

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Trabajo de graduación modalidad de tesis

**“INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA LA APERTURA DEL
CAMPOSANTO PRIVADO CAMPOS DEL PACÍFICO, DE LA
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE ESPARZA DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA, UBICADO EN EL DISTRITO DE
BARRANCA, PUNTARENAS, PARA EL AÑO 2021”**

Trabajo final de graduación sometido a consideración para optar por el
grado de Licenciatura en Gestión Empresarial

Sustentantes:
Mora Quesada Emily del Carmen
Porras Rojas Eduardo Antonio

El Roble de Puntarenas
Noviembre del 2021

Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA DE TESIS

Yo, *Emily del Carmen Mora Quesada*, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Gestión Empresarial, portadora de cédula de identidad número **604310646**, debidamente percibido, entendido de las penas y consecuencias con que sanciona el Código penal de Costa Rica el delito de perjurio, ante quienes constituyen el tribunal examinador de mi tesis de graduación, juro solemnemente que este trabajo de investigación es de mi propia autoría y que en ella no he reproducido, como si fueran míos, total o parcialmente, libros o documentos escritos por otras personas, impresos o no, sino que he destacado entre comillas los textos transcritos y he consignado los datos del autor y de su obra.

Asimismo, hago cesión gratuita y no exclusiva de los derechos de autor a la Universidad Técnica Nacional que podrá libremente difundir, reproducir, así como publicar de manera impresa y electrónica digital, su texto íntegro, extractos, traducciones y trabajos derivados.

Quedo advertido de que la Universidad Técnica Nacional se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la Provincia de Puntarenas a los 11 días del mes de noviembre del año 2021.

Emily del Carmen Mora Quesada
Cédula de identidad número 604310646

DECLARACIÓN JURADA DE TESIS

Yo, *Eduardo Antonio Porras Rojas*, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Gestión Empresarial, portadora de cedula de identidad número **604300700**, debidamente percibido, entendido de las penas y consecuencias con que sanciona el Código penal de Costa Rica el delito de perjurio, ante quienes constituyen el tribunal examinador de mi tesis de graduación, juro solemnemente que este trabajo de investigación es de mi propia autoría y que en ella no he reproducido, como si fueran míos, total o parcialmente, libros o documentos escritos por otras personas, impresos o no, sino que he destacado entre comillas los textos transcritos y he consignado los datos del autor y de su obra.

Asimismo, hago cesión gratuita y no exclusiva de los derechos de autor a la Universidad Técnica Nacional que podrá libremente difundir, reproducir, así como publicar de manera impresa y electrónica digital, su texto íntegro, extractos, traducciones y trabajos derivados.

Quedo advertido de que la Universidad Técnica Nacional se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la Provincia de Puntarenas a los 11 días del mes de noviembre del año 2021.

Eduardo Antonio Porras Rojas
Cédula de identidad número 604300700

Carta de autorización por parte de Coopesparta R.L.

Esparza, 08 de mayo de 2020.

Edgar Brown Alvarado
Director de Carrera Gestión y Administración Empresarial
Sede del Pacífico de la UTN
Presente

Estimado señor:

Por este medio se autoriza a la señora Emily del Carmen Mora Quesada cedula: 604310646 y al señor Eduardo Antonio Porras Rojas cedula: 604300700 para que realicen en nuestra cooperativa el Trabajo Final de Graduación con modalidad de tesis que corresponde como requisito en el grado de Licenciatura de la Carrera de Gestión y Administración Empresarial.

Además, se autoriza usar el nombre de la organización social COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES DE ESPARZA RESPONSABILIDAD LIMITADA, Siglas: COOPESPARTA R.L en dicha investigación.

Esperamos poder brindarle la información necesaria para apoyar dicha investigación.

Sin otro particular en el cual hacer referencia.

Saludos Cordiales.

Berny Berrucal Araya
Gerente General

Coopesparta 

Gerencia

Dedicatoria

Quiero darle la Gloria y Honra a Dios, porque me dio la fuerza y la habilidad en este proceso; todo lo que soy es gracias a Él,

Mora Quesada Emily del Carmen.

Agradecimientos

Quiero agradecer a las personas que han sido parte de esta tesis: A COOPESPARTA, R.L., por permitirnos ser parte de este gran proyecto; le deseo el mayor de los éxitos y que siga siendo desarrollo para la provincia de Puntarenas. Al Señor Berny Berrocal Araya, por delegarnos tan importante labor. A Doña Luz Elena Sánchez Hernández, Directora Financiera, por darme un apoyo personal en el transcurso del proceso. A mi compañero de tesis, Antonio Porras Rojas, por ser equipo. A nuestro tutor Don Otto Arroyo, por asesorarnos en este trayecto. A mi esposo, José Alexis Vega, por ser mi ayuda idónea, por ser mi soporte y darme palabras de aliento cuando sentía que no lo lograría. A mis padres, porque en todo este tiempo me han brindado la facilidad y el apoyo para ser una profesional.

Mora Quesada Emily del Carmen.

Dedicatoria

Dedico este triunfo a Dios, por brindarme la resiliencia y la sed de superación personal suficiente para llevar a cabo la culminación de mi carrera.

Porras Rojas Eduardo Antonio (Toño).

Agradecimientos

Por mi parte, agradezco a COOPESPARTA R.L., por permitirnos formar parte del proyecto Campos del Pacífico, ya que nos permite dar un salto importante en nuestras vidas profesionales. Espero enteramente que la presente tesis sea de mucha utilidad y les proporcione información que les permita desarrollar estrategias para la toma de decisiones con respecto a la meta que quieren alcanzar; ¡les deseo mucho éxito!, que Dios permita a Campos del Pacífico ser el camposanto más exitoso de toda la historia costarricense. Asimismo, agradezco a Dios, por darme la oportunidad de estudiar en tan prestigiosa Universidad; por brindarme la sabiduría, la resiliencia, la disciplina, la sed de superación suficiente para llegar a este paso enriquecedor, del cual, estoy seguro es el inicio para forjar, buscar, atraer nuevas oportunidades a nivel profesional. Además, estoy sumamente agradecido con la Universidad Técnica Nacional, Sede del Pacífico, por creer en mí, por abrirme sus puertas y proveerme una beca completa, que fue el sostén para culminar mi carrera. Hoy soy profesional gracias a ello y me siento enteramente orgulloso de nombrarme Lic. en Gestión Empresarial. ¡Dios los bendiga a todos!

Porras Rojas Eduardo Antonio (Toño).

ÍNDICE GENERAL

Declaración Jurada	ii
Carta de autorización por parte de Coopesparta R.L.	iv
.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimientos	viii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	18
1. Introducción.....	19
1.1. Área de Estudio	20
1.2. Delimitación del Problema	21
1.3. Planteamiento del Problema	22
1.4. Alcances	23
1.5. Limitaciones	24
1.6. Justificación.....	24
1.7. Situación actual del conocimiento del problema.....	26
1.8. Antecedentes Internacionales	27
1.9. Antecedentes Nacionales.....	31
1.10. Objetivos	35
1.10.1. Objetivo General.....	35
1.10.2. Objetivos Específicos.....	35
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	36
2. Marco Teórico	37
2.1. Economía.....	37
2.2. Crédito	38
2.3. Préstamo	38
2.4. Interés	38

2.5.	Cooperativismo	39
2.6.	Apertura.....	39
2.7.	Camposanto	39
2.8.	Los cementerios públicos	40
2.8.1.	Naturaleza Jurídica.....	40
2.9.	Cementerio Privado	42
2.9.1.	Naturaleza Jurídica.....	42
2.10.	Precio	44
2.11.	Municipalidades.....	44
2.11.1.	Municipalidad de Esparza, Puntarenas	45
2.11.2.	Camposanto Municipal de Chacarita, Puntarenas	51
2.12.	Cementerio Privado “Valle de Paz, sede de El Roble de Puntarenas	58
2.12.1.	Servicios disponibles	58
2.12.2.	Requisitos.....	58
2.12.3.	Precios	58
2.12.4.	Cotización de lote.....	59
2.13.	Funeraria	62
2.14.	Muerte	62
2.15.	Mercadeo	63
2.16.	Necesidades	63
2.17.	Deseo	64
2.18.	Demanda	64
2.19.	Producto	64
2.20.	Valor	65
2.21.	Segmentación.....	66
2.22.	Nicho de mercado	67
2.23.	Muestra	68

2.24.	Viabilidad	68
2.25.	Investigación de mercado	71
2.26.	Sector Cooperativo	72
2.26.1.	Antecedentes Históricos del Sector Cooperativo en Costa Rica	73
2.26.2.	Menciones históricas por parte del cooperativismo	73
2.26.3.	Sectores del cooperativismo	77
2.26.4.	Legislación	82
2.26.5.	Características del sector cooperativo	83
2.26.6.	Valores del Cooperativismo	84
2.26.7.	Importancia del sector cooperativo	85
2.27.	COOPESPARTA R.L.	86
2.27.1.	Antecedentes históricos	86
2.27.2.	Misión	87
2.27.3.	Visión	87
2.27.4.	Estrategia	87
2.28.	Asociados de COOPESPARTA R.L.	88
2.28.1.	Asociados Activos	88
2.28.2.	Asociados Inactivos	88
2.28.3.	Estudiantes	89
2.28.4.	Asalariados	89
2.28.5.	Amas de Casa	89
2.28.6.	Trabajadores independientes (trabajador en lo propio)	89
2.28.7.	Pensionados	90
2.29.	Impacto del Sars Cov – 2 en Costa Rica y en su entorno	90
2.29.1.	Economía de los países mayormente afectados por la pandemia	91
2.29.2.	Situación actual de los cementerios en Estados Unidos y China	93

2.29.3.	Medidas que han tomado Estados Unidos y China contra el COVID - 19	95
2.29.4.	¿Cómo afronta Costa Rica la epidemia del coronavirus?	97
2.29.5.	Problemas destacados en las exportaciones de Costa Rica.....	99
2.29.6.	Medidas Sanitarias en Costa Rica.....	100
2.30.	Situación actual de COOPESPARTA R.L., con respecto al coronavirus ..	103
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		106
3.	Marco metodológico	107
3.1.	Definición del Tipo de Investigación.....	108
3.2.	Investigación y tipos.....	109
3.3.	Tipo de Investigación.....	113
3.3.1.	Enfoque Mixto	113
3.4.	Fuentes y Sujetos de información	114
3.4.1.	Fuentes de información.....	114
3.4.2.	Sujetos de información.....	115
3.5.	Población de Estudio	116
3.6.	Establecimiento del marco muestra.....	116
3.7.	Definición de Variables.....	117
3.8.	VARIABLES DE ESTUDIO.....	117
3.8.1.	Capacidad.....	117
3.8.2.	Precio de los Servicios	117
3.8.3.	Expectativas de Crecimiento.....	118
3.8.4.	Expectativas de Inversión	118
3.8.5.	Nuevos Proyectos en Desarrollo	120
3.8.6.	Opinión.....	120
3.8.7.	Gustos.....	121
3.8.8.	Preferencias de los Asociados.....	121
3.8.9.	Nivel de Adquisición Socioeconómica	122

3.8.10. Mercado Meta	122
3.8.11. Aceptación del Producto	123
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS	129
4. Análisis y resultados	130
4.1. Hojas de análisis de contenido	131
4.1.1. Entrevistas al Departamento de Cementerios (Municipalidad de Esparza, Municipalidad de Puntarenas, cementerio Valle de Paz’’).....	131
4.2. Encuesta a base asociativa de COOPESPARTA R.L.	142
4.3. Proyecto en desarrollo por parte de COOPESPARTA R.L.	162
4.3.1. Propuesta de valor	163
4.3.2. Simplificar.....	163
4.3.3. Servicios.....	164
4.3.4. La compra de la propiedad incluye:.....	164
4.3.5. Requisitos.....	164
4.3.6. Precios	165
4.3.7. Ventajas.....	167
4.3.8. Nomenclatura	168
4.4. Comparación de servicios y precios	170
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	177
5. Conclusión	178
5.1. Recomendaciones	181
5.2. Bibliografías	183
5.3. Anexos.....	192
5.4. Encuesta para los Asociados de COOPESPARTA R.L.	192
5.5. Reglamento General de Cementerios	197
5.5.1. Modelos de los Cementerios	197
5.5.2. Reglamento General de Cementerios.....	198
5.5.3. CAPÍTULO II De la administración.....	200

