveedor.

Esto también refleja que la lealtad del cliente es crucial en este tipo de industria. Los consumidores valoran más la experiencia significativa y única que el precio, lo que ayuda a mitigar la presión que puede venir de la competencia.

Amenaza de Nuevos Entrantes: A pesar de que el mercado es atractivo, las barreras de entrada relacionadas con tecnología avanzada y construcción de una marca confiable hacen que la amenaza de nuevos entrantes sea moderada. Los nuevos competidores que intenten replicar el modelo de negocio de **EternosreQRdos** enfrentarán costos de inversión elevados, tanto en términos de tecnología como en la creación de una experiencia emocionalmente conectada que pueda atraer a los clientes.

Por lo tanto, aunque el mercado es abierto a la innovación, las empresas como **EternosreQRdos** tienen una ventaja en términos de experiencia y reputación, lo que les permite mantenerse competitivas frente a los nuevos entrantes.

Amenaza de Productos Sustitutos: La amenaza de productos sustitutos es moderada, ya que existen alternativas como los memoriales tradicionales o los servicios funerarios. Sin embargo, **EternosreQRdos** ofrece algo único con sus memoriales digitales, que no solo cumplen con la función de conmemorar, sino que también proporcionan una experiencia interactiva que muchos clientes valoran en la actualidad.

Aunque los productos tradicionales siguen siendo una opción, la propuesta de valor emocional y tecnológico de **EternosreQRdos** ofrece una ventaja competitiva que puede reducir la atractividad de los sustitutos tradicionales.

Posibilidad de Innovación: La posibilidad de innovación es clave en este mercado. Dado que los servicios emocionales y personalizados están en constante evolución, **EternosreQRdos** tiene la capacidad de expandir su oferta y ofrecer nuevos productos o servicios que mantengan su ventaja competitiva. Las alianzas con otros actores del sector, como empresas funerarias o plataformas digitales, pueden abrir nuevas oportunidades para **EternosreQRdos**.

Implicaciones para EternosreQRdos

Con un mercado altamente atractivo y una fuerza competitiva moderada, **EternosreQRdos** está bien posicionado para expandir su participación en el mercado y seguir creciendo. Sin embargo, debe continuar innovando y enfocándose en ofrecer un servicio personalizado y emocional que lo distinga de la competencia.

Oportunidades: La digitalización de los servicios y el creciente interés por experiencias personalizadas y emocionales brindan una gran oportunidad de expansión. **EternosreQRdos** puede expandir su oferta, integrar nuevas tecnologías y expandirse geográficamente.

Desafíos: El entorno competitivo moderado significa que la diferenciación y la innovación constante serán cruciales para mantener y aumentar la cuota de mercado. Además, la sensibilidad al precio de los consumidores será un factor para monitorear, a pesar de la fidelización que proporciona la experiencia emocional.

Factor resumen atractivo	Fuerza	Atractivo
Amenaza de nuevos competidores	7,3	1,7
Amenaza de productos sustitutivos	5,7	3,3
Rivalidad entre competidores	6,3	2,7
Poder de negociación de los proveedores	6,0	3,0
Poder de negociación de los clientes	6,3	2,7
Promedio	6,3	2,7

Fuerza = (7,3 + 5,7 + 6,3 + 6,0 + 6,3) / 5 = 6,33	Atractividad: 6,33 / 9 = 70,3%
--	---------------------------------------

6. BENCHMARKING COMPETITIVO DE LA INDUSTRIA (principales Players)

La industria de los memoriales digitales ha evolucionado en respuesta a la creciente digitalización de la vida cotidiana y la necesidad de preservar recuerdos en formatos innovadores. En Chile, esta industria está emergiendo, ofreciendo una combinación de servicios digitales y productos físicos (placas con QR) que permiten a las familias mantener viva la memoria de sus seres queridos, este segmento combina elementos de conmemoración tradicional con herramientas digitales, permitiendo el acceso remoto y la personalización de los homenajes.

A nivel global, plataformas como Legacy.com y Forever Missed lideran el sector, mientras que en Chile, los principales actores están en etapas iniciales de desarrollo, como **EternosreQRdos**, que ofrece memoriales personalizados con códigos QR que conectan a espacios virtuales

a. OBJETIVO DEL BENCHMARKING

El benchmarking es una herramienta estratégica clave para cualquier empresa que busque mejorar su competitividad. Se refiere al proceso de analizar y comparar las prácticas y el rendimiento de competidores o líderes del sector para identificar oportunidades de mejora y adoptar las mejores prácticas. Para

EternosreQRdos, implementar el benchmarking es fundamental no solo para fortalecer su posicionamiento en Chile, sino también para explorar oportunidades de expansión en el mercado latinoamericano.

Existen varios tipos de benchmarking que pueden aplicarse según las necesidades específicas del emprendimiento. El benchmarking de competencia es especialmente relevante, ya que implica el análisis directo de lo que están haciendo otras empresas del mismo sector, tanto en términos de procesos como de productos y servicios. Este análisis permite identificar puntos fuertes de los competidores, detectar sus debilidades y, lo más importante, reconocer las oportunidades para ofrecer un valor diferenciador a los clientes.

Además, el benchmarking funcional es otra estrategia para considerar. No se limita a estudiar a competidores directos, sino que abarca empresas de otras industrias que hayan destacado por sus prácticas innovadoras. Por ejemplo, una marca que haya logrado optimizar la experiencia de usuario en su sitio web o en sus redes sociales puede ofrecer valiosas lecciones para **EternosreQRdos** sobre cómo mejorar la interacción con los clientes o la visibilidad en plataformas digitales.

b. INTRODUCCIÓN AL MERCADO DE MEMORIALES DIGITALES

Los memoriales digitales están en la intersección entre las necesidades emocionales y la innovación tecnológica. El mercado ha evolucionado con la digitalización del duelo y la búsqueda de soluciones personalizadas para preservar legados familiares.

Alcance global: El mercado incluye plataformas de legado digital, memorias online, y tecnologías como códigos QR en lápidas o placas conmemorativas.

Factores impulsores:

- Mayor penetración de internet (85% en Chile)
- Uso creciente de códigos QR (68% de adopción en Chile)
- Demanda de soluciones personalizadas en ritos conmemorativos

c. PRINCIPALES ACTORES DEL MERCADO GLOBAL

El mercado global de servicios relacionados con el duelo ha evolucionado significativamente en los últimos años, impulsado por la digitalización y la integración de plataformas tecnológicas especializadas. A nivel internacional, varias plataformas y empresas de servicios tecnológicos han liderado esta industria al ofrecer soluciones innovadoras para acompañar a las personas en sus procesos de duelo. Estas empresas han integrado tecnología, personalización y empatía para ayudar a las familias a rendir homenaje a sus seres queridos de una manera única y accesible, adaptándose a las necesidades emocionales y espirituales de los usuarios.

En este contexto, los principales actores del mercado incluyen plataformas de memoriales online, servicios de cremación virtual, y empresas que brindan asistencia para la creación de homenajes personalizados. Estas plataformas ofrecen desde recuerdos digitales hasta espacios de reflexión y conexión para las personas que atraviesan el duelo, utilizando herramientas como videos, fotos, y mensajes interactivos. Un ejemplo de ello son plataformas como Eterneva, que se especializa en la creación de diamantes con las cenizas de los difuntos, y ForeverMissed, que permite a los usuarios crear memoriales virtuales y compartirlos con amigos y familiares.

La integración de tecnología en el mercado del duelo ha permitido también el crecimiento de servicios de soporte emocional a distancia, como aplicaciones móviles de terapia en línea o grupos de apoyo virtuales. CaringBridge, por ejemplo, ofrece una plataforma para crear sitios web personalizados donde las personas pueden compartir actualizaciones sobre el proceso de enfermedad o duelo de un ser querido, creando una red de apoyo virtual.

A continuación, se presenta un cuadro con algunos de los principales actores en este sector (cuadro 4), destacando sus servicios y su contribución al mercado global del duelo. Estos actores representan no solo la oferta de memoriales digitales, sino también soluciones tecnológicas integradas para la conmemoración y el acompañamiento emocional, lo que permite a las personas encontrar consuelo y conectividad a través de plataformas accesibles desde cualquier lugar.

Cuadro 4

Principales Actores en la Conmemoración Digital Internacional

Empresa	Servicio principal	Región de operación
Eterneva	Diamantes hechos a partir de cenizas	Estados Unidos y Europa
Memorialize Me	Memoriales digitales en línea con tributos multimedia	Reino Unido
Keeper Memorials	Espacios de legado digital con plataformas colaborativas	Estados Unidos y Canadá
MyHeritage	Genealogía y almacenamiento de historias familiares	Global
Legacy.com	Publicación de obituarios y tributos	Global
ForeverMissed	Creación de memoriales digitales personalizados	Global
CaringBridge	Espacios de apoyo para personas con enfermedades graves o en duelo	Global

Fuente: Elaboración Propia

d. FACTORES CLAVE EN LA COMPETENCIA GLOBAL

Innovación tecnológica: La integración de inteligencia artificial (IA) ha revolucionado la forma en que las plataformas de memorialización ofrecen experiencias personalizadas. Las tecnologías de IA pueden analizar las interacciones de los usuarios, sus preferencias y las emociones

involucradas en el proceso de duelo, lo que permite crear memoriales más significativos y adaptados a las necesidades de cada familia. Por ejemplo, algunas plataformas utilizan IA para personalizar los recuerdos mediante la recopilación automática de fotos, videos y notas, lo que crea un memorial más completo. Esta tecnología también permite interactuar con los recuerdos a través de funciones como chatbots o asistentes virtuales que proporcionan apoyo emocional en tiempo real. Según un informe de McKinsey & Company, la personalización basada en IA es uno de los factores más relevantes para atraer y retener a los usuarios en plataformas digitales (McKinsey & Company, 2021)

Enfoque en el cliente: Las plataformas exitosas no solo deben ofrecer servicios atractivos, sino también soluciones que respeten las necesidades emocionales y las expectativas de privacidad de sus usuarios. Muchas empresas están implementando opciones avanzadas para que los usuarios gestionen la privacidad de los recuerdos, controlando quién tiene acceso a sus memoriales y qué tipo de información pueden compartir. Este enfoque es esencial en un mercado donde el respeto por la privacidad es una preocupación central, especialmente cuando se trata de honrar a seres queridos. Por ejemplo, plataformas como Legacy.com ofrecen la opción de hacer públicos o privados los memoriales, lo que permite a las familias decidir el nivel de visibilidad. Según un estudio publicado en la Journal of Loss and Trauma, la privacidad es un componente crucial para los usuarios de servicios de memorialización digital, quienes buscan espacios seguros para procesar el duelo sin la presión de la exposición pública (Smith, R. J., Jones, L., & Taylor, P. , 2019).

Marketing emocional: El marketing emocional juega un papel fundamental en la forma en que las plataformas de memorialización se conectan con los usuarios. El mensaje central de muchas de estas empresas gira en torno a la importancia de la conexión emocional y la memoria. Las marcas que promueven estos

servicios suelen utilizar campañas que apelan al valor de preservar los recuerdos y el legado de los seres queridos, enfatizando el apoyo emocional durante el proceso de duelo. Las empresas que utilizan marketing emocional eficaz logran captar la atención de los usuarios mediante contenido visual conmovedor, historias de vida de personas reales y testimonios de cómo la plataforma ha ayudado a otros en momentos difíciles. Según una investigación de Harvard Business Review, las campañas que apelan a las emociones y la humanidad tienen un mayor impacto en la lealtad del cliente y son más efectivas a largo plazo en comparación con aquellas centradas únicamente en la funcionalidad del producto (Review, 2020).

f. MERCADO EN AMÉRICA LATINA

El mercado de memorialización digital en América Latina está emergiendo, con un notable crecimiento impulsado por la digitalización de los servicios funerarios y el cambio hacia opciones tecnológicas para conmemorar a los seres queridos. Aunque la región todavía tiene una competencia limitada en comparación con mercados más maduros, las oportunidades para empresas que se enfoquen en la digitalización del legado son significativas, especialmente al considerar los cambios en las preferencias culturales y la creciente conectividad de los usuarios.

Actores clave en la región

Homenaje QR: Esta empresa argentina se ha consolidado como un actor importante en el mercado de memorialización digital. Ofrecen placas conmemorativas equipadas con códigos QR, los cuales permiten a los familiares acceder a contenido multimedia, como fotos, videos y recuerdos de los fallecidos, creando una forma interactiva de honrar la memoria. La propuesta de Homenaje

QR refleja el interés creciente por opciones más personalizadas y accesibles para la conmemoración en América Latina, al aprovechar las herramientas digitales.

Memorias Eternas: Esta startup brasileña se ha enfocado en la creación de videos conmemorativos para preservar los recuerdos de los seres queridos. Ofrecen un enfoque más emotivo y personalizado al crear contenido audiovisual que permite a los familiares construir tributos visuales y narrativos. Este tipo de servicios, que combinan video, música y testimonios, resuena especialmente en una región donde las expresiones culturales y la narrativa oral son fundamentales para la memoria colectiva.

Funerarias tradicionales: En países como Chile y México, las funerarias tradicionales están comenzando a incorporar servicios digitales básicos en su oferta. Esto incluye la creación de memoriales en línea y opciones como las transmisiones en vivo de funerales. La digitalización de estos servicios responde a la demanda creciente por parte de las familias que buscan formas de compartir sus recuerdos de manera más accesible, especialmente cuando la distancia geográfica o las circunstancias impiden la presencia física.

g. OPORTUNIDADES PARA EL MERCADO LATINOAMERICANO

Crecimiento de la conectividad digital: La región está experimentando un aumento en el acceso a internet y a dispositivos móviles, lo que abre nuevas oportunidades para el crecimiento del mercado de memorialización digital. Según (Statista, 2022), la penetración de internet en América Latina ha alcanzado niveles récord, lo que permite que más personas accedan a servicios digitales de manera conveniente.

Cambio cultural hacia la digitalización: A medida que las generaciones más jóvenes se convierten en los principales consumidores de estos servicios, hay

una tendencia creciente hacia la digitalización de los rituales de duelo. Esta transformación refleja un cambio en la forma en que las personas procesan el luto y buscan maneras de mantener viva la memoria de los fallecidos.

El mercado de memorialización digital en América Latina está en una etapa temprana pero con gran potencial de expansión. Las empresas que logren integrar la tecnología, como códigos QR, videos conmemorativos, y servicios de transmisión en vivo, estarán bien posicionadas para captar la atención de consumidores cada vez más interesados en alternativas digitales para recordar a sus seres queridos. La competencia sigue siendo baja, pero con una creciente adopción de estas tecnologías, el panorama cambiará rápidamente en los próximos años.

Situación en Chile: Mercado de Memorialización Digital

Chile se presenta como un mercado prometedor para las innovaciones tecnológicas en la industria funeraria y conmemorativa, con un entorno en el que la digitalización comienza a tomar fuerza. Aunque no existen competidores directos especializados en memorialización digital a gran escala, varios actores indirectos han comenzado a marcar el ritmo del mercado. Estos incluyen tanto empresas tecnológicas como funerarias tradicionales que están adaptándose a la era digital y ofreciendo nuevos servicios que buscan satisfacer la creciente demanda de memoriales más interactivos y accesibles.

Factores que Impulsan el Mercado en Chile:

Digitalización y Transformación Cultural: En los últimos años, Chile ha experimentado un aumento significativo en la penetración de internet y el uso de dispositivos móviles. Según un informe de Statista (Statista, 2023), la penetración de internet en Chile alcanza casi el 85% de la población, lo que crea una base

sólida para el crecimiento de los servicios en línea, incluidas las opciones de memorialización digital. Esta tendencia de digitalización se ve reflejada en otros sectores, como la educación, la banca y el comercio, y ahora comienza a extenderse a los servicios funerarios.

Cambio en los Rituales de Duelo: La forma en que los chilenos enfrentan el duelo ha comenzado a cambiar. Tradicionalmente, el luto se ha centrado en rituales físicos, como el velorio o la colocación de placas en los cementerios. Sin embargo, las generaciones más jóvenes, familiarizadas con las tecnologías digitales, buscan alternativas que les permitan conmemorar a sus seres queridos de manera más personalizable y accesible. Esto ha creado un espacio para la aparición de servicios que ofrezcan memoriales interactivos en línea, videos tributo o plataformas de transmisión en vivo de funerales, como las que ya se utilizan en otros países.

Competencia Indirecta en el Mercado: Aunque no hay grandes competidores especializados en Chile, varias empresas han comenzado a ofrecer opciones digitales básicas en la industria funeraria. Muchas funerarias tradicionales han comenzado a incorporar servicios como memoriales en línea, páginas web personalizadas para homenajes y, en algunos casos, servicios de transmisión en vivo de funerales para aquellos que no pueden asistir físicamente. Además, algunas empresas de tecnología están incursionando en este mercado ofreciendo productos como plaques digitales o memoriales interactivos que incorporan códigos QR, permitiendo que los familiares puedan acceder a videos, fotos y otros recuerdos.

Percepción de la Tecnología en el Duelo: En Chile, la percepción de los servicios digitales en el contexto del duelo es cada vez más positiva, especialmente entre las nuevas generaciones que buscan formas innovadoras de rendir homenaje. La personalización y la interactividad son dos características que los consumidores

valoran al elegir un servicio de memorialización. Según Eldo, Orellana, & Pizarro (Eldo, F., Orellana, M., & Pizarro, R., 2022), en su estudio sobre el impacto de la tecnología en la cultura funeraria en Chile, la mayoría de las personas entrevistadas preferirían plataformas que les permitan personalizar el contenido, como agregar fotos, videos y mensajes personales.

Oportunidades para el Mercado en Chile

Creciente interés por la personalización: Los consumidores en Chile están buscando formas de rendir homenaje que reflejen la individualidad de sus seres queridos. Los servicios de memorialización que permiten agregar recuerdos multimedia, como videos o álbumes de fotos, son especialmente atractivos.

Aumento de la demanda de memoriales en línea: A medida que los servicios digitales continúan ganando popularidad, la demanda de memoriales en línea aumentará. Las personas que buscan opciones más accesibles y convenientes para honrar a los fallecidos, especialmente en un contexto de vida digitalizada, favorecen estas alternativas.

Innovación en la industria funeraria: Las funerarias tradicionales en Chile aún se encuentran en un proceso de adaptación a la digitalización, pero algunas ya están dando pasos importantes hacia la incorporación de tecnologías como la realidad aumentada, los memoriales digitales y la transmisión en vivo de ceremonias. Esto representa una oportunidad para empresas que busquen especializarse en la digitalización de los servicios funerarios.

Retos en el Mercado

Resistencia cultural: Aunque hay un cambio hacia la digitalización, la tradición en Chile juega un papel importante en las prácticas funerarias. La adopción de

tecnologías puede verse limitada por la resistencia cultural de las generaciones mayores, que todavía prefieren los rituales funerarios tradicionales.

Educación y sensibilización: Las empresas que buscan incursionar en el mercado de memorialización digital deberán invertir en educación y sensibilización sobre los beneficios de los servicios digitales. La competencia aún es limitada, lo que deja una ventana abierta para aquellos que logren educar a los consumidores sobre la importancia de la preservación digital de recuerdos.

Chile se presenta como un mercado emergente con un alto potencial para el desarrollo de la memorialización digital. Aunque no existen grandes competidores especializados, el terreno es fértil para las empresas que logren combinar las innovaciones tecnológicas con el respeto por las tradiciones culturales del país. La demanda de memoriales personalizados, plataformas interactivas y servicios de transmisión de ceremonias está en aumento, lo que crea una oportunidad significativa para nuevos actores en este espacio.

A continuación, se describen los principales Actores Indirectos que influyen en este contexto (cuadro 5).

Cuadro 5

Actores Indirectos

Tipo	Ejemplos en Chile	Relación con el mercado
Funerarias tradicionales	Parques del Recuerdo, Memorial Park	Ofrecen servicios de digitalización
Empresas TIC	Microsoft, Google, Huawei	Infraestructura tecnológica
Plataformas globales	Google Photos, Facebook Memories	Soluciones de memoria digital

Fuente: Elaboración Propia

h. COMPARATIVA ENTRE ETERNOSREQRDOS Y LOS PRINCIPALES COMPETIDORES

En el mercado de memoriales online, la competencia se caracteriza por una diversidad de enfoques, desde modelos más tradicionales hasta soluciones tecnológicas avanzadas. **EternosreQRdos** se ha destacado por su innovación en la integración de tecnología QR y su capacidad para ofrecer una experiencia altamente personalizada y emocional a sus clientes. Este enfoque único le ha permitido diferenciarse de los competidores, que en su mayoría adoptan estrategias más convencionales y en muchos casos no aprovechan al máximo las herramientas digitales disponibles.

El siguiente cuadro comparativo (cuadro 6) ilustra las principales diferencias entre **EternosreQRdos** y sus competidores en tres aspectos clave: el uso de la tecnología QR, el segmento de mercado al que se dirigen y sus estrategias de marketing. A través de esta comparativa, se busca evidenciar cómo **EternosreQRdos** no solo lidera en la adopción de tecnologías avanzadas, sino también en su capacidad para conectar emocionalmente con los clientes y generar una relación más cercana y personalizada, aprovechando al máximo el potencial de las redes sociales y plataformas digitales.

Cuadro 6

Comparativa entre EternosreQRdos y los Principales Competidores

Actor	EternosreQRdos	Competidores
Uso de Tecnología QR	<i>EternosreQRdos</i> emplea de manera innovadora y accesible la tecnología QR en sus productos, permitiendo que las placas conmemorativas estén conectadas a contenidos digitales como videos, fotos y mensajes personalizados. Este uso avanzado de la tecnología crea una experiencia única y moderna para el cliente, facilitando el acceso y la interacción.	Los competidores varían considerablemente en el uso de tecnología QR. Algunos emplean QR de manera básica, proporcionando solo acceso a información limitada o estática, mientras que otros aún no han integrado esta tecnología en sus productos. Esto limita su capacidad de ofrecer una experiencia digital completa o personalizada a los clientes.
Segmento de Mercado	<i>EternosreQRdos</i> se dirige a un segmento de mercado altamente personalizado y emocional. La empresa se enfoca en la creación de productos que permiten a los clientes rendir homenajes significativos a sus seres queridos mediante un diseño único y la integración de tecnología avanzada. Esto atrae a un público que valora la personalización y la conexión emocional en los rituales de conmemoración.	Muchos competidores atienden a un mercado más generalizado, ofreciendo productos con menor grado de personalización. Sus opciones están diseñadas para atraer a una audiencia más amplia, pero carecen de la misma conexión emocional que <i>EternosreQRdos</i> . Algunos competidores diversifican su oferta, pero esto no siempre se traduce en un enfoque verdaderamente personalizado o en una experiencia tan significativa como la que proporciona <i>EternosreQRdos</i> .
Estrategia de Marketing	La estrategia de marketing de <i>EternosreQRdos</i> se centra principalmente en el uso de redes sociales, especialmente TikTok, donde crea contenido emocionalmente resonante para conectar con su audiencia. Además, utiliza plataformas como Instagram y Facebook para promover sus productos de manera auténtica y cercana. Su enfoque digital avanzado le permite llegar a un público diverso, creando una relación más directa y personal con los clientes.	Los competidores, en su mayoría, adoptan una estrategia de marketing más tradicional, basándose en publicidad en medios impresos o locales. Su presencia en plataformas digitales es limitada o menos dinámica, lo que les impide aprovechar el potencial de las redes sociales de manera tan efectiva como <i>EternosreQRdos</i> . Algunos competidores han comenzado a utilizar estrategias digitales, pero suelen estar más enfocados en canales más generales y menos especializados que los de <i>EternosreQRdos</i> , lo que reduce su capacidad de conectar emocionalmente con la audiencia más joven y digitalmente conectada.

Fuente: Elaboración Propia

Defunciones: Durante agosto de 2024 ocurrieron 10.848 defunciones.

Del número de fallecidos, 5.590 fueron hombres, que corresponden al 51,5% del total registrado, mientras que 5.258 fueron mujeres, alcanzando un 48,5%.

La variación interanual anotó un alza de 409 fallecidos, lo que representa un aumento de 3,9%. En la variación mensual se observa una disminución de 467 decesos (4,1%).

En el mes de análisis, la distribución de fallecidos por grupo de edad dio cuenta de 63 muertes de personas menores de un año (0,6%), siendo la mayoría de los casos del sexo hombre. El número más alto de muertes se presentó a

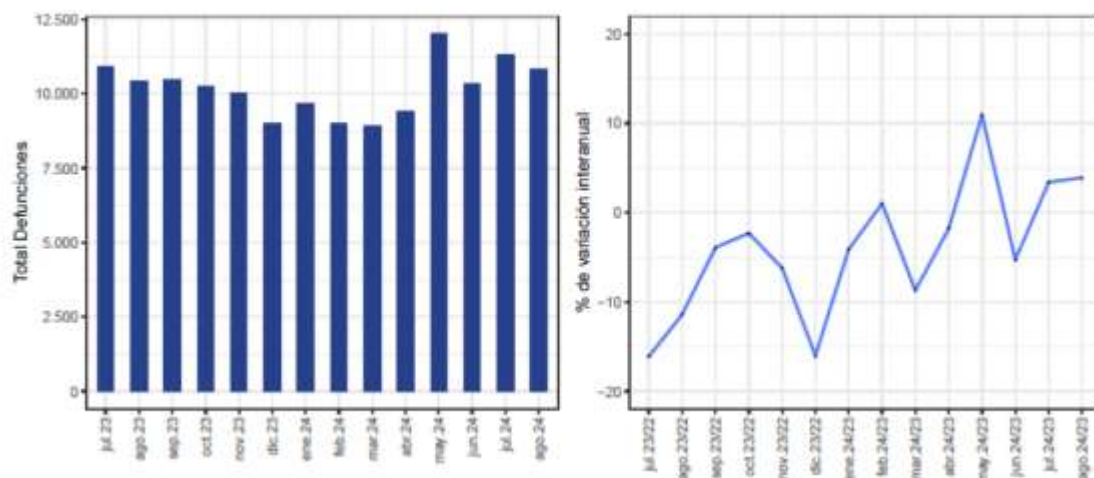
partir de los 60 años, siendo el grupo de 80 a 99 años el que concentró, con 4.793 personas, al 44,2% del total de fallecidos. Desde el primer año de vida hasta los 79 años, predominan las muertes de hombres por sobre las mujeres; sin embargo, desde los 80 años en adelante se presenta un mayor número de muertes de mujeres.

A continuación, se presenta un análisis detallado de las defunciones ocurridas en el mes de agosto de 2024, comparado con el mismo mes del año anterior. Este análisis incluye tanto las cifras absolutas como la variación porcentual interanual, proporcionando una visión más clara de las tendencias en los patrones de mortalidad en Chile.

En los gráficos (gráfico 5) a continuación, se pueden observar las fluctuaciones mensuales, destacando los cambios más significativos en los índices de defunción. Estos datos permiten identificar comportamientos atípicos o patrones que pueden requerir un análisis más profundo sobre las posibles causas subyacentes.

Gráfico 5

Defunciones según mes de ocurrencia y porcentaje de variación interanual



Fuente: INE Estadísticas Vitales Cifras Coyunturales (agosto 2024)

A continuación (tabla 2) muestra la distribución de fallecidos según sexo y grupos de edad, proporcionando una visión detallada de las tendencias demográficas en cuanto a la mortalidad en diferentes rangos de edad y entre hombres y mujeres.

Tabla 2

Distribución de fallecidos según sexo y grupos de edad

Sexo	Menores de 1 año	1 a 4	5 a 19	20 a 39	40 a 59	60 a 79	80 a 99	100 y más	No especificado
Total	63	21	59	392	1.167	4.249	4.793	104	0
Hombre	38	11	40	287	715	2.447	2.029	23	0
Mujer	25	10	19	105	452	1.802	2.764	81	0
Indeterminado	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: INE Estadísticas Vitales Cifras Coyunturales (agosto 2024)

Por otra parte, la tabla 3 (tabla 3) muestra la distribución de fallecidos por región, proporcionando un análisis geográfico de la mortalidad en distintas áreas, lo que permite identificar patrones y tendencias regionales en los fallecimientos.

Tabla 3

Distribución de fallecidos por Región

Defunciones por Región - Agosto 2024															Total	
Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	O'Higgins	Maule	Nuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	10.848
116	133	394	154	440	1.277	4.177	614	695	305	988	640	263	519	44	102	100%
1,1%	1,4%	2,8%	1,5%	4,1%	11,8%	38,5%	5,7%	6,3%	3,2%	9,1%	5,9%	2,4%	4,8%	0,4%	0,9%	

Fuente: INE Estadísticas Vitales Cifras Coyunturales (agosto 2024)

El análisis de las defunciones registradas en agosto de 2024 por región en Chile proporciona una visión valiosa para entender las dinámicas del mercado en el contexto de la industria de los memoriales digitales. A continuación, se detallan las implicaciones clave para el benchmarking competitivo, ayudando a **EternosreQRdos** a identificar oportunidades frente a los principales actores del sector.

i. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y OPORTUNIDADES REGIONALES

Alta Concentración de Defunciones en la Región Metropolitana:

- Total de defunciones: 4.177 (38,5% del total nacional).

Este dato resalta la Región Metropolitana como un mercado fundamental para los servicios de **EternosreQRdos**, dada la alta concentración de decesos. Los competidores locales probablemente están centrados en esta región, pero la oportunidad para **EternosreQRdos** radica en ofrecer un servicio digital innovador que resuelva las necesidades emocionales de la familia, complementando o diferenciándose de los enfoques tradicionales utilizados por los principales actores en el sector.

Mercados Potenciales en Otras Regiones:

Regiones como Valparaíso (11,8%) y Biobío (9,1%) muestran un número significativo de defunciones, lo que indica que la competencia también está presente en estas áreas. **EternosreQRdos** debe considerar estas zonas como puntos clave para la expansión regional, con campañas de marketing digital que apunten a una audiencia que valore la conmemoración digital.

Regiones con Menor Densidad de Defunciones

Las regiones de Arica y Parinacota (1,1%) y Aysén (0,4%), aunque con menor volumen de decesos, podrían representar mercados menos saturados. Esto podría ofrecer una ventaja competitiva a **EternosreQRdos** si se posiciona como una opción innovadora y accesible para las familias que buscan recordar a sus seres queridos de manera más moderna y personal.

j. TENDENCIAS DEMOGRÁFICAS Y COMPETENCIA EN MEMORIALIZACIÓN DIGITAL

Focalización en Personas de Edad Avanzada:

La alta concentración de fallecimientos en personas mayores de 80 años (44,2%) representa una tendencia crucial para la industria. Los competidores tradicionales suelen centrarse en servicios funerarios convencionales, pero **EternosreQRdos** puede diferenciarse mediante la oferta de soluciones digitales personalizadas que se adapten a las necesidades emocionales de este grupo, especialmente considerando la tendencia de crecimiento en el uso de tecnología en este segmento.

Enfoque en Diferenciación a través de Tecnología:

Mientras los principales actores en la industria pueden estar utilizando métodos tradicionales de conmemoración, **EternosreQRdos** tiene la ventaja de usar la tecnología de códigos QR, lo que le permite ofrecer un servicio más interactivo, accesible y moderno. Esta tecnología puede ser clave para captar a un público más joven, que también podría estar buscando una forma de honrar a sus seres queridos conmemorable y accesible desde cualquier lugar.

k. POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA A LA COMPETENCIA

Competencia Local vs. Soluciones Digitales:

Los principales competidores en la industria de los memoriales tradicionales pueden estar limitados en cuanto a la personalización y la innovación en la experiencia del usuario. En cambio, **EternosreQRdos** tiene la oportunidad de liderar con su enfoque digital, ofreciendo soluciones fáciles de

usar y accesibles, algo que podría atraer a los segmentos más jóvenes o a las familias que viven lejos de sus seres queridos fallecidos.

Segmentación de Mercado:

El enfoque de **EternosreQRdos** debe incluir una estrategia de segmentación basada no solo en la edad, sino también en la ubicación geográfica y las características de cada región. En regiones con alta tasa de defunciones (como la Región Metropolitana y Valparaíso), la competencia será más fuerte, pero también hay una mayor oportunidad de crecimiento, debido a la mayor población y la demanda de servicios de memoria digital. En contraste, en regiones con menor número de defunciones, **EternosreQRdos** podría destacarse como una opción moderna para aquellos que buscan nuevas formas de recordar.

Por otra parte, el análisis competitivo revela que **EternosreQRdos** tiene una oportunidad significativa para posicionarse en el mercado de memorialización digital aprovechando su enfoque innovador, su tecnología de códigos QR y su capacidad de personalización. Mientras los competidores tradicionales continúan ofreciendo servicios convencionales, **EternosreQRdos** puede sobresalir en regiones clave, como la Región Metropolitana, Valparaíso y Biobío, al centrarse en una experiencia digital moderna, accesible y personalizada. Las regiones con menor densidad de defunciones, como Arica y Aysén, pueden servir como mercados emergentes para la expansión de los servicios.

Por lo tanto, **EternosreQRdos** debe continuar su estrategia de diferenciación a través de la tecnología y la segmentación precisa, a la vez que monitorea de cerca las tácticas de marketing y los servicios de los principales competidores para mantener su ventaja competitiva en el mercado.

7. MERCADO POTENCIAL, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS: TAMAÑO - CRECIMIENTO

El mercado de los servicios conmemorativos digitales, específicamente aquellos que emplean tecnología QR para la preservación de recuerdos, ha comenzado a adquirir una creciente relevancia en el contexto global, especialmente en una era caracterizada por la digitalización y la transformación de los rituales funerarios tradicionales. **EternosreQRdos**, al ofrecer memoriales personalizados a través de placas con códigos QR, se inserta en un nicho de mercado emergente que responde tanto a necesidades emocionales como tecnológicas de los consumidores. El análisis a continuación busca comprender el tamaño del mercado, su evolución y las tendencias clave que podrían impactar en el futuro de este emprendimiento.

a. TAMAÑO DEL MERCADO Y POTENCIAL CRECIMIENTO

El tamaño del mercado para los servicios conmemorativos digitales en general se encuentra en una fase de crecimiento moderado pero constante. Según el informe de IBISWorld sobre la industria funeraria en América Latina, el mercado de servicios funerarios está proyectado a experimentar un crecimiento debido al envejecimiento poblacional y la creciente demanda de servicios que incluyan elementos de personalización y digitalización. Además, las proyecciones indican que la industria funeraria en Chile crecerá en términos de productos digitales en los próximos años (IBISWorld, 2023).

El aumento de la digitalización en diversas industrias, incluyendo la industria funeraria, ha impulsado el desarrollo de memoriales digitales como una alternativa a las tradicionales lápidas físicas. Estos memoriales ofrecen interactividad y la capacidad de integrar contenidos multimedia como videos, fotos y mensajes de texto, lo que responde a las nuevas demandas de los consumidores. Según Harris et al. (Harris, R., et al., 2021), los servicios que

incorporan tecnologías digitales como los códigos QR están ganando terreno al permitir una conmemoración más rica y accesible.

Estimaciones: Según un estudio de Grand View Research (Research, 2023), el mercado de los servicios funerarios y conmemorativos digitales tiene un valor estimado de \$10 mil millones en 2023 a nivel global, con un CAGR (Tasa de Crecimiento Anual Compuesta) del 5-7% para los próximos 5 a 10 años. Este crecimiento está impulsado por el envejecimiento de la población y la demanda de soluciones tecnológicas para la preservación de recuerdos.

b. EVOLUCIÓN DEL MERCADO Y FACTORES IMPULSORES

La evolución del mercado en el sector de los memoriales digitales está íntimamente vinculada con varios factores clave que influyen en las decisiones de los consumidores:

- Crecimiento del envejecimiento poblacional: El envejecimiento de la población es un factor determinante en el crecimiento de la demanda de servicios funerarios. Según el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile ((INE), 2023), se espera que la población mayor de 65 años aumente de manera significativa en los próximos años, lo que ampliará la base de clientes potenciales para servicios relacionados con el duelo y la conmemoración.
- Cambio en las prácticas funerarias: A medida que las generaciones más jóvenes se alejan de los rituales funerarios tradicionales, buscan alternativas que se alineen más con su visión del mundo, particularmente en lo que respecta a la memoria digital. La preservación digital de recuerdos es cada vez más valorada, ya que permite a los familiares

mantener y compartir recuerdos de una manera interactiva, accesible y moderna (Sweeney, 2021).

- La pandemia y la digitalización: La crisis sanitaria global provocada por la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción de tecnologías digitales en diversas áreas, incluido el sector funerario. De acuerdo con un informe de The Funeral Service Journal (Journal, 2022), el uso de servicios funerarios virtuales y memoriales digitales aumentó considerablemente durante la pandemia, ya que las restricciones sociales hicieron más difícil realizar funerales y visitas en persona.
- Cambio en la percepción del duelo y la memoria: En la actualidad, muchas personas buscan formas alternativas de lidiar con el duelo, buscando soluciones que permitan honrar a los fallecidos de manera más profunda y personal. El enfoque en el bienestar emocional y la gestión del duelo ha cambiado, y los memoriales digitales, como los que ofrece **EternosreQRdos**, responden a esta demanda emergente (González, 2020)

c. TENDENCIAS CLAVE EN EL MERCADO DE LOS MEMORIALES DIGITALES

Existen varias tendencias clave que se están desarrollando en el ámbito de los memoriales digitales y que afectan directamente el futuro de **EternosreQRdos**. Estas tendencias no solo explican el crecimiento del mercado, sino también cómo las empresas pueden adaptarse a las nuevas demandas de los consumidores:

c.1. DIGITALIZACIÓN Y CONVERGENCIA TECNOLÓGICA

La digitalización de los servicios funerarios es una de las tendencias más prominentes en el sector. Los consumidores ahora buscan soluciones tecnológicas que les permitan personalizar y digitalizar la memoria de sus seres queridos de una manera única. El uso de códigos QR en memoriales no solo ofrece la posibilidad de vincular a los usuarios con contenidos multimedia, sino que también facilita una conmemoración interactiva, permitiendo que las generaciones futuras interactúen con los recuerdos. Este tipo de memoriales digitales responde al deseo de los consumidores de mantener a sus seres queridos presentes de una manera más interactiva y moderna (Tims, 2021).

c.2. PERSONALIZACIÓN Y ELEMENTOS EMOCIONALES

Los consumidores buscan una alta personalización en sus productos de conmemoración. Según Kearns (Kearns, 2022), los productos personalizados no solo tienen un valor simbólico, sino que también permiten que el tributo sea más emocionalmente significativo. Las personas desean expresar su amor y respeto de manera única, y esto se refleja en el creciente interés por productos como los memoriales personalizados con códigos QR, que permiten incluir fotos, mensajes y videos.

c.3. BIENESTAR EMOCIONAL Y GESTIÓN DEL DUELO

La gestión del duelo es otra tendencia relevante. Cada vez más, las personas buscan formas de manejar sus emociones tras la pérdida de un ser querido. Según Brown y Veenhoven (Brown, A., & Veenhoven, R., 2020), el bienestar emocional post-muerte es tan importante como el proceso de duelo mismo. Los memoriales digitales ofrecen un espacio para la reflexión emocional, permitiendo que los dolientes se conecten con los recuerdos de sus seres

queridos a través de medios visuales y auditivos, lo que facilita el proceso de sanación emocional.

c.4. COLABORACIONES ESTRATÉGICAS Y MARKETING EMOCIONAL

Las colaboraciones estratégicas con asociaciones relacionadas con el bienestar, el duelo y el cuidado emocional se están volviendo cada vez más comunes. El marketing emocional es un enfoque clave, especialmente cuando se comercializan productos como los memoriales, que apelan directamente a las emociones de los consumidores. Según un estudio de Smith y Kumar (Smith, J., & Kumar, R., 2022), las marcas que logran conectar emocionalmente con sus clientes tienen una mayor probabilidad de fidelización, especialmente en industrias sensibles como la de los servicios funerarios.

El análisis del mercado potencial, la evolución y las tendencias que afectan a **EternosreQRdos** demuestra un panorama altamente prometedor. El mercado global de memoriales digitales está en expansión, impulsado por tendencias de digitalización, el envejecimiento poblacional y la creciente demanda de productos personalizados y emocionalmente significativos. Estas tendencias proporcionan una oportunidad estratégica para que **EternosreQRdos** aproveche su oferta única de memoriales con códigos QR y continúe posicionándose como un líder en este nuevo mercado emergente.

La clave para el éxito de **EternosreQRdos** será mantenerse alineado con las necesidades emocionales de los consumidores, mientras continúa innovando y aprovechando las nuevas tecnologías para ofrecer productos que no solo preserven recuerdos, sino que también acompañen a los clientes en su proceso de duelo y sanación emocional.

8. CADENA DE VALOR

La cadena de valor del emprendimiento **EternosreQRdos** es un proceso integral que conecta diversas actividades clave dentro de la empresa, con el objetivo de ofrecer un servicio único y de alta calidad en el sector de memoriales digitales. Cada eslabón de esta cadena está cuidadosamente diseñado para garantizar una experiencia emocionalmente significativa y tecnológicamente avanzada para los clientes, quienes buscan una forma especial de honrar la memoria de sus seres queridos.

