

**Universidad Empresarial Siglo 21**



**Trabajo Final de Graduación**

***“Cementerios Privados: Comunicación web y recepción de mensajes por parte de los usuarios potenciales del servicio”***

Licenciatura en Relaciones Públicas e Institucionales

**Sabagh, María Virginia**

**-2011-**



“Cuanto más difícil sean nuestras batallas, más satisfactorios serán nuestros triunfos”

(Anónimo)



## AGRADECIMIENTOS

---

Andrea Varas y Aldo Merlino gracias por haberme guiado y acompañado en todo este proceso.

Ana Porta y Laura gracias por haber respondido siempre a mis inquietudes y dudas desde el primer momento.

A ustedes mis Chichis que hicieron de mis días en la universidad los más felices.

A mis amigos, a todos y cada uno, en especial a mis amigas del alma, que estuvieron y están siempre conmigo.

A toda mi familia, a cada uno de ellos que me apoyo y me acompaño siempre en todos estos años.

A mi papá y a mis hermanos, por ser mi sostén, confiar en mí, y por brindarme siempre todo su amor.

Y por último a vos mamá, mi Ángel guardián, la que me dio la vida, la que me acompañada y me cuida desde donde este, en todo momento, simplemente gracias.

Infinitamente Gracias.



El presente trabajo gira en torno a un proyecto de investigación cualitativa con el objetivo de tomar conocimiento sobre la forma de comunicar los servicios ofrecidos por los cementerios privados, Lomas de Villa Allende, La Floresta y Parque del Sol, a través de sus portales web, y la consecuente recepción e interpretación de esa información por parte de los usuarios potenciales de dichos servicios. Para cumplir con la investigación se realizó en principio un análisis de contenido sobre los sitios web de los cementerios privados y posteriormente entrevistas exploratorias a potenciales clientes de los servicios. A partir de los resultados obtenidos puede concluirse que se establece una efectiva relación entre lo comunicado por la organización al momento de brindar sus servicios y prestaciones por medio de sus portales web y lo que esperan recibir los usuarios potenciales de ellos. Logran este cometido, debido a que los cementerios privados, a través de sus sitios web, buscan persuadir a sus potenciales clientes por medio de información pertinente sobre sus servicios, imágenes agradables y colores llamativos, estableciendo un vínculo entre la organización y la comunidad.

### Palabras Claves

Cementerios Privados – Comunicación Web



The present work focuses on a project of qualitative investigation with the aim to take knowledge on the way of communicating the services offered by the private cemeteries, “Lomas de Villa Allende”, “La Floresta” and “Parque del Sol”, across their web portals, and the consistent receipt and interpretation of this information by potential users. To expire with the investigation a content analysis was realized at first on the web sites of the private cemeteries and later exploratory interviews to potential clients of the services. From the obtained results it can be concluded that an effective relation is established between the communicated information at the moment the organizations offers their services and benefits by their web portals and what the potential users expect to receive from them. They achieve this assignment, due to the fact that the private cemeteries, through their web sites, seek to persuade the potential clients using pertinent information about their services, enjoyable images and bright colors, establishing a link between the organization and the community.

### Keywords

Private Cemeteries - Web-Communication



# **“Cementerios Privados: Comunicación web y recepción de mensajes por parte de los usuarios potenciales del servicio”**

---



## INDICE

---

Introducción	8
Problema de Investigación	9
Justificación	10
Objetivos de Investigación	11
Marco Teórico	12
Metodología de Investigación	22
Instrumentos de análisis de datos	26
Grilla de análisis de contenido	26
Guía de pautas	27
Análisis de datos	29
Análisis de contenido	30
Entrevistas exploratorias	49
Conclusión	62
Bibliografía	66
Anexos	



Actualmente el desarrollo de las comunicaciones y nuevas tecnologías, favorece a las organizaciones, dándoles la posibilidad de comunicar sus productos o servicios a través de formas más interactivas, informando sobre sus actividades, su historia como institución o brindándoles diversos modos de contacto con la misma.

El presente trabajo de investigación está enfocado en indagar y explorar la manera en que los cementerios privados de Córdoba comunican sus servicios a través de sus sitios web, y la recepción de esa información por parte de los usuarios potenciales.

Dicha investigación estará dividida en dos etapas. En la primera instancia se realizará un análisis de contenido de los sitios web de los cementerios privados, “Parque del Sol”, “La Floresta” y “Lomas de Villa Allende”, de la provincia de Córdoba. Conociendo así, más en profundidad, la forma que tienen dichos cementerios privados para brindar información hacia los usuarios potenciales, sobre los servicios y acciones que llevan adelante.

Luego de analizar en profundidad la información contenida en los portales web de los cementerios privados, se continuará con la segunda etapa, la cual constará en realizar entrevistas a potenciales usuarios de los servicios que estas organizaciones ofrecen, pudiendo de esta manera conocer cómo reciben e interpretan la información que brindan estos cementerios a través de sus sitios web.

De este modo, se espera arribar a conclusiones que permitan obtener un conocimiento más profundo sobre las actitudes u opiniones de los usuarios potenciales sobre el modo de brindar información, acerca de los servicios ofrecidos por los cementerios privados a través de sus sitios web.



## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

---

La presente investigación, nos permitirá tomar conocimiento sobre la forma de comunicar los servicios ofrecidos por los cementerios privados a través de sus portales web, y la recepción e interpretación de esa información por parte de los usuarios potenciales de dichos servicios, teniendo como base los siguientes interrogantes:

1)- ¿Qué tipo de información brindan a través de sus sitios web los cementerios privados, Parque del Sol, La Floresta y Lomas de Villa Allende, para dar a conocer sus servicios a los usuarios potenciales?

2)- ¿Cuál es el sentido atribuido por los usuarios potenciales de los servicios brindados por los cementerios privados a los mensajes emitidos por éstos?



En la actualidad la creciente interdependencia de las organizaciones con su entorno, ha dado lugar a un mundo donde se hace presente la necesidad de coordinación y cooperación efectiva entre ambos, siendo de total importancia entablar relaciones comunicacionales eficientes entre las organizaciones y sus públicos respectivos, haciendo uso de nuevos e interactivos canales de comunicación, que permitan a las instituciones dar a conocer sus productos y servicios a la comunidad.

Las Relaciones Públicas e Institucionales son una de las disciplinas más significativas en la gestión de la comunicación entre una organización y sus públicos, tanto internos como externos. Como señala Bernays:

“Un consultor de relaciones públicas es un experto que asesora sobre las relaciones con sus públicos. Que intenta definir los objetivos socialmente sanos de su cliente o de su proyecto. Que intenta descubrir por medio de la investigación qué ajustes o desajustes hay entre su cliente y los públicos de los que depende” (Bernays; 1998).

En este sentido, lo que se busca desde la disciplina, es conocer e indagar sobre las diversas formas de comunicar o brindar información, por medio de los sitios web, utilizados por los cementerios privados para relacionarse con los posibles usuarios de sus servicios. Como así también obtener conocimiento más profundo sobre la manera en que estos usuarios potenciales interpretan y analizan la información recibida a través de las páginas web.

La elección del tema de investigación, está planteado a partir de la importancia de conocer e interpretar lo que motiva a organizaciones tan particulares, como lo son los cementerios privados, a comunicar los servicios ofrecidos a sus públicos meta de una manera efectiva e interactiva, buscando generar un cambio en la mentalidad cultural de la sociedad, rompiendo con los tabúes que se asocian al hecho de pensar en el fallecimiento de un ser querido, y centrándose más en el concepto de “Previsión”.



## OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

---

### 1)- **Objetivo General**

- Determinar el tipo de información brindada por los Cementerios Privados Parque del Sol, La Floresta y Lomas de Villa Allende para dar a conocer sus servicios a los usuarios potenciales.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la forma de estructurar la información contenida en los mensajes emitidos por los cementerios privados hacia los usuarios potenciales de estos servicios.
- Indagar sobre el modo enunciativo empleado por los cementerios privados en sus mensajes, para dirigirse a los usuarios potenciales.
- Indagar los valores contenidos en los mensajes empleados por los Cementerios Privados para comunicar sus servicios.

### 2)- **Objetivo General**

- Analizar el sentido atribuido por los usuarios potenciales a los mensajes emitidos por los cementerios privados.

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar las asociaciones espontáneas experimentadas por los usuarios potenciales ante los mensajes emitidos por los Cementerios Privados.
- Conocer cuáles son los atributos que los usuarios potenciales más valoran en el momento de contratar un servicio de estas características.
- Analizar las actitudes de los potenciales usuarios hacia los mensajes empleados por los cementerios privados para comunicar sus servicios.



El proceso a través del cual se combinan recursos materiales y humanos para que, en forma conjunta y coordinada, se logren fines específicos (Álvarez, 2003), es considerado una organización.

Uno de los fines que éstas persiguen es brindar un servicio determinado a un público meta. Entendiendo por servicios de acuerdo con Stanton, Etzel y Walker como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”

Son las Relaciones Públicas la disciplina que se ocupa de forma directa del análisis y posterior programación del intercambio entre la institución y sus públicos, siendo su objeto de estudio la “relación” entre ambos, teniendo como objetivo primordial el establecimiento, mantenimiento y optimización de las relaciones de la institución con sus públicos respectivos (Muriel/Rota, 1980). Son el canal de relación entre una organización y los públicos y actúan interna y externamente, diseñando estrategias basadas en la confianza y el diálogo permanente.

Es preciso establecer una distinción de cuáles son los públicos con los que se relaciona la organización y así poder identificarlos de acuerdo al papel que cumplen dentro de ésta. Estos públicos pueden ser definidos desde el enfoque de las Relaciones Públicas como “conjunto de individuos unidos entre sí temporal o permanentemente, en función de un interés común” (Muriel/Rota, 1980); un interés que mueve a los miembros del público hacia temas o aspectos relacionados específicamente con la organización y que de una forma u otra afectan su actuación. La toma de posición estará dada de acuerdo a las opiniones, actitudes y conductas de los miembros del público con respecto a la organización.

Los clientes de una organización pueden ser múltiples y variados, entre ellos se puede encontrar a los potenciales, (los cuales son en realidad los que interesan en esta investigación), es decir aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero



que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. (Kotler, 1999).

Es necesario para toda organización, que aspire a desarrollarse plenamente y cumplir con los objetivos planteados desde su misión empresarial, tender puentes de comunicación en todos los sentidos, pensando estrategias comunicacionales que acerquen posiciones e intereses.

Esta comunicación consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor que debe estar en condiciones de comprenderlo. Este modelo involucra tres elementos: el emisor, productor del mensaje; la transmisión del mismo, por medio de un canal (vía) seleccionado; y el receptor, quien es el destinatario de la información. La mayoría de las veces se cuenta como otro componente esencial en la comunicación a la retroalimentación, la cual permite al emisor saber si su mensaje fue de hecho recibido (Shiffman/Kanuk, 2002). Tener una retroalimentación rápida por parte de los usuarios o clientes, permite a la organización poder reforzar, modificar o cambiar el mensaje, para que este sea recibido y comprendido en la forma en que la institución desea.

La comunicación se mueve en dos ámbitos o direcciones: una interna y otra externa. Siendo la primera, aquella que se desarrolla al interior de la organización y que persigue complementar la obtención del objetivo social de la misma. Permite que todos sepan por qué hacen su trabajo, por qué lo hacen de esta manera y no de otra. Es de suma importancia conocer a los recursos humanos de la institución y que estos a su vez, conozcan las políticas institucionales, ya que no se puede comunicar aquello que se desconoce. La comunicación externa, denominada también “comunicación outdoor”, es aquella que se gestiona con el fin de conectar a la institución con aquellos grupos de personas que, si bien no pertenecen a la organización, se vinculan con ella por algún interés común (Avilia Lammertyn, 1997). Su objetivo es generar una opinión pública favorable en los grupos de interés externos y esgrimir opiniones de buena voluntad con ellos. Como así también proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, servicios y productos.



Los permanentes mensajes que emiten las organizaciones, ya sean intencionales o no, van informando a los públicos sobre la empresa, formándose de este modo el conocimiento correspondiente a la misma. Las organizaciones utilizan los mensajes como forma de producir en su receptor el efecto esperado, ya sea para causar en ellos algún conocimiento, actitud o acción determinada.

Según Kotler (1991) “las actitudes son evaluaciones favorables o desfavorables, sentimientos y tendencias coherentes de una persona con respecto de un objeto o idea.”

Las actitudes del consumidor proceden del aprendizaje, por medio de la experiencia directa con los productos o con la información que tienen de otras personas, de la fuerza de ventas o de los medios de comunicación. (Loudon y Della Bitta, 1995).

La realidad para un individuo es solo la percepción que tal persona tiene de lo que hay allá afuera, de lo que ha sucedido. Los individuos reaccionan o actúan sobre la base de las percepciones, es decir “la forma en que vemos el mundo que nos rodea”. La sensación es la respuesta inmediata y directa de los receptores sensoriales a los estímulos, es decir aquella acción o circunstancia de sentir cierta cosa sobre algún objeto o situación particular. Tanto las percepciones como las sensaciones experimentadas ante cierto tipo de estímulo, es lo que lleva a los potenciales usuarios o clientes a tomar decisiones en el momento de elegir hacer uso o comprar cierto servicio. Perciben estos servicios en términos de calidad y el grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias. (Shiffman/Kanuk, 2002, en comportamiento del consumidor).

Además los clientes con frecuencia juzgan la calidad de un servicio y quedan satisfechos con él a través de la calidad de la relación de que disfrutan con los empleados. Los modales de los empleados, la calidad de su capacitación y su conocimiento de los servicios disponibles son influencias importantes sobre dichas satisfacciones.

Para ser un comunicador eficaz, se debe tener conocimientos básicos de comunicación y cómo se reciben los mensajes; cómo se procesa la información y



cómo se cambia de opinión; y qué tipo de medios y herramientas de comunicación son los más adecuados para un determinado mensaje (Wilcox, 2006).

Dentro de los canales de comunicación que se utilizan podemos diferenciar aquellos denominados convencionales, que son los medios principales por acaparar tradicionalmente la mayor parte de las inversiones de los anunciantes. Aquí encontramos la radio, prensa, televisión, cine y exterior; por otro lado están los medios no convencionales, entre los cuales encontramos el marketing directo, la publicidad punto de venta, el patrocinio, el sponsoring, las ferias y las exposiciones, los regalos y objetos publicitarios, las promociones de ventas, las relaciones públicas, Internet, etc. En la actualidad, el poder de los medios publicitarios no convencionales ha crecido de manera considerable a tal punto que en algunos países las inversiones en medios no convencionales superan a los convencionales (Castellblanque, 2001)

Nuestro siglo ha sido testimonio del desarrollo de las artes graficas y de la tipografía, pero en los últimos años lo más significativo es la multiplicidad de canales que la escritura comparte. La aparición de la comunicación multimedia indica la amplia gama de posibilidades de combinación de la palabra escrita con otros medios. El acceso al conocimiento a través de sistemas hipermedia está constituido por varios canales que se pueden alternar y pasar de unos a otros: el oral, el escrito, el de animación, el audiovisual y el grafico. Esta multiplicidad de medios conlleva nuevas formas de representación del conocimiento. (Calsamiglia y Tusón, 1999)

Es así que en este caso en particular se analizara unos de los canales no convencionales que más importancia tiene en la actualidad, internet, es decir aquella información que brindan las empresas a través de sus sitios web. En ellas comunican sus servicios y las acciones que realizan, cuentan también con información sobre la manera de poder contactarse con ellos y recibir de esta manera un mejor asesoramiento.

Con el fin de esclarecer más estos conceptos, definiremos a continuación las dimensiones de estudio, que serán analizadas en esta investigación.



## 1. Enunciación

El enunciado se construye entre dos personas socialmente organizadas, y aunque un interlocutor real no exista, siempre se prefigura como una especie de representante del grupo social al que el hablante pertenece. La palabra está orientada hacia un interlocutor.

En palabras de Calsamiglia y Tusón (1999), la modalidad como fenómeno discursivo, se refiere a cómo se dicen las cosas, es decir a la expresión verbal o no verbal de la visión del locutor respecto al contenido de sus enunciados; afecta a lo dicho- el contenido proposicional del enunciado- porque añade la perspectiva desde la cual el locutor considera lo que dice; por tanto se trata de la visión, del modo en que se ve aquello de que se trata. La modalidad se refiere a la relación que se establece entre el locutor y los enunciados que emite.

### 1-1. Modo Enunciativo o Modalidad enunciativa

Al apropiarse del aparato formal de la lengua, el sujeto enunciador elige, de acuerdo a su especial estrategia comunicativa, entre los tres modos que le ofrece la dimensión enunciativa: dos modos personalizados: apelativo y elocutivo (yo-tú) y un modo impersonalizado (ello), o un sintagma nominal, pues detrás de todo mensaje hay un sujeto responsable que lo produce.

Así, el modo apelativo implica producir un discurso centrado en el yo como sujeto del enunciado, con o sin alusión explícita al destinatario, inscribiéndose en el texto de su discurso mediante marcas formales de la primera persona singular o plural, sean éstas explícitas o implícitas.

El modo elocutivo, propio del discurso publicitario, permite, en cambio, centrar el discurso en el tú o usted, con lo cual posibilita un comportamiento apelativo reflejado en el empleo de marcas formales de segunda persona gramatical, tendiendo el enunciador a mantenerse oculto.

El modo delocutivo, en cambio, al centrar el discurso en la no persona (él-ello), da al texto un tenor impersonal, sin involucrarse ni involucrar al interlocutor. Se encuentra de preferencia en los discursos de tipo informativo y ocasionalmente en el publicitario.



Siempre hay un modo predominante que caracteriza; específicamente, el modo alocutivo. Sin embargo, en momentos en que el hablante desea plantearse en forma subjetiva, sincera e íntima, adopta el modo elocutivo, pero si desea incitar al apelado a la acción, elegirá un modo más intimativo, el modo alocutivo. Y, finalmente, si desea mantener objetividad y adoptar una actitud más impersonal, el modo delocutivo. (Álvarez, 1996)

## 2. Valores

Los valores, son definidos por Semprini, como tendencias de fondo de un número significativo de individuos en una sociedad y en momento dado sobre lo que es preferible; deseable o esperado.

### 2-1. Mapping Semiótico de los valores de consumo

Floch (1990), en semiótica, marketing y comunicación, emplea una estructura grafica cuadrangular en la que coloca cuatro conceptos: se trata del cuadrado semiótico de los valores de consumo. Ella define los valores de uso como valores prácticos (valores utilitarios) y los valores de base como valores utópicos (valores existenciales). A continuación obtiene los valores lúdicos que corresponde a la negación de los valores utilitarios, y los valores críticos que corresponde a la negación de los valores existenciales.

En cualquier narración se pueden identificar los valores que inspiran y dan sentido al sujeto del relato. Son normalmente valores lo suficientemente profundos, intensos y universales como para justificar los actos del sujeto y el desarrollo de la narración: la libertad, el amor, la gloria, etc. Estos valores son básicos no solo por ser universales y profundos sino porque además determinan la tensión del relato en que el sujeto persigue como meta lograrlos (evitarlos). Los valores de uso tienen, sin embargo, un papel instrumental más limitado. Por una parte, participan en la narración justificando y orientando las acciones y los comportamientos del sujeto, por otra, sólo se explican en función de los valores de base a cuya consecución contribuyen.

Es a partir de dicha teoría que Andrea Semprini, en su libro El marketing de la marca, realiza una reconfiguración de los conceptos utilizados por Floch, y construye un a través, es decir un sistema lógico de confrontación de dos



categorías diferentes. El mapping semiótico articula la lógica de los valores, las tendencias profundas de los mismos que habrán de ser redefinidas y especificadas en cada nuevo análisis.

A continuación serán definidos los cuatro términos que forman parte del mapping semiótico de los valores de consumo.

La valorización práctica está vinculada, a los valores de uso. Estos valores se caracterizan por su finalidad concreta y utilitarista además de por su oposición a los valores de base. Normalmente la valorización práctica da más énfasis a las funciones instrumentales del producto que a su papel global. El producto encuentra su identidad en su función. El producto existe y es tal en la medida en que sirve para algo. Puede aplicarse esta valorización a bienes materiales, como los servicios, lo que variara será el contenido del servicio a prestar.

La valorización utópica se define por su vinculación a los valores de base y por tanto es opuesta a la valorización práctica. Su principal característica sería su proyección hacia el futuro. La valorización utópica no deja de lado los objetos pero solo guarda del producto su capacidad de llevar algo que trasciende.

La valorización crítica se define esencialmente por su cuestionamiento y alejamiento voluntario. De hecho, dentro de la idea de crítica están las nociones de comparación, evaluación y juicio. En este tipo de valorización el objeto está sujeto a continuo examen basado en principios externos. Otro dato relevante de la valorización crítica es su preocupación constante por conferir sentido. Esta atribución de sentido versa sobre la identidad del producto o de la marca que le confiere significado.

La valorización lúdica se caracteriza, por contra, por su falta de distanciamiento, su complicidad, su proximidad y su participación con el objeto. Esta valorización emana emociones, procura captar mejor el lado emotivo, sensible del producto.

## 2-2. Estructura del Mapping semiótico

De acuerdo a Andrea Semprini, podemos dividir el mapping en dos partes, norte y sur si tomamos como línea divisoria el eje horizontal, crítico vs. Lúdico, oeste y este si tomamos como línea divisoria el eje vertical, práctico vs. Utópico.



La parte oeste del mapping (crítico) comprende el área de los valores ligados con la necesidad de comprender, de encontrar (o atribuir) el sentido a las cosas. Lógicamente, la intensidad va variando según nos desplazamos por el mapping. En el noroeste entraríamos en el campo de la valorización de la cultura y, de forma más general, en el campo del saber. Según nos acercamos al polo práctico, la necesidad de comprensión, rasgo principal de toda la parte oeste del mapping, pierde su dimensión crítica pasando a ser una racionalidad de tipo operativo preocupada por cómo funcionan los productos, el mundo o los discursos.

La parte este del mapping se caracteriza por la influencia de lo lúdico y por su confrontación con la parte oeste. La localización y el tipo de valores varían mucho según nos vamos desplazando del polo utópico al práctico. La valorización lúdica se caracteriza por la búsqueda del placer y de las emociones, cuando estamos próximos al polo utópico esta búsqueda de placer obra casi una metamorfosis o una superación. Lo lúdico se configura como un proyecto de evolución personal, de ahí la importancia de valores como la expresión, o la creatividad como medios para realizar ese proyecto. Bajando hacia el polo práctico, el contenido de la valorización lúdica va cambiando y adoptando otros valores. Esta zona del mapping se caracteriza por valorizar todo aquello que permite evadirse. La búsqueda de placer se hace más concreta y explícita, las sensaciones han de ser más fuertes y constantemente renovadas. Se ve el juego como una actividad que permite relajarse y olvidarse de los aspectos malos de la vida.

La parte norte del mapping que corresponde a la valorización utópica, se caracteriza por integrar los valores trascendentes. Lo propio de lo utópico, es hacer pensable algo que no existe con el fin de redefinir de alguna forma lo que ya existe. La localización y el significado de los valores utópicos va cambiando según nos acercamos al polo crítico o al polo lúdico. En el primer caso, el aspecto visionario prevalece dibujando un plano que dirige la acción al sujeto. La utopía tiene aquí un tinte colectivo y social marcado por el deber, no solo es un objetivo a alcanzar sino una causa a la que uno se debe, de ahí el carácter mesiánico de este tipo de valorizaciones. La valorización utópica se modifica adquiriendo tonos



más individualistas y voluntaristas a medida que nos acercamos al polo lúdico. Mientras la utopía crítica es una necesidad de futuro, la utopía en esta zona del mapping es el resultado de un trabajo voluntario, un esfuerzo. La innovación y la búsqueda del placer tienen gran importancia en la definición de los objetivos utópicos.

El sur del mapping corresponde a la valorización práctica cuyo rasgo principal es la valorización de las cuestiones inmanentes y objetivas. La parte sur está cerca de la realidad más prosaica, preocupada esencialmente por el carácter experimental y objetivo de sus elementos. Cuando nos acercamos a la valorización crítica, lo práctico se ve reforzando por un pensamiento lógico que podríamos definir como de ingeniero. La funcionalidad y la utilidad práctica son dos valores recurrentes en esta zona del mapping. Las características de un producto o un servicio han de estar claramente expuestas, razonablemente explicadas y han de encontrar su justificación en el mero hecho de su función. La experiencia tiene valor en cuanto pedagogía e información en la medida en que permite evaluar mejor las propiedades y las características objetivas de la mercancía. Se valora el rendimiento del bien o del servicio. Por otra parte, según nos acercamos al polo lúdico, la valorización práctica va perdiendo sus matices más funcionales y técnicos para asumir otros, siempre funcionales, pero más emotivos o psicológicos.

### 2-3. Los cuatro cuadrantes del mapping semiótico

El hecho de dividir el área del mapping en cuadrantes facilita su descripción y hace que el mismo, como herramienta, sea más operativa.

El cuadrante noroeste se localiza en la convergencia de la valorización utópica y la valorización crítica y su identidad estaría marcada por la noción de misión. Connotaciones tales como la necesidad, la voluntad y el deber están presentes en este cuadrante. La misión se ha de entender como la voluntad de buscar una respuesta original y con vocación de futuro (trascendencia) a los problemas de una comunidad o de un pequeño grupo de consumidores.

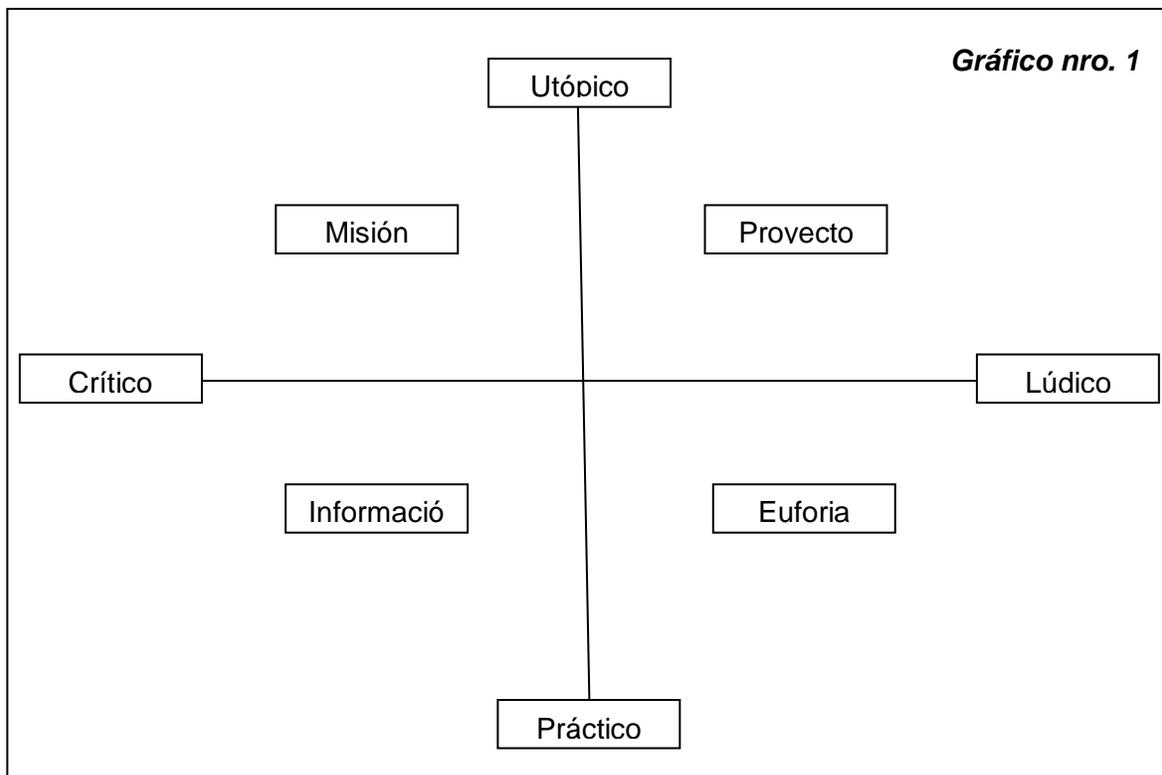
El cuadrante noreste está en la convergencia de la valorización utópica y de la valorización lúdica, llamado cuadrante del proyecto. El proyecto descansa sobre



la voluntad que lo idea y le confiere la energía necesaria para llevarlo a término. El cuadrante del proyecto está presidido a la vez por la necesidad de explorar que le viene de su cara lúdica. En este cuadrante se valora la aventura, por lo desconocido, emocionante y sorprendente que entraña.

El cuadrante sureste está ubicado en la convergencia de la valorización lúdica y la valorización práctica. Se denomina como el cuadrante de la euforia, se basa en una búsqueda sistemática de lo positivo en el terreno emocional. El rasgo principal de este cuadrante, es la valorización de la subjetividad y más en concreto, de los componentes emocionales y psicológicos.

El cuadrante suroeste está en la convergencia de la valorización práctica y de la valorización crítica, este cuadrante tiene una gran homogeneidad y cierta objetividad. Definido como el cuadrante de la información para resaltar la gran importancia que aquí tienen la racionalidad y la praxis operativa. La cultura de este cuadrante reclama toda la atención para los productos o los servicios, y para sus cualidades intrínsecas objetivamente observables y verificables: la utilidad, la funcionalidad, etc.



*Mapping semiótico de los valores de consumo ("El marketing de la marca", Semprini)*



# Metodología

---



Esta investigación fue de tipo exploratoria, ya que los estudios exploratorios “se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Sampieri, 2003, Pág. 58). Dichos estudios pretenden darnos una visión general, aproximada, respecto a un determinado objeto de estudio. Es así, que se pudo indagar y explorar la manera en que los cementerios privados comunican sus servicios a través de sus sitios web, y la recepción de esa información por parte de usuarios potenciales.

En este caso particular de estudio, la investigación fue de tipo cualitativa, es decir, trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. Busca comprender desde la interioridad de los actores sociales, la lógica de pensamiento que guían las acciones sociales (Galeano, 2000). De modo que el investigador debe indagar sobre qué piensa la gente realmente sobre una determinada situación, cómo experimenta o vive un cambio en sus costumbres o hábitos, cómo se siente ante los hechos ocurridos en su entorno, cuáles son sus elecciones y qué temores o expectativas experimentan.

Para estructurar dicho trabajo se utilizó en primera instancia, como técnica de recolección de información, un análisis de contenido, sobre los sitios web de los Cementerios Privados: Parque del Sol, La Floresta y Lomas de Villa Allende ubicados en la provincia de Córdoba, que forman parte del corpus o recorte de material a analizar. Se eligieron dichos sitios web teniendo en cuenta principalmente que no son muchos los cementerios parques de la provincia que cuentan con páginas web y además porque brindan un mayor cúmulo de información, lo cual permitió realizar un análisis más exhaustivo de las mismas. Krippendorff se refiere a análisis de contenido como al “...conjunto de métodos y técnicas de investigación destinados a facilitar la descripción e interpretación sistemática de los componentes semánticos y formales de todo tipo de mensaje, y



la formulación de inferencias válidas acerca de los datos reunidos...” (Krippendorf, 1990, pág. 459). Busca descubrir la significación de un mensaje, para ello será necesaria la selección de los documentos para someter al análisis, la formulación de las hipótesis y los objetivos, y la determinación de indicadores sobre los cuales se apoyará la interpretación final.

Como segunda instancia, se utilizaron las entrevistas, como técnica de recolección de información, lo que implica una comunicación personal, producida con una finalidad de información. Son entrevistas focalizadas en una temática que procuran sumergirse en el universo significativo de los sujetos, intentando escuchar la lógica del entrevistado para permitir la construcción de marcos interpretativos de referencia en términos del informante (Galeano, 2000). El objetivo es observar como los entrevistados experimentan y describen su mundo, los significados, las perspectivas y definiciones que puedan aportar. Se tomó como instrumento de recolección de la información a una guía de pautas, que consta de una serie de pregunta, que permitió establecer un dialogo profundo con el entrevistado.

En este caso particular de investigación cualitativa, el tipo de muestro fue intencional, no probabilístico, es decir es un proceso de selección intencional y de acuerdo con los propósitos y objetivos de investigación, busca la ejemplaridad, (Vieytes, 2004).

Siendo éste un estudio puramente cualitativo, su objetivo es aprehender en toda su riqueza la perspectiva de los actores, se busca captar en profundidad –y no en extensión- sus vivencias, sentimientos y razones (Vieytes, 2004)

La muestra estuvo representada por individuos con determinadas características, divididos de acuerdo a dos variables que fueron sexo (masculino/femenino) y edad (35-50 /51-65). De este modo el total de entrevistas realizadas fue de n=20.



## Muestra

	35-50	51-65
Masculino	5	5
Femenino	5	5



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Grilla de análisis de contenido

Categorías	Unidades de Registro		
	Parque Del Sol	La Floresta	Lomas de Villa Allende
Tipo de Información brindada <ul style="list-style-type: none"><li>• valor emocional</li><li>• aspectos históricos o referenciales</li><li>• servicios brindados</li><li>• de contactos</li></ul>			
Componentes visuales <ul style="list-style-type: none"><li>• Imágenes</li><li>• Colores</li></ul>			
Modo Enunciativo <ul style="list-style-type: none"><li>• Alocutivo</li><li>• Elocutivo</li><li>• Delocutivo</li></ul>			
Valores transmitidos <ul style="list-style-type: none"><li>• Utópico</li><li>• Critico</li><li>• Lúdico</li><li>• Práctico</li></ul>			



### **Área 1: Contextualización inicial**

Descripción de la vida cotidiana. Qué hace (no profundizar demasiado).

1-2. Composición familiar.

### **Área 2: Conceptualización de la temática**

2-1. Servicios Sociales

2-1-1. Definir y describir los servicios sociales que conoce.

2-1-2. Servicios sociales a los que se encuentra adherido. Razones para adherirse.

2-1-3. Razones para estar adherido o no a una empresa de servicios fúnebres.

2-2. Cementerios

2-2-1. Significado de cementerio. Profundizar.

2-2-2. Cementerios que conoce. Opiniones de cada uno.

2-2-3. Diferencias a favor y en contra entre los cementerios municipales y los cementerios parques.

2-3. Cementerios Privados

2-3-1. Aspectos positivos y negativos de los cementerios privados.

2-3-2. Servicios o prestaciones que les gustaría o deberían ofrecer los cementerios. Razones.

2-3-3. Atributos más valorados al momento de contratar un servicio de estas características.

2-3-4. Intención o no de adherirse a una empresa de cementerio parque. Razones.

### **Área 3: Análisis de las páginas web**

3-1. Análisis visual

3-1-1. Descripción de lo primero que le llamo la atención. Razones.

3-1-2. Descripción de las sensaciones experimentadas sobre lo observado en las páginas.



3-1-3. Asociaciones o relaciones que pudo experimentar sobre las imágenes presentadas y lo que observa.

3-1.4. Enumerar o describir imágenes que le resultan más agradables y cuales les desagradan. Razones.

3-1.5. Opinión sobre lo que observa según la presentación o distribución de la información.

3-2. Análisis de mensajes

3-2-1. Opinión sobre los mensajes e información brindada en las páginas.

3-2-2. Precisar si le genera credibilidad o no. Razones

3-2-3. Opinión sobre si lo comunicado está relacionado con lo que se espera o los clientes necesitan. Razones

#### **Área 4: Evaluación de las páginas analizadas**

4-1. Recordación de alguna página en particular. Razones

4-2. Actitud hacia alguna página o información brindada en particular. Desagrado, indiferencia, agrado. Razones

4-3. Influencia de lo visto en las páginas sobre sus conductas futuras. Si contrataría los servicios de algún cementerio en particular. Razones



# Análisis de datos

---



# Análisis de Contenido



<b>Objetivo de Investigación</b>	<b>Objetivo del Análisis de contenido</b>
Determinar el tipo de información brindada por los Cementerios Privados Parque del Sol, Lomas de Villa Allende y Los Álamos para dar a conocer sus servicios a los usuarios potenciales	Describir de qué manera comunican sus servicios y prestaciones a través de sus sitios web.

### **Producto final**

Proyecto

### **Tema**

Definición y análisis de la información que brindan los cementerios privados sobre los servicios que ofrecen a través de sus sitios web

### **Categorías Globales**

- ⌘ Tipo de información brindada
- ⌘ Componentes visuales
- ⌘ Modo enunciativo
- ⌘ Valores transmitidos

### **Corpus**

Está constituido por sitios web de tres cementerios privados de la provincia de Córdoba. De esta manera se encuentra dividido en sitio web 1, sitio web 2 y sitio web 3. Contienen la información sobre los servicios y prestaciones brindados a analizar, teniendo en cuenta las categorías globales.



# Sitio web 1

---



[www.parquedelsol.com.ar](http://www.parquedelsol.com.ar)



#### a)- Tipo de Información brindada

- De valor emocional

Presentan información sobre los servicios y funcionalidades que ofrecen; centrándose en aspectos que apelen a lo emocional

A través de esta información buscan persuadir a sus potenciales clientes a adquirir el servicio, comunicándoles su manera de proceder.

Se jactan de brindar calidez en el trato y preocupación por dar soluciones a problemas inesperados, ofreciendo ante cualquier eventualidad una atención personalizada; destacan el tipo de diseño del parque asentando que cuentan con un entorno inmerso en la naturaleza, que genera paz para el espíritu, describiéndolo así como excelente y funcional; alegan garantizar seguridad y credibilidad en su accionar, acompañado de una preocupación cotidiana por la confianza depositada en ellos.