5.5.4.	CAPÍTULO III Ubicación y construcción del cementerio	203
5.5.5.	CAPÍTULO IV De las inhumaciones	208
5.5.6.	De las exhumaciones.....	209
5.5.7.	CAPÍTULO V Sepulturas privadas, mausoleos y nichos	212
5.5.8.	CAPÍTULO VI De la clausura de cementerios.....	214
5.5.9.	CAPÍTULO VII De los registros	215
5.5.10.	REGLAMENTO CAMPOSANTO CAMPOS DEL PACÍFICO USO INTERNO COOPESPARTA R.L.	219
5.6.	Entrevistas	247
5.6.1.	Entrevista a COOPESPARTA R.L.	247
5.6.2.	Entrevista al Departamento de Cementerios Municipalidad de Esparza.	251
5.6.3.	Entrevista al Departamento de Cementerios Municipalidad de Puntarenas 260	
5.6.4.	Entrevista a la Encargada del Cementerios Valle de Paz, Sede de Puntarenas	269
5.6.5.	Investigación de campo visita a Campos del Pacífico	280

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tarifas Cementerios Municipales de Esparza.....	49
Tabla 2.	Matriz de Congruencia.....	123
Tabla 3.	Precios: Camposanto Campos del Pacífico	165
Tabla 4.	Cuota de Mantenimiento y Planes de Financiamiento: Camposanto	166
	Campos del Pacífico.....	166
Tabla 5.	Paquete de apertura: Camposanto Campos del Pacífico.....	167
Tabla 6.	Comparación de los servicios de los cementerios	170
Tabla 7.	Distribución de los asociados	175

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Cuál es su género?.....	144
Gráfico 2. ¿Dentro de cuál rango de edad se encuentra?	145
Gráfico 3. ¿En qué ocupación se encuentra usted?	146
Gráfico 4. ¿En qué rango de ingreso mensual se encuentra usted?	147
Gráfico 5. ¿Conoce usted la realidad actual sobre la falta de espacios en los cementerios públicos de Esparza y Puntarenas?	148
Gráfico 6.	149
Gráfico 7. ¿Considerando la falta de espacios en los cementerios de la zona, cree usted que el proyecto Campos del Pacífico es importante para la comunidad o zonas aledañas?	150
Gráfico 8. ¿Ha invertido usted en algún lote de camposanto actualmente?	151
Gráfico 9. ¿Tiene usted algún plan de servicios funerarios adicionales?	152
Gráfico 10. ¿Adquiriría usted un espacio en Campos del Pacífico?.....	153
Gráfico 11. En caso de adquirir el servicio, ¿cuál sería la forma en la que realizaría el trámite para adquirirlo?	154
Gráfico 12. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir por la calidad de este producto?	155
Gráfico 13. ¿En cuánto tiempo estaría dispuesto usted a pagar el producto?	156
Gráfico 14. De los siguientes medios de pago, ¿cuál considera conveniente para realizar los pagos de las cuotas del camposanto?	157
Gráfico 15. Teniendo en cuenta la ubicación estratégica del Camposanto en calle la Guaria, San Miguelito, Barranca, ¿Cree usted que su ubicación es accesible para su uso?	158
Gráfico 16. ¿Cuáles de los siguientes servicios adicionales para la oferta de Campos del Pacífico considera atractivos?	159
Gráfico 17. ¿Estaría dispuesto a invertir adicionalmente en alguno de los servicios mencionados en la pregunta anterior?.....	160
Gráfico 18. ¿Cuántos asociados brindaron una opinión sobre el proyecto?	161

ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1: Logo de COOPESPARTA R.L.	20
Ilustración 2. Parte interna del Cementerio Municipal de Esparza.	45
Ilustración 3. Entrada Principal del Cementerio Municipal de Puntarenas	52
Ilustración 4. Tarifas Cemeterio Municipal de Puntarenas.....	55
Ilustración 5. Logo del Camposanto “Campos del Pacifico”	162
Ilustración 6. Nomenglatura del Sector A del Camposanto.....	168
Ilustración 7. Nomenglatura del Sector A del Camposanto.....	168
Ilustración 8. Nomenglatura general del Camposanto	169
Ilustración 9. Descripción del Camposanto	169
Ilustración 10. Entrevista realizada a la señora Luz Elena Hernández Jefa Financiera	250
Ilustración 11. Primera entrevista realizada al señor Greivin, encargado del cementerio municipal de Esparza.	259
Ilustración 12. Entrevista realizada al señor Carlos Chamorro, encargado del cementerio municipal de Puntarenas.	268
Ilustración 13. Entrevista realizada a la señora Lucery Reyes, encargada del cementerio Valle de Paz, sede de Puntarenas.	279
Ilustración 14. Visita realizada a Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca	280
.....	280
Ilustración 15. Visita realizada a Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca	280
.....	280
Ilustración 16. Parte de la Construcción interna Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca	281
Ilustración 17. Parte de la Construcción interna Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca	281
.....	281

RESUMEN EJECUTIVO

La actual tesis consiste en realizar una investigación de mercado para la *Cooperativa de Servicios Múltiples COOPEPARTA R.L.*, con respecto a la apertura del camposanto privado “*Campos del Pacífico*”, para el año en curso. Se trata de conocer la opinión de los asociados sobre su aceptación del producto y así proporcionar información reciente a la cooperativa que le permita desplegar estrategias para el desarrollo del cementerio. Asimismo, se indagará la situación actual de los cementerios municipales de Esparza y Puntarenas y uno del sector privado, para entender el modelo de trabajo al cual se dedican; además de los servicios fúnebres que ofrecen a la sociedad. Se pretende averiguar el volumen de espacios de dichos cementerios, los gustos, las preferencias y la capacidad económica de los asociados activos para su adquisición de lotes. Por otra parte, se identificará si la apertura del camposanto es necesaria para mitigar o resolver la problemática o necesidad de la población, a causa de la falta de espacios en los cementerios municipales. Por consiguiente, COOPEPARTA R.L., busca desarrollar un servicio nuevo que beneficie a la sociedad, para brindar aporte a las comunidades de Esparza, Puntarenas y zonas aledañas.

El sitio estratégico elegido para la puesta en marcha del proyecto Campos del Pacífico es San Miguelito de Barranca, Puntarenas. Hoy se está trabajando en la construcción de las instalaciones y terminando detalles para su apertura formal. Lo anterior define la importancia de realizar la presente investigación, pues permitirá actualizar datos sobre precios, lo que ofrece la competencia, las estrategias basadas en benchmarking, así como los datos que pueden proporcionar los asociados para la mejora continua de la financiera.

La apertura del camposanto se realizaría en el año 2021 según la planeación, pero en medio de la incertidumbre han ocurrido situaciones que paralizaron los planeamientos; la pandemia fue algo sorpresivo e inesperado, por ejemplo. Este motivo provocó pérdidas económicas significativas debido a los cierres de locales, pérdidas materiales y humanas, no solo para la cooperativa, sino a nivel mundial. Por ello, COOPESPARTA R.L., ha frenado los avances de la construcción para proteger sus recursos y para que el proyecto se siga llevando a cabo satisfactoriamente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Introducción

Desde los primeros pasos del hombre en la tierra este ha debido atravesar por un sin número de pruebas para poder subsistir. Lamentablemente, a pesar de que ha logrado superar obstáculos y crear un mundo tan avanzado donde la tecnología juega un papel importante y determina muchas decisiones a nivel mundial, inclusive para el avance de los negocios y su permanencia en un mercado tan complejo, existe una única realidad que no se puede remediar, la muerte.

Ante la inminente realidad de que las personas fallecen es necesario que estén preparadas porque la muerte suele ser repentina e inesperada. De allí nace la puesta en marcha del nuevo proyecto de COOPESPARTA R.L., que recibe el nombre de Campos del Pacífico, un proyecto enfocado a los asociados de dicha organización, clientes potenciales de la zona y sus alrededores, para que estos puedan adquirir el servicio de camposanto u otros servicios funerarios.

En cuanto a su naturaleza, la actual tesis tiene como fin realizar una investigación de mercado con los asociados de COOPESPARTA R.L., para determinar la viabilidad del camposanto privado ubicado en la Guaria de San Miguelito, Barranca de Puntarenas, entre los años 2020 y 2021 el cementerio es creado por COOPESPARTA R.L., una Cooperativa ubicada en el distrito de Espíritu Santo de Esparza de Puntarenas. Es importante recalcar que la investigación es de grado, realizada para optar por el título de Licenciatura en Gestión Empresarial.

Dicho lo anterior, el tema de investigación está compuesto de la siguiente manera: un planteamiento del problema que delimita el tema por investigar mediante una pregunta

generadora; un objetivo general y objetivos específicos que le darán cuerpo, el sentido al propósito de estudio y lo que se quiere lograr o realizar; una justificación donde se argumenta el porqué de la investigación, cuáles serán las necesidades o problemas para resolver y por qué es necesario la apertura del nuevo camposanto privado.

Se realiza un análisis de la situación actual del problema, con el respaldo de tres antecedentes internacionales y dos nacionales, así como un marco teórico sustentado en antecedentes y conceptos extraídos de fuentes primarias y bibliográficas, para brindar al lector una mayor comprensión de lo que se va a abordar. Por medio de la metodología se analizan las variables por estudiar, se procesan los instrumentos metodológicos (entrevista y encuesta) y se realiza el análisis de datos, para finalizar con recomendaciones que se deberán desarrollar por COOPESPARTA R.L.

Ilustración 1: Logo de COOPESPARTA R.L.



Fuente: Imagen con fines ilustrativos por parte de COOPESPARTA R.L.

1.1. Área de Estudio

La presente investigación de mercado se realizará en COOPESPARTA R.L., con el fin de encuestar a los asociados activos, para extraer la mayor información posible sobre el grado de aceptación del proyecto Campos del Pacífico.

1.2. Delimitación del Problema

Es importante acudir al criterio de Moreno (2013) quien afirma:

“Delimitar un tema de estudio significa, enfocar en términos concretos nuestra área de interés, especificar sus alcances, determinar sus límites. Es decir, llevar el problema de investigación de una situación o dificultad muy grande de difícil solución a una realidad concreta, fácil de manejar”.

Asimismo, la Universidad Técnica Nacional (2017) señala: “La delimitación temática depende de la indagación en el área de interés, surge mediante la consulta constante de libros referenciales y de diversas publicaciones con respaldo científico-académico sobre el tema. De tal manera que se establecen y describen de manera detallada, los límites cronológicos, espaciales, poblacionales y ubicación en el contexto actual de la temática a desarrollar en el trabajo final de graduación” (pág. 22, Trabajos finales de graduación en la UTN).

Por consiguiente, las áreas o sectores por abordar para delimitar la temática serán los siguientes:

- Asociados activos de COOPESPARTA R.L.

Con respecto al factor tiempo, se pretende confeccionar el actual trabajo durante el periodo de tesis que va desde marzo del año 2020 hasta mayo del año 2021, pero ello dependerá de si no se presentan imprevistos para su formulación.

Asimismo, como complemento circunstancial se pretende encuestar el 10% de la población de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que en total suman la

cantidad de 113 personas, cuyas encuestas serán sustentadas por preguntas relacionadas con el producto.

1.3. Planteamiento del Problema

Uno de los inconvenientes en la actualidad, propio de los cementerios públicos existentes en el distrito de Puntarenas y Espíritu Santo, es que no poseen la capacidad suficiente para abastecer a las presentes y próximas generaciones de personas fallecidas.

Se realiza una entrevista a un colaborador de la municipalidad de Esparza, encargado del Departamento y Dirección de Cementerios, el señor Greivin Ugalde Araya, el cual coordina con los panteoneros sobre trámites y sepulturas. Este afirmó que el camposanto ubicado en Esparza centro únicamente pueden sepultarse personas que tengan propiedad familiar; para las nuevas que gusten un espacio en el cementerio de Espíritu Santo, no es posible, pues deben cumplirse ciertos requisitos. En el cementerio ubicado en Tres Marías de Esparza sí hay espacio, pero según su análisis, en determinado momento no se contará con espacios suficientes y en tiempo futuro no se tiene proyectada la apertura de un nuevo camposanto.

Con respecto al camposanto ubicado en Chacarita-Puntarenas, según el funcionario encargado de administrar el camposanto municipal, el señor Juan Carlos Chamorro, la única forma de adquirir un espacio actualmente es por arriendo, ya que se encuentran casi en una capacidad del 100%. Esta situación viene presentándose desde años anteriores a la fecha; en determinado momento la administración anterior, para poder solucionar dicho déficit, buscó ampliar el cementerio y por error se tocó la laguna ubicada al lado oeste de ese cementerio.

Como existen leyes e instituciones que previenen destrucciones en la parte ambiental, por parte de la misma municipalidad se realizó todo lo necesario para subsanar el error cometido. Un conservacionista del MINAE intervino para que la municipalidad de Puntarenas no ocupara ese terreno, puesto que no es propiedad de ese gobierno local; sin embargo, se desconocía el trasfondo de que lo sucedido se debió a una necesidad de espacio en el cementerio y un exfuncionario tomó una mala decisión de abarcar una parte de la laguna.