En el caso de **EternosreQRdos**, la cadena de valor incluye desde la concepción inicial del producto, la creación de las placas conmemorativas personalizadas, hasta el desarrollo de la tecnología QR que permite el acceso a memoriales digitales. A lo largo de este proceso, cada actividad está interrelacionada, creando una propuesta de valor que integra la innovación tecnológica con la personalización emocional.

Las actividades dentro de la cadena de valor de **EternosreQRdos** incluyen la selección y diseño de los productos, el proceso de personalización según las necesidades de cada cliente, la gestión de la infraestructura tecnológica, y la atención al cliente, garantizando que cada memorial no solo sea un producto tangible, sino también un homenaje significativo que trascienda el tiempo. Además, el marketing digital enfocado y el soporte postventa juegan un papel crucial para mantener una relación cercana y continua con los usuarios.

Este enfoque estratégico y detallado permite que cada componente de la cadena de valor aporte al objetivo principal del emprendimiento: ofrecer un servicio único que combine la tecnología y la memoria emocional, facilitando un homenaje digno y accesible para quienes lo necesiten. De esta manera, **EternosreQRdos** asegura que su propuesta no solo satisfaga las necesidades

actuales del mercado, sino que también se distinga por su innovación y capacidad para conectar con las emociones de sus clientes.

8.1. INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

La infraestructura de **EternosreQRdos** se basa en la integración armónica de recursos físicos y tecnológicos, con el objetivo de ofrecer un servicio innovador, respetuoso y profundo que conecta a las personas con los recuerdos de sus seres queridos. A continuación, se detallan los componentes clave que sustentan esta infraestructura:

a. PLACAS CONMEMORATIVAS FÍSICAS DE ALTA CALIDAD

En el aspecto físico, **EternosreQRdos** se especializa en la creación de placas conmemorativas personalizadas, elaboradas con materiales de alta durabilidad como acero inoxidable, bronce y materiales compuestos de calidad superior. Estas placas, elegantes y discretas, están diseñadas para resistir las inclemencias del tiempo, garantizando que los tributos perduren por generaciones.

- Personalización: Cada placa se personaliza con detalles específicos de cada persona, lo que incluye nombres, fechas, mensajes y, lo más innovador, un código QR. Este código QR se vincula a una plataforma digital exclusiva donde los familiares pueden rendir homenaje de manera continua y personalizada.
- Diseño elegante: El diseño de las placas sigue una estética sobria y respetuosa, con opciones de acabado en plateado, dorado y otros colores, para asegurar que se adapten a los gustos y necesidades de cada cliente.

b. PLATAFORMA DIGITAL INTERACTIVA Y ROBUSTA

El componente digital es la clave que transforma la experiencia de recordar y rendir homenaje a los seres queridos. La plataforma online de **EternosreQRdos** permite a los usuarios crear un espacio virtual único, donde pueden:

- Subir contenido multimedia: Los usuarios pueden cargar fotografías, videos, mensajes y relatos personales, creando un memorial virtual que puede ser visitado en cualquier momento desde cualquier parte del mundo.
- Acceso 24/7: La plataforma está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, lo que permite que los recuerdos y tributos sean compartidos sin restricciones de tiempo o espacio.
- Seguridad y privacidad: La plataforma ofrece herramientas avanzadas para controlar el acceso, asegurando que solo las personas autorizadas puedan visualizar el contenido, manteniendo la intimidad de cada homenaje.

c. INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍA QR

Uno de los elementos diferenciadores de **EternosreQRdos** es el uso de códigos QR en las placas conmemorativas. Estos códigos permiten acceder de manera inmediata a los memoriales virtuales.

- Escaneo sencillo: Los usuarios pueden escanear el código QR con cualquier dispositivo móvil para acceder instantáneamente a la página del memorial, facilitando el proceso de visita y homenaje sin necesidad de registros adicionales.

- Interacción continua: Los códigos QR permiten que las placas sigan siendo un punto de conexión vivo, donde los seres queridos pueden agregar recuerdos o mensajes en cualquier momento, haciendo que el tributo sea dinámico y en constante evolución.

d. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN ONLINE DE MEMORIALES

Para asegurar una experiencia intuitiva y sin inconvenientes, **EternosreQRdos** cuenta con un sistema de gestión online eficiente que permite tanto a los usuarios como a la empresa gestionar los memoriales de manera sencilla.

- Interfaz fácil de usar: **EternosreQRdos** ofrece una plataforma con una interfaz amigable, donde se gestionan y actualizan los memoriales de forma sencilla, sin complicaciones técnicas. Esto asegura que el proceso sea accesible para personas de todas las edades y niveles de habilidad tecnológica.
- Atención personalizada: A través de un sistema de atención al cliente en línea, **EternosreQRdos** brinda apoyo personalizado, resolviendo dudas y ofreciendo orientación para la creación y gestión de los memoriales.
- Alcance Local y Nacional: Aunque la infraestructura física de **EternosreQRdos** es discreta, su presencia digital le permite operar de manera eficiente a nivel local y nacional.
- Envíos nacionales: Las placas conmemorativas son enviadas a cualquier parte del país, permitiendo que personas de diferentes regiones tengan acceso al servicio.

- Conexión global: Gracias a la plataforma digital, **EternosreQRdos** extiende su alcance a la comunidad global, permitiendo que los memoriales sean visitados y compartidos por personas en cualquier parte del mundo.
- Estrategia de Crecimiento y Sostenibilidad: A largo plazo, **EternosreQRdos** tiene planes para seguir expandiendo su infraestructura, integrando nuevas tecnologías y herramientas que mejoren la experiencia de los usuarios.
- Desarrollo continuo: La empresa está comprometida con la innovación constante, explorando nuevas formas de enriquecer la experiencia de los usuarios, como la integración de realidad aumentada o características de interacción más avanzadas.
- Sostenibilidad: Además, **EternosreQRdos** tiene un compromiso con la sostenibilidad, eligiendo materiales que respeten el medio ambiente y promoviendo prácticas de negocio responsables.

8.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En la etapa inicial de **EternosreQRdos**, el fundador asume un papel integral en la gestión del negocio, llevando consigo todos los roles y responsabilidades necesarios para garantizar el funcionamiento eficiente y el desarrollo continuo de la empresa. A continuación, se detallan las principales áreas de enfoque en esta fase:

a. CREACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE LAS PLACAS CONMEMORATIVAS

- Diseño personalizado: El fundador se encarga de la creación y diseño de las placas conmemorativas, asegurándose de que cada detalle, desde el material hasta los elementos gráficos, refleje la esencia del homenaje a los seres queridos. Este proceso involucra una atención meticulosa a los detalles, lo que requiere una estrecha interacción con los clientes para garantizar que sus deseos y expectativas se cumplan al máximo.
- Fabricación y control de calidad: El fundador supervisa la producción de las placas, asegurando que se utilicen materiales de alta calidad y que cada placa pase por un riguroso proceso de control de calidad antes de ser entregada al cliente. Esta parte del proceso está orientada a garantizar que el producto final sea duradero y satisfactorio.

b. ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL

- Gestión de contenidos: En esta fase inicial, el fundador también asume la gestión de la plataforma digital donde se almacenan los tributos y recuerdos. Esto incluye la carga de fotografías, relatos y videos proporcionados por los usuarios, y la configuración de los memoriales virtuales, asegurando que cada homenaje sea único y respetuoso.
- Mantenimiento técnico: Aunque la plataforma está respaldada por herramientas tecnológicas robustas, el fundador se encarga de mantener la funcionalidad operativa, monitoreando posibles fallos o necesidades de actualización. Además, se asegura de que la plataforma sea fácil de usar, tanto para los clientes como para los familiares que desean interactuar con los memoriales.

- Asesoramiento directo: El fundador ofrece atención al cliente personalizada, resolviendo dudas, guiando a los clientes en el proceso de personalización de las placas y ayudando a aquellos que necesitan asistencia con la plataforma digital. La calidez y empatía son esenciales en esta fase, ya que el servicio está directamente relacionado con momentos emocionales y significativos para los clientes.
- Interacción constante: La relación con los clientes se establece de manera cercana, proporcionando un servicio continuo y asegurando que cada necesidad se resuelva rápidamente. Esto genera confianza en el cliente, lo que a su vez contribuye a fortalecer la reputación del emprendimiento en sus primeros meses.
- Posicionamiento inicial: En esta etapa, el fundador se encarga de diseñar y ejecutar las primeras estrategias de marketing y comunicación para dar a conocer **EternosreQRdos** y generar una base de clientes. Esto incluye la creación de contenido para redes sociales, publicidad en línea y otros métodos de difusión que permitan alcanzar una audiencia local, dada la naturaleza del servicio.
- Marketing de contenidos: Se prioriza la creación de contenido emotivo y significativo que conecte con las personas. El fundador se encarga de escribir los blogs, publicaciones en redes sociales y otros materiales que refuercen el valor emocional del servicio. La comunicación se enfoca en la empatía, respeto y la importancia de mantener vivos los recuerdos de los seres queridos.

c. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES

- Uso de herramientas de gestión: Para optimizar el tiempo y asegurar la eficiencia, el fundador recurre al uso de herramientas digitales que facilitan la gestión de tareas. Esto incluye plataformas de gestión de proyectos, software de diseño y edición, y herramientas de análisis de datos que ayudan a medir el impacto de las estrategias de marketing.
- Automatización de tareas: Se implementan procesos automáticos para la carga de contenidos en la plataforma, la programación de publicaciones en redes sociales y la gestión de pedidos, con el objetivo de reducir la carga operativa diaria y maximizar la eficiencia.
- Enfoque en tareas esenciales: Dado que el fundador asume múltiples roles, se hace énfasis en priorizar las tareas más importantes para el crecimiento y desarrollo del emprendimiento. Esto implica dedicar tiempo a la creación de productos de calidad, la atención personalizada al cliente y la creación de una base de clientes leales.
- Aprovechamiento de habilidades: El fundador también maximiza el uso de sus habilidades y conocimientos, aplicando su experiencia previa para realizar tareas de manera eficaz. Esto incluye áreas de diseño, gestión de proyectos, atención al cliente y marketing digital.
- Planificación de expansión: A medida que **EternosreQRdos** crece y se posiciona en el mercado, el fundador evalúa la posibilidad de contratar colaboradores para fortalecer áreas clave del negocio. Se considera la incorporación de personal para soporte en la atención al cliente, diseño de productos o gestión técnica de la plataforma.

- Expansión gradual: La expansión de recursos humanos será gradual, comenzando con roles clave para asegurar que la calidad del servicio se mantenga a medida que aumenten la demanda y el volumen de operaciones.

8.3. DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA EMPRESA

El desarrollo tecnológico de **EternosreQRdos** se basa en una sólida infraestructura digital que facilita la gestión y personalización de los memoriales, asegurando una experiencia fluida y significativa para los usuarios. A continuación, se detallan los principales aspectos del desarrollo tecnológico de la empresa:

a. PLATAFORMA EN LÍNEA INTUITIVA Y ROBUSTA

- Accesibilidad: **EternosreQRdos** ha creado una plataforma en línea que permite a los usuarios crear y gestionar memoriales personalizados de manera sencilla y eficiente. La plataforma es accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, asegurando que los usuarios puedan interactuar con los memoriales en cualquier momento y lugar.
- Interfaz amigable: El diseño de la plataforma se centra en la facilidad de uso. La interfaz intuitiva permite a los usuarios navegar sin dificultad, incluso aquellos con poca experiencia tecnológica, brindando una experiencia accesible y sin barreras.
- Personalización: En **EternosreQRdos**, se cargan fotografías, tributos, historias y mensajes, adaptando cada memorial a las necesidades específicas de la persona homenajeada. Esta capacidad de

personalización es un componente esencial del servicio, asegurando que cada memorial sea único y significativo.

b. TECNOLOGÍA DE CÓDIGOS QR

- Conexión entre lo físico y lo digital: La integración de códigos QR juega un papel central en la propuesta de **EternosreQRdos**. Cada placa conmemorativa está equipada con un código QR que, al ser escaneado, conecta a los visitantes con el memorial digital correspondiente. Este código actúa como un puente entre el objeto físico y la experiencia virtual, brindando una conexión más profunda y continua con los recuerdos del ser querido.
- Experiencia interactiva: Al escanear el código QR, los usuarios acceden a una plataforma digital que alberga tributos multimedia (fotos, videos, mensajes) y otros recuerdos, creando una experiencia interactiva que va más allá del simple recuerdo físico. Esto transforma el homenaje en una vivencia emocionalmente enriquecedora y dinámica.

c. OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA

- Herramientas de análisis de datos: **EternosreQRdos** implementa sistemas de análisis de datos para evaluar el comportamiento de los usuarios, las interacciones con los memoriales y la efectividad de las estrategias de marketing. Estos datos permiten a la empresa tomar decisiones informadas, mejorar los servicios y optimizar los procesos.
- Automatización de procesos: Para garantizar una operación eficiente y fluida, la plataforma utiliza tecnologías de automatización para tareas

como la gestión de memoriales, la actualización de contenidos y el seguimiento de pedidos. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también libera tiempo y recursos para que el equipo de **EternosreQRdos** se enfoque en otras áreas estratégicas del negocio.

d. MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- Optimización constante: **EternosreQRdos** se dedica a la mejora continua de la experiencia del usuario. Esto incluye actualizaciones periódicas de la plataforma para introducir nuevas características, mejorar la velocidad y resolver cualquier inconveniente que los usuarios puedan encontrar.
- Interacción personalizada: **EternosreQRdos** tiene la capacidad de gestionar notificaciones, actualizaciones y recordatorios relacionados con los memoriales, asegurando que los usuarios estén al tanto de cualquier novedad o interacción relevante. Aunque actualmente esta función no está implementada, se busca crear una conexión continua entre el usuario y el memorial, reforzando la experiencia de homenaje

e. INNOVACIÓN Y EVOLUCIÓN CONTINUA

- Nuevas tecnologías: **EternosreQRdos** mantiene su compromiso con la innovación, explorando la integración de nuevas tecnologías para enriquecer aún más la experiencia. Esto podría incluir el uso de realidad aumentada (AR) para una visualización más inmersiva de los memoriales o la integración de nuevas herramientas de comunicación que permitan a los familiares interactuar de formas más dinámicas.

- Escalabilidad: A medida que **EternosreQRdos** crece, su infraestructura tecnológica está diseñada para adaptarse y escalar según las necesidades del negocio. Esto incluye la capacidad de manejar un número creciente de usuarios y memoriales sin perder calidad en el servicio ni la experiencia del usuario.

8.4. APROVISIONAMIENTO Y COMPRAS DE LA EMPRESA

El proceso de aprovisionamiento y compras de **EternosreQRdos** está diseñado para garantizar la calidad, disponibilidad y eficiencia en la adquisición de los materiales y servicios necesarios para crear memoriales significativos. A continuación, se desarrolla este enfoque en detalle:

a. SELECCIÓN DE MATERIALES DE ALTA CALIDAD

- Placas conmemorativas: Las placas son fabricadas con materiales duraderos como metales de alta resistencia, como acrílico, aluminio, etc. con acabados plateados o dorados, que reflejan elegancia y aseguran una larga vida útil.
- Insumos para personalización: Se incluyen elementos específicos como adhesivos, sistemas de grabado y materiales resistentes a las condiciones climáticas, necesarios para integrar de manera óptima los códigos QR en las placas.
- Códigos QR: La generación y personalización de los códigos QR se realizan utilizando tecnologías fiables que garantizan su funcionalidad y escaneabilidad a largo plazo.

b. ESTABLECIMIENTO DE REALACIONES CON PROVEEDORES

- Proveedores confiables: Se priorizan relaciones con proveedores que ofrezcan un equilibrio entre calidad, costo y tiempos de entrega. Estos proveedores deben demostrar consistencia y capacidad para cumplir con las exigencias de producción.
- Negociación estratégica: El proceso incluye negociaciones para obtener condiciones favorables, como descuentos por volumen, acuerdos de entrega programada y garantías de calidad. Esto ayuda a optimizar los recursos financieros y logísticos de la empresa.
- Análisis de demanda: Se realiza un análisis cuidadoso de las proyecciones de ventas y producción para planificar las compras de manera efectiva. Esto permite mantener un inventario adecuado y evitar interrupciones en la cadena de suministro.
- Gestión de stock: Se implementan estrategias de gestión de inventario para garantizar que los materiales estén siempre disponibles, evitando tanto el exceso como la escasez. Esto incluye el monitoreo continuo del stock y la reposición oportuna de insumos.
- Rol del fundador: En las etapas iniciales, el fundador asume directamente la gestión del aprovisionamiento y las compras. Esto incluye investigar y seleccionar proveedores, negociar contratos, y realizar las adquisiciones necesarias.
- Control de calidad: El fundador también supervisa personalmente que los materiales adquiridos cumplan con los estándares de calidad definidos por

EternosreQRdos, asegurando que los productos finales sean consistentes con la propuesta de valor de la empresa.

- Eficiencia financiera: Se buscan estrategias para optimizar los costos sin comprometer la calidad, como el establecimiento de acuerdos a largo plazo con proveedores clave o la búsqueda de insumos alternativos de igual calidad pero a menor precio.
- Reducción de desperdicios: La planificación incluye medidas para minimizar el desperdicio de materiales durante la producción, contribuyendo a una operación más sostenible y rentable.
- Evaluación constante de proveedores: Se lleva a cabo un monitoreo continuo del desempeño de los proveedores para asegurar que puedan satisfacer las necesidades a medida que la empresa crece.
- Automatización de compras: En fases futuras, se explorará la implementación de sistemas automatizados para la gestión de compras y aprovisionamiento, permitiendo un manejo más eficiente y escalable.

8.5. LOGISTICA INTERNA DE LA EMPRESA

a. RECEPCIÓN DE INSUMO Y MATERIALES

- Control de calidad en la recepción: Los materiales adquiridos, como placas de acrílico plateados o dorados e insumos para códigos QR, son revisados minuciosamente al llegar para garantizar que cumplan con los estándares requeridos.

- Almacenamiento eficiente: Los insumos son organizados en un espacio designado para facilitar su acceso. Este almacenamiento asegura condiciones óptimas para evitar daños, especialmente en materiales sensibles como adhesivos o superficies metálicas.
- Registro de inventarios: Se realiza un monitoreo constante del inventario para anticipar necesidades de reabastecimiento y evitar interrupciones en la producción.

b. PLANIFICACIÓN Y PRODUCCIÓN DE PLACAS CONMEMORATIVAS

- Personalización según especificaciones: Cada memorial se fabrica de manera única, siguiendo las indicaciones del cliente para reflejar su valor sentimental y la memoria del ser querido.
- Integración de códigos QR: La tecnología de QR se personaliza y prueba para asegurar una experiencia digital fluida y confiable. Esto incluye la verificación de que el código dirige al tributo correspondiente sin errores.
- Estandarización de calidad: Cada placa pasa por controles específicos en cada etapa del proceso (grabado, ensamblaje, limpieza), asegurando un producto final impecable.
- Gestión del tiempo: Dado que la logística es manejada inicialmente por el fundador, se priorizan tareas críticas para cumplir con los tiempos de entrega establecidos.

- Optimización de recursos: Las herramientas digitales son fundamentales para organizar y priorizar pedidos, así como para planificar el uso de materiales y evitar desperdicios.
- Embalaje seguro: Cada memorial es embalado cuidadosamente para protegerlo durante el transporte. Se utilizan materiales adecuados para evitar daños físicos o climáticos.
- Etiquetado preciso: Los paquetes incluyen información detallada, como destinatario, dirección y comprobante de envío, asegurando que el pedido llegue correctamente.
- Selección de socios logísticos: En las primeras etapas, el fundador selecciona empresas de transporte confiables que garanticen entregas puntuales y seguras.
- Seguimiento de envíos: Se realiza un monitoreo de los envíos para confirmar que cada memorial llegue en el tiempo estipulado. Ante cualquier inconveniente, se toman medidas rápidas para solucionarlo.
- Revisión de procesos internos: Tras cada entrega, se analiza la eficiencia de las etapas logísticas para identificar áreas de mejora. Esto incluye tiempos de producción, calidad del embalaje y desempeño de los socios logísticos.
- Satisfacción del cliente: La logística interna se alinea con el objetivo de ofrecer una experiencia sin contratiempos, garantizando que los clientes reciban un producto de alta calidad en el tiempo prometido.

8.6. OPERACIÓN DE LA EMPRESA

Las operaciones de **EternosreQRdos** están diseñadas para garantizar un flujo eficiente y cuidadoso en cada etapa del proceso, desde la recepción del pedido hasta la entrega del memorial. Estas actividades se realizan bajo la supervisión directa del fundador en sus etapas iniciales, priorizando la calidad, la personalización y el cumplimiento de los tiempos comprometidos. A continuación, se desarrollan los puntos clave del flujo operativo:

a. RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES

- Canales de atención: Las solicitudes se reciben a través de la página web, redes sociales o contacto directo, asegurando una respuesta oportuna.
- Recopilación de datos: Se recopila la información necesaria del cliente, incluyendo nombres, fechas, mensajes personalizados y cualquier detalle relevante que se desee plasmar en la placa.
- Confirmación del diseño: Se presenta un boceto o propuesta al cliente, garantizando que cumpla con sus expectativas antes de proceder a la producción.
- Grabado de placas: Las placas se elaboran utilizando herramientas de grabado que aseguran precisión en los detalles, respetando el diseño aprobado por el cliente.
- Creación de códigos QR: Se generan y verifican los códigos QR, vinculándolos a los tributos digitales previamente configurados. Esta etapa incluye pruebas para garantizar que los enlaces sean funcionales y dirijan correctamente al contenido digital.

- Control de calidad inicial: Cada placa es revisada en busca de posibles errores o inconsistencias en el diseño, grabado o funcionalidad del código QR.
- Protección del producto: Las placas son embaladas cuidadosamente con materiales que protegen su acabado y estructura durante el transporte.
- Etiquetado personalizado: Cada pedido incluye un detalle del contenido y las instrucciones para el manejo adecuado del memorial.
- Control final de calidad: Antes del envío, se realiza una última revisión para garantizar que el memorial cumpla con los estándares de calidad establecidos.
- Selección del canal de envío: Dependiendo de la ubicación del cliente, se eligen servicios logísticos confiables que aseguren entregas rápidas y seguras.
- Seguimiento del envío: Se proporciona al cliente un número de rastreo o notificación para que pueda monitorear la ubicación y estado de su pedido.
- Entrega oportuna: Se realiza un seguimiento activo para garantizar que el memorial llegue en el tiempo estipulado.
- Confirmación de recepción: Una vez entregado el memorial, se contacta al cliente para confirmar la recepción y satisfacción con el producto.

- Atención a dudas o inconvenientes: En caso de problemas, se ofrece una solución rápida y personalizada, reafirmando el compromiso de **EternosreQRdos** con la experiencia del cliente.

b. ENFOQUE EN LA EFICIENCIA Y CALIDAD

Las operaciones de **EternosreQRdos** se caracterizan por:

- Automatización gradual: A medida que el emprendimiento crezca, se incorporarán herramientas digitales para optimizar la gestión de pedidos y la personalización.
- Atención al detalle: Cada memorial es tratado como una pieza única, asegurando que refleje el valor emocional y personal que el cliente espera.
- Mejora continua: Las operaciones son revisadas constantemente para identificar oportunidades de mejora, tanto en los tiempos de producción como en la experiencia del cliente.

8.7. LOGISTICA EXTERNA DE LA EMPRESA

La logística externa de **EternosreQRdos** abarca todas las actividades relacionadas con la distribución, entrega y atención postventa de los memoriales personalizados, asegurando que cada producto llegue al cliente de manera segura, eficiente y en el tiempo prometido. A continuación, se detallan los puntos clave de esta área:

a. SELECCIÓN DE SOCIOS LOGÍSTICOS

- Elección estratégica de proveedores: **EternosreQRdos** colabora con empresas de mensajería y transporte confiables, priorizando aquellas que ofrezcan:
 - Cobertura local, regional y nacional.
 - Opciones de envío rápido o programado según las necesidades del cliente.
 - Sistemas de seguimiento en tiempo real para monitorizar los envíos.

- Criterios de selección: Calidad del servicio, tiempos de entrega y experiencia en manejo de productos delicados son factores clave al elegir a los socios logísticos.

- Embalaje adecuado: Los memoriales se embalan cuidadosamente para proteger su acabado y estructura durante el transporte. Se utilizan materiales resistentes como:
 - Espuma o plástico de burbujas para amortiguar impactos.
 - Cajas personalizadas para prevenir daños y reforzar la presentación del producto.

- Etiquetado claro: Cada paquete incluye etiquetas visibles con la información del destinatario y detalles de manejo.

- Coordinación de entregas: Una vez que el memorial está listo para enviarse, se programa la recolección o el despacho con el proveedor logístico seleccionado.

- Seguimiento del envío: Se proporciona al cliente un código de rastreo, permitiéndole monitorear la ubicación y el estado de su pedido en tiempo real.
- Flexibilidad en la entrega: Se considera la opción de horarios personalizados o entregas en puntos de recogida convenientes para el cliente.
- Resolución de problemas: En caso de daños, pérdidas o retrasos en el envío, se implementa un protocolo de solución rápida que incluye:
 - Reposición del producto si corresponde.
 - Compensaciones o reembolsos según el caso.
- Manejo de devoluciones o cambios: Si el cliente solicita una modificación en la placa o detecta algún error, **EternosreQRdos** se encarga de gestionar la devolución y garantizar la corrección en el menor tiempo posible.
- Confirmación de satisfacción: Una vez entregado el memorial, se realiza un seguimiento para confirmar que el cliente recibió el producto en óptimas condiciones y está satisfecho con el servicio.
- Soporte constante: Se ofrece asistencia personalizada a través de canales de comunicación como correo electrónico o redes sociales, garantizando respuestas rápidas y efectivas.
- Evaluación de socios logísticos: Periódicamente se revisa el desempeño de los proveedores de transporte para identificar áreas de mejora o considerar nuevas opciones.

- Optimización de procesos: Se implementan cambios según la retroalimentación de los clientes y las necesidades operativas, buscando siempre mayor eficiencia y satisfacción.

En conjunto, la logística externa de **EternosreQRdos** no solo asegura que cada memorial llegue a su destino en condiciones perfectas, sino que también refuerza la relación con el cliente mediante una experiencia confiable y profesional.

8.8. MARKETING Y VENTAS DE LA EMPRESA

El marketing y las ventas de **EternosreQRdos** están diseñados para generar una conexión emocional con los clientes, transmitiendo el valor de los memoriales personalizados y posicionando la marca como líder en recuerdos digitales mediante placas con códigos QR. Este enfoque combina estrategias de sensibilización, personalización y apoyo emocional para alcanzar y fidelizar a su audiencia.

8.8.1. ESTRATEGIA DE MARKETING

PRESENCIA DIGITAL Y REDES SOCIALES

Plataformas clave

- Instagram y Facebook: Para compartir contenido visualmente atractivo y mensajes significativos.
- TikTok: Para videos emotivos, homenajes y narrativas que resalten el impacto de los memoriales.

Contenido emocional y educativo

- Historias reales y testimonios de clientes que destacan la importancia de preservar memorias.
- Videos que expliquen el proceso y los beneficios de los memoriales digitales.
- Hashtags estratégicos: Uso de etiquetas relacionadas con el duelo, memoria y recuerdos para ampliar el alcance.
- Interacción constante: Responder comentarios, mensajes y fomentar conversaciones para construir una comunidad activa.

Colaboraciones Estratégicas

- Influenciadores: Alianzas con personas influyentes en áreas como bienestar emocional, psicología o duelo.
- Organizaciones y asociaciones: Colaborar con entidades dedicadas al apoyo emocional y cuidado de la memoria, ampliando la red de alcance.

Campañas de Sensibilización

- Emocionar y educar: Iniciativas que destaquen el valor de rendir homenaje a seres queridos con memoriales digitales.
- Promociones especiales: Campañas en fechas simbólicas (Día de los Muertos, aniversarios de duelo) que resalten la importancia de recordar.

8.8.2. ESTRATEGIA DE VENTAS

PLATAFORMA DIGITAL INTUITIVA

a. PERSONALIZACIÓN SIMPLIFICADA

- Opciones claras para seleccionar el tipo de placa, el diseño y los detalles a incluir.
- Espacios dedicados para subir imágenes, redactar mensajes y elegir estilos.
- Experiencia de compra fluida: Un proceso fácil y rápido, desde la selección hasta el pago.

b. ATENCIÓN AL CLIENTE PERSONALIZADA

Canales disponibles

- WhatsApp, correo electrónico y redes sociales para consultas rápidas.
- Acompañamiento constante: Un equipo preparado para asesorar al cliente en cada etapa del proceso.
- Empatía como prioridad: Comunicación respetuosa y comprensiva, adaptada a la sensibilidad del tema.

Promociones y Fidelización

- Descuentos iniciales: Incentivos para los primeros compradores.

- Programas de referidos: Bonificaciones para clientes que recomienden el servicio a otros.
- Promociones en conjunto: Ofrecer descuentos especiales al adquirir varios memoriales en un mismo pedido.

Objetivos del Marketing y Ventas

- Generar Impacto Emocional: Crear campañas que conecten con los sentimientos y necesidades de los clientes, posicionando los memoriales como una forma significativa de honrar recuerdos.
- Construir Comunidad: Fomentar un espacio de apoyo y conexión en torno a la misión de **EternosreQRdos**, promoviendo el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de la relación con la marca.
- Incrementar la Conversión y la Fidelización: Lograr que más personas elijan los memoriales de **EternosreQRdos** y convertirlos en embajadores de la marca mediante experiencias positivas y memorables.

El enfoque de marketing y ventas de **EternosreQRdos** no solo busca generar ingresos, sino también establecer una relación significativa y duradera con los clientes, basada en la empatía, la calidad y el valor emocional de sus productos.

8.9. SERVICIOS POSTVENTA DE LA EMPRESA

Los servicios postventa de **EternosreQRdos** son un pilar esencial para garantizar la satisfacción del cliente y fortalecer el vínculo emocional con ellos, incluso después de la entrega del memorial. Este enfoque se basa en la atención

personalizada, la resolución eficaz de problemas y la oferta de soluciones que refuercen la experiencia del usuario.

8.9.1. ELEMENTOS CLAVE DE LOS SERVICIOS POSTVENTA

a. ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RESOLUCIÓN DE INQUIETUDES

- Soporte continuo: Un equipo dedicado responde consultas relacionadas con los memoriales, ya sea sobre la personalización, funcionamiento de los códigos QR o modificaciones posteriores.
- Asistencia técnica: En caso de problemas con el escaneo del código QR o el acceso al tributo digital, se ofrece soporte rápido y eficiente para solucionar el inconveniente.
- Disponibilidad multicanal: Atención a través de WhatsApp, correo electrónico y redes sociales, asegurando una respuesta accesible y rápida.

b. GESTIÓN DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

- Políticas claras: Si el cliente no está satisfecho o recibe un producto defectuoso, **EternosreQRdos** garantiza ajustes, reparaciones o reemplazos.
- Proceso eficiente: Los cambios y devoluciones se manejan con empatía y prontitud, asegurando una experiencia sin complicaciones.

c. SEGUIMIENTO POSTVENTA

- Contacto proactivo: Se realizan llamadas, mensajes o correos electrónicos para verificar la satisfacción del cliente y resolver cualquier inquietud adicional.
- Invitación a compartir experiencias: Se motiva a los clientes a compartir su opinión sobre el servicio y el producto, fortaleciendo la relación y generando contenido testimonial valioso.

d. ACTUALIZACIÓN DE MEMORIALES

- Añadidos y modificaciones: Se ofrece la posibilidad de actualizar tributos digitales con nuevos recuerdos, mensajes o fotografías, permitiendo que los memoriales evolucionen con el tiempo.
- Renovación del vínculo emocional: Este servicio mantiene vivo el significado del tributo, adaptándolo a nuevas circunstancias o necesidades.

8.9.2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS POSTVENTA

a. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

- Ofrecer un servicio que supere las expectativas, creando confianza y lealtad hacia la marca.
- Transformar a los clientes satisfechos en embajadores de **EternosreQRdos**, recomendando el servicio a otras personas.

b. RESOLUCIÓN Y ANTICIPACIÓN DE PROBLEMAS

- Garantizar una solución rápida y efectiva a cualquier inconveniente que pueda surgir.
- Recopilar retroalimentación para identificar áreas de mejora y fortalecer la experiencia del cliente.

c. CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES A LARGO PLAZO

- Establecer un vínculo emocional que vaya más allá del producto, ofreciendo un acompañamiento continuo que refuerce la misión de la empresa.

Los servicios postventa de **EternosreQRdos** están diseñados no solo para resolver problemas, sino también para extender la experiencia del cliente más allá de la entrega del memorial, fortaleciendo la conexión emocional y la confianza hacia la marca. Este enfoque asegura que cada cliente se sienta valorado y apoyado en todo momento.

A continuación, se presenta la matriz de la cadena de valor para **EternosreQRdos**, que describe las actividades clave que generan valor en el servicio de memoriales interactivos mediante tecnología QR (cuadro 6):

Cuadro 6

Cadena de Valor

Actividades Soporte	<p>Infraestructura de la Empresa</p> <p>La infraestructura de EternoseQRdos se basa en la integración de recursos físicos y tecnológicos que permiten ofrecer un servicio innovador y significativo. En el ámbito físico, abarca la creación de placas conmemorativas de alta calidad, elaboradas con materiales duraderos y personalizadas con códigos QR, diseñadas para preservar memorias de manera elegante y respetuosa. Por otro lado, en el ámbito tecnológico, cuenta con una plataforma digital robusta, donde los usuarios pueden alzar tributos, fotografías, historias y mensajes, creando un espacio virtual que conecta a las personas con los recuerdos de sus seres queridos.</p> <p>Además, EternoseQRdos se apoya en herramientas de gestión online para administrar memoriales y brindar atención personalizada, asegurando una experiencia intuitiva y significativa. Esta infraestructura, aunque discreta en lo físico, se amplifica en lo digital, permitiendo a la empresa operar de manera eficiente mientras extiende su alcance a nivel local y nacional.</p>				
	<p>Gestión de RRHH de la Empresa</p> <p>En la etapa inicial de EternoseQRdos, la gestión de recursos humanos recae completamente en su fundador, quien asume todos los roles y responsabilidades necesarias para el funcionamiento del negocio. Esto incluye la creación y personalización de las placas conmemorativas, la administración de la plataforma digital, la atención al cliente y el diseño de estrategias de marketing y comunicación.</p> <p>El enfoque principal en esta fase es maximizar el uso eficiente de su tiempo y habilidades, priorizando las tareas esenciales para el desarrollo y posicionamiento del proyecto. Además, se apoya en herramientas digitales para organizar y optimizar procesos, garantizando un servicio de calidad que refleje la calidez y empatía que son fundamentales para EternoseQRdos. A medida que el emprendimiento crezca, se evaluará la incorporación de colaboradores para fortalecer la operación y ampliar su alcance.</p>				
	<p>Desarrollo Tecnológico</p> <p>El desarrollo tecnológico de EternoseQRdos se centra en la integración de herramientas digitales que permiten ofrecer un servicio innovador y accesible. Esto incluye la creación de una plataforma en línea intuitiva y robusta, diseñada para alojar memoriales personalizados que pueden ser fácilmente gestionados por los usuarios.</p> <p>La tecnología de códigos QR juega un papel clave, conectando los elementos físicos, como las placas conmemorativas, con el entorno virtual. Esta solución permite a los visitantes escanear el código para acceder a tributos digitales, fotografías, mensajes y recuerdos, creando una experiencia interactiva y significativa.</p> <p>El enfoque en el desarrollo tecnológico también abarca la implementación de sistemas que optimicen la gestión interna, como herramientas de análisis de datos y automatización de procesos. Estas tecnologías no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también garantizan una experiencia de usuario confiable y enriquecedora, asegurando que EternoseQRdos siga innovando en su propuesta de valor.</p>				
	<p>Aprovisionamiento - Compras</p> <p>En EternoseQRdos, el aprovisionamiento y las compras se enfocan en garantizar la disponibilidad de materiales y servicios de alta calidad que permitan la creación de memoriales significativos. Esto incluye la adquisición de placas conmemorativas fabricadas con materiales duraderos, como metales en acabados plateados o dorados, además de insumos complementarios necesarios para su personalización con códigos QR.</p> <p>El proceso de aprovisionamiento busca establecer relaciones con proveedores confiables, priorizando aquellos que puedan ofrecer un equilibrio entre calidad, costo y tiempos de entrega. También implica una planificación cuidadosa para asegurar que los materiales estén disponibles en todo momento, permitiendo cumplir con los tiempos de producción y entrega comprometidos con los clientes.</p> <p>En las etapas iniciales, este proceso es gestionado directamente por el fundador, quien se encarga de seleccionar proveedores, negociar condiciones y realizar las compras necesarias para garantizar que los productos finales reflejen el estándar de calidad que caracteriza a EternoseQRdos.</p>				
	<p>Actividades Primarias</p>				
LOGÍSTICA INTERNA	OPERACIONES	LOGÍSTICA EXTERNA	MARKETING y VENTAS	SERVICIOS POSTVENTA	
<p>La logística interna de EternoseQRdos está diseñada para garantizar una operación fluida y eficiente, gestionando de manera efectiva los recursos, materiales y procesos que permiten la creación y entrega de memoriales personalizados. Dado que, en sus primeras etapas, la gestión recae en el fundador, la logística se enfoca en optimizar el tiempo y los recursos disponibles.</p> <p>La logística incluye la recepción y almacenamiento de los materiales necesarios para la fabricación de las placas conmemorativas, como los metales e insumos en un espacio adecuado que asegure que todo esté fácilmente accesible y en buenas condiciones para su posterior uso.</p> <p>Además, la logística interna abarca la planificación de la producción, donde cada placa es personalizada según las especificaciones del cliente. El proceso debe ser eficiente, garantizando que se mantengan altos estándares de calidad en la fabricación, grabado y verificación de los códigos QR. Una vez finalizado el memorial, la logística también se encarga del embalaje adecuado y el envío, asegurando que cada pedido llegue de forma segura y en el plazo prometido.</p> <p>En resumen, la logística interna de EternoseQRdos está centrada en la organización, eficiencia y calidad, permitiendo que todos los procesos se desarrollen sin contratiempos, lo que garantiza la satisfacción del cliente desde la creación hasta la entrega del memorial.</p>	<p>Las operaciones de EternoseQRdos se centran en la gestión eficiente de todos los procesos involucrados en la creación, personalización y entrega de memoriales con códigos QR. En sus primeras etapas, el fundador es responsable de todas las operaciones, asegurando que cada fase del proceso se realice con precisión y en tiempo oportuno.</p> <p>El flujo de operaciones incluye la recepción de solicitudes de clientes, donde se personalizan las placas conmemorativas según los detalles proporcionados, como nombres, fechas y mensajes especiales. Luego, se procede al grabado y personalización de los códigos QR, los cuales están vinculados a tributos digitales, accesibles por quienes escanean la placa.</p> <p>Una vez que la personalización está completa, las placas se someten a un control de calidad para asegurar que cumplen con los estándares establecidos. Tras la verificación, el proceso continúa con el embalaje adecuado, que garantiza que el producto llegue en perfectas condiciones al cliente. Finalmente, se coordina el envío a través de los canales establecidos, asegurando que cada memorial sea entregado a tiempo.</p> <p>A lo largo de este proceso, las operaciones de EternoseQRdos se enfocan en la eficiencia, la calidad del servicio y la atención al detalle, con el objetivo de ofrecer una experiencia significativa y sin contratiempos para los usuarios.</p>	<p>La logística externa de EternoseQRdos abarca todos los procesos relacionados con la distribución y entrega de los memoriales a los clientes, después de que se hayan producido y personalizado. En esta etapa, el enfoque está en asegurar que los productos lleguen a su destino de manera segura, eficiente y en el tiempo acordado.</p> <p>El proceso comienza con la selección de los socios logísticos o empresas de mensajería, que son responsables del transporte y entrega de las placas conmemorativas. EternoseQRdos elige proveedores de confianza que puedan ofrecer opciones de envío adecuadas, ya sea dentro de la misma ciudad, región o incluso a nivel nacional, con un seguimiento adecuado del paquete para asegurar su llegada en condiciones óptimas.</p> <p>Además, la logística externa incluye el manejo de posibles devoluciones o cambios, garantizando que, en caso de cualquier inconveniente, el cliente pueda recibir el apoyo necesario para resolver el problema. El proceso de atención postventa también forma parte de esta logística, ya que el seguimiento y la satisfacción del cliente son aspectos clave para la reputación de la empresa.</p> <p>En resumen, la logística externa de EternoseQRdos se centra en garantizar una entrega oportuna y segura de los productos, manteniendo una comunicación fluida con los clientes y asegurando que cada memorial llegue en perfectas condiciones, listo para ser apreciado y utilizado.</p>	<p>El marketing y ventas de EternoseQRdos se orientan a crear una conexión emocional con los clientes, transmitiendo la importancia y el significado de los memoriales personalizados, y posicionando la marca como un referente en la creación de recuerdos digitales a través de placas con códigos QR.</p> <p>En términos de marketing, la estrategia inicial se enfoca en la presencia digital a través de plataformas como las redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok), donde se comparte contenido emotivo y educativo sobre el valor de preservar memorias. Las campañas en redes sociales se diseñan para sensibilizar al público sobre la posibilidad de rendir homenaje a seres queridos mediante memoriales digitales, apoyándose en testimonios, videos emotivos y casos de uso.</p> <p>Además, se pueden realizar colaboraciones con influenciadores o asociaciones relacionadas con el bienestar emocional, el duelo y la memoria, para llegar a una audiencia más amplia.</p> <p>Desde el punto de vista de ventas, el proceso es directo y personalizado. El sitio web de EternoseQRdos ofrece una plataforma sencilla y amigable donde los usuarios pueden seleccionar y personalizar su placa conmemorativa, proporcionando un espacio para que suban imágenes, mensajes y el texto que desean incluir. La atención al cliente juega un papel fundamental, ya que se brinda un servicio personalizado tanto a través de canales digitales como WhatsApp y correo electrónico, asegurando que los clientes se sientan acompañados en todo momento. Además, se pueden ofrecer descuentos o promociones especiales para fidelizar a los primeros compradores o aquellos que refieren a otros clientes.</p> <p>El objetivo del marketing y ventas es no solo generar ingresos, sino también construir una comunidad alrededor de EternoseQRdos, centrada en el apoyo emocional y el significado profundo de cada memorial.</p>	<p>Los servicios postventa de EternoseQRdos son fundamentales para garantizar la satisfacción continua de los clientes y fortalecer la relación con ellos, incluso después de que se haya entregado el memorial. Estos servicios están diseñados para ofrecer apoyo, resolver problemas o inquietudes y mantener un vínculo cercano con los usuarios.</p> <p>El principal servicio postventa incluye atención al cliente personalizada, donde se ofrecen respuestas rápidas a cualquier consulta o inconveniente relacionado con los memoriales. Esto puede abarcar desde dudas sobre el proceso de personalización, problemas con el funcionamiento de los códigos QR, hasta solicitudes de modificaciones en el memorial o incluso cambios en la información.</p> <p>En caso de que un cliente reciba un producto defectuoso o no cumpla con sus expectativas, EternoseQRdos ofrece un proceso de devoluciones o cambios, garantizando que se puedan realizar ajustes, reparaciones o reemplazos sin inconvenientes. Esto se maneja de manera eficiente, con un enfoque en la satisfacción y fidelización del cliente.</p> <p>Además, seguimiento postventa es otro servicio importante. Esto puede incluir llamadas o correos electrónicos para asegurarse de que el cliente está satisfecho con su memorial y para invitarlo a compartir su experiencia. También se puede ofrecer una actualización de memoriales en el futuro, como la inclusión de nuevos recuerdos, fotos o mensajes, brindando la posibilidad de mantener el tributo vivo con el paso del tiempo.</p> <p>En resumen, los servicios postventa de EternoseQRdos se enfocan en proporcionar una atención continua, asegurando que cada cliente se sienta apoyado y valorado, lo que ayuda a construir una relación de confianza y lealtad a largo plazo.</p>	

Margen

Fuente: Elaboración Propia

9. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta estratégica utilizada para identificar los factores internos y externos que pueden impactar el éxito de **EternosreQRdos**.

