

Análisis de factibilidad a la digitalización en procesos administrativos de empresas funerarias: caso MG Exequial Cía. Ltda.

Feasibility analysis of digitalization in administrative processes of funeral companies: case of MG Exequial Cía. Ltda.

Adriana Esther Muñoz Gómez ¹ 

¹ Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano. Carán N3-195 y Calle B (Nueva Tola 2) Quito, Ecuador;
admuno@itsqmet.edu.ec

Resumen: La presente investigación analiza el proceso de digitalización de los procesos administrativos en la empresa funeraria MG Exequial Cía. Ltda., ubicada en el sur de Quito. El estudio se centra en identificar cómo la transformación digital puede mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, sin perder el enfoque humano que caracteriza al sector funerario. Se aplicó una metodología cualitativa mediante entrevistas dirigidas a adultos mayores, quienes representan un grupo significativo de usuarios. Los resultados evidencian una percepción positiva hacia la tecnología, aunque también una marcada necesidad de acompañamiento y capacitación. Se concluye que la digitalización debe ser inclusiva, accesible y estratégicamente implementada para garantizar sostenibilidad organizacional y una experiencia de usuario satisfactoria.

Palabras clave: Digitalización; Procesos Administrativos; Resistencia al Cambio; Empresas Funerarias; Contacto Humano.

Abstract: This research analyzes the digitization process of administrative procedures at MG Exequial Cía. Ltda., a funeral home located in southern Quito. The study focuses on identifying how digital transformation can improve operational efficiency and service quality without losing the human touch that characterizes the funeral sector. A qualitative methodology was applied through interviews with older adults, who represent a significant group of users. The results show a positive perception of technology, but also a marked need for support and training. It is concluded that digitization must be inclusive, accessible, and strategically implemented to ensure organizational sustainability and a satisfactory user experience.

Keywords: Digitalization; Administrative Processes; Resistance to Change; Funeral Homes; Human Contact.

ÉLITE 2025, Vol. 7, Núm. 2
ISSN: 2600-5875

Recibido: 22/08/2025
Revisado: 11/09/2025
Aceptado: 14/09/2025
Publicado: 20/09/2025

I. INTRODUCCIÓN

Es fundamental contar con definiciones precisas acerca de lo que implica la “Transformación Digital”, especialmente en la actualidad, cuando algunas empresas ya se encuentran inmersas en este proceso, otras están comenzando y muchas aún desconocen cómo abordarlo. El término no goza de una definición universal aceptada. Algunas interpretaciones la consideran como el reemplazo total de métodos tradicionales y manuales por soluciones digitales de última generación. Sin embargo, esta visión, que asocia la transformación con la completa automatización, suele ser una de las principales causas de fracaso con estimaciones que se acerca a un 70% sobre los proyectos que no logran alcanzar sus objetivos. (ENAE, 2023).

La digitalización de los procesos administrativos implica la incorporación de tecnologías como los sistemas de planificación de recursos empresariales llamada por sus siglas (ERP), la automatización de tareas a través de inteligencia artificial, la gestión digital de documentos y el uso de plataformas en línea para la atención al cliente. Estas soluciones tecnológicas no solo optimizan la eficiencia interna de las organizaciones, sino que también contribuyen a mejorar la experiencia del usuario y fortalecen su posición competitiva en el mercado (OECD, 2025).

La administración de servicios funerarios se enfrenta a retos considerables que exigen altos niveles de precisión, organización y facilidad de acceso. La incorporación de herramientas tecnológicas, como la plataforma “cementorios.online”, ha transformado la manera en que se gestiona un cementerio físico o virtual, funcionando como un vínculo eficaz entre las prácticas tradicionales y las soluciones digitales contemporáneas.

Este tipo de sistema no solo permite la digitalización de los procesos administrativos, sino que también optimiza la experiencia tanto para los gestores como para las familias usuarias, al ofrecer funciones avanzadas como mapas interactivos del cementerio y generación automática de informes (PBSGEO, 2024).