- Aspectos históricos o referenciales

Presentan información sobre como es el cementerio, lo caracterizan cómo un “Gran Jardín”; destacan su estructura edilicia y su diseño geométrico; comunican en dónde se encuentra ubicado, resaltando que el parque es el más cercano a la Ciudad de Córdoba; comentan sobre las comodidades que ofrecen al brindar el servicio.

- Servicios brindados

Brindan información sobre los diferentes servicios, prestaciones y productos que ofrecen, las características diferenciadoras de cada uno.

Por medio de esta información comunican a sus potenciales clientes que cuentan con una sala velatoria de jerarquía en el parque; que poseen dentro del mismo un oratorio/capilla, donde realizan servicios dominicales, sabáticos, recordatorios y responsos; destacan que cuentan con un servicio de transporte desde y hacia la ciudad de Córdoba, con estacionamiento en el Parque.



- Contactos

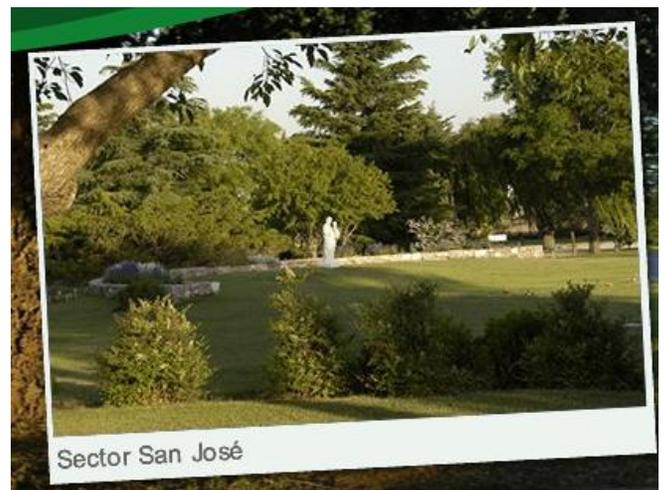
Brinda información sobre los números y direcciones de contacto, y una planilla para rellenar en caso de establecer alguna consulta.

**b)- Componentes visuales**

Es a través de estos componentes, imágenes y colores, que la empresa busca comunicar sus prestaciones y servicios relacionándolos con la naturaleza. Para lograr así, junto con la información que brindan, presentada de una forma que promueva una posible decisión y poder influir en los potenciales clientes

- Imágenes

Las imágenes que presentan en la página, son mayormente relacionadas con la naturaleza, los distintos sectores e instalaciones que hay dentro del parque, reflejan todos los espacios naturales con los que cuentan.



- Colores

El color que predomina en los diferentes enlaces dentro del sitio web, es el verde, haciendo referencia a los espacios naturales que caracterizan al parque.

**c)- Modo Enunciativo**

**Sabagh, María Virginia**



En los mensajes e información brindada en la página web se aluden a 2 tipos de modos enunciativos, que son alocutivo y el delocutivo. De igual manera el modo enunciativo que predomina en esta página web es el *delocutivo*. El modo elocutivo no se encuentra presente en el discurso o la información presentada por el cementerio.

- Delocutivo

El sujeto enunciativo está presentando de una forma impersonal, en tercera persona, como “El cementerio Parque del Sol”, cumple una función más informativa.

“Es más cercano a Córdoba, sobre la Autopista a Carlos Paz”

“Único con oratorio/capilla consagrada por el Arzobispado”

“Por concepción, ubicación y gestión, se lo equipara con los mejores cementerios parques de la Republica Argentina”

- Alocutivo

En este caso el discurso está centrado en el “nosotros” como sujeto enunciativo.

“Porqué elegirnos”

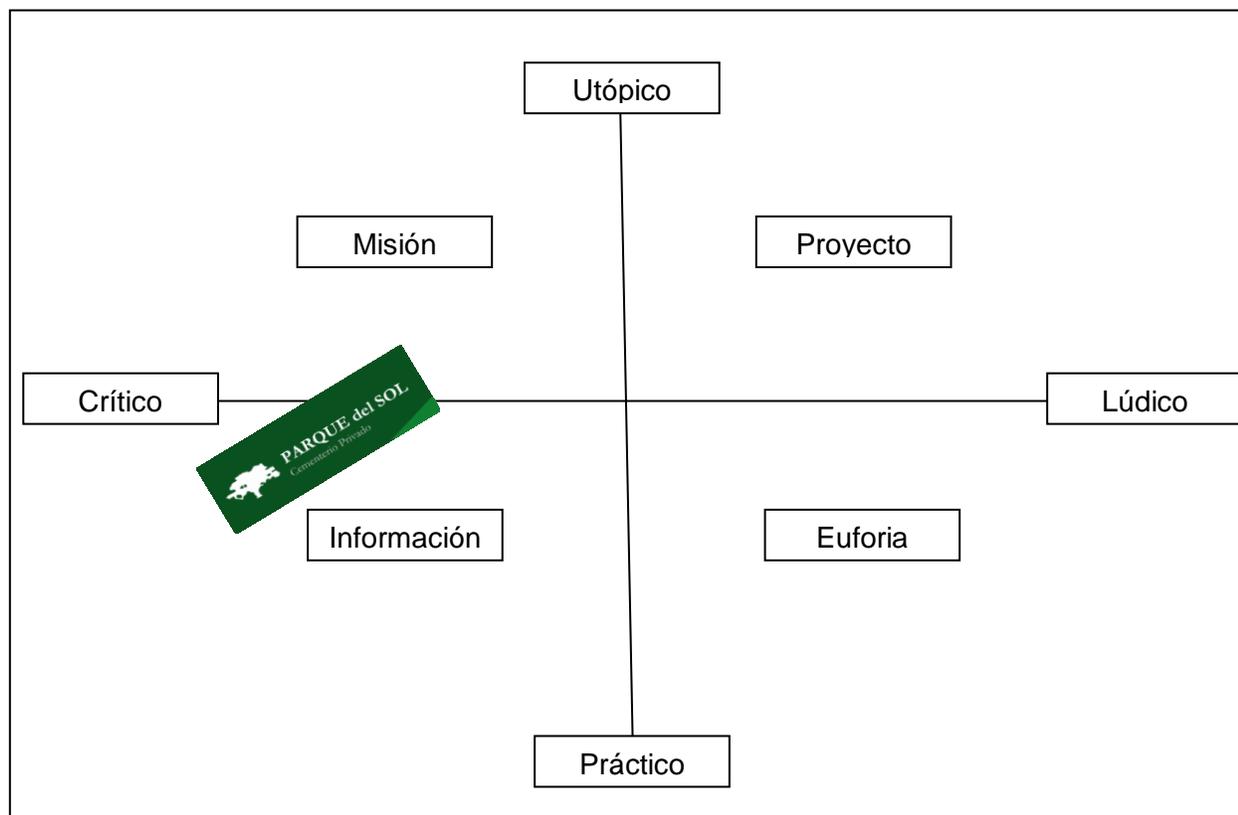
“Preocupación cotidiana por cuidar a quienes confían en nosotros”.

“¿Cómo son nuestras parcelas?”

#### **d)- Valores transmitidos**

En este caso en particular se analizan los valores que la empresa trasmite a través de sus mensajes e información.

En el cementerio Parque del sol, sus valores están basados sobre todo en los prácticos, es decir, le dan mayor importancia a informar de manera amplia cuales son los servicios y prestaciones que brindan.



El cementerio “Parque del Sol” se encuentra situado entre dos cuadrante, el primero y principal es el de la Información, que está ubicado entre la valorización práctica y la valorización crítica, a través del cual se enfatiza las cualidades de los servicios y prestaciones que brindan a sus potenciales clientes, como ser su funcionalidad o utilidad. En lo que respecta al segundo cuadrante, el de la misión, se ubica entre la valorización crítica y la valorización utópica, haciéndose presente la necesidad de brindar a sus usuarios potenciales un servicio adecuado en respuesta a sus requerimientos, buscando trascender en el futuro.

Por medio de esa información comunican valores, tal como seguridad y legitimidad.



# Sitio web 2



([www.cementeriolomas.com.ar](http://www.cementeriolomas.com.ar))



#### a)- Tipo de Información brindada

- De valor emocional

Informan sobre las funcionalidades y servicios que brindan, como así también su manera de proceder como empresa, apelando a aspectos emocionales.

Destacan el nacimiento del cementerio como objetivo de concretar un lugar distinto para el descanso eterno de los seres queridos; aseguran brindar la estructura necesaria para solucionar toda la problemática emergente de cada servicio; dicen promover un marco de seguridad y tranquilidad a los familiares de las personas fallecidas, despreocupándolos del manejo de los asuntos técnicos y/o administrativos.

De igual manera, en dicho sitio web, este tipo de información que apela a lo emocional se encuentra presente pero en menor medida.

- Aspectos históricos o referenciales

Brindan información sobre cómo nace el cementerio Lomas de Villa Allende; alegan que desde sus comienzos se distinguen por su ubicación, por su infraestructura, su diseño paisajístico, por su filosofía de presentación de servicios y por su contemplación a todos los sectores sociales y cultos; informan sobre dónde se encuentra ubicado el predio, resaltando que está a 14 kilómetros del centro de la ciudad de Córdoba, sobre el ejido urbano de Villa Allende; comentan sobre la forma en que se encuentra dividido el parque, destacando los diferentes sectores con los que cuentan.

- Servicios brindados

Presentan información sobre los diversos productos, servicios y prestaciones que brindan, con sus características diferenciadoras.



A través de este tipo de información comunican a sus potenciales clientes que poseen dentro y fuera del predio modernas salas velatoria climatizadas; dicen contar con una atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año; que tienen una florería interna con servicio de abono mensual, y además un estacionamiento propio vigilado; cuentan que poseen una iglesia rectorial donde realizan misas dominicales y fiestas religiosas; alegan contar con una atención administrativa y un servicio de emergencia en el parque y oficinas.

- Contactos

Comunican las direcciones y los números de contacto, y además cuentan con un formulario para completar y enviar en caso de querer establecer alguna consulta.

#### **b)- Componentes visuales**

Comunican por medio de las imágenes y los colores que utilizan en el sitio web, sus servicios y prestaciones estableciendo una relación con lo natural.

- Imágenes

En este sitio web presentan imágenes de las instalaciones y de los diversos sectores con los que cuentan dentro del predio, reflejan la naturaleza y los espacios naturales que lo rodea.





- Colores

Dentro de dicho sitio web, en sus diferentes enlaces, predominan el color gris y el verde, están asociados al tipo de servicio que quieren brindar en conjunción con la naturalidad del lugar.

### c)- Modo Enunciativo

En la información y mensajes brindados en este sitio web el modo enunciativo que predomina es el *delocutivo*. El modo alocutivo se hace presente de una forma muy esporádica, en cambio el modo elocutivo, no se encuentra representado en la información o el discurso presentado por el cementerio.

- Delocutivo

Este modo enunciativo cumple una función más informativa, el sujeto enunciador está presentando de una forma impersonal, en tercera persona, como “El cementerio Villa Allende”.

“Lomas de Villa Allende nace en 1985, con el objetivo de concretar un lugar distinto para el descanso eterno de los seres queridos”

“El parque se encuentra ubicado a 14 kilómetros de la ciudad de Córdoba, en el ejido urbano de Villa Allende”

“El parque se divide en diferentes sectores nominados Los Cipreses, Los Nogales, Los Cedros”

- Alocutivo

El discurso o la información brindada, en este caso está centrado en el “nosotros” como sujeto enunciador.

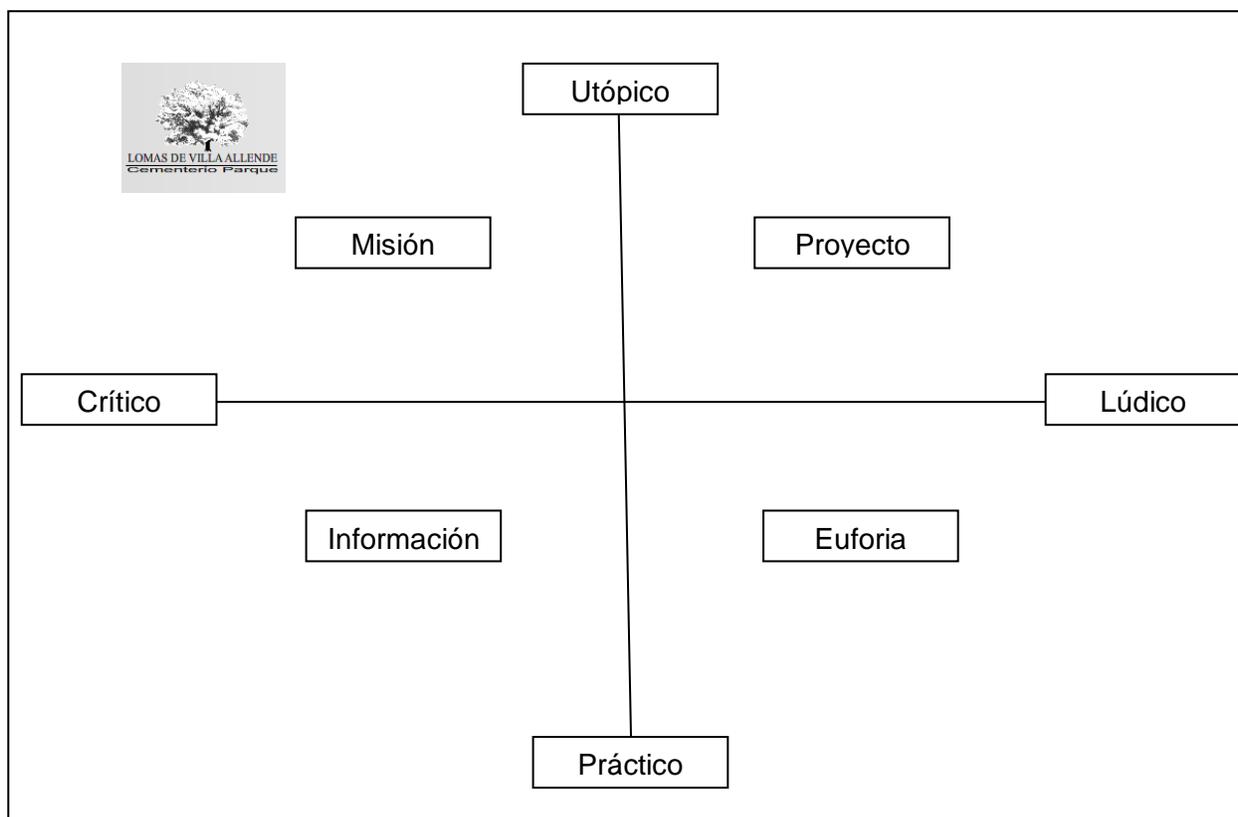
Como cuando sostienen al decir que hoy sirven a Córdoba en forma integral con la incorporación de nuevas salas velatorias en el propio predio.



#### d)- Valores transmitidos

Aquí se analizan los valores que la empresa trasmite a través de sus mensajes e información.

En el cementerio Lomas de Villa Allende, al igual que en Parque del Sol, sus valores están basados sobre todo en los prácticos, es decir, le dan mayor importancia a informar de manera amplia cuales son los servicios y prestaciones que brindan.



El cementerio “Lomas de Villa Allende” se encuentra situado en el cuadrante de la Misión, entre la valorización utópica y la valorización crítica, a través del cual enfatizan ofrecer un lugar distinto, adaptado a las necesidades de sus potenciales clientes, buscando establecerse y marcar diferencia en un futuro.



# Sitio web 3



([www.laforesta.com.ar](http://www.laforesta.com.ar))



#### a)- Tipo de Información brindada

- De valor emocional

Por medio de esta información buscan persuadir a los clientes potenciales, apelando a sus sentimientos y emociones, informándoles sobre las características y prestaciones brindadas por el cementerio.

Argumentan que cuentan con un parque totalmente integrado a la naturaleza, de características únicas, de indescriptible belleza y exaltación para el espíritu; resaltan tener un parque totalmente adaptado a las necesidades de los clientes.

- Aspectos históricos o referenciales

Exponen información sobre cómo nació el cementerio La Floresta; dicen establecerse en la provincia en el año 1985, tras un concepto analizado de cementerios de Estados Unidos; alegan contar con 45 hectáreas con una arbolada natural diagramadas internamente para la realización de las calles, y con un área destinada a la inhumación, representada por 40.000 parcelas; dicen ser tener un verdadero cementerio parque, sin dañar el paisaje natural original y totalmente integrado a la naturaleza; informan sobre la ubicación del predio, resaltando que el parque se encuentra situado a 20 minutos del centro de la ciudad de Córdoba, sobre la ruta n°5, camino a Alta Gracia.

- Servicios brindados

A partir de esta información, buscan convencer a los potenciales clientes demostrando cuáles son sus servicios y prestaciones brindadas.

Informan a sus clientes potenciales que brindan una atención personalizada permanente las 24 horas del día y un servicio de atención de urgencias por fallecimientos; argumentan contar con una sala velatoria y una oficina de atención al público en el parque; dicen ofrecer una variada y adecuada selección parcela según las necesidades, con posibilidad de mantenimiento a perpetuidad; alegan proporcionar una comunicación continua con el cliente para asesoramiento sobre



defunciones, traslados y ceremoniales; además dicen contar con un templo ecuménico abierto a todos los credos, un invernadero propio y riego por aspersion asegurando un estado excelente del predio en todas las épocas del año.

- Contactos

Informan sobre la formas de contacto con la empresa, los horarios de atención y visita en el predio, y además con una dirección de correo electrónica para contactarlos en caso de querer establecer alguna consulta.

**b)- Componentes visuales**

Es a partir de los componentes visuales, como ser los colores y las imágenes, que la organización busca promover en sus potenciales clientes una posible decisión. En el caso del sitio web de La Floresta, tratan de establecer una relación entre los servicios y prestaciones que brindan y la naturaleza.

- Imágenes

En este sitio web exhiben imágenes, que están mayormente referidas a la naturaleza en la que el cementerio parque se encuentra inserto; dan a conocer también las diferentes instalaciones y sectores que poseen dentro del mismo.





- Colores

En este sitio web los colores que predominan, en los diversos enlaces, son el color azul y el verde en sus diferentes tonalidades. Es a partir del uso de dichos colores que la empresa busca establecer una relación entre los servicios y prestaciones que ofrecen y lo natural que los rodea, como ser representado por el cielo o el paisaje en el que se encuentra inserto.

### c)- Modo Enunciativo

En este sitio web, a diferencia de los dos anteriores, predominan de igual manera el modo delocutivo y alocutivo, en lo que se refiere a los mensajes e información brindada por el cementerio sobre sus servicios y prestaciones. A lo que respecta al modo elocutivo, en dicho sitio web no se encuentra referenciado.

- Delocutivo

En este modo enunciativo, el sujeto enunciador esta presentado de una manera impersonal, en tercera persona, como “La Floresta”. Este modo cumple en los mensajes brindados una función más informativa.

“La Floresta cementerio parque está ubicado a solo 20 minutos del centro de la ciudad de Córdoba”

“En La Floresta cementerio parque, sólo el 35% de su superficie es destinada al área de inhumación”

“El parque esta dividido en manzanas formadas por el trazado de sus calles, avenidas y sus tres plazas”

- Alocutivo

En este modo alocutivo, el sujeto enunciador está centrado en el “nosotros”, es a partir de él donde se enuncia una parte de su discurso como organización.

“Nacimos en 1985, tras un concepto analizado de cementerios de Estados Unidos”



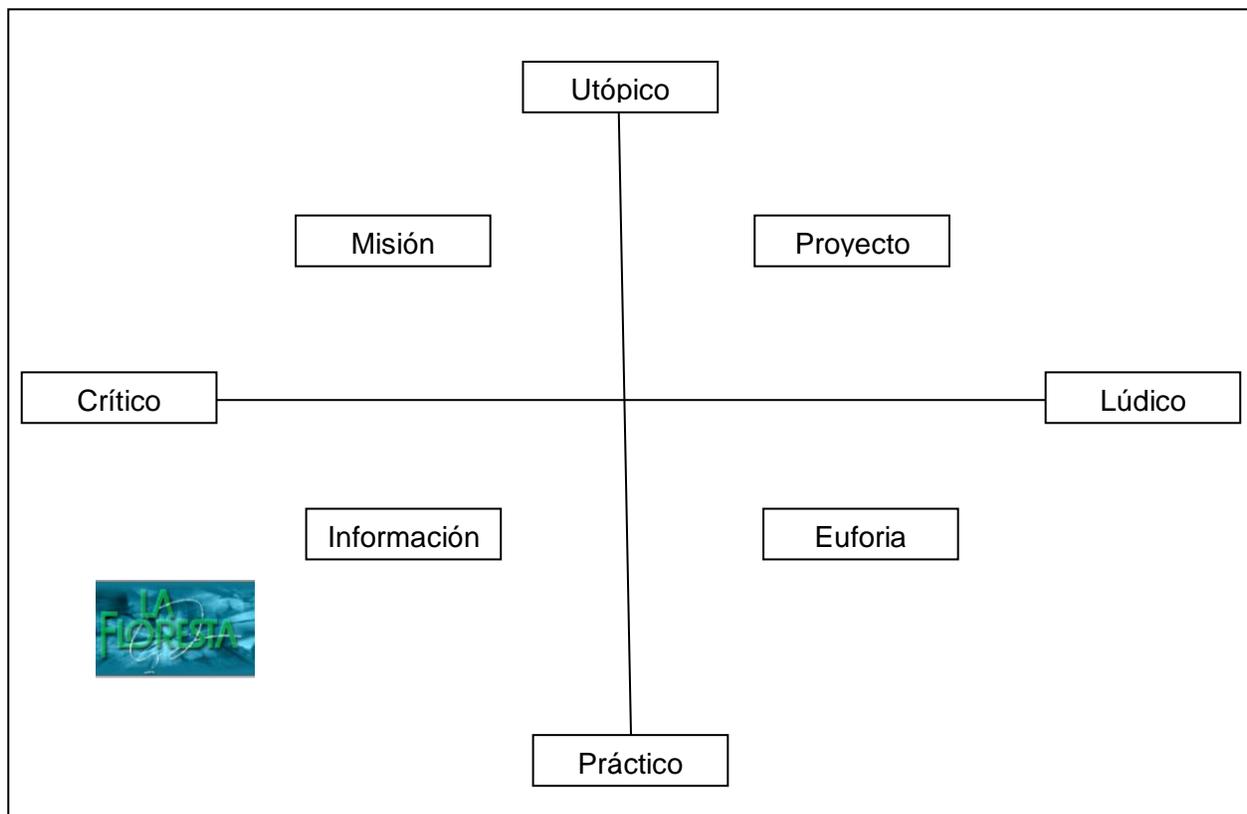
“Desde nuestros inicios innovamos y constituimos un verdadero cementerio parque sin dañar el paisaje natural original”

“Hoy nos enorgullece haber superado todo lo conocido en lo relativo a los cementerios convencionales”

#### d)- Valores transmitidos

Aquí se analizan los valores que la empresa trasmite a través de sus mensajes e información.

En el cementerio de La Floresta, los valores que sobresalen en la información brindada son los prácticos, dándole mayor importancia a comunicar de manera amplia cuales son los servicios y prestaciones que ofrecen a los potenciales clientes de la organización.





El cementerio “La Floresta” se encuentra entre la valorización práctica y la valorización crítica, ubicado en el cuadrante de la Información, en donde las características del servicio y las prestaciones que brindan están claramente expuestas y explicadas, resaltando su funcionalidad o utilidad como tal.



## *Consideraciones Parciales*

---

Luego de haber sido analizados los sitios web de los tres cementerios parque, se puede establecer que a través de estos portales lo que buscan es constituir un contacto más interactivo con los potenciales clientes, brindándoles una información clara y a la vez amena sobre los servicios y prestaciones que ofrecen. Los tres cementerios se presentan de maneras similares, pero haciendo énfasis en puntos diferentes, unos lo hacen informando más sobre su historia o antecedentes como organización, y otros dándoles mayor importancia a las características diferenciadoras de los servicios que brindan. Además los tres por igual le dan una gran importancia a la naturaleza, a los paisajes, a los jardines de flores y árboles, buscando transmitir paz y tranquilidad, conservando el bienestar interior para las visitas que realizan los familiares.

En el caso del primer sitio web analizado, Parque del Sol, se puede resaltar que es el que presenta visualmente una mejor propuesta, tanto referido a los colores que utiliza, como a las imágenes e información que brindan sobre sus servicios. La estructuración de la información que hacen dentro del sitio es la adecuada, dándole un lugar especial a cada apartado.

El sitio web de Lomas de Villa Allende, despliega sus opciones en dos ubicaciones importantes, pero dando prioridad a sus productos, servicios y características de una forma más concisa, dejando como segundo plano pero no menos importante, la información acerca de su historia, ubicación y datos de interés social sobre la prestadora. Muestra imágenes interesantes del predio o de las instalaciones con las que cuentan en el mismo.

Por último, el portal web del cementerio parque La Floresta, se presenta visualmente de una manera menos atractiva, en cuanto al uso de los colores que tiene en su portada, de igual manera al desplegar el mismo nos damos cuenta que podemos conocerlo de una forma diferente a los anteriores. En el sector de las imágenes del lugar, se exhiben de modo particularmente interesante permitiéndonos interactuar con ellas. Brinda además la información necesaria para poder acceder a su asesoramiento y/o contratación, y para conocer en profundidad sus servicios y prestaciones.



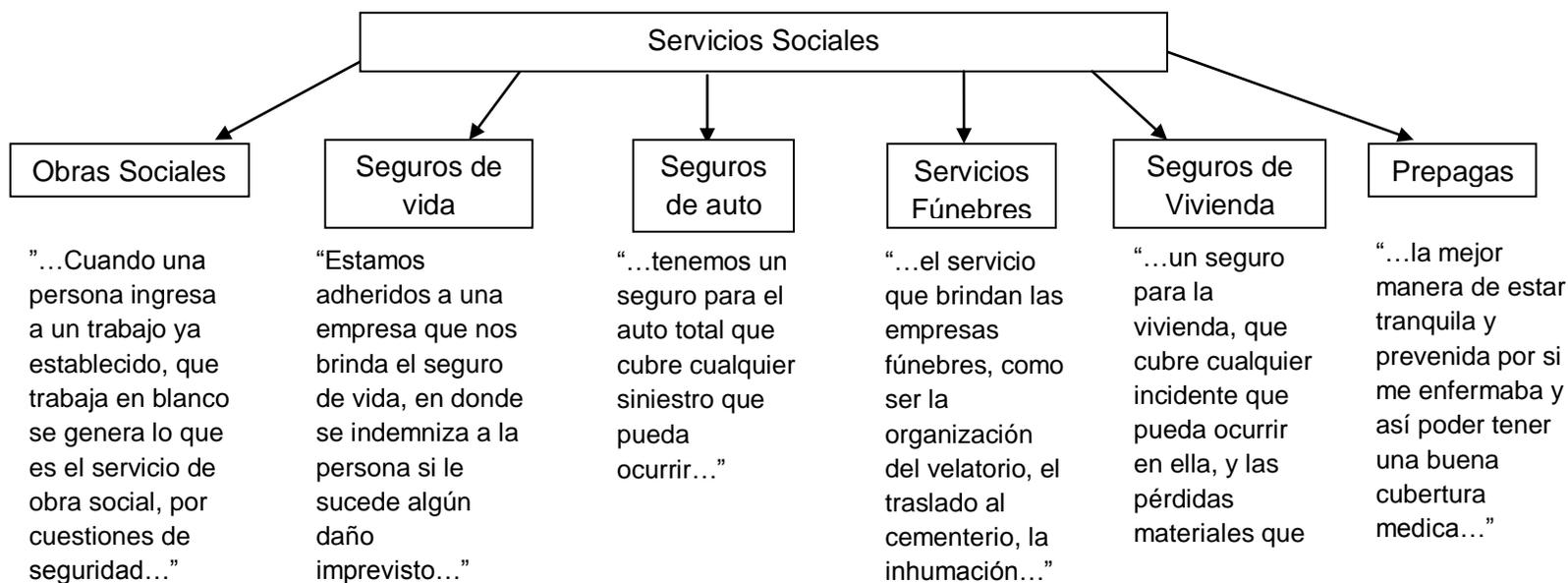
# Entrevistas

# Exploratorias

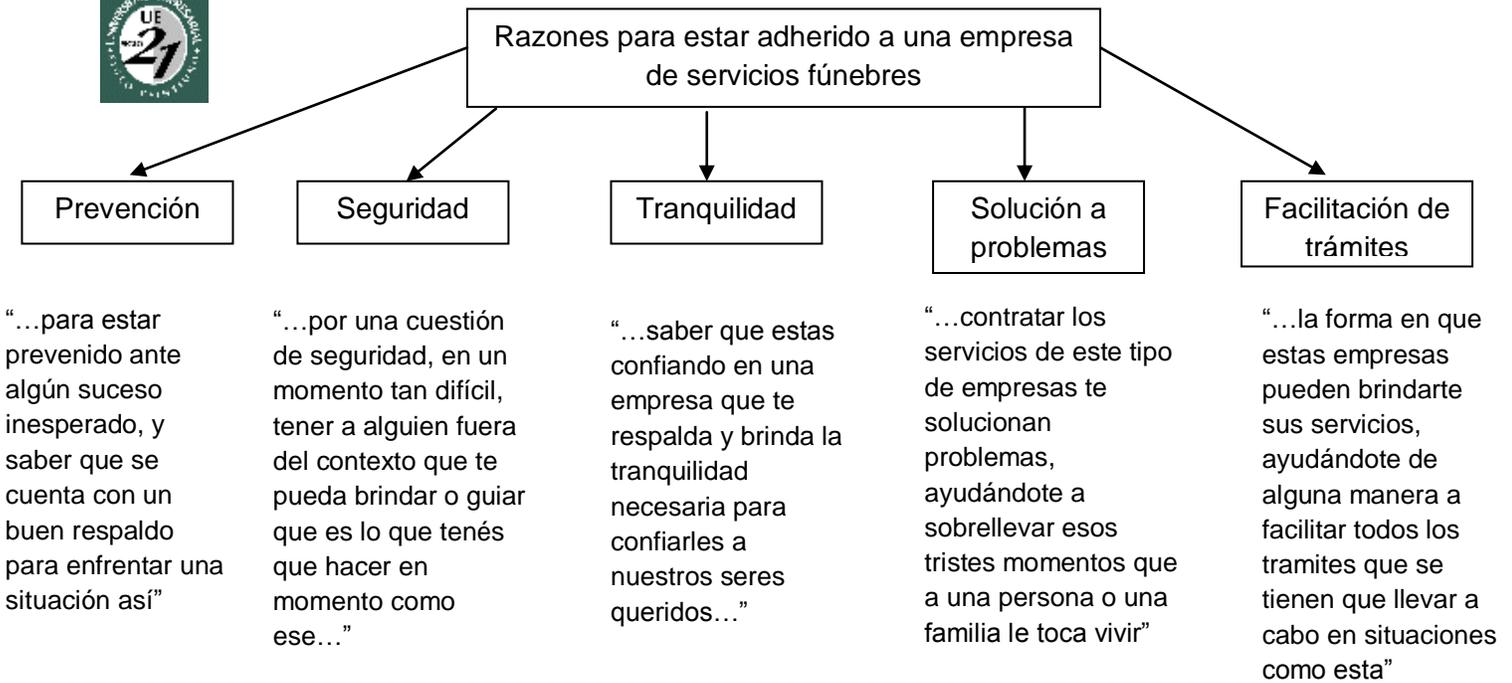


Se consideró conveniente agrupar en cuadros a modo de resúmenes las respuestas similares a los interrogantes planteados, para visualizar y comprender mejor los datos obtenidos en las entrevistas.

• Servicios Sociales

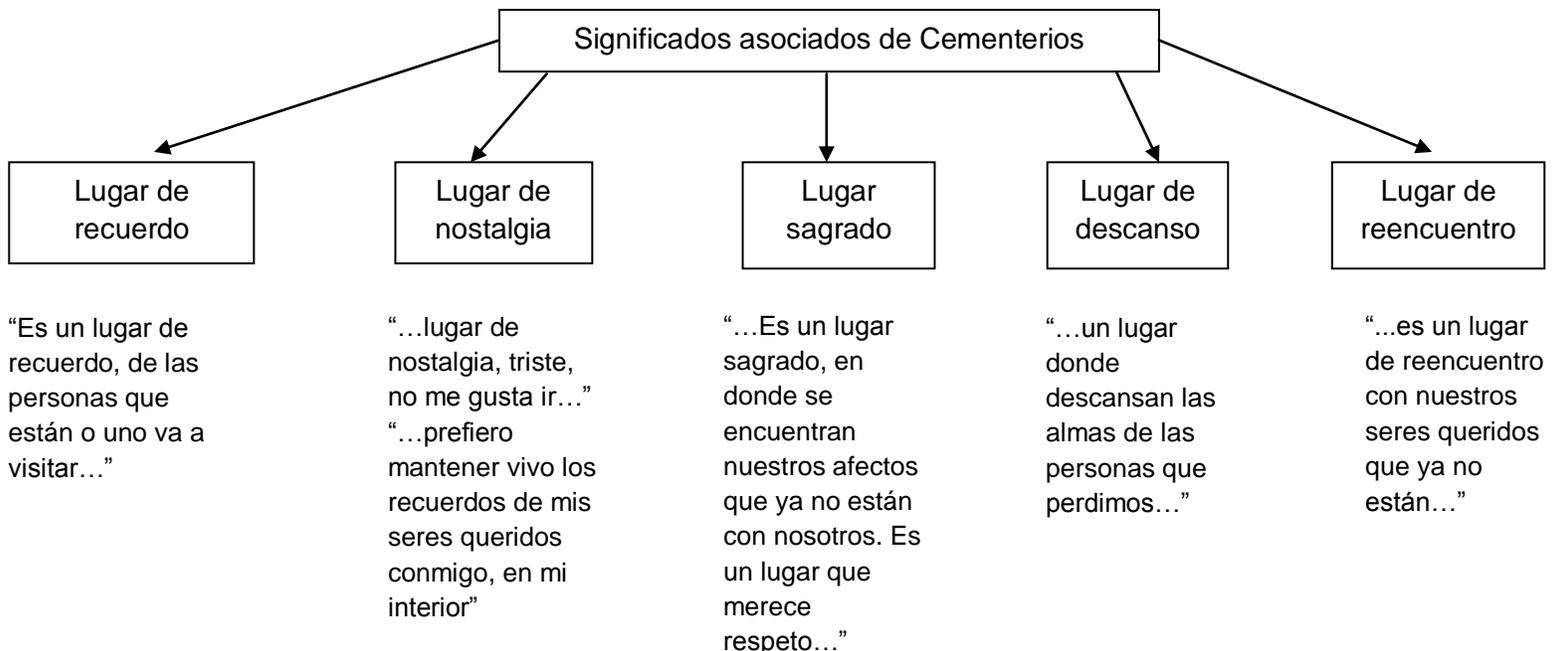


Las respuestas obtenidas a este interrogante aportan que de acuerdo a lo expresado por los entrevistados, sobre los servicios sociales que mayor conocimiento poseen, establecen en su mayoría que son los de obra social y prepagas, sobresaliendo también que se encuentran adheridos para contar con una buena cobertura y atención médica en el momento que alguno de su familia o seres queridos lo necesite.



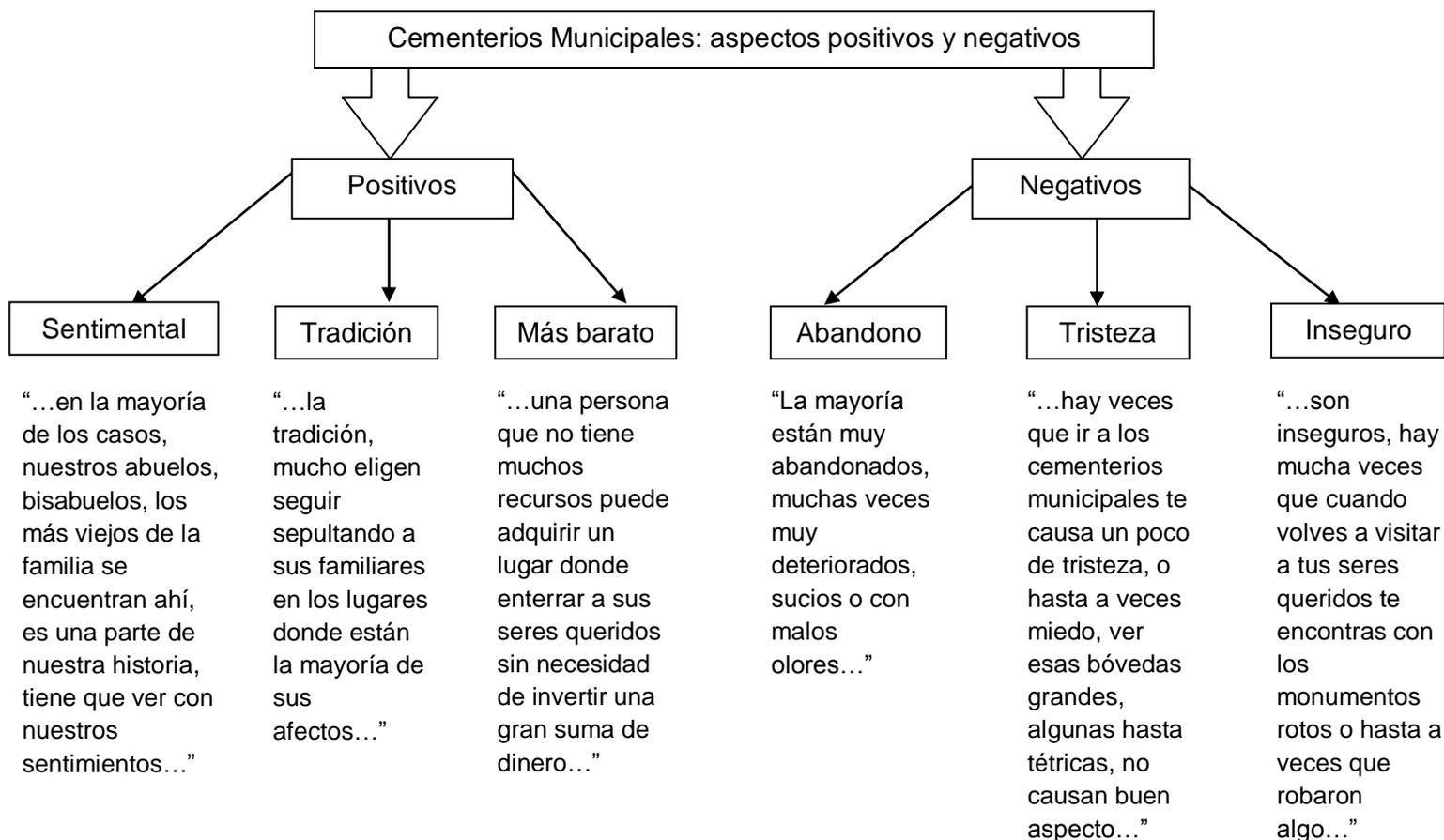
Al ser interrogados sobre cuáles podrían ser las razones para adherirse a una empresa de servicios fúnebres, las respuestas que sobresalieron fueron por razones de seguridad y para estar prevenidos en caso de que ocurriese algún suceso inesperado, puedan contar con un respaldo que los asesore en cuanto a los pasos a seguir en un momento como ser la muerte de un ser querido.