En este caso, se utiliza una metodología cuantitativa basada en una escala cualitativa de ponderación. La puntuación (del 1 al 4) mide la relevancia de cada factor para el éxito de la empresa, mientras que la ponderación cualitativa (3 = Alto, 2 = Medio, 1 = Bajo) evalúa su importancia relativa dentro de la categoría. Las ponderaciones se normalizan para obtener resultados proporcionales y facilitar la comparación.

Cada categoría (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) suma 1.00 en ponderación normalizada, y el total de cada una refleja su impacto en la estrategia global de la empresa.

Interno vs Externo	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Fortalezas (F)	Estrategias FO	Estrategias FA
	(Aprovechar fortalezas para explotar oportunidades)	(Aprovechar fortalezas para mitigar amenazas)
Debilidades (D)	Estrategias DO	Estrategias DA
	(Superar debilidades aprovechando oportunidades)	(Minimizar debilidades frente a amenazas)

a. FORTALEZAS (Internas)

- Propuesta de valor única: Innovación en memoriales digitales que combinan lo físico con lo virtual mediante códigos QR, diferenciándose de los servicios tradicionales.

- Atención personalizada: Servicio cercano y enfocado en las emociones, que conecta con las necesidades de los clientes en momentos significativos.
- Flexibilidad y adaptabilidad: Gestión directa del fundador, lo que permite respuestas rápidas a cambios y ajustes necesarios.
- Plataforma intuitiva: Herramienta digital amigable que facilita la personalización y acceso a los tributos.
- Calidad del producto: Materiales duraderos y acabados premium, lo que refuerza la percepción de valor del memorial.

Factor	Puntuación	Ponderación	Ponderación Normalizada	Total
Innovación en tributos digitales	4	3	0.30	1.20
Personalización emocional de memoriales	3	2	0.20	0.60
Uso de tecnología QR accesible	3	2	0.20	0.60
Relación directa y cercana con los clientes	3	1	0.10	0.30
Alta calidad en controles y acabados	4	2	0.20	0.80

Total Fortalezas 3.50

b. OPORTUNIDADES (Externas)

- Crecimiento del mercado digital: Incremento en la adopción de tecnologías digitales en sectores tradicionales.
- Mayor conciencia sobre la preservación de memorias: Tendencia hacia tributos personalizados como forma de mantener vivas las historias familiares.
- Colaboraciones estratégicas: Posibilidad de asociarte con organizaciones relacionadas con el duelo, funerarias o incluso gobiernos locales.

- Expansión geográfica: Potencial para escalar a nivel nacional e internacional, adaptando el servicio a distintas culturas.
- Marketing emocional: Uso de redes sociales y contenido multimedia para conectar con audiencias en busca de servicios significativos.

Factor	Puntuación	Ponderación	Ponderación Normalizada	Total
Creciente interés en tributos digitales	4	3	0.30	1.20
Aumento de iniciativas de bienestar emocional	3	2	0.20	0.60
Posibilidad de alianzas estratégicas	3	2	0.20	0.60
Expansión geográfica en mercados nicho	3	1	0.10	0.30
Crecimiento de la aceptación de tecnología QR	4	2	0.20	0.80

Total Oportunidades 3.50

c. DEBILIDADES (Internas)

- Dependencia del fundador: Centralización de tareas clave en una sola persona, lo que puede limitar la escalabilidad del negocio.
- Capacidad de producción: Restricciones en volumen de fabricación que podrían dificultar satisfacer una alta demanda.
- Falta de reconocimiento de marca: Al ser un emprendimiento nuevo, es necesario construir confianza y reputación en el mercado.
- Recursos limitados: Presupuesto ajustado que puede restringir la inversión en marketing, tecnología y expansión inicial.

Factor	Puntuación	Ponderación	Ponderación Normalizada	Total
Gestión centralizada	3	3	0.30	0.90
Capacidad inicial de producción limitada	3	2	0.20	0.60
Dependencia de pocos proveedores	2	2	0.20	0.40
Necesidad de educar al público sobre el servicio	3	1	0.10	0.30
Procesos manuales en algunas fases	3	2	0.20	0.60

Total Debilidades 2.80

d. AMENAZAS (Externas)

- Competencia: Aparición de empresas similares o competencia de servicios funerarios tradicionales que puedan adoptar tecnologías digitales.
- Barreras culturales: Posible resistencia de ciertos segmentos de la población a adoptar tributos digitales.
- Dependencia tecnológica: Riesgo asociado a fallas técnicas en códigos QR o la plataforma digital.
- Fluctuaciones en costos de materiales: Incrementos en precios de insumos como metales, que pueden afectar los márgenes de ganancia.
- Cambios en el entorno económico: Inflación o crisis económicas que limiten el gasto de los clientes en servicios no esenciales.

Factor	Puntuación	Ponderación	Ponderación Normalizada	Total
Competencia emergente en servicios similares	4	3	0.30	1.20
Costos variables en insumos y logística	3	2	0.20	0.60
Dependencia de plataformas digitales	3	2	0.20	0.60
Baja familiaridad del público con el servicio	3	1	0.10	0.30
Regulaciones gubernamentales impredecibles	2	2	0.20	0.40

Total Amenazas 3.10

9.1. RESULTADOS FINALES DEL ANÁLISIS FODA

Fortalezas: 3.50

Oportunidades: 3.50

Debilidades: 2.80

Amenazas: 3.10

EternosreQRdos tiene una sólida posición estratégica con un puntaje alto en Fortalezas y Oportunidades. Esto refleja un potencial significativo para capitalizar tendencias como la personalización emocional y el uso de tecnología QR.

Sin embargo, las Amenazas (3.10) como la competencia y las regulaciones, junto con las Debilidades (2.80) como la dependencia de proveedores y procesos iniciales manuales, indican áreas que requieren atención para minimizar riesgos y optimizar operaciones.

El enfoque debe centrarse en:

- Aumentar la producción y diversificar proveedores.
- Ampliar el alcance del marketing para educar al público sobre el valor de los memoriales digitales.
- Fortalecer las alianzas estratégicas para garantizar un crecimiento sostenido.

10. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DE LA INDUSTRIA

Los factores críticos de éxito (FCE) en la industria de memoriales digitales son los elementos estratégicos esenciales que determinan el éxito o fracaso de las empresas dentro de este sector. Para **EternosreQRdos**, identificar y trabajar sobre estos factores es fundamental para posicionarse como líder en el mercado de memoriales personalizados con tecnología QR. Este análisis busca abordar dichos factores, apoyándose en estudios relevantes, para establecer un marco teórico que respalde su importancia y su aplicación práctica.

a. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITALIZACIÓN

La tecnología es el núcleo de los memoriales digitales, y su adopción, integración y mejora continua son elementos clave para el éxito. En un sector donde la interactividad y la personalización digital son demandadas, la capacidad de innovar es indispensable. Según Porter (1985), las empresas que integran tecnologías emergentes en su oferta generan ventajas competitivas sostenibles.

En el caso de **EternosreQRdos**, el uso de códigos QR representa una innovación al combinar simplicidad y funcionalidad. Sin embargo, el éxito dependerá de mantener esta tecnología actualizada y fácil de usar. Factores como el diseño responsivo de las plataformas digitales, la velocidad de carga y la compatibilidad con dispositivos móviles serán determinantes.

b. PERSONALIZACIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La personalización es otro factor crítico en el éxito de esta industria. Los memoriales digitales no son solo productos; son herramientas emocionales que ayudan a las personas a procesar el duelo y a mantener vivos los recuerdos de sus seres queridos. Según Pine y Gilmore (1998), las experiencias

personalizadas generan mayor fidelización al involucrar emocionalmente al cliente en el proceso de creación del producto o servicio.

Para **EternosreQRdos**, ofrecer opciones que permitan adaptar los memoriales a las necesidades y deseos específicos de cada cliente es esencial. Esto incluye:

- Posibilidad de cargar contenido multimedia único (videos, audios, fotos).
- Elegir entre diferentes diseños, colores y materiales para las placas conmemorativas.
- Mensajes personalizados que reflejen el legado del homenajeado.
- Ejemplo: Empresas como Eterneva en EE.UU., que convierten cenizas en diamantes, han demostrado que la personalización extrema tiene un alto impacto en la satisfacción del cliente.

c. MARKETING EMOCIONAL Y GENERACIÓN DE CONFIANZA

El marketing emocional desempeña un papel crucial en la industria de los memoriales digitales, ya que los consumidores no solo buscan un producto funcional, sino también una conexión significativa. De acuerdo con Kotler y Keller (2016), el marketing basado en las emociones genera un vínculo más fuerte entre la marca y el cliente, especialmente en sectores sensibles como el funerario.

El éxito de **EternosreQRdos** dependerá de su capacidad para transmitir mensajes que resalten la importancia del legado, el recuerdo y la memoria. Campañas que apelen a las emociones y la autenticidad serán determinantes para construir una reputación confiable.

Estrategias clave:

- Compartir historias reales de clientes que hayan utilizado el servicio y cómo les ha ayudado en su proceso de duelo.
- Utilizar testimonios y referencias para reforzar la credibilidad.
- Crear contenido en redes sociales que eduque sobre la importancia de mantener vivos los recuerdos.

d. CALIDAD Y DURABILIDAD DEL PRODUCTO

En una industria donde los memoriales tienen un valor emocional y simbólico, la calidad y la durabilidad de los productos son esenciales. Las placas conmemorativas deben ser resistentes al tiempo y a las condiciones ambientales para garantizar su longevidad. Según Deming (1986), la calidad debe ser consistente en todas las etapas del proceso de producción para garantizar la satisfacción del cliente.

Para **EternosreQRdos**, esto significa utilizar materiales como acero inoxidable o aluminio anodizado, que ofrezcan resistencia a la corrosión y a los cambios climáticos. Asimismo, el grabado del código QR debe ser duradero y legible a largo plazo.

e. POSICIONAMIENTO DIGITAL Y SEO

El posicionamiento en línea es esencial para captar la atención de clientes potenciales en un mercado altamente digitalizado. Según Chaffey (2020), las empresas que optimizan sus plataformas digitales y emplean estrategias de SEO

(Search Engine Optimization) logran atraer tráfico cualificado y aumentar las conversiones.

Para **EternosreQRdos**, estar presente en búsquedas relevantes como "memoriales digitales en Chile" o "placas QR conmemorativas" es fundamental. Además, la creación de contenido en un blog sobre temas relacionados con el duelo y la memoria puede posicionar a la empresa como un referente en el sector.

f. ATENCIÓN Y POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN

El servicio postventa es un factor clave para garantizar la satisfacción del cliente y fomentar su fidelización. Según Gronroos (2000), el éxito en industrias basadas en servicios depende en gran medida de la percepción del cliente sobre el soporte ofrecido después de la compra.

Para **EternosreQRdos**, esto implica ofrecer asistencia personalizada para resolver dudas o problemas con los memoriales, realizar modificaciones cuando sea necesario y mantener un contacto proactivo con los clientes.

Estrategias clave:

- Implementar encuestas de satisfacción para identificar áreas de mejora.
- Ofrecer actualizaciones de memoriales en el futuro, como la inclusión de nuevos recuerdos o mensajes.

g. GESTIÓN DEL DUELO Y APOYO PSICOLÓGICO

Dado el carácter emocional de los memoriales, proporcionar recursos que ayuden a los clientes a gestionar su duelo puede marcar una gran diferencia.

Según Worden (Worden, 2009), las personas enfrentan el duelo en diferentes etapas y estilos, y un apoyo adecuado puede ser fundamental en su proceso de sanación.

Para **EternosreQRdos**, esto podría incluir la colaboración con profesionales del duelo, la creación de contenido educativo o incluso la integración de herramientas de mindfulness y apoyo emocional en su plataforma digital.

Los factores críticos de éxito en la industria de memoriales digitales, como los que ofrece **EternosreQRdos**, abarcan desde la innovación tecnológica y la calidad del producto, hasta el marketing emocional y la atención postventa. Estos elementos no solo determinan el posicionamiento competitivo de la empresa, sino también su capacidad para generar confianza y lealtad en un mercado altamente emocional y en expansión.

Al trabajar sobre estos factores, **EternosreQRdos** no solo puede garantizar su sostenibilidad, sino también contribuir a transformar la forma en que las personas recuerdan y honran a sus seres queridos en la era digital.

11. VENTAJA COMPETITIVA

La ventaja competitiva se refiere a los atributos o capacidades únicas que permiten a una empresa diferenciarse y sobresalir en su sector, logrando una posición destacada frente a sus competidores. En el caso de **EternosreQRdos**, su ventaja competitiva radica en una combinación de diferenciación tecnológica, personalización emocional y un enfoque en la experiencia del cliente, elementos que aportan valor único a su oferta de memoriales digitales.

11.1. DIFERENCIACIÓN A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA QR

El núcleo innovador de **EternosreQRdos** está en el uso de códigos QR, que permite transformar las placas conmemorativas tradicionales en experiencias digitales dinámicas. Este enfoque responde a una tendencia creciente hacia la digitalización y la interactividad, lo que amplía el significado tradicional de un memorial.

- Característica clave: Las placas no solo son objetos físicos, sino portales digitales que almacenan recuerdos como fotos, videos y mensajes. Esto ofrece a las familias una forma única de honrar a sus seres queridos, permitiéndoles mantener vivas sus memorias de manera accesible desde cualquier lugar.
- Comparación con la competencia: Mientras que otros servicios de memorialización pueden ofrecer productos tradicionales o poco adaptados a las nuevas tecnologías, **EternosreQRdos** aprovecha una herramienta tecnológica sencilla pero poderosa para aportar valor adicional. Según Porter (1985), el uso de tecnologías innovadoras genera una ventaja competitiva sostenible al crear barreras de entrada para competidores que no adoptan estas tecnologías.

a. PERSONALIZACIÓN COMO VALOR CENTRAL

La personalización es un factor diferenciador clave para **EternosreQRdos**. Cada memorial es único y está diseñado según las especificaciones del cliente, lo que genera una conexión emocional más fuerte con el producto.

Opciones de personalización

- Diseño estético de la placa (colores, materiales, tamaños).
- Contenido digital que incluye fotografías, mensajes personales y videos.
- Posibilidad de agregar actualizaciones a los memoriales, lo que permite mantenerlos dinámicos y relevantes con el paso del tiempo. Según Pine y Gilmore (1998), los consumidores valoran cada vez más las experiencias personalizadas, ya que estas refuerzan su identidad y satisfacen sus necesidades emocionales de una manera que los productos estándar no pueden ofrecer.

b. ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La experiencia del cliente es un elemento esencial en la ventaja competitiva de **EternosreQRdos**. El proceso de compra está diseñado para ser sencillo, empático y accesible, con un enfoque en acompañar a los clientes en un momento emocionalmente delicado.

- Atención personalizada: Desde la primera interacción, los clientes reciben un trato cercano y humano, asegurando que sus necesidades sean comprendidas y atendidas de manera efectiva.
- Facilidad de uso: La plataforma en línea permite a los clientes personalizar sus memoriales de forma intuitiva, eliminando barreras tecnológicas.
- Soporte postventa: **EternosreQRdos** ofrece servicios de actualización, mantenimiento y asistencia técnica, asegurando que los clientes puedan seguir utilizando sus memoriales sin problemas.

De acuerdo con Kotler y Keller (2016), una experiencia de cliente excepcional no solo fideliza a los consumidores, sino que también convierte a los clientes satisfechos en embajadores de la marca.

c. POSICIONAMIENTO COMO LÍDER EMOCIONAL Y TECNOLÓGICO

La capacidad de **EternosreQRdos** para combinar elementos tecnológicos con un fuerte enfoque en la emocionalidad y el recuerdo le permite destacarse en el mercado. Su posicionamiento como una empresa que no solo ofrece un producto, sino una experiencia significativa, fortalece su ventaja competitiva.

- Creación de comunidad: A través de redes sociales y contenido educativo sobre el duelo y la memoria, la marca no solo vende memoriales, sino que también se establece como un referente en el apoyo emocional y la preservación de recuerdos.
- Liderazgo ético y cultural: La empresa se posiciona como un actor culturalmente sensible, ofreciendo una forma moderna y respetuosa de recordar a los seres queridos, lo que le permite ganarse la confianza de sus clientes.

Barreras de entrada para competidores

La combinación de innovación tecnológica, enfoque en la personalización y una experiencia de cliente excepcional crea barreras de entrada para nuevos competidores. Esto se debe a que replicar el modelo de **EternosreQRdos** requeriría no solo una inversión en tecnología, sino también el desarrollo de un modelo de negocio que conecte emocionalmente con los clientes.

En resumen, la ventaja competitiva de **EternosreQRdos** radica en su capacidad para integrar tecnología innovadora con un enfoque profundamente humano y personalizado. Esta combinación le permite diferenciarse en un mercado que está evolucionando hacia la digitalización, al mismo tiempo que satisface las necesidades emocionales de sus clientes. Como resultado, la empresa está bien posicionada para convertirse en un referente en el sector de los memoriales digitales, liderando la transformación de la forma en que las personas recuerdan y honran a sus seres queridos.

12. CONTROL ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO: BALANCED SCORECARD O CUADRO DE MANDO INTEGRAL

El Balanced Scorecard (BSC), o Cuadro de Mando Integral, es una herramienta de gestión estratégica que permite a las empresas medir y monitorear su desempeño mediante indicadores clave en cuatro perspectivas fundamentales: financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Según Kaplan y Norton (Kaplan, R. S., & Norton, D. P., 1996), este enfoque proporciona una visión equilibrada al integrar métricas financieras y no financieras, lo que ayuda a las empresas a alinear sus objetivos estratégicos con las operaciones diarias.

A continuación, se detalla un modelo de Balanced Scorecard adaptado a **EternosreQRdos**, basado en sus características y objetivos estratégicos:

Perspectiva Financiera

Esta perspectiva mide los resultados económicos del negocio y evalúa la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa.

- Objetivo estratégico: Incrementar los ingresos y mantener la sostenibilidad financiera.

Indicadores clave

- Crecimiento en ingresos mensuales: Meta de un 10% de incremento trimestral.
- Margen de ganancia neta: Mantener un margen del 20%.
- Costo por memorial producido: Reducir costos en un 10% mediante la optimización de materiales y procesos.

Iniciativas

- Ofrecer descuentos por volumen a clientes institucionales.
- Implementar un control riguroso de gastos operativos.

Perspectiva del Cliente

Esta dimensión evalúa la satisfacción, fidelización y adquisición de clientes, con el objetivo de ofrecerles valor y fortalecer la relación con ellos.

- Objetivo estratégico: Mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la fidelidad a la marca.

Indicadores clave

- Índice de satisfacción del cliente (NPS): Alcanzar un puntaje de 90% en encuestas de satisfacción.
- Tasa de retención de clientes: Mantener un 85% anual.
- Nuevos clientes adquiridos: Incrementar en un 25% anual.

Iniciativas

- Crear una campaña de concientización emocional en redes sociales.
- Implementar un programa de referidos que incentive la recomendación de nuevos clientes.
- Mejorar el soporte postventa y ampliar las opciones de personalización.

Perspectiva de Procesos Internos

Esta perspectiva se centra en los procesos operativos que impulsan la eficiencia y la calidad del servicio.

- Objetivo estratégico: Optimizar los procesos operativos para garantizar una entrega rápida y sin errores

Indicadores clave:

- Tiempo promedio de producción de memoriales: Reducir a un máximo de 5 días hábiles.

- Tasa de errores en los memoriales entregados: Mantenerse por debajo del 2%.
- Cumplimiento en tiempo de entrega: Lograr un 98% de entregas puntuales.

Iniciativas

- Automatizar el proceso de diseño y producción mediante software especializado.
- Capacitar al equipo en técnicas de mejora continua.
- Establecer relaciones más eficientes con proveedores logísticos.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Esta dimensión analiza el desarrollo del equipo, la innovación y la capacidad organizacional para adaptarse al cambio.

- Objetivo estratégico: Fomentar la innovación y fortalecer las competencias del equipo.

Indicadores clave

- Capacitación del personal: Asegurar que todos los empleados participen en al menos 2 capacitaciones anuales relacionadas con tecnología y atención al cliente.
- Nuevos desarrollos tecnológicos implementados: Introducir al menos 1 innovación por semestre.

- Clima laboral: Mantener un índice de satisfacción del personal del 90%.

Iniciativas

- Establecer alianzas con universidades para incorporar nuevos conocimientos y prácticas.
- Fomentar la creatividad mediante reuniones periódicas de innovación.
- Ofrecer incentivos al personal por ideas que contribuyan al crecimiento del negocio.

Balanced Scorecard para **EternosreQRdos** proporciona una herramienta clara y estructurada para monitorear y evaluar el desempeño estratégico de la empresa. Al priorizar el cliente, optimizar procesos y fomentar la innovación, **EternosreQRdos** puede consolidarse como líder en la industria de memoriales digitales, garantizando tanto el éxito financiero como la satisfacción de sus clientes.

A continuación (cuadro 7), se presenta el cuadro con las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard, los objetivos estratégicos, indicadores clave, metas y acciones concretas para lograr cada objetivo.

Cuadro 7

Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral) para EternosreQRdos

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador Clave	Meta	Acciones
Financiera	Incrementar ingresos y mantener la sostenibilidad financiera	Crecimiento en ingresos mensuales	Incrementar ingresos un 15% trimestralmente	- Lanzar promociones para clientes institucionales. - Implementar control estricto de gastos operativos.
	Maximizar el margen de ganancia neta	Margen de ganancia neta	Alcanzar y mantener un 20%	- Optimizar costos en materiales y logística.
	Reducir costos en memoriales	Costo por memorial producido	Reducir costos en un 10% anualmente	- Negociar contratos favorables con proveedores.
Cliente	Incrementar la satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente (NPS)	Lograr un 90%	- Realizar encuestas postventa periódicas. - Mejorar el soporte postventa en WhatsApp y correo electrónico.
	Fidelizar clientes actuales	Tasa de retención	Mantener un 85% anual	- Crear un programa de recompensas para clientes recurrentes.
	Adquirir nuevos clientes	Nuevos clientes adquiridos	Incrementar un 25% anual	- Desarrollar campañas de marketing digital en redes sociales.
Procesos Internos	Optimizar los procesos operativos	Tiempo promedio de producción de memoriales	Reducir a 5 días hábiles	- Automatizar el proceso de diseño y producción.
	Minimizar errores en entregas	Tasa de errores	Menos del 2%	- Capacitar al personal en técnicas de control de calidad.
	Garantizar la puntualidad en entregas	Cumplimiento en tiempo de entrega	98% de entregas puntuales	- Monitorear constantemente el desempeño de los socios logísticos.
Aprendizaje y Crecimiento	Fomentar el desarrollo del equipo	Capacitación del personal	Dos capacitaciones anuales por empleado	- Ofrecer talleres en atención al cliente y tecnología.
	Innovar en la oferta de memoriales digitales	Nuevos desarrollos tecnológicos implementados	Introducir 1 innovación por semestre	- Integrar realidad aumentada o nuevas funcionalidades en códigos QR.
	Mantener un ambiente laboral positivo	Clima laboral	Alcanzar un 90% de satisfacción del personal	- Implementar programas de reconocimiento y bienestar para los empleados.

Fuente: Elaboración Propia

Explicación del Cuadro

Perspectiva Financiera: Esta área evalúa los resultados económicos de la empresa. Los indicadores clave (como el margen de ganancia) reflejan la salud financiera y su capacidad para crecer. Las metas propuestas guían la implementación de estrategias para incrementar los ingresos y reducir costos.

Perspectiva del Cliente: El éxito de **EternosreQRdos** depende de la experiencia del cliente y su satisfacción. Aquí se miden aspectos como la fidelidad de los clientes y la adquisición de nuevos, utilizando estrategias de marketing y soporte postventa para lograr estos objetivos.

Perspectiva de Procesos Internos: Busca mejorar la eficiencia de las operaciones diarias, asegurando entregas rápidas y de alta calidad. Reducir errores y mejorar la puntualidad son esenciales para fortalecer la confianza de los clientes.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: Este enfoque es crucial para garantizar el desarrollo a largo plazo. Fomentar la innovación y el bienestar del equipo asegura que la empresa se mantenga competitiva y adaptable a cambios en el mercado.

Este cuadro permite a **EternosreQRdos** monitorear el cumplimiento de sus metas estratégicas y realizar ajustes en tiempo real, fortaleciendo tanto su desempeño operativo como su relación con los clientes.



CAPÍTULO III

MARKETING, RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES

PLAN DE MARKETING

1. OBJETIVOS DE MARKETING

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de marketing integral que posicione a **EternosreQRdos** como líder en memoriales digitales en Chile, alcanzando un crecimiento del 10% en ventas anuales al quinto año.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar un plan de comunicación en seis meses que difunda la propuesta de valor en sectores estratégicos como funerarias, cementerios y comunidades.
- Implementar campañas en medios digitales y tradicionales que permitan alcanzar un incremento del 2% mensual en ventas de placas QR.
- Lograr alianzas estratégicas con al menos 10 instituciones funerarias y cementerios en el primer año.
- Captar un 2% del mercado accesible disponible (SAM) en el primer año, proyectando un aumento progresivo hasta el 10% al quinto año.

2. DIMENSIONAMIENTO DEL MERCADO: TAM - SAM - SOM

El análisis TAM-SAM-SOM permite dimensionar el mercado potencial, accesible y capturable de **EternosreQRdos**. Este modelo está respaldado por datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y estudios de la industria funeraria.

2.1. MERCADO TOTAL (TAM)

El mercado total para **EternosreQRdos** se define como el conjunto de personas y organizaciones que podrían adquirir memoriales digitales en Chile. Esto incluye a familias, instituciones funerarias, cementerios y comunidades religiosas. A continuación, se presenta un desglose del TAM basado en datos nacionales:

Fallecimientos anuales en Chile

Según el Instituto Nacional de Estadísticas ((INE), 2023), en Chile se registraron aproximadamente 121.270 fallecimientos en el último año. Cada fallecimiento representa una oportunidad de crear un memorial digital, ya que muchas familias buscan formas personalizadas de recordar a sus seres queridos.

Proporción de familias interesadas en servicios conmemorativos:

Estudios globales indican que entre el 60% y 70% de las familias optan por servicios conmemorativos, sean físicos o digitales (IBISWorld, 2023). Aplicando esta cifra al caso chileno, se estima que entre 72.762 y 84.889 familias a nivel nacional podrían estar interesadas en memoriales cada año.

Potencial en funerarias y cementerios:

En Chile, existen más de 850 funerarias, más de 400 cementerios y 17 crematorios que podrían incorporar placas QR como parte de sus servicios ((ACEF), 2022). Estas instituciones representan un segmento adicional del TAM, ya que podrían adquirir las placas para ofrecerlas a sus clientes.

Crecimiento del mercado digital:

Según (Statista, 2023), el mercado global de productos digitales relacionados con el duelo y la memoria está creciendo a una tasa anual del 7%, impulsado por la digitalización y el cambio de hábitos. Esto sugiere que en los próximos cinco años el mercado chileno podría experimentar un aumento similar.

A continuación, se muestran los fallecimientos anuales en Chile según cifras entregadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) hasta el año 2023 (cuadro 8 - gráfico 7)

Cuadro 8

Fallecimientos en Chile (2020-2023)

Años	N° Fallecimientos
2020	125.833
2021	137.439
2022	136.958
2023	121.270
Total (N°)	521.500
Promedio (N°)	130.375

Fuente: INE (2023)

Gráfico 6

Evolutivo Fallecimientos en Chile (2020-2023)



Fuente: INE (2023)

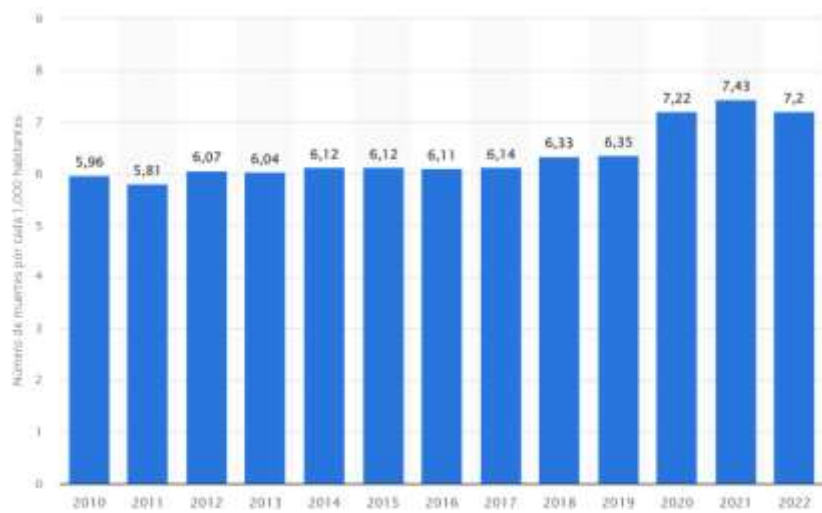
Observaciones

- Tendencia general: Durante el periodo analizado, los fallecimientos anuales presentan una disminución, especialmente tras un máximo en 2021 que coincide con la etapa más crítica de la pandemia por COVID-19.
- Promedio anual: El promedio de fallecimientos durante estos cuatro años es de aproximadamente 130.375 personas por año, lo que representa una base relevante para explorar el mercado de servicios relacionados con el duelo y conmemoración.

A continuación, se muestra la evolución del número de muertes por cada mil habitantes en Chile durante el periodo 2010-2022 (gráfico 6). Este indicador permite observar cómo la mortalidad ha cambiado en relación con el tamaño de la población total, proporcionando una perspectiva más ajustada que las cifras absolutas de fallecimientos.

Gráfico 7

Número de muertes por cada mil habitantes en Chile 2010-2022



Fuente: Statista (2022)

2.2. MERCADO DISPONIBLE (SAM)

El mercado disponible (SAM) para **EternosreQRdos** se refiere al segmento específico de consumidores que la empresa puede atender actualmente, considerando sus capacidades operativas, geográficas y los recursos disponibles en el mercado funerario de Chile. Si bien el TAM (Mercado Total Disponible) representa todo el mercado potencial, el SAM es una porción más realista y alcanzable, ya que está limitado por factores como la ubicación de la empresa, las características de la demanda en el sector y las soluciones tecnológicas que ofrece **EternosreQRdos**.

En este análisis, se examina el SAM de **EternosreQRdos** dentro del contexto del mercado funerario y digital en Chile, con un enfoque particular en la región Metropolitana, donde se concentran la mayoría de las defunciones y una mayor adopción de soluciones tecnológicas. El crecimiento de la demanda por memoriales digitales, junto con las oportunidades de colaboración con funerarias

y cementerios, presenta un panorama prometedor para la expansión de **EternosreQRdos** en el futuro cercano.

Segmentación Geográfica

El SAM de **EternosreQRdos** puede definirse geográficamente con base en la cobertura actual de la empresa y su capacidad operativa. Dado que **EternosreQRdos** tiene su sede en Santiago, es lógico comenzar con un enfoque en la Región Metropolitana, que concentra una parte significativa de la población y de las defunciones en Chile. Este mercado inicial puede ampliarse progresivamente a otras regiones a medida que la empresa crezca.

Datos Clave:

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), los siguientes datos corresponden a defunciones registradas en 2023 en la Región Metropolitana es la siguiente:

- Región Metropolitana
Aproximadamente 44.437 defunciones (36,6% del total del país)

Implicaciones

Aunque el enfoque inicial de **EternosreQRdos** está en consolidarse desde Santiago, su naturaleza digital le permite captar clientes de cualquier región, sin limitaciones geográficas. Este modelo escalable facilita el acceso al 57,8% de las defunciones totales en Chile, concentradas en las tres principales regiones del país (Metropolitana, Valparaíso y Biobío), mientras se mantiene operativo en el resto del país.

Segmento Demográfico y Psicográfico

El SAM también depende del perfil de las personas interesadas en memoriales digitales, este segmento está compuesto principalmente por:

- Familias de personas fallecidas: Alguien que haya perdido a un ser querido, especialmente en un contexto donde la digitalización es cada vez más popular, puede ser un cliente potencial. Este segmento está compuesto por personas con inclinaciones tecnológicas y de búsqueda de soluciones personalizadas.
- Jóvenes adultos y adultos jóvenes: Las generaciones más jóvenes tienden a tener una mayor familiaridad con la tecnología y están más inclinadas a elegir soluciones digitales e innovadoras para el homenaje de sus seres queridos. Este grupo también está acostumbrado a interactuar con tecnología como los códigos QR y valora la personalización.
- Empresas de servicios funerarios: Como parte del SAM, **EternosreQRdos** puede formar alianzas con funerarias y cementerios que deseen ofrecer servicios digitales innovadores a sus clientes. Este segmento incluye servicios funerarios y cementerios que buscan expandir sus opciones conmemorativas.

Estimación del Tamaño del Mercado Disponible (SAM)

Con base en la información sobre defunciones durante el año 2023 y considerando la penetración del mercado digital de memoriales, se puede realizar una estimación inicial del Tamaño del Mercado Disponible (SAM) para **EternosreQRdos**:

- Total de defunciones anuales en Chile
Aproximadamente 121.270 defunciones al año.
 - Defunciones en la Región Metropolitana (36,6%)
Aproximadamente 44.437 defunciones anuales.

Consideraciones

Estas cifras reflejan el potencial de mercado en términos de volumen durante el año 2023, sirviendo como base para proyectar estrategias comerciales, dado que el servicio es digital, **EternosreQRdos** puede cubrir todo el país, capturando oportunidades en regiones con menor densidad poblacional o acceso limitado a servicios similares.

2.3. MERCADO ACCESIBLE (SOM)

El Mercado Accesible (Serviceable Obtainable Market, SOM) es la porción del mercado disponible (SAM) que una empresa puede captar con su oferta de productos o servicios, considerando su capacidad operativa, sus recursos, y las restricciones del mercado. En el caso de **EternosreQRdos**, el SOM se refiere a la parte del mercado funerario digital en Chile que la empresa puede alcanzar en el corto y mediano plazo. Este análisis toma en cuenta las características

demográficas, las tendencias de adopción tecnológica, la competencia local, y las alianzas estratégicas posibles en cada región.

El objetivo de este análisis es estimar el número de memoriales con códigos QR que la empresa puede comercializar durante los primeros años de operación, con base en el comportamiento del consumidor, la penetración tecnológica y las proyecciones de crecimiento en el mercado funerario digital.

Segmentación Geográfica y Demográfica del Mercado: Región Metropolitana de Santiago

Importancia de la Región Metropolitana

La Región Metropolitana se posiciona como el mercado más relevante para **EternosreQRdos** debido a su densidad poblacional, alto nivel de conectividad tecnológica y tasas significativas de defunciones. Esta combinación de factores proporciona una base sólida para la adopción de memoriales digitales.

Indicadores Clave

- Defunciones Anuales: La Región Metropolitana registra aproximadamente 44.437 defunciones anuales ((INE), 2023). Este volumen representa un mercado potencial significativo para servicios conmemorativos y soluciones digitales asociadas.

Adopción Estimada de Memoriales Digitales

- En una región con alta digitalización, se proyecta que entre el 5-10% de la población vinculada al ámbito funerario estaría interesada en contratar memoriales digitales. Esto equivale a un mercado potencial de 2.222 a

4.443 memoriales anuales, considerando la predisposición al uso de tecnología y el contexto cultural.

Segmentación Geográfica dentro de la Región Metropolitana

Zonas Prioritarias

- Sector oriente (Las Condes, Vitacura, Providencia): Mayor capacidad adquisitiva, alta penetración de tecnologías y disposición hacia servicios personalizados.
- Santiago Centro: Diversidad cultural y alta densidad poblacional; importante para alcance masivo.
- Sector sur (Puente Alto, La Florida): Oportunidad de expansión con estrategias accesibles para captar segmentos medios y bajos.

Infraestructura Funeraria

- Cementerios relevantes: Cementerio General, Cementerio Camino Canaan, Parque del Recuerdo, Parque del Sendero, Cementerio Parque Cordillera, Cementerio Metropolitano, etc. Todos reciben un flujo constante de visitantes y tienen potencial para integrar soluciones conmemorativas modernas.

Recomendación Estratégica

Para maximizar el impacto en la Región Metropolitana, se sugiere:

- Alianzas con funerarias y cementerios locales, destacando la innovación y personalización que ofrece **EternosreQRdos**.
- Campañas de sensibilización digital dirigidas a adultos jóvenes y personas mayores que deseen preservar el legado familiar.
- Implementar estrategias de marketing por nichos geográficos, priorizando comunas con mayor adopción tecnológica y capacidad adquisitiva.

Potencial de Memoriales: Aproximadamente 889 memoriales anuales.

Con base en las defunciones anuales registradas en Chile durante 2023 y las tasas estimadas de adopción para los memoriales digitales, se proyecta un SOM bien conservador de un 2% anual. A continuación, se muestra el resumen de esta proyección (tabla 4)

Tabla 4

Estimación del Mercado Accesible (SOM)

Región	Defunciones Anuales	% de Adopción Estimada	Memoriales Proyectados (Anuales)
Región Metropolitana	44.437	2%	889
Total SOM	44.437	2%	889

Fuente: Elaboración propia – INE (2024)

Por otra parte, el éxito de **EternosreQRdos** depende de varios factores que pueden ampliar o restringir su capacidad para captar una mayor parte del mercado accesible.

Infraestructura Tecnológica

Chile tiene una tasa de penetración de Internet del 85% (Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, 2023), lo que sugiere que una gran parte de la población tiene acceso a las plataformas necesarias para visualizar y acceder a los memoriales digitales. Sin embargo, en algunas zonas rurales, la calidad de conexión puede ser un desafío, limitando la adopción de servicios como los de **EternosreQRdos**.