En Ecuador, aún son escasos los estudios que abordan la digitalización en el sector funerario, por lo que casos como el de MG Exequial Cía. Ltda. Resultan clave para comprender como estas empresas enfrentan el proceso de modernización tecnológica. Esta pequeña empresa, dedicada a la prestación de servicios funerarios, ha iniciado un proceso de transformación digital orientado a optimizar su gestión administrativa, mejorar la calidad del servicio y responder a las nuevas demandas de clientes digitalizados.

El presente artículo tiene como finalidad examinar el proceso de digitalización administrativa llevado a cabo en la empresa MG Exequial Cía. Ltda., con el propósito de evaluar su ejecución, los beneficios obtenidos y los desafíos enfrentados. Asimismo, busca generar un aporte académico y práctico en el ámbito de la innovación tecnológica aplicada al sector funerario en Ecuador (PREVEXEQUIAL, 2022)

1.1 Planteamiento

A pesar del avance sostenido de la transformación digital en diversos sectores, muchas empresas funerarias en Ecuador, como MG Exequial Cía. Ltda., continúan gestionando sus procesos administrativos a base de métodos tradicionales, lo que genera ineficiencias operativas, duplicidad de funciones y una limitada capacidad de respuesta ante las necesidades de los clientes. Es por esto que se evidencia una problemática enfocada en el sector funerario, aplicada a los escasos de herramientas digitales, lo que limita la calidad del servicio en temas de eficiencia y trazabilidad, por ende, surge la necesidad de aprender e implementar estrategias innovadoras que permitan avanzar hacia una transformación digital efectiva.

1.2 Justificación

La digitalización de procesos administrativos representa una oportunidad clave para que las empresas funerarias modernicen su gestión interna, reduzcan errores operativos comunes y mejoren la atención al cliente. En el caso de MG Exequial Cía. Ltda., implementar herramientas digitales no solo permitirá optimizar recursos, sino también responder con mayor agilidad y eficiencia en un entorno cada vez más competitivo y tecnificado. El presente estudio es relevante porque busca aportar ideas prácticas y aplicables que sirvan de base para iniciar un proceso de transformación digital adaptado a las características de una empresa pequeña, con enfoque al fortalecimiento de la sostenibilidad y calidad del servicio.

1.3 Objetivo

Analizar la factibilidad del cambio a la Digitalización de los procesos administrativos mediante encuestas a las personas de MG Exequial Cía. Ltda. para validar el uso de tecnología en contratos exequiales.

1.4 Objetivos específicos

- Diseñar estrategias referentes a los procesos administrativos en MG Exequial Cía. Ltda., identificando sus fortalezas, debilidades y áreas susceptibles de mejora.
- Identificar técnicas orientadas a mejorar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

II. METODOLOGÍA

2.1. Recopilación de la información

El presente estudio se enmarca en un enfoque cualitativo, adecuado para interpretar en profundidad las percepciones y valoraciones del público respecto a la gestión administrativa de los servicios funerarios. Esta metodología permite explorar experiencias subjetivas y sugerencias que orienten la adopción de herramientas digitales en MG Exequial Cía. Ltda., empresa ubicada al sur de Quito, Ecuador, con trayectoria en la prestación de servicios Exequiales.

Las entrevistas se realizaron de manera presencial y virtual, considerando la disponibilidad y condiciones de los participantes. Se seleccionó intencionalmente a diez adultos mayores de 60 años, residentes en la zona sur de Quito, con el criterio de que hubieran tenido contacto previo con los servicios funerarios. El objetivo fue conocer sus percepciones sobre la eficiencia administrativa, el grado de digitalización observado y su disposición a interactuar con procesos automatizados.

El banco de preguntas incluyó temas relacionados con la experiencia en la gestión de trámites, la atención al cliente, la utilidad percibida de herramientas digitales, y sugerencias para modernizar los servicios. Posteriormente, se realizó un análisis de contenido, lo cual permitió identificar patrones, necesidades y oportunidades de mejora en los procesos administrativos. Estos temas servirán de base para el diseño de estrategias de digitalización aplicables al contexto de la organización.