• Cementerios





Al ser consultados los entrevistados, sobre el significado de la palabra cementerio, las respuestas que resaltaron fueron que lo consideraban un lugar de recuerdo y también como un lugar donde descansan los seres queridos que ya no están.

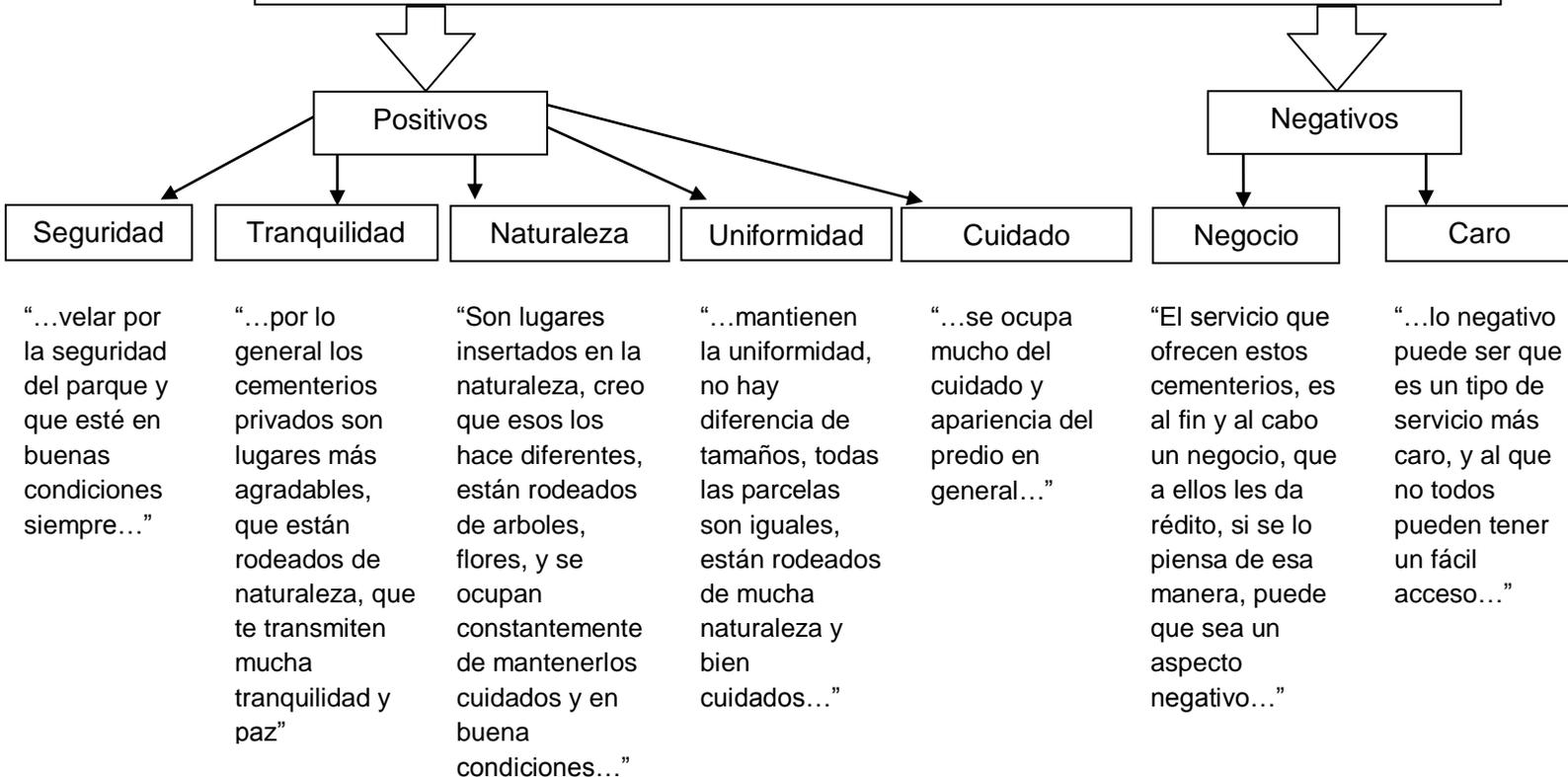


En este interrogante las respuestas destacadas en mayor medida en cuanto a lo que tiene a favor un cementerio municipal, fueron el menor costo monetario para poder adquirir un nicho o lugar donde sepultar al fallecido, como así también el valor de la tradición. En cuanto a lo que tiene en contra este tipo de cementerio, resaltaron respuestas como el descuido y abandono que hacen del lugar.

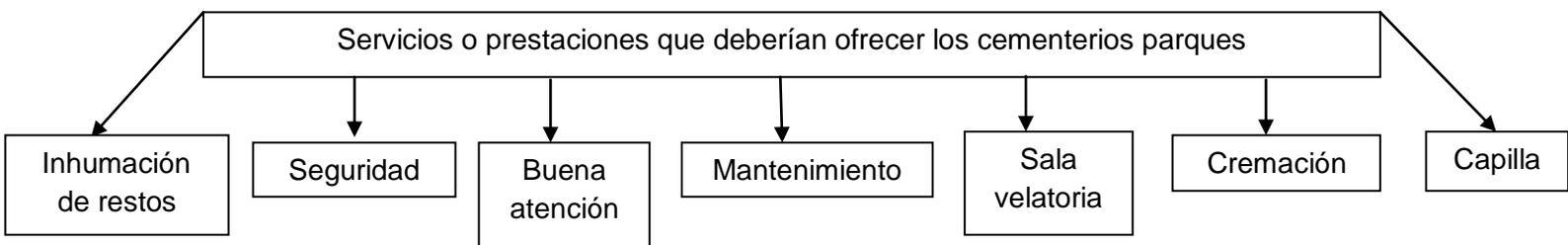
- Cementerios Parques



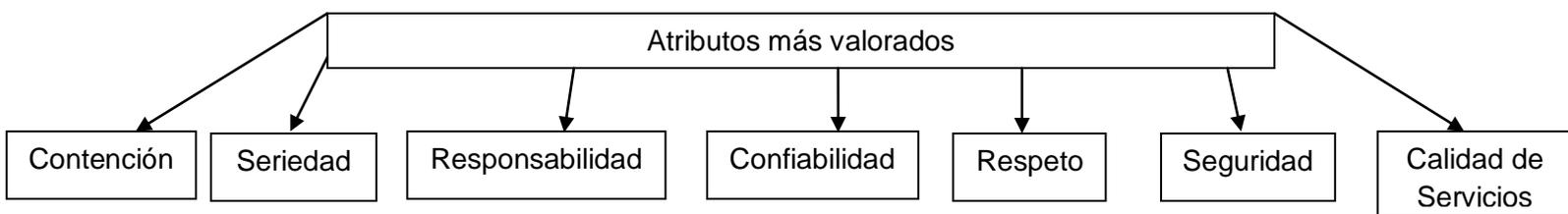
Cementerios Privados: aspectos positivos y negativos



En las respuestas a esta pregunta sobresalieron que los aspectos positivos de los cementerios privados, son la seguridad que brindan y el cuidado y mantenimiento que hacen del predio. En cuanto a lo negativo resaltaron las respuestas haciendo referencia al negocio que se hace de situaciones dolorosas como ser el fallecimiento de un familiar



En cuanto a los servicios o prestaciones que deberían ofrecer, resaltan la buena atención por parte de los empleados de la empresa, brindar seguridad y protección, y como así también realizar un mantenimiento y cuidado constante del lugar.



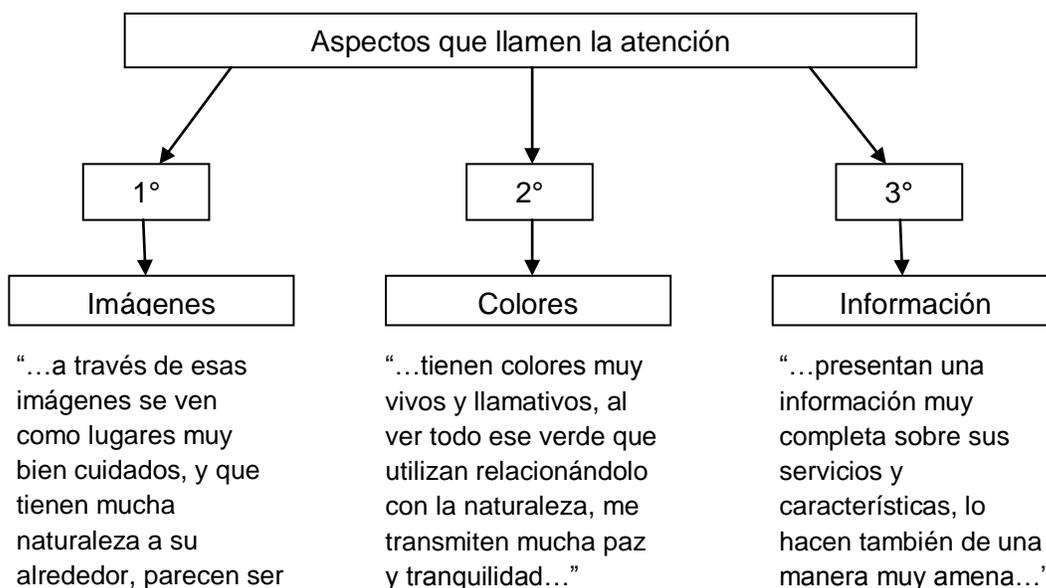
Los atributos que son más valorados al momento de contratar un servicio de estas características son sobre todo que la empresa brinde confianza, responsabilidad y seguridad al ofrecer sus servicios a la comunidad.

Intención o no de adherirse a una empresa de cementerio privado

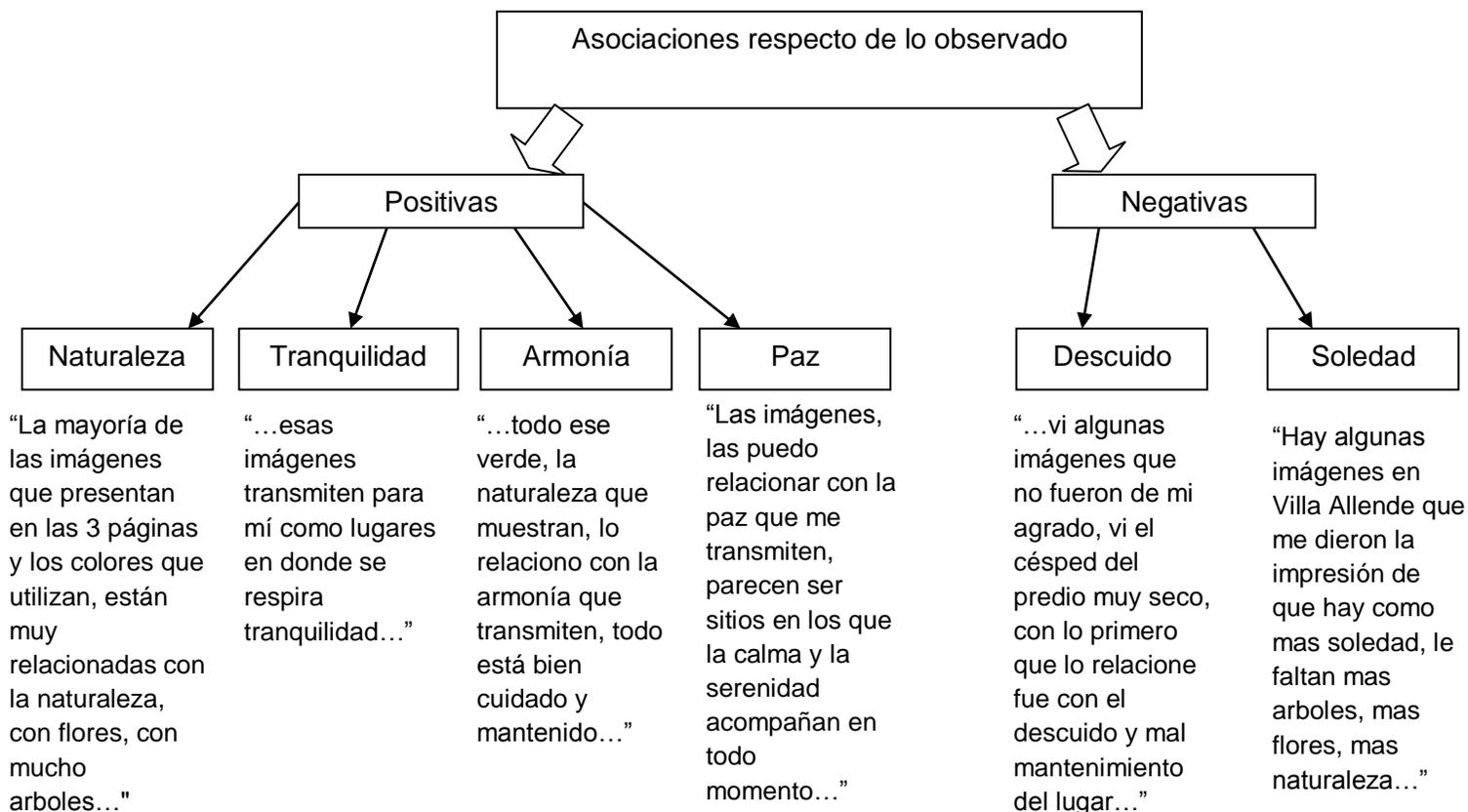
Al ser consultados sobre este interrogante las respuestas que sobresalieron, fueron positivas, argumentando mayormente que contar con una empresa que te brinde este tipo de servicios, es importante ya que te acompañan en esos momentos difíciles de sobrellevar. Así mismo resaltan también que en su mayoría, si adhirieran una empresa de cementerio privado, sería en un tiempo futuro.

### Análisis de los sitios web

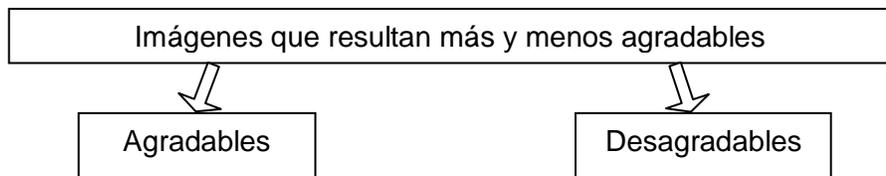
- Análisis Visual



En las respuestas a esta pregunta, resaltaron que lo que más les llamo la atención, en primer lugar fueron las imágenes que presentan en los diferentes sitios web, ya que muestran a los predios como lugares muy bien cuidados y mantenidos; en segundo lugar colocaron a los colores con los que se representan los cementerios y por último a la información que brindan sobre los servicios y prestaciones que ofrecen a sus potenciales clientes.



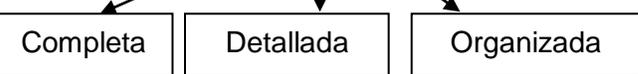
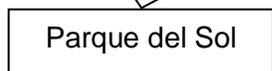
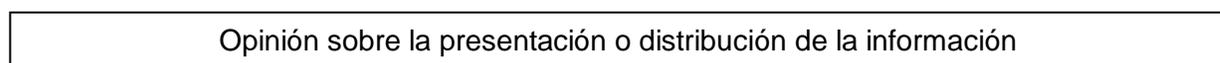
Las respuestas obtenidas a este interrogante aportan que los entrevistados de acuerdo a las imágenes observadas brindadas en los diferentes sitios web, establecen diversas asociaciones negativas en algunas oportunidades de soledad o descuido, y otras veces al ver la naturaleza que presentan en esas imágenes, la relacionan de forma positiva con la tranquilidad y armonía que el lugar les trasmite.



“Todas esas imágenes que muestran el paisaje que rodea al cementerio, los frutos, los arboles, son lugares naturales, bien conservados...”

“...las que no me agradaron mucho fueron las de Lomas de Villa Allende, parece que no está bien cuidado, muestran algunos sectores como con el césped muy seco, y eso no da un buen aspecto”

Las imágenes que les resultaron más agradables fueron aquellas en las que se visualiza el paisaje natural, en el que está inserto el cementerio. Por el contrario las imágenes que les resultaron desagradables fueron algunas imágenes presentadas en el cementerio de Villa Allende, del cual aportan que se ve como un lugar que no se encuentra en buenas condiciones o está más descuidado.



En dicho interrogante los entrevistados comentan que según lo que observan en el sitio web de Parque del Sol, lo consideran como el que mayor cúmulo de información brinda y el cual lo hace de una forma más detallada, es el que mejor organizado está en cuanto sus links de servicios, historia, y formas de

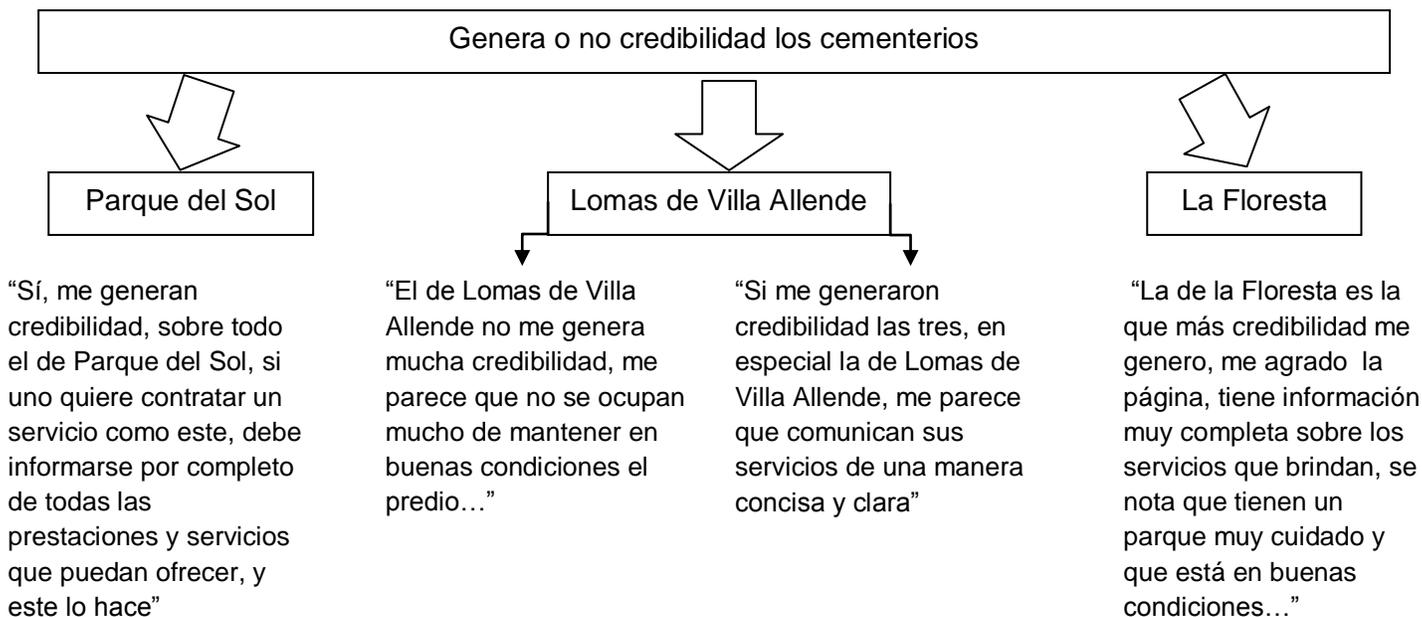


contacto con la organización. Con respecto a los otros sitios las opiniones son diversas, pero resaltando que de igual manera brindan una buena cantidad de información sobre sus prestaciones.

- Análisis de mensajes

Opinión sobre los mensajes e información

Sobre los mensajes e información que brindan, sobresalen las respuestas sobre que el cementerio Parque del Sol comunica sus servicios de una manera más agradable y hasta sentimental. Por el contrario sostienen que el de Lomas de Villa Allende lo hace de una forma más fría, apelando solo al negocio que llevan adelante. Sobre el cementerio de La Floresta aportan, que a través de su sitio brindan una buena información.



Sostienen que tanto el cementerio de Parque del Sol como el de La Floresta, a través de lo que observaron en sus sitios web, le generaran credibilidad en su accionar, porque informan de una manera amena y completa todos los servicios y prestaciones que brindan. En cambio a lo que respecta al cementerio

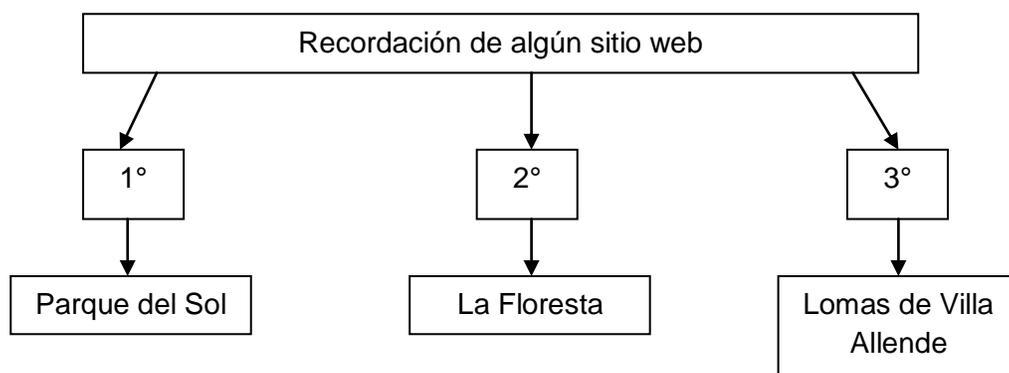


de Lomas de Villa Allende, las opiniones fueron divididas, debido a que algunos entrevistados sostienen que, a su parecer, al no brindar tanta información sobre los servicios o prestaciones que ofrecen, no lo ven como una empresa confiable

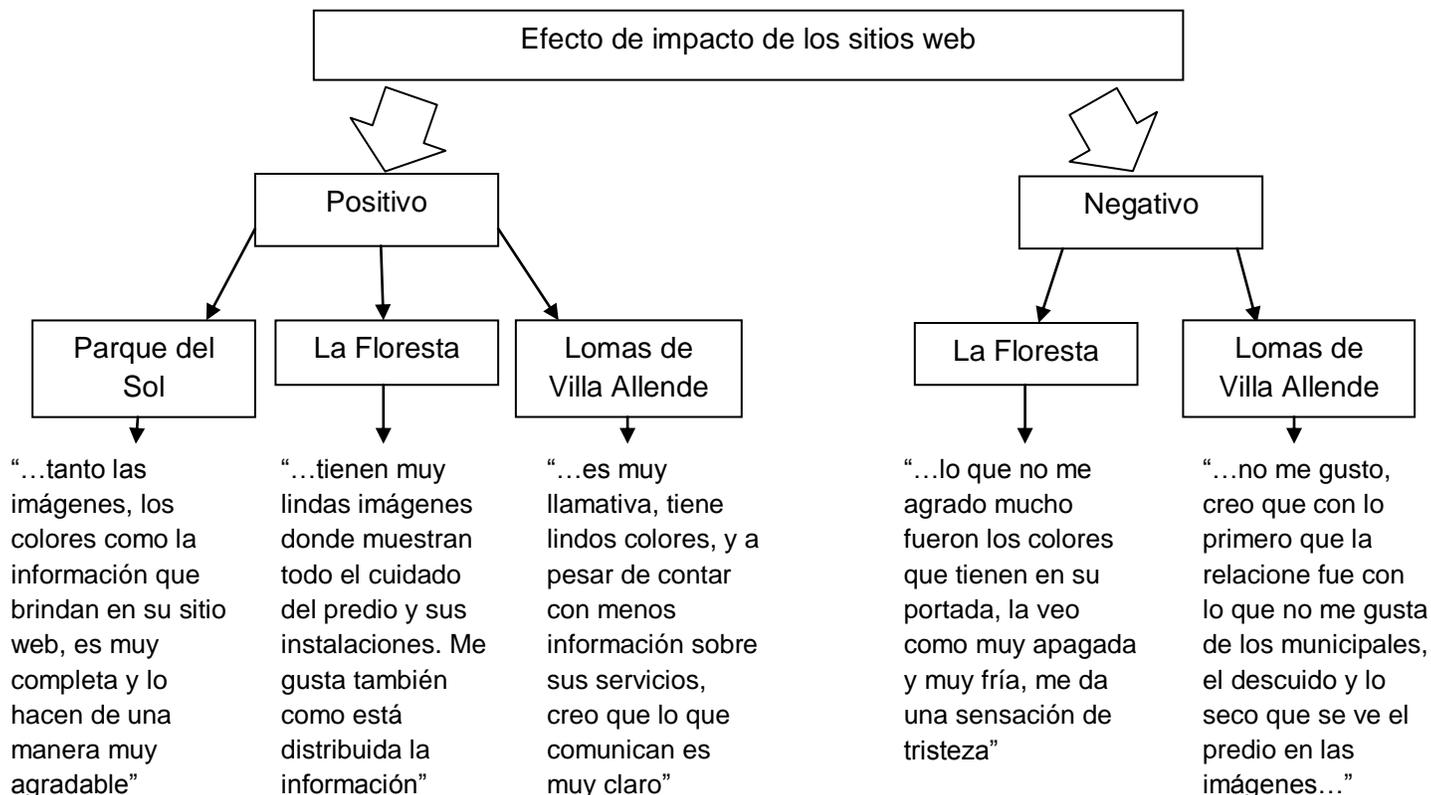
Opinión sobre si lo comunicado se relaciona con lo que esperan los clientes

Al ser consultados sobre este interrogante, las respuestas obtenidas en su totalidad fueron positivas, es decir que si encuentran relación entre lo que comunican los diferentes cementerios en sus sitios web con lo que una persona o cliente espera al contratar un servicio de estas características. Argumentan que tanto La Floresta, Parque del Sol y Lomas de Villa Allende informan de una manera muy agradable y concisa todos los servicios y prestaciones que ofrecen, como así también sus características diferenciadoras.

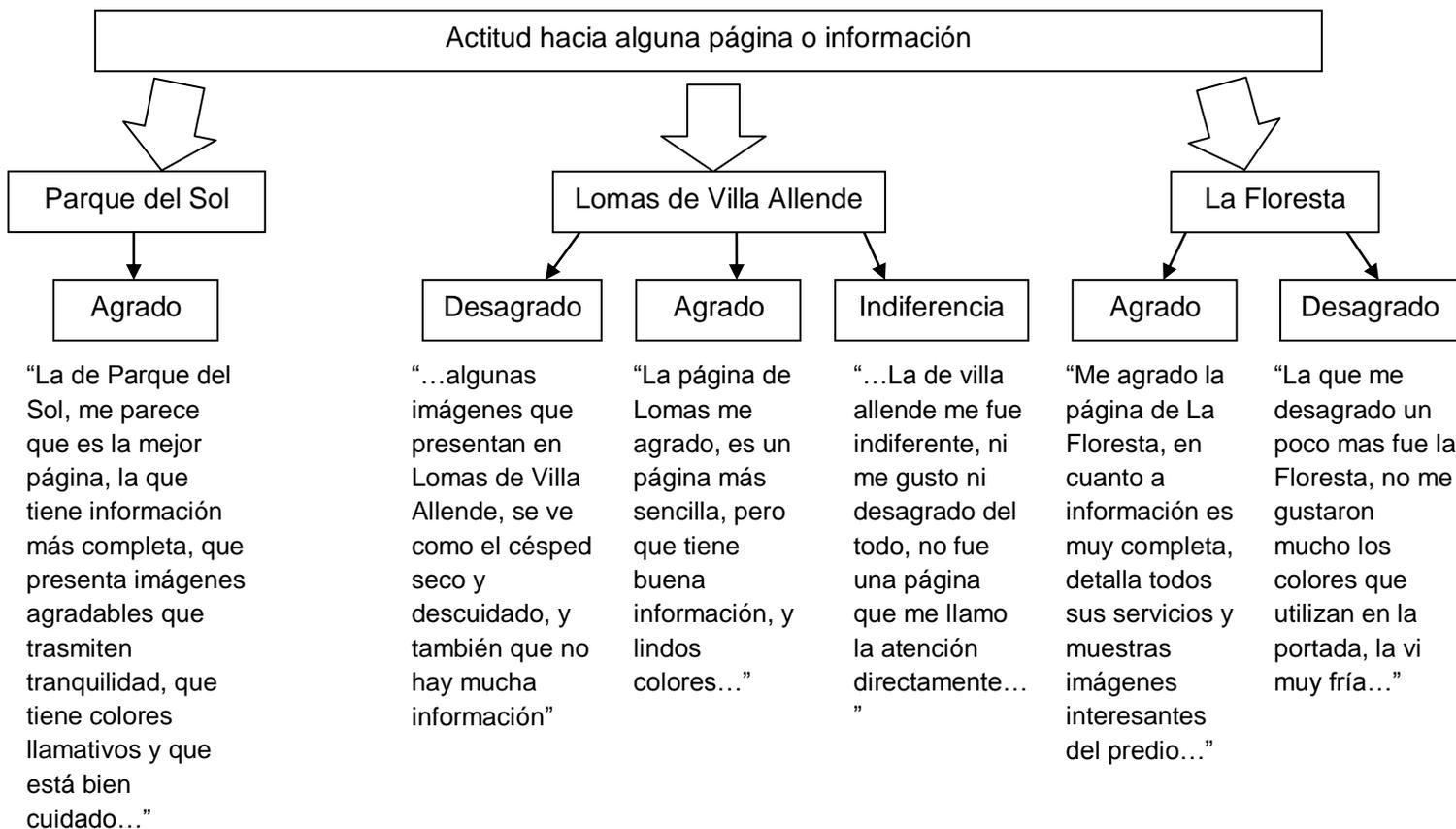
#### Evaluación de las Páginas analizadas



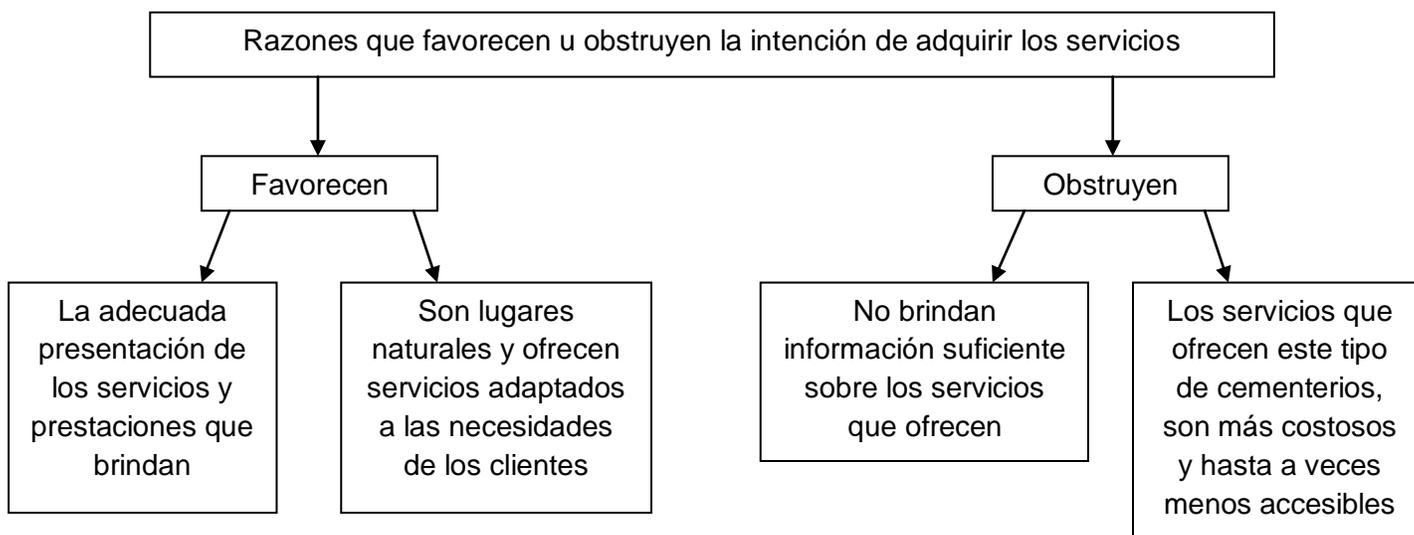
En respuesta a este interrogante, prevalecen las respuestas sobre que la página del Parque del Sol es la que más recuerdan, siendo ésta la que más les atrajo, por los colores, imágenes e información que brindan de sus servicios. En segundo lugar quedo el sitio web de la Floresta, seguido por el de Lomas de Villa Allende.



Con respecto al impacto positivo que tuvieron los sitios web sobre los entrevistados resaltaron que, el cementerio Parque del Sol, es el que a la mayoría le resulto más interesante y agradable, tanto en imágenes, colores e información que comunican. En la Floresta, lo que más les agrado fue la distribución de la información que presentan en la página y las imágenes, por caso contrario hubo varios entrevistados que sostuvieron que no les gusto mucho los colores que tienen en su portada, viéndola así como muy fría o desagradable. Por último en lo que respecta al sitio web de Lomas de Villa Allende, argumentaron que tienen lindos colores en su portada y que a pesar de contar con menos información sobre los servicios o prestaciones que brindan, lo que comunican lo hacen de una forma muy clara y concreta. En cuanto al efecto negativo resaltan en su mayoría que las imágenes que presentan en el sitio web no son las adecuadas, ya que de acuerdo a su opinión muestran al predio muy seco y descuidado.



Al consultarles a los entrevistados sobre este interrogante, sobresalen las respuestas a que estos experimentan actitudes positivas en relación a la ciertas imágenes que le resultan agradables y también a la información brindada en forma más completa, es decir aquellos sitios web que comunican en detalle cuales son los servicios y prestaciones que brindan. En lo que respecta a las actitudes de desagrado, lo exteriorizan antes aquellos sitios que muestran imágenes sobre el predio que este más descuidado o sobre los colores que utilizan en las páginas.



En respuesta a la pregunta sobre si lo observado en los diferentes sitios web puede tener influencia o no en sus conductas futuras y cuales serian las razones, prevalecieron las respuestas positivas, en ellas resaltaron que al ver la forma en cómo presentan sus servicios y prestaciones, y la consecuente adaptación de los mismos a las necesidades de los clientes, pueden influir para tomar la decisión de contratar a alguno de estos cementerios. En lo que respecta a las respuestas negativas, estas se presentaron en menor medida, pero resaltando que para algunos de ellos no les convence lo que ofrecen los diferentes cementerios, ya que no brindan información suficiente sobre sus servicios, y además argumentaron que las prestaciones brindadas por este tipo de cementerios, es muchas veces más costoso y hasta menos accesible.



# Conclusiones

---



En las últimas décadas el avanzado deterioro o abandono de los cementerios municipales, dio lugar al rápido desarrollo de los cementerios privados, tratando de diferenciarse y cubrir además aquellas falencias que los antiguos cementerios presentaban. Esta investigación nace a partir de conocer e interpretar lo que comunican este tipo de organizaciones por medio de sus sitios web y la recepción por parte de los potenciales clientes de sus servicios.

A lo largo del proceso de investigación se propuso como primera instancia conocer e indagar sobre el tipo de información brindada por los cementerios privados Parque del Sol, La Floresta y Lomas de Villa Allende, a través de sus sitios web, utilizados para dar a conocer sus servicios y prestaciones a los usuarios potenciales.

Para llevar adelante este interrogante, se planteó como primer objetivo analizar la forma de estructurar la información contenida en sus sitios web. Luego de haber sido analizados, se puede establecer que tanto el cementerio de Parque del Sol, como el de La Floresta y el de Villa Allende, cuentan con una similar manera de estructurar su información, dividiéndola en “quiénes somos” o “institucional” haciendo referencia a su historia o antecedentes como organización, servicios y productos que ofrecen, ubicación geográfica del predio y administración, y por último información sobre la forma de poder establecer contacto con la organización. Al analizar en profundidad el contenido y la forma de estructuración de la información en los tres sitios web, se cree que cumplen efectivamente su cometido, es decir entablar con la comunidad un vínculo interactivo que los favorezca al momento de comunicar sus servicios.