Lo anterior influye de manera importante para desarrollar la investigación de mercado del nuevo cementerio y resolver esa problemática que se vuelve una necesidad.

Al haberse dado el cambio de giro para que COOPESPARTA R.L., cambiara a un nicho de mercado respecto de los servicios múltiples, se crea este producto pensando en sus asociados y público en general, de tal modo que pueda brindárseles la oportunidad de acceder a los servicios fúnebres necesarios en el momento de su partida de la tierra. Se plantea, por tanto, la siguiente interrogante, para plantear de manera satisfactoria la propuesta:

¿Cuáles estrategias de mercadeo son propicias para COOPESPARTA R.L., en la promoción, exhibición y venta del producto “Campos del Pacífico”; un camposanto privado, ubicado en Puntarenas, en el distrito de Barranca?

1.4.Alcances

- Proporcionar información reciente a COOPESPARTA R.L., que le sea de utilidad para la toma de decisiones con respecto a Campos del Pacífico.

- Identificar la principal problemática de los cementerios públicos y privados de Esparza y Puntarenas.
- Dar a conocer a COOPESPARTA R.L., si Campos del Pacífico es un producto aceptado o no por sus asociados (Viabilidad).

1.5.Limitaciones

- Poca colaboración u objeción de brindar información por parte de la administración del cementerio de Chacarita, así como de las funerarias locales de Esparza y Puntarenas.
- Se seleccionó un estimado de 200 asociados, de la cantidad seleccionada, 87 personas se abstuvieron de realizar la encuesta por acceso a la misma
- Por temas de seguridad de la información no se tuvo acceso a cierta información sensible relacionada a Campos del Pacífico.

1.6.Justificación

COOPESPARTA R.L., en el periodo 2018 - 2019 atravesó por diversos cambios, entre ellos, su cambio de giro de negocio; pasó de ser una cooperativa de Ahorro y Crédito a ser una cooperativa de Servicios Múltiples. El órgano directivo, el Consejo de Administración y el Área Administrativa de la organización, se dieron a la tarea de desarrollar diferentes servicios de aporte a la comunidad de Esparza, sobre la base de una trayectoria en el cantón donde se han encargado de brindar un valor agregado a sus asociados. Por parte de COOPESPARTA R.L., nace la idea de desarrollar un camposanto privado como parte del nuevo servicio para sus asociados y atraer clientes potenciales de las diferentes zonas.

Lo anterior, por cuanto en el sector que comprende Esparza y Puntarenas existe una carencia con respecto a la capacidad de espacios en los diversos cementerios de la zona; tanto públicos, como privados. Tras datos recopilados, la información obtenida indica que para optar por un espacio en el cementerio de Espíritu Santo deben existir familiares sepultados en dicho lugar; es decir, únicamente las familias que accedieron a los servicios del camposanto, en primera instancia, pueden sepultar a sus seres queridos ahí. Con una ubicación accesible en el Distrito Espíritu Santo, un cementerio considerado como el principal de Esparza o central, sin embargo, un detalle importante a nivel de cementerio no se pueden realizar modificaciones en esa zona, como expandir el cementerio, porque es reconocido como patrimonio nacional.

Asimismo, al indagar sobre posibles cementerios aledaños a Esparza se encuentra el camposanto de Las Tres Marías de Esparza, el cual posee más de 1,200 espacios disponibles; pero está ubicado en un punto poco satisfactorio para la población y llegar allí se torna dificultoso ya que queda al otro extremo de Esparza, en el distrito de Macacona, comparándolo en ubicación con el cementerio central ya las personas tienden a escogerlo como primera opción y al estar la limitación de espacio les corresponde escoger el Camposanto de las Tres Marías. Además, al hacer una proyección se calcula que en un periodo cercano de menos diez años ya no existan espacios disponibles.

El presente producto, por tanto, se planifica de tal modo que pueda ofrecer a los asociados y clientes potenciales de los alrededores un lugar de ambiente familiar, tranquilo e innovador, con paquetes funerarios para su mayor comodidad. También, se pretende plasmar una propuesta que se pueda implementar en Campos del Pacífico, por ejemplo: servicios fúnebres adicionales, espacios para mascotas que han ocupado un lugar

muy especial en la familia, un cementerio ecológico con un enfoque natural, ayudando y protegiendo al medio ambiente como valor agregado.

Indicado lo anterior, compréndase que el principal enfoque de Campos del Pacífico es cubrir la necesidad con respecto a la carencia de espacios de los cementerios ya existentes, al ofrecer más de cinco mil espacios dobles. Por otra parte, para que este camposanto se llevara a cabo existieron estudios previos de factibilidad, pero necesitan ser actualizados y es por ello por lo que se realizará una investigación de mercado, para identificar gustos, preferencias, capacidad económica, entre otros aspectos de los asociados y así responder con nuevas propuestas que ayuden a mejorar el proyecto de Campos del Pacífico. Se busca, de este modo, llamar la atención de las personas externas a la cooperativa para la atracción de nuevos asociados potenciales.

1.7.Situación actual del conocimiento del problema

Tal como se indicó anteriormente, la presente tesis se basa en una investigación de mercado, de manera que permita descubrir o conocer los gustos y preferencias de los asociados de COOPESPARTA R.L., así como su capacidad económica respecto de la apertura del camposanto privado en San Miguelito de Barranca, Puntarenas; ello, por cuanto, dicha entidad está buscando la manera de diversificar sus productos para brindar a sus asociados nuevos servicios con los cuales se puedan identificar y de este modo, atraer a los clientes.

Consecutivamente, como respaldo del tema, se eligieron cinco estudios de la cuestión tres de carácter internacional y dos nacionales.

Desde el punto de vista legal, Costa Rica aún se encuentra limitada en ciertas áreas en el caso de construir cementerios. Dada una investigación previa en Esparza, existen cementerios que se podrían denominar como privados o clandestinos, ya que algunos fueron hechos por los mismos habitantes. A causa de esto, se decide darle importancia a la construcción de nuevos cementerios, tal como a la apertura de Campos del Pacífico; además, en los cantones de Puntarenas y Esparza los cementerios públicos no poseen la capacidad suficiente para sepultar personas.

1.8. Antecedentes Internacionales

Se realizó un análisis en el estudio de la cuestión desde la parte internacional donde se encuentra información respaldada por autores que han realizado investigaciones o estudios de mercado enfocados en camposantos, donde analizan detalles importantes que respaldan el impacto de los cementerios en los distintos sectores para toda una sociedad, más si son viables o no para su creación. No obstante, estos se ubican en puntos estratégicos de las comunidades por lo que, tanto en cementerios públicos, como privados al llevar a cabo este tipo de proyectos se deben ofrecer servicios fúnebres de alta calidad, innovadores, para que los individuos puedan realizar sus sepulturas en un ambiente de paz y tranquilidad enfocados en las necesidades socioeconómicas, preferenciales de la población.

Debido a lo anterior, la actual tesis es sustentada o respaldada en tres antecedentes internacionales, los cuales han sido analizados a beneficio del proyecto; se demuestra que sí han existido investigaciones o estudios de mercado y de factibilidad para apoyar la presente gestión y probar su veracidad para llevarla a cabo.

La primera indagación internacional tomada como referencia se denomina: “Estudio de factibilidad para implementación de un camposanto que ofrezca servicios exequiales en la Ciudad de Milagro” de Navarro, Z., Sandoya, D, (2013), en modalidad de proyecto de grado para optar por la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, de la Universidad Estatal de Milagro Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales. En el documento se indica primeramente la problemática en el país de Ecuador, ante la carencia de espacios e inexistencia de un camposanto que brinde servicios, de acuerdo con la solvencia económica de la población; con precios cómodos y accesibles para quien necesite el servicio. Se menciona que se buscaba una solución inmediata, pues en ese momento un difunto más no se podía sepultar, por lo saturado en espacio y lugar.

Se conoce que desde la parte pública los gobiernos locales deben de contar con lugares apropiados para satisfacer esta necesidad, porque es parte de la naturaleza humana la muerte; es un momento inesperado o en ocasiones premeditado, que debe ser atendido de inmediato. Por ello, empresas privadas han buscado crear lugares en donde se le pueda ofrecer a las personas dicha opción, con cumplimiento de los estándares y de cierta forma cubrir la carencia para poder beneficiar a la población.

Indiferentemente de si es un cementerio privado o público se evidencia la necesidad de crear nuevos camposantos que vengán a satisfacer las carencias de los habitantes con servicios justos; basados en darles experiencias que permitan la felicidad a las familias en lugar de tristezas; que traten de ajustarse a la plenitud de todo aquel que desee una partida digna de sus seres queridos, rompiendo las barreras de lo tradicional.

Sustentados con la referencia anterior, se establece la similitud con la realidad costarricense, por su cercanía. La anterior afirmación respalda el presente proyecto por desarrollar por parte de COOPESPARTA R.L., pues brindará a sus asociados la oportunidad de adquirir un espacio en Campos de Pacífico, por medio de financiamiento con un precio diferenciado.

A los clientes potenciales se les podrá brindar el mismo servicio solamente que estos deben asociarse a COOPESPARTA R.L., como requisito. Si el cliente decide afiliarse inmediatamente se puede hacer por medio de un proceso rápido en las oficinas de COOPESPARTA R.L., y a un costo inicial de 7500 colones por afiliación.

Como segunda referencia internacional se tiene la investigación titulada: “Elaboración y Evaluación de proyecto de Inversión Grupos de Servicios Funerarios S.A” de Jiménez, I., Kachalia, E., Mendoza, Y., Rivera, D. (2009), en modalidad de Proyecto para realizar una elaboración y evaluación de proyecto de inversión, de la Universidad Interamericana Laureate International Universities. Parte del planteamiento del problema identificado indica que había una alta demanda en este mercado, en donde los cementerios ya no contaban con disponibilidad y solo se tenía un cementerio privado, por lo que la creación del proyecto se realizó para brindarle a la población una opción más.

La justificación plantea que se debe dar una atención económica a lo que actualmente se ofrecía y, además, preparar a las familias para enfrentar su momento. Entraban a competir dentro del mercado funerario ya existente, con la diferencia de introducir algo novedoso en la localidad. Esto respalda parte del proyecto de Campos del Pacífico, pues COOPESPARTA R.L., busca ofrecer la apertura un cementerio que se diferencie de los

demás, pensando en la comodidad de sus asociados al ofrecerles los servicios funerarios, con la ubicación seleccionada del camposanto brindarle una opción a los cantones de Esparza, Puntarenas y otros lugares, además, dar a las familias un momento de superación desde el momento de la atención al cliente por parte de los colaboradores y del uso de los servicios en el camposanto que sea un lugar confortable que le permita a los familiares dar una despedida íntima y reponerse de la adversidad.

En la referencia mencionada afirman que el mercado de servicios fúnebres en Panamá ha evolucionado de tal manera, que las personas ya están tomando conciencia de lo importante que es prepararse para momentos inevitables, como lo es el fallecimiento de un ser querido; de ahí la importancia de realizar este proyecto. En el trabajo se llega a la conclusión de que es un negocio rentable, con probabilidades de éxito, pues se evaluó de acuerdo con los criterios técnicos, económicos de mercado, financiero, generalmente aceptados en la elaboración y evaluación del proyecto. Se evalúa solo para un mercado, pues en resumen la obra tendrá un impacto socioeconómico para Puntarenas por ir dirigido a la población y para COOPESPARTA R.L., por ser un negocio nuevo.

La tercera referencia contempla el siguiente trabajo titulado “Cementerio Ecológico en la Ciudad De Ica” de Languasco, M., Rivera, D., (2017), en modalidad de tesis para optar por el título de profesional de arquitecto, de la Universidad Ricardo Palma. Se indica que indiferentemente del color, raza, religión, familia, se desea honrar a un ser querido hasta su último momento de vida por medio de su sepultura, por lo cual, son necesarios los cementerios para poder realizarlo. Se agrega que después de fallecido se le visitará para seguirle honrando por medio de presentes (flores), por lo que se selecciona un lugar agradable y de paz para poder sepultar al ser querido.

El enfoque del trabajo mencionado es desde la parte arquitectónica implica crear un cementerio ecológico con plantas, cortes, elevaciones y detalles arquitectónicos, que sea especial, pues indiferentemente si el lugar es privado o público debe ser agradable, con mantenimiento, calidad en el medio ambiente y espacios libres.