2.2 Tipos de investigación

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo cualitativa, de carácter exploratorio-descriptivo, orientada a comprender las percepciones, experiencias y expectativas de los usuarios adultos mayores respecto a la gestión administrativa en empresas

funerarias, con el propósito de identificar oportunidades para su digitalización. La naturaleza exploratoria de la investigación responde a la necesidad de estudiar un fenómeno poco abordado en el contexto ecuatoriano, especialmente en el caso de MG Exequial Cía. Ltda., ubicada al sur de Quito.

2.3 Instrumentos

El principal instrumento de recolección de datos fue una entrevista semiestructurada, diseñada a partir de un banco de preguntas abiertas, elaboradas con base en los objetivos del estudio y validadas por juicio propio del dueño de la empresa con la base en la experiencia sobre el ámbito de negocio y propuesta de actualización, este instrumento permite mantener una guía temática durante la conversación, sin omitir o limitar las respuestas del entrevistado.

Entrevista semiestructurada: instrumento que se utilizó como una herramienta eficaz, para la obtención de información concreta y verídica en la búsqueda de la opinión pública.

Banco de preguntas: conjunto de preguntas diseñadas con el objetivo de ser utilizadas durante la entrevista, y la propuesta de nuevas mejoras digitales en el ámbito administrativo de la empresa.

Revisión documental: registros manuales utilizados por la empresa con regularidad de manera física como: contratos y/o permisos funerarios.

2.4 Técnica

Se aplicará un análisis de contenido temático, categorizando la información recopilada según criterios como: eficiencia operativa, uso tecnológico, comunicación interna, tiempos de respuesta y satisfacción del cliente. Con base en ello, se propondrán estrategias de digitalización alienadas a los hallazgos y orientadas a mejorar la calidad del servicio y la gestión interna de la empresa.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de la información recopilada a través de entrevistas, observación directa y revisión documental en MG Exequial Cía. Ltda., permitió identificar una serie de hallazgos clave sobre la situación actual de los procesos administrativos y las oportunidades de mejora mediante estrategias de digitalización.

3.1 Diagnóstico de los procesos administrativos actuales

A partir de la observación directa y las entrevistas al personal administrativo, se identificó los siguientes aspectos:

Procesos manuales prevalentes: el 80% de los trámites internos (registro de afiliados, emisión de contratos, y gestión de pagos) se realizan de forma manual, usando hojas de cálculo y formatos físicos.

Duplicidad de tareas: se observó una carga operativa elevada debido a la repetición de tareas entre tareas, lo que genera ineficiencia y retrasos.

Limitada integración de tecnologías: la empresa cuenta únicamente con herramientas básicas como Microsoft Excel y correo electrónico, sin un sistema unificado de gestión administrativa o CRM (software de relación con los clientes).

Tiempo promedio de atención: la elaboración de un contrato y ficha de afiliación toma en promedio 25 a 30 minutos, lo cual repercute en la experiencia del cliente.

3.2 Percepción del personal sobre la eficiencia operativa

Las entrevistas evidencian que el personal percibe la carga administrativa como “alta” o “muy alta” (1 de 2 entrevistados).

“En momentos de alta demanda, como fines de mes, se acumulan formularios y documentos, y es difícil dar seguimiento a todos” (Asistente administrativa).

“Nos falta un sistema que nos ayude a tener todo en un solo lugar, con alertas y registros automáticos” (Gerente general).

3.3 Identificación de áreas con potencial digitalización

Los siguientes procesos fueron reconocidos como críticos y susceptibles de mejora a través de herramientas digitales:

Gestión de afiliados y contratos: se sugirió la implementación de un sistema de base de datos en la nube con acceso restringido por usuarios.

Facturación y pagos: digitalización mediante software de facturación electrónica.

Seguimiento y comunicación con clientes: integración de un CRM que automatice recordatorios, comunicaciones y renovaciones.

3.4 Análisis documental

La revisión de registros y formularios físicos reveló inconsistencias en datos entre diferentes formatos, ausencia de respaldo digital en el 60% de los casos revisados y falta de trazabilidad en trámites completados. Estos representan un riesgo tanto para la eficiencia interna como para la confianza del cliente.

3.5 Evaluación de oportunidades estratégicas

Basado en el análisis temático de la información, se identificaron las siguientes oportunidades.