Como segundo objetivo se planteó la necesidad de indagar sobre el modo de enunciación que utilizan dichos cementerios privados en sus mensajes o información. Aquí se pudo conocer que el modo enunciativo que predomina en los mensajes de los tres cementerios, es el delocutivo, en éste el sujeto enunciador está presentado en forma impersonal, en tercera persona, y que cumple una función informativa, al referirse a las prestaciones y servicios que ofrecen a los clientes potenciales. Al mismo tiempo en menor medida, se hace presente también en sus discursos el modo alocutivo, que está centrado en el “nosotros” como



sujeto enunciador. Después de haber analizado este punto, se cree que puede favorecer a este tipo de organización, centrar su discurso un poco más en el modo alocutivo, para atraer e involucrar a sus potenciales clientes, logrando dar una imagen de familiaridad.

En lo que respecta al tercer objetivo trazado, referido a indagar los valores contenidos en la información brindada en los sitios web para comunicar sus servicios, prevalecen los valores prácticos, es decir aquellos que apelan a la funcionalidad o utilidad del servicio como tal, enumerando todas las cualidades y características de las prestaciones que brindan, siendo claramente expuestas y explicadas a los potenciales clientes de los servicios ofrecidos por los cementerios parques. Es por esto que en este tipo de organización la mejor estrategia se cree que es comunicar eficientemente sus servicios, sin dejar de lado la seguridad y responsabilidad que deben transmitir al momento de hacer efectivas las prestaciones.

Como segunda instancia, luego de haber analizado en profundidad los sitios web de los cementerios parques, se llevaron a cabo entrevistas exploratorias con el objetivo de analizar el sentido atribuido por los usuarios potenciales del servicio a los mensajes emitidos por dichos cementerios en sus portales web.

Para cumplir con dicho cometido, se estableció como primer objetivo evaluar las asociaciones espontáneas experimentadas por los usuarios potenciales ante lo comunicado por los cementerios privados. Se puede establecer que a partir de los mensajes e imágenes brindadas en los diferentes sitios web las asociaciones experimentadas fueron de dos tipos, unas positivas, relacionándolas con la tranquilidad, la paz y naturaleza que les transmiten lo observado, ya sea ante las imágenes o los colores que muestran, y otras negativas como soledad o descuido que le generan ver ciertas imágenes que presentan en algunos de los sitios web. El transmitir tranquilidad, serenidad y seguridad, dándolo a conocer en el accionar diario, favorece a este tipo de cementerios al momento de lograr en sus potenciales clientes una buena imagen como prestadores de servicios.



Como segundo objetivo se planteo la necesidad de conocer cuáles son los atributos que los usuarios potenciales más valoran al momento de contratar un servicio de estas características. En este punto se puede concluir que de acuerdo a lo investigado, los atributos más valorados, en lo que respecta al momento de tomar una decisión para contratar los servicios de un cementerio parque, son principalmente aquellos relacionados con el buen accionar del personal de la organización, es decir le dan mayor valor a la responsabilidad, la seriedad, la confiabilidad y la seguridad, que deben generar para brindar servicios tan particulares como ser los relacionados con la pérdida de un ser querido. Al tratarse muchas veces de situaciones tan particulares y dolorosas, se entiende que brindar una imagen a través de lo comunicado que transmita confianza y seguridad en su accionar, es de suma importancia, ya que los posibles usuarios buscan en este tipo de organizaciones un respaldo que les garantice que el lugar que eligieron es el correcto.

El último objetivo planteado fue el analizar las actitudes de los usuarios potenciales hacia lo comunicado por los diferentes cementerios privados en sus sitios web, en este punto se pudo concluir que ante la información y mensajes comunicados de forma más amena y completa, es decir hacia aquellos sitios que informan más en detalle cuáles son los servicios y prestaciones que brindan, como así también hacia ciertas imágenes publicadas, en donde se muestra toda la naturaleza que rodea a los predios y el cuidado que hacen del lugar, se experimentaron actitudes positivas. En cambio a lo que respecta a las actitudes negativas o de desagrado, se hicieron presentes por otro lado ante aquellos sitios que brindan una información concisa y relacionadas mas con el negocio en sí, que con la parte sentimental, y por otro lado también se vieron presentes estas actitudes negativas hacia algunas imágenes en donde muestran el parque como un poco mas descuidado o en no muy buenas condiciones. Luego de lo analizado puede sostenerse la importancia que tiene para futuros usuarios o visitantes de los sitios web, observar en ellos imágenes agradables, colores llamativos e información amena, que los atraiga e interese en conocer en profundidad sus servicios y características.



En conclusión, después de haber analizado en profundidad tanto los sitios web de los cementerios privados como las entrevistas realizadas a los potenciales clientes de dichos cementerios, puede decirse que se establece una total concordancia entre lo que la organización busca al comunicar sus servicios y prestaciones por medio de dichos portales web y lo que los potenciales clientes o la comunidad esperan recibir de ellos. Esto es así debido a que los cementerios privados a través de los sitios web buscan atraer por medio de imágenes agradables, colores llamativos e información interesante y pertinente sobre sus servicios a posibles usuarios, cumpliendo así su objetivo de acercar sus organizaciones a la comunidad, y lograr que se interesen en sus servicios.



- Álvarez, Gabriela y otros (2003) “Organización Empresarial”. Argentina, Córdoba: Ed. Copiar.
- Álvarez, Gerardo (1996) “Textos y Discursos. Introducción a la lingüística del texto”. Concepción: Universidad de Concepción
- Avilia Lammertyn, Roberto (1997). “Estrategias y Tácticas de Comunicación Integradora”. Argentina: Imagen.
- Bernays, Edward (1998). “Cristalizando la Opinión Pública”. España, Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Botta Mirta (2002). “Tesis, monografías e informes- Nuevas normas y técnicas de investigación y redacción”. Argentina: Ed. Biblos.
- Calsamiglia Helena, Tusón Valls Amparo (1999). “Las Cosas del decir- Manual de análisis del discurso”. España, Barcelona: Ed. Ariel S.A.
- Castellblanque, Mariano (2001). “Estructura de la actividad Publicitaria”. Editorial Paidós
- Galeano, María Eumelia (2000) “Diseño de proyectos en la investigación cualitativa”. España, Madrid: Ed. Alianza.
- Hernández Sampieri, Collado y Lucio (2003). “Metodología de la Investigación”. México: Ed. Mc. Graw Hill.
- Kotler Philip (1999). “El Marketing Según Kotler”. Editorial Paidós SAICF
- Kotler Philip (2001). “Dirección de Marketing”. México: Pearson Educación
- Krippendorf, K. (1990). “Metodología de análisis de contenido. Teoría y Práctica”. España, Barcelona: Ed. Piados.
- Loudon David L. y Della Bitta Albert J., “Comportamiento del Consumidor”, (Cuarta Edición). México: Ed. Mc Graw Hill.
- Merlino Aldo “Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales- Temas, problemas y aplicaciones”. Argentina: Ed. AmericaleE
- Muriel, Luisa y Rota, Gilda (1980). “Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Públicas”. Ecuador, Quito: Editora Andina



- Schiffman, León y Kanuk, Leslie (1997). “Comportamiento del consumidor”. México: Ed. Prentice-Hall hispanoamericana
- Semprini Andrea. “El Marketing de la marca- Una aproximación semiótica”. España, Barcelona: Ed. Paidós
- Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce (2004). “Fundamentos de Marketing” (13va. Edición). Ed. Mc Graw Hill
- Vieytes, Rut (2004). “Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Epistemología y Técnicas”. Argentina, Buenos Aires: Ed. De las Ciencias.
- Wilcox, Dennis (2006). “Relaciones Públicas: Estrategias y Tácticas”. España: Ed. Addison Wesley.
  
- <http://www.parquedelosol.com.ar/>
- <http://lafloresta.com.ar/>
- <http://www.cementeriolomas.com.ar/>
- <http://www.jardindelpilar.com.ar>
- <http://www.cementerioarque.com/home.htm>
- <http://www.cacepri.org/>



# Anexos

---



# Entrevistas

---



1-

Datos Personales

Entrevistado: Raúl

Ocupación: Comerciante

Edad: 46

**- ¿Podría describirme un poco su vida cotidiana?, ¿Qué hace un día común o normal?**

- Soy comerciante, tengo un negocio de distintos rubros. Soy viudo y tengo tres hijas. Trabajo todo el día, todos los días de la semana, porque los rubros que yo trabajo comercialmente, la mayoría son de atención las 24 horas del día.

**- Me podría definir o describir cuales son los servicios sociales que usted conoce**

- El que mayormente conocemos es el servicio social de salud, que al ser empleado público o bien por medio de una pensión podemos llegar a tener, pero es el que nos cubre tan solo la parte de salud o de enfermedades. Y también los de seguro de vida, que en caso de fallecimiento se paga. Pero es muy poco en sí lo que manejo o conozco en donde resido.

**- ¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted se encuentra adherido?**

- Únicamente la obra social por el tema salud, no tengo ningún otro tipo. Y tengo un seguro de vida por las tarjetas de crédito, que por trabajar comercialmente te cubren o te exigen un seguro de vida para poder cancelar en caso de fallecimiento.

**- De acuerdo a su opinión cual cree usted que son las razones que se pueden presentar para estar adherido o no a una empresa de servicios fúnebres.**

- Porque cuando hay una empresa seria atrás, estos servicios te solucionan un problema, el hecho de cuando vos tenés una desgracia, que es siempre imprevista, que no te la esperas, teniendo los seguros, los servicios sociales, toda la parte de sepelio o cementerio te facilitaría ese mal momento. Lo mismo que tener una buena obra social, que nunca la usas pero cuando tenés una enfermedad, yo creo que los servicios sociales son muy importantes.

**- Que significa para usted la palabra cementerio**

- Cementerio para mí es un lugar de recuerdo, de las personas que están o uno va a visitar, significa recuerdo y también tristeza. A mí me pasa cuando voy al cementerio y veo las personas fallecidas, recuerdo que hizo o que viví con esa persona.

**- ¿Cuales son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene de cada uno?**

- En donde resido conozco un cementerio parque y un cementerio municipal, al que mayormente se concurre cuando hay un fallecimiento. Y conozco en Santiago del Estero capital, el cementerio parque porque me toco ir a un acompañamiento de un conocido que tenía residencia en capital.

**- ¿Cuál cree que son las diferencias, a favor y en contra, entre los cementerios privados y los municipales?**



- Muchas, primero el cementerio parque te trasmite paz, te trasmite naturaleza, serenidad. Cuando vas a un cementerio parque, y estas ahí rezando, recordando, o a visitar, entonces el hecho de tener ese lugar especial de congoja, para poder estar al lado de la persona, de un ser querido, es mucha más tranquilo, una paz. En cambio vos vas al cementerio antiguo, con bóvedas grandes, viejas, o a veces tenés miedo, aunque a mí me gusta ver u observar porque para mí es un poco de historia de los pueblos que están marcados ahí. Pero cuando vas a visitar familiares te das cuenta que en el cementerio a veces hay distintas colores, distintas formas, nada uniforme. En cambio en un cementerio parque se ve una uniformidad, tranquilidad, paz y poder estar bien para visitar, rezar o reencontrarte con las personas que ya no están este mundo.

### **- Eso serian también los aspectos positivos de los cementerios parque, ¿y los negativos?**

- Y lo negativo de los cementerios parques, puede ser, todo depende pero la parte de cuidado se ve mucho mas, cuando no tiene un buen mantenimiento, se nota mucho más que en el otro cementerio. O también hay temporadas, tiempo en el tiempo, ósea no es lo mismo un cementerio parque en primavera que en otras temporadas, como ahora en otoño o invierno, si todo está seco, cambia el panorama en el cementerio. En cambio en el otro si esta todo pintadito, está bien.

### **- Qué cree usted, o le gustaría que ofreciera un cementerio, cuales serian las prestaciones o servicios que deberían o le gustaría que ofrezca.**

- El cementerio parque es un negocio o comercio, que tiene que estar en la etapa más dura que una persona necesita, uno va a buscar el servicio del cementerio parque, en un momento muy duro de su vida, si no es un hijo, una madre, un esposa, una esposa, entonces el que va a buscar ese servicios, va en un momento de congoja, de dolor, entonces el servicio tiene que estar preparado para eso, para atenderlo, contenerlo, para poder en ese momento brindar y hacer el negocio, entonces tiene que estar todo el personal capacitado, para poder hacer pasar el cliente, ese mal momento que está pasando con algo más ameno. Y Tiene que tener servicios, como capilla, que toda la ceremonia del entierro, sea algo tranquilo, que no haya inconvenientes, de que haya tierra, de que se caiga, de que se pongan nerviosos los familiares. Y aparte una buena imagen de parque, de serenidad, en donde la naturaleza, este presente.

### **- ¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

- Primero creería, como esto es un cementerio privado, saben quién está detrás, quien será la empresa que maneja estos tipos de cementerio, porque sabemos que es para toda la vida, y que tiene que tener la responsabilidad y la seriedad para mantener un negocio de por vida. Los hijos, los nietos, de el dueño de la empresa o de los socios tiene que ser de por vida, entonces eso creo que es una de las cosas fundamentales, porque uno va a entregar algo que es muy caro a los sentimientos, que es el cuerpo de la persona querida. Y después que cumpla con los servicios que están pactados. Pero lo principal es eso, tener la imagen de la empresa seria detrás.

### **- Tiene intención o no de adherirse a una empresa de cementerio o servicios fúnebres.**



- Sí, yo creo que el tiempo y la cultura van cambiando, en una ciudad es más fácil que hay tradiciones de alumbramiento, de visitas, pero de a poco va cambiando. La idea es poder adherir, un lugar en un cementerio parque, para poder decir, bueno tengo esto y el día que muera mis hijas no tengan problema y sepan poder ubicarme.

**- De acuerdo a lo visto en las páginas web, en los tres cementerios, podría describirme que fue lo primero que le llamo la atención y porque.**

- Por ejemplo en parque del sol, me gusto mucho, para mi es la mejor, la que mejor esta armada, con mejores fotos, mejores colores, tiene mucha información, lo importante es eso de quienes somos, cual es la idea o la empresa, y cuáles son los principios que tiene. Esa es una de las cosas que más me gusta en la página de parque del sol. La pagina de la floresta la veo muy apagada, la veo con muy pocos colores, con muy poca información, muy sencilla. El cementerio lomas de villa allende, le hace falta un poco de color, aunque tiene unas buenas imágenes. Pero creo que la más completita es la del parque del sol.

**- ¿Cuáles fueron las sensaciones experimentadas sobre lo observado?**

- Sensaciones de pensar, que va a ser el último lugar que uno va a estar, en donde vas a terminar tu vida, entonces un poco de angustia, pero también es bueno conocer y apreciar lo que se está desarrollando, y lugares donde se están generando este tipo de negocios y comercios.

**- ¿Que asociaciones o relaciones puede establecer con las imágenes que observa?**

- De tranquilidad, de armonía, de naturaleza, de paz.

**- ¿Cuales son las imágenes que les resulta más agradables o cuales más desagradables? ¿Por qué?**

- Todo lo que es parque, flores, un poco más desagradables, que acá no vi es cuando se produce el entierro. Lo más desagradable es el inicio de la página de la floresta, que está muy apagada.

**- ¿Qué opinión le merece según lo que observo la presentación o distribución de la información en las diferentes paginas?**

- Creo que la forma en cómo presentan la información en la página del cementerio Parque del Sol, es la correcta, está muy completa y lo hacen de una forma más interactiva y agradable. Observándola puedes interiorizarte mucho más sobre los servicios o prestaciones que ofrecen. En cuanto a las otras dos páginas, creo que la información que brindan es suficiente, pero no lo hacen de la mejor manera. Es mi manera de verlo.

**- Sobre los mensajes y la información que brindan ¿qué opinión le merece, en las diferentes páginas?**

- La que más me vendió, fue la del parque del sol, porque se nota que hay una empresa firme de atrás, que tiene buenos principios. La información que brindan las presentan de diferente forma las tres páginas, pero creo que están completas, están con toda la información que la gente le pide o le requiere. Una vi que si tiene el sistema de medio de transporte, porque la gente de menor recursos, que pueda comprar una parcela, tendría que tener la comodidad para poder llegar.

**- ¿Le genera credibilidad lo que muestras o brindan algunos de los cementerios?**



- Si, por lo menos lo que muestran en las páginas, se ve todo muy armonioso. Como te digo uno tiene que tomar la decisión de comprar, para prever lo mejor sería recorrerlo.

**- ¿Cree usted que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

- Yo creo que en las páginas están claras, y muestran lo que uno necesita ver, los parques, la capilla, los accesos.

**- De las tres páginas observadas, ¿cuál es la que recuerda o la que más le gusta? ¿Por qué?**

- Creo que la página del parque del sol, porque para mí es la mejor página, tiene mí la mayor cantidad información, y tuvo dos o tres palabras en quienes somos, o de quién está detrás, es lo que más me cautivo, para poder tomar una decisión de comprar una parcela.

**- Una actitud hacia alguna de las páginas en particular, sobre lo que vio o sobre la información.**

- Para mí la pagina de la floresta, debería cambiar su portada, por lo menos ponerle otro tipo de imágenes, mas de naturaleza, mas colores. Lomas de villa de allende, está dentro de lo normal, para mi tendría que tener un poco mas de verde. Pero está bien.

**- Usted cree que lo que vio en estas páginas puede tener alguna influencia en su conducta futura, si contraria o no los servicios de alguno. ¿Por qué?**

- Si yo creo que sí, pasa que uno a este tipo de negocios trata de esquivar, viendo este tipo de servicio social, uno trata de dejarlo más adelante siempre, pero viendo así, si me convencen, bueno sería como el primer paso ver la pagina, después establecer un contacto con el personal, ir a recorrer el parque para ver y consultar el tema servicios, y más que todo observar el lugar.

**2-**

Datos Personales

Entrevistado: Carmen

Ocupación: Técnico en Recursos Humanos

Edad: 35

**- Me podría describir que hace de su vida cotidiana, un día normal.**

- Un día normal me levanto a la mañana temprano y realizo tareas de atención al cliente del \*111 de personal, hasta las 14:30 aproximadamente. Posteriormente regreso a mi hogar y realizo las tareas cotidianas de un hogar.

**- ¿Cuál es su composición familiar? ¿Con quién vive?**

- Sin hijos, y vivo con mi pareja.

**- Me podría describir cuales son los servicios sociales que conoce**

- Las obras sociales y los seguros de vida, serian los servicios sociales que conozco.

**- ¿A cuál se encuentra adherido?**

- A ambos dos.

**- ¿Y cuáles fueron las razones para adherirse a esos servicios?**

- Cuando una persona ingresa a un trabajo ya establecido, que trabaja en blanco se genera lo que es el servicio de obra social y de seguro de vida, por cuestiones



de seguridad en todo caso, por si sucede alguna desgracia, tenés el seguro de vida para los familiares que continúan, y lo que es el servicio de obra social, para tener un lugar donde recurrir en caso de enfermedad.

**- ¿Cuál cree usted que podrían ser las razones para estar adherido o no a una empresa de servicios fúnebres?**

- Las razones, por una cuestión de seguridad, en un momento tan difícil, como es la pérdida de un ser querido, tener a alguien fuera del contexto que te pueda brindar o guiar que es lo que tenés que hacer en una situación como esa.

**- Me podría dar una definición de cementerio**

- Lugar en donde se encuentran los seres queridos, lugar donde nos permite, por más que esa persona no se encuentre físicamente, generar en el momento que estamos dentro del cementerio, como una cercanía, que nos permite a la vez comunicarle a medida de lo que nos va pasando en la vida. Generalmente una persona utiliza el cementerio para ir y dialogar con esa persona que ya no está.

**- ¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión le merece alguno de ellos?**

- Conozco el cementerio municipal de la provincia de Tucumán, donde están enterrados mis abuelos. La impresión que me genera ese cementerio, no en el féretro de mis abuelos, sino en lo que es el resto del cementerio, me ocasiona como mucho abandono. Generalmente no me gusta entrar ahí. También conozco el cementerio de la Floresta, que está ubicado acá en Córdoba, camino a alta gracia. Es un lugar muy lindo, se ve un lugar tranquilo, es un lugar natural relativamente. Conozco lo que es el cementerio parque Azul, también camino a Alta Gracia, pero no he ingresado, a ese cementerio se lo ve de afuera, se lo ve también como con grandes parquizaciones o que tiene un buen mantenimiento.

**- ¿Cuáles cree que son las diferencias, tanto a favor y en contra, entre los cementerios municipales y los cementerios parques?**

- Por la vivencia de la vida cotidiana, como lo mencionaba en la pregunta anterior, el servicio municipal me genera como una idea de abandono. No tanto así en lo que es servicios privados, como que se cuida más la estética de no generar ese sentimiento de abandono.

**- ¿Y cuáles cree que son los aspectos negativos de los cementerios privados?**

- Lo veo como que buscan, lamentablemente en el sufrimiento de una familia, ellos buscan un negocio.

**- ¿Cuáles cree usted que serian o les gustaría que sean los servicios o prestaciones que deban ofrecer estos cementerios privados? ¿Por qué?**

- Acompañamiento a nivel protocolar, no sé si se dirá así, en ese momento que uno generalmente, entre el dolor que puede llegar a sentir, se encuentra perdido con todo lo que se tiene que realizar paralelamente. Tener una compañía, en todo caso, para generar lo que serian los papeles. Y posteriormente, ha ocurrido el suceso, generar una mantención del lugar, donde sea grato ir a visitar o establecer un contacto.

**- ¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

- En este momento, cuanto se tiene que atribuir a nivel económico, cuanto te saldría realizar la contratación del servicio. Uno busca confiabilidad y seguridad,



en todo caso con todos los servicios bien detallados, que servicios se te va a otorgar, o con todas las funciones que tendrían que cumplir ellos, en caso se contratar el servicio.

**- ¿Tiene intención, en este momento o de acá a un futuro, de adherirse a una empresa de cementerios parques o servicios fúnebres? ¿Por qué?**

- En este momento, no está dentro de mis planes. Yo creo que por uno, por condiciones que va trascurriendo en la vida, no pretenden morir en este momento, ya, de manera inmediata, pero si sabemos que es una ley de la vida y que en algún momento tiene que suceder y generalmente uno lo plantea para realizar una contratación más adelante. Si bien estaría contratarlo actualmente, porque nadie está exento de que pueda ocurrir una desgracia para poder utilizarlo. Pero por el momento no he averiguado, ni estoy informada con respecto a la posibilidad de realizar una contratación.

**- De acuerdo a lo que se analizo y lo que vimos en las tres páginas de los cementerios, me podría decir o comentar que fue lo primero que le llamo la atención, entre las tres páginas o de cada una.**

- La primera página, la del Parque del sol, me llamo mucho la atención la distribución física que tiene, y el nivel de naturaleza paisajística que se muestra. Como que se muestra que es un lugar grato de ir. La segunda página, no me llamo la atención porque me da la sensación que apelan mas al negocio, no te brindan una información del más allá, o sino la información es muy precaria, de lo que te pueden llegar a hacer en un futuro. Se ve un cementerio bien cuidado, pero no me llama la atención. El tercero, el cementerio de La Floresta, brinda una información muy básica respecto al servicio, no brinda no tanta información, pero sin embargo el lugar se ve muy bien cuidado.

**- ¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento en lo que vio, en lo que observo en las paginas?**

- La sensación más que nada se me presento en la primera pagina, del primer cementerio, en la del Parque del Sol, que me indica que es un lugar en donde se cuida mucho la estética, es como que a mí me marco la idea del abandono, y no me gustaría en algún momento cuando yo descansa, estar en un lugar que me dé ese aspecto. Por lo cual me llamo más la atención ese paisaje, que este todo bien cuidado, limpio, lleno de flores, es como que me llamo más la atención.

**- ¿Cuáles son las relaciones que puedo experimentar sobre las imágenes que vio o sobre lo que observo?**

- Tanto el cementerio Parque del Sol como La Floresta, muestran las imágenes que apelan más a lo natural, mas a lo paisajístico, o que estés en un lugar dentro de la naturaleza. El segundo cementerio, no sé porque, me dio la sensación como que hay más soledad, lo veo más vacío.

**- ¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

- Las agradables, con respecto a todo lo que me indique sensación de naturaleza, o un lugar natural, es una sensación agradable. Digamos que dentro de lo que es un servicio funerario estar dentro de un área natural, es como que hace más natural el proceso, me da esa idea. El segundo cementerio, Lomas de Villa Allende, lo vi como más vacío, y genera como un sentimiento mas de soledad, las



fotos que están representadas se ve un pasto no en condiciones de un verde natural, sino como que no está cuidado correctamente.

**- ¿Qué opinión le merece según lo que observo la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

- En la primera página, en la del cementerio del Parque del Sol, se verifica la información mucho más detallada, partiendo desde la historia como los servicios que brindan, detallados cada uno de ellos, como para brindar una información completa. Tanto en lo que es la página del cementerio de Villa Allende o en todo caso en el cementerio de La Floresta, brindan una información muy precaria o muy concisa, con frases cortas del servicio que se va a otorgar.

**- Sobre esos mensajes o información, ¿qué opinión tiene?**

- El primer cementerio, Parque del Sol, brinda una información más específica, y lo informa de una manera agradable, no tan chocante o tan técnica, que sería más atribuida al negocio. Como en todo caso esta generado el cementerio de Villa Allende, que va directamente a datos específicos del servicio, y no en todo caso, no hace énfasis en el servicio que te van a brindar en un futuro, que es un servicio de comodidad o apela a la naturaleza del servicio que te está brindando.

**- Usted cree que sobre lo que observo y lo que vio le genera credibilidad los servicios o el cementerio en sí. ¿Cuales serian las razones?**

- Generalmente uno apela a contratar un servicio que te brinda toda la información posible. Generalmente cuando uno recauda más información lo hace más creíble. Cuando te muestran información muy básica, uno piensa que van a tener alguna vuelta o no te van a brindar el servicio como corresponde.

**- Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes**

- En el primer cementerio, yo creo que esta detallado de manera correcta la información del servicio que se está buscando. Tanto el cementerio de Villa Allende, como el de La Floresta, la información es muy básica, puede ser en una primera instancia, o una urgencia que uno pueda consultarlo, pero no se si se va a sacar todas las dudas correspondientes a la utilización del servicio.

**- ¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerda más?**

- La primera, la del cementerio del Parque del Sol, por la disposición del lugar, la explicación de cada uno de los servicios, o en todo caso como nació el cementerio. No hace mucho énfasis en lo que es la historia, sino en el servicio que brinda, no solo en ese momento sino a futuro.

**- ¿Cual fue la actitud que tuvo hacia alguna página o una información en particular? Si le agrado o le desagrado, ¿por qué?**

- Tanto el cementerio de Villa Allende como el de La Floresta, no tanto el de La Floresta, pero si el de Villa Allende, me dio como una sensación de soledad, un servicio vacío. Posteriormente el cementerio de La Floresta un poco menos, pero lo que es el servicio del cementerio Parque del Sol, al generar un ambiente más natural, o por lo que muestra en las imágenes, es como un lugar más agradable, que tiene paz.

**- ¿Cree usted que lo que vio u observo durante este tiempo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura?, es decir en contratar los servicios de alguno de estos tres cementerios, ¿Por qué?.**



- Si, puede tener influencia. No tener información concisa o ver unas imágenes precarias, o que me den como mencione anteriormente un sentimiento de soledad, no me daría ganas de contratar ese servicio. Pero en todo caso, un lugar más natural como el primer cementerio, es como que me queda grabado en la memoria para ser uno de los primeros cementerios que una visite en caso de querer realizar la contratación del servicio funerario.

### 3-

Datos Personales

Entrevistado: Martha

Ocupación: Docente

Edad: 55

#### **-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana?**

-Soy profesora de matemáticas en una escuela secundaria. Soy casada y tengo dos hijos. En un día normal me levanto temprano para concurrir a la escuela, doy clases y regreso a mi hogar. Durante el resto del día realizo las tareas domésticas de la casa.

#### **-Me podría describir cuales son los servicios sociales que conoce**

-Los que yo conozco son el de salud, los de seguro de vida y los de servicios fúnebres.

#### **-¿Cuáles son los servicios sociales a los que Ud. se encuentra adherida?**

-Por el momento solamente a una obra social, que me la brinda el trabajo de docente que realizo. Esta te brinda seguridad y una buena cobertura médica, en caso de ser necesaria.

#### **-¿Cuáles cree Ud. que podrían ser las razones para adherirse o no a una empresa de servicios fúnebres?**

-Desde mi punto de vista, creo que principalmente es la forma en que estas empresas pueden brindarte sus servicios, ayudándote de alguna manera a facilitar todos los tramites que se tienen que llevar a cabo en situaciones como esta.

#### **- Me podría dar una definición de cementerio**

-Para mí es un lugar de recuerdo y muchas veces también de nostalgia. Hay algunos momentos en el que ir al cementerio me pone un poco triste, me acuerdo de las personas que están ahí y en todas las cosas que compartimos con el tiempo.

#### **-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene de ellos?**

-En realidad no conozco mucho, solos 2, un cementerio municipal y un cementerio parque en Catamarca. El primero no me gusto mucho, me dio una sensación de tristeza y mucha nostalgia, no está muy bien cuidado. Y el otro, aunque es dentro de todo más chico, con todo el parqueado y como está organizado me gusto un poco más, me dio una sensación de mayor seguridad y tranquilidad.

#### **-Según su opinión, ¿cuál cree Ud. que son las diferencias, tanto a favor y en contra, entre los cementerios privados y los municipales?**

-Los cementerios parques a mí me transmiten mayor confianza y seguridad, también veo como que en si la empresa, la mayoría de las veces, se ocupa mucho del cuidado y apariencia del predio en general. Lo que veo en contra en este tipo de cementerios puede ser que se valen un poco del dolor ajeno para hacer el



negocio, pero al mismo tiempo creo que esta bueno que haya gente que se encargue del mantenimiento de nuestros seres queridos con mayor seriedad. En los cementerios municipales lo que veo mayormente es un gran deterioro y en algunos casos mucho abandono. Por lo general son lugares más tristes.

**-¿Cuál cree Ud. que deberían ser los servicios o prestaciones que ofrezcan los cementerios parques?**

-Principalmente creo que una buena atención y predisposición para con la o las personas asociados a ellos y sus familiares. Brindar comprensión y acompañamiento para ese momento difícil de transitar, creo que tienen que contar con personas bien capacitadas. Y después encargarse del mantenimiento de las parcelas y del predio en general.

**-Según su opinión, ¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Desde mi punto de vista creo que confiabilidad y seguridad, son los atributos más importantes con los que deben contar. Uno confía a sus seres queridos y sus sentimientos en las personas que representan a la empresa, creo que también la seriedad para brindar el servicio es de mucha importancia.

**-Tiene intención o no adherirse a una empresa de cementerio o servicios fúnebres.**

-Sí, creo que en algún momento lo hare, puede que un poco más adelante. De igual manera creo que principalmente lo mejor es interiorizarse un poco más sobre los servicios y prestaciones que brinda, y cuáles son los requisitos y planes económicos que puedan tener, y a partir de ahí tomar una decisión.

**-De acuerdo a lo que observo en las diferentes páginas web de los cementerios parques, podría describirme que fue lo primero que le llamo la atención y porque razón.**

-Lo que más me llamo la atención creo que son las imágenes que muestran, todo el paisaje y naturaleza que representan a través de esas fotos. También que en las tres páginas predomina mucho el color verde, sobre todo en la de Parque del Sol, tiene mucha información sobre los servicios que brinda y las características del predio, es la más completa me parece. A la de Lomas de Villa Allende la vi muy vacía, tanto en información como en imágenes. Y la de La Floresta, tiene buena información pero dentro de todo mas básica, y muestra imágenes más gratas del predio.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo que observo?**

-En la de Parque del Sol me dio una sensación, de tranquilidad y seguridad, como muestran el predio y toda la naturaleza que los rodea y la información más completa que brindan sobre los servicios. Los dos otros dos me dieron más una sensación de nostalgia o tristeza, sobre todo el de Lomas de Villa Allende.

**-¿Qué asociaciones o relaciones puede establecer con las imágenes que observa?**

-Algunas puedo asociarlas a la tranquilidad y armonía, y a otras mas como a tristeza o soledad, en el de Lomas, lo veo como dije antes muy vacío.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**



-Creo que las que más me agradaron fueron las imágenes que presentan en Parque del Sol, por los colores y toda la naturaleza, hay muchas flores y árboles. Y las que menos me agradaron son las de Lomas de Villa Allende, muestran fotos del predio como que no estuviera muy cuidado, como todo más seco.

**-¿Qué opinión le merece de acuerdo a lo que observo la presentación o distribución de la información en los diferentes sitios web?**

-De acuerdo a lo que vi creo que la forma en que presenta la información el cementerio Parque del Sol es la mejor, está bien desarrollado los servicios y prestaciones que brindan, esta como bien organizada. Las otras dos páginas también brindan buena información pero me parece que más concisa, no explican mucho de lo que se trata el servicio.

**-Sobre esa información y mensajes que brindan en las diferentes páginas, ¿Qué opinión le merece?**

-Creo que la información brindada por los tres cementerios es la necesaria o la más adecuada, pero la del Parque del Sol, es la más completa, y también la presentan de una mejor forma, más detallada, describiendo cada una de las prestaciones que ofrecen. La de Lomas de Villa Allende, lo hace de una manera más fría, solo detalla lo que brindan.

**-¿Le genera credibilidad lo que muestran los diferentes sitios web? ¿Por qué razón?**

-Sí, me generan credibilidad, sobre todo el de Parque del Sol. Creo que si uno quiere contratar un servicio como este, debe informarse por completo de todas las prestaciones y servicios que puedan ofrecer, y este lo hace.

**-¿Cree Ud. que lo que comunican en las diferentes páginas está relacionado con lo que los clientes esperan o necesitan?**

-Creo que de alguna forma si, de igual manera cuanto más sea la información que comuniquen más cerca va a estar de lo que uno necesita saber, es un servicio muy particular y debe brindar todas las prestaciones de la forma más correcta.

**-¿Hay algunas de las tres páginas que recuerda más?**

-Definitivamente la de Parque del Sol, por toda la información que brinda y por las imágenes que muestra, toda la naturaleza que rodea al predio y como esta cuidado.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado o le desagrado, ¿Por qué?**

-De las páginas, la que más me desagrado fue la de Lomas de Villa Allende, por las pocas imágenes que presenta, porque se ve como que si no estuviera muy cuidado. Y la que más me gusto fue la de Parque del Sol, porque al contrario del otro cementerio, este se ve como más cuidado, trasmite más tranquilidad y paz.

**-¿Cree Ud. que lo observado en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar o no los servicios de alguno de estos cementerios?**

-Sí, creo que en algún momento lo que vi puede influir un poco para buscar más información e interiorizarme más sobre los servicios y prestaciones que puedan ofrecer. Como así también es importante conocer los planes económicos o coberturas que puedan brindar.

4-



Datos Personales

Entrevistado: Marcela

Ocupación: Ama de casa

Edad: 51

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy ama de casa, durante el día me encargo de las tareas del hogar. Estoy separada y tengo un hijo.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los seguros de vida, las prepaga y las obras sociales.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Ahora a una prepaga, me adherí en realidad hace poco porque mi hijo me obligo de alguna manera. Me convenció de que era la mejor manera de estar tranquila y prevenida por si me enfermaba y así poder tener una buena cobertura medica.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Según mi opinión creo que por razones de seguridad y también de tranquilidad, de saber que se está confiando en una empresa para que esta facilite todos los tramites y asuntos que se tengan que llevar adelante en una situación de fallecimiento de un ser querido.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí es un lugar sagrado, en donde se encuentran nuestros afectos que ya no están con nosotros. Es un lugar que merece respeto.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco un cementerio parque en Buenos Aires, no recuerdo bien el nombre, pero es un lugar que transmite mucha paz, está muy bien cuidado. También conozco un cementerio municipal, en donde están enterrados la mayoría de mis familiares, es un lugar menos agradable, este en cambio está bastante descuidado.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-De acuerdo a lo que vi o escuche tanto entre uno y otro, creo que principalmente lo que puede tener a favor el cementerio municipal es la tradición, generalmente es ahí en donde la mayoría de nuestros antepasados descansan, es una parte de nuestra vida. Y lo que puede tener en contra, como lo mencione anteriormente es que por lo general están muy descuidados, hay veces que el ir a esos lugares te da mucha tristeza. En cuanto a los privados, el buen cuidado, la seguridad que rodea al parque en general y la tranquilidad que la mayoría de ellos transmite, creo que es lo que tienen a favor. Y lo negativo en estos puede ser que de todo eso sale un negocio, es el fin principal.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Principalmente creo que una buena atención y predisposición por parte de sus empleados, brindar confianza.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**



-Creo que confiabilidad y seguridad principalmente.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Por el momento no, pero creo que más adelante si puede ser. Es importante de alguna manera prevenir el futuro, uno nunca sabe lo que puede pasar, así que pienso que es una buena forma de hacerlo, contratar los servicios de un cementerio parque o de una empresa fúnebre.