Factores Culturales y Sociales

En Chile, el servicio funerario sigue siendo un sector tradicionalmente conservador, donde la adopción de nuevos modelos de servicios, como los digitales, puede ser más lenta. Sin embargo, el aumento de la conciencia sobre opciones más sostenibles y personalizadas puede hacer que el mercado evolucione con mayor rapidez.

Alianzas Estratégicas

Una de las principales oportunidades de **EternosreQRdos** es la posibilidad de establecer alianzas con funerarias locales, cementerios y agencias funerarias para proporcionar sus memoriales digitales. Estas asociaciones pueden facilitar la integración del servicio en la oferta tradicional y mejorar la penetración de mercado.

Estrategias de Marketing y Educativas

El marketing digital, la educación sobre las ventajas de los memoriales digitales y la creciente preocupación por la sostenibilidad pueden aumentar la tasa de adopción. **EternosreQRdos** puede crear contenido para educar a las

familias sobre cómo los memoriales digitales pueden preservar el legado de sus seres queridos de una manera ecológica y moderna.

Proyecciones a Corto Plazo (2025-2029)

Con base en el crecimiento esperado del mercado digital y las estrategias de penetración regional, se proyecta un aumento gradual en la adopción de memoriales digitales en los próximos años. Estas proyecciones consideran factores como la digitalización creciente en Chile, el cambio en las preferencias culturales y los esfuerzos de marketing dirigidos por **EternosreQRdos**.

Supuestos Principales

- Tasa de Crecimiento Anual Compuesta (CAGR): Se estima un crecimiento del mercado del 10% anual en adopción, impulsado por una mayor aceptación tecnológica y cultural.
- Expansión Geográfica: La empresa consolidará su presencia en la Región Metropolitana y, progresivamente, en regiones como Valparaíso, Biobío y otras áreas del país.
- Incremento en el % de Adopción: Se espera que el porcentaje de adopción aumente en todas las regiones según la siguiente proyección (tabla 5):

Tabla 5
Proyección Adopción de Memoriales

Años	Región Metropolitana (Adopción)	Región Valparaíso (Adopción)	Región Biobío (Adopción)	Otras Regiones (Adopción)
2025	5%	8%	7%	5%
2026	6%	9%	8%	6%
2027	7%	10%	9%	7%
2028	8%	11%	10%	8%
2029	9%	12%	11%	9%

Fuente: Elaboración Propia

Memoriales Proyectados (2025-2029)

Basándose en estas tasas de adopción y las defunciones anuales estimadas constantes (130.375 en promedio), se proyecta un crecimiento del 10% acumulativo con base en el primer año (tabla 6):

Tabla 6

Proyección Venta Memoriales

Años	Memoriales Proyectados (Totales RM)
2025	889
2026	978
2027	1.067
2028	1.156
2029	1.245
Total	5.335

Fuente: Elaboración Propia

Estas proyecciones permiten visualizar un crecimiento sostenible del mercado para **EternosreQRdos**, destacando la importancia de fortalecer las estrategias de marketing y captación de clientes en todo el país.

Resumen del dimensionamiento del mercado



Fuente: Elaboración propia, (INE, 2023)

3. SEGMENTACIÓN DE MERCADO

La segmentación del mercado es un proceso clave para identificar a los clientes potenciales y diseñar estrategias específicas que respondan a sus necesidades. En el caso de **EternosreQRdos**, la naturaleza digital e innovadora del servicio permite enfocarse en diversos grupos de usuarios que buscan honrar a sus seres queridos a través de memoriales digitales. A continuación, se presenta un análisis detallado basado en variables geográficas, demográficas, psicográficas y comportamentales, fundamentado en fuentes confiables y actualizadas.

3.1. SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA

Edad

- Clientes principales: Familiares de personas fallecidas, principalmente entre 30 y 65 años.
- Este grupo etario se caracteriza por tomar decisiones relacionadas con la planificación de memoriales y homenajes.

Clase socioeconómica

El nivel socioeconómico juega un papel clave en la adopción de soluciones digitales como las ofrecidas por **EternosreQRdos**. Basándose en datos nacionales y tendencias de consumo, los segmentos objetivo se clasifican de la siguiente manera:

- Predominancia en los segmentos clase media y media-alta, quienes poseen los recursos y la predisposición para adoptar tecnologías digitales para servicios de memoria y homenaje.

Clase Media y Media-Alta (C3 y C2)

- Proporción de la población: Representan cerca del 53% de los hogares chilenos (Encuesta Casen 2022).

Rasgos distintivos

- Mayor acceso a tecnología (smartphones e internet).
- Interés en servicios innovadores y personalizables.
- Capacidad para invertir en soluciones que perpetúen la memoria de seres queridos.

Clase Alta (ABC1)

- Proporción de la población: Cerca del 7% de los hogares.

Rasgos distintivos

- Preferencia por servicios premium y altamente personalizados.
- Más disposición a pagar por soluciones diferenciadas y exclusivas.

Clase Media-Baja y Baja (C3-D y E)

- Proporción de la población: Alrededor del 40% de los hogares.

Rasgos distintivos

- Adopción más lenta debido a barreras económicas y acceso limitado a tecnología en algunas zonas.
- Pueden representar un mercado potencial mediante precios accesibles y estrategias de marketing inclusivas.

Género

Usuarios de ambos sexos, aunque se observa una inclinación por parte de mujeres para gestionar tributos familiares, de acuerdo con tendencias observadas en servicios funerarios tradicionales (Cámara de Comercio de Santiago, 2023).

Acceso Digital y Poder Adquisitivo

El acceso a servicios digitales varía significativamente por nivel socioeconómico:

Penetración de Internet

- Clase Alta y Media-Alta: Más del 90% tiene acceso regular a internet (Cámara de Comercio de Santiago, 2023).
- Clase Media-Baja y Baja: Aproximadamente el 60%-70% cuenta con conectividad, aunque en zonas rurales puede ser menor.

Capacidad de Pago

- Las clases medias y altas son las principales responsables de impulsar el consumo de productos tecnológicos y digitales, lo que posiciona a estos segmentos como prioritarios.

3.2. SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA

Valores y motivaciones

- Personas que buscan preservar recuerdos y mantener una conexión emocional con sus seres queridos.
- Valoran soluciones personalizadas que combinen tecnología y emociones significativas.

Intereses

- Usuarios interesados en herramientas modernas como memoriales digitales, tecnología QR, y servicios innovadores que ofrezcan accesibilidad remota.

Estilo de vida

- Familias que priorizan conmemoraciones emotivas y buscan homenajes modernos y sostenibles.

3.3. SEGMENTACIÓN CONDUCTUAL

La segmentación conductual considera cómo los clientes se encuentran en distintas etapas del proceso de compra, lo que permite ajustar estrategias de comunicación y oferta según sus necesidades y motivaciones. En el caso de **EternosreQRdos**, se identifican las siguientes etapas:

Reconocimiento del Problema

- Comportamiento típico: Los clientes enfrentan la pérdida de un ser querido y buscan formas significativas de rendir homenaje.
- Acciones clave: Investigación inicial en línea sobre servicios funerarios y memoriales.

Búsqueda de Información

- Comportamiento típico: Comparan opciones disponibles en términos de precio, personalización y conveniencia.
- Acciones clave: Consultas en redes sociales, lectura de reseñas, visita a sitios web relacionados con servicios conmemorativos.

Evaluación de Alternativas

- Comportamiento típico: Evalúan la propuesta de valor de **EternosreQRdos** frente a alternativas tradicionales o digitales.
- Acciones clave: Análisis de testimonios, consulta con familiares y revisión de ejemplos de memoriales.

Decisión de Compra

- Comportamiento típico: Selección final basada en factores como diseño, accesibilidad y experiencia del cliente.
- Acciones clave: Contacto directo con la empresa para personalización y compra del servicio.

Fidelización

- Comportamiento típico: Clientes satisfechos que recomiendan el servicio a otros y regresan para actualizar memoriales o adquirir servicios adicionales.
- Acciones clave: Participación en redes sociales y valoraciones positivas.

3.3.1. INTERESES Y COMPARTIMIENTOS EN LINEA

Los intereses y hábitos digitales son determinantes para comprender cómo los clientes interactúan con servicios digitales como los memoriales de **EternosreQRdos:**

Intereses:

- Personalización y diseño creativo.
- Historias de vida, genealogía y preservación de memorias.
- Tecnología aplicada a la vida cotidiana y experiencias emotivas.

Comportamientos en Línea

Uso de plataformas digitales

- Redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok para explorar tendencias y soluciones innovadoras.
- Búsquedas en Google relacionadas con memoriales digitales, placas conmemorativas y servicios funerarios.

Consumo de contenido emocional

- Videos, blogs y publicaciones relacionadas con el duelo y la celebración de la vida.
- Participación en comunidades online sobre pérdida y memoria.

Tendencias de compra

- Preferencia por plataformas intuitivas con opciones de compra rápida.
- Valoración de la transparencia en precios y detalles del servicio.

3.4. SEGMENTACIÓN BASADA EN NECESIDADES DIGITALES, DE MEMORIALES, RECUERDOS Y HOMENAJES

La segmentación basada en necesidades digitales y de memoriales responde a las motivaciones emocionales, tecnológicas y prácticas de los consumidores. Los clientes de **EternosreQRdos** buscan soluciones innovadoras que les permitan rendir homenaje a sus seres queridos de manera digital,

preservando recuerdos de forma única y accesible. A continuación, se detallan las principales categorías de segmentación según sus necesidades específicas:

Necesidades Digitales

Clientes Tecnológicos y Conectados (Digitalmente Activos)

- Motivación: Buscan servicios accesibles desde sus dispositivos, valorando la comodidad de la tecnología para gestionar recuerdos y homenajes de manera remota.

Características

- Alta penetración en el uso de internet y redes sociales.
- Búsqueda de servicios que les permitan crear memoriales en plataformas digitales, como sitios web, redes sociales o aplicaciones.
- Preferencia por la automatización del proceso, como el uso de códigos QR para acceder a memoriales online.

Necesidad

- Facilidad para acceder y actualizar memoriales desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- Servicios que permitan personalizar y crear recuerdos digitales de forma fácil y rápida.

Cientes que Prefieren la Integración Digital con lo Tradicional (Transición Digital)

- Motivación: Desean preservar la tradición de los memoriales, pero incorporando la tecnología para mejorar la accesibilidad y longevidad del homenaje.

Características

- Uso de tecnología en el hogar, pero menos habituados a plataformas en línea comparado con otros segmentos.
- Valoran el balance entre lo físico (placas tradicionales) y lo digital (memoriales interactivos).

Necesidad

Integración de memoriales tradicionales con opciones digitales, como códigos QR en las placas físicas que enlacen a páginas conmemorativas o recuerdos interactivos.

3.4.1. NECESIDADES DE MEMORIALES Y RECUERDOS

Cientes Motivados por la Personalización

- Motivación: Buscan rendir homenaje de manera única, con memoriales que reflejen la vida y la personalidad del ser querido fallecido.

Características

- Búsqueda de productos personalizables, como la opción de diseñar placas, incluir fotos, mensajes y fechas especiales.
- Interés por crear recuerdos visuales y tangibles que honren la memoria del ser querido de forma significativa.

Necesidad

- Servicios que ofrezcan múltiples opciones de personalización, permitiendo crear memoriales que cuenten una historia o representen de forma especial al difunto.

Clientes que Buscan Soluciones Rápidas y Eficientes

- Motivación: Necesitan un proceso sencillo, rápido y accesible para conmemorar a un ser querido sin complicaciones.

Características

- Enfoque en la eficiencia y simplicidad, debido a la situación emocional del cliente en el momento de la compra.
- Buscan servicios que ofrezcan una experiencia sin fricciones, que les permita crear y comprar memoriales en pocas interacciones.

Necesidad

- Proceso de compra fácil y rápido, con opciones prediseñadas o plantillas para memoriales básicos, que puedan ser personalizadas en minutos.

3.4.2. NECESIDADES DE HOMENAJES

Clientes que Buscan Homenajes Significativos y Emotivos

- Motivación: El objetivo principal es expresar sentimientos profundos y rendir un homenaje significativo a un ser querido fallecido.

Características

- Valoran el contenido emocional, personal y narrativo que resalte las cualidades del difunto.
- Buscan una experiencia que combine el tributo digital con un sentido profundo de conexión emocional.

Necesidad

- Soluciones que ofrezcan espacios para contar historias de vida a través de palabras, fotos, videos y música, permitiendo que el homenaje sea una experiencia emocionalmente rica.

Clientes Motivados por la Permanencia a Largo Plazo

- Motivación: Quieren que el homenaje perdure a lo largo del tiempo y se mantenga accesible en el futuro.

Características

- Interés por plataformas digitales que aseguren que el memorial se mantenga accesible de manera perpetua o a largo plazo.
- Buscan un equilibrio entre lo virtual y lo tangible para garantizar que su homenaje sea duradero.

Necesidad

- Memoriales digitales alojados en plataformas seguras y de fácil acceso, con la posibilidad de realizar actualizaciones futuras o de agregar recuerdos adicionales con el tiempo.

Las necesidades de los clientes de **EternosreQRdos** varían desde la búsqueda de soluciones tecnológicas de última generación para la preservación de recuerdos, hasta la necesidad de homenajes tradicionales con un toque digital. Al identificar estas necesidades, la empresa puede ajustar sus ofertas y estrategias de marketing para cubrir una amplia gama de segmentos, desde aquellos interesados en la personalización digital, hasta los que buscan homenajes emocionales o soluciones rápidas y accesibles.

BUYER PERSON

Quién

Perfil general

- Trabajo o rol, historia laboral, relaciones familiares

Características Sociodemográficas

- Género, edad, ingresos, ubicación

Descripción de la Personalidad

- Tipo de personalidad, perfil de cliente, preferencias

Persona joven que busca honrar la memoria de un ser querido (estudiante)



- 1
- 2
- 3
- 4

- Trabajo o rol: Partime (trabajos esporádicos)
- Antigüedad Laboral: No acumula
- Relaciones familiares: Familia de clase media o trabajadora, con fuertes lazos afectivos, hermanos menores, Padre y Madre trabajador y/o dueña de casa.
- Género: Masculino o femenino (no determinante).
- Edad: 18 - 20 años.
- Ingresos: Nivel medio \$1.200.000,- mensual percibidos por ambos Padres.
- Ubicación: Principales ciudades de Chile, aunque también de áreas rurales.
- Tipo de personalidad: Reflexivo, influenciador, nostálgico, valorador de los momentos familiares.
- Perfil de cliente: Comprometido con mantener viva la memoria de sus seres queridos.
- Preferencias: Trato personalizado, cálido y empático.

Quién

Perfil general

- Trabajo o rol, historia laboral, relaciones familiares

Características Sociodemográficas

- Género, edad, ingresos, ubicación

Descripción de la Personalidad

- Tipo de personalidad, perfil de cliente, preferencias

Persona joven y adulto con ingresos



- 1
- 2
- 3
- 4

- Trabajo o rol: Persona trabajadora, puede tener experiencia laboral significativa o ser independiente
- Antigüedad Laboral: 5 años en su trabajo actual
- Relaciones familiares: Diverso, puede estar en pareja, ser independiente o con hijos, dependiendo de la etapa de su vida.
- Género: Masculino o femenino (no determinante).
- Edad: 21 - 65 años.
- Ingresos: Entre \$1.200.000 y \$2.500.000 mensuales, dependiendo de su actividad laboral o profesional.
- Ubicación: Regiones principales como Santiago, Valparaíso, y/o Concepción, con posibilidad de alcance nacional.
- Tipo de personalidad: Decisivo, con enfoque en el progreso personal y profesional.
- Perfil de cliente: Responsable, proactivo, capaz de liderar iniciativas o ser un colaborador clave.
- Preferencias: Amable, directo y con capacidad de comunicación efectiva.

4. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. OBJETIVO GENERAL

Definir el nivel de conocimiento e imagen de la marca **EternosreQRdos** en el mercado chileno.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades y preferencias del cliente objetivo en relación con memoriales digitales y placas conmemorativas.
- Analizar el comportamiento de compra y uso del cliente objetivo respecto a productos conmemorativos.
- Evaluar la imagen y posicionamiento de la marca **EternosreQRdos** en comparación con la competencia directa e indirecta en el ámbito conmemorativo.

4.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Mediante esta investigación, se busca recopilar información que permita a **EternosreQRdos** aumentar su alcance y ventas, identificando los servicios y productos más demandados por el grupo objetivo. Asimismo, se pretende detectar las barreras que podrían influir negativamente en la percepción de la marca, así como los atributos diferenciadores que puedan contribuir positivamente a su posicionamiento en el mercado.

4.2 HIPÓTESIS

- Hipótesis Nula (H_0): No existe una diferencia significativa en la percepción de la marca **EternosreQRdos** entre los clientes potenciales y los clientes actuales.
- Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una diferencia significativa en la percepción de la marca **EternosreQRdos** entre los clientes potenciales y los clientes actuales.

4.3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- Investigación mixta: La investigación constará de una etapa cualitativa con un diseño exploratorio y una etapa cuantitativa con un diseño descriptivo, permitiendo obtener tanto perspectivas profundas como datos estadísticos relevantes.

Etapa cualitativa

- Entrevistas en profundidad: Realizar entrevistas semiestructuradas con una muestra representativa de clientes actuales, clientes potenciales, colaboradores, y expertos en el sector conmemorativo.
- Análisis de datos secundarios: Recopilar y analizar información existente relevante al mercado de memoriales y tecnología QR para complementar la investigación primaria.

Etapa cuantitativa

Encuestas: Suministrar encuestas en línea al público objetivo con el propósito de recopilar datos cuantitativos que permitan conocer sus preferencias, percepciones y actitudes hacia los productos y servicios ofrecidos por **EternosreQRdos**. Estas encuestas serán una herramienta clave para obtener información precisa que facilite la comprensión de las necesidades y expectativas del público, ayudando a identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

4.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

4.4.1 ETAPA CUALITATIVA

ENTREVISTA A EXPERTOS

Como parte del proceso de recolección cualitativa para el desarrollo de **EternosreQRdos**, se opta por realizar entrevistas a 3 expertos en el ámbito de memoriales digitales, tecnología aplicada al recuerdo y tendencias en productos conmemorativos. Estos expertos serán seleccionados con base en su experiencia y conocimiento del sector, y se les invitará a responder la siguiente serie de preguntas:

1. ¿Qué opinión le merece el uso de memoriales digitales y tecnología QR para conmemorar a seres queridos?
2. ¿Qué características cree que debe tener un memorial digital para ser bien recibido por el público?

3. ¿Qué dificultades ve para que las personas adopten los memoriales QR en lugar de las formas tradicionales de conmemoración?

4. ¿Qué oportunidades ve para generar alianzas entre **EternosreQRdos**, cementerios y funerarias para potenciar nuestra propuesta?

Los expertos en mercado de servicios funerarios y conmemorativos son:

1. Francesca Oliva Campos, analista encargada del área de capacitación de parque del sendero, ingeniera en administración de empresas, este parque cementerio cuenta con 13 parques a nivel nacional.
2. Nitza Ditzel, experta en marketing digital con 13 años de experiencia, la cual ha ayudado a más de 4.000 emprendedores a atraer clientes por redes sociales y aumentar sus ventas.
3. Franco Castro, dueño de funeraria Santa Margarita ubicada en la comuna de Macul, Región Metropolitana.

De dicha entrevista arroja las siguientes conclusiones:

- El uso de memoriales digitales y tecnología QR es una innovación significativa que enriquece la experiencia de recordar a los seres queridos. No solo permite preservar historias y memorias en un formato accesible, sino que también facilita a las familias compartir estos recuerdos con las generaciones futuras. Es una forma moderna y respetuosa de honrar vidas, especialmente en un mundo cada vez más conectado.
- Integrar tecnología QR en memoriales representa un avance importante en la industria. Desde una perspectiva de marketing digital, estas

soluciones son atractivas porque conectan emocionalmente a las personas a través de una experiencia interactiva. Además, abren oportunidades para fortalecer las marcas de servicios funerarios mediante la personalización y la creación de contenido digital que valore las historias humanas.

- Los memoriales digitales y el uso de QR son herramientas valiosas para modernizar el sector funerario. A los clientes les interesa cada vez más opciones personalizadas que conecten tradición y tecnología. Este enfoque no solo aporta practicidad, sino que también respeta el proceso de duelo, permitiendo que las familias accedan a recuerdos en cualquier momento y lugar.
- Un memorial digital debe priorizar la simplicidad y la accesibilidad. Las personas que lo utilicen deben poder navegar fácilmente, independientemente de su nivel de habilidades tecnológicas. Además, es importante que sea personalizable, para que las familias puedan agregar elementos significativos como fotos, videos y mensajes. La privacidad y el respeto también son esenciales, ya que se trata de momentos sensibles para las familias.
- Para que un memorial digital sea bien recibido, debe ofrecer una experiencia emotiva y auténtica. Esto incluye interfaces intuitivas, diseño visual atractivo y la posibilidad de compartir recuerdos fácilmente en redes sociales o con familiares. Además, es clave que transmita confianza, por lo que incluir opciones de seguridad y respaldo de datos es fundamental para garantizar su durabilidad.
- Un buen memorial digital debe combinar tradición y tecnología. Esto significa incluir características como un diseño sobrio, la posibilidad de personalizarlo según las creencias o valores de cada familia y asegurar

que sea accesible para personas mayores. También es importante que sea duradero y que la información esté disponible a largo plazo, ya que se trata de un recuerdo permanente.

- Uno de los mayores desafíos es la resistencia al cambio. Muchas personas, especialmente las de generaciones mayores, pueden preferir las formas tradicionales de conmemoración porque están arraigadas en sus costumbres y emociones. También puede haber una percepción de que lo digital es menos duradero o significativo. Para superar esto, es necesario educar y mostrar cómo estas herramientas complementan, en lugar de reemplazar, las tradiciones.
- Una dificultad clave es la falta de familiaridad tecnológica. Aunque la mayoría de las personas utilizan dispositivos móviles, no todos saben cómo escanear un código QR o interactuar con plataformas digitales. Además, puede haber desconfianza sobre la privacidad y la permanencia de los datos. Es fundamental que las empresas brinden soporte educativo y destaquen los beneficios emocionales y prácticos de estas soluciones.
- El principal reto es cultural. Muchas personas todavía asocian el homenaje a un ser querido con algo físico, como una lápida o un objeto tangible, lo que puede hacer que un memorial digital parezca impersonal. Además, en comunidades rurales o con acceso limitado a internet, la adopción puede ser más lenta. La clave para enfrentar estas dificultades es ofrecer un enfoque híbrido que combine lo digital con lo tradicional.
- Las alianzas entre **EternosreQRdos**, cementerios y funerarias pueden ser muy beneficiosas si se enfocan en complementar los servicios tradicionales con la innovación tecnológica. Por ejemplo, se podría ofrecer un paquete conjunto donde las placas QR sean instaladas directamente en las sepulturas o urnas. Además, capacitar al personal de cementerios

y funerarias para que presenten estas opciones como un valor agregado puede facilitar la aceptación entre las familias.

- Existen grandes oportunidades para crear sinergias a través del co-marketing. Cementerios y funerarias podrían promocionar los memoriales QR como un servicio exclusivo o premium, mientras **EternosreQRdos** destaca las facilidades de acceso y la conexión emocional que ofrece su plataforma. Otra posibilidad es desarrollar contenido digital en conjunto, como tutoriales, para educar al público sobre los beneficios de esta propuesta.
- Una alianza estratégica puede basarse en la creación de soluciones integrales para las familias. Por ejemplo, las funerarias podrían incluir los memoriales QR como parte de sus servicios, mientras los cementerios facilitan su instalación en tumbas o nichos. Esto no solo genera ingresos adicionales, sino que también posiciona a las tres partes como innovadoras y comprometidas con la memoria de los seres queridos.

4.4.2. ETAPA CUANTITATIVA

Universo

Se establecen criterios de inclusión para identificar la población objetivo de **EternosreQRdos**. Este universo incluye personas mayores de 18 años con acceso a tecnología digital y una conexión emocional o cultural hacia la conmemoración de seres queridos.

El universo total considerado es de aproximadamente 3.000.000 de personas en la Región Metropolitana, Para establecer el universo, las cifras y referencias se basan en las siguientes fuentes y estimaciones:

- La Región Metropolitana tiene una población aproximada de 8,3 millones de habitantes ((INE), 2023)
- La tasa de defunciones anuales en el año 2023 fue de aproximadamente 44.437 personas.
- Cada fallecimiento impacta directamente a un núcleo familiar promedio de 4-6 personas. Esto sugiere un universo relacionado de entre 170.000 y 260.000 personas anualmente afectadas por un fallecimiento reciente
- Según estudios globales y tendencias locales, entre el 30-40% de las personas en áreas urbanas tienen interés en la preservación digital de memorias familiares (Research, 2023).
- La Región Metropolitana, con un alto índice de digitalización (aproximadamente 88% de la población con acceso a internet), concentra a personas más propensas a utilizar servicios digitales.
- Un estimado de 3.000.000 de personas representa el segmento relevante de la población mayor de 18 años interesada en estos servicios (familiares, amigos cercanos, y personas con afinidad por la digitalización y la conmemoración).

Este segmento incluye tanto a quienes organizan servicios conmemorativos, como a quienes buscan soluciones innovadoras en el ámbito funerario.

Nivel de Confianza

El nivel de confianza es un concepto estadístico que se utiliza para expresar la fiabilidad de los resultados obtenidos a partir de una muestra en

relación con la población total. En el caso de **EternosreQRdos**, este nivel se establece en 95%, lo que significa que, al realizar encuestas o estudios, el 95% de las veces los resultados reflejarán con precisión las características reales de la población objetivo.

Este nivel de confianza no solo avala la calidad de los datos obtenidos, sino que también fortalece la percepción de profesionalismo y compromiso que **EternosreQRdos** tiene con su audiencia.

Contextualización del 95% de Nivel de Confianza

El porcentaje del 95% es ampliamente reconocido como el estándar en investigaciones sociales, de mercado y educativas. Este nivel indica que existe una probabilidad del 95% de que el intervalo de confianza generado a partir de los datos de la muestra contenga el valor real de la población.

Por ejemplo, si se realiza un estudio para entender la aceptación del uso de memoriales digitales con tecnología QR en una población de 3 millones de personas, este nivel asegura que los resultados obtenidos tienen una alta fiabilidad.

El nivel de confianza del 95% se sustenta en la estadística clásica y está asociado con un valor crítico de 1.96 en una distribución normal estándar, este valor es fundamental para calcular el tamaño de la muestra necesaria para obtener datos precisos y representativos.

Error Muestral: 5%

El error muestral es un concepto estadístico que se refiere a la diferencia entre los resultados obtenidos a partir de una muestra y los verdaderos valores

de la población total. En el caso de **EternosreQRdos**, reducir este error es crucial para garantizar la precisión y representatividad de los datos utilizados para tomar decisiones estratégicas y mejorar los servicios ofrecidos.

Para los análisis realizados, se ha definido un margen de error del 5%, lo que indica que los resultados obtenidos podrían variar en un rango de $\pm 5\%$ con respecto a los valores reales de la población. Este margen es común en investigaciones de mercado y sociales, ya que ofrece un balance adecuado entre precisión y viabilidad en términos de tiempo y recursos.

Muestra

El tamaño de la muestra es un elemento esencial para garantizar que los resultados obtenidos sean representativos de una población total de 3.000.000 personas. Considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el tamaño adecuado de la muestra para este estudio es de aproximadamente 385 encuestas.

Cuestionario Estructurado para Investigación en EternosreQRdos

Este cuestionario ha sido diseñado para obtener información clave sobre las percepciones y preferencias de los participantes en relación con los memoriales online de **EternosreQRdos**, así como su disposición a adoptar este servicio en el futuro. El cuestionario está compuesto por 10 preguntas cerradas de tipo descriptivo y 1 abierta a modo de comentarios, estructurado en dos secciones clave.

La primera sección de este cuestionario está diseñada para recabar información demográfica clave de los participantes, con el objetivo de comprender en profundidad el perfil de la audiencia potencial de **EternosreQRdos**. Al recopilar datos sobre aspectos como el género y la edad,

se podrá segmentar adecuadamente el mercado y ajustar las estrategias de comunicación, marketing y desarrollo de servicios de la empresa.

Esta información permitirá a **EternosreQRdos** identificar patrones y preferencias demográficas que pueden influir en la forma en que los usuarios perciben y utilizan los memoriales online. Además, estos datos servirán para personalizar las ofertas de productos, enfocándose en las necesidades específicas de diferentes grupos dentro de la población, lo cual es clave para maximizar el impacto de los servicios de homenaje y recordar a seres queridos.

La segunda sección se enfocará en analizar la percepción de la marca **EternosreQRdos** entre los clientes actuales y potenciales, evaluando las similitudes y diferencias en cómo valoran los servicios ofrecidos, además, se explorará la disposición de las personas a adquirir servicios de memoriales digitales o cambiar de proveedor actual. Este análisis combinará factores como

- Percepción de valor y confianza en la marca: Cómo los clientes actuales y potenciales perciben la calidad, personalización y relevancia de los servicios de **EternosreQRdos**.
- Preferencias relacionadas con personalización y características: Qué atributos son más valorados en memoriales digitales y cómo difieren entre segmentos.
- Sensibilidad al precio: Cómo influye el costo en la decisión de compra en cada grupo analizado.

Este análisis permitirá:

- Comprender las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales.
- Diseñar estrategias diferenciadas para fidelizar a los clientes actuales y atraer nuevos usuarios.
- Adaptar las ofertas de **EternosreQRdos** para responder de manera más precisa a las demandas del mercado, fortaleciendo la posición competitiva de la marca (Ver Anexo 1)

Consideración

Se optó por utilizar una encuesta de formato breve y de respuestas dicotómicas, considerando varios factores como el reducido periodo de trabajo de campo, la claridad en las respuestas y la accesibilidad al público objetivo (personas). Si bien estos resultados pueden ofrecer una visión más limitada y menos detallada, es importante resaltar que los hallazgos de esta encuesta se complementan y enriquecen con los insights obtenidos a través de la investigación cualitativa y el análisis documental, permitiendo una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias de las personas en relación con los memoriales digitales ofrecidos por **EternosreQRdos**.

5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ambas encuestas se aplican al público encuestado y sus características son similares:

Características de los instrumentos

- Formato del instrumento: Encuesta online enviada por enlace a grupos de interés, enlace creado a través de Google Forms.
- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdMAinI3IbUhPZZoPZrbplsWzMgkaJ8mgqv4D6u6CxslAZUwg/viewform?usp=dialog>
- Universo: El universo de esta investigación está compuesto por 385 personas seleccionadas al azar, lo que garantiza una muestra representativa de la población objetivo. Esta selección aleatoria busca obtener una visión amplia y diversa de las opiniones, necesidades y percepciones de los participantes en relación con los servicios de memoriales digitales ofrecidos por **EternosreQRdos**. El tamaño de la muestra permitirá obtener resultados estadísticamente relevantes, que se complementarán con otras técnicas de investigación cualitativa para obtener una visión integral.
- Tipo de muestreo: Muestreo aleatorio simple.
- Tamaño de la muestra (n)
- Intervalo de confianza: 95% ($Z=1.96$)
- Error de la muestra 5% ($e=0.05$)
- Proporción esperada 50% ($p=0.5$)
- Muestra esperada: 385 encuestas
- Periodo de la muestra: diciembre 2024

- Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.05^2} = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.0025} = 384.16$$

El tamaño de muestra para **EternosreQRdos**, con un intervalo de confianza del 95% y un error muestral del 0,5%, se ha calculado en 384 (cerrado en 385) personas. Este resultado se obtuvo utilizando la fórmula estadística para población infinita, lo que lo hace representativo incluso para grandes poblaciones, en caso de ajuste para una población finita, la diferencia sería mínima, manteniendo la representatividad dentro del margen de error establecido. Por lo tanto, se recomienda una muestra de 385 personas para garantizar resultados precisos y confiables.

6. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos tiene como objetivo identificar patrones, tendencias y relaciones en la información obtenida para responder a los objetivos de la investigación. Este proceso implica tanto el análisis cualitativo como el cuantitativo, cada uno con su enfoque específico. El análisis cualitativo se utiliza para interpretar datos no numéricos, como entrevistas, encuestas abiertas o grupos focales, aplicando técnicas como el análisis de contenido y la codificación temática para identificar patrones, categorías o temas comunes que ayuden a comprender mejor las experiencias, emociones y percepciones de los participantes. Por otro lado, el análisis cuantitativo se centra en datos numéricos y utiliza herramientas estadísticas para identificar tendencias, relaciones y

patrones, lo que permite evaluar la prevalencia de ciertos comportamientos o características dentro de la población estudiada y realizar predicciones o generalizaciones a partir de los datos. La combinación de ambos enfoques proporciona una visión más completa y profunda, ayudando a responder de manera efectiva a las preguntas de investigación y facilitando la toma de decisiones basada en datos concretos (Ver Anexo 1).

Estadísticos		
Género		
N	Válido	385
	Perdidos	0

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	200	51,9%	51,9%	51,9%
	Masculino	143	37,1%	37,1%	89,1%
	Prefiero no decirlo	42	10,9%	10,9%	100,0%
	Total	385	100,0%	100,0%	

7. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez recopilados los datos de la encuesta y la investigación cualitativa, es fundamental interpretar los resultados en función de los objetivos establecidos para **EternosreQRdos**. Este análisis buscará identificar las percepciones, actitudes y comportamientos de los participantes respecto a los memoriales digitales, y cómo estos se alinean con las expectativas del mercado.

El análisis se centrará en comprender qué aspectos de los memoriales digitales son más valorados por los usuarios (personalización, accesibilidad, costos, etc.) y qué factores influyen en su decisión de adquirir o recomendar un

servicio como el de **EternosreQRdos**. Además, se buscará identificar tendencias en la preferencia por tipos de contenido y cómo estas se traducen en expectativas sobre el servicio.

7.1. ESTRATEGÍA DE POSICIONAMIENTO PARA ETERNOSREQRDOS

Para fortalecer la presencia de **EternosreQRdos** en el mercado y diferenciarse de la competencia, se propone una estrategia de posicionamiento basada en los siguientes pilares:

Posicionamiento Emocional: "Guardando recuerdos para siempre"

Mensaje clave: Comunicar que **EternosreQRdos** no solo ofrece un producto, sino una experiencia emocional significativa, ayudando a las personas a preservar y honrar la memoria de sus seres queridos.

Ejemplo: "Transformamos tus recuerdos en eternos homenajes que siempre estarán contigo."

Acciones

- Crear contenido en redes sociales que resalte historias reales de clientes satisfechos.
- Publicar videos emotivos que muestren cómo los memoriales digitales han ayudado a mantener viva la memoria de personas o mascotas.

Diferenciación a través de la personalización

- Propuesta: Destacar que los memoriales son únicos y adaptables a las necesidades de cada cliente.
- Ejemplo: Productos personalizados como llaveros, colgantes, pulseras y más, que incorporen códigos QR.

Acciones:

- Incluir nuevas opciones de personalización en los productos y resaltar estas posibilidades en la comunicación.
- Ofrecer un configurador online para que los clientes puedan visualizar cómo quedarán sus memoriales.

Estrategia Multicanal: Ampliar el Alcance

- Objetivo: Llegar a públicos diversos mediante una mayor presencia en diferentes plataformas y puntos de venta.

Acciones:

- Redes sociales: Crear campañas de marketing en Facebook, Instagram y TikTok con contenido relevante como historias de clientes, tutoriales y sorteos.
- Tienda física: Abrir un espacio donde los clientes puedan ver y tocar los productos.

- Colaboraciones: Establecer alianzas con funerarias, floristerías y empresas relacionadas para promocionar los memoriales.
- SEO: Optimizar el blog y la página web con palabras clave relacionadas con "memoriales digitales," "placas QR personalizadas," y "recuerdos conmemorativos."

Diversificación de Productos

- Mensaje: Más que un memorial digital, un homenaje integral, esto incluye ofrecer
- Memoriales para mascotas.
- Productos de uso diario, como cadenas, velas y decoraciones.
- Paquetes diferenciados según la cantidad de archivos o personalización deseada.

Acciones:

- Lanzar una línea económica de memoriales más simples y accesibles.
- Desarrollar productos premium con materiales exclusivos.

Compromiso con la Calidad

- Propuesta: Garantizar que los materiales y acabados reflejen la importancia del recuerdo que representan.

Acciones

- Resaltar la calidad en campañas publicitarias.
- Incluir testimonios y casos de éxito que destaquen la durabilidad y belleza de los productos.

Marketing Emotivo y Educativo

Objetivo: Crear una conexión emocional con los clientes y educarlos sobre el valor de los memoriales digitales.

Acciones

- Blog con temas como: "Cómo superar el duelo conmemorando a tus seres queridos" o "El impacto de los recuerdos en nuestra vida."
- Publicar guías paso a paso sobre cómo usar los memoriales digitales.
- Realizar campañas emotivas en fechas especiales, como Día de los Difuntos o aniversarios de clientes.

Experiencia del Cliente

- Propuesta: Ofrecer una experiencia impecable desde el primer contacto hasta la entrega del producto.

Acciones

- Atención personalizada a través de WhatsApp con mensajes como: "Hola, gracias por comunicarte con **EternosreQRdos**. ¿En qué podemos ayudarte?"
- Envíos rápidos y seguros con actualizaciones constantes para el cliente.

Promoción mediante Testimonios

Propuesta: Aprovechar las opiniones positivas de los clientes actuales para fortalecer la confianza y atraer a nuevos consumidores.

Acciones

- Crear una sección de "Historias Eternas" en la página web y redes sociales con videos y mensajes de clientes.
- Fomentar reseñas en Google y Facebook con incentivos, como descuentos en futuras compras.

Programas de Fidelización

Objetivo: Construir una relación duradera con los clientes.

Acciones

- Ofrecer descuentos para compras recurrentes (por ejemplo, memoriales adicionales para otros familiares).

- Crear un sistema de puntos o beneficios para clientes frecuentes.

Difusión Local y Regional

Propuesta: Potenciar la presencia en Santiago y expandirse progresivamente a otras regiones.

Acciones

- Participar en ferias y eventos relacionados con servicios funerarios o recuerdos familiares.
- Promover los memoriales en radios locales, como la reciente participación en Radio Zonar 104.1 FM.

Mediante esta estrategia, **EternosreQRdos** puede posicionarse como líder en el mercado de memoriales digitales, destacándose por su enfoque emocional, su personalización, y su compromiso con la calidad y la experiencia del cliente. Esto permitirá no solo atraer nuevos clientes, sino también fidelizarlos a largo plazo.

7.2. ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO PARA ETERNOSREQRDOS

Para consolidar y expandir el alcance de **EternosreQRdos**, es fundamental implementar un enfoque integral que abarque diversificación de productos, optimización de canales de distribución, fortalecimiento de la marca, y estrategias de expansión geográfica. A continuación, se detallan los pilares clave para lograrlo:

Diversificación de Productos

Ampliar la oferta de productos para atraer a nuevos segmentos de clientes y fomentar compras adicionales entre los actuales.

Acciones

Nuevas categorías: Incorporar productos

- Accesorios personalizados: Llavero con QR, collares y pulseras conmemorativas.
- Artículos para el hogar: Velas, cuadros y placas decorativas.
- Memoriales para mascotas: Adaptar la oferta para incluir recuerdos enfocados en animales.
- Ediciones especiales: Ofrecer opciones premium con materiales de alta calidad, como oro, plata o madera noble.
- Productos accesibles: Diseñar memoriales económicos con características simples para atraer a clientes sensibles al precio.

Expansión Geográfica

Extender las operaciones más allá de Santiago y captar clientes en otras regiones de Chile, aprovechando canales físicos y digitales.

Acciones

- Aliados estratégicos: Establecer convenios con funerarias, floristerías y empresas de eventos en distintas ciudades.
- Tienda física itinerante: Crear puntos de venta temporales en eventos clave (ferias, exposiciones).
- Campañas locales: Promocionar **EternosreQRdos** en medios de comunicación regionales, como radios y prensa local.
- Envíos nacionales optimizados: Ofrecer envíos rápidos y gratuitos para fomentar la compra en regiones.

Estrategia Digital y SEO

Potenciar la presencia en internet para atraer tráfico y aumentar la conversión.

Acciones

Marketing en redes sociales

- Crear contenido emocional y educativo en Instagram, TikTok y Facebook.
- Utilizar campañas pagadas dirigidas a públicos específicos según intereses (ej. duelo, recuerdos familiares).

Optimización SEO

- Posicionar la página web en los primeros resultados de búsqueda para términos clave como "memoriales digitales," "placas QR personalizadas" y "recuerdos eternos."
- Crear blogs con palabras clave relacionadas con el duelo, homenajes y recordatorios.
- Publicidad en Google Ads: Lanzar campañas para búsquedas relevantes a nivel nacional.

Fidelización del Cliente

Fortalecer la relación con los clientes actuales para incrementar la repetición de compras y las recomendaciones.

Acciones

Programas de lealtad

- Ofrecer descuentos a clientes recurrentes o por referir nuevos compradores.
- Crear un sistema de puntos acumulables para canjear productos.

Postventa personalizada

Enviar mensajes de seguimiento para asegurarse de la satisfacción del cliente.