Tabla 1 Evaluación de oportunidades estratégicas

Área	Problemática detectada	Estrategia digital sugerida
Registro de clientes	Procesos manuales y lentos	Sistemas web con formularios automáticos
Control de contratos	Archivos físicos desorganizados	Digitalización con repositorio en la nube
Comunicación	Falta de seguimiento	Implementación de flujos automatizados y alertas
Experiencia del cliente	Demoras y falta de seguimiento	CRM con seguimiento de casos y encuestas post-servicio.

Fuente: *Elaboración propia*

La gráfica que representa la siguiente tabla muestra la evaluación de oportunidades estratégicas con respecto al registro de clientes, control de contratos, comunicación y la experiencia del cliente, como objeto de debate se pretende profundizar los temas planteados y dar un significado a la problemática detectada y/o una posible solución acertada.

La siguiente tabla muestra la codificación temática (análisis cualitativo).

Categoría principal	subcategoría	Códigos asociados	Ejemplo de cita textual
Percepción del cambio	Cambio en el servicio	"Ahora todo es por internet", "Ya nada es como antes"	"Siento que las cosas son más rápidas, pero también más impersonales"
Accesibilidad tecnológica	Facilidad o dificultad de uso	"No entiendo mucho", "Necesito ayuda"	"Mi hija me ayuda, porque yo no sé cómo entrar a esas páginas"
Valor del trato humano	Preferencia por atención directa	"Prefiero que me atiendan en persona"	"A mí me gusta hablar con alguien, no solo con una pantalla"
Confianza en lo digital	Beneficios percibidos o dudas	"Si, es útil", "No me da confianza"	"La tecnología ayuda, pero no debe reemplazar al respeto y al tacto"
recomendaciones	Sugerencias hacia la empresa	"Que den ayuda", "Que no quiten el personal humano"	"Que haya alguien que lo explique con paciencia, como en el banco"

Figura 1. Codificación temática, análisis cualitativo categorizado por secciones.

La siguiente gráfica ofrece un análisis de los temas propuestos por los clientes que han tenido un acercamiento con la empresa MG Exequial Cía. Ltda., y manifiestan inquietudes sobre el servicio en caso de que Este se logre digitalizar, por ende se citan casos reales.

Tabla 2 Matriz de las respuestas sobre las herramientas digitales en el servicio funerario – clientes

Tema identificado	Nº de menciones a favor (n=10)	% participantes
Prefieren atención humana directa	8	80%
Dificultad para usar tecnología	7	70%
Reconoce que la digitalización ahorra tiempo	6	60%
Desconfianza frente a trámites digitales	5	50%

Sugiere acompañamiento o capacitación básica	6	60%
Cree que la tecnología no debe reemplazar el trato humano	9	90%

Fuente: *Elaboración propia*

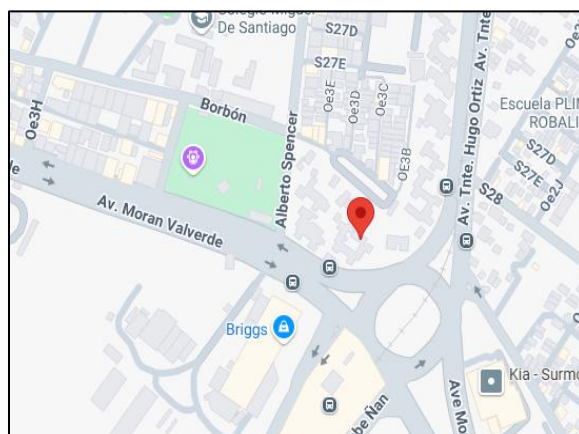


Figura 2. Ubicación geográfica de las empresas que promueven el servicio funerario en Quito.

La ubicación geográfica que se muestra en la figura es un ejemplo de las empresas que prestan servicio funerario y fueron objeto de estudio para poder plantear el uso de herramientas digitales y poder potenciar las oportunidades de mejora en el negocio.