**-De acuerdo a lo que vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-En las tres en general lo que más me llamo la atención todos los servicios y prestaciones que ofrecen. En la de La Floresta me gusto las fotos que presentan, se ve como un lugar bien cuidado. En el de Lomas de Villa Allende, no muestran mucho el predio, tiene también poca información. Y la de Parque del Sol, me gusto mucho al contrario de la anterior, toda la información que brinda, están bien desarrollados todos los servicios que ofrecen y también presentan muchas imágenes del predio.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Tanto la de La Floresta como la del Parque del Sol, me dieron una sensación de tranquilidad y paz. No tanto así el de Lomas de Villa Allende, me dio como un lugar más descuidado.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Creo que de acuerdo a las imágenes e información que muestran en La Floresta y Parque del Sol, se ve que son lugares que respetan mucho la naturaleza y se encargan mucho del cuidado del predio. También esas imágenes transmiten para mí como lugares en donde se respira tranquilidad.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Las que más me agradaron fueron aquellas que muestran todas las plantas, flores, en si toda la naturaleza que rodea al predio y como están cuidados. En cambio las que no me agradaron mucho fueron las de Lomas de Villa Allende, porque como dije anteriormente parece que no está bien cuidado, muestran algunos sectores como con el césped muy seco, y eso no da un buen aspecto.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En la de La Floresta y en la de Parque del Sol la información que brindan me parece que es muy completa, desarrollan los servicios que brindan y con todo lo que cuentan. De igual manera la manera en como Parque del sol tiene distribuida esa información me gusta más, me parece más claro. En cuanto a la de Villa Allende la información que contiene es muy breve, solo detallan lo brindan pero no lo desarrollan mas, me parece una paginas mas vacía tanto de información como de imágenes.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-Creo que los mensajes que brinda la página del Parque del Sol, apelan de alguna forma más a lo sentimental, muestran la información de una manera más



agradable, no apelan tanto al negocio en si, como creo lo hace Lomas de Villa Allende.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Si tanto el de La Floresta como el de Parque del Sol, parecen ser empresas serias, no digo que el de Lomas de Villa Allende no lo sea, pero me dio más la sensación que esos dos primeros cementerios se preocupan más tanto por estar atentos a las necesidades de sus clientes como del cuidado y mantenimiento del predio.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Sí, sobre todo como dije anteriormente, en la de Parque del Sol y La Floresta. La confianza, tranquilidad, el cuidado o mantenimiento del predio que transmiten creo que es muy importante.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-Si definitivamente la de Parque del Sol, fue la que más me gusto, tanto la información que brinda como las imágenes que presentan. En la de la floresta lo que no me agrado mucho fueron los colores que tienen en su portada, la veo como muy apagada y muy fría, me da una sensación de tristeza.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-La que menos me agrado fue la de Lomas de Villa Allende, me parece una página más vacía tanto de información como de imágenes. En cambio las otras dos me agradaron, me parecen completas y que detallan más en profundidad lo que brindan.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, creo que si puede influenciar. Igualmente creo que consultar la página web es el primer paso, y después ponerse en contacto con los representantes de la empresa para conocer más en profundidad las prestaciones y lo económico.

**5-**

Datos Personales

Entrevistado: Hugo

Ocupación: Periodista

Edad: 40

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Como está conformada su familia?**

- Soy periodista, en estos momentos estoy desempleado, pero estoy con un proyecto de un diario digital. Soy soltero pero convivo con mi novia.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los de seguros de auto y las prepagas

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**



-Solamente estoy adherido a una prepaga. Me adherí porque quería estar cubierto por cualquier eventualidad o alguna enfermedad que pueda aparecer, creo que por razones de tranquilidad sobre todo.

**-De acuerdo a su opinión ¿cuál cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres?.**

-Creo que una persona decide adherirse a una empresa de estas características principalmente para estar cubierto ante una imprevisible eventualidad, por razones de seguridad.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí es un lugar sagrado, un lugar de conmemoración, en donde descansan nuestros seres queridos.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco solo un cementerio municipal, en la ciudad donde nací. Es un lugar a donde no me agrada mucho ir, es muy triste, está todo destruido, muy descuidado.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Lo positivo de los cementerios municipales, por ejemplo, que una persona que no tiene muchos recursos puede adquirir un lugar donde enterrar a sus seres queridos sin necesidad de invertir una gran suma de dinero, lo negativo creo que es que este tipo de cementerios puede estar marcado por un abandono y gran deterioro. En cambio en los cementerios privados se concentran mucho en cuidar y mantener la buena imagen del predio. Lo negativo puede ser el negocio que hacen de este tipo de situaciones o también hay veces que de acuerdo a la época del año puede estar un poco más descuidado o con los pastizales secos.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Principalmente una buena atención y también un buen servicio de mantenimiento y cuidado del predio

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Yo pienso que responsabilidad y calidad en la manera de ofrecer los servicios a los usuarios.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí creo que en algún momento pueda que lo haga, me parece importante poder contar con un servicio así, no sabe nunca lo que puede pasar o cuando se va a necesitar, tanto para mí o como para alguno de mi familia.

**-De acuerdo a lo que vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Lo que más me llamo la atención son las imágenes y los colores que presentan en las diferentes páginas. Está todo relacionado con la naturaleza, los arboles, flores, y también como muestran el cuidado que hacen del predio a través de esas imágenes.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**



-La primera página, la de Lomas de Villa Allende, me dio más una sensación de tristeza, por lo que muestran en las fotos, se lo ve como mas descuidado. Las otras dos, me transmitieron más calma y tranquilidad.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Según lo que pude observar hay algunas imágenes con las que puede establecer una relación de armonía y paz, de acuerdo a lo que muestran en ellas. Y otras que la puedo asociar mas a la soledad, al descuido.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Las que menos me gustaron son una o dos que muestran en la primera página, creo que la de Lomas de Villa Allende, se ve como un lugar más frio, más descuidado. Las que más me agradaron creo que son las que muestran más la naturaleza, como están cuidados los diferentes predios.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En la primera no vi mucha información o a la forma en cómo está distribuida no me agrado, solo creo que enumeran los servicios que prestan, no explican más o menos de que se trata cada uno. En cambio las otras dos tienen más información y más completa, detallan más en profundidad los diferentes servicios y lo que ofrecen.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-La de Parque del Sol, me agrado la forma en cómo transmiten esa información o esos mensajes, me parece que lo hacen de una manera más atractiva, te involucra, como más sentimental lo veo. En cambio en las otras dos, más que todo en la primera, creo que solo se basa en vender el servicio y de una manera muy concisa.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Sí, la que más me genera credibilidad es la de Parque del Sol. Me parece que brinda un servicio más completo.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Me parece que sí, tanto la de Parque del Sol y La Floresta, comunican de una manera más detallada y explican todos los servicios y prestaciones que al contratarlos pueden ofrecer.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La de La Floresta creo, me gusto las imágenes y la información que brinda, la página en general.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-La que más me desagrado fueron algunas imágenes que presentan en Lomas de Villa Allende, se ve como el césped seco y descuidado, y también que no hay mucha información. En las otras dos me agrado tanto calidad de información que brindan como las imágenes.



**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, puede ser. Igualmente creo no es una decisión fácil de tomar, hay que tener en cuenta muchas cosas, como lo económico, la facilidad para acercarse periódicamente a visitar a los familiares.

**6-**

Datos Personales

Entrevistado: María Elena

Ocupación: Secretaria

Edad: 38

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy secretaria, pero en estos momentos me dedico a mi familia y los quehaceres del hogar. Soy casada, y tengo mellizos de 2 años, los cuales reciben toda mi atención.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los de seguro de autos, lo de vida y las prepagas

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Hace ya un tiempo que tenemos un seguro para el auto total que cubre cualquier siniestro que pueda ocurrir, y una prepaga para cobertura médica.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Desde mi punto de vista, contratar los servicios de este tipo de empresas te solucionan problemas, ayudándote a sobrellevar esos tristes momentos que a una persona o una familia le toca vivir.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Un cementerio para mí es un lugar de reencuentro con nuestros seres queridos que ya no están. Ir a esos lugares te remonta a esos recuerdos inolvidables que viviste con esa o esas personas que se encuentran ahí.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco un cementerio municipal y dos cementerios parque, los dos acá en Córdoba. Uno se llama el Perpetual y el otro Parque Azul. Son lugares muy bien cuidados, tienen mucho verde, son lugares muy naturales.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-En el cementerio municipal, en la mayoría de los casos, todos nuestros abuelos, bisabuelos, los más viejos de la familia se encuentran ahí, es una parte de nuestra historia, tiene que ver con nuestros sentimientos. Lo negativo puede ser que al ser la mayoría de estos cementerios antiguos, están muy deteriorados y descuidados. En los cementerios privados generalmente se concentran en velar por la seguridad del parque y que esté en buenas condiciones siempre, a diferencia de los municipales.



**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Por lo que yo creo deben prestar principalmente el servicio de inhumación, buena atención y seguridad.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Para mí una buena contención, seriedad y confiabilidad a la hora de brindar los servicios.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-No por ahora, pero creo que de acá a un tiempo podemos averiguar e interiorizarnos un poco más en los servicios de alguna empresa.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-En Lomas de villa Allende lo que me llamo la atención fue que no brinda mucha información para mi gusto. En las otras dos, me llamaron la atención, las imágenes que tienen o los colores con los que se representan en las páginas.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-La de La Floresta y la de Parque del Sol, me agradaron, me dieron la sensación que son lugares tranquilos, y muy estéticos, están muy bien cuidados.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-En dos de las páginas, hay algunas imágenes que me transmiten mucha calidez y armonía, en cambio en la de Villa Allende hay otras que me dan más como una idea de abandono o descuido.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Me gustaron mucho algunas imágenes que tienen en La Floresta, todo lo verde, las fotos que muestran los diferentes sectores en que esta dividido el parque, todo parece muy armonioso.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-La de Lomas de Villa Allende no tiene mucha información, o no está bien distribuida, en cambio la de La Floresta, me parece que está bien completa, y la distribución de la información me gusta más.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-En la de Villa Allende creo que es muy básica la información, la veo a la página como muy incompleta. En las otras dos veo que informan los servicios de una forma más agradable, más amena.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-El de Lomas de Villa Allende no me genera mucha credibilidad, me parece que no se ocupan mucho de mantener en buenas condiciones el predio. En cambio tanto la de La Floresta como la otra página si me generan credibilidad.



**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Sí, creo que sí, sobre todo porque las tres dan conocer los servicios que brindan, aunque algunas de forma más completa y agradable que otras.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La que más recuerdo es la de La Floresta, me gusto mucho esa página, las imágenes, la información que brinda, me pareció la más completa y la que mejor comunica sus servicios.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Me agradaron La Floresta sobre todo, y también la del Parque del Sol, por la forma de presentar sus servicios y por las imágenes. En cambio la de Villa Allende no me gusto para nada, lo veo al lugar como muy descuidado, en las paginas no muestran muchas fotos ni información.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-No creo que no, me gustaron como dije una sobre todo de las páginas, pero ninguna me termino de convencer. Cuando se toma una decisión como ser el contratar el servicio de una empresa como esta, se tiene que estar muy seguro y confiar plenamente tanto en la empresa como en sus empleados.

**7-**

Datos Personales

Entrevistado: Omar

Ocupación: Empleado Comercial

Edad: 53

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy empleado en una farmacia, trabajo 8 horas por día, me encargo de la parte administrativa más que todo. Soy casado, con dos hijos, ya mayores de edad, que no viven con nosotros.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los seguros de vida, obras sociales y seguro de hogar o vivienda.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Estoy asociado a una obra social y un servicio de seguro de vida que me lo brinda el comercio en donde estoy trabajando, como estoy en blanco es su obligación.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Creo que lo principal seria por razones de seguridad y para estar y dejar tranquila a la familia en caso de que ocurra algo imprevisible, que no tenga ya solución.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Yo lo veo como un lugar de nostalgia, triste, no me gusta ir, prefiero mantener vivo los recuerdos de mis seres queridos conmigo, en mi interior

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**



-Solo conozco un cementerio municipal, en donde están mis abuelos, es un lugar muy descuidado, hay mal olor, está muy destruido, solo fui dos o tres veces cuando era más chico.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Creo que la mayoría de los cementerios municipales, son lugares que están muy descuidados, que tienen mal olor, por lo menos es lo que viví como experiencia, y no tengo un buen recuerdo de eso.

No conozco ninguno cementerio privado, pero creo que principalmente a diferencia de los municipales, el cuidado y buen mantenimiento del cementerio, es lo que lo hace diferente, por lo menos es lo que siempre escuche.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Un servicio de inhumación, una sala velatoria, y buena predisposición de los empleados hacia los clientes y sus familiares creo que es lo principal que deberían brindar.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Primordialmente respeto y seriedad hacia quienes sufren la pérdida de un familiar o persona querida.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Si, tal vez puede que de acá a un tiempo, nos pongamos en contacto con alguna empresa que brinde este tipo de servicio para informarnos más sobre cuáles son los planes y ventajas que ofrecen, y en cual nos conviene invertir.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Me llamo la atención sobre todo los colores y también las imágenes que exhiben en Parque del Sol y La Floresta, creo que no debe ser fácil vender un servicio de estas características, y al presentarlos de esa forma no es desagradable conocer lo que brindan.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Lomas de Villa Allende, me parece un lugar como más deprimente, por lo menos por lo que muestran, por las imágenes. La Floresta y Parque del sol me dan más la sensación de ser lugares más cálidos y seguros, que están mejor cuidados.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-En las imágenes que exhiben en la del Parque del Sol y la Floresta, se las puede relacionar con la tranquilidad y la paz que transmiten. En cambio en la otra se puede relacionarla más con el descuido, en la mayoría de las imágenes, el pastizal está muy seco, muy deteriorada, daría la impresión.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Esas que exhiben en la página de Villa Allende, no me gustaron, como dije antes se lo ve al parque como muy descuidado o seco. Las que fueron más de mi agrado, fueron aquellas que muestran más naturaleza, más verde, flores, árboles.



**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-La del Parque del Sol y la Floresta, me parece que la información es la adecuada, detallan por completo sus servicios. En cambio la página de Villa Allende, está muy vacía, le falta más información, mas imágenes, mas vida”

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-La información que ofrecen en las páginas de la Floresta y la del Parque del Sol es más completa y están mejor organizadas. En la de Villa Allende, no informan mucho, son muy fríos los mensajes o información que comunican.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-La que me genera más credibilidad es La Floresta, me gusta la página y la información que brindan. Parece un lugar bien mantenido y muy seguro.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Me parece que sí, comunican de una manera agradable lo que uno necesita saber sobre este tipo de servicios, a la hora de tomar una decisión que sea relevante para uno o toda la familia.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La de Loma de Villa Allende, es la que más recuerdo, pero de forma negativa, no me gusto, creo que con lo primero que la relacione fue con lo que no me gusta de los municipales, el descuido y lo seco que se ve el predio en las imágenes que muestran en su página.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Me gustaron mucho las frases que están en la página de Parque del Sol, al principio, me parece que resumen lo que brindan y en que están concentrados como empresa.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, creo que si, al comenzar la entrevista no tenía mucha idea de cómo funcionaban este tipo de cementerios, pero después de interiorizarme un poco más, me agradaron y pienso que sería una buena idea contactar con alguno de ellos y conocerlos más en profundidad

**8-**

Datos Personales

Entrevistado: Juan Carlos

Ocupación: Comerciante

Edad: 62

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**



-Soy comerciante, tengo un mini mercadito, estoy casi todo el día en el local, me ocupo de controlar todo y de la caja. Soy divorciado, tengo dos hijos pero vivo solo en este momento.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los seguros de vida, los servicios fúnebres y las prepagas

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Hace poco estuve averiguando para contratar los servicios de un cementerio parque, pero todavía estoy haciendo números. Por ahora solo estoy adherido a una empresa de prepagas, por seguridad y para tener una buena cobertura médica

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Según mi opinión, creo que para estar prevenido ante algún suceso inesperado, y saber que se cuenta con un buen respaldo para enfrentar una situación así.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Lugar de descanso eterno de las personas que ya no están físicamente con nosotros, pero viven en nuestros recuerdos.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conocí hace poco Parque Azul, esta acá en la provincia de Córdoba, es un lugar muy agradable, con mucha naturaleza, muy bien cuidado. Cuando era más joven, conocí también un cementerio municipal, este en cambio estaba muy deteriorado, muy venido a abajo”

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Lo que diferencia a los cementerios municipales de los privados, creo que es la tradición, mucho eligen seguir sepultando a sus familiares en los lugares donde están la mayoría de sus afectos. Lo que tienen en contra puede ser que muchas veces este tipo de cementerios son muy inseguros, no están del todo protegidos. Lo positivo de los cementerios parques es que mantienen la uniformidad, no hay diferencia de tamaños, todas las parcelas son iguales, están rodeados de mucha naturaleza y bien cuidados.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Para mí una buena atención y predisposición por parte de sus empleados, brindar confianza y seguridad.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Calidad en los servicios y seguridad, creo que son atributos muy importantes al momento de contratar un servicio como este

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Si, como te conté anteriormente, estoy en proceso de tomar esa decisión, para estar tranquilo si algún día lo necesito yo o alguien de mi familia, sabemos que contamos con el servicio y con alguien que nos pueda ayudar a pasar ese mal momento.



**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-En la Floresta no me gusto mucho los colores que usan en la página, la veo como muy fría. En cambio lo que vi en las tres es que presentan una información muy completa sobre sus servicios y características, lo hacen también de una manera muy amena.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-La sensación que tuve fue de angustia, no en si por lo que muestran las páginas sino por recordar y añorar a mis seres queridos que ya no están conmigo, eso me trajo un poco de nostalgia.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-La mayoría de las imágenes que presentan en las 3 páginas y los colores que utilizan, a excepción de La Floresta, están muy relacionadas con la naturaleza, con flores, con muchos árboles, son lugares naturales.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Me agrandaron mucho aquellas imágenes que están representadas por lo natural, me transmiten mucha calidez y tranquilidad, parecen ser lugares agradables.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En las tres páginas presentan la información de forma diferente, hay una que hace más hincapié en su historia como empresa, u otras en las prestaciones o servicios que brinda, pero todas están completas y son entendibles.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-Me gustaron la información que brindan las tres, están bastantes completas. En Lomas de Villa Allende me gusto la parte donde dan información sobre otras empresas de servicios fúnebres, o contactos que pueden ser necesarios en estas situaciones.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Si me generaron credibilidad las tres, en especial la de Lomas de Villa Allende, me parece que comunican sus servicios de una manera concisa y clara.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Sí, está relacionado. Creo que cuando uno se interesa por conocer lo que hacen este tipo de empresas, lo más importante es saber cuáles son los servicios que brindan, y creo que las tres en diferentes maneras lo hacen”

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-A mí me gusto mucho la de Villa Allende, brinda una información concisa, clara, tiene buenos colores y las imágenes que muestran del lugar me agradaron.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**



-La que me desagradó un poco más fue la Floresta, no me gustaron mucho los colores que utilizan, la vi muy fría. En las otras dos me gustaron mucho tanto lo claro de la información que brindan, los colores y imágenes que utilizan”

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, puede que sume a mis opciones a dos de estos cementerios y averigüe un poco más sobre ellos, y a partir de ahí tomar la decisión de contratar los servicios de alguno, después de ver esto me convencí un poco más, solo me queda elegir uno.

**9-**

Datos Personales

Entrevistado: Ana María

Ocupación: Ama de casa

Edad: 48

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Como está conformada su familia?**

-Soy ama de casa, durante el día me encargo de las cosas de la casa y de mis hijos, aunque tienen diferentes edades, todos demandan algo. Soy casada y tengo tres hijos.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Los que conozco son las obras sociales, las prepagas y los seguros de auto

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Mi esposo trabaja en la municipalidad, por el tenemos la obra social y también estamos adherido a un seguro para el auto, no sé bien que incluye el seguro, pero sé que lo tenemos.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Principalmente por razones de seguridad y pienso que también estar adherido a una empresa que brinda este tipo de servicios, debe brindarte ayuda y solucionar los problemas que en momentos como este pueden suceder, porque casi nadie está preparado para enfrentarlos.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Es un lugar de conmemoración, para reencontrarse espiritualmente con las personas queridas que ya nos abandonaron en cuerpo, pero que en alma siguen con nosotros.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco solo un cementerio municipal, la última vez que fui, fue hace un tiempo ya, era una nena.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Yo creo que hay veces que ir a los cementerios municipales te causa un poco de tristeza, o hasta a veces miedo, ver esas bóvedas grandes, algunas hasta tétricas, no causan buen aspecto, es lo que más recuerdo.



Generalmente por lo que siempre escuche, los cementerios parques, tienen como positivo que te transmiten mucha calidez, son lugares más agradables y cuidan mucho la parte estética del lugar. De igual manera hay veces que pueden estar un poco descuidados o bastante sucios, si no se le realiza el mantenimiento necesario.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

- Como prestaciones deberían brindar buen mantenimiento del predio, seguridad y también creo que es necesario una capilla donde los familiares puedan concurrir cuando quieran rezar o prenderles una velita a sus seres queridos

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Como atributos principales deben brindar seguridad y transmitir responsabilidad en lo que respecta a ofrecer el servicio por parte del personal de la empresa

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, pero no por ahora. Creo que en algún momento nos podríamos llegar a adherir a los servicios que brindan estos tipos de cementerios, pero siempre teniendo en cuenta lo económico principalmente.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-De acuerdo a lo que vi, en la del Parque del Sol, me llamo mucho la atención, lo grande que es lugar, y todo lo natural que lo rodea, parece un lugar muy agradable, muy tranquilo.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Lo que me paso cuando vi las páginas, sobre todo Parque del Sol, me dio la sensación de ser un lugar tranquilo, en el que puedes conectarte con tus afectos y respirar aire puro.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Tanto en uno como en otro de los cementerios, todo ese verde, la naturaleza que muestran, lo relaciono con la armonía que transmiten, todo está bien cuidado y mantenido.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Las imágenes que están representadas por lo natural, lo armónico, son las que más me agradaron. A donde se ve el césped medio seco o mal mantenido, son las que menos me gustaron.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En la página de Parque del Sol, la información que brinda es muy completa, me agrada la manera en la que está distribuida esa información, es una página muy interactiva. En las otras hay un poco menos de información, me pero no me desagrada la forma en la presentan.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**



-Las tres páginas están muy completas y son bien claras en cuanto a las prestaciones y servicios que brindan, tiene mensajes muy agradables, que apelan mucho de ellos a lo emotivo me parece.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Las tres me generan credibilidad. Creo que cuando uno tiene que tomar una decisión de estas características contar con empresas que te brinden los servicios y prestaciones que muestran estos cementerios es importante.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Creo que sí, a las personas, que se interesan por los servicios de estos cementerios, pienso que les importa conocer todas sus características y las prestaciones que ofrecen, y las tres lo hacen.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La que más me gusto y recuerdo fue la de Parque del Sol, los colores, las imágenes, y toda la información sobre los servicios y su historia, fue definitivamente la que me agrado por completo.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Ninguna de las tres páginas me desagrado, las tres tienen imágenes e información muy interesante

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Por ahora no, me gusto mucho lo que vi en las diferentes páginas, pero creo que para tomar una decisión de este tipo, hay que informarse mucho mas y ponerse en contacto en forma personal con la empresa, para conocer mejor todo lo que ofrecen y que es lo que más le conviene a uno.

## 10-

Datos Personales

Entrevistado: Juan José

Ocupación: Empresario

Edad: 37

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy empresario, hace poco comencé con mi propio emprendimiento, estoy abocado todo el día en el. Soy soltero, sin hijos y vivo solo.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los seguros de vida, los de autos, las prepagas y las obras sociales.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Estoy adherido a una prepaga, para tener una buena cobertura médica, también tengo un seguro de vida, por las tarjetas de crédito, te lo exigen como garantía para cancelarlas en caso de fallecimiento



**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Creo que para estar prevenido y cubierto en caso de que suceda una desgracia.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mi cementerio, es un lugar que merece respeto, un lugar sagrado en donde descansan nuestros seres queridos.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco un cementerio parque en Santiago del Estero y un cementerio municipal. En Santiago el cementerio parque es chiquito, pero agradable, está bien cuidado.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Los cementerios municipales creo que tienen como desventaja que la mayoría están muy deteriorados y también son un poco más inseguros.

Lo que me gusto mucho cuando conocí el cementerio privado, es que están todo el tiempo pendiente, del cuidado del predio, que este bien limpio, regado y ordenado. Eso le da una buena imagen a la empresa también.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Debe contar con personas capacitadas que acompañen a los familiares en situaciones desafortunadas como la muerte de un ser querido, y también puede ser brindar seguridad y un constante mantenimiento del lugar.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Al contratar este tipo de servicios, creo que se tienen en cuenta atributos como ser la seriedad y respeto al momento de brindar los servicios a sus afiliados, garantizándoles tranquilidad.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, no de forma inmediata, pero creo que en algún momento pueda comenzar a indagar mas sobre los servicios de este tipo de empresas e interesarme por alguno en particular que cubra mis expectativas.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-La página de Villa Allende me gusto, es simple pero al mismo tiempo me pareció sobria, está completa, tiene buenos colores e información. Las otras dos también me gustaron mucho.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Los 3 cementerios me dieron la sensación de ser lugares muy seguros, están muy bien mantenidos y protegidos, por lo menos por lo que aparentan.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Las imágenes que hay en las páginas, la mayoría, las puedo relacionar con la paz que me transmiten, parecen ser sitios en los que la calma y la serenidad acompañan en todo momento a los familiares que van a reencontrarse con sus seres queridos.



**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Las que más me agradaron fueron las que mostraban la naturaleza, el parque bien cuidado. Creo que es uno de los fuertes de este tipo de cementerios

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-Las tres páginas cuentan con una gran información, están bien organizadas para mi, son entendibles y muy completas. Te informan sobre lo que uno quisiera saber de estos servicios.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-En la Floresta me gusto mucho cuando dice y hace énfasis que es un parque integrado a la naturaleza, creo que es lo que los diferencia de los cementerios municipales.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Sí, les creo a los tres cementerios. Me parece que brindan información sobre sus servicios de diferentes maneras pero lo hacen de una forma muy creíble”

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Sí, desde mi punto de vista, creo que lo que hacen en las tres páginas, es lo correcto. Cada una de ellas informa sobre los servicios que tienen y sus características de la manera más grata posible que hay para comunicar un servicio como este.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-Alguna en particular no, ósea, recuerdo un poco de las tres, lo que me agrado en cada una de ellas, la información, los colores, pero sobre todo las diferentes imágenes que tienen.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Una actitud de desagrado no tuve hacia ninguna en especial, al contrario me gustaron mucho las tres, como lo dije anteriormente comunican de manera diferentes sus servicios pero a mí me parece que lo hacen correctamente cada una a su estilo.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Creo que por ahora no, tengo por el momento otras prioridades en mi vida las cuales resolver. Pero tampoco es algo que sea imposible que lo haga, de acá a un tiempo pueda que empiece a pensar en tomar una decisión.

**11-**

Datos Personales

Entrevistado: Ernesto

Ocupación: Comerciante

Edad: 55



**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy comerciante, tengo un local de comidas, trabajo en el más de 12 horas por día. Soy casado y tengo dos hijas adolescentes, que ya están estudiando en la universidad

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco el servicio de seguro de vida, y el de salud, como ser el de prepagas y obras sociales, las cuales cubren tan solo la parte de salud o de enfermedades.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Estoy adherido a una prepaga, para estar seguros y prevenidos, por si alguno de la familia lo necesita. También tenemos un seguro para el auto y la vivienda, que en caso de que ocurra algún siniestro, el seguro te lo cubre

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Las empresas que brindan este tipo de servicios te solucionan un problema, todo lo que tiene que ver con el sepelio, o el traslado al cementerio, te facilitan muchas cosas en el momento de que alguien fallece

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí es el lugar donde descansan nuestros afectos, las personas queridas que ya no están físicamente con nosotros

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco un cementerio municipal, en donde están la mayoría de mis afectos, es un lugar muy triste y esta como muy abandonado. También un cementerio parque, pero al que solo fui una o dos veces, era un lindo lugar.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Los cementerios municipales por lo general, son lugares muy antiguos, que no están bien mantenidos y muy abandonados. Lo que tienen como a favor es la tradición, como en mi caso todos mis antepasados están en ese cementerio, sus recuerdos, su historia.

En el cementerio parque, por lo que vi ofrecen en cada servicio una atención personal a los familiares y amigos de los fallecidos, es lo que más me gusta, son lugares muy agradables, bien cuidados. Lo negativo puede ser que de todo esto se hace un negocio

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Para mí debería ofrecer servicio de inhumación, de traslado, una capilla, buena atención y también un mantenimiento constante del predio, es lindo ver que están bien cuidados y mantenidos.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Lo que más se valora para mí es la contención que le puedan brindar a los familiares y amigos de la persona fallecida, también respeto y cumplir correctamente con todos los servicios acordados.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**



-Sí, es una idea que la estamos pensando hace un tiempo. Igual creo hay que asesorarse bien e informarnos mas sobre todo lo que ofrecen y cuales puedan ser los requisitos para adquirir un servicio así.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-En la del parque del sol, me gusto mucho, tiene buenas fotos, los colores que usan en la página son agradables, tienen mucha información interesante. En la Floresta, no me agrado su portada, tiene colores muy oscuros. En cambio el cementerio Lomas, me pareció que tiene una página sencilla, pero muy agradable, con lindos colores e información interesante

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-La de Lomas como el del Parque del Sol me dieron una sensación de ser lugares muy amenos y tranquilos. El de La Floresta me causo mas desagrado, me dio la sensación de ser un lugar más frío, más triste, por lo que vi en la pagina.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-La mayoría de las imágenes se las puede relacionar con la armonía, la tranquilidad que te transmiten esos paisajes y toda la naturaleza que tienen en los parques

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Todas esas imágenes que muestran el paisaje que rodea al cementerio, los frutos, los árboles, son lugares naturales, bien conservados.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-La forma de presentar la información me agrado por igual en las tres páginas, están muy completas, son entendibles y muy accesibles, para mí que no me llevo del todo bien con la tecnología.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-Me gusto por igual lo que informan las tres, sobre sus servicios, características, su historia como empresa, para mí las tres están muy completas en cuanto información.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Sí, de acuerdo a lo que muestran en las páginas, lo hacen todo de una forma muy creíble, muy completa. Parece que están atentos a las necesidades de sus clientes como a al cuidado del lugar, según lo que transmiten.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Sí, para mí como vengo diciendo las tres brindan información suficiente y muy clara sobre sus servicios y características.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La que recuerdo más es la del Parque del Sol, por como detalla y explica cada uno de sus servicios, como cuenta su historia como empresa, por las imágenes y por los colores que utiliza.



**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Lo que más me desagrado de lo que vi, fue la portada o el inicio de la página de La Floresta, no me gustaron los colores. De igual manera en cuanto a información y los mensajes que brindan me agradaron las tres por igual.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, seguramente que sí. Me agradaron muchas cosas que fui observando durante este proceso, y creo que mucho de esto puede influir en un futura pronta decisión que tomemos con mi familia.

**12-**

Datos Personales

Entrevistado: Mariana

Ocupación: Maestra Jardinera

Edad: 36

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy maestra jardinera, me dedico durante gran parte del tiempo al jardincito, y después a las tareas del hogar. Estoy casada y con un bebe en camino, recién de tres, hace poquito nos enteramos.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Los que conozco como servicios sociales son a las obras sociales y los seguros de vida

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Estoy adherida a la obra social docente, que me brinda una muy buena cobertura médica, es muy completa

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Pienso que deben contratarlos para estar tranquilos y prevenidos en caso de que llegara ocurrir una desgracia, y que puedan ayudarte a llevar adelante todos los trámites que se tengan que hacer.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí un lugar de reencuentro y meditación, donde puedes conectarte con las personas que perdiste, recordarlas y agradecerles su compañía constante.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco un cementerio parque, en donde descansa una de las personas más importantes para mí, mi mamá, es un lugar muy agradable, tranquilo, con mucha naturaleza alrededor

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-A mí lo que más me agrada de los cementerios parques, es el cuidado constante que hacen del lugar, yo voy muy seguido, siempre está todo muy limpio, ordenado,



a cada una de las parcelas le ponen todos los días una flor. Es un lugar muy seguro y que esta todo el día vigilado.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Puede ser que cuente con los servicios de una sala velatoria, de inhumación, de traslado, de estacionamiento, de atención personalizada y servicio de emergencia

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Los atributos que más se valoran, pueden ser la confianza y compromiso que se exigen por parte del personal de la empresa para brindar más y mejores servicios, garantizando la tranquilidad de los familiares.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, está dentro de mis planes, y sería en el mismo lugar donde se encuentra mi mamá. Si en algún momento, esperemos que no sea pronto, se lo necesita sabemos que vamos a estar todos juntos otra vez.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Lo primero que me llamo la atención fueron las imágenes que hay tanto en Parque del Sol como en la Floresta, se ven como lugares muy bien cuidados, y que tienen mucha naturaleza a su alrededor, son parecidos aunque con dimensiones más grandes, al cementerio que yo conozco.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-El cementerio de Lomas me dio una sensación de tristeza, no lo me gusto sus imágenes, parece un lugar que no está bien mantenido, un lugar menos ameno.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Las imágenes que hay en La Floresta como en Parque del Sol muestran más naturaleza, mejor cuidado y mantenimiento paisajístico. El otro cementerio, al contrario me dio la impresión que le falta más verde, más árboles

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Las imágenes de La Floresta y Parque del sol fueron las que más me gustaron.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-La de Lomas tiene menos información, no da muchos detalles sobre sus servicios o su historia, y también me parece que está un poco desorganizada. En cambio las otras dos tienen una información más completa y la forma en que como está distribuida me gusta más.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-El de La Floresta y Parque del sol, comunican o informan lo que tienen de una manera más agradable, como más emotiva. En cambio el de Lomas solo me da la sensación que apela al negocio, no detalla más en profundidad lo que ofrecen.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**



-Sí, el de La Floresta tienen muy lindas imágenes donde muestran todo el cuidado del predio y sus instalaciones. Me gusta también como está distribuida la información y la del Parque del sol, sobre todo por sus imágenes.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-A diferencia del de Villa Allende, los otros dos creo que si brindan la información que se necesita para tomar una decisión como esta.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La de La Floresta y la del Parque del sol, sobre todo por sus imágenes.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-La que no me agrado fue la de Lomas, se lo muestra a través de esas imágenes, para mí como un lugar que no recibe un muy buen mantenimiento, como parece que lo hacen los otros dos.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-No, porque como dije antes ya sé que si tengo que elegir un lugar, va a ser en otro lado, junto a mis seres queridos, a mis afectos.

**13-**

Datos Personales

Entrevistado: Liliana

Ocupación: Ama de casa

Edad: 64

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy ama de casa, durante el transcurso del día me ocupo del hogar y como pasatiempo, hay veces que realizo tareas de costura. Soy casada y tengo un hijo que hace poco tiempo se junto con su pareja.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco las prepagas, las obras sociales, los servicios que brindan las empresas fúnebres y los seguros de vida.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Tengo una prepaga, que me cubre todo el tema de enfermedades y también hace un tiempo me adherí a una empresa fúnebre, estoy pagando en cuotas, los servicios de cajón y del velatorio, no incluye la sepultura.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-A mi edad creo que es muy importante contar con un servicio como este, sobre todo por razones de seguridad y para estar prevenida.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Yo lo veo como que es un lugar en donde se puede conmemorar y reencontrarse con las personas queridas que perdimos con el tiempo.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

Sabagh, María Virginia



-Conocí un cementerio municipal, no me gusto, las veces que fui no lo vi bien cuidado. Y también conozco un cementerio parque, me agrado mas, el estar ahí me transmitió mucha paz y tranquilidad.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-La mayoría de los municipales, son establecimientos muy viejos, que están muy descuidados, hay veces que hay mucho mal olor o están muy sucios.

En cambio a pesar de que no a muchos les gusta ir a estos lugares, por lo general los cementerios privados son lugares más agradables, que están rodeados de naturaleza, que te transmiten mucha tranquilidad y paz.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Brindar acompañamiento y comprensión a las personas que están asociadas a la empresa y sus familiares, cuando pasan por una situación difícil hay veces que se necesita tener personas ajenas a la familia, que puedan encargarse de esas.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Creo que seguridad, es decir mantener protegido el parque y también brindar servicios de calidad, cumpliendo con todo lo que ofrecen.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, puede ser, por el momento solo me adherí a los servicios de velatorio, pero creo que el paso siguiente es informarme para adquirir una parcela en algún cementerio parque

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Lo que más me llamo la atención fue toda la naturaleza que rodea al predio, en los diferentes cementerios, todas esas flores, los árboles. En La Floresta, lo que no me gusto fue su presentación, la vi con colores muy oscuros.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-En la de Parque del Sol y la de Villa Allende me transmitieron una sensación mas de calidez y tranquilidad, son lugares agradables. El de La Floresta me causo una sensación de nostalgia, es una página muy fría, con colores que no me agradaron.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-A partir de las imágenes que presentan en las tres páginas se ve como que son lugares en donde se encargan de mantener constantemente el parque en buenas condiciones.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Creo que las que más me gustaron fueron las imágenes en las que se ve todo esos árboles frondosos, bien mantenidos y todo en muy buenas condiciones.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En cuanto a la distribución que hace Parque del sol, es la que más me gusto, diferencian claramente sus servicios, su historia, es la que mejor está organizada.