Ofrecer beneficios exclusivos como descuentos en actualizaciones de memoriales.

Incremento de Canales de Venta

Diversificar los puntos de contacto con los clientes para maximizar las ventas.

Acciones

- Marketplace: Vender productos en plataformas como Mercado Libre y redes sociales con catálogos interactivos.
- Tienda física: Explorar la apertura de un local en Santiago para quienes prefieren evaluar productos en persona.
- Asesorías personalizadas: Crear un servicio de atención especial para clientes corporativos o eventos, como empresas o iglesias.

Alianzas Estratégicas y Colaboraciones

Unir esfuerzos con otras marcas o instituciones para aumentar la visibilidad y el alcance.

Acciones

Colaboraciones

- Asociarse con influencers en redes sociales para promocionar los memoriales.

- Colaborar con artistas locales para crear ediciones especiales.
- Instituciones: Ofrecer servicios para colegios, iglesias y empresas que busquen homenajes grupales o institucionales.

Campañas de Responsabilidad Social

- Realizar donaciones de memoriales a familias de escasos recursos o fundaciones.
- Ofrecer un memorial gratuito a través de concursos simbólicos que promuevan valores de solidaridad.

Innovación Tecnológica

Aprovechar herramientas digitales para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la operación.

Acciones

- Aplicación móvil: Crear una app donde los usuarios puedan gestionar y compartir sus memoriales.
- Realidad aumentada (AR): Explorar la posibilidad de que los memoriales puedan proyectar recuerdos en 3D mediante el QR.
- Plataforma interactiva: Permitir que los clientes editen y personalicen sus memoriales en línea.

Promoción y Campañas Emocionales

Utilizar estrategias de marketing emocional para conectar profundamente con los clientes.

Acciones

- Contenido emotivo: Crear videos que muestren historias reales de personas que usaron **EternosreQRdos**.
- Fechas especiales: Aprovechar días significativos como el Día del Padre o Día de los Difuntos para lanzar campañas conmovedoras.
- Eventos conmemorativos: Organizar encuentros donde los clientes puedan compartir sus historias y recibir asesoría para crear memoriales.

Innovación en Pago y Financiamiento

Ofrecer alternativas flexibles para facilitar las compras.

Acciones

- Cuotas sin interés: Permitir el pago en cuotas para productos de mayor valor.
- Descuentos por anticipación: Ofrecer promociones por compras en fechas específicas.

Medición y Optimización Constante

Implementar un sistema de seguimiento para evaluar el impacto de las estrategias y ajustar según los resultados.

Acciones

- Indicadores clave (KPIs): Monitorear métricas como tráfico web, conversión de ventas, satisfacción del cliente y alcance en redes sociales.
- Encuestas periódicas: Consultar a los clientes para evaluar la percepción de los productos y servicios.

7.3. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR ÚNICA

La propuesta de valor única de **EternosreQRdos** radica en ofrecer memoriales digitales innovadores, accesibles y altamente personalizados que combinan tecnología QR con una experiencia emocional significativa. Nuestro enfoque permite a las personas preservar y acceder fácilmente a los recuerdos de sus seres queridos, adaptándonos a sus necesidades con variedad de productos y diseños, mientras brindamos una atención cercana y humana.

7.3.1. DEFINIFICIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo de **EternosreQRdos** está compuesto por personas que buscan rendir homenaje a sus seres queridos a través de memoriales online. Este público incluye a familiares y amigos que desean mantener viva la memoria de alguien fallecido, pero también pueden ser personas que buscan una manera innovadora y respetuosa de recordar a sus seres queridos. En general, son individuos sensibles a la necesidad de honrar la vida de quienes ya no están, ya

sea a través de una placa conmemorativa digital, un testimonio, o un mensaje que permita conservar el recuerdo de manera accesible y significativa. Además, este público valora el uso de la tecnología para conectar emocionalmente con el pasado.

7.3.2. DESARROLLO DEL MENSAJE DE POSICIONAMIENTO

El mensaje de posicionamiento de **EternosreQRdos** se centra en la creación de memoriales online que permiten honrar la memoria de los seres queridos de manera única y accesible. Nuestra propuesta es ofrecer un espacio digital en el que los recuerdos perduren, utilizando tecnología QR que proporciona una forma moderna y personalizada de recordar a quienes ya no están. Queremos que nuestros clientes sientan que, a través de nuestros memoriales, pueden mantener viva la esencia de sus seres queridos, conectando con ellos de una manera profunda, emotiva y respetuosa. En **EternosreQRdos**, cada homenaje es una memoria eterna, disponible siempre que se necesite, para brindar consuelo y recordatorio en los momentos más especiales.

7.3.2.1. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La implementación de la estrategia de comunicación de **EternosreQRdos** debe estar alineada con los valores de respeto, conexión emocional y accesibilidad. Aquí hay algunas acciones clave para llevarla a cabo:

Redes Sociales

- Enfoque emotivo y cercano: Utilizar plataformas como Facebook, Instagram y TikTok para compartir historias de recuerdos y homenajes, mostrando cómo los memoriales ayudan a mantener vivas las memorias.

- Contenido multimedia: Publicar fotos y videos de memoriales, testimonios de clientes, y consejos sobre cómo afrontar el duelo. Los videos en TikTok pueden ser particularmente efectivos para contar historias conmovedoras de forma breve y visual.
- Hashtags adecuados: Utilizar hashtags relacionados con el duelo, el recuerdo y la memoria, como #MemoriaEterna, #HomenajeDigital o #RecuerdosInolvidables, para llegar a un público más amplio.

Blog y SEO

- Artículos sobre el duelo: Escribir sobre el proceso de duelo, cómo el recuerdo de los seres queridos puede ayudar en la sanación emocional, y cómo los memoriales digitales son una herramienta única.
- Palabras clave SEO: Asegurarse de que los artículos estén optimizados para motores de búsqueda con términos como "memoriales digitales", "homenajes en línea", "recuerdos QR", para atraer tráfico desde búsquedas relacionadas.

Email Marketing

- Mensajes personalizados: Enviar correos electrónicos de seguimiento a clientes, agradeciéndoles por confiar en **EternosreQRdos** y ofreciendo promociones especiales, como descuentos o nuevos productos.
- Newsletter con testimonios: Enviar boletines con historias de clientes que hayan utilizado los memoriales, creando una conexión emocional que resuene con otros usuarios.

Alianzas estratégicas

- Colaboraciones con organizaciones relacionadas con el duelo: Establecer alianzas con grupos de apoyo y servicios funerarios para expandir el alcance y ganar confianza en la comunidad.
- Eventos de sensibilización: Organizar eventos en línea o colaboraciones con expertos en duelo, psicólogos o terapeutas para hablar sobre cómo el recordar a los seres queridos puede ayudar en el proceso de sanación.

Atención al cliente

- Comunicación empática y humana: En la atención al cliente, mantener un tono respetuoso y comprensivo, ya que los clientes están pasando por momentos delicados. La comunicación debe ser siempre cálida, cercana y accesible.

Publicidad digital

- Campañas pagadas en redes sociales: Realizar campañas en Facebook e Instagram dirigidas a personas interesadas en temas de duelo, recuerdos y homenajes.
- Publicidad segmentada: Dirigir anuncios a personas que hayan mostrado interés en productos relacionados con recuerdos y tributos, como flores, urnas, o servicios funerarios, para captar a quienes más podrían necesitar el servicio.

Al implementar estas estrategias, **EternosreQRdos** puede fortalecer su presencia en línea, conectar emocionalmente con su público y ofrecer un servicio valioso que perdura a través del tiempo.

7.3.3. EVALUACIÓN Y AJUSTE CONTINUO

La evaluación y ajuste continuo de la estrategia de comunicación de **EternosreQRdos** es fundamental para asegurar que las acciones estén alineadas con los objetivos de la empresa y las necesidades del público. A continuación, se detallan algunas metodologías y prácticas para realizar este seguimiento y ajuste:

Monitoreo de Redes Sociales

- Análisis de métricas clave: Revisar las interacciones, comentarios, y las estadísticas de alcance en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok. Esto incluye métricas como la tasa de participación, el número de seguidores, los clics en enlaces y la cantidad de compartidos. Estas métricas ayudarán a medir el impacto emocional y la efectividad de los contenidos compartidos.
- Escuchar al público: Prestar atención a los comentarios y mensajes directos para evaluar las reacciones del público, identificar posibles áreas de mejora y ajustar la comunicación de acuerdo con los sentimientos y necesidades expresadas.

Análisis de la Web y SEO

- Revisión de tráfico web: Utilizar herramientas como Google Analytics para evaluar el rendimiento del sitio web. Analizar las páginas más visitadas, la

duración de la visita y las tasas de conversión, es decir, cuántos visitantes se convierten en clientes. Esto ayudará a identificar qué contenidos o productos están siendo más atractivos y cuáles necesitan ajustes.

- Optimización SEO: Evaluar regularmente las palabras clave y asegurarse de que el contenido está siendo encontrado por quienes buscan temas relacionados con el duelo y los memoriales. Si es necesario, ajustar las estrategias de SEO para mejorar el posicionamiento.

Evaluación de la Eficacia de las Campañas de Publicidad

- Análisis de ROI (Retorno sobre la Inversión): Evaluar el rendimiento de las campañas de publicidad pagada en redes sociales y otras plataformas, analizando cuánto se está invirtiendo y qué retorno se está generando en términos de ventas o interacción.
- Pruebas A/B: Realizar pruebas A/B en los anuncios y publicaciones para probar qué tipo de mensajes, imágenes o llamados a la acción tienen mejor rendimiento y ajustar en consecuencia.

Encuestas y Opiniones de Clientes

- Encuestas post-compra: Enviar encuestas breves a los clientes después de que adquieran un memorial, para obtener su retroalimentación sobre la experiencia general, la calidad del producto y el servicio al cliente. Esto permitirá detectar áreas de mejora o fortalezas a destacar.
- Testimonios y casos de éxito: Incentivar a los clientes a compartir sus historias y cómo los memoriales les han ayudado en su proceso de duelo.

Estos testimonios pueden ser compartidos en las redes sociales y en el sitio web como prueba social de la efectividad del servicio.

Ajustes a la Estrategia de Contenidos

- Revisión de tendencias: Estar al tanto de las tendencias en el ámbito de los homenajes y el duelo, así como en las tecnologías relacionadas (por ejemplo, la realidad aumentada o nuevos avances en memoriales digitales). Ajustar el contenido de acuerdo con estos cambios para mantener la relevancia y el interés del público.
- Calidad de los contenidos: Evaluar la efectividad de los temas tratados en los blogs y en las publicaciones de redes sociales. Si algunos temas generan más interacción o se muestran más útiles para el público, reforzarlos o crear más contenido relacionado.

Ajuste en la Atención al Cliente

- Evaluación de la satisfacción del cliente: Analizar las interacciones con los clientes para identificar si hay aspectos que necesitan mejorar en la experiencia de servicio, como tiempos de respuesta o empatía en las respuestas.
- Capacitación del equipo: Asegurarse de que el equipo de atención al cliente esté bien capacitado y alineado con los valores de la empresa, ajustando protocolos de comunicación si es necesario.

Evaluación de Resultados en el Medio Plazo

- Revisión trimestral: Realizar evaluaciones trimestrales de la estrategia de comunicación, considerando los resultados obtenidos en términos de crecimiento de la marca, participación del público y ventas. Esto ayudará a ajustar el enfoque a largo plazo, asegurando que la estrategia se mantenga alineada con los objetivos del negocio.

Implementar un ciclo constante de evaluación y ajuste permitirá que **EternosreQRdos** se mantenga flexible y receptivo a las necesidades cambiantes de su público, optimizando continuamente su comunicación y adaptándose a nuevas oportunidades y desafíos.

8. ESTRATEGIA DE MARKETING MIX

La estrategia de marketing Mix de **EternosreQRdos** debe centrarse en ofrecer una propuesta de valor única que combine los elementos clave de producto, precio, plaza (distribución) y promoción. A continuación se describe cómo estos elementos se pueden aplicar para fortalecer la marca y atraer a su público objetivo.

a. PRODUCTO

- Memoriales digitales personalizados: Ofrecer productos innovadores y de alta calidad, como placas conmemorativas digitales que integren tecnología QR. Esto permitirá a los usuarios acceder a mensajes, fotos y recuerdos de manera accesible y permanente.

- Diversificación del producto: Además de las placas, considerar otros productos complementarios como portarretratos digitales, memoriales interactivos con contenido multimedia, o servicios adicionales de personalización (por ejemplo, grabado de mensajes, fotos o videos).
- Experiencia emocional: Enfatizar la conexión emocional que el producto proporciona, ofreciendo a los clientes no solo un objeto, sino una herramienta que los ayudará a mantener vivos los recuerdos de sus seres queridos. El proceso de personalización debe ser sencillo pero significativo.

b. PRECIO

- Estrategia de precios accesibles y escalonados: Ofrecer precios competitivos que consideren diferentes presupuestos, con distintas opciones de personalización y calidad. Tener un rango de precios que incluya opciones básicas, intermedias y premium, adaptadas a las diferentes necesidades y preferencias de los clientes.
- Ofertas especiales y descuentos: Promover descuentos en fechas clave como aniversarios de fallecimiento, días especiales de conmemoración o promociones durante festividades. También, ofrecer descuentos por volumen o por recomendación de amigos y familiares.
- Valor percibido: La estrategia de precios debe estar alineada con la percepción de valor que se brinda al cliente, destacando la exclusividad, la personalización y el uso de tecnología avanzada para conservar recuerdos.

c. PLAZA (Distribución)

- Plataforma digital: Dado que **EternosreQRdos** es una empresa que opera online, la página web debe ser fácil de usar, segura y accesible desde dispositivos móviles y de escritorio. Además, optimizar la experiencia de compra con un proceso de selección y pago sencillo.
- Alianzas con funerarias y otros servicios relacionados: Establecer relaciones con empresas del sector funerario, hospitales y centros de apoyo al duelo para que ofrezcan los memoriales digitales como una opción a sus clientes. Esto amplía el alcance y crea una red de distribución indirecta.
- Entrega eficiente: Asegurarse de que los productos se entreguen de manera rápida y segura. La entrega digital de los memoriales debe ser inmediata, mientras que los productos físicos deben tener un sistema de envío confiable y en plazos razonables.

d. PROMOCIÓN

- Marketing digital y redes sociales: Utilizar las plataformas de Facebook, Instagram y TikTok para compartir contenido emocional que conecte con el público objetivo. Publicar testimonios, historias de usuarios, y videos sobre el uso del producto.
- Publicidad segmentada: A través de campañas publicitarias pagadas en Google, Facebook e Instagram, segmentar anuncios a personas interesadas en temas de duelo, recuerdos y homenajes, con el fin de atraer a quienes puedan necesitar los productos.

- Email marketing y newsletters: Enviar correos electrónicos personalizados a clientes potenciales y actuales, informándoles sobre nuevos productos, ofertas y contenido relevante relacionado con el duelo. Esto mantiene el contacto constante con el público.
- Marketing de influencia: Colaborar con figuras públicas o influencers en temas de bienestar emocional, psicólogos, o líderes de opinión que aborden el duelo y la importancia de honrar a los seres queridos. Esto puede ayudar a aumentar la visibilidad y la confianza en el servicio.
- Eventos y promociones especiales: Organizar campañas o concursos donde los clientes puedan ganar memoriales, especialmente aquellos que necesiten un homenaje pero no puedan permitírselo. Estas iniciativas deben ser vistas como un acto de apoyo y compasión.

e. PERSONAS

- Atención al cliente personalizada: Ofrecer un servicio al cliente empático y profesional, que esté disponible para resolver dudas sobre el proceso de personalización de los memoriales, los plazos de entrega, o cualquier otra inquietud que puedan tener los clientes.
- Capacitación constante del equipo: Asegurarse de que todos los empleados, desde el soporte hasta la gestión, estén alineados con la misión de la empresa y sean capaces de ofrecer un trato cálido, respetuoso y eficiente, entendiendo la naturaleza emocional del servicio que brindan.

f. PROCESO

- Proceso de personalización simplificado: El proceso para crear y personalizar un memorial debe ser fácil de seguir, pero debe ofrecer suficiente flexibilidad para que cada cliente pueda crear un homenaje único. El uso de tecnología de fácil acceso, como formularios interactivos y previsualización del diseño, ayuda a hacer este proceso más fluido.
- Transparencia y confianza: Comunicar claramente los plazos de entrega, precios y opciones disponibles, para que el cliente se sienta seguro y cómodo durante toda la experiencia de compra.

g. EVIDENCIA FÍSICA

La evidencia física es fundamental para transmitir confianza, profesionalismo y calidad en un servicio intangible como los memoriales digitales.

Diseño de las placas QR

- Materiales duraderos y de alta calidad (dorado/plateado).
- Grabado limpio y estético que resalte la personalización.
- Resistencia a condiciones climáticas externas para mayor confiabilidad.

Presencia en el sitio web

- Fotografías reales de memoriales ya instalados.

- Ejemplos de personalización (videos, imágenes, textos conmemorativos).
- Diseño web profesional que inspire confianza y emociones positivas.

Materiales promocionales

- Muestras físicas de placas QR para exhibiciones o reuniones con potenciales socios.
- Videos de demostración que expliquen cómo funcionan los memoriales y su impacto.

Puntos de contacto tangibles

- Packaging de las placas QR: empaques cuidados, con un diseño elegante y mensaje emotivo.
- Tarjetas de agradecimiento que acompañen el producto, reforzando la conexión emocional.

Espacios físicos (opcional)

En caso de participación en ferias o eventos, stands bien diseñados que reflejen profesionalismo y sensibilidad.

Con estas estrategias de marketing Mix, **EternosreQRdos** puede fortalecer su presencia en el mercado, aumentar su alcance y crear relaciones emocionales duraderas con sus clientes. Cada elemento debe trabajar de manera conjunta para entregar una experiencia integral que conecte con las necesidades del público de manera auténtica.

9. PRONÓSTICO DE VENTAS PARA ETERNOSREQRDOS

AÑO 1: ENERO A DICIEMBRE (Mensual con Estacionalidad)

El análisis de estacionalidad considera que la demanda de memoriales digitales puede variar a lo largo del año dependiendo de fechas conmemorativas, eventos culturales y comportamiento del público.

Estacionalidad esperada

Altas

- Enero-Febrero: Por vacaciones y reflexiones sobre el duelo tras fin de año.
- Mayo: Día de la Madre (memoriales para recordar a madres).
- Julio-Agosto: Invierno, meses de introspección emocional.
- Octubre-Diciembre: Día de Todos los Santos y Día de los Muertos, además de fiestas de fin de año (aumenta la intención de recordar a seres queridos).

Bajas

- Marzo-Abril: Foco en gastos escolares y rutina.
- Septiembre: Prioridad en festividades patrias.

Pronóstico mensual del Año 1 (en unidades)

Considerando un crecimiento mensual entre el 1% y el 3% según la estacionalidad basada en el promedio simple de personas fallecidas en la Región Metropolitana (tabla 7)

Tabla 7

Ventas Mensuales Estimadas (Primer año)

Mes	Ventas esperadas
Enero	111
Febrero	74
Marzo	37
Abril	37
Mayo	111
Junio	37
Julio	74
Agosto	74
Septiembre	37
Octubre	74
Noviembre	111
Diciembre	111
Total Año 1:	889

Fuente: Elaboración Propia

Años 2 a 5 (Anual)

Se proyecta un crecimiento anual del 10% en las ventas, considerando:

- Incremento de reconocimiento de marca.
- Expansión de campañas digitales.
- Mayor alcance geográfico.

Tabla 8

Venta Memoriales Proyectados

Años	Memoriales Proyectados (Totales RM)
2025	889
2026	978
2027	1.067
2028	1.156
2029	1.245
Total	5.335

Fuente: Elaboración Propia

Consideraciones para Refinar el Pronóstico

- Campañas adicionales: Eventos específicos, concursos y colaboraciones pueden aumentar los picos de estacionalidad.
- Monitorización de métricas reales: Ajustar las proyecciones con base en los datos de ventas efectivas.

- Diversificación de servicios: Ampliar el portafolio (p. ej., accesorios relacionados con memoriales) puede impactar positivamente en las ventas.

10. PRESUPUESTO DE MARKETING

Año “0” (Inversión Inicial)

La inversión inicial estará enfocada en establecer la marca, desarrollar los canales digitales y crear materiales promocionales básicos (tabla 9)

Tabla 9

Presupuesto Marketing (Inversión Inicial)

Desarrollo de marca		
Ítem	Presupuesto	Detalle
Diseño del logo y manual de marca	\$150.000	Considera la creación del logo
Creación del sitio web profesional	\$500.000	Diseño y creación del sitio web
Producción inicial de placas QR (muestras para promoción)	\$1.000.000	Compra de máquina y materiales
Merchandising	350.000	Folletería, pendones y merchandising exclusivo de la marca
Total	\$2.000.000	

Fuente: Elaboración Propia

Las campañas de marketing digital no están contempladas dentro del presupuesto inicial de **EternosreQRdos**, ya que se consideran un gasto centralizado. En su lugar, las estrategias de marketing se centrarán en actividades que generen relaciones directas con clientes potenciales, aliados y otros actores clave. Estas actividades incluirán eventos, materiales promocionales, así como acciones de branding y fidelización.

Es importante señalar que, aunque estas actividades se asignarán al departamento de marketing, en la fase de evaluación financiera del proyecto, se considerarán dentro de los costos de implementación.

Presupuesto anual para los próximos años

Supuestos

Se aplicará un incremento anual del 5% para cada ítem, considerando la corrección económica, la inflación proyectada para los próximos años y la expansión de las actividades de marketing en línea conforme crezca el proyecto.

Los aumentos reflejan la inversión en actividades de marketing necesarias para mantener la visibilidad y relevancia de **EternosreQRdos** en el mercado (tabla 10)

Tabla 10

Presupuesto Anual Marketing (5 años)

Año	Diseño logo y marca	Merchandising	Publicidad y Brandig	Total
0	\$150.000	\$350.000	\$1.500.000	\$2.000.000
1	-	\$367.500	\$1.575.000	\$1.942.500
2	-	\$385.875	\$1.653.750	\$2.039.625
3	-	\$405.169	\$1.736.438	\$2.141.606
4	-	\$425.427	\$1.823.259	\$2.248.687
5	-	\$446.699	\$1.914.422	\$2.361.121
Total		\$2.380.669	\$10.202.869	\$12.733.539

Fuente: Elaboración Propia

Este presupuesto proyectado asegura una inversión estratégica orientada a fortalecer las relaciones con el mercado objetivo de **EternosreQRdos**, que incluye no solo a clientes potenciales, sino también a aliados clave, como instituciones educativas, empresas y otros actores relevantes. La consolidación de estas relaciones es fundamental para el crecimiento sostenido del proyecto, ya que permite incrementar la visibilidad de la marca, generar confianza y fidelidad entre los usuarios, y atraer nuevas oportunidades de negocio.

La inversión en estas actividades no solo está enfocada en la promoción del servicio, sino también en crear un impacto a largo plazo en la percepción del público, posicionando a **EternosreQRdos** como un referente en el sector. Las acciones previstas, que incluyen eventos, material promocional y estrategias de branding, son esenciales para asegurar que el proyecto no solo se mantenga relevante, sino que también se expanda de manera sostenible, adaptándose a las necesidades y demandas del mercado.

Al proyectar un incremento del 5% anual en el presupuesto, se contempla tanto la corrección económica como la inflación esperada, lo que garantiza que la inversión se ajuste a los cambios del entorno económico. Además, este crecimiento permitirá una ampliación progresiva de las actividades de marketing en línea, lo que potenciará aún más la presencia digital de **EternosreQRdos**, aumentando su alcance y atrayendo a un mayor número de usuarios.

En resumen, este presupuesto no solo representa un gasto, sino una inversión estratégica que contribuirá de manera directa a la sostenibilidad y expansión de **EternosreQRdos**, asegurando que el proyecto siga creciendo y consolidándose en el tiempo.

PLAN DE RECURSOS HUMANOS

1. OBJETIVOS DE RRHH

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar de manera autónoma las estrategias necesarias para posicionar **EternosreQRdos** como un referente innovador en memoriales online en Chile, utilizando tecnología QR y recursos digitales para preservar la memoria de los seres queridos.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer competencias personales: Capacitarse en áreas clave como marketing digital, diseño gráfico, redacción persuasiva y atención al cliente para gestionar eficazmente todas las actividades del proyecto.
- Implementar estrategias de comunicación y difusión: Diseñar y ejecutar campañas en redes sociales y plataformas digitales que resalten el valor emocional y funcional de los memoriales online, con un enfoque inicial en Instagram, TikTok y Facebook.
- Establecer métricas de evaluación: Medir el impacto de las acciones implementadas a través de indicadores como alcance en redes sociales, interacción con publicaciones, tráfico en el sitio web y ventas realizadas.
- Documentar y analizar resultados: Registrar los avances y aprendizajes obtenidos en cada etapa del proyecto, evaluando su eficacia y proponiendo mejoras para futuras fases de desarrollo y escalabilidad.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

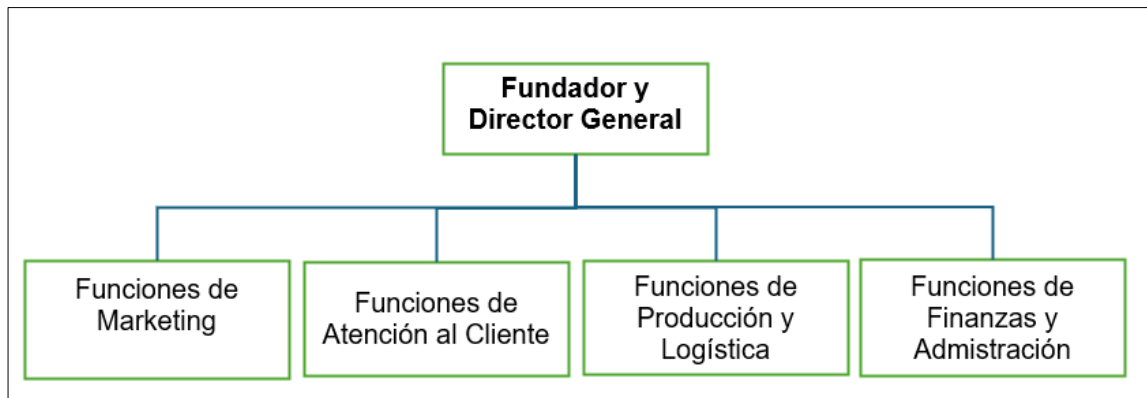
Organigrama de la Empresa

En su etapa inicial, **EternosreQRdos** sigue una estructura organizativa centralizada, donde todas las funciones recaen en una sola persona, el fundador, quien desempeña múltiples roles esenciales para el desarrollo del proyecto (figura 1)

Organigrama Inicial

Figura 1

Organigrama Inicial



Fuente: Elaboración Propia

Fundador y Director General

- Responsable de la dirección estratégica, toma de decisiones, y supervisión de todas las áreas.
- Desempeña funciones en marketing, diseño, atención al cliente, logística y administración financiera.

2.1. PROYECCIÓN DE ESTRUCTURA HÍBRIDA

En una etapa futura, **EternosreQRdos** adoptará un modelo que prioriza la contratación de un ayudante general para apoyar en diversas áreas, lo que permitirá optimizar la flexibilidad y eficiencia operativa. Esta decisión se tomará con el objetivo de mejorar la colaboración y la especialización dentro de los equipos.

Marketing y Atención al Cliente

- Marketing: El fundador liderará la estrategia de marketing digital y las campañas promocionales. El ayudante general apoyará en la gestión de redes sociales, cargando contenido, programando publicaciones y respondiendo interacciones simples en las plataformas.
- Atención al Cliente: El fundador se encargará de las consultas más complejas de los clientes. El ayudante general será responsable de responder consultas básicas, tanto por correo como a través de redes sociales, asegurando que los clientes reciban respuestas rápidas y eficaces.

Administración y Finanzas

- Administración: El fundador coordinará las tareas operativas diarias y tomará decisiones clave sobre la organización interna. El ayudante general apoyará en la organización de materiales administrativos y en la realización de trámites menores, como la gestión de documentos o la programación de actividades.

- Finanzas: El fundador se encargará de la planificación financiera y la toma de decisiones estratégicas. El ayudante general colaborará con el fundador en la recopilación de información y en la organización de informes financieros.

Producción y Logística

- Producción: El fundador supervisará el proceso de fabricación de los memoriales, asegurando que se cumplan los estándares de calidad. El ayudante general se encargará de la fabricación y ensamblaje de memoriales, siguiendo las instrucciones y asegurándose de que los productos se fabriquen correctamente. También será responsable de la organización de materiales y herramientas de trabajo para asegurar que la producción sea eficiente.
- Logística: El fundador gestionará la parte estratégica de la logística, como la planificación de envíos y la selección de transportistas. El ayudante general apoyará en la preparación y embalaje de los productos para entrega, asegurándose de que los memoriales se empaquen correctamente y estén listos para su envío.

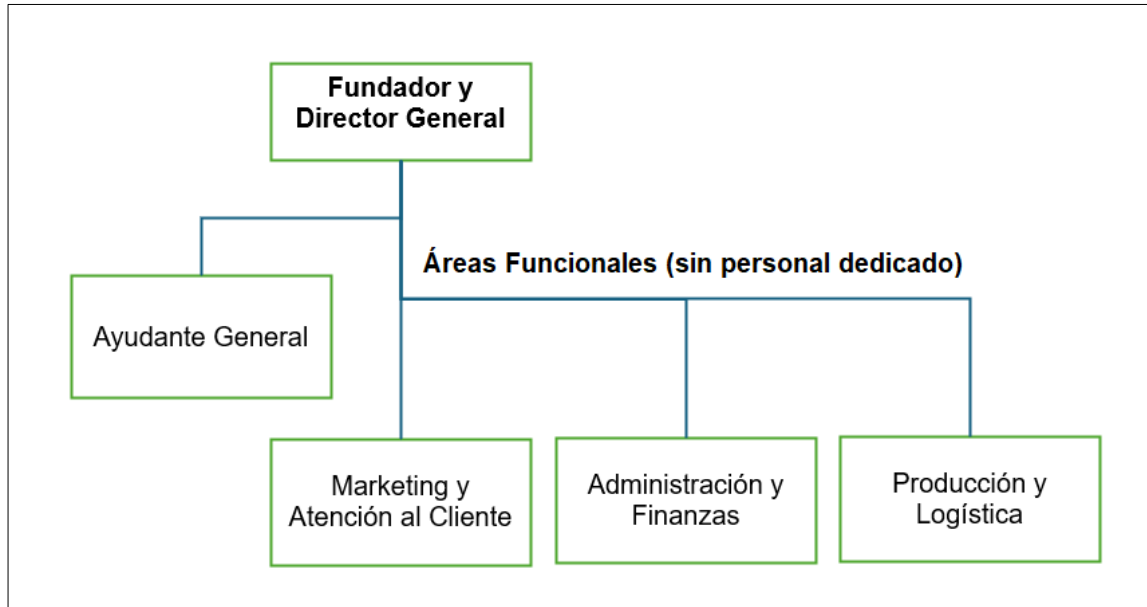
Otras Funciones

El fundador tomará las decisiones estratégicas relacionadas con el negocio. El ayudante general será responsable de las tareas operativas diarias, como realizar trámites administrativos menores y otras funciones que contribuyan al buen funcionamiento de la empresa.

A continuación, se muestra el modelo funcional propuesto para el futuro (figura 2).

Figura 2

Organigrama Propuesto (supuesto)



Fuente: Elaboración Propia

2.2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Cuadro 9

Descripción de funciones y responsabilidades

Nombre del Cargo	Fundador y Director General
Dirección	General
Jefatura Directa	No aplica
Relación Jerárquica	Responsable de toda la empresa y toma de decisiones estratégicas
Propósito	Liderar la visión estratégica y operativa de <i>EternosQRdos</i> , asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la satisfacción de los clientes
Perfil del Cargo	Profesional con experiencia en liderazgo empresarial, planificación estratégica y gestión de equipos
Experiencia	5 años de experiencia
Áreas de Responsabilidad	Dirección y estrategia global Marketing y Atención al Cliente Producción y Logística Administración y Finanzas
Funciones Específicas	Definir la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa Supervisar el desempeño de todas las áreas funcionales Representar a la empresa ante socios, clientes y la comunidad Tomar decisiones clave relacionadas con el crecimiento y desarrollo del negocio Asegurar la sostenibilidad financiera de la organización

Cuadro 9

(Conti...)

Nombre del Cargo	Ayudante General
Dirección	General
Jefatura Directa	Fundador y Director General
Relación Jerárquica	Apoyo operativo y logístico, sin funciones de liderazgo
Propósito	Liderar la visión estratégica y operativa de <i>EternosreQRdos</i> , asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la satisfacción de los clientes.
Perfil del Cargo	Profesional con experiencia en liderazgo empresarial, planificación estratégica y gestión de equipos.
Experiencia	2 años de experiencia
Áreas de Responsabilidad	Apoyo en Producción y Logística Asistencia en Atención al Cliente Respaldo en Marketing Colaboración en tareas administrativas básicas
Funciones Específicas	Fabricación y ensamblaje de memoriales. Preparación y embalaje de productos para entrega. Atención de consultas básicas de clientes. Apoyo en la gestión de redes sociales (carga de contenido y respuestas). Organización de materiales y herramientas de trabajo. Realización de trámites administrativos menores.

Fuente: Elaboración Propia

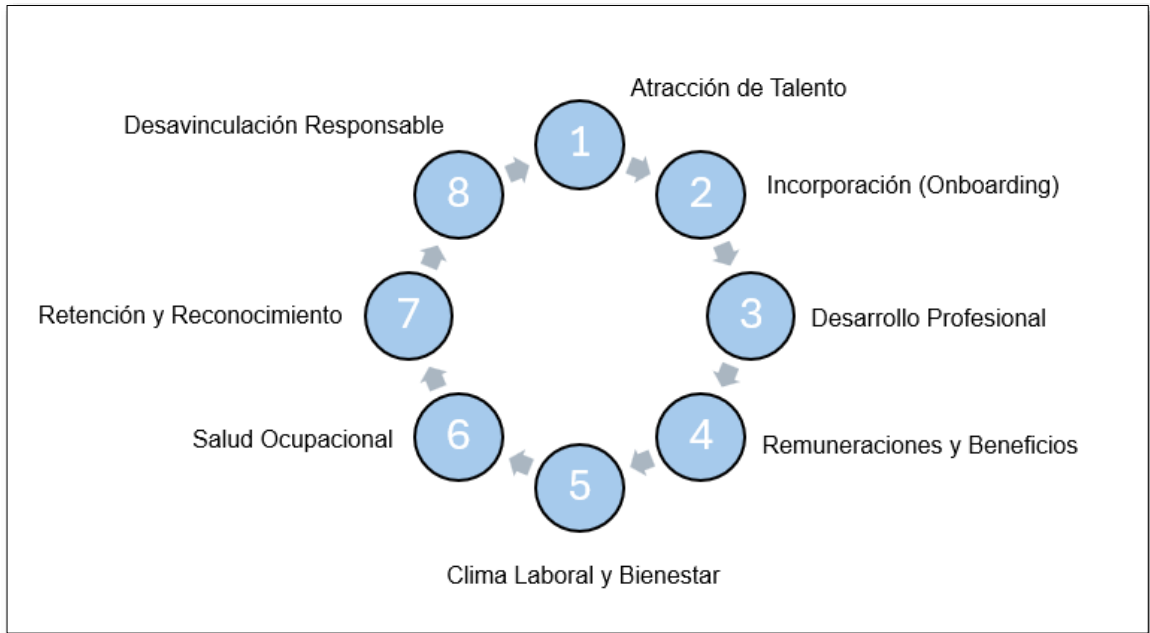
3. PROYECCIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RRHH (Personas)

En **EternosreQRdos**, se proyecta la implementación de una Política de Gestión de Personas que abarque todo el ciclo de vida laboral de los futuros colaboradores. El objetivo es garantizar un ambiente de trabajo inclusivo, motivador y alineado con los valores de la empresa, promoviendo el desarrollo integral del equipo y su compromiso con la misión organizacional.

La gestión de personas será liderada por un área especializada de Recursos Humanos, en colaboración con las diferentes áreas de la empresa, y se estructurará en torno a los siguientes pilares (Figura 3):

Figura 3

Proyección del Ciclo de Vida Laboral en EternosreQRdos



Fuente: Elaboración Propia

Atracción de Talento

- Establecer procesos de reclutamiento que prioricen tanto las competencias como los valores de los candidatos.
-
- Diseñar procesos de selección inclusivos y transparentes, fomentando la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Incorporación (Onboarding)

- Implementar programas de inducción que faciliten la integración de nuevos colaboradores, garantizando una adaptación efectiva a la cultura organizacional.

- Ofrecer formación inicial que transmita de manera clara los valores, la misión y visión de la empresa, asegurando el alineamiento con su propósito.

Desarrollo Profesional

- Diseñar programas de capacitación continua que respondan a las necesidades de los colaboradores y a los objetivos estratégicos de **EternosreQRdos**.
- Crear planes de carrera que fomenten el crecimiento interno, promoviendo el desarrollo a largo plazo dentro de la organización.
- Establecer evaluaciones de desempeño orientadas al aprendizaje y la mejora continua, contribuyendo a la evolución profesional del equipo.

Remuneraciones y Beneficios

- Implementar políticas de remuneración competitivas, alineadas con los estándares de la industria y basadas en el mérito y los logros alcanzados.
- Ofrecer beneficios complementarios que fortalezcan el bienestar económico, social y personal de los colaboradores.
- Revisar periódicamente los esquemas salariales para garantizar su equidad interna y competitividad externa.

EternosreQRdos, el cálculo de las remuneraciones de los colaboradores se realiza respetando la legislación vigente y promoviendo la transparencia y la equidad salarial. El cálculo de remuneraciones considera las normativas

establecidas por el Servicio de Impuestos Internos (SII) en relación con el pago de Impuesto a la Renta (2024) y las obligaciones laborales definidas por el Código del Trabajo en Chile, la tabla a continuación considera la contratación de un asistente en los primeros años de vida del proyecto (tabla 10)

Tabla 10

Proyección de RRHH

Cargo	Remuneración Imponible	Descuentos Legales	Base Tributable	Tramo de Renta	Impuesto Único	Remuneración Líquida
Fundador y Director General	\$750.000	\$135.675	\$614.325	Exento	\$0	\$614.325
Ayudante General	\$625.000	\$113.063	\$511.937	Exento	\$0	\$511.937

Fuente: Elaboración Propia

Clima Laboral y Bienestar

- Promover un entorno laboral positivo, colaborativo y basado en la confianza mutua, donde los colaboradores se sientan valorados y escuchados.
- Incorporar actividades de bienestar físico y emocional para los equipos, reconociendo la importancia de la salud integral en el desempeño laboral.

Salud Ocupacional

- Desarrollar programas de prevención de riesgos laborales, garantizando condiciones seguras y saludables en el lugar de trabajo.
- Promover iniciativas de cuidado físico y mental, incluyendo chequeos médicos, talleres y actividades preventivas.
- Establecer protocolos claros para la gestión de accidentes laborales, asegurando apoyo y acompañamiento a los colaboradores afectados.

Retención y Reconocimiento

- Crear políticas de compensación y beneficios competitivos, que reconozcan el esfuerzo y la dedicación de los colaboradores.
- Implementar estrategias de reconocimiento que destaquen los logros y los aportes individuales y colectivos dentro de la organización.

Desvinculación Responsable

- Desarrollar procesos de salida que se enfoquen en el respeto mutuo y en la retroalimentación constructiva, garantizando una desvinculación profesionalizada.
- Ofrecer acompañamiento para asegurar una transición adecuada y brindar soporte a los colaboradores que emprendan nuevos caminos profesionales.

Aunque actualmente no se cuenta con esta estructura formal, **EternosreQRdos** tiene como meta a corto y mediano plazo construir y consolidar este modelo de gestión, alineado con su misión de ofrecer un servicio excepcional y humano, siempre en busca del bienestar y el crecimiento de su equipo.

4. PRESUPUESTO DE RRHH

El presupuesto de recursos humanos en **EternosreQRdos** considera tanto las remuneraciones imponibles como los costos adicionales asociados a la contratación de colaboradores. A continuación, se detalla el cálculo y los componentes clave para el año 2024:

Remuneraciones Imponibles

El cálculo de remuneraciones imponibles para cada cargo se basa en las escalas salariales previamente definidas en el proyecto.

Costos Adicionales Asociados a la Contratación

- Para estimar el costo total de un colaborador, se deben incluir los siguientes ítems:

Tope Imponible Previsional y de Salud

- Según la Dirección del Trabajo (2024), el tope imponible para efectos previsionales, salud y accidentes del trabajo es de 84,3 UF.
- Cualquier remuneración superior a este tope no se considera para el cálculo de aportes previsionales y de salud.

Seguro de Cesantía (AFC)

- El empleador debe aportar un 2,4% de la remuneración imponible al Seguro de Cesantía, administrado por la AFC (2023).

Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS)

- La cotización para este seguro corresponde al 1,47% de la remuneración imponible, aplicable tanto para hombres como mujeres, según la Superintendencia de Pensiones (2023).

Seguro de Accidentes y Enfermedades Profesionales

- La cotización básica para este seguro es del 0,90% de las remuneraciones imponibles, según lo indicado en la normativa vigente.

Componentes del Presupuesto

Para cada colaborador, el presupuesto debe incluir los siguientes elementos:

- Remuneración Bruta: Monto base mensual por cargo.
- Aportes Previsionales: Cálculo según los porcentajes mencionados, considerando el tope imponible de 84,3 UF.
- Otros Beneficios: Incluyen bonos, asignaciones de colación, movilización y otros establecidos por la empresa.
- Costos Totales por Colaborador: Sumatoria de los costos directos e indirectos.

A Continuación se muestra el siguiente detalle (tabla 12):

Tabla 12

Dotación declarada

Cargo	Remuneración Imponible	Tope Legal (84,3 UF)	Seguro de Cesantía (2,4%)	SIS (1,47%)	Mutualidad IST (0.9%)	Total Aporte Empleador
Fundador y Director General	\$750.000	\$3.238.319	\$18.000	\$11.025	\$6.750	\$35.775
Asistente General	\$625.000	\$3.238.319	\$15.000	\$9.188	\$5.625	\$29.813

Fuente: Elaboración propia con base a dotación declarada en apartado anterior

Además de los costos previamente mencionados, debe considerarse en el presupuesto de recursos humanos el pago proporcional del feriado legal correspondiente a cada colaborador. Este monto debe calcularse mensualmente como parte de las obligaciones legales del empleador, garantizando el cumplimiento de los derechos laborales relacionados con las vacaciones anuales.

Asimismo, el cálculo final del presupuesto debe incluir el número total de empleados contratados, ya que este factor tiene un impacto directo en los costos asociados a las remuneraciones, cotizaciones previsionales, seguros obligatorios y demás beneficios correspondientes a cada trabajador.

Incorporar estos elementos en el análisis permite una planificación financiera más precisa, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y promoviendo una gestión responsable de los recursos humanos de la organización (tabla 13).

Tabla 13

Dotación declarada

Cuadro de Dotación	N° de Trabajadores	Remuneración Imponible	Total Aporte Empleador	Provisión Ferido Legal (1,25)	Costo Empresa
Fundador y Director General	1	\$750.000	\$35.775	\$31.250	\$817.025
Ayudante General	1	\$625.000	\$29.813	\$26.041	\$680.854
Total gasto dotación mensual					\$1.497.879

Fuente: Elaboración propia con base a dotación declarada en apartado

4.1. COSTOS PARA PERÍODO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

De acuerdo con los cálculos realizados, se estima que el gasto adicional para **EternosreQRdos** por concepto de Recursos Humanos, derivado de la incorporación de un nuevo integrante al equipo, asciende a \$680.854 mensuales,

sumando al gasto correspondiente de \$817.025 correspondiente al sueldo del Fundador y director general, esto representa un presupuesto total de \$17.974.548 para el primer año de operación con el nuevo integrante (tabla 14).

Tabla 14

Costos anual primer año RRHH

Cargo	Costo Mensual	Costo Anual
Fundador y Director General	\$817.025	\$9.804.300
Ayudante General	\$680.854	\$8.170.242
Total	\$1.497.879	\$17.974.542

Fuente: Elaboración Propia

4.2. PRESUPUESTO A 5 AÑOS PARA PROYECTO DE EXPANSIÓN

La elaboración de un presupuesto a cinco años para **EternosreQRdos** implica considerar diversos factores clave que influyen tanto en la planificación financiera como en los costos asociados al capital humano y la operación de la empresa.

Supuestos Clave

Reajuste Anual del Sueldo Imponible

- Se proyecta un reajuste anual del sueldo imponible basado en el IPC promedio, reflejando expectativas de un crecimiento económico estable en el país. Este reajuste asegura que los salarios del equipo de trabajo se mantendrán competitivos y acordes al costo de vida.

Estabilidad de Descuentos Legales

- Durante el período de cinco años, se espera que los porcentajes de descuento legal para salud y previsión (AFP) se mantengan constantes.
- No se contempla, para efectos de este análisis, el posible incremento del 6% adicional de cotización previsional por las reformas en discusión.

Contratación Adicional

En el marco del plan de expansión, se considera la contratación permanente de un segundo integrante a tiempo completo en áreas operativas clave (atención al cliente, producción y logística), en lugar de roles temporales.

Estabilidad Económica

Se asume un entorno económico sin grandes interrupciones ni cambios significativos, una premisa optimista pero necesaria para la planificación estratégica a largo plazo.

4.2.1. PROYECCIÓN PRESUPUESTARIA (1 a 5 años)

- Costo Inicial de RRHH (Año 1): \$17.974.542, incluyendo los ajustes iniciales y la incorporación del nuevo integrante.

- Ajustes por IPC Promedio: Un reajuste estimado de 3% anual sobre salarios imponibles.

- Presupuesto Total Estimado a 5 Años:
 - Año 1: \$17.974.542
 - Año 2: \$18.513.778
 - Año 3: \$19.069.191
 - Año 4: \$19.641.267
 - Año 5: \$20.230.505

Total estimado para 5 años: \$95.429.283

PLAN DE OPERACIONES

1. OBJETIVOS DE OPERACIONES

1.1. OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos operativos de **EternosreQRdos** para garantizar un servicio eficiente, accesible y de alta calidad, logrando aumentar la cantidad de memoriales creados en los próximos cinco años.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar un sistema automatizado que simplifique la creación y gestión de memoriales, con un enfoque inicial en procesos manejados directamente por el fundador.
- Incrementar la capacidad operativa en etapas, comenzando con la autogestión y utilizando materiales de calidad.
- Establecer alianzas estratégicas a medida que se fortalezca la base operativa, priorizando colaboraciones manejables y directamente supervisadas.

2. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos de **EternosreQRdos** muestra la estructura organizativa del negocio, garantizando la eficiencia y calidad en la prestación del servicio, para la correcta gestión, los procesos han sido organizados en tres grandes categorías:

- Procesos Estratégicos: Son los que guían y definen la estrategia del negocio, asegurando que la operación funcione correctamente y que el producto llegue a los clientes.
- Procesos Operativos: Son aquellos que constituyen el núcleo operativo de la empresa, encargados de la producción y entrega de los memoriales.
- Procesos de Apoyo: Son actividades que permiten la gestión interna del negocio y su crecimiento sostenido a lo largo del tiempo.

Cada uno de estos procesos y su impacto en la operatividad y crecimiento de **EternosreQRdos** se detallan a continuación:

Procesos Operativos

Los Procesos Misionales abarcan las operaciones esenciales para la entrega del producto final, estos incluyen:

- Obtención de Insumos: Gestión y adquisición de materiales esenciales como placas conmemorativas, impresión de códigos QR y herramientas de instalación.

- Producción: Creación de los memoriales digitales y físicos, asegurando una personalización significativa y un diseño de alta calidad.
- Embalaje: Protección y presentación adecuada de las placas conmemorativas, garantizando su llegada en óptimas condiciones al cliente o lugar de instalación.
- Operaciones y Logística: Coordinación de la entrega de los memoriales, estableciendo tiempos eficientes y asegurando una correcta instalación.
- Ventas: Captación y atención de clientes, asesoramiento en la selección de memoriales y cierre de ventas.

Procesos de Apoyo

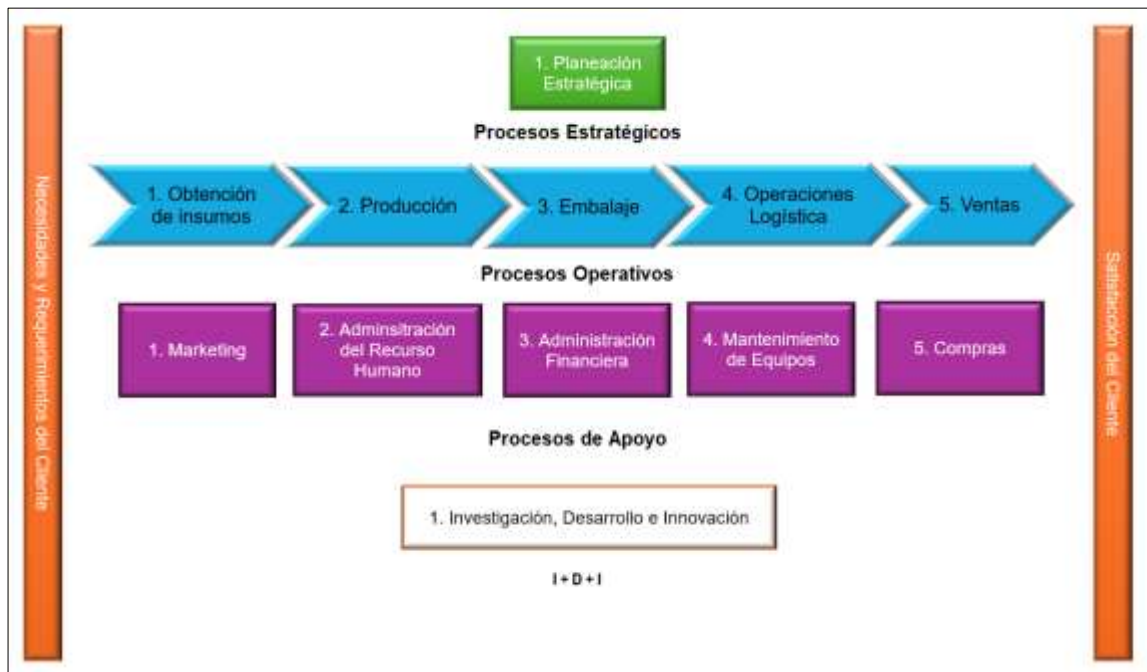
Los Procesos de Apoyo garantizan el correcto funcionamiento interno del negocio y su sostenibilidad a largo plazo. Estos incluyen:

- Marketing: Desarrollo de estrategias de comunicación, promoción en redes sociales y alianzas estratégicas para posicionar **EternosreQRdos** en el mercado.
- Administración del Recurso Humano: Gestión del equipo de trabajo, asegurando una correcta distribución de tareas y desarrollo profesional del personal.
- Administración Financiera: Control de ingresos y egresos, manejo de presupuestos y planificación financiera para garantizar la estabilidad del negocio.

- Mantenimiento de Equipos y Plataforma Digital: Supervisión del funcionamiento de la infraestructura tecnológica, garantizando un servicio fluido y confiable para los clientes.
- Compras: Adquisición de insumos y negociación con proveedores para garantizar calidad y costos eficientes en la producción.

Figura 4

Mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia

El Mapa de Procesos de **EternosreQRdos**, orientado hacia la satisfacción del cliente, establece una relación clara y directa desde la identificación de sus necesidades hasta la entrega final del producto, con un enfoque en la calidad y la personalización. A continuación, se detalla la estructura de este mapa:

Necesidades y Requerimientos del Cliente

El primer paso es escuchar y comprender las expectativas del cliente. Este proceso involucra la identificación de sus necesidades en cuanto a la personalización del memorial y los aspectos relacionados con la calidad. El cliente puede tener requerimientos específicos, como el diseño, las inscripciones o el estilo del memorial, que deben ser completamente entendidos para asegurar que el producto final cumpla con sus deseos. Esta fase también implica la comunicación constante para confirmar que las ideas del cliente se traduzcan correctamente en el diseño final.

Procesos Operacionales

Una vez entendidos los requerimientos del cliente, se inicia la ejecución de los procesos que transformarán esas necesidades en un producto tangible. En esta fase, el fundador supervisará la fabricación y ensamblaje del memorial, asegurando que cada pieza cumpla con los estándares de calidad. El ayudante general colaborará en las tareas operativas, como la preparación de materiales, el ensamblaje y el embalaje. Este proceso debe ser meticuloso, respetando los plazos establecidos y garantizando que cada memorial se entregue sin defectos.

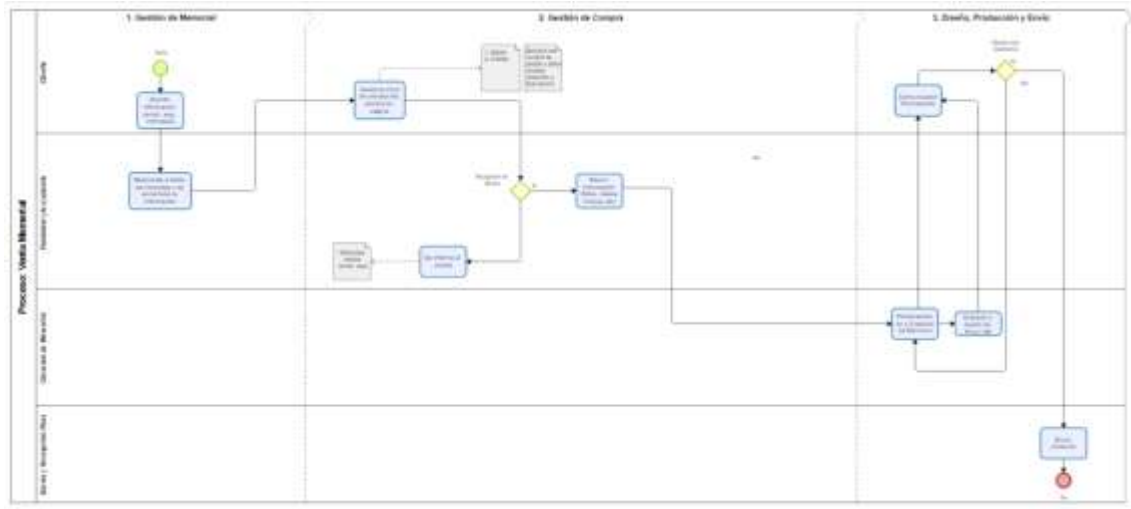
Satisfacción del Cliente

El último paso es la entrega del memorial al cliente, garantizando que el producto final cumpla con las expectativas acordadas previamente. El fundador verificará que todos los detalles del memorial sean correctos y que se haya logrado un impacto emocional y significativo en la memoria de los seres queridos del cliente. Esto implica asegurarse de que el memorial no solo sea un producto de calidad, sino que también resuene de manera especial con quienes lo reciban, la satisfacción del cliente se asegura a través de un seguimiento post-venta,

donde el cliente puede expresar su opinión y, si es necesario, realizar ajustes en el producto, a continuación se muestra flujo (figura 5), correspondiente a la gestión de compra y creación de memoriales.

Figura 5

Flujo de compra y gestión de memoriales



Fuente: www.eterosreQRdos.cl – Elaboración propia

3. CARTA GANTT DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DENTRO DEL PLAN DE OPERACIONES

3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Desarrollo del Producto (Diseños y Materiales)

- Definición de los diseños de memoriales.
- Selección de materiales adecuados para la fabricación.
- Pruebas de durabilidad y resistencia.
- Ajustes finales antes de producción.

Desarrollo de la Página Web y Sistema de Pedidos

- Diseño y desarrollo de la plataforma web.
- Integración del sistema de pedidos en línea.
- Pruebas de usabilidad y corrección de errores.
- Lanzamiento y seguimiento de rendimiento.

Optimización de Procesos Operativos

- Establecimiento de flujo de trabajo eficiente.
- Implementación de herramientas de gestión.
- Evaluación de tiempos y reducción de desperdicios.

- Documentación de procesos estándar.

Establecimiento de Proveedores y Logística

- Identificación y selección de proveedores confiables.
- Negociación de costos y tiempos de entrega.
- Implementación de un sistema de control de inventarios.
- Definición de rutas y métodos de distribución.

Estrategia de Marketing y Publicidad

- Desarrollo de la identidad visual de la marca.
- Creación de contenido digital y redes sociales.
- Implementación de campañas publicitarias pagadas.
- Seguimiento y análisis de resultados.

Capacitación y Optimización de Recursos

- Capacitación del ayudante general en procesos clave.
- Mejora de habilidades en atención al cliente y redes sociales.
- Implementación de mejoras en el uso de herramientas.
- Evaluaciones periódicas de desempeño.

Monitoreo y Ajuste de Procesos

- Seguimiento de indicadores clave de desempeño.
- Implementación de mejoras en base a retroalimentación.
- Análisis de satisfacción del cliente.
- Adaptación de estrategias en función de resultados.

Cuadro 10

Carta Gantt Operaciones

Actividades	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sept-25	oct-25	nov-25	dic-25
Desarrollo del Producto	■	■	■									
Desarrollo de Página Web		■	■	■	■							
Plan de Optimización de Procesos				■	■	■	■	■				
Proveedores y Logística				■	■	■	■	■				
Estrategia de Marketing			■	■	■	■	■	■				
Capacitación y Optimización					■	■	■	■	■			
Monitoreo y Ajustes							■	■	■	■	■	

Fuente: Elaboración Propia

Consideraciones Finales

- El plan está diseñado para ejecutarse en el año 2025, se prioriza la optimización y eficiencia de los recursos humanos disponibles (fundador y ayudante general), las actividades pueden ajustarse según necesidades operativas y estratégicas.

4. PRESUPUESTO DE OPERACIONES

Para los costos asociados al inicio del proyecto se consideran los siguientes supuestos:

Implementación de infraestructura digital: La operación se centra en el uso de software especializado y equipos informáticos para la creación y gestión de memoriales. No se requieren talleres físicos, ya que la producción se realiza a través de herramientas digitales. La oficina arrendada se destinará exclusivamente para reuniones y gestión administrativa, sin necesidad de inversión en infraestructura adicional.

Gastos Operacionales: Para **EternosreQRdos**, los gastos operacionales corresponden al uso de servicios básicos como luz, agua, internet y aseo, así como la obtención de patentes comerciales. Dado que la operación inicial se maneja de forma reducida y solo se considera un espacio arrendado para reuniones, los costos asociados a la creación de nuevos puestos de trabajo son mínimos y no representan un valor significativo en este estudio.

Marketing: Para **EternosreQRdos**, los gastos de marketing están contemplados en el apartado anterior, donde se considera la inversión en campañas publicitarias en redes sociales, creación de contenido visual y promoción de la marca. Estos costos se incluyen dentro de los gastos operacionales iniciales para asegurar una correcta difusión del servicio.

Mobiliario: Para **EternosreQRdos**, el mobiliario considera la implementación de un puesto adicional para el nuevo integrante del equipo, incluyendo una silla, escritorio, y equipo básico de trabajo (computadora y accesorios) para garantizar una operación eficiente en el espacio arrendado destinado para reuniones y gestión administrativa (tabla 15).

Tabla 15

Mobiliario

Tipo de Mobiliario	Cantidad	Valor neto	IVA	Sub-Total	Total
Mesón Industrial	1	\$ 100.000	\$ 19.000	\$ 119.000	\$ 119.000
Silla	1	\$ 49.990	\$ 9.498	\$ 59.488	\$ 59.488
Nottebook	1	\$ 750.000	\$ 142.500	\$ 892.500	\$ 892.500
Total		\$ 899.990	\$ 170.998	\$ 1.070.988	\$ 1.070.988

Fuente: Elaboración Propia

Para **EternosreQRdos**, el presupuesto de operaciones en los próximos años se concentrará principalmente en áreas clave como la gestión de pedidos y la comunicación con los clientes, así como en asegurar la calidad del servicio de atención. Dado que el producto de **EternosreQRdos** es un servicio, los costos operativos serán relativamente estables y lineales. La infraestructura existente, incluyendo el equipo de trabajo y los sistemas de gestión, facilitará la integración de nuevas funciones y servicios, lo que contribuirá a la eficiencia operativa y a minimizar los costos adicionales a medida que el negocio crezca.

Costos Operativos Mensuales

- Alquiler de Oficina (arrendada): \$100.000 (anual)

Materiales para Placas Conmemorativas

- Insumos (aluminio, acrílico, etc.): \$50.000.-
- Herramientas (impresoras, software de diseño): \$500.000.-
- Servicios Básicos (internet, electricidad, teléfono): \$40.000.-

Publicidad Digital

- Anuncios en redes sociales: \$50.000 (mensual)
- Mantenimiento de sitio web: \$20.000 (cada 3 meses)

Costos de Producción y Entrega

- Empaque y Envíos: \$8.000 (por memorial)
- Gestión de Pedidos: \$1.631 (por pedido) + Impuestos 1.19%



CAPÍTULO IV

PLAN FINANCIERO

PLAN FINANCIERO

1. OBJETIVOS FINANCIEROS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia financiera que apoye el plan de negocios propuesto para **EternosreQRdos**, con el propósito de que la empresa logre un crecimiento del 10% en la captación de nuevos clientes y en la facturación al quinto año de implementación.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar un plan financiero que permita en un período de un año determinar los costos de implementación del Plan de Negocios.
- Efectuar estimaciones de ingresos, costos y gastos para evaluar la efectividad del Plan de Negocios.
- Determinación del flujo de caja proyectado a 5 años.

2. ESTIMACIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS

Factores Externos

- Tendencias Demográficas: El aumento de la población que busca recordar y homenajear a seres queridos puede influir directamente en la demanda de memoriales online. En particular, el crecimiento de la población adulta

en ciudades como Santiago podría impulsar el interés en nuestros productos como una forma de conmemorar a personas importantes.

- Economía Local y Nacional: La situación económica puede afectar las decisiones de compra de los clientes. En tiempos de inestabilidad económica, puede haber una disminución en el gasto en productos no esenciales, como memoriales. Sin embargo, en épocas de mayor estabilidad o crecimiento económico, las personas pueden estar más dispuestas a invertir en productos que ofrecen una conexión emocional duradera.
- Políticas Gubernamentales: Los cambios en la legislación o en políticas que faciliten el acceso a servicios de homenaje o el apoyo a iniciativas culturales pueden impactar la demanda de los productos. Programas de subsidios o ayudas para iniciativas de recuerdos digitales también podrían influir positivamente en las ventas.
- Tecnología y Tendencias en el Mercado: El avance de la tecnología, especialmente el uso de códigos QR en los memoriales, es un factor clave en la diferenciación de **EternosreQRdos** frente a otras opciones de conmemoración. La tendencia hacia la digitalización de recuerdos y la búsqueda de nuevas formas de homenajear a los seres queridos mediante la tecnología es un factor que incrementará la demanda de productos como los nuestros.
- Competencia: La competencia indirecta podría incluir empresas que ofrezcan servicios de fotografía o grabados de homenaje tradicionales. Para destacarse, **EternosreQRdos** deberá centrarse en el valor agregado de la tecnología QR y el enfoque personalizado que ofrece.

2.1. FACTORES EXTERNOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA DE PRODUCTOS

- Incremento en la demanda de conmemoraciones personalizadas: Con el aumento del interés por recuerdos y homenajes personalizados, especialmente a través de la tecnología, se prevé un crecimiento en la demanda de memoriales digitales. La tendencia hacia homenajes que ofrecen interacción y personalización podría resultar en un aumento significativo en la captación de nuevos clientes.
- Diversificación de productos y modalidades de conmemoración: **EternosreQRdos** podría ampliar su oferta de productos, como memoriales digitales, placas con códigos QR que ofrezcan una experiencia interactiva (video, fotos, historias), o incluso expandirse a servicios como recordatorios virtuales para fechas significativas. Esto puede atraer a una mayor variedad de clientes, desde aquellos que buscan algo sencillo hasta los que buscan una experiencia más completa y personalizada.
- Enfoque en áreas específicas de demanda: **EternosreQRdos** podría identificar áreas de alta demanda, como memoriales para ciertos grupos demográficos (por ejemplo, ciudadanos destacados, trabajadores, o comunidades específicas) y desarrollar productos enfocados en esas necesidades. Además, podría considerar ofrecer servicios especializados para sectores como el corporativo, funerarias o instituciones que necesiten conmemorar a grupos de personas.
- Alianzas estratégicas: La colaboración con empresas locales, instituciones gubernamentales o fundaciones podría ser una excelente forma de expandir la oferta de **EternosreQRdos**. Las alianzas estratégicas podrían

incluir la creación de memoriales conmemorativos para eventos específicos, asociaciones con organizaciones de apoyo a personas en duelo o instituciones educativas que necesiten servicios de conmemoración para sus comunidades.

- Mejora en la infraestructura tecnológica: Invertir en mejoras continuas de la plataforma digital y en la experiencia del cliente (como la personalización de memoriales, opciones de pago más ágiles o herramientas interactivas para explorar recuerdos) será crucial para mantener la competitividad de **EternosreQRdos**. La optimización de la web, una app móvil para acceso a memoriales y el uso de tecnologías emergentes (como la realidad aumentada) pueden mejorar la experiencia del usuario y facilitar el proceso de conmemoración.

3. ESTIMACIÓN DE INGRESOS (Primer año)

Consideraciones

- Precio promedio por memorial: \$42.990 CLP.
- Ventas proyectadas anuales: 889 memoriales.
- Distribución de ventas mensuales: Los memoriales se venden de manera mensual, con fluctuaciones dependiendo del mes.
- Condiciones de pago: Los pagos se pueden realizar hasta en 3 cuotas precio contado, pero el ingreso total por memorial se recibe en el mismo año (se asume que las cuotas se pagan durante el año de la venta).
- Reajustes anuales: El precio de los memoriales podría ajustarse anualmente según la variación del IPC o valor de la UF.

3.1. PROYECCIÓN DE VENTAS Y ESTIMACIÓN DE INGRESOS ANUALES

Ventas Totales Proyectadas

- Número de memoriales anuales: 889 memoriales.
- Precio por memorial: \$42.990.-
- Ingreso total por ventas anuales (889 memoriales): 889 memoriales * \$42.990.- = \$38.295.100.- anuales.

Distribución de Pagos

- Pago al contado (suponiendo 50% de las ventas): El 50% de los clientes opta por pagar todo el monto al contado.
- Pago en cuotas (suponiendo 50% de las ventas): El 50% de los clientes paga en 3 cuotas mensuales.

A pesar de ser pagos en cuotas, la totalidad del monto es ingresado de manera inmediata.

Ingreso por Ventas al Contado (50% de las ventas)

- Número de memoriales vendidos al contado: 445 memoriales (50% de 889)
- Ingreso por ventas al contado: 445 memoriales * \$42.990 = \$19.147.550.-

Ingreso por Ventas en 3 Cuotas (50% de las ventas)

- Número de memoriales vendidos en cuotas: 445 memoriales (50% de 889)
- Ingreso por pagos en cuotas: 445 memoriales * \$42.990.- = \$19.147.550.-

3.2. TOTAL DE INGRESOS AÑO 1

- Ingreso por ventas al contado (445 memoriales): \$19.147.550.-
- Ingreso por pagos en cuotas (445 memoriales): \$19.147.550.-
- Ingreso total anual proyectado: \$19.147.550 + \$19.147.550 = \$38.295.100.-

Producto	Valor (\$)	Q de ventas	Total (\$9)
Memorial Digital	\$42.990	889	\$38.218.110

Estos cálculos reflejan la estimación de ingresos durante el primer año de operación del proyecto basada en la venta de 889 memoriales a un precio de \$42.990 CLP por memorial, con la suposición de que el 50% de las ventas se realiza al contado y el 50% restante en cuotas, pero con todo el dinero ingresado durante el mismo año.

3.3. PROYECCIÓN DE INGRESOS (5 años)

La proyección de ingresos se realizó tomando en cuenta el precio de venta por memorial, las ventas iniciales proyectadas en el primer año, el crecimiento anual estimado y el ajuste por variación de la UF o IPC. Se asumió un crecimiento del 10% anual en ventas y un ajuste del 2% anual en el precio promedio de los memoriales (tabla 16).

Tabla 16

Proyección de ingresos

Año	Ventas Proyectadas	Precio Ajustado	Ingreso Anual Estimado
1	889	\$42.990	\$38.218.110
2	978	\$44.280	\$43.305.840
3	1.067	\$45.608	\$48.663.736
4	1.156	\$46.976	\$54.304.256
5	1.245	\$48.386	\$60.240.570
Total	5.335		\$244.732.512

Fuente: Elaboración Propia

3.4. ESTIMACIÓN DE COSTOS Y GASTOS DE ADMISTRACIÓN Y VENTA

La estimación de costos y gastos en **EternosreQRdos** se basa en la diferenciación entre costos fijos y costos variables, lo que permite una gestión eficiente de los recursos.

Los costos fijos incluyen aquellos asociados a la administración y operación del servicio, como el mantenimiento del sitio web, licencias de software, publicidad en redes sociales y honorarios del equipo de gestión y atención al cliente. Estos costos deben cubrirse independientemente del volumen de ventas para garantizar la continuidad del servicio.

Por otro lado, los costos variables están directamente relacionados con la producción y venta de memoriales. Entre ellos se consideran los materiales para las placas con código QR, los costos de fabricación, el embalaje, el envío a clientes y las comisiones por transacciones electrónicas. Estos costos fluctúan en función de la demanda y requieren un control riguroso para mantener márgenes de rentabilidad adecuados.

En conjunto, la estructura de costos de **EternosreQRdos** busca equilibrar inversión y sostenibilidad, asegurando un servicio de calidad mientras se optimizan los recursos para el crecimiento del negocio (cuadro 11)

Cuadro 11

Estructura de costos

Año	Pedidos Anuales	Costos Fijos	Costos Variables	Gasto Total Anual
1	889	Alquiler Oficina: \$100.000 anuales (equivalente a \$8.333 mensuales) Servicios Básicos: \$40.000 mensuales (\$480.000 anuales) Publicidad Digital: \$50.000 mensuales (\$600.000 anuales) Mantenimiento Sitio Web: \$20.000 cada 3 meses (\$80.000 anuales)	Insumos: \$833 por memorial x 889 memoriales = \$740.937 Empaque y Envíos: \$8.000 por memorial x 889 memoriales = \$7.112.000 Gestión de Pedidos: \$1.631 por memorial x 889 memoriales = \$1.450.979 Impuestos: 1,19% sobre costos variables totales = \$114.904	\$10.572.030
2	978	Alquiler Oficina: \$100.000 anuales (equivalente a \$8.333 mensuales) Servicios Básicos: \$40.000 mensuales (\$480.000 anuales) Publicidad Digital: \$50.000 mensuales (\$600.000 anuales) Mantenimiento Sitio Web: \$20.000 cada 3 meses (\$80.000 anuales)	Insumos: \$833 por memorial x 978 memoriales = \$811.350 Empaque y Envíos: \$8.000 por memorial x 978 memoriales = \$7.824.000 Gestión de Pedidos: \$1.631 por memorial x 978 memoriales = \$1.595.218 Impuestos: 1,19% sobre costos variables totales = \$120.288	\$11.500.778
3	1.067	Alquiler Oficina: \$100.000 anuales (equivalente a \$8.333 mensuales) Servicios Básicos: \$40.000 mensuales (\$480.000 anuales) Publicidad Digital: \$50.000 mensuales (\$600.000 anuales) Mantenimiento Sitio Web: \$20.000 cada 3 meses (\$80.000 anuales)	Insumos: \$833 por memorial x 1.067 memoriales = \$889.241 Empaque y Envíos: \$8.000 por memorial x 1.067 memoriales = \$8.536.000 Gestión de Pedidos: \$1.631 por memorial x 1.067 memoriales = \$1.740.027 Impuestos: 1,19% sobre costos variables totales = \$127.866	\$12.419.182
4	1.156	Alquiler Oficina: \$100.000 anuales (equivalente a \$8.333 mensuales) Servicios Básicos: \$40.000 mensuales (\$480.000 anuales) Publicidad Digital: \$50.000 mensuales (\$600.000 anuales) Mantenimiento Sitio Web: \$20.000 cada 3 meses (\$80.000 anuales)	Insumos: \$833 por memorial x 1.156 memoriales = \$964.934 Empaque y Envíos: \$8.000 por memorial x 1.156 memoriales = \$9.248.000 Gestión de Pedidos: \$1.631 por memorial x 1.156 memoriales = \$1.884.536 Impuestos: 1,19% sobre costos variables totales = \$134.858	\$13.343.252
5	1.245	Alquiler Oficina: \$100.000 anuales (equivalente a \$8.333 mensuales) Servicios Básicos: \$40.000 mensuales (\$480.000 anuales) Publicidad Digital: \$50.000 mensuales (\$600.000 anuales) Mantenimiento Sitio Web: \$20.000 cada 3 meses (\$80.000 anuales)	Insumos: \$833 por memorial x 1.245 memoriales = \$1.036.035 Empaque y Envíos: \$8.000 por memorial x 1.245 memoriales = \$9.960.000 Gestión de Pedidos: \$1.631 por memorial x 1.245 memoriales = \$2.030.845 Impuestos: 1,19% sobre costos variables totales = \$141.853	\$14.297.697
Total	5.335			\$62.132.939

3.5. RESUMEN DE GASTOS TOTALES ANUALES

Tabla 11

Resumen gasto anual

Año	Gasto Total Anual
1	\$10.572.030
2	\$11.500.778
3	\$12.419.182
4	\$13.343.252
5	\$14.297.697
Total	\$62.132.939

Fuente: Elaboración Propia

Costo por Administración

El costo de administración de EternosreQRdos incluye las remuneraciones de tres cargos clave en la empresa:

- Fundador y Director General: Responsable de la dirección estratégica, toma de decisiones clave y supervisión general del negocio.
- Ayudante General: Encargado de apoyar en diversas funciones operativas, como la atención al cliente, preparación de materiales, gestión de pedidos, y apoyo administrativo general.

Ambos cargos están sujetos a la legislación vigente respecto al impuesto a la renta (SII, 2024) y se ajustan a las referencias salariales del mercado, garantizando que el equipo esté correctamente remunerado por sus responsabilidades (tabla 12)

Tabla 12

Dotación

Cuadro de Dotación	N° de Trabajadores	Remuneración Imponible	Total Aporte Empleador	Provisión Ferido Legal (1,25)	Costo Empresa
Fundador y Director General	1	\$750.000	\$35.775	\$31.250	\$817.025
Ayudante General	1	\$625.000	\$29.813	\$26.041	\$680.854
Total gasto dotación mensual					\$1.497.879

Fuente: Elaboración Propia

Al elaborar un presupuesto para los próximos cinco años para EternosQRdos, se consideran varios supuestos clave que impactan la planificación financiera y la estrategia de costos asociados al capital humano:

- Reajuste Anual del Sueldo Imponible: Se espera un reajuste anual de los sueldos según el IPC promedio proyectado, lo que refleja un crecimiento económico moderado. Este ajuste afectará las remuneraciones de los cargos, garantizando una compensación adecuada en un entorno económico estable.
- Estabilidad de los Descuentos Legales: Los porcentajes de descuento legal para salud y previsión se mantendrán constantes durante todo el período de cinco años, no se considera un posible aumento del 6% en la cotización previsional derivado de la reforma de pensiones, lo que simplifica el cálculo de los costos asociados a las remuneraciones.

- Estabilidad Económica: Se asume que no habrá grandes eventos económicos disruptivos ni cambios significativos que afecten la actividad económica. Esta suposición es optimista pero necesaria para la planificación a largo plazo, permitiendo una proyección financiera más estable.

A continuación se presenta el gasto total por años (tabla 13):

Tabla 13

Gastos por años dotación

Cargo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Costo Total
Fundador y Director General	\$9.804.300	\$10.098.429	\$10.401.382	\$10.713.423	\$11.034.826	\$52.052.360
Ayudante General	\$8.170.242	\$8.415.349	\$8.667.810	\$8.927.844	\$9.195.679	\$43.376.924
Total	\$17.974.542	\$18.513.778	\$19.069.192	\$19.641.267	\$20.230.505	\$95.429.285

Fuente: Elaboración Propia

4. INVERSIÓN INICIAL

La inversión inicial para **EternosreQRdos** se distribuye en varios gastos clave para asegurar el correcto inicio de operaciones. Con un total estimado de \$2.475.976 (tabla 17, cuadro 12).

Tabla 17

Mobiliario

Tipo de Mobiliario	Cantidad	Valor neto	IVA	Sub-Total	Total
Mesón Industrial	1	\$ 100.000	\$ 19.000	\$ 119.000	\$ 119.000
Silla	1	\$ 49.990	\$ 9.498	\$ 59.488	\$ 59.488
Nottebook	1	\$ 249.990	\$ 47.498	\$ 297.488	\$ 297.488
Total		\$ 399.980	\$ 75.996	\$ 475.976	\$ 475.976

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 12

Gastos de Marketing y Publicidad

Desarrollo de marca			
Ítem	Presupuesto	Detalle	
Diseño del logo y manual de marca	\$150.000	Considera la creación del logo	
Creación del sitio web profesional	\$500.000	Diseño y creación del sitio web	
Producción inicial de placas QR (muestras para promoción)	\$1.000.000	Compra de máquina y materiales	
Merchandising	350.000	Folletería, pendones y merchandising exclusivo de la marca	
Total	\$2.000.000		

Año	Diseño logo y marca	Merchandising	Publicidad y Brandig	Total
0	\$150.000	\$350.000	\$1.500.000	\$2.000.000
1	-	\$367.500	\$1.575.000	\$1.942.500
2	-	\$385.875	\$1.653.750	\$2.039.625
3	-	\$405.169	\$1.736.438	\$2.141.606
4	-	\$425.427	\$1.823.259	\$2.248.687
5	-	\$446.699	\$1.914.422	\$2.361.121
Total		\$2.380.669	\$10.202.869	\$12.733.539

Fuente: Elaboración Propia

El gasto proyectado en marketing y publicidad para **EternosreQRdos** se distribuye de esta manera, con el objetivo de fortalecer la presencia de la marca y generar un impacto positivo en el mercado (tabla 18)

5. REQUISITOS DE INVERSIÓN INICIAL (depreciación y amortización de intangibles)

Para este ejercicio, el cálculo de la depreciación se realizó utilizando la última versión de la tabla de vida útil de los bienes físicos del activo inmovilizado, publicada por el Servicio de Impuestos Internos (SII) y vigente desde el año 2002.

Se ha considerado la “nueva vida útil normal” aplicable a los activos clasificados bajo las categorías genéricas 21 y 22, conforme a la resolución más reciente del SII (2023) (tabla 18).

Tabla 18

Depreciación de activos

Depreciación									
Activos	Cantidad	Precio unitario	IVA	TOTAL	Costo	Vida útil	Depreciación unitaria	Depreciación acumulada	Valor libro
Mesón Industrial	1	\$100.000	\$19.000	\$119.000	\$119.000	5	\$23.800	\$23.800	\$95.200
Silla	1	\$49.990	\$9.498	\$59.488	\$59.488	3	\$19.829	\$19.829	\$39.659
Notebook	1	\$249.900	\$47.498	\$297.398	\$297.398	3	\$99.133	\$99.133	\$198.265
Total					\$475.886	11	\$142.762	\$142.762	\$333.124

Depreciación por Año						
Activos	1	2	3	4	5	Valor libro
Mesón Industrial	\$23.800	\$23.800	\$23.800	\$23.800	\$23.800	\$0
Silla	\$19.829	\$19.829	\$19.829	-	-	\$0
Notebook	\$99.133	\$99.133	\$99.133	-	-	\$0
Total	\$142.762	\$142.762	\$142.762	\$23.800	\$23.800	\$0

Fuente: Elaboración Propia

5.1. DETERMINACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo para **EternosreQRdos** se refiere a los fondos necesarios para cubrir las operaciones diarias y asegurar la continuidad de los servicios que ofrece, como la creación de memoriales online. Para determinarlo, el método de desfase puede ser útil al considerar el tiempo entre las entradas y salidas de efectivo relacionadas con las ventas de los memoriales, los costos operativos, las inversiones en tecnología y otros gastos a corto plazo.

Activo circulante (A)

Incluye los recursos disponibles en efectivo, cuentas por cobrar y otros activos a corto plazo, como inventarios de materiales para la producción de placas conmemorativas.

Pasivo circulante (P)

Incluye las deudas a corto plazo, como proveedores, pagos de servicios y otros compromisos financieros inmediatos.

Fórmula del Capital de Trabajo

$$\text{Capital de Trabajo} = A - P$$

El resultado de esta fórmula muestra si **EternosreQRdos** tiene suficientes recursos para financiar sus operaciones diarias. Un capital de trabajo positivo indicaría que la empresa está en una posición saludable para manejar sus obligaciones a corto plazo.

Al utilizar el método de desfase, se tiene en cuenta el tiempo entre la venta del producto y el cobro efectivo, lo que asegura que las fluctuaciones temporales de flujo de caja sean gestionadas adecuadamente, manteniendo así la estabilidad financiera del negocio. Este enfoque es útil para prever posibles desajustes temporales en el flujo de efectivo, especialmente cuando se operan en sectores con pagos diferidos o ventas en línea.

Este análisis es clave para mantener un equilibrio financiero, especialmente en un emprendimiento como **EternosreQRdos**, donde los ingresos pueden ser estacionales o depender de factores específicos.

5.2. DETERMINACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO CONSERVADOR (datos iniciales)

- Inversión inicial: \$2.500.000 CLP (como activo circulante estimado)
- Pasivo circulante estimado: \$625.000 CLP (estimado como un 25% de la inversión inicial)
- Porcentaje conservador para activos circulantes: 10%
- Además se proyecta un préstamo bancario de \$10.000.000 pagadero en el quinto año del proyecto, tasa de interés anual del 20%, tasa de interés mensual 1,67% y una cuota fija de \$264.938.