Se plantea que los cementerios tradicionales pueden ser una amenaza para el medio ambiente, contaminantes, si no se disponen adecuadamente de los recursos; por ello se empezaron a crear cementerios ecológicos, donde estos se respaldan en que la forma tradicional de sepultura ha dado un giro y hay nuevas maneras para ser ejecutadas, con espacios verdes, el uso de materiales ecológicos y amigables.

El caso se relaciona con el proyecto Campos del Pacífico pues parte de la propuesta es desarrollar un servicio diferente, con espacios verdes, amplios, saliendo de lo tradicional para brindarle a la familia un tiempo de paz y serenidad ante el momento por enfrentar. Como conclusión, en la referencia se indica que el proyecto tendrá un impacto (social, ambiental, económico, generador de empleo, calidad de vida) ya que planteará una nueva forma de ver un cementerio. No solo se busca una edificación bonita, sino, además, un lugar de interés para visitar.

1.9. Antecedentes Nacionales

A continuación, se presenta una base de trabajos realizados en Costa Rica que fueron plasmados en tesis o proyectos de investigación, con el fin de indagar temas relacionados con cementerios de nuestro país o servicios fúnebres, buscando si son viables. Esto

permite tener una referencia sobre dichos temas para un enfoque claro por desarrollar en la investigación de mercado de Campos del Pacífico.

Consecutivamente, como primera investigación nacional tomada como referencia para el trabajo por desarrollar, se encuentra el estudio titulado: “Análisis de la legislación existente sobre cementerios y propiedad condominal: Propuesta de reforma normativa para permitir la creación de cementerios privados bajo el régimen de propiedad en condominio y cementerios verticales”, de Montealegre, J., Murillo, M. (2019), en modalidad de tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, Facultad de Derecho, de la Universidad de Costa Rica, sede Rodrigo Facio. De manera general se indica que los cementerios tienen su formato o legislación, donde solo pueden ser terrenos a cielo abierto o descubiertos, pero la sepultura se realiza en tierra con la existencia de aspectos en la parte ambiental que no son favorables, hasta para la salud pública. Se busca demostrar que por medio de la legislación se pueden desarrollar otras opciones que cumplan con el estándar, como parte de su propuesta de un cementerio vertical.

En el desarrollo se plantea la figura de un cementerio privado tipo condominal, en propiedad en condominio, con el objetivo de administrar cementerios privados como figura y en propiedad en condominio, donde se busca solucionar la problemática existente y demostrar la importancia de reformar la legislación.

Por lo mismo, es necesario actualizar la legislación actual de cementerios para poder tener una mejor ciudad, por los temas tocados en el antecedente, (ambiental y salud pública) e intereses de la comunidad. Entonces, la mejor solución al problema aquí

planteado es permitir la creación de cementerios verticales, para un mejor uso del espacio, de la tierra, un menor impacto en el ambiente y la salud pública.

Se concluye que en la parte de cementerios es necesario realizar nuevas reformas a las normativas actuales sobre los cementerios (sean públicos o privados) ya que existen ciertas confusiones cuando se trata de temas legales. Una figura de condominio podría demostrar más claridad de quiénes están a cargo y un margen claro de cómo ejercer sus derechos; además, la posibilidad de que se creen edificaciones diferentes a las existentes por años, para fomentar algo diferente con uso de conciencia y eficiencia de suelo.

Como segunda referencia analizada está el trabajo titulado: “Estudio de prefactibilidad para el mejoramiento del servicio de cementerio municipal, operado por la municipalidad del cantón de Pérez Zeledón”, desarrollado por Bermúdez, M., Rojas, G. (2014), en modalidad de tesis para optar por Maestría en Gerencia de Proyectos de Desarrollo para el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP). Se desarrolla como propuesta para la Municipalidad de Pérez Zeledón, ya que se encuentra una deficiencia en la parte de disponibilidad de espacios y deterioro del lugar, en busca de dar un documento con datos y herramientas para tomar decisiones en la parte de prestación de servicios del cementerio.

En el desarrollo del trabajo se demuestra la cantidad de años que el cementerio tiene de estar operando, 100 años; y donde la posibilidad de expansión es improbable. En sus capítulos se muestran datos importantes de la municipalidad de Pérez Zeledón, que se recolectaron y fueron interpretados. Se parte de los aspectos legales dentro del marco que regula la operación de los cementerios públicos, el análisis de la demanda y de la oferta

de cementerios, así como también un análisis de las tarifas que se podrían estar cobrando en el nuevo cementerio municipal; además de la propuesta como estudio de prefactibilidad, donde se desea buscar un sitio conveniente y la construcción apropiada del nuevo cementerio municipal.

Esta investigación es interesante de analizar, pues se relaciona en algunos aspectos con el trabajo de los suscritos investigadores; demuestra que las carencias de espacio no solo se dan en una comunidad específica del país, sino en diversos lugares. Además, que si se realizan estudios en la parte municipal nos encontraremos con datos importantes. Muchas veces por mala administración en el área de cementerios y recursos limitados para el mantenimiento requerido o limitantes en la parte legal, no se da la apertura de un cementerio nuevo en otro lugar.

Dentro de las conclusiones del citado proyecto de Bermúdez, M., Rojas, G. (2014), se hacen afirmaciones como la necesidad de un nuevo cementerio municipal para poder atender la demanda, pues según la población, llegará un momento en que respecto del abastecimiento de espacios no se contará con lo requerido. Además, la necesidad de divulgación, promoción y comercialización del nuevo cementerio, porque, aunque las personas no desean morir, sí debe considerarse como una proyección que sucederá de manera inesperada o por vejez.

A pesar de que la persona ya se encuentra sin vida, es necesario tener un espacio adecuado para sepultarla, con condiciones favorables; un sitio tranquilo, seguro, donde se respire paz, tranquilidad y se permita la adecuada disposición de los cadáveres de los

habitantes de su territorio o de todo aquel que se decida ser sepultado en el cementerio municipal.

1.10. Objetivos

1.10.1. Objetivo General

- Determinar la viabilidad del camposanto privado Campos del Pacífico (ubicado en San Miguelito de Barranca de Puntarenas), mediante una investigación de mercado con los asociados de COOPESPARTA R.L., para el año 2021.

1.10.2. Objetivos Específicos

- Describir el sistema o modelo de los cementerios municipales y privados del área; entiéndase capacidad, precio de los servicios, expectativas de crecimiento o inversión, así como nuevos proyectos en desarrollo.
- Implementar una herramienta metodológica que permita recolectar información sobre la opinión, gustos y preferencias de los asociados de COOPESPARTA R.L., en relación con la apertura del camposanto privado en San Miguelito de Barranca.
- Comparar la estructura de precios establecidos en la competencia y los que ofrecería COOPESPARTA R.L., con el fin de acoplarlos al nivel de adquisición socioeconómica del mercado meta.
- Brindar información reciente a COOPESPARTA R.L., que le permita conocer la aceptación o no del producto como tal, con el fin de proporcionarle otras opciones para el mejoramiento de su oferta de los servicios fúnebres.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico

El propósito central del presente proyecto es realizar una investigación de mercado con los asociados de COOPESPARTA R.L., para determinar la viabilidad del camposanto privado ubicado en San Miguelito, Barranca de Puntarenas para el año 2021. A continuación, será necesario plantear una serie de conceptos que sustenten la lectura interpretativa del tema citado por lo que es necesario acudir a diferentes fuentes bibliográficas y de primera mano para desarrollar la actual investigación.

2.1. Economía

La actual investigación se debe a que al realizarse la apertura del cementerio Campos del Pacífico, se generarán fuentes de empleo y el proyecto será partícipe del aporte económico en la región, entre otros beneficios que serán enunciados a lo largo del documento. Entonces, entiéndase economía, como: manera correcta de administrar los recursos económicos personales o grupales con el fin de obtener estabilidad monetaria y generar riqueza.

Paredes, R., Mendoza, A., Ortega, C., Gómez, T. (2017) afirman que, en el Diccionario de la Real Academia Española, la economía se define desde el punto de vista de tres puntos, que son:

- 1) Administración eficaz y razonable de los bienes.
- 2) Conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo.
- 3) Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas materiales, mediante el empleo de bienes escasos.

2.2.Crédito

Valle (2005, p.23) dice que Mill definió crédito “como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios”.

Por consiguiente, entiéndase dicho concepto como el préstamo de un dinero que una persona solicita a una entidad financiera o de una persona en específico, para utilizar ese capital y financiar alguna actividad en particular. En cuestión de una organización el crédito se realiza mediante un contrato (siempre y cuando cumpla con los requisitos de morosidad), especificando cuánto necesita, cuándo lo va a pagar, otros.

2.3.Préstamo

Todo préstamos.com (2019) afirma que “Un préstamo es una operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. En un préstamo nosotros adquirimos la obligación de devolver ese dinero en un plazo de tiempo establecido y de pagar unas comisiones e intereses acordados. Podemos devolver el dinero en uno o varios pagos, aunque, habitualmente, la cantidad se devuelve en cuotas mensuales que incluyen las comisiones y los intereses”.

2.4.Interés

Popular Valores (2019) afirma que interés es la “Cantidad de dinero que recibe una persona por el servicio de prestar su dinero, o costo en que un deudor incurre al hacer uso de un préstamo”.

2.5.Cooperativismo

Ucha (2013) afirma que “... cooperativismo permite designar a aquel movimiento social, doctrina, que propone, promueve, la cooperación de sus seguidores o integrantes a nivel social y económico para de esta manera conducir a quienes producen a que logren un beneficio considerado a la hora de la satisfacción de sus necesidades”.

Entiéndase dicho término como la manera en que alguna entidad promueve la participación y cooperación de una población determinada, con el fin de lograr una estabilidad económica en conjunto y potenciar su desarrollo personal y productivo de diferentes productos, ya sean materiales o agrícolas.

2.6. Apertura

Pérez y Merino (2017) afirman que “la apertura puede ser el acto o la instancia en el cual se inicia algo”. En este sentido, tal como se ha mencionado el próximo producto estrella de COOPESPARTA R.L., será la apertura del camposanto privado en San Miguelito de Barranca de Puntarenas, el cual, iniciaría sus funciones a partir del año 2021. Así, todo aquel que decida asociarse podrá gozar de todos los servicios funerarios que brindará la cooperativa. Es un producto exclusivo para asociados.

2.7.Camposanto

Entiéndase camposanto o cementerio, como un lugar o espacio donde se le da sepultura o entierro a una persona fallecida. No obstante, para dar un mayor entendimiento de ese concepto es indispensable acudir a la tesis de Montealegre y Murillo (2019) donde afirman lo siguiente:

2.8.Los cementerios públicos

Los cementerios públicos son una figura sui generis acorde con la doctrina. En nuestro país son administrados por las municipalidades o por las juntas internas de la municipalidad (también por comités comunales; estos son elegidos por las Asociaciones de Desarrollo Comunal, amparados bajo el artículo 55 de la ley 3859), y son bienes de dominio público. Los cementerios públicos son bienes públicos de derecho público según explican Hannia Rodríguez Vela y Ronald Arias Soto, por dos razones principales. Primero, por su fin público en el culto de los muertos, como expresión de un sentimiento religioso o moral; y segundo, por ser un tipo de actividad de interés público que atañe a la seguridad e higiene pública.

Los cementerios públicos funcionan bajo dos modalidades, primeramente, por el derecho de arrendamiento y segundo un derecho real administrativo. Como derecho de arrendamiento lo que sucede es que se paga un canon, mientras que como derecho real administrativo lo que se da es una concesión a una persona. Cuando se emplea la figura del arrendamiento, los encargados de la administración son las municipalidades a nombre de una persona física, mientras que en la figura de la concesión es un derecho real administrativo.

2.8.1. Naturaleza Jurídica

Está claro que los cementerios públicos tienen naturaleza jurídica de bien de dominio público, y aunque los nichos o las sepulturas sean costeadas por particulares, dicha naturaleza se mantiene. Es decir, el régimen jurídico de los cementerios públicos es de derecho administrativo. En los cementerios públicos hay una relación entre el concedente, que es el Estado y el concesionario, que es el titular de la sepultura.

Como se señaló anteriormente, se establece que su naturaleza es ser bien público de dominio público, por dos razones principales. La primera es su fin público en el culto de los muertos como expresión de un sentimiento religioso o moral. La segunda es por ser una actividad de interés público relacionada con la higiene y la seguridad pública.

Las municipalidades tienen autonomía, y esto es reconocido por la Constitución Política en el artículo 170, cuando establece que “las corporaciones municipales son autónomas”. Esto se especifica en el artículo 4 del Código Municipal que dice:

“Artículo 4.- La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiera la Constitución Política. Dentro de sus atribuciones incluyen:

- a. Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.
- b. Acordar sus presupuestos y ejecutarlos.
- c. Administrar y prestar servicios público-municipales.
- d. Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, y proponer proyectos de tarifas de impuestos municipales.
- e. Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.
- f. Concretar, con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- g. Convocar al municipio a consultas populares, para los fines establecidos en esta ley y su reglamento.