En la de Villa Allende, lo que informa sobre sus servicios, está un poco desorganizado, pero al mismo tiempo está dentro de todo completa.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-La de Villa Allende y la del parque del sol, brindan información de una manera más atractiva, no haciendo tanto énfasis en el negocio que brindan en sí.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Sí, Parque del Sol sobre todo, lo que me gusta es que informa de una manera agradable y completa todo lo que brinda y sus características.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Sí, las tres de alguna forma transmiten confianza e informan sobre cuáles son sus servicios y a que le dan más importancia.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-De la que más recuerdo es de la de Parque del Sol, por toda la información que brinda y por las imágenes que muestra, fue la que me llamo más la atención.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-La que más me desagrado fue la de La Floresta, por los colores que tienen en la primera pagina, no me atrajo. La que si me gusto fue la de Parque del Sol.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, definitivamente, y creo que el conocer los cementerios y los servicios que brindan cada uno, ya casi estoy decidida a contactarme con el cementerio Parque del Sol, para informarme más y contratar sus servicios.

**14-**

Datos Personales

Entrevistado: Martina

Ocupación: Técnico en Administración de Empresas

Edad: 35

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Trabajo en un estudio administrativo, hace muy poco que comencé así que todavía estoy un poco a prueba, y aprendiendo todo el funcionamiento del estudio. Soy soltera y vivo sola.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco el servicio que brindan las empresas fúnebres, como ser la organización del velatorio, el traslado al cementerio, la inhumación y también el servicio de salud, que cubre la parte de las enfermedades.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**



-Por el momento no estoy adherido a ninguno, recién comencé a trabajar así que cuando me pongan en blanco tendré la obra social y el seguro de vida que me brinde el estudio.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Pienso que si una persona se adhiere a una empresa que brinde este tipo de servicios es sobre todo para que ellos de alguna forma faciliten todos los trámites engorrosos que muchas veces hay que hacer en situaciones desagradables como cuando muere un ser querido.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí es un lugar en el que cuando uno va de visita, va a recordar a aquellas personas que perdió, a reencontrarse con ellos, a conversar, a contarles como está yendo su vida.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Solo conozco el cementerio municipal en donde están mis abuelos, todos los años cuando se cumple un aniversario más de muerte voy a llevarles flores.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Los cementerios municipales en su mayoría, son lugares en donde se encuentra una parte de nuestra historia, tanto como familia o como sociedad, muchas personas todavía prefieren el cementerio municipal por cuestiones afectivas.

A diferencia de los municipales, en los cementerios privados mayormente sus servicios se centran en mantener y cuidar la buena imagen del predio.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-La empresa debe contar con personal capacitado para atender y contener a las personas que se acercan a ellos, sobre todo en el momento en el que su amigo o familiar falleció.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Brindar seriedad y responsabilidad en los servicios que brinda, tanto en el antes como en el después de sucedido el fallecimiento.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Hasta el momento no había pensado nunca en esto, igualmente creo que prevenir lo que puede llegar a suceder es una buena manera de obrar, y estar respaldado por una empresa de estas características es una buena decisión.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-En la de Lomas me llamo la atención que no cuentan con una gran cantidad de información sobre sus servicios, y no tiene muchas imágenes del lugar. La Floresta y la página de Parque del Sol, tienen lindas imágenes, parece como que cuidaran mucho lo estético del predio.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-El de Villa Allende me dio la sensación de que es un lugar mas desolado, me genero mucha angustia ver su pagina



**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Tanto todo lo verde que hay en las páginas y las imágenes que tienen, lo asocio con la armonía, parecen ser lugares muy agradables donde hay mucha calma y tranquilidad.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-A través de las imágenes que muestran en Lomas de Villa Allende, parece que no está bien cuidado, hay algunas partes en que se ve el césped muy seco, esas no me gustaron.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En las tres la manera en las que está organizada la información me agrada, solo que en la de Villa Allende, a mi me gustaría que desarrollara un poco más sus servicios y mostraran más imágenes.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-En la de Villa Allende creo que brindan muy poca información, y no desarrollan en profundidad los servicios que brindan...”

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-El de la Floresta fue el que más credibilidad me dio

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-De alguna manera creo que si tiene relación, las tres al informar sobre sus servicios lo hacen de una manera agradable.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

- La Floresta, es la página que más me gusta. La de Lomas de Villa Allende es muy llamativa, tiene lindos colores, y a pesar de contar con menos información sobre sus servicios, creo que lo que comunican es muy claro.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Me agrado la página de La Floresta, en cuanto a información es muy completa, detalla todos sus servicios y muestra imágenes interesantes del predio. La de Villa Allende me pareció que le falta información sobre sus servicios y características.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Por el momento no, porque no estoy interesada en adquirir alguno de estos servicios, pero me sirvió para conocer más cómo funcionan y lo que brindan este tipo de cementerios.

15-

Datos Personales

Entrevistado: María Juana

Ocupación: Maestra Jubilada- Ama de casa

Sabagh, María Virginia



Edad: 61

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Como está conformada su familia?**

-Soy maestra jubilada, ahora me ocupo durante día de la casa y de cuidar a mis nietos. Vivo con mi esposo y con mi hijo el menor y su familia. Durante todo el día la casa está llena de vida y muchos ruidos.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Con mi esposo estamos adheridos al pami, por lo menos a nosotros siempre nos brindan una muy buena atención médica y nunca tuvimos problemas. Hace poco empezamos a pagar también una parcela en el cementerio “Jardín de Paz” de Santiago, y también todos los otros servicios, de inhumación, velatorio, decidimos hacerlo ahí porque es donde están la mayoría de nuestros familiares.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-En nuestro caso en particular nosotros nos adherimos sobre todo por motivos de seguridad y también para prevenir, en caso de que alguno nos ocurriese algo, nuestros hijos saben que cuentan con un lugar a donde llevarnos, y llegado el momento es por algo menos que se tienen que preocupar

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Yo lo veo como que es un sitio sagrado, a donde las personas que perdieron algún ser querido van para rendirle homenaje o para reencontrarse con ellos

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco dos o tres cementerios municipales, en Córdoba y Santiago también, las veces que fui sobre todo al de Santiago, lo encontré como muy deteriorado, muy descuidado. Por supuesto también conozco el cementerio “Jardín de paz”, a nosotros con mi esposo nos gusto mucho porque a pesar de ser un cementerio, es un lugar muy agradable, tiene muchas plantas, flores muchas comodidades para los que van a visitar a sus difuntos.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Para mí los cementerios municipales son lugares que a mi dan más tristeza, no me gusta ver muchas veces algunos féretros en malas condiciones, o el lugar en si muy sucio, con malos olores, o flores secas y viejas, con agua hasta podrida a veces.

A nosotros lo que más nos agrado del cementerio parque es que vimos que están constantemente preocupándose por el estado del predio y de cada parcela o sector que tiene, está muy bien cuidado. Lo negativo puede ser que es un tipo de servicio más caro, y al que no todos pueden tener un fácil acceso

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**



-Un servicio de inhumación, contar con una sala velatoria, dentro del lugar o que esté asociada a ellos, un servicio de transporte, si es necesario y buena predisposición de los empleados, creo que eso es muy importante

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Lo que nosotros más valoramos al momento de contratar los servicios del cementerio fue la confianza que nos brindaron y también al conocer el lugar vimos, que está muy bien protegido y vigilado.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Y si, ya lo hicimos, uno no conoce su destino, así que pienso que la mejor manera de prevenir un poco lo que puede pasar es contar con un servicio como este, que te brinde seguridad y confianza sobre todo.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Lo que me llamo la atención de las tres por igual es que brindan mucha información sobre los servicios con los que cuentan y también me agradaron las fotos que tienen.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-El de la Floresta, me dio una sensación de ser un lugar muy seguro, que brinda mucha calidez y tranquilidad, es agradable por lo menos por lo que se ve en la página.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Por las fotos que hay en la de Villa Allende, se lo ve al lugar como muy vacío, pero me parece que le faltan más árboles, más flores.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Esas fotos que hay en las dos primeras, me gustaron, que muestran todas las plantas, flores, que envuelve al parque y como están cuidados, me parecieron las más agradables.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-A mí me parece que en las tres páginas dividen y diferencian a la información sobre lo que hacen de una linda manera, me gustan

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-A mí me gusta lo que dicen los tres, muestran en las páginas su información de forma interesante, veo como que no solo lo hacen para vender sus servicios, sino más que todo para que confíen en ellos, me da esa impresión.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-La de la Floresta es la que más credibilidad me genero, me agrado la página, tiene información muy completa sobre los servicios que brindan, se nota que tienen un parque muy cuidado y que está en buenas condiciones.



**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Yo veo que las tres páginas están muy completas y tienen información interesante, y cualquiera que las vea va a entender que servicios brindan o cuáles son sus características.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La Floresta, es la página que más recuerdo, por como cuentan los servicios que tienen o las imágenes del parque, me pareció la más agradable, es muy parecido al cementerio en Santiago.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Las tres me agradaron tanto en calidad e importancia de información que tienen sobre sus servicios, me parecieron muy completas y atractivas.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-No tiene influencia en mi caso en particular, porque ya cuento con los servicios de un empresa de este tipo, pero si para recomendarlos a algunas de mis amigas o conocidos para que se informen mas sobre lo que tienen y los servicios que brindan.

**16-**

Datos Personales

Entrevistado: Jorge

Ocupación: Comerciante

Edad: 57

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy comerciante, tengo un local de repuestos para motos, durante todo el me encargo de él, tanto de la parte administrativa como comercial. Soy casado y tengo tres hijas.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los servicios de salud, como ser las obras sociales y prepagas, los seguros de auto y vivienda

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Tengo una prepaga, estoy adherido hace bastante tiempo, para estar prevenido en caso de que alguno de mi familia necesite atención medica y también cuento con seguro de vehículo, por riesgo total

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Pienso que por razones de seguridad y también creo que una empresa que te brinda un tipo de servicio como este de alguna manera te facilita todos los papeles o asuntos referidos a esa situación particular que a una persona o familia le toca vivir



**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí es un lugar donde descansan las personas que ya han fallecido, son parte de nuestra historia como familia o unidad.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Solo conozco un cementerio municipal y uno privado, este último es muy agradable. En cambio al cementerio municipal no me gusta ir mucho, es un lugar en donde no me siento cómodo, me da mucha tristeza.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Para mí lo que puede diferenciar a los municipales de los privados, es que el primero es mucho más accesible para las personas que no cuentan con un buen patrimonio

Los cementerios parque, son lugares insertados en la naturaleza, creo que esos los hace diferentes, están rodeados de árboles, flores. Tiene personal particular, los cuales se ocupan constantemente de mantenerlos cuidados y en buenas condiciones

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Puede ser un buen servicio de cuidado y mantenimiento del parque, buena atención y brindar confianza

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Que sean responsables y respetuosos al momento de brindar el servicio a sus clientes o afiliados, y también a aquellos que perdieron sus seres queridos, son momentos en los que todos se encuentran muy sensibles y se hace necesario tener una buena contención por parte de la empresa también.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, creo que es el momento de comenzar a charlarlo con mi esposa, es una decisión que tenemos que tomar en familia, para poder quedarnos tranquilos y saber que si ocurre algo vamos a estar seguros

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-La que me llamo más la atención es la de Parque del Sol, a través de esas imágenes se ven como lugares muy bien cuidados, y que tienen mucha naturaleza a su alrededor, parecen ser lugares muy agradables.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Al ver las tres páginas tuve la sensación de que son lugares en donde se respira calma, lugares muy serenos, muy agradables.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Tanto los colores como las imágenes que tienen en las tres páginas, me parecen que lo buscan de alguna manera es relacionarlos con la naturaleza, mostrar todo



ese verde, el paisaje, los árboles que rodean al parque, como para diferenciarlos de otros cementerios.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Me gustaron las imágenes que tienen las tres, sobre todo por que muestran a los cementerios como lugares agradables, donde hay mucha naturaleza

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-En la de Parque del Sol me agrada la forma de presentar la información, esta bien distribuida, separada en historia, servicios, contactos, la hacen como mas entendible. Tanto la de La Floresta como la de Lomas, me parece que están bastante completas, pero me gusta más la primera.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-En la primera, creo que tiene algunas frases o mensajes que son de alguna manera más afectiva, me gusto mucho eso, es una forma diferente de llegar al cliente y convencerlos a que elijan su empresa.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-La que me transmitió más credibilidad a mi fue la de Parque del Sol, parece ser una empresa bastante completa, que brinda buenos servicios

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Pienso que las tres brindan una buena información sobre sus servicios, son bastantes claras e interesantes, tienen buenas imágenes y colores.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La del Sol, es la que más recuerdo, por los colores, las fotos, la información, fue la que más me llamo la atención.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-La página de Lomas me agrado, es una página más sencilla, pero que tiene buena información, y lindos colores. En ninguna de las tres paginas, hubo algo que me desagrado, me parecieron todas muy correctas

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Haber visto estas páginas creo que pueden tener influencia en un pronta o lejana decisión, de alguna manera me informe un poco mas de todos los servicios y facilidades que te brindan este tipo de cementerios.

**17-**

Datos Personales

Entrevistado: Federico

Ocupación: Empleado de comercio

Edad: 35



**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Trabajo 8 horas en un comercio de venta al público de motocicletas y bicicletas, me encargo de la parte de ventas. Soy soltero, y todavía vivo con mis padres.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Las obras sociales y prepagas, que te brindan asistencia médica.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Como estoy en blanco en el trabajo estoy adherido a la obra social de comercio.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Puede ser para estar seguros de que si pasa algo a un familiar o persona cercana tenés personas ajenas a tu círculo que pueden ayudarte a llevar adelante todo lo necesario para una situación como esa.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Es un lugar de recuerdo de las personas queridas que ya no están con nosotros.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco un cementerio municipal, que es muy antiguo, tiene muchos féretros y tumbas que están muy destruidas y sucias. Hace poco conocí un privado, es totalmente diferente, tiene muchos árboles, flores, está muy bien cuidado.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parque y los cementerios municipales?**

-Lo que tienen a favor muchas veces los cementerios municipales, es que el poder adquirir un nicho o lugar dentro de él, es más barato y accesible para aquellas personas que no cuentan con mucha plata. Lo malo es que también la mayoría están muy destruidos o en no muy buenas condiciones

El servicio que ofrecen los cementerios privados, es al fin y al cabo un negocio, que a ellos les da rédito, si se lo piensa de esa manera, puede que sea un aspecto negativo.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Creo que principalmente deberían brindar seguridad y mantenimiento en el predio, y también una buena atención.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Creo que al momento de elegir alguna de estas empresas uno busca que le brinden respeto y una contención porque son momentos críticos generalmente cuando uno se acerca para contratar sus servicios.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, creo que es importante poder estar asociado y contar con una empresa que te brinde este tipo de servicios, acompañándote en esos momentos difíciles de sobrellevar.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**



-En las tres páginas tienen colores muy vivos y llamativos, al ver todo ese verde que utilizan relacionándolo con la naturaleza, me transmiten mucha paz y tranquilidad.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Las imágenes de la floresta y la de parque del sol me transmitieron una sensación de tranquilidad y serenidad, parecen ser lugares más agradables.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-En una de las páginas vi algunas imágenes que no fueron de mi agrado, vi el césped del predio muy seco, con lo primero que lo relacione fue con el descuido y mal mantenimiento del lugar. Hay algunas imágenes en Villa Allende que me dieron la impresión de que hay como más soledad, le faltan más árboles, más flores, más naturaleza

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

El cementerio de Villa Allende me despertó una sensación de nostalgia, no me trajo buenos recuerdos, me pareció un lugar más desagradable, más descuidado.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-Las tres páginas en cuanto a la información que tienen, me parece que están bien distribuidas, son muy claras, están bien divididas, como ser su historia como empresa, los servicios que tienen y todas sus instalaciones.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-Lo que vi mucho en Parque del Sol, es que tienen algunos mensajes que están más relacionados con lo emocional, como esa frase que está al principio y que dice algo así como que se preocupan cotidianamente por los que confían en ellos.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-El que más me generó credibilidad es el de Parque del Sol, fue el que más me gustó de los tres.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Si de alguna manera los tres brindan buenos datos sobre sus servicios y las prestaciones que ofrecen.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La de Parque del Sol, me parece que es la mejor página, la que tiene información más completa, que presenta imágenes agradables que transmite mucha tranquilidad, que tiene colores llamativos y que está bien cuidado

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagradó, ¿Por qué?**

-Lo que me desagradó un poco fueron algunas imágenes de Villa Allende, me transmitieron mucha soledad y dejadez.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**



-Si pueden influenciar. Un cementerio como el de La Floresta o el de Parque del Sol, que son lugares bien cuidados, mantenidos y que parecen ser muy seguros, en caso de tomar una decisión serian a los primeros que recurriría para informarme más y conocer en profundidad las características del servicio.

## 18-

Datos Personales

Entrevistado: Roberto

Ocupación: Comerciante

Edad: 40

### **-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy comerciante, tengo un local de artículos de librería, trabajo en el casi todo el día. Soy casado y tengo dos hijos.

### **-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los seguros de vida y los de vivienda. También los que brindan cobertura médica, como ser las obras sociales y las prepagas.

### **-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Estamos adheridos a una empresa que nos brinda el seguro de vida, en donde se indemniza a la persona si le sucede algún daño imprevisto. También tenemos un seguro para la vivienda, que cubre cualquier incidente que pueda ocurrir en ella, y las pérdidas materiales que pueda causar.

### **-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Sobre todo creo que una persona o familia toma una decisión como esta para estar prevenido en el momento que ocurra una desgracia y la que necesita rápida solución.

### **-Me podría definir la palabra cementerio**

-Es un lugar para recordar a nuestros afectos que perdimos, para reencontrarnos con ellos.

### **-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco solo un cementerio municipal, hace mucho que no voy, por lo que recuerdo era un lugar que estaba muy sucio y había una mezcla extraña y desagradable de olores.

### **-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Creo que algo positivo que tienen los cementerios municipales es que tienen un acceso menos oneroso para poder conseguir el servicio de inhumación. Lo negativo puede ser que por lo general son lugares más descuidados y que muchas veces te transmiten tristeza.

En los privados creo que hay más seguridad y hacen mejor mantenimiento de las parcelas y del predio en sí.

### **-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**



-A parte del servicio de inhumación, creo que tendrían que tener en el mismo parque una sala velatoria, puede ser tan un servicio de cremación como otra opción para los familiares.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Creo que la seriedad y transparencia al momento de brindar servicios como estos, que necesitan un compromiso continuo por parte de sus empleados.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-En este momento, no está en mis planes. Sabemos que es una ley de la vida y que en algún momento va a suceder, uno siempre piensa que va a necesitar un servicio que brinde un cementerio de acá a un tiempo prolongado

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Lo que me llamo más la atención fueron las imágenes que tienen en las tres páginas.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Las sensaciones que pude experimentar al observar las páginas fueron de tranquilidad y confianza.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

- La primera relación que puedo establecer con lo que observe es con respecto a la naturaleza, haciéndolos parecer lugares muy agradables y que están bien cuidados.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-En la de Villa Allende, muestras unas imágenes en donde se ve el césped del parque muy seco y descuidado

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-Creo que la información que transmiten los tres cementerios en sus sitios web hacia aquellos que visiten su página, lo hacen de una forma muy clara y puntual, las opciones de los diferentes links están bien organizados y completos.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-En la Floresta y la del Parque del sol brindan información muy completa y lo hacen de una manera agradable.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Sí, sobre todo el del cementerio parque del sol. No sé porque pero fue el que más me gusto.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-De alguna manera me parecen que si, tienen mucha buena información y son muy claras con respecto a los servicios que brindan.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**



-Sí, puede ser la del cementerio parque, fue la que la vi como más completa y mas llamativa.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-La de villa allende me fue indiferente, ni me gusto ni desagrado del todo, no fue una página que me llamo la atención directamente.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-No, porque creo que el consultar la página no es suficiente, para mí, al tomar una decisión de estas características, es necesario tomar contacto personal con la empresa, conocer el lugar, los servicios que ofrecen en forma más detallada, y recién ahí decidir si contratar o no los servicios.

**19-**

Datos Personales

Entrevistado: Gerardo

Profesión: Agente Sanitario

Edad: 51

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Soy agente sanitario, trabajo en un hospital. Estoy casado, vivo con mi mujer y mi hija.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los servicios de salud, como ser las prepagas y obras sociales.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted esta adherido? ¿Por qué?**

-Tengo una obra social que está incluida en los beneficios que ofrece mi trabajo por estar en blanco.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Primordialmente creo que para contar con un grupo de personas externas a tus seres queridos que pueda actuar en el momento en que ocurra alguna desgracia y se encargue de todos los trámites o asuntos necesarios en situaciones como esa.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-Para mí la palabra cementerio la relaciono con tristeza y dolor, son esos lugares en los que creo nadie quiere terminar, o hasta ir muchas veces a visitar a sus seres queridos.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Conozco dos cementerios municipales, las veces que fui nunca me sentí bien estando ahí, me traen mucha nostalgia y tristeza.



**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-Esos dos cementerios municipales que conocí, siempre los vi muy descuidados y muy sucios, hasta a veces parecen ser lugares muy tétricos.

En cambio los cementerios parque, creo que tienen como prioridad mantener el lugar cuidado y en buenas condiciones siempre.

**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Primordialmente una atención personalizada y brindar contención a la familia de la persona fallecida.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Pienso que para contratar un servicio como este, la empresa en si tiene que brindarte confianza y seriedad.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Si puede ser, no es algo que descarte completamente. Me parece importante contar con una empresa que te asesore y brinde un buen servicio en una situación como esa, y después también, es algo que necesita un cuidado y mantenimiento de por vida.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Lo que más me llamo la atención fueron las imágenes que hay en la segunda página, la del parque del Sol creo que es. Muestran un lugar muy cuidado y con mucha vegetación, parece agradable.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Me dieron la sensación de ser lugares muy agradables y tranquilos.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Pienso que al ver las imágenes de los tres sitios a lo que más puedo asociarlos es la paz y calidez que me transmiten al observarlas.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-Me agradaron todas las imágenes que vi, todas muestran mucho verde y parecen ser lugares que reciben un mantenimiento constante.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-Creo que las tres están muy claras y brindan una buena información sobre su historia, servicios y como así también formas de contacto en caso de querer sacarse alguna duda.



**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-Tanto en las tres páginas pude ver como que están constantemente por medio de los mensajes o información que brindan haciendo referencia a la naturaleza que rodea a los predios, como si todo fuera muy natural.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**

-Por lo que fui viendo en las tres páginas parecen brindar un servicio muy completo, tanto durante como después que la persona fallece. Si me generan credibilidad.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Puede ser, saber que hay gente que supuestamente se ocupa de cuidar y mantener el lugar, brindar seguridad en el lugar en donde descansan nuestros seres queridos, creo que es muy importante.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-Puede ser la del Parque del Sol, tanto las imágenes, los colores como la información que brindan en su sitio web, es muy completa y lo hacen de una manera muy agradable.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-Me agradaron las tres por igual, me parecieron adecuadas e interesantes, tanto en información como con los servicios que tienen cada uno.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Si puede ser que el haber visto lo que tiene cada uno y lo que ofrecen, tenga influencia de acá a un tiempo para contratar los servicios de alguno de ellos.

**20-**

Datos Personales

Entrevistado: Marcela

Profesión: Profesora

Edad: 51

**-¿Podría describirme un poco de su vida cotidiana? ¿Cómo está conformada su familia?**

-Me levanto casi todos los días a las 6 de la mañana, porque hay días en que entro a trabajar a las 7 y otros a las 8. Depende el día, voy al centro primario de la salud, estoy como supervisora de los agentes sanitarios, después suelo ir a las escuelas porque estoy como profesora, vuelvo a la una de la tarde a mi casa,

Sabagh, María Virginia



como, y salgo a otra escuela, estoy llegando a casa como a las 19 horas y hay dos días a la semana que de 20 a 23 voy a un profesorado a dar clases. Vivo con mi esposo, y mis dos hijos menores, las dos mayores están estudiando afuera.

**-Me podría definir cuáles son los servicios sociales que conoce**

-Conozco los servicios sociales que brindan asistencia médica y los servicios fúnebres.

**-¿Cuáles son los servicios sociales a los que usted está adherido? ¿Por qué?**

-Como soy empleada de la provincia cuento con una obra social para atención médica, para estar protegidos y cubiertos en el momento en que necesitemos yo o alguno de mi familia.

**-De acuerdo a su opinión cual cree que son las razones por las que se podría o no estar adherido a una empresa de servicios fúnebres.**

-Desde mi punto de vista creo que para poder sacarse ese peso de encima, en esos momentos en que estás triste o con la cabeza en otra cosa, el hecho de contar con ese beneficio, te libera a vos de tener que andar a último momento buscando donde, quien, buscando precios o juntando plata, que capaz en ese momento no la tenés. Yo creo que hacer esto con anticipación te beneficia en ese sentido.

**-Me podría definir la palabra cementerio**

-La palabra cementerio a mí de por sí me da escalofríos, lo primero que yo me imagino son nichos, tumbas en el suelo y me da como una mala impresión. Quizás esos son algunos de los motivos por los cuales yo me reusé a ir a un cementerio. Me significa un lugar frío, triste, tenebroso, me da la impresión de que la persona que yo amo está en ese lugar feo.

**-¿Cuáles son los cementerios que conoce? ¿Qué opinión tiene sobre ellos?**

-Yo no conozco muchos cementerios, solo conozco tres. Hay uno de esos cementerios municipales es el que me genera esa impresión que te comente anteriormente, tengo a mi abuela paterna ahí, de la cual tengo un lindo recuerdo y la quiero muchísimo, desde siempre me genera esa mala impresión. Estaba muy abandonado. El otro cementerio también me causó mucho la misma impresión, tiene muchos nichos viejos y descuidados. También conozco un cementerio privado en donde está mi suegra.

**-¿Cuáles cree que son las diferencias tanto a favor y en contra entre los cementerios parques y los cementerios municipales?**

-El cementerio privado es otra cosa, desde el momento que yo entro es como que respiras aire puro, ver el verde, las flores, en verano que tenés las sombras, esa cosa de que te puedes arrimar a donde está el ser querido y puedes estar sentada en el césped donde está la placa, tenés los caminos, los senderos. Ir ahí me da una sensación de paz, de respirar aire puro. En cambio un cementerio municipal es una cosa triste, fría, y que tienen mal olor.



**-¿Cuáles cree usted que deberían ser los servicios o prestaciones que los cementerios parques deberían ofrecer?**

-Primero el servicio de sepelio e inhumación, la capilla, el tema de las personas que se encarguen de cuidar en si el parque, la sala velatoria, todo lo que implique el traslado del cuerpo hasta el lugar.

**-¿Cuáles cree que son los atributos que más se valoran al momento de contratar un servicio de estas características?**

-Primero la seriedad de lo que ellos ofrecen, el respeto en el trato hacia las personas que quedamos aquí, que te agilicen las cosas, que te brinden el servicio que te ofrecen al momento de contratarlo.

**-¿Tiene intención o no de adherirse en algún momento a una empresa de servicios fúnebres o cementerios parques? ¿Por qué?**

-Sí, yo quisiera adherirme. Tuve un problema de salud que me hizo pensar de ver la posibilidad de adherirme y averiguar un poco más.

**-De acuerdo a lo vio y pudo analizar en las diferentes páginas de los cementerios, ¿Qué fue lo primero que le llamo la atención?**

-Me llamo la atención los árboles tan grandes, y las calles que comunican los diferentes sectores. Te da la impresión de ser un parque natural realmente.

**-¿Cuáles fueron las sensaciones que experimento de acuerdo a lo observado?**

-Me dieron una sensación de paz, de tranquilidad.

**-¿Cuáles son las relaciones o asociaciones que puede establecer con lo observado?**

-Relacionarlas puedo con esos lugares a donde va a vacacionar, a disfrutar, lo relacione con eso, por lo que me transmitieron esas imágenes.

**-¿Cuáles fueron las imágenes que le resultaron más agradables y cuales menos? ¿Por qué?**

-No habido nada que no me gusto, ni siquiera algo que me impresione. Lo que más me gusto fue ver en esas imágenes la cantidad de flores, las estatuas.

**-¿Qué opinión le merece según lo observado la presentación o distribución de la información en las diferentes páginas?**

-La presentación está muy buena, las cosas entra por los ojos, es bueno poder ir viendo lo que te están ofreciendo. La información me parece que está completa, tiene un orden lógico de lo que te van ofreciendo, como te van bajando la información.

**-Sobre esos mensajes o información que presentan, ¿Qué opinión le merecen?**

-Está todo muy bien organizado, te dan todos los detalles para que uno pueda decidir si te quedas con ese servicio o buscas otro.

**-¿Le genera credibilidad según lo observado alguno de los cementerios o servicios que brindan? ¿Por qué?**



-Si me generan credibilidad. Igualmente como todo, hay algunos en que cumplen con lo que te ofrecen y otros que capaz no te dan ni el 80% de lo dicen brindarte.

**-¿Cree que lo que comunican las diferentes páginas está relacionado con lo que esperan o necesitan los clientes?**

-Lo que ellos ofrecen y las imágenes que ponen, yo creo que es eso lo que uno espera, espero contar con todo eso que ellos te muestran a través de la pagina, es lo que yo espero recibir.

**-¿Hay alguna de estas tres páginas que recuerde más?**

-La de villa allende me pareció que es mucho más chico, es la impresión que me dio, en cuanto terreno y todo, en cambio el de Parque del sol, me parece más como un bosque, por tantos árboles y naturaleza que muestra.

**-¿Cuál fue la actitud que tuvo hacia alguna página o información en particular? Si le agrado, le desagrado, ¿Por qué?**

-No me desagrado, al contrario me gustaron no solo las imágenes que pude ver, sino también en la forma en que ellos te ofrecen el servicio.

**-¿Cree usted que según lo que observo en las diferentes páginas puede tener influencia en su conducta futura para contratar los servicios de algunos de estos cementerios?**

-Sí, seguro que sí. Cuando uno ve cosas así, cuando lo comparas con un cementerio municipal, no dudaría si tuviera que buscar un servicio, lo haría como algunos de estos que vi.



# Grilla de Entrevistas

---

### Área 1: Contextualización inicial

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
1-1	“Soy comerciante, tengo un negocio de distintos rubros. Trabajo todo el día, todos los días de la semana...”	“...me levanto a la mañana temprano y realizo tareas de atención al cliente del *111 de personal...”	“Soy profesora de matemáticas en una escuela secundaria me levanto temprano para concurrir a la escuela, doy clases y regreso a mi hogar...”	“Soy ama de casa, durante el día me encargo de las tareas del hogar...”	“ <b>Soy periodista...</b> ” “...estoy <b>desempleado, pero estoy con un proyecto de un diario digital</b> ”
1-2	“...Soy viudo y tengo tres hijas...”	“Sin hijos y vivo con mi pareja”	“...Soy casada y tengo dos hijos...”	“...soy separada, y tengo un hijo...”	“...soltero pero <b>convivo con mi novia</b> ”

### Área 2: Conceptualización de la temática

#### 2-1. Servicios Sociales

2-1-1	“...el servicio social de salud, es el que nos cubre tan solo la parte de salud o de enfermedades. Y también los de seguro de vida, que en caso de fallecimiento se paga...”	“...las obras sociales y los seguros de vida...”	“...el de salud, los de seguro de vida y los de servicios fúnebres...”	“...los seguros de vida, las prepaga y las obras sociales...”	“... <b>seguros de auto y las prepagas</b> ”
2-1-2	“...la obra social por el tema salud. Y tengo un seguro de vida por las tarjetas de crédito, te exigen para poder cancelar en caso de fallecimiento...”	“A ambos...” “...Cuando una persona ingresa a un trabajo ya establecido, que trabaja en blanco se genera lo que es el servicio de obra social y de seguro de vida, por cuestiones de	“...una obra social, que me la brinda el trabajo de docente que realizo. Esta te brinda seguridad y una buena cobertura médica...”	“...a una prepaga...” “... la mejor manera de estar tranquila y prevenida por si me enfermaba y así poder tener una buena cobertura medica...”	“...a una prepaga. <b>Me adherí porque quería estar cubierto por cualquier eventualidad o alguna enfermedad que pueda aparecer, creo que por razones de tranquilidad sobre todo</b> ”



seguridad...”					
2-1-3	“Porque cuando hay una empresa seria atrás, estos servicios te solucionan un problema, toda la parte de sepelio o cementerio te facilitaría ese mal momento...”	“...por una cuestión de seguridad, en un momento tan difícil, tener a alguien fuera del contexto que te pueda brindar o guiar que es lo que tenés que hacer en un momento como ese...”	“...la forma en que estas empresas pueden brindarte sus servicios, ayudándote de alguna manera a facilitar todos los tramites que se tienen que llevar a cabo en situaciones como esta”	“...creo que por razones de seguridad y también de tranquilidad, de saber que se está confiando en una empresa para que esta facilite todos los tramites y asuntos que se tengan que llevar adelante...”	<b>“...una persona decide adherirse a una empresa de estas características principalmente para estar cubierto ante una imprevisible eventualidad, por razones de seguridad”</b>
<b>2-2. Cementerio</b>					
2-2-1	“...es un lugar de recuerdo, de las personas que están o uno va a visitar, significa recuerdo y también tristeza...”	“Lugar en donde se encuentran los seres queridos, por más que esa persona no se encuentre físicamente, generar como una cercanía...”	“Para mí es un lugar de recuerdo y muchas veces también de nostalgia. Hay algunos momentos en el que ir al cementerio me pone un poco triste...”	“...es un lugar sagrado, en donde se encuentran nuestros afectos que ya no están con nosotros. Es un lugar que merece respeto”	<b>“... es un lugar sagrado, un lugar de conmemoración, para recordar a nuestros seres queridos”</b>
2-2-2	” En donde resido conozco un cementerio parque y un cementerio municipal, al que mayormente se concurre cuando hay un fallecimiento. Y conozco en Santiago del Estero capital, el cementerio parque...”	“Conozco el cementerio municipal de la provincia de Tucumán. Me ocasiona como mucho abandono. Generalmente no me gusta entrar ahí. También conozco el cementerio de la Floresta. Es un lugar muy lindo, se ve un lugar tranquilo, es un	“...solo 2, un cementerio municipal y un cementerio parque en Catamarca. El primero no me gusta mucho, me dio una sensación de tristeza y mucha nostalgia, no está muy bien cuidado. Y el otro, aunque es dentro de todo más chico, con todo el	“Conozco un cementerio parque en Buenos Aires, es un lugar que transmite mucha paz, está muy bien cuidado...” “...también conozco un cementerio municipal, en donde están enterrados la mayoría de mis familiares, es un lugar menos agradable,	<b>“...un cementerio municipal...”</b> <b>”...Es un lugar a donde no me agrada mucho ir, es muy triste, esta todo destruido, muy descuidado”</b>



		<p>lugar natural relativamente. Conozco el cementerio Parque Azul, pero no he ingresado, a ese cementerio se lo ve de afuera, se lo ve también como que tiene un buen mantenimiento...”</p>	<p>parquizado y como está organizado me gusta un poco más, me dio una sensación de mayor seguridad y tranquilidad”</p>	<p>está bastante descuidado”</p>	
2-2-3	<p>“Muchas, primero el cementerio parque te trasmite paz, te trasmite naturaleza, serenidad. En cambio vos vas al cementerio antiguo, con bóvedas grandes, viejas, o a veces tenés miedo...”</p>	<p>“...el servicio municipal me genera como una idea de abandono...”</p>	<p>“Los cementerios parques a mi me transmiten mayor confianza y seguridad...”  “...en contra en este tipo de cementerios puede ser que se valen un poco del dolor ajeno para hacer el negocio...”  “...En los cementerios municipales lo que veo mayormente es un gran deterioro y en algunos casos están muy descuidados...”</p>	<p>“... lo que puede tener a favor el cementerio municipal es la tradición, es una parte de nuestra vida...”  “...lo que puede tener en contra, es que por lo general están muy abandonados...”  “...En cuanto a los privados, el buen cuidado, la seguridad que rodea al parque en general y la tranquilidad que la mayoría de ellos transmite...”Y lo negativo en estos puede ser que de todo eso sale un negocio, es el fin principal.</p>	<p><b>“Lo positivo de los cementerios municipales, que una persona que no tiene muchos recursos puede adquirir un lugar donde enterrar a sus seres queridos sin necesidad de invertir una gran suma de dinero, lo negativo estar marcado por un abandono y gran deterioro...”</b>  <b>“...en los cementerios privados se concentran mucho en cuidar y mantener la buena imagen del predio...”</b>  <b>“...Lo negativo</b></p>



puede ser el negocio que hacen de este tipo de situaciones o también hay veces que de acuerdo a la época del año puede estar un poco más descuidado o con los pastizales secos”

**2-3. Cementerios Privados**

<p><b>2-3-1</b></p>	<p>“...en un cementerio parque se ve una uniformidad, tranquilidad, paz y poder estar bien para visitar, rezar o reencontrarte con las personas que ya no están este mundo” “Y lo negativo de los cementerios parques, puede ser, todo depende pero la parte de cuidado se ve mucho mas, cuando no tiene un buen mantenimiento, se nota mucho más que en el otro cementerio...”</p>	<p>“...servicios privados, como que se cuida más la estética...” “Lo veo como que buscan, lamentablemente en el sufrimiento de una familia, ellos buscan un negocio”</p>	<p>“...se ocupa mucho del cuidado y apariencia del predio en general...” “...Lo negativo, se valen un poco del dolor ajeno para hacer el negocio...”</p>	<p>“...lo positivo, el buen cuidado, la seguridad que rodea al parque en general y la tranquilidad que transmite...” “...lo negativo de todo eso sale un negocio, es el fin principal”</p>	<p><b>“...cuidar y mantener la buena imagen del predio...”</b> <b>“...de acuerdo a la época del año puede estar un poco más descuidado o con los pastizales secos”</b></p>
<p><b>2-3-2</b></p>	<p>“...es un negocio o comercio, que tiene que estar en la etapa más dura que una</p>	<p>“Acompañamiento a nivel protocolar, en ese momento que uno generalmente, entre</p>	<p>“...buena atención y predisposición para con la o las personas asociados a ellos y</p>	<p>“...un buen servicio de inhumación, de mantenimiento y también cuidado del</p>	<p><b>“...una sala velatoria, seguridad, estacionamiento y también creo que</b></p>



	<p>persona necesita, uno va a buscar el servicio del cementerio parque, en un momento muy duro de su vida, va en un momento de congoja, de dolor, entonces el servicio tiene que estar preparado para eso, para atenderlo, contenerlo...”</p> <p>“...Y aparte una buena imagen de parque, de serenidad, en donde la naturaleza, este presente”</p>	<p>el dolor que puede llegar a sentir, se encuentra perdido con todo lo que se tiene que realizar paralelamente. Tener una compañía, para generar lo que serian los papeles. Y posteriormente, ha ocurrido el suceso, generar una mantención del lugar...”</p>	<p>sus familiares. Brindar comprensión y acompañamiento...”</p> <p>...Y después encargarse del mantenimiento de las parcelas y del predio en general”</p>	<p>parque...”</p>	<p><b>medios de transporte para aquellas personas que no cuenten con vehículos para acercarse al predio”</b></p>
2-3-3	<p>“...como esto es un cementerio privado, saben quién está detrás, porque sabemos que es para toda la vida, y que tiene que tener la responsabilidad y la seriedad para mantener un negocio de por vida. Lo principal es eso, tener la imagen de la empresa seria detrás”...</p>	<p>“...cuanto te saldría realizar la contratación del servicio. Uno busca confiabilidad y seguridad, en caso se contratar el servicio...”</p>	<p>“...confiabilidad y seguridad...”</p> <p>“...Uno confía a sus seres queridos y sus sentimientos en las personas que representan a la empresa, creo que también la seriedad para brindar el servicio es de mucha importancia”</p>	<p>“Creo que seguridad y confiabilidad principalmente”</p>	<p><b>“...responsabilidad y calidad en la manera de ofrecer los servicios a los usuarios”</b></p>
2-3-4	<p>“...Si, la idea es poder adherir, un lugar en un</p>	<p>“En este momento, no está dentro de mis</p>	<p>“Sí, puede que un poco más adelante...”</p>	<p>“Por el momento no...”</p>	<p><b>“Sí creo que en algún momento</b></p>



cementerio parque, para poder decir, bueno tengo esto y el día que muera mis hijas no tengan problema y sepan poder ubicarme”

planes. Pero si sabemos que es una ley de la vida y que en algún momento tiene que suceder y generalmente uno lo plantea para realizar una contratación más adelante...”