Concepto	Monto (CLP)	Cálculo	Resultado
Inversión Inicial (Activo Circulante Estimado)	\$2.500.000	-	-
Préstamo Bancario	\$10.000.000	\$5.896.330 (Interés Acumulado)	\$15.896.330
Reducción Conservadora (10%)	-	\$2.500.000 * 10%	\$250.000
Activo Circulante Conservador	\$2.250.000	\$2.500.000 - \$250.000	\$2.250.000
Pasivo Circulante Estimado (25%)	\$625.000	\$2.500.000 * 25%	\$625.000
Capital de Trabajo Conservador	1.625.000	\$2.250.000 - \$625.000	\$1.625.000

Inversión Inicial (Activo Circulante Estimado): La inversión inicial de \$2.500.000.- se considera como el activo circulante estimado de la empresa, que incluye efectivo, cuentas por cobrar, inventarios y otros activos de corto plazo.

Reducción Conservadora (10%): Para adoptar un enfoque conservador, se aplica una reducción del 10% sobre el activo circulante estimado. Este porcentaje refleja posibles demoras o dificultades en la disponibilidad de los activos. El cálculo es:

$$\mathbf{\$2.500.000 \times 10\% = \$250.000.-}$$

Activo Circulante Conservador: Después de aplicar la reducción conservadora, el activo circulante estimado se ajusta a:

$$\mathbf{\$2.500.000 - \$250.000 = \$2.250.000.-}$$

Pasivo Circulante Estimado (25%): Basado en una estimación del 25% de la inversión inicial, el pasivo circulante estimado es de \$625.000, lo que incluye deudas a corto plazo, cuentas por pagar y otros compromisos financieros. El cálculo es:

$$\mathbf{\$2.500.000 \times 25\% = \$625.000.-}$$

5.3. FLUJO DE CAJA PURO PROYECTADO (5 Años)

El flujo de caja de EternosreQRdos para los próximos cinco años se presenta considerando los siguientes elementos clave:

- Ingresos por ventas: Correspondientes a la comercialización de memoriales digitales y placas QR.
- Costos fijos: Incluyen mantenimiento de la plataforma digital, costos operativos, hosting y servidores, además de licencias de software necesarias para la operatividad del sistema.
- Costos variables: Comprenden los costos de producción de las placas, materiales, impresión, envíos y otros insumos asociados a la personalización de los memoriales.

- Depreciación de activos: Se calcula en función de los equipos tecnológicos y software utilizados, siguiendo la tabla de vida útil del SII.

Categoría	Detalle	Costo Mensual Aproximado
Infraestructura Digital y Tecnológica	Hosting y servidores web	\$10.000
	Dominio web (<i>renovación anual prorrateada</i>)	\$15.000
	Seguridad y mantenimiento (SSL, soporte)	\$15.000
	Licencias de software (Adobe, Canva, CRM, etc.)	\$45.000
Publicidad y Marketing	Publicidad en redes sociales (Facebook, IG, TikTok)	\$50.000
	Posicionamiento SEO y optimización web	\$75.000
	Material de difusión (folletos, pendones, contenido digital)	\$30.000
	Participación en eventos (stands, auspicios, ferias)	\$50.000
Operación y Administración	Pasarela de pagos (comisiones por transacción)	\$20.000
Producción y Logística	Fabricación de placas QR (insumos, grabado)	\$30.000
	Envíos y distribución de placas	\$20.000
Depreciación y Amortización	Mesón Industrial	\$23.800
	Silla	\$19.829
	Notebook	\$99.133
Total Aproximado Mensual		\$502.762

Años	1	2	3	4	5
Unidades vendidas	889	978	1.067	1.156	1.245
Precio de venta	\$42.990	\$44.280	\$45.608	\$46.976	\$48.368
Tasa Descuento/Oportunidad	5%				

Flujo de Caja		Años					
	Periodos	0	1	2	3	4	5
+	Ingresos		\$38.218.110	\$43.305.547	\$48.663.833	\$54.304.642	\$60.240.102
-	Costos variables		\$-10.572.030	\$-11.500.778	\$-12.419.182	\$-13.343.252	\$-14.297.897
-	Costos fijos		\$-17.974.542	\$-18.513.778	\$-19.069.191	\$-19.641.267	\$-20.230.505
-	Valor libro		\$-333.124	\$-190.362	\$-47.600	\$-23.800	\$0
=	Utilidad bruta		\$9.338.414	\$13.100.629	\$17.127.860	\$21.296.323	\$25.711.900
-	Impuesto		\$-1.867.683	\$-2.620.126	\$-3.425.572	\$-4.259.265	\$-5.142.380
=	Utilidad neta		\$7.470.731	\$10.480.503	\$13.702.288	\$17.037.058	\$20.569.520
+	Depreciación		\$-142.762	\$-142.762	\$-142.762	\$-23.800	\$-23.800
+	Valor libro		\$333.124	\$190.362	\$47.600	\$23.800	\$0
-	Activos fijos depreciables		-475.886				
-	Activos fijos no depreciables		-2.000.000				
-	Capital de trabajo		-2.500.000				
+	Recuperación del capital de trabajo					\$2.500.000	
+	Valor de desecho		-100.000				
+	Préstamo		-10.000.000				
-	Amortización de la deuda						-10.000.000
=	Flujo del proyecto		-14.975.886	7.661.093	10.528.103	13.607.126	14.537.058
	Acumulado		57.661.093	\$18.189.196	\$31.796.322	\$46.333.380	\$56.879.100
	Valor Presente Neto		33.846.561				
	Tasa Interna de Retorno		62%				
	Payback		2,15				

El presente análisis financiero evalúa la viabilidad de un proyecto a cinco años, considerando un precio de venta inicial de \$42.990 con incrementos anuales y un volumen de ventas promedio de 1.067 unidades por año. Se establece un margen bruto del 35% en promedio anual, mientras que la tasa de descuento utilizada para la evaluación es del 5%.

El cálculo del Valor Presente Neto (VPN) arroja un resultado de \$33.846.561, lo que indica que el proyecto generará un beneficio aceptable. La Tasa Interna de Retorno (TIR) alcanza el 62%, superando ampliamente el costo de oportunidad. Por otro lado, el periodo de recuperación de la inversión (Payback) es de 2,15 años, lo que demuestra que la inversión inicial se recupera en un mediado plazo. Al finalizar el quinto año, el flujo de caja acumulado asciende a \$56.879.100.-

La estructura de inversión contempla un desembolso inicial en activos de aproximadamente \$2.500.000, los cuales incluyen activos depreciables y no depreciables. Por otra parte, el proyecto, necesita un préstamo de \$10.000.000.- el cual se proyecta cancelar en el 5to año, en cuanto a la inversión inicial en el cuarto año se recupera el capital de trabajo por el mismo monto. Los costos fijos anuales ascienden en promedio anual a \$19.085.857, mientras que la depreciación anual es de \$142.762, la utilidad neta anual promedio se estima en aproximadamente \$17.315.025, los resultados del análisis reflejan que el proyecto es financieramente viable, con una rápida recuperación de la inversión y una rentabilidad aceptable, lo que lo convierte en una alternativa atractiva desde el punto de vista económico.

5.4. FLUJO DE CAJA PROYECTO FINANCIADO (apalancado)

	Años					
	0	1	2	3	4	5
Flujo del proyecto	\$-14.975.886	\$7.661.093	\$10.528.103	\$13.607.126	\$14.537.058	\$10.546.720
Préstamo	10.000.000					
Intereses		\$-1.402.866	\$-1.169.462	\$-898.538	\$-584.061	\$-219.031
Amortización de Capital		-8.548.074	-6.882.745	-4.906.491	-2.635.761	0
Efecto Tributario Interés (27%)		378.774	315.755	242.605	157.697	59.138
Flujo de caja Financiado	\$-4.975.886	\$-1.911.073	\$2.811.651	\$8.044.702	\$11.474.933	\$10.385.827
VAN de la deuda	4.339.956					
TIR de la deuda	57%					
Payback de la deuda	2,91					

El Flujo apalancado presenta un indicador VAN de la deuda (rentabilidad) de \$4.339.956, con TIR de la deuda de 57%, además que la inversión es recuperable en casi 3 años

VAN del proyecto financiado	33.846.561
VAN de la deuda	4.339.956
VAN PROYECTO FINANCIADO	38.186.517

Analizando VAN, TIR y PAYBACK de ambos escenarios (puro y apalancado) es recomendable que la empresa utilice financiamiento en los flujos que cubrirán este proyecto dado que el resultado monetario obtenido en el VAN es mayor, un valor neto positivo y un retorno más rápido

Ver anexo B para detalle del cálculo de la amortización.

5.5. CÁLCULO DE LA TASA DE DESCUENTO PARA PROYECTO

Los modelos que se utilizarán para determinar la tasa de descuento que se aplican, para el caso de los fondos propios será el CAMP y el WACC para fondos ajenos.

La tasa de descuento que se debe calcular se utilizará para descontar los flujos futuros de efectivo del proyecto y determinar su valor actual. Para ello, se utilizará el Capital Asset Pricing Model (CAMP), un modelo ampliamente utilizado para determinar la rentabilidad mínima esperada de un proyecto en función del riesgo asociado con el mismo.

El CAMP permite calcular la tasa de retorno esperada de un proyecto, teniendo en cuenta el rendimiento del mercado, la tasa libre de riesgo y el riesgo sistemático del proyecto. La fórmula es la siguiente:

$$R_e = R_f + \beta \times (R_m - R_f)$$

Donde:

R_e = Es la tasa de descuento, que representa el rendimiento esperado del proyecto.

R_f = Es la tasa libre de riesgo, el rendimiento de una inversión considerada libre de riesgo.

β = Es el coeficiente que mide el riesgo sistemático del proyecto, es decir, el riesgo comparado con el mercado en general.

R_m = Es el rendimiento esperado del mercado, que refleja el rendimiento promedio del mercado de valores.

Determinación de los Elementos para el Cálculo

- Tasa Libre de Riesgo: La tasa libre de riesgo es el rendimiento de una inversión completamente segura, como los bonos del gobierno. En Chile, los bonos del gobierno son considerados una inversión sin riesgo, y en este caso, se ha utilizado una tasa del 4%, que es representativa de los bonos del Banco Central de Chile.
- Beta: El beta mide el riesgo sistemático del proyecto, es decir, el riesgo que no puede ser diversificado y que está relacionado con el mercado en su conjunto. En este caso, dado que **EternosreQRdos** se considera un proyecto relativamente bajo en riesgo (por no estar apalancado financieramente y depender solo de capital propio), se asume que el beta es 1. Esto significa que el proyecto tiene el mismo nivel de riesgo que el mercado en general.
- Rendimiento Esperado del Mercado: El rendimiento esperado del mercado representa el rendimiento promedio que se espera de una inversión en el mercado de valores. En Chile, el rendimiento histórico del mercado, reflejado a través del índice IPSA (Índice de Precios Selectivos de Acciones), ha tenido un rendimiento anual promedio entre 4% y 6% en los últimos años. Para este cálculo, se utiliza un rendimiento conservador de 5%.

Con los valores definidos anteriormente:

- $R_f = 4\%$ (Tasa libre de riesgo),
- $\beta = 1$ (Riesgo sistemático promedio),
- $R_m = 5\%$ (Rendimiento esperado del mercado),

Se procede a sustituir estos valores en la fórmula del CAMP:

$$R_e = 4\% + 1 \times (5\% - 4\%)$$

$$R_e = 4\% + 1 \times 1\%$$

$$R_e = 4\% + 1\% = 5\%$$

El resultado del cálculo de la tasa de descuento para el proyecto de **EternosreQRdos** es 5%. Esta tasa de descuento representa el rendimiento mínimo que debe generar el proyecto para ser considerado viable desde el punto de vista financiero. En otras palabras, para que el proyecto sea atractivo y justifique la inversión de capital propio, se espera que genere un retorno de al menos 5% anual.

Este valor refleja el riesgo moderado del proyecto, que está alineado con el riesgo del mercado en general, la tasa de descuento de 5% calculada a través del modelo CAMP es un valor adecuado para evaluar la viabilidad financiera del proyecto de **EternosreQRdos**. Esta tasa permite determinar si el proyecto será capaz de generar suficiente retorno para cubrir el costo de oportunidad del capital invertido y compensar el riesgo percibido. Además, este valor proporciona una base para evaluar la rentabilidad del proyecto en los próximos años.

El cálculo de esta tasa de descuento es fundamental para la toma de decisiones estratégicas y para la correcta valuación del proyecto en términos financieros, permitiendo así realizar un análisis adecuado de sus flujos de caja y su rentabilidad a largo plazo.

Por otra parte, en el contexto de **EternosreQRdos**, el término "desapalancado" se refiere a un modelo financiero que excluye el efecto del apalancamiento en los cálculos de rendimiento. Es decir, no considera el impacto de la deuda en la estructura de capital de la empresa, lo que permite analizar los resultados desde una perspectiva más neutral respecto al financiamiento, el WACC, o Costo Promedio Ponderado de Capital, es una métrica financiera clave utilizada para determinar el costo promedio de los fondos que una empresa utiliza para financiar sus proyectos o actividades. Este costo refleja tanto el capital propio (acciones o fondos de los accionistas) como la deuda (préstamos o bonos) que la empresa ha adquirido para operar o expandirse. El WACC se utiliza para evaluar si una empresa está generando valor, ya que compara el rendimiento esperado del proyecto con el costo de los fondos que se están utilizando para financiarlo.

En el caso de **EternosreQRdos**, calcular el WACC es fundamental para evaluar la rentabilidad de los proyectos y la sostenibilidad de la estructura de financiamiento. La empresa aunque se financiara con capitales propios (con una inversión pequeña en principio), no se descarta utilizar un préstamo bancario, lo que implica que tanto el rendimiento esperado de los accionistas como los pagos de deuda deben ser considerados al determinar si los proyectos y la empresa en su conjunto están generando valor.

El cálculo del WACC ayudará a determinar el rendimiento mínimo esperado por cada proyecto y a tomar decisiones más informadas sobre nuevas inversiones, expansión o financiamiento adicional.

6.- ESTRUCTURA FINANCIERA

Capital propio: \$2.500.000

Deuda bancaria: \$10.000.000 (tasa de interés de 20% anual, a 5 años)

Valor total de la empresa (V): \$12.500.000

Cálculo del WACC: Utilizando las tasas proporcionadas

- $R_f = 4\%$ (Tasa libre de riesgo),
- $\beta = 1$ (Riesgo sistemático promedio),
- $R_m = 5\%$ (Rendimiento esperado del mercado),

Rendimiento esperado del mercado (R_m): 5%

Costo de la deuda (R_d): 20%

Tasa de impuestos (T): 27%

El WACC calculado es 12.68%.

El WACC de 12,68% para **EternosreQRdos** refleja el costo promedio ponderado de los recursos que la empresa utiliza para financiar su capital. Este porcentaje es crucial, ya que establece un umbral mínimo que los proyectos de la empresa deben superar en términos de rentabilidad para ser considerados viables y rentables.

Relación con la estructura de financiamiento de la empresa

En esta proyección **EternosreQRdos** se financia a través de una combinación de capital propio y deuda bancaria, con una proporción de 80% de deuda y 20% de capital propio. Esta estructura de financiamiento es clave para entender el valor del WACC. La deuda es más económica debido a los beneficios fiscales (los intereses de la deuda son deducibles), lo que reduce su costo efectivo.

El WACC refleja esta mezcla de recursos. El valor de 12,68% resulta del costo de la deuda de 20% anual (ajustado por los impuestos), junto con el costo del capital propio, que se calcula considerando el rendimiento esperado del mercado y el riesgo asociado al proyecto (medido por el beta de 1).

Implicancia para la rentabilidad de los proyectos

El WACC de 12,68% se establece como el rendimiento mínimo que cualquier proyecto de **EternosreQRdos** debe generar para ser considerado rentable. Si un proyecto tiene una rentabilidad esperada superior a este valor, significa que el proyecto no solo cubre los costos de financiamiento, sino que también contribuye a la creación de valor para los accionistas. En otras palabras, los proyectos que superan el WACC aumentan el valor de la empresa y permiten que los inversionistas reciban un rendimiento adicional al que esperan, lo que aumenta la rentabilidad de la empresa en el largo plazo.

Por el contrario, si la rentabilidad de un proyecto está por debajo del 12,68%, significa que no cubriría el costo total del capital invertido, lo que podría resultar en destrucción de valor. Este tipo de proyectos no generaría beneficios suficientes para justificar el financiamiento recibido, lo que podría llevar a pérdidas para los accionistas y una posible devaluación de la empresa.

Influencia en las decisiones estratégicas y financieras

El **WACC de 12,68%** también tiene un impacto directo en las decisiones estratégicas y de financiamiento de la empresa. En caso de que los proyectos no logren superar este valor, **EternosreQRdos** podría considerar alternativas, tales como:

- Optimizar la estructura de capital: Reducir la proporción de deuda para disminuir el costo de la deuda o negociar tasas de interés más favorables con los bancos.
- Revisar la estrategia de inversión: Evaluar nuevas oportunidades o ajustar los proyectos existentes para garantizar que sean capaces de generar rendimientos que superen el **WACC**.
- Revisión del riesgo: Reducir el riesgo sistemático del proyecto, lo que podría reducir el costo del capital propio y, por ende, disminuir el **WACC**.

7. ESTIMACIÓN DE PUNTO DE EQUILIBRIO EN VENTAS Y UNIDADES

Costos Fijos totales según el flujo de caja: \$95.429.283.

Precio de Venta promedio por Unidad: \$45.648.

Costo Variable total: \$62.132.939, costo variable por unidad: \$11.646.

Años	1	2	3	4	5	Total
Unidades vendidas	889	978	1.067	1.156	1.245	5.335
Precio de venta	\$42.990	\$44.280	\$45.608	\$46.976	\$48.386	\$45.648
Costos variables	\$10.572.030	\$11.500.778	\$12.419.182	\$13.343.252	\$14.297.697	\$62.132.939
Costos fijos	\$17.974.542	\$18.513.778	\$19.069.191	\$19.641.267	\$20.230.505	\$95.429.283

Punto de equilibrio en unidades

Costos Fijos Totales / (Precio de venta unitario – costo de venta unitario)

$\$95.429.283 / (\$45.648 - \$11.646)$

2.806 memoriales

Punto de equilibrio en ingresos

Precio de venta unitario * Unidades del punto de equilibrio

$\$45.648 * 2.806$

$\$128.088.288$ punto de equilibrio en ingresos

El punto de equilibrio en unidades es un cálculo esencial para cualquier negocio ya que marca la cantidad mínima de productos que se deben vender para cubrir todos los costos fijos y variables sin generar ganancias ni pérdidas, en este caso el punto de equilibrio es de 2.806 memoriales, lo que equivale a un valor total de \$128.088.288 pesos. Esto significa que **EternosreQRdos** debe vender esa cantidad de memoriales para cubrir todos los costos asociados a su nueva unidad de negocios.

Los costos fijos son aquellos que permanecen constantes sin importar la cantidad de productos vendidos, como arriendo o salarios, mientras que los costos variables dependen directamente del volumen de producción, como la compra de materiales. Alcanzar este número de ventas garantiza que la empresa no incurra en pérdidas, y cualquier venta adicional contribuye directamente a las ganancias. El punto de equilibrio también es clave para evaluar la rentabilidad y establecer estrategias de precios y marketing, así como para identificar oportunidades de optimización en los costos, de manera que la empresa pueda superar este umbral de ventas y generar beneficios.

CONCLUSIONES

Conclusión del Capítulo 1: Fundamentación del proyecto

El desarrollo del primer capítulo permitió establecer las bases conceptuales, teóricas y prácticas que sustentan este proyecto. A partir de un análisis exhaustivo del contexto en el que se inserta, se identificaron las problemáticas específicas que motivaron su creación y las necesidades concretas que busca satisfacer. Este enfoque permitió justificar la importancia del proyecto tanto a nivel académico como social, enfatizando su contribución a una área determinada, ya sea en términos de innovación, solución de problemas o generación de valor.

Asimismo, se abordaron los antecedentes relevantes, que incluyen estudios previos, referencias teóricas y datos empíricos, los cuales fortalecieron el marco de referencia y validaron la pertinencia del proyecto en el ámbito escogido. La fundamentación destacó cómo este trabajo responde a una problemática real y apremiante, lo que no solo refuerza su relevancia, sino también su potencial impacto en el medio.

Finalmente, este capítulo permitió definir de manera clara los objetivos generales y específicos, los cuales guiarán cada una de las etapas del proyecto. Estos objetivos están alineados con la justificación expuesta y aseguran que el desarrollo del trabajo mantenga un enfoque coherente, riguroso y orientado a resultados. En conjunto, la fundamentación realizada en este capítulo representa un pilar esencial sobre el cual se construyen las demás etapas del proyecto, brindando un marco de referencia sólido que respalda la totalidad del proceso investigativo.

Conclusión del Capítulo 2: Análisis del entorno

En este capítulo se llevó a cabo un análisis profundo del entorno en el que se desarrolla el proyecto, considerando tanto los factores internos como externos que podrían influir en su ejecución y resultados. A través de la recopilación y evaluación de información relevante, se identificaron las características clave del contexto, incluyendo las tendencias actuales, los actores involucrados y las condiciones sociales, económicas y tecnológicas que configuran el panorama.

Este análisis permitió detectar oportunidades que pueden potenciar el impacto del proyecto, así como amenazas que podrían representar desafíos a superar. Entre los hallazgos más significativos se destacan [incluir aquí un resumen de los puntos clave del análisis, como una oportunidad o desafío concreto, si tienes información específica.

Asimismo, se definieron los aspectos competitivos y diferenciadores del proyecto en relación con iniciativas similares dentro del entorno estudiado. Esto incluyó una evaluación de fortalezas y debilidades que, junto con el análisis externo, aportaron una visión integral y estratégica para la toma de decisiones en etapas posteriores.

El conocimiento obtenido no solo refuerza la relevancia del proyecto en su contexto, sino que también permite diseñar estrategias más efectivas para su implementación. De esta manera, este capítulo se constituye como una herramienta fundamental para la planificación y ejecución del proyecto, asegurando que las acciones futuras se alineen con las dinámicas y necesidades reales del entorno.

En síntesis, el análisis del entorno proporcionó una comprensión completa y detallada del contexto en el que se desarrollará el proyecto, estableciendo las

bases para tomar decisiones informadas, reducir riesgos y maximizar las posibilidades de éxito.

Conclusión del Capítulo 3: Planes de Marketing, Recursos Humanos y Operaciones

En este capítulo se desarrollaron los lineamientos estratégicos fundamentales para garantizar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto, abarcando los aspectos de marketing, recursos humanos y operaciones. Cada uno de estos componentes fue diseñado con base en las necesidades identificadas en los capítulos anteriores y adaptado al contexto del entorno.

En el ámbito del marketing, se establecieron estrategias orientadas a la captación, fidelización y satisfacción de los clientes, a partir de un análisis detallado del mercado objetivo y la propuesta de valor. Se definieron acciones específicas que incluyen la implementación de herramientas digitales, campañas promocionales y mecanismos para fortalecer la relación con los usuarios, asegurando que el proyecto se posicione de manera competitiva y logre una visibilidad sostenida en el tiempo.

En cuanto a los recursos humanos, se propuso una estructura organizacional coherente con los objetivos del proyecto, identificando los roles esenciales y las competencias necesarias para su ejecución exitosa. Se detallaron procesos de selección, capacitación y desarrollo del talento humano, con énfasis en fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación, el compromiso y la colaboración. Estas acciones no solo buscan maximizar el desempeño del equipo, sino también consolidar un entorno laboral motivador y alineado con los valores del proyecto.

Por último, en el ámbito de las operaciones, se definieron los procesos y recursos clave para la implementación del proyecto, garantizando su eficiencia y calidad. Se diseñaron flujos de trabajo que optimizan los recursos disponibles, reducen costos y minimizan riesgos operativos, asegurando que las actividades se desarrollen de manera fluida y sin interrupciones significativas. Además, se establecieron indicadores de desempeño que permitirán evaluar y ajustar las operaciones según sea necesario.

En conjunto, este capítulo representa un componente integral del proyecto, proporcionando una guía estratégica para su ejecución. La interacción entre los planes de marketing, recursos humanos y operaciones asegura una alineación entre las actividades organizacionales y los objetivos propuestos, incrementando significativamente las posibilidades de éxito a corto, mediano y largo plazo.

Conclusión del Capítulo 4: Plan Financiero

El análisis financiero realizado en este capítulo constituye una pieza clave para evaluar la viabilidad económica del proyecto y su capacidad de generar valor en el tiempo. A través de la elaboración de proyecciones financieras, se identificaron los costos iniciales, los ingresos esperados y las necesidades de inversión, proporcionando un panorama claro sobre la sostenibilidad del emprendimiento.

Se definieron indicadores financieros esenciales, como el punto de equilibrio, la tasa interna de retorno (TIR), el valor actual neto (VAN) y el periodo de recuperación de la inversión, los cuales demostraron que el proyecto es rentable bajo las condiciones planteadas. Estos resultados confirman que los recursos asignados pueden ser utilizados de manera eficiente, garantizando retornos positivos a los inversionistas y el cumplimiento de los objetivos económicos.

Además, el análisis contempló diversos escenarios financieros para prever posibles riesgos y asegurar la adaptabilidad ante cambios en el entorno económico. Esta evaluación permitió identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la estructura financiera del proyecto, estableciendo mecanismos que aseguren su resiliencia a largo plazo.

Por otro lado, se incluyeron estrategias de financiamiento que permitirán obtener los recursos necesarios para la implementación inicial, asegurando un equilibrio entre fuentes propias y externas. Estas estrategias fueron diseñadas de manera coherente con la proyección de flujos de caja, permitiendo una gestión sostenible del capital a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

En conclusión, el capítulo financiero no solo confirma la viabilidad económica del proyecto, sino que también proporciona herramientas fundamentales para la toma de decisiones estratégicas en etapas futuras. Este análisis, combinado con los aspectos desarrollados en los capítulos previos, asegura que el proyecto cuente con un enfoque integral que maximice sus posibilidades de éxito en un contexto dinámico y competitivo.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones para el Capítulo 1: Fundamentación del proyecto

- Profundizar el análisis contextual: Ampliar la investigación de antecedentes para incorporar datos más actualizados o referencias que fortalezcan aún más la base teórica del proyecto.
- Revisar la justificación periódicamente: Evaluar la relevancia del proyecto a lo largo del tiempo, asegurándose de que siga alineado con las necesidades del entorno y posibles cambios en el mercado.
- Definir un marco flexible: Mantener un enfoque adaptable para que el proyecto pueda ajustarse a nuevas oportunidades o desafíos identificados en etapas posteriores.
- Validar los objetivos: Realizar consultas con expertos del sector o actores clave para confirmar que los objetivos definidos sean alcanzables y adecuados.

Recomendaciones para el Capítulo 2: Análisis del entorno

- Monitorear constantemente el entorno: Implementar herramientas de análisis continuo, como matrices FODA o PESTEL, para detectar cambios en el mercado o el contexto.
- Fortalecer alianzas estratégicas: Identificar posibles socios, aliados o actores clave en el entorno que puedan apoyar la implementación del proyecto.

- Aprovechar oportunidades emergentes: Evaluar regularmente nuevas tendencias tecnológicas, sociales o económicas que puedan fortalecer la propuesta del proyecto.
- Mitigar riesgos: Desarrollar planes de contingencia para las amenazas identificadas en el análisis, asegurando una respuesta oportuna ante posibles desafíos.

Recomendaciones para el Capítulo 3: Planes de Marketing, Recursos Humanos y Operaciones

Marketing

- Diseñar campañas personalizadas que resalten los diferenciadores del proyecto y generen una conexión emocional con el público objetivo.
- Implementar estrategias de marketing digital que aprovechen redes sociales, SEO y contenido multimedia para maximizar la visibilidad del proyecto.
- Medir el impacto de las campañas utilizando herramientas como Google Analytics o indicadores clave (KPIs), para realizar ajustes oportunos.

Recursos Humanos

- Fomentar la capacitación constante del personal para adaptarse a las necesidades del proyecto y las tendencias del mercado.
- Crear programas de motivación y retención de talentos que promuevan el compromiso y la productividad.

- Establecer procesos claros de comunicación interna para mejorar la coordinación y eficiencia del equipo.

Operaciones

- Optimizar los flujos de trabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas que simplifiquen los procesos operativos.
- Diseñar controles de calidad que garanticen la excelencia en los productos o servicios ofrecidos.
- Ajustar periódicamente los procesos operativos para maximizar la eficiencia y reducir costos innecesarios.

Recomendaciones para el Capítulo 4: Análisis Financiero

- Monitorear continuamente las finanzas: Implementar un sistema de control financiero que permita evaluar regularmente los ingresos, egresos y proyecciones.
- Diversificar fuentes de financiamiento: Explorar opciones adicionales como créditos, subvenciones o alianzas estratégicas que refuercen la estabilidad económica del proyecto.
- Prepararse para escenarios alternativos: Realizar simulaciones financieras con diferentes variables para anticiparse a posibles cambios en el mercado.
- Reinvertir estratégicamente: Destinar una parte de las ganancias a mejoras, innovación o expansión del proyecto para garantizar su crecimiento a largo plazo.

- Fortalecer los indicadores clave: Priorizar la evaluación constante de métricas financieras como el VAN, TIR y flujo de caja para asegurar que los objetivos económicos se mantengan en curso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Adner, R. (2006). Match Your Innovation Strategy to Your Innovation Ecosystem. *Harvard Business Review*, 84(4).
- Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2010). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts and Cases*. Pearson.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2010). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts and Cases (3rd ed.)*. Pearson.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Stanford University Press.
- Halbwachs, M. (1992). *On Collective Memory*. University of Chicago Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Press.
- Kotler, P. &. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage. *Harvard Business Review Press*.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.
- Porter, M. E., & Law, A. T. (2013). Regulatory Compliance as a Competitive Advantage. *Harvard Business Review*.
- Turkle, S. (2011). *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. Basic Books.
- van Dijck, J. (2007). *Mediated Memories in the Digital Age*. Stanford University Press.
- Walter, T. (1999). *On Bereavement: The Culture of Grief*. Open University Press.

Worden, J. W. (2009). *Grief Counseling and Grief Therapy: A Handbook for the Mental Health Practitioner* (4th ed.). Springer Publishing Company.

ARTÍCULOS DE REVISTA

Berry, L. L. (2000). Relationship Marketing of Services: Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236–245.

Figueroa, M. (2021). La transformación digital del duelo: Memoriales virtuales y su impacto emocional. *Revista Chile Sociología*, págs. 9(2), 79-98)

Berry. (2000). Cultivating Service Brand Equity. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 128–137.

Brown, A., & Veenhoven, R. (2020). Emotional Well-being After Loss: The Role of Digital Memorials in Grief Management. *Journal of Grief and Bereavement Studies*, 15(3), 45-60.

Harris, R., et al. (2021). Digital Technologies in Memorial Services: The Rise of QR Codes. *Journal of Digital Innovation*, 5(3), 215-230.

Kearns, T. (2022). Personalized Memorial Products: The Growing Demand for Emotional and Unique Tributes. *Journal of Consumer Behavior in Digital Memorialization*, 12(2), 78-92.

Sweeney, R. (2021). Changing Funeral Practices and the Rise of Digital Memorialization. *Journal of Digital Culture & Society*, 12(4), 45-60.

Tims, A. (2021). Digital Memorials and the Use of QR Codes: A Modern Approach to Remembering Loved Ones. *Journal of Digital Memorialization*, 10(3), 45-58.

Smith, J., & Kumar, R. (2022). Emotional Marketing in the Funeral Industry: Building Stronger Customer Connections. *Journal of Marketing and Emotional Engagement*, 24(1), 77-89.

Smith, R. J., Jones, L., & Taylor, P. (2019). Digital Memorialization: Privacy Concerns and Emotional Needs in Online Spaces. *Journal of Loss and Trauma*, 24(3), 211–225.

INFORMES Y ESTUDIOS DE EMPRESAS

- Accenture. (2023). Technology Vision 2023: When Atoms Meet Bits - The Foundations of Our New Reality.
- BID. (2023). Estudios de Innovación en Servicios Digitales: La Evolución del Sector Funerario. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Deloitte. (2022). Funeral Services: Embracing the Digital Transformation.
- Center, P.R. (2021). Digital Transformation in the Funeral Industry. Pew Research Center.
- IBISWorld. (2023). Industry Report: Funeral Services in Latin America.
- McKinsey & Company. (2021). How Sustainability is Shaping Consumer Preferences.
- McKinsey & Company. (2023). The State of AI and Digital Innovation 2023.
- Mintel. (2023). Consumer Trends in Grief and Memorialization.
- Research, G. V. (2023). Digital Memorial and Funeral Services Market Size, Share & Trends Analysis Report by Type, by Region, and Segment Forecasts, 2023 - 2030. Grand View Research.

INFORMES DE ORGANIZACIONES Y ENTIDADES GUBERNAMENTALES

- (ACEF), A. C. (2022). Informe sobre la innovación en servicios funerarios en Chile. Santiago, Chile: ACEF. (<https://www.fne.gob.cl/fne-publica-informe-final-de-estudio-sobre-el-mercado-funebre-y-envia-recomendaciones-al-poder-ejecutivo-para-aumentar-la-competencia-en-la-actividad-de-funerarias-y-cementerios/>)
- (FSI), F. d. (2023). Estudio sobre tendencias de digitalización en América Latina. (<https://telefonica.cl/informe-sociedad-digital-en-america-latina-aumento-del-1-en-el-indice-de-digitalizacion-generaria-un-crecimiento-de-0-3-en-el-pib/>)
- (INE), I. N. (2023). Proyecciones y estimaciones de la población de Chile 2023-2050. Instituto Nacional de Estadísticas.

- (<https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/proyecciones-de-poblacion>)
- (Sercotec), S. d. (2022). Apoyo a la formalización de PYMES en Chile. (<https://www.sercotec.cl/>)
- (SUBTEL), S. d. (2022). Informe de conectividad y digitalización en Chile. Santiago, Chile: SUBTEL. (https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2022/04/Informe_Nacional_1T2022.pdf)
- Cepal. (2022). Informe sobre las PYMES en América Latina. (<https://www.cepal.org/es/publicaciones/48077-estudio-economico-america-latina-caribe-2022-dinamica-desafios-la-inversion>)
- Chile. (2023). Informe de Política Monetaria. (<https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/informe-de-politica-monetaria-diciembre-2023>)
- Chile, C. d. (2020). Los nuevos ritos de despedida: Adaptaciones funerarias en tiempos de pandemia. (<https://facso.uchile.cl/dam/jcr:58e78eae-2d13-4f31-9c2a-bc9cd3dc6132/ritos-funerarios-y-pandemia.pdf>)
- Chile, IDC. (2023). Latin America IT Spending Trends Report 2023. International Data Corporation. (https://www.cognitivemarketresearch.com/regional-analysis/south-america-it-spending-market-report?srsltid=AfmBOopoldm8x0yU__tV6aO_GGwi_xXdJELuRLOndHYkKTqjT90VRqxP&utm_source=chatgpt.com)
- Company, M. &. (2022). Sustainability in Funeral Services: Opportunities for Innovation. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162524004426>)
- Censo (2017). Migración Interna en Chile
- Ipsos. (2022). Estudio de Preferencias de Consumo en Servicios Digitales en Chile. Santiago, Chile: Ipsos. (<https://www.ipsos.com/es-cl/nuevo-estudio-claves-consumidor-de-ipsos-52-de-los-chilenos-se-informa-principalmente-por-rss-la>)

- Journal, T. F. (2022). Impact of COVID-19 on Digital Memorial Services. *The Funeral Service Journal*, 34(2), 15-22. (<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35711586/>)
- KPMG. (2023). Informe de Ciberseguridad y Privacidad en América Latina. (<https://kpmg.com/cl/es/home/insights/2023/06/cybersecurity-considerations-2023.html>)
- Martínez, A. (2022). "La muerte en tiempos modernos: Cambios en las costumbres funerarias en Chile". *Revista de Estudios Culturales*, 14(1), 11-30. (https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-55322023000200151)
- Martínez, G. (2023). Consumo sostenible y minimalista en Chile. *Centro de Estudios del Consumo Sustentable*. (https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000400181)
- Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. (2023). Informe de conectividad: Acceso y uso de Internet en Chile. (https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2024/03/Informe_Final_Acceso_y_uso_Internet_2023_VF.pdf)



ANEXOS



ANEXO A

RESULTADOS ENCUESTA

ANEXOS

1. ANEXO A

1.1. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA

Sección	Pregunta	Opciones de respuesta	Secuencia
Sección 1: Información demográfica	Nombre		Continuar en sección 1
	Género	* Masculino * Femenino * Prefiero no decirlo	Continuar en sección 1
	Edad	* Entre 18 y 25 años * Entre 26 a 35 años * Entre 36 a 50 años * Entre 51 a 65 años * Más de 65 años	Continuar en sección 1
	Región	* Metropolitana * Otra	Si: Avanzar a sección 2 No: Cerrar Formulario
Sección 2: Comprender mejor las necesidades de los usuarios	¿Ha escuchado hablar de EternosreQRdos anteriormente?	* Si * No	Continuar en sección 2
	¿Cómo describiría su percepción inicial de la marca?	* Innovadora * Confiable * Tradicional	Continuar en sección 2
	¿Qué aspecto considera más importante al elegir un memorial digital o placa conmemorativa?	* Personalización * Diseño visual * Precio accesible * Facilidad de acceso	Continuar en sección 2
	¿Qué factores influyen más en su decisión de adquirir un memorial digital?	* Recomendaciones de otras personas * Publicidad o presencia en redes sociales * Opiniones y valoraciones de clientes * Experiencia personal con la marca * Variedad de productos disponibles	Continuar en sección 2
	¿Qué tipo de contenido considera esencial en un memorial digital?	* Fotos * Videos * Biografía o texto descriptivo * Mensajes personales * Todas las anteriores	Continuar en sección 2
	¿Con qué frecuencia considera relevante actualizar el contenido de un memorial digital?	* Nunca * Solo en fechas especiales * Una vez al año * Semestralmente * Cada 3 meses	Continuar en sección 2
	¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por un memorial digital o una placa conmemorativa personalizada?	* Menos de \$30.000 * Entre \$30.000 y \$60.000 * Más de \$60.000	Continuar en sección 2
	¿Qué canal utilizaría para adquirir un memorial digital?	* Tienda física * Tienda en línea * Redes sociales	Continuar en sección 2
	¿Cómo evalúa EternosreQRdos frente a otras alternativas disponibles en el mercado?	* Superior * Similar * Inferior	Continuar en sección 2
	¿Qué mejoras cree que EternosreQRdos podría implementar?	* Más opciones de personalización * Precios más accesibles * Mayor presencia en redes sociales	Continuar en sección 2
	¿Qué mejoras o características adicionales le gustaría ver en los memoriales digitales ofrecidos por EternosreQRdos?		Cierre de la encuesta

1.2. RESULTADOS

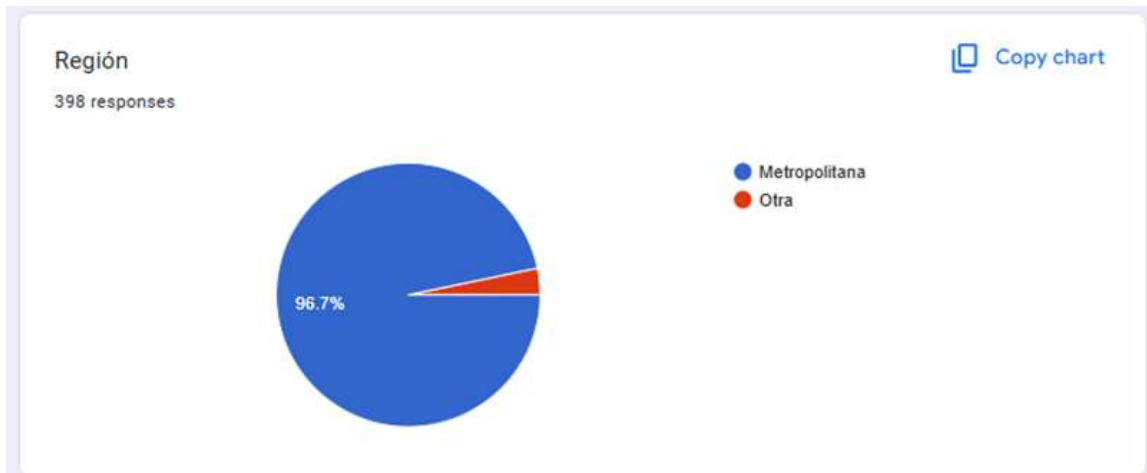
Como primer paso, se determina la magnitud de la base de datos, esto se realiza a través de tablas de frecuencia como se muestra en la siguiente figura, la variable considerada en este es la de “género”.