2.9.Cementerio Privado

Los cementerios privados son terrenos descubiertos destinados a inhumar restos humanos, que deben estar debidamente aprobados por el Ministerio de Salud. Usualmente dichos terrenos pertenecen a una sociedad que puede dar beneficios a sus socios por la venta de lotes, bóvedas y mausoleos.

Dicha propiedad se debe inscribir en el Registro Nacional con condiciones específicas, es decir, como terreno destinado a tumbas. Tienen un destino exclusivo, cual es el entierro de cadáveres humanos. Así las cosas, quien adquiere un terreno dentro de estos panteones, deberán ajustarse a su naturaleza, lo cual es detallado incluso en la escritura de adjudicación. Esta propiedad, asimismo, debe estar limitada por regulaciones públicas sobre salubridad y sanidad, pero al ser propiedad privada debe estar registrada y es enajenable.

En cuanto a los cementerios privados hay que tomar en cuenta dos aspectos importantes. La seguridad jurídica de aquellos que pretendan tener algún derecho en un cementerio privado, y también el fin de los cementerios, al ser lugares destinados al culto sagrado de los muertos.

2.9.1. Naturaleza Jurídica

Al tratarse de un cementerio privado, se debe entender aquel inmueble de particular afectado a la inhumación de restos humanos construidos y regulados según normas dictadas por las autoridades correspondientes.

El surgimiento de los cementerios privados se originó a partir de 1980 y se debió principalmente al crecimiento de las ciudades urbanas grandes; aparecen estos como una alternativa ante la figura demanial, así como respuesta ante la insuficiencia de espacios en los cementerios públicos existentes en una situación de saturación. La saturación se debió a un crecimiento poblacional y la demanda exigida por esta.

Es claro que cuando hablamos de cementerios privados se alude a propiedad privada, y que, aunque sea privada es regulada también por normas públicas, como la Ley General de Salud Pública o el Reglamento General de Cementerios; se puede concluir que dentro de ellos se generan derechos reales sobre las cosas dentro del cementerio, como los nichos y las tumbas.

Tal como se ha mencionado a lo largo de la presente tesis, la apertura del camposanto en San Miguelito, Barranca de Puntarenas por parte COOPESPARTA R.L., es de carácter privado. Este producto nace después de que la entidad hace un cambio de giro de ser una entidad financiera de ahorro y crédito a ser una cooperativa de servicios múltiples; necesitaba algo nuevo y atractivo para sus asociados, que la diferenciara de la competencia y es ahí cuando nace la idea de planificar la apertura del nuevo camposanto privado, cuyo proyecto lleva como nombre Campos del Pacífico.

Asimismo, lo que sustenta la propuesta de creación del cementerio privado es que en la zona de Puntarenas la capacidad de espacios a disposición para los individuos en los cementerios públicos se encuentra agotada, tanto en la región Pacífico Central, como en Esparza.

2.10. Precio

En términos simples el precio es la cantidad de dinero que los clientes van a pagar por un producto o servicio. A lo largo de la presente tesis se podrá apreciar la variedad de precios que ofrece la competencia actualmente versus Campos del Pacífico.

2.11. Municipalidades

Según el Tribunal Supremo de Elecciones, la municipalidad “es una persona jurídica estatal que administra los intereses y servicios locales y posee autonomía política, administrativa y financiera según lo establece la Constitución Política. Además, tiene la tarea de fomentar la participación, consciente y democrática del pueblo en las decisiones del gobierno local. La jurisdicción territorial de la municipalidad es el cantón respectivo cuya cabecera es la sede del gobierno municipal”.

Dentro de su organigrama cuentan con diferentes subcategorías de departamentos que desarrollan su función relacionada con la parte pública para el gobierno local, entre estas: La Administración Tributaria, Gestión ambiental, Desarrollo y Control Urbano, u otras existentes. Se cuenta con un departamento y servicio encargado del área de cementerio local, donde parte de sus facultades es velar por la administración del área y verificar que este se gestione de acuerdo con el manual de cementerios y el manual interno que tenga la institución.

A continuación, se detalla parte de los modelos de administración de los cementerios administrados por la Municipalidad de Puntarenas y Municipalidad de Esparza.

2.11.1. Municipalidad de Esparza, Puntarenas

La municipalidad de Esparza cuenta con dos cementerios a cargo: el cementerio de Esparza, declarado monumento patrimonial de interés histórico arquitectónico, mediante Decreto No. 23061-C de julio de 1992, donde se encuentran sepultadas personas de Puntarenas, entre otros lugares, pues fue uno de los primeros cementerios de Costa Rica. En él existe una capilla funeraria de grandes dimensiones, construida en piedra canteada y de gran belleza artística. Asimismo, se encuentran numerosas esculturas de mármol y piedra. El segundo cementerio a cargo de la municipalidad de Esparza es el ubicado en Las Tres Marías, que realizó su apertura en el año 2002 y tiene 19 años de fundado. El área de cementerios es administrada por el señor Greivin Ugalde Araya.

Ilustración 2. Parte interna del Cementerio Municipal de Esparza.



Fuente: Imagen extraída de Google con fines ilustrativos.

2.11.1.1. Servicios Disponibles

- Inhumación
- Exhumación

2.11.1.2. Trámites disponibles

- Adjudicación en cementerio Tres Marías.
- Legalización de derecho.
- Construcción de nichos.
- Traspaso de derecho en el cementerio.
- Traspaso de derecho en el cementerio de dueño fallecido.

2.11.1.3. Requisitos

Existen diferentes requisitos de acuerdo con los trámites disponibles; se detalla cada uno de acuerdo con el trámite disponible.

2.11.1.4. Adjudicación en cementerio Tres Marías

- Fotocopia de cédula del adquiriente.
- Fotocopia del acta de defunción.
- Fotocopia del recibo de inhumación.
- Fotocopia de cédula de los legatarios.
- Estar al día Municipalidad, FODESAF, C.C.S.S.
- Firmar contratos de uso de derecho.

Nota: La municipalidad de Esparza verificará el estatus del solicitante ante FODESAF.

La aceptación de este trámite está sujeto a dicha verificación.

2.11.1.5. Inhumación y Exhumación

- Fotocopia del acta defunción.
- Fotocopia del recibo de inhumación.
- Fotocopia de cédula del propietario de derecho.
- Fotocopia de cédula de hijos en caso de fallecido propietario.
- Estar al día municipalidad, FODESAF, C.C.S.S.
- Debe entregarse antes del sepelio.

2.11.1.6. Legalización de derecho

- Debe cumplir con las medidas requeridas para construir (según artículo 20 Reglamento de Cementerios).
- Adjuntar fotocopia cédula propietario y adquirente.
- Adjuntar fotocopia de cédula de los beneficiarios.
- En caso de propietario fallecido debe presentar certificado de defunción.
- Estar al día con la municipalidad, FODESAF, C.C.S.S.

2.11.1.7. Construcción de Nichos

- Visita al cementerio para ubicar el derecho (verificar si cumple con las medidas necesarias).
- Croquis de la obra por construir (otorgado por la municipalidad).
- Fotocopia de la cédula del propietario.
- Estar al día con los impuestos municipales y de la CCSS.
- Llenar boleta de solicitud para el permiso de construcción.
- Estar al día con FODESAF.

2.11.1.8. Traspaso de derecho en el cementerio

- Debe cumplir con las medidas requeridas para construir (según artículo 20 Reglamento de Cementerios).
- Adjuntar fotocopia cédula propietario y adquiriente.
- Adjuntar fotocopia de cédula de los beneficiarios.
- En caso de propietario fallecido debe presentar certificado de defunción.
- Estar al día con la municipalidad, FODESAF, C.C.S.S.

2.11.1.9. Traspaso de derecho en el cementerio de dueño fallecido

- Debe cumplir con las medidas requeridas para construir (según artículo 20 Reglamento de Cementerios).
- Adjuntar fotocopia cédula propietario y adquiriente.
- Adjuntar fotocopia de cédula de los beneficiarios.
- En caso de propietario fallecido debe presentar certificado de defunción.
- Estar al día con la municipalidad, FODESAF, C.C.S.S.

2.11.1.10. Preventa

No existe preventa. Como hay escasez de espacios actualmente no se realiza una preventa de espacios; se realiza la entrega del espacio, solo cuando se requiera.

2.11.1.11. Precios

Tabla 1. Tarifas Cementerios Municipales de Esparza

MUNICIPALIDAD DE ESPARZA			
TARIFA CEMENTERIOS MUNICIPALES			
ARRIENDO DE NICHOS LAS TRES MARÍAS	TRIMESTRAL	ANUAL	ARRIENDO +MANTENIMIENTO
NICHO COMÚN (SECTOR C)	¢4 311,00	¢17 244,00	¢46 808,00
NICHO SENCILLO (SECTOR A)	¢3 473,00	¢13 892,00	¢43 456,00
NICHO DOBLE SENCILLO (SECTOR A)	¢5 426,00	¢21 704,00	¢51 268,00
NICHO DOBLE (SECTOR A)	¢5 426,00	¢21 704,00	¢51 268,00
NICHO DOBLE SECTOR (B Y C)	¢16 949,00	¢67 796,00	¢97 360,00
NICHO TRIPLE (SECTOR B)	¢7 827,00	¢31 308,00	¢60 872,00
NICHO SENCILLO (SECTOR F)	¢19 305,00	¢77 220,00	¢106 784,00
NICHO COMUN SECTOR D	¢5 412,00	¢21 648,00	¢51 212,00
NICHO TRIPLE (SECTOR D)	¢9 824,00	¢39 296,00	¢68 860,00
MANTENIMIENTO DE CEMENTERIO	TRIMESTRAL	ANUAL	
MANTENIMIENTO CEMENTERIO	¢7.391	¢29 564,00	
SERVICIO DE INHUMACIÓN Y EXHUMACIÓN			
INHUMACIÓN	¢23500		
EXHUMACIÓN	¢23500		
OBSERVACIONES: CON EL FIN DE MANTENER UNIFORMIDAD, EL PEDESTAL A COLOCAR DEBEN DE SER			
CÉRAMICA BLANCA Y CUMPLIR CON LAS REGULACIONES RESPECTIVAS, ESTO EN EL CEMENTERIO LAS TRES MARÍAS			
DIMENSIONES DEL PEDESTAL SON LAS SIGUIENTES: LA BASE ES DE 50X40X5CM Y LA PARTE SUPERIORES			
DE 40X30CM CON UNA ALTURA DE 5 X15CM			

Fuente: Estudio de campo, datos brindados por el encargado de cementerios de la municipalidad de Esparza, 2020.

2.11.1.12. Planes de Financiamiento

No existe un plan de financiamiento, el monto del lote (derecho) se debe pagar inmediato, antes de realizar la inhumación y pagar el servicio (inhumación o exhumación). A partir de ese momento empieza a contabilizar el tiempo de cobro en que el nicho se da por medio de arriendo (alquiler) y este se cobra de acuerdo con una tabla de precios, ya sea trimestral o anual.

2.11.1.13. Ventajas

- Para la adquisición del derecho pueden enterrarse varios familiares.
- Exclusividad a las familias antañas de la zona y en Las Tres Marías para las familias recientes.
- Aunque están basados en el Reglamento General de Cementerios de Costa Rica poseen un reglamento interno correctamente estructurado.
- Existe una excelente organización por parte de la administración del cementerio; así como de la municipalidad.
- Aun su volumen de espacios no se ha sobresaturado en un 100% en el sector de Las Tres Marías.
- Buena utilización de sus recursos económicos, buen manejo de contratación de mano de obra para el mantenimiento de las instalaciones del camposanto.
- Zona segura y buena oportunidad en ubicación y accesibilidad.

- Debido al desorden con el que se construía anteriormente, la administración actual del cementerio se acogió a la utilización de los contratos que ayudan a mantener un control y orden de los espacios que adquieren las personas.
- Estudio de tasas de mortalidad actualizado.
- Existe la posibilidad de arreglo de pagos atrasados, pero no se perdona la deuda atrasada.

2.11.1.14. Desventajas

- El volumen de espacios del cementerio de Las Tres Marías podría verse afectado en un periodo de 10 años, aproximadamente.
- Debido al desorden con el que se construía inicialmente, hay 2 filas que poseen 1644 espacios que no se pueden disponer pues no se sabe quiénes ocuparon esos lugares y los derechos no se pueden ceder.
- No existen inversiones de proyectos a futuro.