“...lo mejor es interiorizarse un poco más sobre los servicios y prestaciones que brinda, y cuáles son los requisitos y planes económicos que puedan tener, y a partir de ahí tomar una decisión”

“...Pero creo que es importante de alguna manera prevenir el futuro, uno nunca sabe lo que puede pasar, así que pienso que es una buena forma de hacerlo, contratar los servicios de un cementerio parque o de una empresa fúnebre”

**pueda que lo haga, me parece importante poder contar con un servicio así...”**

### Área 3: Análisis de las páginas web

#### 3-1. Análisis visual

**3-1-1**

“Por ejemplo en parque del sol, me gusto mucho, para mi es la mejor, la que mejor esta armada, con mejores fotos, mejores colores, tiene mucha información...”  
 “...La pagina de la floresta la veo muy apagada, con muy pocos colores, muy sencilla...”  
 “...El cementerio lomas de villa allende, le hace falta un poco de color, aunque tiene unas buenas imágenes...”

“...la del Parque del sol, me llamo mucho la atención la distribución física que tiene, y el nivel de naturaleza paisajística que se muestra, es un lugar grato de ir.  
 “...La segunda página, no me llamo la atención porque me da la sensación que apela más al negocio...”  
 “...El tercero, brinda una información muy básica respecto al servicio, pero sin embargo el lugar se ve muy bien

“...las imágenes que muestran, todo el paisaje y naturaleza que representan a través de esas fotos...”  
 “...Parque del sol, tiene mucha información sobre los servicios que brinda y las características del predio.  
 “...Lomas de Villa Allende la vi muy vacía, tanto en información como en imágenes...”  
 “...La Floresta, tiene buena información pero dentro de todo

“En las tres en general lo que más me llamo la atención todos los servicios y prestaciones que ofrecen...”  
 “...La Floresta me gusto las fotos que presentan, se ve como un lugar bien cuidado.  
 “...En el de Lomas, no muestran mucho el predio, tiene también poca información...”  
 “...Y la de Parque del Sol, me gusto, toda la información que brinda, están bien desarrollados todos

**“...las imágenes y los colores que presentan en las diferentes páginas. Esta todo relacionado con la naturaleza, los arboles, flores, y también como muestran el cuidado que hacen del predio a través de esas imágenes”**



		cuidado...”	mas básica, y muestra imágenes más gratas del predio”	los servicios que ofrecen y también presentan muchas imágenes del predio...”	
3-1-2	“Sensaciones de pensar, que va a ser el último lugar que uno va a estar, entonces un poco de angustia...”	“La sensación más que nada se me presenta en la primera pagina, en la del Parque del Sol, que me indica que es un lugar en donde se cuida mucho la estética, Por lo cual me llamo más la atención ese paisaje, que este todo bien cuidado, limpio, lleno de flores...”	“En la de Parque del Sol me dio una sensación, de tranquilidad y seguridad...” “...Los dos otros dos me dieron más una sensación de nostalgia o tristeza, sobre todo el de Lomas de Villa Allende...”	“Tanto la de La Floresta como la del Parque del Sol, me dieron una sensación de tranquilidad y paz. No tanto así el de Lomas de Villa Allende, me dio como un lugar más descuidado”	<b>“... la de Lomas de Villa Allende, me dio más una sensación de tristeza, por lo que muestran en las fotos, se lo ve como mas descuidado. Las otras dos, me transmitieron más calma y tranquilidad”</b>
3-1-3	“De tranquilidad, de armonía, de naturaleza, de paz”	“Tanto el cementerio Parque del Sol como La Floresta, muestran las imágenes que apelan más a lo natural, mas a lo paisajístico...” “...El segundo cementerio, me dio la sensación como que hay mas soledad, lo veo más vacío”	“Algunas puedo asociarlas a la tranquilidad y armonía, y a otras mas como a tristeza o soledad, en el de Lomas...”	“... de acuerdo a las imágenes e información que muestran en La Floresta y Parque del Sol, se ve que son lugares que respetan mucho la naturaleza y se encargan mucho del cuidado del predio. También esas imágenes transmiten para mí como lugares en donde se respira tranquilidad”	<b>“... hay algunas imágenes con las que puede establecer una relación de armonía y paz, de acuerdo a lo que muestran en ellas. Y otras que la puedo asociar mas a la soledad, al descuido”</b>



<p><b>3-1-4</b></p>	<p>“Todo lo que es parque, flores, un poco más agradables...”  “...Lo más desagradable es el inicio de la página de la floresta, que está muy apagada”</p>	<p>“Las agradables, con respecto a todo lo que me indique sensación de naturaleza, o un lugar natural.  “...El segundo cementerio, Lomas de Villa Allende, lo vi como más vacío, las fotos que están representadas se ven un pasto no en condiciones de un verde natural, sino como que no está cuidado correctamente”</p>	<p>“...las que más me agradaron fueron las imágenes que presentan en Parque del Sol, por los colores y toda la naturaleza, hay muchas flores y árboles. “  ...las que menos me agradaron son las de Lomas muestran fotos del predio como que no estuviera muy cuidado, como todo más seco.”</p>	<p>“Las que muestran todas las plantas, flores, en sí toda la naturaleza que rodea al predio y como están cuidados...”  “...las que no me agradaron mucho fueron las de Lomas de Villa Allende, parece que no está bien cuidado, muestran algunos sectores como con el césped muy seco, y eso no da un buen aspecto”</p>	<p><b>“Las que menos me gustaron son una o dos que muestran en la de Lomas de Villa Allende, se ven como un lugar más frío, más descuidado...”</b>  <b>“...Las que más me agradaron son las que muestran más la naturaleza, como están cuidados los diferentes predios”</b></p>
<p><b>3-1-5</b></p>	<p>“Creo que la forma en cómo presentan la información en la página del cementerio Parque del Sol, es la correcta, está muy completa y lo hacen de una forma más interactiva y agradable...”  “...En cuanto a las otras dos páginas, creo que la información que brindan es suficiente, pero no lo hacen de la</p>	<p>“En la primera página, se verifica la información mucho más detallada, partiendo desde la historia como los servicios que brindan, detallados cada uno de ellos...”  “...Tanto en la página del cementerio de Villa Allende o en el de La Floresta, brindan una información muy precaria o muy</p>	<p>“...la forma en que presenta la información el cementerio Parque del Sol es la mejor, esta como bien organizada. “... Las otras dos páginas también brindan buena información pero me parece que más concisa, no explican mucho de lo que se trata el servicio”</p>	<p>“En La Floresta y en la de Parque del Sol la información que brindan me parece que es muy completa, desarrollan los servicios que brindan y con todo lo que cuentan...” “...como Parque del Sol tiene distribuida esa información me gusta más, me parece más claro...”  “...En cuanto a la de Villa Allende la</p>	<p><b>“En la primera no vi mucha información o a la forma en cómo está distribuida no me agrado...”</b>  <b>“...En cambio las otras dos tienen más información y más completa, detallan más en profundidad los diferentes servicios y lo que ofrecen”</b></p>



	mejor manera...”	concisa, con frases cortas del servicio que se va a otorgar”		información que contiene es muy breve, solo detallan lo brindan, me parece una paginas mas vacía tanto de información como de imágenes”	
<b>3-2. Análisis de mensajes</b>					
<b>3-2-1</b>	“La que más me vendió, fue la del parque del sol, porque se nota que hay una empresa firme de atrás, que tiene buenos principios. La información que brindan las presentan de diferente forma las tres páginas, pero creo que están completas, están con toda la información que la gente le pide o le requiere...”	“El primer cementerio, Parque del Sol, brinda una información más específica, y lo informa de una manera agradable...” “...el cementerio de Villa Allende, que va directamente a datos específicos del servicio, y no hace énfasis en el servicio que te van a brindar en un futuro...”	“Creo que la información brindada por los tres cementerios es la necesaria o la más adecuada, pero la del Parque del Sol, es la más completa...” “...La de Lomas de Villa Allende, lo hace de una manera más fría, solo detalla lo que brindan.	“... los mensajes que brinda la página del Parque del Sol, apelan de alguna forma más a lo sentimental, muestran la información de una manera más agradable, no apelan tanto al negocio en si, como creo lo hace Lomas de Villa Allende”	<b>“La de Parque del Sol, me agrado la forma en cómo transmiten esa información o esos mensajes, me parece que lo hacen de una manera más atractiva, te involucra, como más sentimental lo veo...”</b> <b>”...las otras dos, más que todo en la primera, solo se basa en vender el servicio y de una manera muy concisa”</b>
<b>3-2-2</b>	“Si, por lo menos lo que muestran en las páginas, se ve todo muy armonioso. “...Uno tiene que tomar la decisión de comprar, para prever lo mejor sería	“cuando uno recauda más información lo hace más creíble. Cuando te muestran información muy básica, uno piensa que van a tener alguna vuelta o no te	“Sí, me generan credibilidad, sobre todo el de Parque del Sol. “...si uno quiere contratar un servicio como este, debe informarse por	“Si, tanto el de La Floresta como el de Parque del Sol, parecen ser empresas serias...” “...esos dos primeros cementerios se preocupan más tanto	<b>“Sí, la que más me genera credibilidad es la de Parque del Sol. Me parece que brinda un servicio más completo”</b>



	recorrerlo”	van a brindar el servicio como corresponde”	completo de todas las prestaciones y servicios que puedan ofrecer, y este lo hace”	por estar atentos a las necesidades de sus clientes como del cuidado y mantenimiento del predio”	
3-2-3	“Yo creo que en las páginas están claras, y muestran lo que uno necesita ver”	“En el primer cementerio, yo creo que esta detallado de manera correcta la información del servicio que se está buscando. Tanto en el cementerio de Villa Allende, como el de La Floresta, la información es muy básica...”	“Creo que de alguna forma si, de igual manera cuanto más sea la información que comuniquen más cerca va a estar de lo que uno necesita saber...” “...debe brindar todas las prestaciones de la forma más correcta”	“Sí, sobre todo la de Parque del Sol y La Floresta...” “...La confianza, tranquilidad, el cuidado o mantenimiento del predio que transmiten creo que es muy importante”	<b>“ si, tanto la de La Floresta y Parque del Sol, comunican de una manera más detallada y explican todos los servicios y prestaciones que al contratarlos pueden ofrecer”</b>
<b>Área 4: Evaluación de las páginas analizadas</b>					
4-1	“Creo que la página del parque del sol, porque para mí es la mejor página, tiene para mí la mayor cantidad de información...”	“La primera, la del cementerio del Parque del Sol, por la disposición del lugar, la explicación de cada uno de los servicios, o en todo caso como nació el cementerio...”	“...la de Parque del Sol, por toda la información que brinda y por las imágenes que muestra...”	“Si definitivamente la de Parque del Sol, fue la que más me gusto, tanto la información que brinda como las imágenes que presentan...” “...en la de la floresta lo que no me agrado mucho fueron los colores que tienen en su portada, la veo como muy apagada y muy fría, me da una sensación de tristeza”	<b>“La de La Floresta creo, me gusto las imágenes y la información que brinda, la página en general”</b>



4-2	<p>“...la página de la floresta, debería cambiar su portada, por lo menos ponerle otro tipo de imágenes, mas de naturaleza, mas colores ...”</p> <p>“...Lomas de villa de allende, para mi tendría que tener un poco mas de verde. Pero está bien”</p>	<p>“...el de Villa Allende, me dio como una sensación de soledad, un servicio vacío...”</p> <p>“...La Floresta un poco menos, pero lo que es el servicio del cementerio Parque del Sol, al generar un ambiente más natural, es como un lugar más agradable, que tiene paz.</p>	<p>“...la que más me desagrado fue la de Lomas de Villa Allende, por las pocas imágenes que presenta, porque se ve como que si no estuviera muy cuidado.</p> <p>“...Y la que más me gusto fue la de Parque del Sol, se ve como más cuidado, trasmite más tranquilidad y paz”</p>	<p>“La que menos me agrado fue la de Lomas de Villa Allende, me parece una página más vacía tanto de información como de imágenes...”</p> <p>“... las otras dos me agradaron, me parecen completas y que detallan más en profundidad lo que brindan”</p>	<p><b>“La que más me desagrado fueron algunas imágenes que presentan en Lomas de Villa Allende, se ve como el césped seco y descuidado, y también que no hay mucha información...”</b></p> <p><b>”...las otras dos me agrado tanto calidad de información que brindan como las imágenes.</b></p>
4-3	<p><b>“Si yo creo que sí”</b></p> <p><b>“...viendo así, si me convencen, bueno sería como el primer paso ver la página, después establecer un contacto con el personal, ir a recorrer el parque para ver y consultar el tema servicios, y más que todo observar el lugar.</b></p>	<p><b>“Si, puede tener influencia. No tener información concisa o ver unas imágenes precarias, o que me den un sentimiento de soledad, no me daría ganas de contratar ese servicio...”</b></p> <p><b>“...un lugar más natural como el primer cementerio, es como que me queda grabado en la memoria para ser uno de los primeros cementerios que</b></p>	<p><b>“Sí, creo que en algún momento lo que vi puede influir un poco para buscar más información e interiorizarme más sobre los servicios y prestaciones que puedan ofrecer...”</b></p>	<p><b>“Sí, puede influenciar. Igualmente creo que consultar la página web es el primer paso, y después para conocer más en profundidad las prestaciones y lo económico”</b></p>	<p><b>“Si, puede ser...” “... no es una decisión fácil de tomar, hay que tener en cuenta muchas cosas, como lo económico, la facilidad para acercarse periódicamente a visitar a los familiares”</b></p>



une visite...”

**Área 1: Contextualización inicial**

	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
1-1	“Soy secretaria, pero en estos momentos me dedico a mi familia y los quehaceres del hogar...”	“Soy empleado en una farmacia, trabajo 8 horas por día...”	“Soy comerciante, tengo un mini mercadito, estoy casi todo el día en el local...”	“Soy ama de casa, durante el día me encargo de las cosas de la casa y de mis hijos...”	<b>“Soy empresario, hace poco comencé con mi propio emprendimiento, estoy abocado todo el día en el...”</b>
1-2	“...Soy casada, y tengo mellizos de 2 años”	“...Casado y con dos hijos, ya mayores de edad...”	“...Soy divorciado, tengo dos hijos pero vivo solo”	“...casada, con tres hijos...”	<b>“...soltero, sin hijos y vivo solo”</b>

**Área 2: Conceptualización de la temática**

**2-1. Servicios Sociales**

2-1-1	“...los de seguro de autos, lo de vida y las prepagas”	“...seguros de vida, obras sociales y seguro de hogar...”	“Conozco los seguros de vida, los servicios fúnebres y las prepagas”	“las obras sociales, las prepagas y los seguros de auto”	<b>“Conozco los seguros de vida, los de autos, las prepagas y las obras sociales...”</b>
2-1-2	“...tenemos un seguro para el auto total que cubre cualquier siniestro que pueda ocurrir, y una prepaga para cobertura medica”	“Estoy asociado a una obra social y un servicio de seguro de vida que me lo brinda el comercio en donde estoy trabajando...”	”Hace poco estuve averiguando para contratar los servicios de un cementerio parque, pero todavía estoy haciendo números...” “...Por ahora solo estoy adherido a una empresa de prepagas, por seguridad y para tener una buena	“Mi esposo trabaja en la municipalidad, por el tenemos la obra social y también estamos adherido a un seguro para el auto...”	<b>“Estoy adherido a una prepaga, para tener una buena cobertura médica...”</b> <b>“...también tengo un seguro de vida, por las tarjetas de crédito te lo exigen como garantía para cancelarlas en caso de fallecimiento”</b>



cobertura médica”					
2-1-3	“...contratar los servicios de este tipo de empresas te solucionan problemas, ayudándote a sobrellevar esos tristes momentos que a una persona o una familia le toca vivir”	“...por razones de seguridad y para estar y dejar tranquila a la familia en caso de que ocurra algo imprevisible...”	“...para estar prevenido ante algún suceso inesperado, y saber que se cuenta con un buen respaldo para enfrentar una situación así”	“...por razones de seguridad y pienso que también estar adherido a una empresa que brinda este tipo de servicios, debe brindarte ayuda y solucionar los problemas que en momentos como este pueden suceder...”	<b>“Creo que para estar prevenido y cubierto en caso de que suceda una desgracia”</b>
<b>2-2. Cementerio</b>					
2-2-1	“...es un lugar de reencuentro con nuestros seres queridos que ya no están...”	“Yo lo veo como un lugar de nostalgia, triste, no me gusta ir...” “...prefiero mantener vivo los recuerdos de mis seres queridos conmigo, en mi interior”	“Lugar de descanso de las personas que ya no están físicamente con nosotros...”	“Es un lugar de conmemoración, para reencontrarse espiritualmente con las personas queridas que ya nos abandonaron...”	<b>“...un lugar que merece respeto, un lugar sagrado en donde descansan nuestros seres queridos”</b>
2-2-2	“Conozco un cementerio municipal y dos cementerios parque, los dos acá en Córdoba. Uno se llama el Perpetual y el otro Parque Azul. Son lugares muy bien cuidados, tienen mucho verde...”	“Solo conozco un cementerio municipal, en donde están mis abuelos, es un lugar muy descuidado, hay mal olor, está muy destruido...”	“Conocí hace poco Parque Azul, está acá en la provincia de Córdoba, es un lugar muy agradable, con mucha naturaleza, muy bien cuidado...” “...y también un cementerio municipal, este en cambio estaba muy deteriorado, muy	“...solo un cementerio municipal, la última vez que fui, fue hace un tiempo ya...”	<b>“Conozco un cementerio parque en Santiago del Estero y un cementerio municipal...”</b> <b>“...el cementerio parque es chiquito, pero agradable, está bien cuidado”</b>



venido abajo”					
2-2-3	<p>“...en el cementerio municipal, en la mayoría de los casos, todos nuestros abuelos, bisabuelos, los más viejos de la familia se encuentran ahí, es una parte de nuestra historia, tiene que ver con nuestros sentimientos...”</p> <p>“...lo negativo puede ser que al ser la mayoría de estos cementerios antiguos, están muy deteriorados y descuidados ...”</p>	<p>“Creo que la mayoría de los cementerios municipales, son lugares que están muy descuidados, que tienen mal olor, por lo menos es lo que viví como experiencia...”</p>	<p>“Lo que diferencia a los cementerios municipales de los privados, creo que es la tradición, mucho eligen seguir sepultando a sus familiares en los lugares donde están la mayoría de sus afectos...”</p> <p>“...muchas veces este tipo de cementerios son muy inseguros, no están del todo protegidos”</p>	<p>“...hay veces que ir a los cementerios municipales te causa un poco de tristeza, o hasta a veces miedo, ver esas bóvedas grandes, algunas hasta tétricas, no causan buen aspecto...”</p>	<p><b>“Los cementerios municipales creo que tienen como desventaja que la mayoría están muy deteriorados y también son un poco más inseguros...”</b></p>
<b>2-3. Cementerios Privados</b>					
2-3-1	<p>“En los cementerios privados se concentran en velar por la seguridad del parque y que esté en buenas condiciones siempre...”</p>	<p>“No conozco ninguno, pero creo que principalmente a diferencia de los municipales, el cuidado y buen mantenimiento del cementerio, es lo que lo hace diferente...”</p>	<p>“Lo positivo de los cementerios parques es que mantienen la uniformidad, no hay diferencia de tamaños, todas las parcelas son iguales, están rodeados de mucha naturaleza y bien cuidados...”</p>	<p>“...los cementerios parques, tienen como positivo que te transmiten mucha calidez, son lugares más agradables y cuidan mucho la parte estética del lugar...”</p> <p>“...de igual manera hay veces que pueden estar un poco descuidados...”</p>	<p><b>“Lo que me gusto mucho cuando conocí el cementerio privado, es que están todo el tiempo pendiente, del cuidado del predio, que este bien limpio, regado y ordenado...”</b></p>
2-3-2	<p>“...deben prestar principalmente el</p>	<p>“Un servicio de inhumación, una sala</p>	<p>“...una buena atención y</p>	<p>“...deben brindar buen mantenimiento</p>	<p><b>“Debe contar con personas</b></p>



	servicio de inhumación, buena atención y seguridad”	velatoria, y buena predisposición de los empleados hacia los clientes y sus familiares...”	predisposición por parte de sus empleados, brindar confianza y seguridad”	del predio, seguridad y también creo que es necesario una capilla donde los familiares puedan concurrir cuando quieran rezar o prenderles una velita...”	<b>capacitadas que acompañen a los familiares en situaciones desafortunadas como la muerte de un ser querido...”</b> “...brindar seguridad y un constante mantenimiento del lugar”
<b>2-3-3</b>	“...buena contención, seriedad y confiabilidad a la hora de brindar los servicios...”	“...respeto y seriedad hacia quienes sufren la pérdida de un familiar o persona querida”	“Calidad en los servicios y seguridad, Creo que son atributos muy importantes al momento de contratar un servicio como este”	“...brindar seguridad y transmitir responsabilidad en lo que respecta a ofrecer el servicio por parte del personal de la empresa”	<b>“atributos como ser seriedad y respeto al momento de brindar los servicios a sus afiliados, garantizándoles tranquilidad”</b>
<b>2-3-4</b>	“No por ahora, pero creo que de acá a un tiempo podemos averiguar e interiorizarnos un poco más en los servicios de alguna empresa”	“Si, tal vez puede que de acá a un tiempo, nos pongamos en contacto con alguna empresa que brinde este tipo de servicio para informarnos más sobre cuáles son los planes y ventajas que ofrecen...”	“Si, como te conté anteriormente, estoy en proceso de tomar esa decisión, para estar tranquilo si algún día lo necesito yo o alguien de mi familia, sabemos que contamos con el servicio...”	“Sí, creo que en algún momento nos podríamos llegar a adherir a los servicios que brindan estos tipos de cementerios...”	<b>“Si, no de forma inmediata, pero creo que en algún momento pueda comenzar a indagar mas sobre los servicios de este tipo de empresas e interesarme por alguno...”</b>
<b>Área 3: Análisis de las páginas web</b>					
<b>3-1. Análisis visual</b>					



3-1-1	<p>“En Lomas de villa Allende lo que me llamo la atención fue que no brinda mucha información...”</p> <p>“...en las otras dos las imágenes que tienen o los colores con los que se representan...”</p>	<p>“...sobre todo los colores y también las imágenes que exhiben en Parque del Sol y La Floresta, creo que no debe ser fácil vender un servicio de estas características, y al presentarlos de esa forma no es desagradable conocer lo que brindan”</p>	<p>“...presentan una información muy completa sobre sus servicios y características, lo hacen también de una manera muy amena...”</p> <p>“En la Floresta no me gusto mucho los colores que usan en la página, la veo como muy fría. La información me parece la adecuada, explican los servicios que brindan...”</p>	<p>“en la del Parque del Sol, me llamo mucho la atención, lo grande que es lugar, y todo lo natural que lo rodea, parece un lugar muy agradable...”</p>	<p><b>“La página de Villa Allende me gusto, es simple pero al mismo tiempo me pareció sobria, está completa, tiene buenos colores e información...”</b></p>
3-1-2	<p>“La de La Floresta y la de Parque del Sol, me agradaron, me dieron la sensación que son lugares tranquilos, y muy estéticos...”</p>	<p>“Lomas de Villa Allende, me parece un lugar como más deprimente, por lo menos por lo que muestran, por las imágenes...”</p> <p>“...La Floresta y Parque del sol me dan más la sensación de ser lugares más cálidos y seguros...”</p>	<p>“La sensación que tuve fue de angustia, no en si por lo que muestran las páginas sino por recordar y añorar a mis seres queridos que ya no están conmigo...”</p>	<p>“...sobre todo Parque del Sol, me dio la sensación de ser un lugar tranquilo, en el que puedes conectarte con tus afectos y respirar aire puro”</p>	<p><b>“Los 3 cementerios me dieron la sensación de ser lugares muy seguros, están muy bien mantenidos y protegidos...”</b></p>
3-1-3	<p>“...hay algunas imágenes que me transmiten mucha calidez y armonía...”</p>	<p>“En las imágenes que exhiben en la del Parque del Sol y la Floresta, se las puede</p>	<p>“La mayoría de las imágenes que presentan en las 3 páginas y los colores</p>	<p>“...todo ese verde, la naturaleza que muestran, lo relaciono con la armonía que</p>	<p><b>“Las imágenes que hay en las páginas, la mayoría, las puedo relacionar con la paz</b></p>



	<p>“...otras me dan más como una idea de abandono o descuido”</p>	<p>relacionar con la tranquilidad y la paz que transmiten...”</p> <p>“...En cambio en la otra se puede relacionarla más con el descuido, en la mayoría de las imágenes, el pastizal está muy seco...”</p>	<p>que utilizan, a excepción de La Floresta, están muy relacionadas con la naturaleza, con flores, con mucho arboles...”</p>	<p>transmiten, todo está bien cuidado y mantenido”</p>	<p><b>que me transmiten, parecen ser sitios en los que la calma y la serenidad acompañan en todo momento...”</b></p>
3-1-4	<p>“Me gustaron mucho algunas imágenes que tienen en La Floresta, todo lo verde, las fotos que muestran los diferentes sectores en que esta dividido el parque...”</p>	<p>“Esas que exhiben en la página de Villa Allende, no me gustaron, como dije antes se lo ve al parque como muy descuidado o seco...”</p> <p>“...las que fueron más de mi agrado, fueron aquellas que muestran más naturaleza...”</p>	<p>“Me agrandaron mucho aquellas imágenes que están representadas por lo natural, me transmiten mucha calidez...”</p>	<p>“Las imágenes que están representadas por lo natural, lo armónico, son las que más me agradaron...”</p>	<p><b>“Las que más me agradaron fueron las que mostraban la naturaleza, el parque bien cuidado...”</b></p>
3-1-5	<p>“La de Lomas de Villa Allende no tiene mucha información, o no está bien distribuida...”</p> <p>“...en cambio la de La Floresta, me parece que está bien completa, y la distribución de la información me gusta más”</p>	<p>“La del Parque del Sol y la Floresta, me parece que la información es la adecuada, detallan por completo sus servicios...”</p> <p>“...en la página de Villa Allende, está muy vacía, le falta más información, mas imágenes, mas vida”</p>	<p>“En las tres páginas presentan la información de forma diferente, hay una que hace más hincapié en su historia como empresa, u otras en las prestaciones o servicios que brinda...”</p>	<p>“En la página de Parque del Sol, la información que brinda es muy completa, me agrada la manera en la que está distribuida esa información, es una página muy interactiva...”</p> <p>“...en las otras hay un poco menos de</p>	<p><b>“Las tres páginas cuentan con una gran información, están bien organizadas para mi, son entendibles...”</b></p>



				información, me pero no me desagrada la forma en la presentan”	
<b>3-2. Análisis de mensajes</b>					
<b>3-2-1</b>	“En la de Villa Allende creo que es muy básica la información...” “...En las otras dos veo que informan los servicios de una forma más agradable, más amena”	“La información que ofrecen en las páginas de la Floresta y la del Parque del Sol es más completa y están mejor organizadas...” “...en la de Villa Allende, no informan mucho, son muy fríos los mensajes o información que comunican”	“Me gustaron la información que brindan las tres, están bastantes completas...” “...en Lomas de Villa Allende me gusto la parte donde dan información sobre otras empresas de servicios fúnebres...”	“Las tres páginas están muy completas y son bien claras en cuanto a las prestaciones y servicios que brindan...”	<b>“En la Floresta me gusto mucho cuando dice que es un parque integrado a la naturaleza, creo que es lo que los diferencia de los demás cementerios...”</b>
<b>3-2-2</b>	“El de Lomas de Villa Allende no me genera mucha credibilidad, me parece que no se ocupan mucho de mantener en buenas condiciones el predio...” “...tanto la de La Floresta como la otra al contrario si me generan credibilidad”	“La que me genera más credibilidad es La Floresta, me gusta la página y la información que brindan. Parece un lugar bien mantenido y muy seguro”	“Si me generaron credibilidad las tres, en especial la de Lomas de Villa Allende, me parece que comunican sus servicios de una manera concisa y clara”	“Las tres me generan credibilidad...” “...cuando uno tiene que tomar una decisión de estas características contar con empresas que te brinden los servicios y prestaciones que muestran estos cementerios creo que es importante”	<b>“Si, les creo a los tres...”</b> <b>“...brindan información sobre sus servicios de diferentes maneras pero lo hacen de una forma muy creíble”</b>
<b>3-2-3</b>	“Sí, creo que sí, sobre todo porque las tres dan conocer los servicios que brindan,	“Me parece que sí, comunican de una manera agradable lo que uno necesita	“Si, está relacionado...” “...lo más importante es saber cuáles son	“Creo que sí, a las personas, que se interesan por los servicios de estos	<b>“Si, desde mi punto de vista, creo que lo que hacen en las tres páginas, es lo</b>



	aunque algunas de forma más completa y agradable que otras”	saber sobre este tipo de servicios, a la hora de tomar una decisión...”	los servicios que brindan, y creo que las tres en diferentes maneras lo hacen”	cementerios, pienso que les importa conocer todas sus características y las prestaciones que ofrecen...”	<b>correcto...”</b> <b>“...informan sobre los servicios que tienen y sus características de la manera más grata posible que hay para comunicar un servicio como este”</b>
<b>Área 4: Evaluación de las páginas analizadas</b>					
<b>4-1</b>	“La que más recuerdo es la de La Floresta, me gusto mucho esa página, las imágenes, la información que brinda...”	“La de Loma de Villa Allende, es la que más recuerdo, pero de forma negativa, no me gusto, creo que con lo primero que la relacione fue con lo que no me gusta de los municipales, el descuido y lo seco que se ve el predio en las imágenes...”	“A mí me gusto mucho la de Villa Allende, brinda una información concisa, clara, tiene buenos colores y las imágenes que muestran del lugar me agradaron...”	“La que más me gusto y recuerdo fue la de Parque del Sol, los colores, las imágenes, y toda la información sobre los servicios y su historia...”	<b>“Alguna en particular no, ósea, recuerdo un poco de las tres, lo que me agrado en cada una de ellas...”</b> <b>“...sobre todo las diferentes imágenes que tienen en las páginas”</b>
<b>4-2</b>	“Me agradaron La Floresta sobre todo, y también la del Parque del Sol, por la forma de presentar sus servicios y por las imágenes...” “...La de Villa Allende no me gusto para nada, lo veo al lugar como muy descuido, en las	“Me gustaron mucho las frases que están en la página de Parque del Sol, al principio, me parece que resumen lo que brindan y en que están concentrados como empresa”	“La que me desagradó un poco mas fue la Floresta, no me gustaron mucho los colores que utilizan, la vi muy fría...” “...en las otras dos me gustaron mucho tanto lo claro de la información que brindan, los colores y	“Ninguna de las tres páginas me desagradó, las tres tienen imágenes e información muy interesante...”	<b>“Una actitud de desagradó no tuve hacia ninguna en especial, al contrario me gustaron mucho las tres...”</b>



	paginas no muestran muchas fotos ni información”		imágenes que utilizan”		
4-3	<p>“No creo que no, me gustaron como dije una sobre todo de las páginas, pero ninguna me termino de convencer...”</p> <p>“...Cuando se toma una decisión como ser el contratar el servicio de una empresa como esta, se tiene que estar muy seguro y confiar plenamente...”</p>	<p>“Sí...”</p> <p>“...no tenía mucha idea de cómo funcionaban este tipo de cementerios...”</p> <p>“...pero me agradaron y pienso que sería una buena idea contactar con alguno de ellos y conocerlos más en profundidad”</p>	<p>“Si, puede que sume a mis opciones a dos de estos cementerios y averigüe un poco más sobre ellos, y a partir de ahí tomar la decisión de contratar los servicios de alguno...”</p>	<p>“Por ahora no, me gusto mucho lo que vi en las diferentes páginas, pero creo que para tomar una decisión de este tipo, hay que informarse mucho mas y ponerse en contacto en forma personal con la empresa, para conocer mejor todo lo que ofrecen...”</p>	<p>“Creo que por ahora no, tengo por el momento otras prioridades en mi vida...”</p> <p>“...pero no es algo que sea imposible que lo haga, de acá a un tiempo”</p>

Área 1: Contextualización inicial					
	Entrevistado 11	Entrevistado 12	Entrevistado 13	Entrevistado 14	Entrevistado 15
1-1	<p>“Soy comerciante, tengo un local de comidas, trabajo en el mas de 12 horas por día...”</p>	<p>“Soy maestra jardinera, me dedico durante gran parte del tiempo al jardincito, y después a las tarea del hogar...”</p>	<p>“Soy ama de casa, durante el transcurso del día me ocupo del hogar y como pasatiempo, hay veces que realizo tareas de costura...”</p>	<p>“Trabajo en un estudio administrativo, hace muy poco que comencé así que todavía estoy un poco a prueba...”</p>	<p><b>“Soy maestra jubilada, ahora me ocupo durante día de la casa y de cuidar a mis nietos...”</b></p>
1-2	<p>“...Soy casado y tengo dos hijas....”</p>	<p>“...casada y con un bebe en camino...”</p>	<p>“...Soy casada y tengo un hijo...”</p>	<p>“...Soy soltera y vivo sola”</p>	<p><b>“...Vivo con mi esposo y con mi hijo el menor y su familia...”</b></p>
Área 2: Conceptualización de la temática					



## 2-1. Servicios Sociales

<p><b>2-1-1</b></p>	<p>“...el servicio de seguro de vida, y el de salud, como ser el de prepagas y obras sociales, las cuales cubren tan solo la parte de salud o de enfermedades...”</p>	<p>“...las obras sociales y los seguros de vida...”</p>	<p>“...las prepagas, las obras sociales, los servicios que brindan las empresas fúnebres y los seguros de vida...”</p>	<p>“...el servicio que brindan las empresas fúnebres, como ser la organización del velatorio, el traslado al cementerio, la inhumación...”          ..y también el servicio de salud, que cubre la parte de las enfermedades”</p>	<p><b>“...las obras sociales y los servicios de empresas fúnebres”</b></p>
<p><b>2-1-2</b></p>	<p>”...a una prepaga, para estar seguros y prevenidos, por si alguno de la familia lo necesita...”          “...También tenemos un seguro para el auto y la vivienda, que en caso de que ocurra algún siniestro, el seguro te lo cubre”</p>	<p>“...a la obra social docente, que me brinda una muy buena cobertura médica, es muy completa “</p>	<p>“Tengo una prepaga, que me cubre todo el tema de enfermedades y también hace un tiempo me adherí a una empresa fúnebre, estoy pagando en cuotas, los servicios de cajón y del velatorio...”</p>	<p>“Por el momento no estoy adherido a ninguno, recién comencé a trabajar así que cuando me pongan en blanco tendré la obra social y el seguro de vida...”</p>	<p><b>“Con mi esposo estamos adheridos al pami, por lo menos a nosotros siempre nos brindan una muy buena atención medica y nunca tuvimos problemas...”</b>  <b>“...Hace poco empezamos a pagar también una parcela en el cementerio “Jardín de Paz” de Santiago, y también todos los otros servicios, de inhumación, velatorio...”</b></p>



2-1-3	<p>“Las empresas que brindan este tipo de servicios te solucionan un problema, todo lo que tiene que ver con el sepelio, o el traslado al cementerio...”</p>	<p>“...para estar tranquilos y prevenidos en caso de que llegara ocurrir una desgracia, y que puedan ayudarte a llevar adelante todos los tramites que se tengan que hacer”</p>	<p>“A mi edad creo que es muy importante contar con un servicio como este, sobre todo por razones de seguridad y para estar prevenida”</p>	<p>“...si una persona se adhiere a una empresa que brinde este tipo de servicios es sobre todo para que ellos de alguna forma faciliten todos los trámites engorrosos que muchas veces hay que hacer en situaciones desagradables como cuando muere un ser querido”</p>	<p><b>“En nuestro caso en particular nosotros nos adherimos sobre todo por motivos de seguridad y también para prevenir, en caso de que alguno nos ocurriese algo, nuestros hijos saben que cuentan con un lugar a donde llevarnos...”</b></p>
<b>2-2. Cementerio</b>					
2-2-1	<p>“...es el lugar donde descansan nuestros afectos, las personas queridas que ya no están físicamente con nosotros...”</p>	<p>“...un lugar de reencuentro y meditación, donde puedes conectarte con las personas que perdiste...”</p>	<p>“...es un lugar en donde se puede conmemorar y reencontrarse con las personas queridas que perdimos con el tiempo”</p>	<p>“Para mí es un lugar en el que cuando uno va de visita, va a recordar a aquellas personas que perdió...”</p>	<p><b>“...es un sitio sagrado, a donde las personas que perdieron algún ser querido van para rendirle homenaje o para reencontrarse con ellos”</b></p>
2-2-2	<p>”...un cementerio municipal, en donde están la mayoría de mis afectos, es un lugar muy triste y esta como muy abandonado...”          “... también un cementerio parque, pero al que solo fui</p>	<p>“...un cementerio parque, es un lugar muy agradable, tranquilo, con mucha naturaleza alrededor...”</p>	<p>“...un cementerio municipal, no me gusta, las veces que fui no lo vi bien cuidado...”          “...el cementerio parque me agrado mas, el estar ahí me transmitió muy paz y tranquilidad”</p>	<p>“...el cementerio municipal en donde están mis abuelos, todos los años cuando se cumple un aniversario más de muerte voy a llevarles flores”</p>	<p><b>“Conozco dos o tres cementerios municipales, en Córdoba y Santiago también, las veces que fui sobre todo al de Santiago, lo encontré como muy deteriorado, muy descuidado...”</b></p>



una o dos veces...”