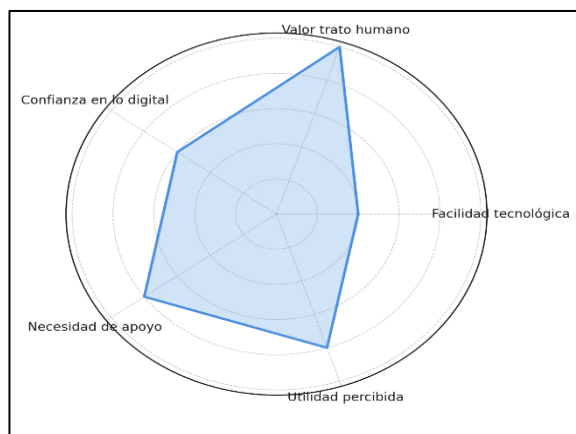


Figura 3. Nivel de aceptación y percepción sobre lo digital en adultos mayores.

Diagrama radial tipo telaraña muestra el nivel de aceptación por parte de las personas entrevistadas en el sector sur de Quito, lo cual denota que las personas adultas mayores mantienen la resistencia al cambio digital y optan por el trato humano, en un 90% un 60% reconocen que genera confianza lo digital, pero que necesitan de apoyo un 80%.

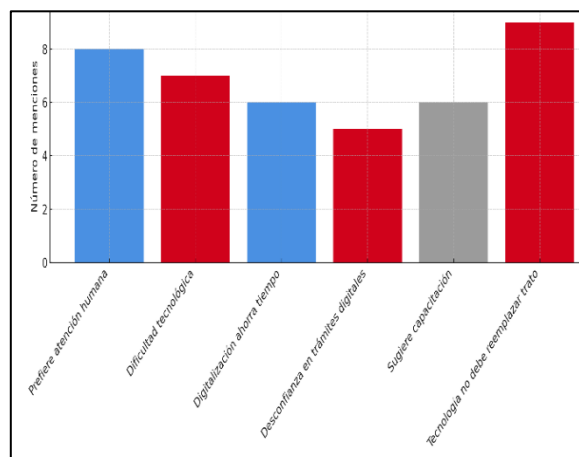


Figura 2. Percepciones frecuentes de adultos mayores sobre la digitalización funeraria.

La gráfica estadística muestra las percepciones de las personas adultas mayores con respecto a los niveles de confianza que se muestran en la gráfica radial, o también llamado diagrama de telaraña. Aquí se observó claramente, que los clientes tienen apego por el trato personal. Lo cual sería una desventaja para su aplicación y una oportunidad de poder demostrar la correcta utilización de las herramientas digitales, la optimización de recursos humanos y el tiempo en que se ejecuten.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian que la transformación digital en el sector funerario, si bien representan una oportunidad de modernización y eficiencia, debe considerar profundamente la perspectiva del adulto mayor como usuario clave del servicio. La mayoría de los participantes manifestó preferencia por la atención humana directa, percibiendo la tecnología como útil únicamente cuando esta complementa, y no reemplaza, el trato personalizado. Esto coincide con lo planteado por (Maldonado, 2022), quien señala que “el proceso de digitalización en servicios sensibles debe ser gradual y humanizado, priorizando la accesibilidad emocional y tecnología del usuario”

Asimismo, se identificó una percepción de dificultad frente al uso de herramientas digitales, lo que confirma que la brecha digital sigue siendo un obstáculo para la inclusión tecnológica de adultos mayores. De acuerdo con (Cabrero & Llorente, 2015) “la edad y la familiaridad con la tecnología son factores decisivos para la adopción de procesos digitales; por ello, la capacitación adaptada se vuelve esencial”.

Esta brecha no solo es técnica, sino también efectiva: muchos usuarios mayores valoran el acompañamiento humano como parte del respeto y solemnidad que caracterizan al entorno funerario.

Por otro lado, algunas respuestas revelan apertura hacia la digitalización, especialmente en lo que respecta a agilizar trámites y reducir desplazamientos incómodos. Este hallazgo refleja lo que (Tapscott, 2009) denomina como la “la capacidad de la tecnología para redefinir experiencias tradicionales, siempre que exista un puente adecuado entre lo digital y lo humano”.