2.11.2. Camposanto Municipal de Chacarita, Puntarenas

2.11.2.1. Reseña histórica de la municipalidad de Puntarenas

La municipalidad de Puntarenas inició sus trabajos desde el momento mismo de la declaratoria del cantonato (1848), diez años antes de la declaratoria oficial de ciudad. Las primeras corporaciones municipales debieron enfrentar un gran problema: la poca población autóctona capacitada para desempeñarse en puestos de responsabilidad; los moradores apenas poseían conocimientos básicos. En vista de esto, no resulta extraña la presencia de colaboradores municipales de origen extranjero, tal es el caso del General cañas, oriundo de El Salvador, quien se desempeñó como Gobernador de la Comarca (Municipalidad de Puntarenas, 2012).

Ilustración 3. Entrada Principal del Cementerio Municipal de Puntarenas



Fuente: Imagen extraída de Google con fines ilustrativos.

2.11.2.2. Servicios disponibles

- Inhumaciones
- Exhumaciones
- Traspaso de derechos.

2.11.2.3. Funciones del Cementerio

Dentro de las funciones que realiza la administración del camposanto de Chacarita están las siguientes:

- Realizar inhumaciones.
- Realizar exhumaciones: ordinarias, extraordinarias y judiciales.
- Inspeccionar los lotes para aprobar o reprobado los permisos de construcción.
- Dar mantenimiento y ornato al cementerio.

- Solicitar trámites de procesos de cobros por los servicios del cementerio y los derechos de compras y arriendos.

2.11.2.4. Requisitos

- Acta de defunción del fallecido.
- Cédula de identidad del familiar o los familiares que soliciten el espacio.

2.11.2.5. Solicitudes de exhumación

- Para poder solicitar la exhumación es necesario que se hayan cumplido 5 años de haberse realizado la sepultura, presentar una solicitud en papel de oficio con indicación del nombre del fallecido, fecha de deceso y ubicación de los restos.
- En caso de que los restos se vayan a trasladar de cementerio, es necesario el permiso de la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud.
- Nota del cementerio al cual van a trasladar los restos, donde se indique que se hacen responsables de la custodia.
- Presentarse a las oficinas del cementerio con todos los documentos antes mencionados; allí se tramita la exhumación y se programa según disponibilidad.

2.11.2.6. Adjudicación de espacios

- Ser mayor de edad o si es menor de edad presentar identificación y tutor.
- Presentar cédula y fotocopia del solicitante, así como del beneficiario o sucesor.
- Dar los datos personales actuales, direcciones y números de teléfono.
- Pagar el tributo respectivo adelantado por cinco años.
- Para todos los procesos o servicios, así como permisos de construcción se debe presentar la cédula física o pasaporte y el último recibo de pago.

2.11.2.7. Precio

- Se pagan 5 años por adelantado que es un total de ¢149,000.00; posterior a ese lapso se paga por anualidad con un costo de ¢27,487 va por metro cuadrado que su precio es 6 871,78.

2.11.2.8. Precios por servicios disponibles

- **Nichos:** Las tarifas varían de acuerdo con la atención del sepelio: ordinario, vespertino, dominical o feriado.

Precio: Desde los ¢12,181.83 hasta ¢24,363.67.

- **Tierra:** Las tarifas varían de acuerdo con la atención del sepelio: ordinario, vespertino, dominical o feriado.

Precio: Desde los ¢17,606.83 hasta ¢29,788.67.

- **Lapida:** Las tarifas varían de acuerdo con la atención del sepelio: ordinario, vespertino, dominical o feriado.

Precio: Desde los ¢18,272.75 hasta ¢36,545.50.

Ilustración 4. Tarifas Cementerio Municipal de Puntarenas

<u>TARIFAS NUEVAS</u> <u>CEMENTERIO CHACARITA 2019</u>	
TIERRA	TARIFA
ORDINARIO	₡ 12.181,83
VESPERTINO	₡ 18.272,75
DOMINICAL O FERIADO	₡ 24.363,67
SERVICIO EN NICHOS	TARIFA
ORDINARIO	₡ 17.606,83
VESPERTINO	₡ 23.697,75
DOMINICAL O FERIADO	₡ 29.788,67
SERVICIO EN LAPIDA	TARIFA
ORDINARIO	₡ 18.272,75
VESPERTINO	₡ 27.409,13
DOMINICAL O FERIADO	₡ 36.545,50
MANTENIMIENTO POR METRO CUADRADO POR AÑO PARA COMPRAS	₡ 465,42
ARRIENDO POR AÑO POR METRO CUADRADO	₡ 6.871,78

TARIFAS APROBADAS Y PUBLICADAS EN LA GACETA # 195 DEL MARTES 23 DE OCTUBRE DEL 2018



Fuente: Imagen brindada por el Encargado del Cementerio con fines ilustrativos.

2.11.2.9. Preventa

- No existe preventa. Como hay escasez de espacios actualmente no se realiza una preventa de espacios, se realiza la entrega del espacio, solo cuando se requiera.

2.11.2.10. Planes de Financiamiento

En el cementerio de Chacarita no se cuenta con planes de financiamiento, el monto total por pagar debe ser cancelado en el momento de solicitud del arriendo o solicitud del nuevo espacio; pero sí se puede hacer un arreglo de pago del 45% sobre el monto de la deuda, en caso de estar atrasado unos diez años o más. Luego, los pagos se hacen divididos mensualmente según el plazo que se adecúe con el endeudado. Asimismo, el camposanto de Chacarita cuenta con una política de pago y al solicitar un arriendo se deben pagar por adelantado 5 años por el arriendo más mantenimiento.

2.11.2.11. Ventajas

- Facilidad de pagar cinco años por adelantado sin ningún ajuste a la tarifa, o la persona puede pagar cada cinco años si así lo desea.
- Es un cementerio con prestigio de patrimonio nacional.
- Las personas pueden optar por un campo en el mismo lugar de sus familiares sin un máximo de personas, hasta donde la capacidad de ese espacio lo permita.
- Si mantiene el pago año a año los individuos mantienen el espacio.
- Se encuentra ubicado en un punto de fácil acceso.
- Existe la posibilidad de arreglo de pagos atrasados.

2.11.2.12. Desventajas

- Morosidad por parte de las personas, pues gran parte de la población lleva años de no cancelar sus cuotas y eso provoca que no se pueda invertir en un 100% en las reparaciones de la infraestructura del cementerio. Actualmente existen aproximadamente 460 millones de colones pendientes de cobro.
- El camposanto se encuentra al 100% de saturación en su volumen de espacios. Existe la posibilidad de expropiar y quitar 1000 campos de personas morosas para apertura de nuevos espacios.
- No existen inversiones de proyectos a futuro con respecto a la ampliación del cementerio, debido a la falta de presupuesto.
- Poca seguridad debido a robos de los recursos del camposanto por los delincuentes de la zona.
- No existe un reglamento interno correctamente estructurado debido a la desorganización o desinterés por parte de la municipalidad.
- No cuentan con un estudio de tasas de mortalidad actualizado.

2.11.2.13. Datos adicionales

“Saldos pendientes”. Se tiene establecido por parte del cementerio, si se da un atraso en los pagos del arriendo o en mantenimiento, se envía una notificación de cobro. Por ley el notificado tiene un plazo para brindar una respuesta, si se tiene un motivo que respalde la falta de pago se le puede hacer un arreglo, si se omite la notificación y el fallecido ya cuenta con el plazo para realizar la exhumación, se realiza y se pasa a fosa común. Si ya se encuentra en proceso de exhumación, de igual forma se traslada a fosa común y pierde el espacio. Los montos adeudados no se rebajan o no se realiza una redención de cuentas.

2.12. Cementerio Privado “Valle de Paz, sede de El Roble de Puntarenas

Valle de Paz es una empresa 100 % costarricense con más de 35 años en el mercado. Inició una nueva forma de ver el sector funerario, tomando en cuenta que el común de la población costarricense no se encontraba preparada para este tipo de dificultades; se vieron en la necesidad de ayudar a otros por medio de planes futuros. Conforme avanzó el tiempo ampliaron las posibilidades para el mercado costarricense; cuentan con 6 camposantos y 1 crematorio a lo largo y ancho del país. Parte de su visión es seguir creciendo y proponiendo nuevas formas para dar una despedida honorable a los seres queridos.

2.12.1. Servicios disponibles

- Camposantos
- Planes funerarios
- Paquetes funerarios
- Cremación
- Memorial pets

2.12.2. Requisitos

- Presentar la cédula.

2.12.3. Precios

Según se verificó por medio de la página web oficial de Valle de Paz, no cuentan con los montos de precios disponibles, estos los dan solamente cuando se formaliza el servicio con ellos en modo de compra. Se realizó una posible cotización, para conocer el estimado de precio por cobro del servicio

Información básica y cotización de Valle de Paz, Sucursal Puntarenas:

Contamos con crematorio, 6 camposantos y 12 funerarias en todo el territorio nacional.

Teléfonos: 26639825/60616222

Dirección: Puntarenas, carretera La Costanera, 200 metros este de Pequeño Mundo.

2.12.4. Cotización de lote

1-Venta de contado

Lote con capacidad para 2 nichos, medidas 2.05 metros de largo por 0.90 cm de ancho y con profundidad de 2 metros.

Valor de contado: ₡1,130,0000.

2.12.4.1. Cobertura para uso de contado

- Los lotes que se cancelan de contado tienen la disponibilidad para de utilizarse cuando el cliente lo necesite.
- En caso de que necesite un lote por una emergencia y no haya firmado con anterioridad un contrato de lote, el cliente deberá cancelar el valor del lote de contado.

2.12.4.2. Opción de financiamiento

- Para adquirir un lote por medio de financiamiento, se debe firmar el contrato de compra, antes del fallecimiento de un familiar o tercero.
- Para firmar un financiamiento se debe cancelar el valor de ₡150 000 colones por concepto de prima.

- La opción de financiamiento está disponible de 1 a 20 años, a elección del cliente, con un interés anual del 20%.
- Los lotes adquiridos por medio de financiamiento, para poder ser utilizados y realizar sepulturas, deberán estar cancelados al menos en el 25% del valor total (es decir ₡250 000 colones); para poder sepultar a padres, cónyuge o hijos, y para personas fuera del núcleo o terceras personas, deberá estar cancelado al menos el 50% del valor total del lote (es decir ₡500 000 colones).
- En caso de que el pago de las cuotas mensuales canceladas luego de la firma y pago de prima del contrato, no hayan cubierto el porcentaje para poder hacer uso, se deberá completar el dinero faltante de contado para completar el 25% o 50%, según sea el caso, cuando vaya a utilizar.
- El cliente puede hacer uso del lote teniendo cubierto el 25% o 50% del valor total del lote, según sea el caso, y una vez que hace uso, puede continuar pagando las cuotas mensuales definidas en el contrato.
- Es permitido el pago de abonos extraordinarios, directo al capital y que permita reducir el tiempo inicial firmado en el contrato.

2.12.4.3. Apertura

Para el uso del lote, el cliente deberá cancelar, de contado, el monto de apertura vigente, que corresponde a los gastos por sepultura, entre ellos:

- Compra de nicho de cemento prefabricado para ser instalado en el lote.
- Mano de obra para excavar el lote e instalar el nicho.
- Sepultura.
- Preparativos: Toldo, sillas, alfombra roja.
- Valor vigente a la fecha: ₡250 000 colones + 32 500 colones de IVA.

- Notas:
- El valor de la apertura puede variar con el transcurso del tiempo.
- Las aperturas se pueden pagar únicamente en el momento que el cliente necesite utilizar el lote.
- Una vez que el cliente ha adquirido 2 nichos prefabricados por aperturas canceladas para realizar sepulturas, de ahí en adelante, el titular deberá cancelar por concepto de sepultura los gastos de mano de obra y preparativos para la reutilización de los nichos.

2.12.4.4. Mantenimiento de lote

- El mantenimiento corresponde al pago anual vigente que se realiza sobre el lote para mantener las áreas verdes del lote en las mejores condiciones.
- Si el cliente adquiere el lote de contado, se le regalarán 3 años de mantenimiento, a partir del momento en que se realice la compra.
- Si el cliente adquiere el lote por medio de financiamiento estará exento del pago de mantenimiento anual, durante el plazo de financiamiento; una vez cancelado el lote se empezará a pagar el mantenimiento anual.

2.12.4.5. Generalidades

- Por medio de la exhumación de los cuerpos, en los lotes de capacidad para 2 nichos se pueden sepultar aproximadamente de 6 a 8 personas.
- Una vez cancelado el lote se le facilita al cliente un certificado de cancelación de lote, que lo adjudica como único dueño de la propiedad al momento de la cancelación, en donde únicamente el propietario podrá autorizar permisos de sepultura; además podrá arrendar o vender cuando el propietario así lo decida.
- El cliente deberá cumplir el reglamento establecido por el camposanto Valle de Paz.