**“...Por supuesto también conozco el cementerio “Jardín de paz”, a nosotros con mi esposo nos gusta mucho porque a pesar de ser un cementerio, es un lugar muy agradable, tiene muchas plantas, flores...”**

**2-2-3**

“...los cementerios municipales por lo general, son lugares muy antiguos, que no están bien mantenidos y muy abandonados...”  
 “...como a favor es la tradición, como en mi caso todos mis antepasados están en ese cementerio, sus recuerdos, su historia”

“No conozco mucho los cementerios municipales, pero creo que son lugares que en su mayoría están muy deteriorados, muy venidos abajo...”

“La mayoría de los municipales, son establecimientos muy viejos, que están muy descuidados, hay veces que hay mucho mal olor o están muy sucios”

“...en su mayoría, son lugares en donde se encuentra una parte de nuestra historia, tanto como familia o como sociedad, muchas personas todavía prefieren el cementerio municipal por cuestiones afectivas”

**“Para mí los cementerios municipales son lugares que a mi dan más tristeza, no me gusta ver muchas veces algunos féretros en malas condiciones, o el lugar en sí muy sucio...”**

**2-3. Cementerios Privados**

**2-3-1**

“En el cementerio parque, por lo que vi ofrecen en cada servicio una atención personal a los familiares y amigos de los fallecidos, es lo que más me gusta...”  
 “...son lugares muy

“...lo que más me agrada de los cementerios parques, es el cuidado constante que hacen del lugar, yo voy muy seguido, siempre está todo muy limpio, ordenado, a cada una

“...no a muchos les gusta ir a estos lugares, los cementerios privados por lo general son lugares más agradables, que están rodeados de naturaleza, que te

“A diferencia de los municipales, en los cementerios privados mayormente sus servicios se centran en mantener y cuidar la buena imagen del predio “

**“A nosotros lo que más nos agrada del cementerio parque es que vimos que están constantemente preocupándose por el estado del predio y de cada parcela o sector que tiene, está muy**



	agradables, bien cuidados...” “...Lo negativo puede ser que de todo esto se hace un negocio”	de las parcelas le ponen todos los días una flor. Es un lugar muy seguro y que esta todo el día vigilado”	transmiten mucha tranquilidad y paz”		bien cuidado...” “...lo negativo puede ser que es un tipo de servicio más caro, y al que no todos pueden tener un fácil acceso”
<b>2-3-2</b>	“...debería ofrecer servicio de inhumación, de traslado, una capilla, buena atención y también un mantenimiento constante del predio...”	“...que cuente con los servicios de una sala velatoria, de inhumación, de traslado, de estacionamiento, de atención personalizada y servicio de emergencia”	“Brindar acompañamiento y comprensión a las personas que están asociadas a la empresa y sus familiares, cuando pasan por una situación difícil...”	“La empresa debe contar con personal capacitado para atender y contener a las personas que se acercan a ellos...”	“Un servicio de inhumación, contar con una sala velatoria, dentro del lugar o que esté asociada a ellos, un servicio de transporte, si es necesario y buena predisposición de los empleados, creo que eso es muy importante”
<b>2-3-3</b>	“Lo que más se valora para mi es la contención que le puedan brindar a los familiares y amigos de la persona fallecida, también respeto y cumplir correctamente con todos los servicios acordados”	“...pueden ser la confianza y compromiso que se necesita por parte de la empresa para brindar los servicios, garantizando la tranquilidad de los familiares”	“...seguridad, es decir mantener protegido el parque y también brindar servicios de calidad, cumpliendo con todo lo que ofrecen”	“Brindar seriedad y responsabilidad en los servicios que brinda, tanto en el antes como en el después de sucedido el fallecimiento”	“Lo que nosotros mas valoramos al momento de contratar los servicios del cementerio fue la confianza que nos brindaron y también al conocer el lugar vimos, que está muy bien protegido y vigilado”
<b>2-3-4</b>	“Si, es una idea que la estamos pensando hace un tiempo...” “...hay que asesorarse bien e	“Si, está dentro de mis planes...”	“Sí, puede ser, por el momento solo me adherí a los servicios de velatorio, pero creo que el paso siguiente	“Hasta el momento no había pensado nunca en esto, igualmente creo que prevenir lo que puede llegar a	“Y si, ya lo hicimos, uno no conoce su destino, así que pienso que la mejor manera de prevenir un



informarnos mas sobre todo lo que ofrecen y cuales puedan ser los requisitos para adquirir un servicio así”

es informarme para adquirir una parcela en algún cementerio parque”

suceder es una buena manera de obrar, y estar respaldado por una empresa de estas características es una buena decisión”

**poco lo que puede pasar es contar con un servicio como este”**

### Área 3: Análisis de las páginas web

#### 3-1. Análisis visual

<p><b>3-1-1</b></p>	<p>“...parque del sol, me gusto mucho, tiene buenas fotos, los colores que usan en la pagina son agradables, tienen mucha información interesante...”  “...la Floresta, no me agrado su portada, tiene colores muy oscuros...”  “...El cementerio Lomas, me pareció que tiene una página sencilla, pero muy agradable, con lindos colores e información interesante”</p>	<p>“Lo primero que me llamo la atención fueron las imágenes que hay tanto en Parque del Sol como en la Floresta, se ven como lugares muy bien cuidados, y que tienen mucha naturaleza a su alrededor...”</p>	<p>“Lo que más me llamo la atención fue toda la naturaleza que rodea al predio, en los diferentes cementerios, todas esas flores, los árboles...”  “... en La Floresta, lo que no me gusto fue su presentación, la vi con colores muy oscuros”</p>	<p>“En la de Lomas me llamo la atención que no cuentan con una gran cantidad de información sobre sus servicios, y no tiene muchas imágenes del lugar...”  “...La Floresta y la pagina de Parque del Sol, tienen lindas imágenes, parece como que cuidaran mucho los estético del predio”</p>	<p><b>“Lo que me llamo la atención de las tres por igual es que brindan mucha información sobre los servicios con los que cuentan y también me agradaron las fotos que tienen”</b></p>
<p><b>3-1-2</b></p>	<p>“La de Lomas como el del Parque del Sol me dieron una sensación de ser lugares muy amenos y tranquilos...”</p>	<p>“El cementerio de Lomas me dio una sensación de tristeza, no lo me gusto sus imágenes, parece un lugar que no está bien</p>	<p>“En la de Parque del Sol y la de Villa Allende me transmitieron una sensación mas de calidez y tranquilidad,</p>	<p>“El de Villa Allende me dio la sensación de que es un lugar más desolado, me genero mucha angustia ver su</p>	<p><b>“El de la Floresta, me dio una sensación de ser un lugar muy seguro, que brinda mucha calidez y tranquilidad...”</b></p>



	<p>“...el otro me causo mas desagrado, me dio la sensación de ser un lugar más frio, más triste, por lo que vi en la pagina”</p>	<p>mantenido, un lugar menos ameno”</p>	<p>son lugares agradables...” “...El de La Floresta me causo una sensación de nostalgia, es una página muy fría, con colores que no me agradaron”</p>	<p>página”</p>	
3-1-3	<p>“La mayoría de las imágenes se las puede relacionar con la armonía, la tranquilidad que te transmiten esos paisajes y toda la naturaleza...”</p>	<p>“La imágenes que hay en La Floresta como en Parque del Sol muestran más naturaleza, mejor cuidado y mantenimiento paisajístico...” “...El otro cementerio, al contrario me dio la impresión que le falta más verde, mas arboles”</p>	<p>“A partir de las imágenes que presentan en las tres páginas se ve como que son lugares en donde se encargan de mantener constantemente el parque en buenas condiciones”</p>	<p>“Tanto todo lo verde que hay en las páginas y las imágenes que tienen, lo asocio con la armonía, parecen ser lugares muy agradables donde hay mucha calma y tranquilidad”</p>	<p><b>“Por las fotos que hay en la de Villa Allende, se lo ve al lugar como muy vacío, pero me parece que le faltan mas árboles, mas flores”</b></p>
3-1-4	<p>“Todas esas imágenes que muestran el paisaje que rodea al cementerio, los frutos, los árboles, son lugares naturales, bien conservados...”</p>	<p>“Las imágenes de La Floresta y Parque del sol fueron las que más me gustaron”</p>	<p>“...las que más me gustaron fueron las imágenes en las que se ve todo esos árboles frondosos, bien mantenidos y todo en muy buenas condiciones”</p>	<p>“A través de las imágenes que muestran en Lomas de Villa Allende, parece que no está bien cuidado, hay algunas partes en que se ve el césped muy seco, esas no me gustaron”</p>	<p><b>“Esas fotos que hay en las dos primeras, me gustaron, que muestran todas las plantas, flores, que envuelve al parque y como están cuidados...”</b></p>



3-1-5	<p>“La forma de presentar la información me agrado por igual en las tres páginas, están muy completas, son entendibles y muy accesibles...”</p>	<p>“La de Lomas tiene menos información, no da muchos detalles sobre sus servicios o su historia, y también me parece que está un poco desorganizada...”          “...las otras dos tienen una información más completa y la forma en que como están distribuidas me gusta más”</p>	<p>“...la distribución que hace Parque del sol, es la que más me gusto, diferencian claramente sus servicios, su historia, es la que mejor está organizada. “...          “...en la de Villa allende, lo que informa sobre sus servicios, está un poco desorganizado, pero al mismo tiempo está dentro de todo completa”</p>	<p>“En las tres la manera en las que esta organizada la información me agrada, solo que en la de Villa Allende, a mi me gustaría que desarrollaran mas sus servicios y mostraran mas imágenes”</p>	<p><b>“A mi me parece que en las tres páginas dividen y diferencian a la información sobre lo que hacen de una linda manera...”</b></p>
<b>3-2. Análisis de mensajes</b>					
3-2-1	<p>“Me gusto por igual lo que informan las tres, sobre sus servicios, características, su historia como empresa, para mí las tres están muy completas en cuanto información”</p>	<p>“El de La Floresta y Parque del sol, comunican o informan lo que tienen de una manera más agradable, como más emotiva...          “...el de Lomas solo me da la sensación que apela al negocio, no detalla más en profundidad lo que ofrecen”</p>	<p>“La de Villa Allende y la del parque del sol, brindan información de una manera más atrayente, no haciendo tanto énfasis en el negocio que brindan en si...”</p>	<p>“En la de Villa Allende creo que brindan muy poca información, y no desarrollan en profundidad los servicios que brindan”</p>	<p><b>“A mí me gusta lo que dicen los tres, muestran en las paginas su información de forma interesante, veo como que no solo lo hacen para vender sus servicios, sino mas que todo para que confíen en ellos...”</b></p>
3-2-2	<p>“Si, de acuerdo a lo que muestran en las páginas, lo hacen todo de una forma</p>	<p>“Si, el de La Floresta y el Parque del Sol, parecen ser empresas serias y confiables,</p>	<p>“Sí, Parque del Sol sobre todo...”          “...informa de una manera agradable y</p>	<p>“El de la Floresta fue el que más credibilidad me dio”</p>	<p><b>“La de la Floresta es la que más credibilidad me genero, me agrado la página, tiene</b></p>



	<p>muy creíble, muy completo...”</p> <p>“...estando atentos a las necesidades de sus clientes como a al cuidado del lugar, según lo que transmiten”</p>	<p>me gustaron mucho”</p>	<p>completa todo lo que brinda y sus características”</p>	<p><b>información muy completa sobre los servicios que brindan, se nota que tienen un parque muy cuidado y que está en buenas condiciones”</b></p>	
3-2-3	<p>“Si, para mí como vengo diciendo las tres brindan información suficiente y muy clara sobre sus servicios y características”</p>	<p>“A diferencia del de Villa Allende, los otros dos creo que si brindan la información que se necesita para tomar una decisión como esta”</p>	<p>“Si, las tres de alguna forma transmiten confianza e informan sobre cuáles son sus servicios...”</p>	<p>“De alguna manera creo que si tiene relación, las tres al informar sobre sus servicios lo hacen de una manera agradable”</p>	<p><b>“Yo veo que las tres páginas están muy completas y tienen información interesante</b></p>
<b>Área 4: Evaluación de las páginas analizadas</b>					
4-1	<p>“...es la del Parque del Sol, por como detalla y explica cada uno de sus servicios, como cuenta su historia como empresa, por las imágenes y por los colores que utiliza”</p>	<p>“La de La Floresta tienen muy lindas imágenes donde muestran todo el cuidado del predio y sus instalaciones. Me gusta también como está distribuida la información y la del Parque del sol, sobre todo por sus imágenes”</p>	<p>“...la de Parque del Sol, por toda la información que brinda y por las imágenes que muestra...”</p>	<p>“...La Floresta, es la página que mas me gusto. La de Lomas de Villa Allende es muy llamativa, tiene lindos colores, y a pesar de contar con menos información sobre sus servicios, creo que lo que comunican es muy claro”</p>	<p><b>“La Floresta, es la página que más recuerdo, por como cuentan los servicios que tienen o las imágenes del parque...”</b></p>
4-2	<p>“Lo que más me desagrado de lo que vi, fue la portada o el inicio de la página de La Floresta, no me gustaron los</p>	<p>“La que no me agrado fue la de Lomas, se lo muestra a través de esas imágenes, para mi como un lugar que no recibe un muy</p>	<p>“La que más me desagrado fue la de La Floresta, por los colores que tienen en la primera pagina, no me atrajo...”</p>	<p>“Me agrado la página de La Floresta, en cuanto a información es muy completa, detalla todos sus servicios y muestras</p>	<p><b>“Las tres me agradaron tanto en calidad e importancia de información que tienen sobre sus servicios...”</b></p>



	colores...” “...De igual manera en cuanto información y los mensajes que brindan me agradaron las tres por igual”	buen mantenimiento...”	“...la que si me gusto fue la de Parque del Sol”	imágenes interesantes del predio...” “La de Villa Allende me pareció que le falta información sobre sus servicios y características”	
4-3	<b>“Si, seguramente que sí. Me agradaron muchas cosas que fui observando durante este proceso, y creo que mucho de esto puede influir en un futura pronta decisión que tomemos con mi familia”</b>	<b>“No, porque como dije antes ya sé que si tengo que elegir un lugar, va a ser en otro lado, junto a mis seres queridos, a mis afectos”</b>	<b>“Sí, definitivamente, y creo que el conocer los cementerios y los servicios que brindan cada uno, ya casi estoy decida a contactarme con el cementerio Parque del Sol, para informarme más y contratar sus servicios”</b>	<b>“Por el momento no, porque no estoy interesada en adquirir alguno de estos servicios, pero me sirvió para conocer más cómo funcionan y lo que brindan”</b>	<b>“No tiene influencia en mi caso en particular, porque ya cuento con los servicios de un empresa de este tipo, pero si para recomendarlos a algunas de mis amigas o conocidos...”</b>

<b>Área 1: Contextualización inicial</b>					
	<b>Entrevistado 16</b>	<b>Entrevistado 17</b>	<b>Entrevistado 18</b>	<b>Entrevistado 19</b>	<b>Entrevistado 20</b>
<b>1-1</b>	“Soy comerciante, tengo un local de repuestos para motos, durante todo el me encargo de él, tanto de la parte administrativa como comercial...”	“Trabajo 8 horas en un comercio de venta al público de motocicletas y bicicletas, me encargo de la parte de ventas...”	“Soy comerciante, tengo un local de artículos de librería, trabajo en el casi todo el día...”	“Soy agente sanitario, trabajo en un hospital...”	<b>“Me levanto casi todos los días a las 6 de la mañana, depende el día, estoy como supervisora de los agentes sanitarios, después suelo ir a las escuelas porque estoy como profesora,</b>



					vuelvo a la una de la tarde a mi casa, como, y salgo a otra escuela...”
1-2	“...Soy casado y tengo tres hijas”	“...Soy soltero, y todavía vivo con mis padres”	“...Soy casado y tengo dos hijos”	“...Estoy casado, vivo con mi mujer y mi hija”	“...Vivo con mi esposo, y mis dos hijos menores, las dos mayores están estudiando afuera”
<b>Área 2: Conceptualización de la temática</b>					
<b>2-1. Servicios Sociales</b>					
2-1-1	“...los servicios de salud, como ser las obras sociales y prepagas, los seguros de auto y vivienda”	“Las obras sociales y prepagas, que te brindan asistencia médica”	“...los seguros de vida y los de vivienda. También los que brindan cobertura médica, como ser las obras sociales y las prepagas”	“...los servicios de salud, como ser las prepagas y obras sociales”	“...los servicios sociales que brindan asistencia médica y los servicios fúnebres”
2-1-2	“...una prepaga, estoy adherido hace bastante tiempo, para estar prevenido en caso de que alguno de mi familia necesite atención medica y también cuento con seguro de vehículo,	“Como estoy en blanco en el trabajo estoy adherido a la obra social de comercio”	“Estamos adheridos a una empresa que nos brinda el seguro de vida, en donde se indemniza a la persona si le sucede algún daño imprevisto. También tenemos un seguro	“...una obra social que está incluida en los beneficios que ofrece mi trabajo por estar en blanco”	“Como soy empleada de la provincia cuento con una obra social para atención médica, para estar protegidos y cubiertos en el momento en que necesitemos yo o alguno de mi familia”



	por riesgo total”		para la vivienda, que cubre cualquier incidente que pueda ocurrir en ella...”		
2-1-3	“...por razones de seguridad y también creo que una empresa que te brinda un tipo de servicio como este de alguna manera te facilita todos los papeles o asuntos referidos a esa situación particular que a una persona o familia le toca vivir”	“...para estar seguros de que si pasa algo a un familiar o persona cercana tenés personas ajenas a tu círculo que pueden ayudarte a llevar adelante todo lo necesario para una situación como esa”	“...creo que una persona o familia toma una decisión como esta para estar prevenido en el momento que ocurra una desgracia y la que necesita rápida solución”	“...creo que para contar con un grupo de personas externas a tus seres queridos que pueda actuar en el momento en que ocurra alguna desgracia y se encargue de todos los trámites o asuntos necesarios en situaciones como esa”	<b>“...para poder sacarse ese peso de encima, en esos momento en que estas triste o con la cabeza en otra cosa, el hecho de contar con ese beneficio, te libera a vos de tener que andar a último momento buscando donde, quien, buscando precios o juntando plata...”</b>
<b>2-2. Cementerio</b>					
2-2-1	“...lugar donde descansan las personas que ya han fallecido...”	“...lugar de recuerdo de las personas queridas que ya no están con nosotros”	“...lugar para recordar a nuestros afectos que perdimos, para reencontrarnos con ellos”	“...la palabra cementerio la relaciono con tristeza y dolor, son esos lugares en los que creo nadie quiere terminar, o hasta ir muchas veces a visitar a sus seres queridos”	<b>“La palabra cementerio a mí de por si me da escalofríos...” “...Me significa un lugar frio, triste, tenebroso, me da la impresión de que la persona que yo amo esta en ese lugar feo”</b>
2-2-2	“Solo conozco un cementerio municipal y uno privado, este último es muy agradable...” “...al cementerio	“...un cementerio municipal, que es muy antiguo, tiene muchos féretros y tumbas que están muy destruidas y sucias. Hace poco	“...solo un cementerio municipal, hace mucho que no voy, por lo que recuerdo era un lugar que estaba muy sucio y	“...dos cementerios municipales, las veces que fui nunca me sentí bien estando ahí, me traen mucha nostalgia y tristeza”	<b>“... solo conozco tres. Hay uno de esos cementerios municipales estaba muy abandonado. El otro cementerio</b>



	municipal no me gusta ir mucho, es un lugar en donde no me siento cómodo, me da mucha tristeza”	conocí un privado, es totalmente diferente, tiene muchos árboles, flores, está muy bien cuidado”	había una mezcla extraña y desagradable de olores”		<b>también me causo mucho la misma impresión, tiene muchos nichos viejos y descuidados. También conozco un cementerio privado en donde esta mi suegra.</b>
<b>2-2-3</b>	“...lo que puede diferenciar a los municipales de los privados, es que el primero es mucho más accesible para las personas que no cuentan con un buen patrimonio...” “...lo negativo puede ser que la mayoría de estos no tan bien cuidados y son muy inseguros”	“Lo que tienen a favor muchas veces los cementerios municipales, es que el poder adquirir un nicho o lugar dentro de él, es más barato y accesible para aquellas personas que no cuentan con mucha plata. Lo malo es que también la mayoría están muy destruidos o en no muy buenas condiciones...”	“...algo positivo que tienen los cementerios municipales es que tienen un acceso menos oneroso para poder conseguir el servicio de inhumación. Lo negativo puede ser que por lo general son lugares más descuidados y que muchas veces te transmiten tristeza”	“Esos dos cementerios municipales que conocí, siempre los vi muy descuidados y muy sucios, hasta a veces parecen ser lugares muy téticos...”	<b>“...un cementerio municipal es una cosa triste, fría, y que tienen mal olor.</b>
<b>2-3. Cementerios Privados</b>					
<b>2-3-1</b>	“Son lugares insertados en la naturaleza, creo que esos los hace diferentes, están rodeados de árboles,	“...El servicio que ofrecen los cementerios privados, es al fin y al cabo un negocio, que a ellos les da rédito, si se lo	“En los privados creo que hay más seguridad y hacen mejor mantenimiento de las parcelas y del predio en sí”	“...los cementerios parque, creo que tienen como prioridad mantener el lugar cuidado y en buenas condiciones siempre.	<b>“El cementerio privado es otra cosa, desde el momento que yo entro es como que respiras aire puro, ver el verde, las flores...”</b>



	<p>flores...”</p> <p>”...se ocupan constantemente de mantenerlos cuidados y en buenas condiciones...”</p>	<p>piensa de esa manera, puede que sea un aspecto negativo”</p>			<p>”...Ir ahí me da una sensación de paz, de respirar aire puro”</p>
2-3-2	<p>“... un buen servicio de cuidado y mantenimiento del parque, buena atención y brindar confianza”</p>	<p>“...principalmente deberían brindar seguridad y mantenimiento en el predio, y también una buena atención”</p>	<p>“A parte del servicio de inhumación, creo que tendrían que tener en el mismo parque una sala velatoria, puede ser tan un servicio de cremación como otra opción para los familiares”</p>	<p>“...una atención personalizada y brindar contención a la familia de la persona fallecida”</p>	<p>“...el servicio de sepelio e inhumación, la capilla, el tema de las personas que se encarguen de cuidar en si el parque, la sala velatoria, todo lo que implique el traslado del cuerpo hasta el lugar”</p>
2-3-3	<p>“Que sean responsables y respetuosos al momento de brindar el servicio a sus clientes o afiliados, y también a aquellos que perdieron sus seres queridos...”</p>	<p>“...al momento de elegir alguna de estas empresas uno busca que le brinden respeto y una contención porque son momentos críticos generalmente cuando uno se acerca para contratar sus servicios”</p>	<p>“... la seriedad y transparencia al momento de brindar servicios como estos, que necesitan un compromiso continuo por parte de sus empleados”</p>	<p>“...para contratar un servicio como este, la empresa en si tiene que brindarte confianza y seriedad”</p>	<p>“...seriedad de lo que ellos ofrecen, el respeto en el trato hacia las personas que quedamos aquí, que te agilicen las cosas, que te brinden el servicio que te ofrecen al momento de contratarlo”</p>
2-3-4	<p>“Sí, creo que es el momento de comenzar a charlarlo con mi esposa, es una decisión que tenemos que tomar en familia, para poder</p>	<p>“Sí, creo que es importante poder estar asociado y contar con una empresa que te brinde este tipo de servicios,</p>	<p>“...no está en mis planes. Sabemos que es una ley de la vida y que en algún momento va a suceder, uno siempre piensa que va a</p>	<p>“Si puede ser, no es algo que descarte completamente. Me parece importante contar con una empresa que te asesore y brinde un</p>	<p>“Sí, yo quisiera adherirme. Tuve un problema de salud que me hizo pensar de ver la posibilidad de adherirme y averiguar un poco más”</p>



quedarnos tranquilos y saber que si ocurre algo vamos a estar seguros”

acompañándote en esos momentos difíciles de sobrellevar”

necesitar un servicio que brinde un cementerio de acá a un tiempo prolongado”

buen servicio en una situación como esa...”

### Área 3: Análisis de las páginas web

#### 3-1. Análisis visual

3-1-1	“...en Parque del Sol, a través de esas imágenes se ven como lugares muy bien cuidados, y que tienen mucha naturaleza a su alrededor, parecen ser lugares muy agradables...”	“...tienen colores muy vivos y llamativos, al ver todo ese verde que utilizan relacionándolo con la naturaleza, me transmiten mucha paz y tranquilidad...”	“Lo que me llamo más la atención fueron las imágenes que tienen en las tres páginas”	“...las imágenes que hay en la segunda página, la del parque del Sol creo que es. Muestran un lugar muy cuidado y con mucha vegetación, parece agradable”	<b>“Me llamo la atención los árboles tan grandes, y las calles que comunican los diferentes sectores. Te da la impresión de ser un parque natural realmente”</b>
3-1-2	“... tuve la sensación de que son lugares en donde se respira calma, lugares muy serenos, muy agradables...”	“Las imágenes de la floresta y la de parque del sol me transmitieron una sensación de tranquilidad y serenidad, parecen ser lugares más agradables”	“Las sensaciones que pude experimentar al observar las páginas fueron de tranquilidad y confianza”	“Me dieron la sensación de ser lugares muy agradables y tranquilos”	<b>“Me dieron una sensación de paz, de tranquilidad”</b>
3-1-3	“Tanto los colores como las imágenes que tienen en las tres páginas, me parecen que lo buscan de alguna manera es relacionarlos con la naturaleza, mostrar	“...vi el césped del predio muy seco, con lo primero que lo relacione fue con el descuido y mal mantenimiento del lugar. Hay algunas imágenes en Villa	“...relación que puedo establecer con lo que observe es con respecto a la naturaleza, haciéndolos parecer lugares muy agradables y que	“... al ver las imágenes de los tres sitios a lo que más puedo asociarlos es la paz y calidez que me transmiten al observarlas.	<b>“Relacionarlas puedo con esos lugares a donde va a vacacionar, a disfrutar, lo relacione con eso, por lo que me transmitieron esas imágenes”</b>



	todo ese verde, el paisaje, los árboles...”	Allende que me dieron la impresión de que hay como más soledad, le faltan más árboles, más flores, más naturaleza”	están bien cuidados”		
<b>3-1-4</b>	“Me gustaron las imágenes que tienen las tres, sobre todo por que muestran a los cementerios como lugares agradables, donde hay mucha naturaleza”	“...Villa Allende me despertó una sensación de nostalgia, no me trajo buenos recuerdos, me pareció un lugar más desagradable, mas descuidado”	“En la de Villa Allende, muestras unas imágenes en donde se ve el césped del parque muy seco y descuidado”	“Me agradaron todas las imágenes que vi, todas muestran mucho verde y parecen ser lugares que reciben un mantenimiento constante”	<b>“No habido nada que no me gusto, ni siquiera algo que me impresione. Lo que más me gusto fue ver en esas imágenes la cantidad de flores, las estatuas”</b>
<b>3-1-5</b>	“En la de Parque del Sol me agrada la forma de presentar la información, está bien distribuida, separada en historia, servicios, contactos, la hacen como mas entendible...” “...Tanto la de La Floresta como la de Lomas, me parece que están bastante completas...”	“Las tres páginas en cuanto a la información que tienen, me parece que están bien distribuidas, son muy claras, están bien divididas...”	“...la información que transmiten los tres cementerios en sus sitios web hacia aquellos que visiten su página, lo hacen de una forma muy clara y puntual, las opciones de los diferentes links están bien organizados y completos”	“...las tres están muy claras y brindan una buena información sobre su historia, servicios y como así también formas de contacto en caso de querer sacarse alguna duda”	<b>“La presentación está muy buena, las cosas entra por los ojos, es bueno poder ir viendo lo que te están ofreciendo. La información me parece que está completa, tiene un orden lógico de lo que te van ofreciendo, como te van bajando la información”</b>
<b>3-2. Análisis de mensajes</b>					
<b>3-2-1</b>	“En la primera, creo que tiene algunas frases o mensajes que son de alguna manera mas afectiva,	“Lo que vi mucho en Parque del Sol, es que tienen algunos mensajes que están más relacionados con	“En la Floresta y la del Parque del sol brindan información muy completa y lo hacen de una manera	“...en las tres páginas pude ver como que están constantemente por medio de los mensajes o	<b>“Está todo muy bien organizado, te dan todos los detalles para que uno pueda decidir si te quedas con ese</b>



	me gusto mucho eso, es una forma diferente de llegar al cliente...”	lo emocional...”	agradable”	información que brindan haciendo referencia a la naturaleza que rodea a los predios, como si todo fuera muy natural”	<b>servicio o buscas otro”</b>
<b>3-2-2</b>	“La que me transmitió más credibilidad a mi fue la de Parque del Sol, parece ser una empresa bastante completa, que brinda buenos servicios”	“El que más me genero credibilidad es el de Parque del Sol, fue el que más me gusto de los tres”	“Sí, sobre todo el del cementerio parque del Sol...”	“Por lo que fui viendo en las tres páginas parecen brindar un servicio muy completo, tanto durante como después que la persona fallece. Si me generan credibilidad”	<b>“Si me generan credibilidad. Igualmente como todo, hay algunos en que cumplen con lo que te ofrecen y otros que capaz no te dan ni el 80% de lo dicen brindarte”</b>
<b>3-2-3</b>	“Pienso que las tres brindan una buena información sobre sus servicios, son bastantes claras...”	“Si de alguna manera los tres brindan buenos datos sobre sus servicios y las prestaciones que ofrecen”	“me parecen que si, tienen mucha buena información y son muy claras con respecto a los servicios que brindan”	“Puede ser, saber que hay gente que supuestamente se ocupa de cuidar y mantener el lugar, brindar seguridad en el lugar en donde descansan nuestros seres queridos, creo que es muy importante”	<b>“Lo que ellos ofrecen y las imágenes que ponen, yo creo que es eso lo que uno espera, espero contar con todo eso que ellos te muestran a través de la pagina, es lo que yo espero recibir”</b>
<b>Área 4: Evaluación de las páginas analizadas</b>					
<b>4-1</b>	“La del Sol, es la que más recuerdo, por los colores, las fotos, la información, fue la que más me llamo la atención”	“La de Parque del Sol, me parece que es la mejor página, la que tiene información más completa, que presenta imágenes	“...la del cementerio parque del Sol, fue la que la vi como más completa y más llamativa”	“...la del Parque del Sol, tanto las imágenes, los colores como la información que brindan en su sitio web, es muy	<b>“El de villa allende me pareció que es mucho más chico, es la impresión que me dio, en cuanto terreno y todo, en cambio el de</b>



		agradables que transmite mucha tranquilidad...”		completa y lo hacen de una manera muy agradable”	<b>Parque del sol, me parece más como un bosque, por tantos árboles y naturaleza que muestra”</b>
4-2	“La página de Lomas me agrado, es un página más sencilla, pero que tiene buena información, y lindos colores...” ...En ninguna de las tres páginas, hubo algo que me desagrado, me parecieron todas muy correctas”	“Lo que me desagrado un poco fueron algunas imágenes de Villa allende, me transmitieron mucha soledad y dejadez”	“La de villa allende me fue indiferente, ni me gusto ni desagrado del todo, no fue una página que me llamo la atención directamente”	“Me agradaron las tres por igual, me parecieron adecuadas e interesantes, tanto en información como con los servicios que tienen cada uno”	<b>“No me desagrado, al contrario me gustaron no solo las imágenes que pude ver, sino también en la forma en que ellos te ofrecen el servicio”</b>
4-3	<b>“Haber visto estas páginas creo que pueden tener influencia en un pronta o lejana decisión, de alguna manera me informe un poco mas de todos los servicios y facilidades que te brindan este tipo de cementerios”</b>	<b>“Si pueden influenciar. Un cementerio como el de La Floresta o el de Parque del Sol, que son lugares bien cuidados, mantenidos y que parecen ser muy seguros, en caso de tomar una decisión serian a los primeros que recurriría...”</b>	<b>“No, porque creo que el consultar la página no es suficiente, para mí, al tomar una decisión de estas características, es necesario tomar contacto personal con la empresa, conocer el lugar, los servicios que ofrecen en forma más detallada...”</b>	<b>“Si puede ser que el haber visto lo que tiene cada uno y lo que ofrecen, tenga influencia de acá a un tiempo para contratar los servicios de alguno de ellos...”</b>	<b>“Sí, seguro que sí. Cuando uno ve cosas así, cuando lo comparas con un cementerio municipal, no dudaría si tuviera que buscar un servicio, lo haría como algunos de estos que vi”</b>

### Formulario descriptivo del Trabajo Final de Graduación

Este formulario estará completo sólo si se acompaña de la presentación de un resumen en castellano y un abstract en inglés del TFG

El mismo deberá incorporarse a las versiones impresas del TFG, previa aprobación del resumen en castellano por parte de la CAE evaluadora.

Recomendaciones para la generación del "resumen" o "abstract" (inglés)

“Constituye una anticipación condensada del problema que se desarrollará en forma más extensa en el trabajo escrito. Su objetivo es orientar al lector a identificar el contenido básico del texto en forma rápida y a determinar su relevancia. Su extensión varía entre 150/350 palabras. Incluye en forma clara y breve: los objetivos y alcances del estudio, los procedimientos básicos, los contenidos y los resultados. Escrito en un solo párrafo, en tercera persona, contiene únicamente ideas centrales; no tiene citas, abreviaturas, ni referencias bibliográficas. En general el autor debe asegurar que el resumen refleje correctamente el propósito y el contenido, sin incluir información que no esté presente en el cuerpo del escrito.

Debe ser conciso y específico”. Deberá contener seis palabras clave.

#### Identificación del Autor

Apellido y nombre del autor:	Sabagh, María Virginia
E-mail:	vickysabagh03@hotmail.com
Título de grado que obtiene:	Licenciatura en Relaciones Públicas e Institucionales

#### Identificación del Trabajo Final de Graduación

Título del TFG en español	“Cementerios Privados: Comunicación vía web y recepción de mensajes por parte de los usuarios potenciales del servicio”
Título del TFG en inglés	"Private Cemeteries: Communication via web and reception of messages from potential service users"
Tipo de TFG (PAP, PIA, IDC)	PIA
Integrantes de la CAE	Merlino, Aldo – Varas, Andrea
Fecha de último coloquio con la CAE	20/09/2011
Versión digital del TFG: contenido y tipo de archivo en el que fue guardado	PDF- “Cementerios Privados: Comunicación vía web y recepción de mensajes por parte de los usuarios potenciales del servicio”

### **Autorización de publicación en formato electrónico**

Autorizo por la presente, a la Biblioteca de la Universidad Empresarial Siglo 21 a publicar la versión electrónica de mi tesis. (marcar con una cruz lo que corresponda)

#### **Autorización de Publicación electrónica:**

**Si, inmediatamente**

**Si, después de ..... mes(es)**

**No autorizo**

\_\_\_\_\_  
**Firma del alumno**