No obstante, también se encontró desconfianza en los trámites digitales, especialmente en lo referente a la privacidad de datos y la posibilidad de errores. Esta preocupación ha sido abordada por (Castells, 2011) quien advierte que “la confianza es el principal componente para la adopción digital en sectores conservadores o culturalmente delicados”.

Finalmente, muchos adultos mayores sugieren que las empresas funerarias debería ofrecer acompañamiento se alinea con lo expresado por (Muñoz & Ortega, 2022) “la alfabetización digital intergeneracional no solo reduce la brecha tecnológica, sino que mejora la percepción del servicio y fortalece el vínculo entre institución y comunidad”.

En conjunto, los resultados sugieren que una digitalización exitosa en el contexto funerario no depende únicamente de la implementación tecnológica, sino de su integración ética, accesible y culturalmente sensible.

V. CONCLUSIONES

La digitalización de herramientas tecnológicas en MG Exequial Cía. Ltda. Representa una posibilidad real de modernización y mejora operativa. La digitalización puede agilizar los procesos administrativos, reducir errores manuales y mejorar la eficiencia del servicio funerario, contribuyendo así al posicionamiento competitivo de la empresa.

Los resultados cualitativos revelan que los adultos mayores, principalmente usuarios de los servicios

funerarios, manifiestan resistencia o dificultades frente al uso de tecnologías. Si bien algunos reconocen beneficios, otros priorizan la atención personalizada y el acompañamiento humano, lo que evidencia una brecha digital significativa que no puede ignorarse.

La transformación digital no debe implicar la despersonalización del servicio. La mayoría de los participantes considera fundamental que la tecnología complemente, pero no reemplace, el trato humano. Esto ratifica la necesidad de adoptar un modelo tecnológico inclusivo y empático, centrado en el usuario. Adicionalmente, se identificó que la alfabetización digital y el acompañamiento personalizado durante el uso de plataformas tecnológicas son condiciones necesarias para lograr una adopción efectiva. La capacitación, especialmente en poblaciones vulnerables o de mayor edad, es crucial para el éxito de cualquier estrategia digital.

VI. RECOMENDACIONES

Adaptar las plataformas tecnológicas a públicos diversos, especialmente adultos mayores, mediante interfaces intuitivas, lenguaje claro y asistencia del proceso de digitalización.

Ofrecer talleres básicos o guías prácticas para que los clientes aprendan a utilizar las herramientas digitales de manera autónoma y segura, fortaleciendo su confianza en el sistema y en la empresa.

Combinar la automatización de procesos con la atención directa por parte del personal de Mg Exequial, garantizando una experiencia humana, respetuosa y empática que mantenga la esencia del servicio funerario.

Establecer mecanismos de retroalimentación permanente con los usuarios para ajustar los servicios digitales de acuerdo con sus necesidades reales y sus percepciones.

REFERENCIAS

1. Cabrero, J., & Llorente, M. C. (2015). La Alfabetización en personas mayores. Revista portuguesa de pedagogia, 143-150.
2. Castells, M. (2011). La era de la información: economía, sociedad y cultura Vol. I: La sociedad red. Alianza Editorial. La sociedad red, 69-72.

3. ENAE. (2023). La Transformación Digital en las empresas: qué es, procesos y objetivos. Obtenido de <https://surl.li/qpqkll>
4. Maldonado, N. (2022). El Rol del Talento Humano en la Transformación Digital de las Empresas Ecuatorianas. Zambos, 123-139.
5. Muñoz, F., & Ortega, P. (2022). Inclusion digital de aultos mayores en servicios pulicos . Revista de Estudios Sociales, 87-102.
6. OECD. (2025). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Obtenido de <https://www.oecd.org/en/topics/digital.html>
7. PBSGEO. (2024). Gestion Funeraria Eficiente. Obtenido de <https://pbsgeo.com/es/gestion-funeraria-eficiente-soluciones-sector-funerario/>
8. PREVEXEQUIAL. (2022). Asistencia Funeral de los Jubilados del IESE. Obtenido de <https://prevex.ec/nuevas-tendencias-en-el-sector-funerario/>
9. Tapscott, D. (2009). Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing Your World. growing up digital, 9-13.