2.13. Funeraria

“Se entiende por funeraria a aquellos establecimientos que se encargan de llevar adelante el funeral de una persona de acuerdo con las tradiciones de ese país o región. Las funerarias suelen encargarse también de arreglar el cuerpo del difunto para exhibirlo, como también de arreglar los detalles relativos a la cremación o inhumación de este según sea la preferencia del difunto o de sus familiares” (Bembibre, 2010).

2.14. Muerte

“La muerte es universal y nadie escapa de ella, sin embargo, cada cultura la ha vivido y la ha asumido de diferentes formas, puede sobrevenir de manera repentina o gradual, es decir, su llegada puede preverse o ser en un momento determinado. El proceso de la muerte no se ha modificado, pero las actitudes, las creencias y las conductas que lo rodean son tan variadas como los individuos que la practican. Algunas definiciones de muerte consideran que este hecho es lo contrario a la vida, la muerte es en esencia la extinción del proceso homeostático, por ende, el fin de la vida. En el pensamiento médico del siglo XVIII, la muerte era a la vez el hecho absoluto y el más relativo de los fenómenos; era el término de la vida y, asimismo, el de la enfermedad si estaba en su naturaleza ser fatal a partir de ella el límite se alcanzaba, la verdad se cumplía y por ello mismo se tranqueaba: en la muerte, la enfermedad llegaba al fin de su carrera, callaba y se convertía en algo de memoria. Este pensamiento se admite aún en nuestros días donde se considera que la muerte viene a ser el hecho que apacigua el sufrimiento que padecen las personas con enfermedades que causan dolores intensos e intolerables” (Oviedo Soto, 2009).

2.15. Mercadeo

Según Philip Kotler: “el mercadeo consiste en un proceso administrativo y social gracias al cual determinados grupos o individuos obtienen lo que necesitan o desean a través del intercambio de productos o servicios”. Para Jerome McCarthy “es la realización de las actividades que pueden ayudar a que una empresa consiga las metas que se ha propuesto, anticipándose a los deseos de los consumidores y a desarrollar productos o servicios aptos para el mercado” (Izquierdo, 2018).

2.16. Necesidades

Cuando se realizan las estrategias de marketing para identificar qué se va a crear en beneficio a la sociedad, siempre es necesario tener la empatía, pensamiento amplio de qué es lo que los individuos quieren, cuál es su carestía para suplir esa necesidad y que el producto o servicio no se estanque en el mercado por no tener una orientación clara. Es por ello, lo esencial de crear los productos pensando en todo instante en la necesidad de la población meta. No obstante, Sanchez, J. (2017) Afirma que:

“La necesidad, en el ámbito del marketing, es toda aquella aspiración por parte del consumidor en términos de bienes o servicios. Es decir, son aquellos puntos a satisfacer por parte de las empresas mediante el ofrecimiento de sus productos en el mercado”.

Asimismo, indica que las clases de necesidades en marketing son las siguientes:

Objetivas: Son aquellas que son comunes a toda persona y engloban al consumo de productos de alimentación básica, higiene o incluso la necesidad de suministro energético para la vida cotidiana.

Subjetivas: Más influenciadas por los gustos personales, las modas y tendencias. En este campo encontraríamos bienes como ropa, artículos de lujo, cosméticos y otros.

Entiéndase necesidad, como: aquello que el consumidor quiere, ya sea un producto o servicio que no tiene y lo requiere para su bienestar o bien el estado de carencia de algo de una persona que considera vital.

2.17. Deseo

Cuando se habla de deseo se refiere a la manera en que las personas quieren satisfacer sus necesidades. Es importante acudir a la información que proporciona Lage, R. (s.f). donde afirma que “el deseo es la forma concreta en la que se expresa la voluntad de satisfacer o cubrir una necesidad”.

Por otra parte, EALDE Business School (2017) define que “los deseos son formas que adquieren una necesidad moldeada por la cultura y la personalidad del individuo”.

2.18. Demanda

La demanda ocurre cuando el deseo está respaldado por el poder de compra. La gente tiene deseos casi ilimitados, pero recursos limitados; por tanto, quiere escoger los productos que le provean de un valor y satisfacción mayores a cambio de su dinero Sayago, D. (2016).

2.19. Producto

En un término general, entiéndase producto o servicio, como: a aquello que una empresa, persona o grupos de individuos fabrican basado en las necesidades de las personas y es comercializado a cambio de lucro. Los productos se distinguen por sus características únicas, diferenciadas de la competencia para representar la marca de la firma y distinguirse en el mercado de tal modo que resulte atractivo para todo aquel que

lo perciba, puede ser tangible o intangible. En el caso de Campos del Pacífico se trata de un producto tangible, debido a que es un bien inmueble y trae consigo servicios funerarios como apertura del nicho, lápidas, etc., pero también provee producto intangible debido a los productos o servicios que se utilizan por medio de las plataformas virtuales; además, de que a través de ellas es posible conocer la variedad que ofrece la cooperativa, como, por ejemplo: seguros, créditos, bonos de vivienda, pago de servicio y pago de camposanto.

2.20. Valor

El valor juega un rol extraordinario en el momento de ofrecer los productos o servicios al mercado meta, ya que de éste dependerá de que el cliente se sienta satisfecho sobre lo que se está ofreciendo, es decir, un cliente estará dispuesto a comprar algo y este no se fijará si es costoso siempre y cuando el mismo le genere mayores beneficios por encima de lo que se va a pagar, por consiguiente, según Conexión ESAN (2017) indica que Philip Kotler afirma que el valor "es la diferencia entre los beneficios que espera recibir del satisfactor y el costo total que debe soportar". En consecuencia, el valor está determinado por dos variables: la primera es la suma de beneficios obtenidos al adquirir o usar el producto/servicio ofrecido; la segunda es lo que el cliente debe pagar por comprar o adquirir dicho producto/servicio".

Ahora bien, ¿Cuál es el valor que ofrecerá COOPESPARTA R.L., de acuerdo a la competencia con respecto a la apertura de Campos del Pacífico?, que este se encuentra planificado para ser un camposanto todo incluido, con precios más bajos que la competencia, que ofrecerá parqueo gratis para que las personas no dejen sus vehículos fuera del camposanto expuestos a daños, ofrecerá una sala de cafetería y un velatorio

rodeado de naturaleza con una impresionante vista al mar, entre otros beneficios de servicios fúnebres, facilidades de pago; ya sea, de manera presencial o virtual, etc. Por tanto, no se están ofreciendo solamente un producto o servicio, sino, valor para la población.

2.21. Segmentación

Entiéndase segmentación, como: al método de dividir a los clientes potenciales del mercado en grupos, es decir, pueden ser en áreas, genero, edad y de esta forma poder crear los productos o servicios de una manera precisa por lo que esto ayuda a la organización a preparar estrategias que le permitan llegar al cliente oportuno. En otra instancia, Becerra, R. (2018) afirma que:

“La segmentación de mercado, también conocida como segmentación de clientes o segmentación de audiencias, es un método por el cual se pueden dividir a los clientes potenciales en distintos grupos, los cuales, permiten que las empresas puedan enviar mensajes personalizados a las audiencias correctas [...].

Y que, además, la segmentación, normalmente, se divide en cuatro grandes subcategorías:

- Comportamiento: La mayor parte de las veces relacionado con necesidades específicas y cómo se usa un determinado producto.
- Ubicación: País, región, comunidad, provincia, ciudad, pueblo, área, etc.
- Demografía: Edad o etnicidad.
- Psicografía: Estilo de vida y opinión”.

En ese sentido el segmento elegido para realizar la presente investigación de mercado son los asociados que actualmente se encuentran activos en la cooperativa.

2.22. Nicho de mercado

En este término se recurre a Hernández, A. (s.f) confirma que un nicho de mercado:

[...] “es un pequeño segmento de un segmento del mercado más grande, es decir, un grupo muy pequeño de consumidores que comparten varios gustos y características.

Además, añade que dentro de sus características se encuentran:

- Hay pocas empresas que ofertan los productos y servicios que necesitan estos nichos, o incluso no hay ninguno que lo haga.
- El grupo de consumidores tiene una alta capacidad económica y están dispuestos a pagar suficiente dinero por los productos o servicios, ya que la oferta es muy reducida.
- Por el mismo punto anterior, estos productos tienen la capacidad de ser premium —o exclusivos—, es decir, que solo un grupo reducido de consumidores pueden permitirse la compra.
- Las personas pertenecientes al nicho, tienen varios gustos y características similares entre sí.
- Son grupos pequeños, pero con el suficiente tamaño —y capacidad adquisitiva— para que el negocio sea redituable.
- Los productos y servicios de nicho tienen características muy específicas.
- Las estrategias y campañas de marketing que se hacen para estos nichos son más económicas y están mejor delimitadas.

2.23. Muestra

En tiéndase muestra, como: el proceso donde se selecciona a un grupo de personas dentro de una población, que van a proveer información pertinente y de manera voluntaria, como, por ejemplo, dan a conocer sus gustos, preferencias, opiniones acerca de un producto o servicio que se va a proporcionar o bien, identificar qué producto o servicio es necesario para llevarlo a cabo y suplir sus necesidades o el hallazgo de una problemática en la cual, ayude a la toma de decisiones sobre qué estrategias se tienen que desarrollar para su resolución.

2.24. Viabilidad

El término viabilidad se puede entender como el análisis sobre si una acción o proyecto cumple con lo que se requiere lograr y si se puede llevar a cabo o no. Es por ello, la importancia de conocer cuál es el criterio de los asociados de COOPESPARTA R.L., porque de ellos depende de que Campos del Pacífico sea puesto en marcha o no, ya que debe cumplir con el propósito de que va a resolver sus necesidades o problemática y que sirva para la sociedad que lo corroe para la atracción de nuevos clientes potenciales. Dentro de la viabilidad se encuentran los estudios de viabilidad o también conocidos como: perfil, factibilidad o de pre-inversión que significan lo mismo según afirma Conexión ESAN (2017), además, indica que “son estudios técnico-económicos que se desarrollan para evaluar la pertinencia de ejecutar un proyecto determinado”.

Por otra parte, es indispensable acudir a la información proporcionada por Quintana, C. (2021) en donde afirma que los tipos de viabilidad de un proyecto son los que se muestran a continuación:

1. Viabilidad técnica de un proyecto: La viabilidad técnica de un proyecto mide el nivel de recursos técnicos que una organización tiene al alcance. Dicha evaluación se enfoca en determinar si los recursos a disposición se ajustan a las necesidades del proyecto y si el capital humano cuenta con la destreza técnica para llevar a cabo el proyecto.

En términos más concretos, la viabilidad técnica de un proyecto analiza en detalle los requisitos de hardware, software y tecnología que se requiere para completar un determinado proyecto.

2. Viabilidad económica de un proyecto: Cuando se habla de la viabilidad económica de un proyecto se habla, fundamentalmente, de la viabilidad financiera de un proyecto. En otras palabras, esta es la parte del estudio de viabilidad que se enfoca en analizar los costes y los beneficios del plan propuesto.

La importancia que tiene la viabilidad económica de un proyecto es fundamental a la hora de construir la credibilidad de este ya que dicha evaluación es la que brinda garantías con respecto a los beneficios económicos que se esperan alcanzar en el futuro.

3. Viabilidad del mercado de un proyecto: Este es otro de los tipos de viabilidad de un proyecto que es fundamental analizar sobre todo en aspectos tan básicos como el tipo de demanda y la necesidad que pueda existir por un determinado producto en el mercado meta que hemos seleccionado.

Si la viabilidad del mercado no es buena, el proyecto seguramente tendrá que ser descartado. Por esta razón, es muy importante evaluar dicha viabilidad usando herramientas estratégicas como el análisis FODA.

4. Viabilidad legal de un proyecto: Entender el contexto legal en el cual se espera realizar un proyecto es un aspecto que no se puede pasar por alto. De hecho, la viabilidad legal de un proyecto es lo que le permitirá cerciorarse que su plan de empresa no entra en conflicto con ningún tipo de ley o norma.

Una de las evaluaciones que más te ayudará para determinar la viabilidad legal de un proyecto, así como otros factores ligados al ambiente en que se concibe tu proyecto es el denominado análisis PESTEL.

5. Viabilidad operativa de un proyecto: Este tipo de viabilidad está dirigida a evaluar si la operatividad del proyecto propuesto es válida. Dicha validez, se corrobora a través de la evaluación de diversos parámetros como la compatibilidad del proyecto con las necesidades del negocio, su diseño, la forma en que responde a las oportunidades del mercado y su facilidad de uso, entre otros.