Estadísticos		
Género		
N	Válido	385
	Perdidos	0

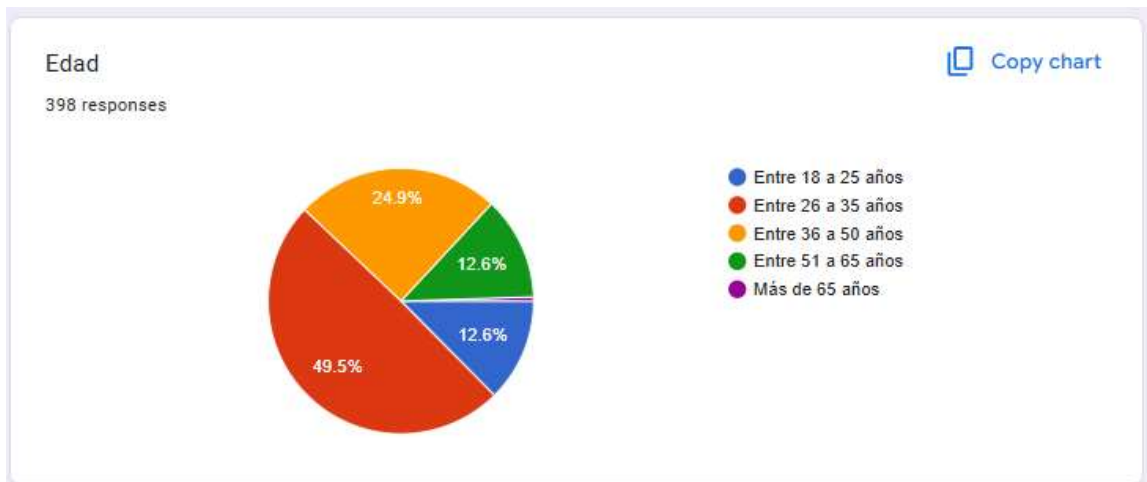
Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	200	51,9%	51,9%	51,9%
	Masculino	143	37,1%	37,1%	89,1%
	Prefiero no decirlo	42	10,9%	10,9%	100,0%
	Total	385	100,0%	100,0%	

Tal como se aprecia en la imagen, existen 385 datos válidos, 200 (51,9%) corresponde a género femenino, 143 (37,1%) a género masculino y existen 42 datos correspondiente al 10,9 que no prefieren decirlo.

Según el gráfico presentado más, se obtuvieron 398 respuestas válidas, lo cual se ajusta a lo esperado debido a la implementación de un discriminador, el cual fue ajustado en SPSS, lo que considera solo a personas de la Región Metropolitana.



Por otra parte, es importante mencionar que de las 398 que respondieron la encuesta, el 49,5% se encuentra entre 26 a 35 años, seguido por el segmento de 36 a 50 años con un 24,9% y lo que es curioso que el mismo porcentaje del 12,6% se comparte entre personas de 18 a 25 años y de 51 a 65 años.



Ahora bien, una vez filtrada la información desde el software SPSS, sólo considerando las 385 respuestas válidas, el porcentaje no fluctúa en gran manera ya que el, 49,5% de las personas se encuentran entre 26 a 35 años, si se analiza

en la tabla de frecuencia, el 87,5% de las personas se encuentran entre los 18 y los 50 años, lo que es una buena noticia para **EternosreQRdos**.

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 18 a 25 años	48	12,5%	12,5%	12,5%
	Entre 26 a 35 años	192	49,9%	49,9%	62,3%
	Entre 36 a 50 años	97	25,2%	25,2%	87,5%
	Entre 51 a 65 años	47	12,2%	12,2%	99,7%
	Más de 65 años	1	0,3%	0,3%	100,0%
Total		385	100,0%	100,0%	

En las tablas cruzadas se aprecia el recuento por años y por género, también se utilizan valores con porcentajes del tanto en filas como en columnas.

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Género * Edad	385	100,0%	0	0,0%	385	100,0%

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Género * Edad	385	100,0%	0	0,0%	385	100,0%

Tabla cruzada Género*Edad

Recuento

		Edad					Total
		Entre 18 a 25 años	Entre 26 a 35 años	Entre 36 a 50 años	Entre 51 a 65 años	Más de 65 años	
Género	Femenino	21	119	42	17	1	200
	Masculino	17	56	43	27	0	143
	Prefiero no decirlo	10	17	12	3	0	42
Total		48	192	97	47	1	385

Esta tabla muestra una distribución cruzada entre género y edad basada en los datos analizados. A continuación, se presentan algunas conclusiones clave:

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

Género * Edad	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Género * Edad	385	100,0%	0	0,0%	385	100,0%

		Edad					Total
		Entre 18 a 25 años	Entre 26 a 35 años	Entre 36 a 50 años	Entre 51 a 65 años	Más de 65 años	
Género Femenino	Recuento	21	119	42	17	1	200
	% dentro de Edad	43,8%	62,0%	43,3%	36,2%	100,0%	51,9%
Masculino	Recuento	17	56	43	27	0	143
	% dentro de Edad	35,4%	29,2%	44,3%	57,4%	0,0%	37,1%
Prefiero no decirlo	Recuento	10	17	12	3	0	42
	% dentro de Edad	20,8%	8,9%	12,4%	6,4%	0,0%	10,9%
Total	Recuento	48	192	97	47	1	385
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

Género * Edad	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Género * Edad	385	100,0%	0	0,0%	385	100,0%

		Edad					Total
		Entre 18 a 25 años	Entre 26 a 35 años	Entre 36 a 50 años	Entre 51 a 65 años	Más de 65 años	
Género Femenino	Recuento	21	119	42	17	1	200
	% dentro de Género	10,5%	59,5%	21,0%	8,5%	0,5%	100,0%
Masculino	Recuento	17	56	43	27	0	143
	% dentro de Género	11,9%	39,2%	30,1%	18,9%	0,0%	100,0%
Prefiero no decirlo	Recuento	10	17	12	3	0	42
	% dentro de Género	23,8%	40,5%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	48	192	97	47	1	385
	% dentro de Género	12,5%	49,9%	25,2%	12,2%	0,3%	100,0%

1.3. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

- Femenino: Representa el 51.9% del total de casos (200 de 385).
- Masculino: Constituye el 37.1% del total (143 de 385).
- Prefiero no decirlo: Corresponde al 10.9% (42 de 385).

1.4. DISTRIBUCIÓN POR EDAD

- 18 a 25 años: Representan el 12.5% del total (48 de 385).
- 26 a 35 años: Es el grupo mayoritario con el 49.9% del total (192 de 385).
- 36 a 50 años: Constituyen el 25.2% del total (97 de 385).
- 51 a 65 años: Representan el 12.2% del total (47 de 385).
- Más de 65 años: Son el grupo minoritario con el 0.3% del total (1 de 385).

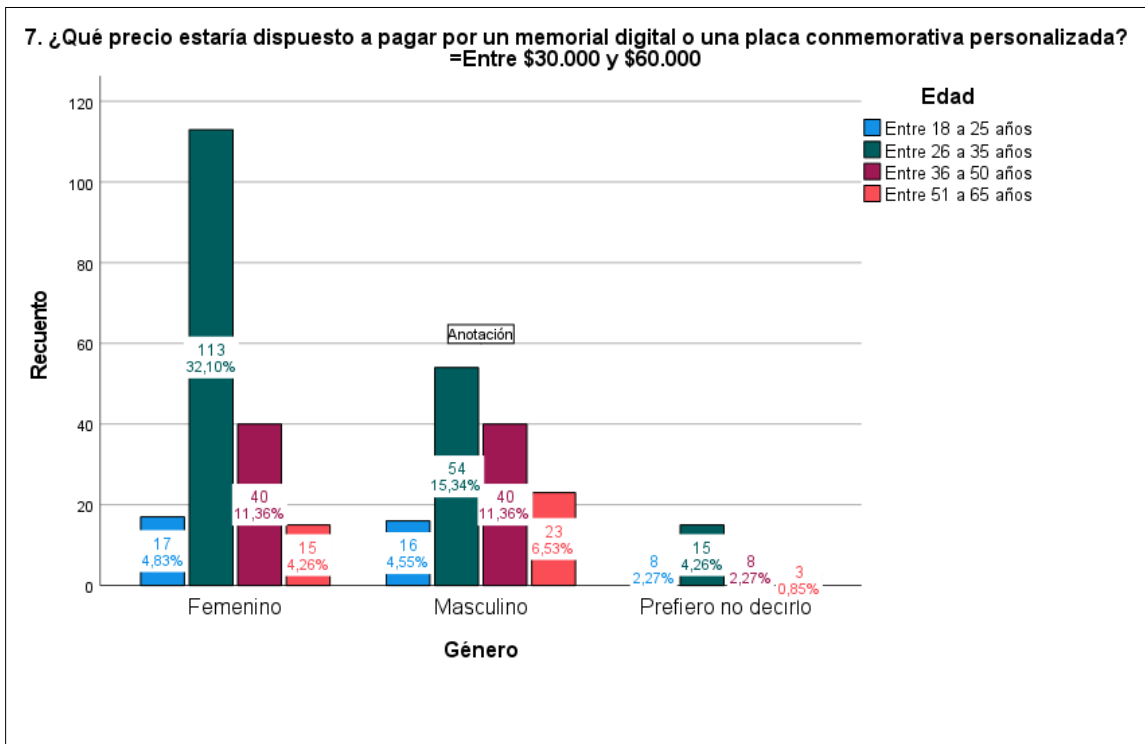
1.5. RELACIÓN ENTRE GÉNERO Y EDAD

En todos los grupos de edad, las personas de género femenino son más frecuentes que las de género masculino o quienes prefieren no decirlo.

- 18 a 25 años: 10.5% son mujeres, 11.9% son hombres, y 23.8% prefieren no decirlo dentro de su género respectivo.

- 26 a 35 años: Este rango es predominante en todos los géneros. El 59.5% de las mujeres, el 39.2% de los hombres y el 40.5% de quienes prefieren no decirlo pertenecen a este grupo.
- 36 a 50 años: 21.0% de las mujeres, 30.1% de los hombres y 28.6% de quienes prefieren no decirlo están en este rango.
- 51 a 65 años: Aunque este grupo disminuye en frecuencia, el 8.5% de las mujeres y el 18.9% de los hombres están en este rango.
- Más de 65 años: Solo hay un caso registrado (mujer).
- El grupo mayoritario de personas se encuentra entre los 26 y 35 años, especialmente de género femenino.
- Las personas que prefieren no revelar su género tienen mayor presencia relativa en los extremos de edad (18-25 años y 51-65 años).
- La participación disminuye drásticamente en personas mayores de 65 años, con solo un caso registrado.

Por otra parte, el gráfico a continuación muestra los resultados de la encuesta sobre el precio que las personas estarían dispuestas a pagar por un memorial digital o una placa conmemorativa personalizada, con un rango de precios entre \$30.000 y \$60.000. Los datos se clasifican según el género (Femenino, Masculino, Prefiero no decirlo) y el rango de edad.



1.6. DATOS DESTACADOS

- Género Femenino: La mayor cantidad de respuestas proviene de personas femeninas entre 26 y 35 años (113 respuestas, 32,10% del total).
- También hay participación en otros rangos de edad:
 - 18 a 25 años: 17 respuestas (4,83%).
 - 36 a 50 años: 40 respuestas (11,36%).
 - 51 a 65 años: 15 respuestas (4,26%).
- Género Masculino: El grupo más representativo es el de 26 a 35 años, con 54 respuestas (15,34%).

- Otros rangos de edad:
 - 18 a 25 años: 16 respuestas (4,55%).
 - 36 a 50 años: 40 respuestas (11,36%).
 - 51 a 65 años: 23 respuestas (6,53%).

- Prefiero no decirlo:

- Este grupo tiene menos respuestas en general: Destacan las personas entre 36 y 50 años (15 respuestas, 4,26%) y 51 a 65 años (8 respuestas, 2,27%).

Tendencias generales:

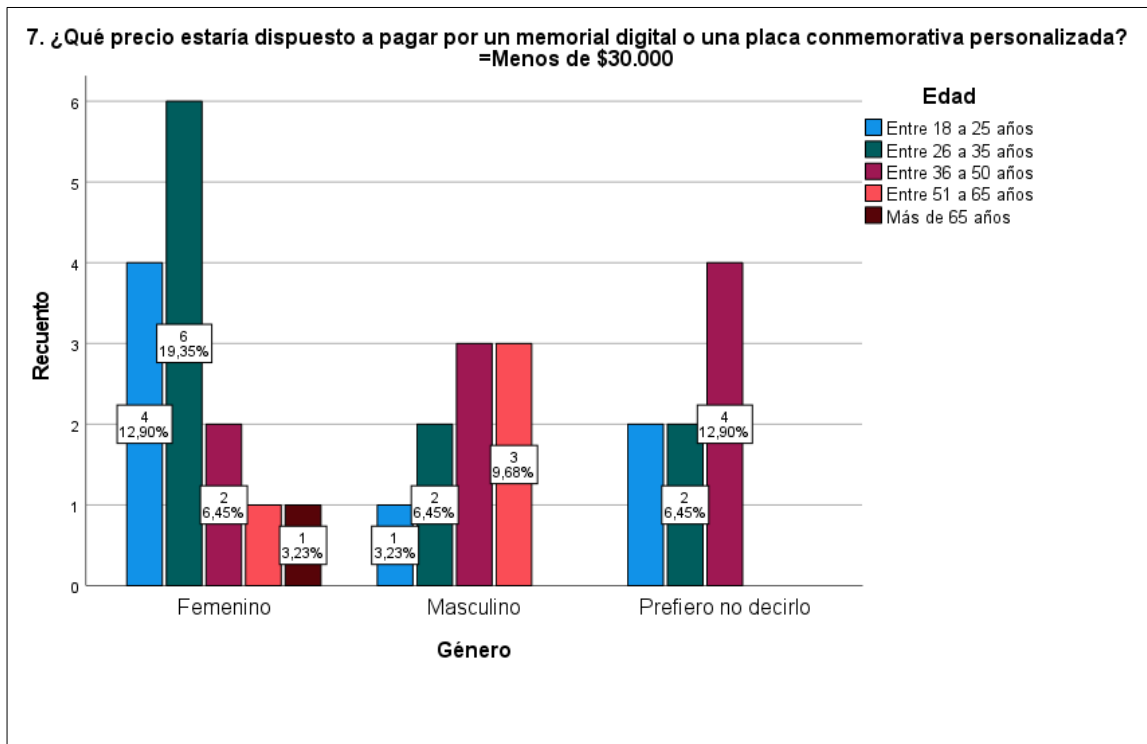
- La mayoría de los encuestados interesados en el producto tienen entre 26 y 35 años, independientemente del género.

- Hay una mayor participación femenina en comparación con masculina.

- El rango de edad menos representado es el de 18 a 25 años en todos los géneros.

- El rango de 26 a 35 años, especialmente en el género femenino, representa el segmento más dispuesto a pagar entre \$30.000 y \$60.000 por el producto.

- Esto podría ser útil para definir estrategias de marketing dirigidas a este público, utilizando mensajes y canales de comunicación que resuenen particularmente con mujeres jóvenes adultas.



1.7. DATOS DESTACADOS

La imagen anterior muestra un gráfico de barras agrupadas que analiza las respuestas a la pregunta: "¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por un memorial digital o una placa conmemorativa personalizada?", limitado a precios de menos de \$30.000. Las barras están categorizadas por género y subdivididas por rango de edad.

Género Femenino: Representa la mayor cantidad de respuestas en general, destacando en el rango de edad de 26 a 35 años con 6 respuestas (19.35%).

- El rango de 18 a 25 años es el segundo más frecuente, con 4 respuestas (12.90%).

Género Masculino: Tiene una menor representación que el género femenino.

- Predomina en los rangos de 51 a 65 años con 3 respuestas (9.68%) y 26 a 35 años con 2 respuestas (6.45%).

Prefiero no decirlo: La mayoría de las respuestas se concentran en el rango de más de 65 años, con 4 respuestas (12.90%).

- También se registra participación en los rangos de 18 a 25 años (6.45%) y 26 a 35 años (6.45%).

1.8. DISTRIBUCIÓN POR EDAD

- 18 a 25 años: Este grupo tiene una representación importante en el género femenino (12.90%) y una menor presencia en "Prefiero no decirlo" (6.45%).
- 26 a 35 años: Es el grupo más numeroso, destacando en mujeres (19.35%) y con menor representación en los otros géneros (6.45% en hombres y "Prefiero no decirlo").
- 36 a 50 años: Es el rango con menos representación en general, con solo 1 respuesta (3.23%) en cada género (femenino y masculino).
- 51 a 65 años: Tiene mayor representación en hombres (9.68%), pero es escaso en los otros géneros.
- Más de 65 años: Es el rango más relevante en "Prefiero no decirlo" (12.90%) y nulo en los demás géneros.

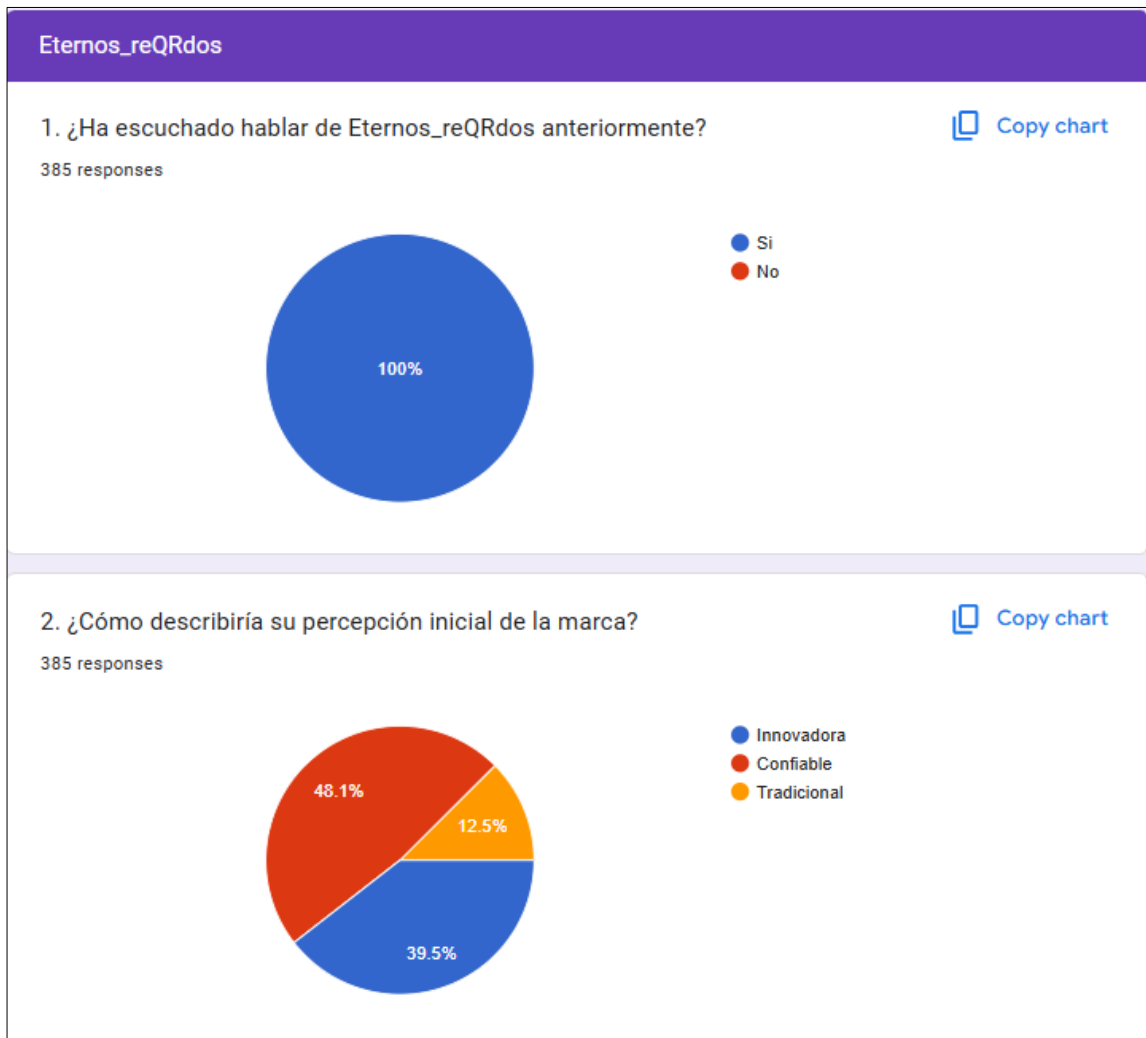
1.9. RELACIÓN ENTRE GÉNERO Y EDAD

- Femenino: Domina en el rango de 26 a 35 años, representando una gran mayoría en comparación con otros grupos.
- Participación moderada en el rango de 18 a 25 años, pero decreciente en los demás rangos de edad.
- Masculino: Tiene una distribución más uniforme, con una ligera predominancia en el rango de 51 a 65 años.
- Baja representación en los rangos extremos de edad.
- Prefiero no decirlo: Destaca en el rango de más de 65 años, con una representación significativamente mayor que en los demás rangos.

Tendencias generales:

- Las mujeres en el rango de 26 a 35 años son el grupo más dispuesto a pagar menos de \$30,000 por un memorial digital o placa personalizada.
- Los hombres tienen mayor representación relativa en los rangos de edad más altos, especialmente entre 51 y 65 años.
- Las personas que prefieren no revelar su género tienden a concentrarse en los extremos de edad, principalmente en más de 65 años.
- El rango de 36 a 50 años muestra la menor participación en general, sin importar el género.

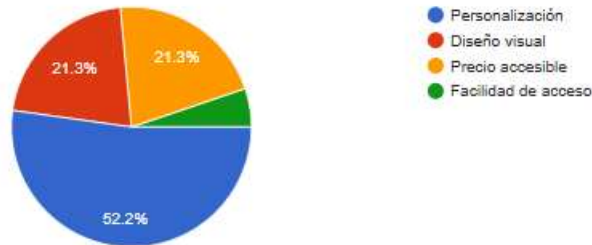
A partir del cuestionario aplicado, se presentan a continuación los resultados obtenidos, organizados de manera detallada para ofrecer una visión clara y comprensiva de los datos recopilados. Este análisis permite comprender mejor la distribución y las características de la población encuestada.



3. ¿Qué aspecto considera más importante al elegir un memorial digital o placa conmemorativa?

[Copy chart](#)

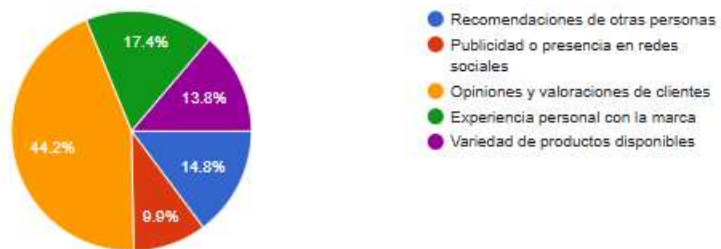
385 responses



4. ¿Qué factores influyen más en su decisión de adquirir un memorial digital?

[Copy chart](#)

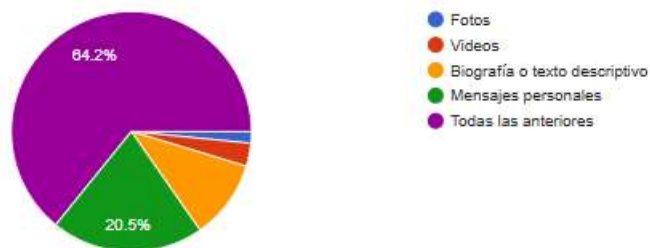
385 responses



5. ¿Qué tipo de contenido considera esencial en un memorial digital?

[Copy chart](#)

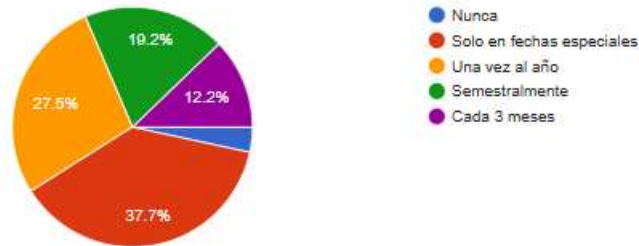
385 responses



6. ¿Con qué frecuencia considera relevante actualizar el contenido de un memorial digital?

 Copy chart

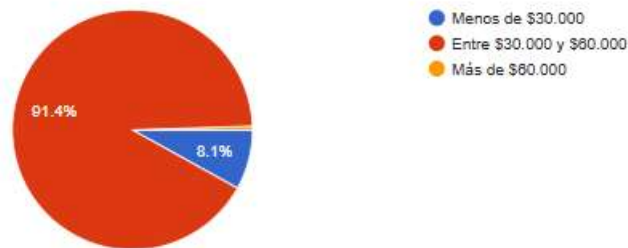
385 responses



7. ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por un memorial digital o una placa conmemorativa personalizada?

 Copy chart

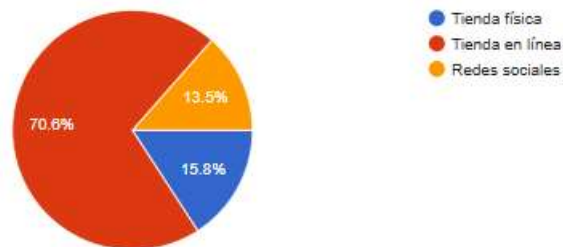
385 responses

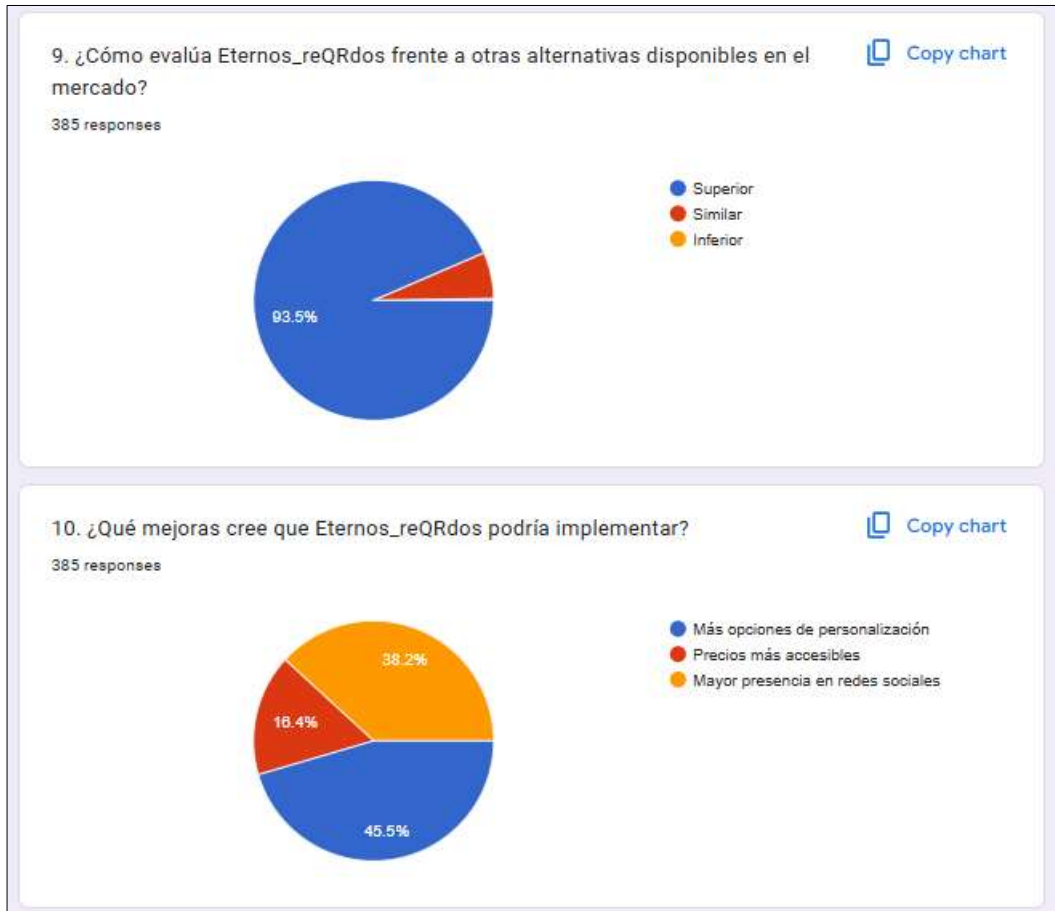


8. ¿Qué canal utilizaría para adquirir un memorial digital?

 Copy chart

385 responses





1.10. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS A PREGUNTA ABIERTA

¿Qué mejoras o características adicionales le gustaría ver en los memoriales digitales ofrecidos por **EternosreQRdos**?

A partir de las 23 respuestas recibidas, se destacan los siguientes puntos clave organizados por temas recurrentes:

1.10.1. AMPLIACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS

- Productos personalizados: Sugerencias como llaveros, colgantes y accesorios personalizados con el código QR para llevar los recuerdos consigo.
- Ejemplo: "Me gustaría tener ese QR en un llavero o colgante, sería un lindo regalo."
- Productos para diferentes públicos: Ampliar la oferta hacia memoriales para mascotas o productos de uso diario como cadenas, pulseras y velas.}
- Ejemplo: "Quisiera que tuvieran más productos tanto para mascotas como para seres humanos."

1.10.2. ACCESOS Y COMPRA

- Tienda física: La posibilidad de ver y escoger los productos físicamente para evaluar la calidad antes de adquirirlos.
- Ejemplo: "Quisiera poder comprar el producto en una tienda física, así podría ver el material y su calidad."
- Variedad de precios: Inclusión de opciones más económicas o diferenciadas para productos simples y accesibles.
- Ejemplo: "Me gustaría poder comprar un memorial con menos archivos o algo más simple con un valor diferenciado."

1.10.3. OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN

- Personalización de figuras y formatos, así como inclusión de elementos específicos, como fotos grabadas.
- Ejemplo: "Más opciones de personalización, por ejemplo, si quisiera realizar otra figura."

Valoración positiva

- Muchas respuestas destacan el aprecio por los servicios actuales, resaltando la calidad, cordialidad y estética.
- Ejemplo: "Por lo que he visto, es todo hermoso."
- Ejemplo: "Hicieron un trabajo increíble con el memorial de mi hija, los felicito."

Sugerencias de mejora

- Difusión: Incrementar la promoción y visibilidad de los productos, especialmente para personas que no usan redes sociales.
- Ejemplo: "Más difusión, tener tienda física para aquellos que no se manejan con redes sociales."
- Calidad y métodos de pago: Mejoras en la calidad de los materiales y opciones más flexibles de pago.
- Ejemplo: "Más calidad, mejor pago."

Enfoque emocional y funcional

- Mantener viva la memoria de los seres queridos con productos que permitan recordar y honrar los mejores momentos.
- Ejemplo: "Yo pagaría lo que fuese porque siempre los recuerdos estuvieran en un lugar especial."

Los comentarios recibidos muestran un gran aprecio por los memoriales digitales ofrecidos, pero también sugieren diversas oportunidades para mejorar y expandir la oferta, como nuevos productos personalizados, opciones más económicas, accesibilidad física y mayor difusión. Estas ideas podrían guiar el desarrollo futuro de **EternosreQRdos** para atender mejor las necesidades y deseos de sus clientes.



ANEXO B

CUADRO DE AMORTIZACIÓN

2. ANEXO B

A continuación, se presenta el cuadro de amortización correspondiente a la deuda de 10 millones de pesos adquirida mediante un préstamo bancario. Este desglose detalla los pagos realizados, la distribución entre amortización de capital e intereses, y el saldo pendiente en cada periodo, de acuerdo con las condiciones pactadas.

Tabla 1

Amortización

Monto Préstamo	10.000.000
Tasa Anual	20%
Interés Mensual	1,67%
Períodos	60
Cuota Fija	\$264.938,84

Períodos	Saldo Inicial	Saldo Final	Cuota Mensual	Interés Mensual	Amortización Mensual	Interés Acumulado	Amortización Acumulada
0		\$10.000.000,00					
1	10.000.000,00	\$9.901.727,83	\$264.938,84	\$166.666,67	\$98.272,17	\$166.666,67	\$98.272,17
2	9.901.727,83	\$9.801.817,79	\$264.938,84	\$165.028,80	\$99.910,04	\$331.695,46	\$198.182,21
3	9.801.817,79	\$9.700.242,58	\$264.938,84	\$163.363,63	\$101.575,21	\$495.059,09	\$299.757,42
4	9.700.242,58	\$9.596.974,45	\$264.938,84	\$161.670,71	\$103.268,13	\$656.729,80	\$403.025,55
5	9.596.974,45	\$9.491.985,19	\$264.938,84	\$159.949,57	\$104.989,26	\$816.679,38	\$508.014,81
6	9.491.985,19	\$9.385.246,11	\$264.938,84	\$158.199,75	\$106.739,08	\$974.879,13	\$614.753,89
7	9.385.246,11	\$9.276.728,04	\$264.938,84	\$156.420,77	\$108.518,07	\$1.131.299,90	\$723.271,96
8	9.276.728,04	\$9.166.401,34	\$264.938,84	\$154.612,13	\$110.326,70	\$1.285.912,03	\$833.598,66
9	9.166.401,34	\$9.054.235,85	\$264.938,84	\$152.773,36	\$112.165,48	\$1.438.685,39	\$945.764,15
10	9.054.235,85	\$8.940.200,95	\$264.938,84	\$150.903,93	\$114.034,91	\$1.589.589,32	\$1.059.799,05
11	8.940.200,95	\$8.824.265,46	\$264.938,84	\$149.003,35	\$115.935,49	\$1.738.592,67	\$1.175.734,54
12	8.824.265,46	\$8.706.397,71	\$264.938,84	\$147.071,09	\$117.867,75	\$1.885.663,76	\$1.293.602,29
13	8.706.397,71	\$8.586.565,51	\$264.938,84	\$145.106,63	\$119.832,21	\$2.030.770,39	\$1.413.434,49
14	8.586.565,51	\$8.464.736,09	\$264.938,84	\$143.109,43	\$121.829,41	\$2.173.879,81	\$1.535.263,91
15	8.464.736,09	\$8.340.876,19	\$264.938,84	\$141.078,93	\$123.859,90	\$2.314.958,75	\$1.659.123,81
16	8.340.876,19	\$8.214.951,96	\$264.938,84	\$139.014,60	\$125.924,23	\$2.453.973,35	\$1.785.048,04
17	8.214.951,96	\$8.086.928,99	\$264.938,84	\$136.915,87	\$128.022,97	\$2.590.889,22	\$1.913.071,01
18	8.086.928,99	\$7.956.772,30	\$264.938,84	\$134.782,15	\$130.156,69	\$2.725.671,37	\$2.043.227,70
19	7.956.772,30	\$7.824.446,33	\$264.938,84	\$132.612,87	\$132.325,97	\$2.858.284,24	\$2.175.553,67
20	7.824.446,33	\$7.689.914,93	\$264.938,84	\$130.407,44	\$134.531,40	\$2.988.691,68	\$2.310.085,07
21	7.689.914,93	\$7.553.141,35	\$264.938,84	\$128.165,25	\$136.773,59	\$3.116.856,93	\$2.446.858,65
22	7.553.141,35	\$7.414.088,20	\$264.938,84	\$125.885,69	\$139.053,15	\$3.242.742,62	\$2.585.911,80
23	7.414.088,20	\$7.272.717,50	\$264.938,84	\$123.568,14	\$141.370,70	\$3.366.310,75	\$2.727.282,50
24	7.272.717,50	\$7.128.990,62	\$264.938,84	\$121.211,96	\$143.726,88	\$3.487.522,71	\$2.871.009,38
25	7.128.990,62	\$6.982.868,29	\$264.938,84	\$118.816,51	\$146.122,33	\$3.606.339,22	\$3.017.131,71
26	6.982.868,29	\$6.834.310,59	\$264.938,84	\$116.381,14	\$148.557,70	\$3.722.720,36	\$3.165.689,41
27	6.834.310,59	\$6.683.276,93	\$264.938,84	\$113.905,18	\$151.033,66	\$3.836.625,54	\$3.316.723,07
28	6.683.276,93	\$6.529.726,04	\$264.938,84	\$111.387,95	\$153.550,89	\$3.948.013,48	\$3.470.273,96
29	6.529.726,04	\$6.373.615,97	\$264.938,84	\$108.828,77	\$156.110,07	\$4.056.842,25	\$3.626.384,03
30	6.373.615,97	\$6.214.904,07	\$264.938,84	\$106.226,93	\$158.711,90	\$4.163.069,19	\$3.785.095,93
31	6.214.904,07	\$6.053.546,97	\$264.938,84	\$103.581,73	\$161.357,10	\$4.266.650,92	\$3.946.453,03
32	6.053.546,97	\$5.889.500,58	\$264.938,84	\$100.892,45	\$164.046,39	\$4.367.543,37	\$4.110.499,42
33	5.889.500,58	\$5.722.720,09	\$264.938,84	\$98.158,34	\$166.780,49	\$4.465.701,71	\$4.277.279,91
34	5.722.720,09	\$5.553.159,92	\$264.938,84	\$95.378,67	\$169.560,17	\$4.561.080,38	\$4.446.840,08
35	5.553.159,92	\$5.380.773,75	\$264.938,84	\$92.552,67	\$172.386,17	\$4.653.633,05	\$4.619.226,25
36	5.380.773,75	\$5.205.514,47	\$264.938,84	\$89.679,56	\$175.259,27	\$4.743.312,61	\$4.794.485,53

(Conti...)

37	5.205.514,47	\$5.027.334,21	\$264.938,84	\$86.758,57	\$178.180,26	\$4.830.071,18	\$4.972.665,79
38	5.027.334,21	\$4.846.184,27	\$264.938,84	\$83.788,90	\$181.149,93	\$4.913.860,09	\$5.153.815,73
39	4.846.184,27	\$4.662.015,17	\$264.938,84	\$80.769,74	\$184.169,10	\$4.994.629,82	\$5.337.984,83
40	4.662.015,17	\$4.474.776,59	\$264.938,84	\$77.700,25	\$187.238,58	\$5.072.330,08	\$5.525.223,41
41	4.474.776,59	\$4.284.417,36	\$264.938,84	\$74.579,61	\$190.359,23	\$5.146.909,69	\$5.715.582,64
42	4.284.417,36	\$4.090.885,48	\$264.938,84	\$71.406,96	\$193.531,88	\$5.218.316,64	\$5.909.114,52
43	4.090.885,48	\$3.894.128,07	\$264.938,84	\$68.181,42	\$196.757,41	\$5.286.498,07	\$6.105.871,93
44	3.894.128,07	\$3.694.091,37	\$264.938,84	\$64.902,13	\$200.036,70	\$5.351.400,20	\$6.305.908,63
45	3.694.091,37	\$3.490.720,72	\$264.938,84	\$61.568,19	\$203.370,65	\$5.412.968,39	\$6.509.279,28
46	3.490.720,72	\$3.283.960,56	\$264.938,84	\$58.178,68	\$206.760,16	\$5.471.147,07	\$6.716.039,44
47	3.283.960,56	\$3.073.754,40	\$264.938,84	\$54.732,68	\$210.206,16	\$5.525.879,75	\$6.926.245,60
48	3.073.754,40	\$2.860.044,80	\$264.938,84	\$51.229,24	\$213.709,60	\$5.577.108,99	\$7.139.955,20
49	2.860.044,80	\$2.642.773,38	\$264.938,84	\$47.667,41	\$217.271,42	\$5.624.776,40	\$7.357.226,62
50	2.642.773,38	\$2.421.880,76	\$264.938,84	\$44.046,22	\$220.892,61	\$5.668.822,62	\$7.578.119,24
51	2.421.880,76	\$2.197.306,61	\$264.938,84	\$40.364,68	\$224.574,16	\$5.709.187,30	\$7.802.693,39
52	2.197.306,61	\$1.968.989,55	\$264.938,84	\$36.621,78	\$228.317,06	\$5.745.809,08	\$8.031.010,45
53	1.968.989,55	\$1.736.867,20	\$264.938,84	\$32.816,49	\$232.122,34	\$5.778.625,57	\$8.263.132,80
54	1.736.867,20	\$1.500.876,15	\$264.938,84	\$28.947,79	\$235.991,05	\$5.807.573,36	\$8.499.123,85
55	1.500.876,15	\$1.260.951,92	\$264.938,84	\$25.014,60	\$239.924,23	\$5.832.587,96	\$8.739.048,08
56	1.260.951,92	\$1.017.028,95	\$264.938,84	\$21.015,87	\$243.922,97	\$5.853.603,83	\$8.982.971,05
57	1.017.028,95	\$769.040,59	\$264.938,84	\$16.950,48	\$247.988,35	\$5.870.554,31	\$9.230.959,41
58	769.040,59	\$516.919,10	\$264.938,84	\$12.817,34	\$252.121,49	\$5.883.371,65	\$9.483.080,90
59	516.919,10	\$260.595,58	\$264.938,84	\$8.615,32	\$256.323,52	\$5.891.986,97	\$9.739.404,42
60	260.595,58	\$-0,00	\$264.938,84	\$4.343,26	\$260.595,58	\$5.896.330,23	\$10.000.000,00

Fuente: Elaboración Propia