6. Viabilidad de programación del proyecto: La viabilidad de programación del proyecto es un aspecto fundamental cuando se trata de llevar el proceso a su fin y optimizar recursos. De hecho, este tipo de evaluación nos ayuda a entender si es posible terminar el proyecto dentro de un lapso de tiempo moderado ya que de no ser así se puede incurrir en costes bastante altos e innecesarios.

Por consiguiente, es sumamente importante destacar que en la actual investigación de mercado no se realizaron los estudios de viabilidad mencionados, ya que son temas pertenecientes a un estudio de mercado y el propósito de los investigadores se basa en identificar si el nuevo producto Campos del Pacífico, es aceptado por los asociados de la cooperativa y de esta forma determinarán si es viable o no para su ejecución y aportar la información extraída a COOPESPARTA R.L. No obstante, los estudios de viabilidad sí se han realizado mediante el estudio de mercado que realizó la cooperativa para la puesta en marcha del proyecto.

2.25. Investigación de mercado

Para este término es indispensable acudir a Quinoa, M. (2021) en donde afirma que:

“La investigación de mercado es un proceso utilizado para resolver problemas entre la empresa y sus mercados, mediante la búsqueda y el análisis de información.

Además, añade que existen dos tipos de investigaciones de mercados:

1. Investigación académica. La investigación académica es llamada también investigación científica, porque es realizada para obtener información sobre temas de interés trascendental para toda la sociedad relacionada con el tema del mercadeo.

Por tanto, esto implica que no se limita a los problemas que una sola empresa puede enfrentar. Es decir, analiza problemas de interés general y busca encontrar soluciones en el largo plazo [...].

2. Investigación profesional. Por el contrario, la investigación profesional es realizada generalmente por el departamento de investigación de marketing de una empresa, por una empresa consultora o por una empresa dedicada a elaborar investigaciones de mercado.

Sobre todo, es utilizada para resolver problemas específicos de una empresa en particular, por lo regular son problemas que requieren una solución en el corto plazo y por esa razón se le llama investigación práctica.

Por otra parte, ¿Cuál es la diferencia entre las investigaciones de mercados a los estudios de mercado?, en que una investigación de mercado busca recopilar información de algún aspecto a conocer para luego analizar la información que se extrajo de ello, para realizar estrategias que mejoren la situación de ese aspecto y así llevar una toma idónea de las decisiones en la organización; mientras que un estudio de mercado, es algo mucho más complejo, ya que debe abarcar, los estudios de perfil de un proyecto, conlleva realizar proyecciones, implementar de manera muy rigurosa las herramientas científicas de investigación, analiza la competencia, hábitos de compras, gustos, preferencias de los consumidores, rendimiento de la empresa o de negocio; además, de conocer el mercado al que se va a enfrentar, conocer la vanguardia operativa de las organizaciones ya posicionadas y más.

2.26. Sector Cooperativo

Durante las últimas décadas, el sector cooperativo ha tomado un rol importante ante los beneficios que requieren los trabajadores para formar un respaldo económico; asimismo, los productores, consumidores y vendedores se apoyan en el cooperativismo para potencializarse y desarrollarse a nivel general.

Dicho lo anterior, Alianza Cooperativa Internacional (2018) afirma que “el desarrollo económico cooperativo, está caracterizado por la búsqueda de medios de producción e intercambios eficientes basados en la cooperación, está ahí para mejorar la vida de las personas y cuidar el medio ambiente”.

2.26.1. Antecedentes Históricos del Sector Cooperativo en Costa Rica

Es indispensable acudir a la información que brinda El Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (sf) una institución pública encargada del fomento y desarrollo del cooperativismo en Costa Rica; el concepto de los primeros esfuerzos de cooperativa se remonta a partir del XIX, donde se afirma:

“La Cooperativa Agrícola Costarricense de Cultivos y Colonización Interior fue uno de los primeros intentos de conformación de una organización cooperativa. Esta organización pretendía satisfacer las necesidades de productores y trabajadores agrícolas. En esa misma época los artesanos de Heredia formaron la Sociedad Cooperativa y en San José los obreros también intentaron conformar una (Huaylupo, 2003)”.

2.26.2. Menciones históricas por parte del cooperativismo

2.26.2.1. Nace la Sociedad Obrera Cooperativa (1907)

Nace una de las primeras organizaciones cooperativas. En ese entonces un grupo de artesanos preocupados por la comercialización de los artículos básicos de consumo formó la "Sociedad Obrera Cooperativa". Fue creada para satisfacer la necesidad organizativa de los trabajadores artesanos de la época para defender las cualidades y habilidades de su

trabajo, así como en defensa de los intereses de los consumidores, frente a los abusos de comerciantes e intermediarios que imponían precios y calidades (Huaylupo, 2003).

2.26.2.2. Primera legislación a favor del cooperativismo (1943)

Para este año ya existían 23 empresas cooperativas que ofrecían servicios principalmente, en áreas como el crédito y el consumo. Todas estas iniciativas tuvieron una vida muy corta debido a ausencia de educación cooperativa, falta de capital y crédito, carencia de buenos sistemas administrativos, inexistencia de una legislación adecuada y condiciones político-económicas difíciles. Fue hasta 1943 cuando surgió la primera legislación a favor del cooperativismo a través de la promulgación del Código de Trabajo. Ese año nació en Grecia COOPEVICTORIA R.L., dedicada al café y la caña. Foto: Coopevictoria R.L., es la cooperativa activa más antigua del país.

2.26.2.3. El Estado fomenta la creación de cooperativas (1949)

Tras los vestigios de la Guerra Civil se crea la Constitución Política, esta incorpora en su seno normativa relevante para potenciar el crecimiento del sector al amparo del Estado. Específicamente el artículo 64 de la Constitución establece que "El Estado fomentará la creación de cooperativas, como medio de facilitar mejores condiciones de vida a los trabajadores".

2.26.2.4. Surge el Departamento de Fomento de Cooperativas (1953)

Por Ley 1644 del 16 de setiembre de 1953, la Sección de Cooperativas Agrícolas e Industriales se transformó en el Departamento de Fomento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica. De esta forma, se le dotó de mayores recursos para proyectarse

al fomento, financiamiento, asesoría, educación y divulgación de todo tipo de cooperativas a nivel nacional.

2.26.2.5. Surge la Ley de Asociaciones Cooperativas (1968)

Luego de discusiones, signadas por la existencia de cuatro proyectos de ley presentados por distintos actores, el 22 de agosto de 1968 nace la Ley de Asociaciones Cooperativas. Ya desde la promulgación de la Ley 4179 se hablaba, principalmente en el seno del Partido Liberación Nacional (PLN), de la creación de una instancia autónoma para el fomento del cooperativismo, separada del Banco Nacional de Costa Rica. Según los historiadores Mylena Vega y Carlos Castro, tal aspiración no se concretó en 1968, pues el gobierno del presidente José Joaquín Trejos (del partido Unificación Nacional) era renuente a crear nuevas instituciones públicas, como lo venían haciendo las recientes administraciones del PLN.

2.26.2.6. Proyecto de ley para crear el INFOCOOP (1971)

Bajo la presidencia de José Figueres Ferrer, el ministro de trabajo Danilo Jiménez Veiga presenta un proyecto de ley para crear al INFOCOOP. Este proyecto fue elaborado por una Comisión integrada por Marjorie de Oduber, Santiago Núñez, Bolívar Cruz, Francisco Morales, Eduardo Lizano y Antonio Hernández. Foto: Bolívar Cruz posteriormente se convirtió en el primer director ejecutivo de INFOCOOP.

2.26.2.7. Creación del INFOCOOP (1973)

Mediante la ley No. 5185, (que reforma a la No. 4179) se crea el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). Al crearse el Instituto, los activos del Departamento de Cooperativas (por el orden de los ¢84,222,000) le fueron traspasados. También recibió

¢5 millones en bonos del Estado. Cabe subrayar que el aporte del 10% de las utilidades de los bancos estatales ya existía, pues se le trasladaba al Departamento de Cooperativas. El INFOCOOP recibió del Departamento de Cooperativas del Banco Nacional de Costa Rica, una cartera aproximada de 300 cooperativas activas. Esa misma ley crea al Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP).

2.26.2.8. Inicios del CONACOOOP (1974)

El CONACOOOP se instaló el 13 de mayo de 1973 en una Asamblea realizada en el Auditorio de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE). Allí nombró su directorio y a los representantes ante el INFOCOOP.

2.26.2.9. Inicio de operaciones (1973)

Luego de que la Junta Directiva del INFOCOOP sesionara en las Oficinas del Banco Nacional se abrieron las puertas al público. El primer presidente fue Nautilio Monge Álvarez, quien a su vez era el gerente general de la Federación de Cooperativas de Caficultores (FEDECOOP R.L.). Asimismo, como primer director ejecutivo se designó al profesor Bolívar Cruz, quien provenía del Departamento de Cooperativas.

2.26.2.10. Características que posee el cooperativismo

Todas las cooperativas tienen unas normas básicas, y unos valores o características que son los siguientes:

- 1) Libre adhesión. Cualquier persona puede adherirse a una cooperativa cumpliendo las condiciones legalmente previstas.
- 2) Ayuda mutua. Una cooperativa se crea para solucionar problemas comunes de sus miembros.

- 3) Sistema democrático. La toma de decisiones relativas a la gestión de la cooperativa incluye a todos los asociados. Cada persona tiene un voto.
- 4) Esfuerzo propio. Cada asociado se esforzará para alcanzar el bien común aportando su trabajo y su esfuerzo.
- 5) Equidad en el reparto de beneficios. Los beneficios que genere la cooperativa se reparten de forma equitativa entre los asociados.
- 6) Igualdad. Todos los asociados tienen los mismos derechos y obligaciones en el seno de la cooperativa.
- 7) Responsabilidad. El cooperativismo supone un compromiso con los objetivos comunes, una asunción de responsabilidades frente a uno mismo y frente al grupo.
- 8) Solidaridad. Las cooperativas no solo se forman para solucionar problemas de sus socios; también, los de las familias y las comunidades en las que trabajan.
- 9) Promoción de valores. Una cooperativa promueve valores éticos como la honestidad, la transparencia o el compromiso.

2.26.3. Sectores del cooperativismo

A continuación, es necesario agregar información importante que brinda INFOCOOP, acerca de los tipos de cooperativas existentes. Para la presente pesquisa se utilizará como ejemplo central la cooperativa Coopesparta, en Esparza de Puntarenas para brindar al lector la mayor explicación posible:

2.26.3.1. Ahorro y crédito

Según el artículo 21 de la Ley de Asociaciones Cooperativas la razón de ser de estas cooperativas es "fomentar en sus asociados el hábito del ahorro y el uso discreto del crédito personal solidario". Pueden ser de dos clases:

- 1) Ahorro y crédito: Tienen por finalidad solventar necesidades urgentes en los hogares de los asociados y facilitar la solución de sus problemas de orden económico.
- 2) Ahorro y crédito refaccionario: Tienen por objeto procurar a sus asociados préstamos y servicios de garantía para ayudarlos al mejor desarrollo de sus actividades en explotaciones agrícolas, ganaderas o industriales.

2.26.3.2. Autogestión

Las cooperativas de autogestión son aquellas en donde los asociados tienen el control de los medios de producción en su calidad de propietarios y a la vez, trabajadores de la empresa. Así, llevan a cabo la producción de bienes y servicios y participan de la distribución de los frutos de su esfuerzo [...].

2.26.3.3. Agrícola industrial

El artículo 20 de la Ley de Asociaciones Cooperativas menciona: "las cooperativas de giro agropecuario-industrial de servicios múltiples, que combinan las modalidades de las cooperativas de producción, comercialización y suministro tienen por objeto la producción, procesamiento, mercadeo y suministro de artículos agropecuarios naturales o industrializados, tales como granos, henos, semovientes, carne, leche, quesos y los demás subproductos, mieles, concentrados, medicinas veterinarias".

Tienen libertad de colocar sus productos en los mercados nacionales y extranjeros al amparo de todas las ventajas que les proporciona la ley de cooperativas [...].

2.26.3.4. Cogestión

Las cooperativas de cogestión son aquellas en las que la propiedad, la gestión y los excedentes son compartidos entre cualquiera de los siguientes grupos:

- 1) Los trabajadores y los productores de materia prima.
- 2) El Estado y los trabajadores.
- 3) Los trabajadores, los productores de materia prima y el Estado [...].

2.26.3.5. Comercialización

Según el artículo 18 de la Ley de Asociaciones Cooperativas su objetivo es "la recolección, centralización, selección, clasificación, preparación e industrialización, empaque y venta mancomunada de artículos naturales elaborados o de ambos, producidos por sus asociados. Pueden ser agropecuarios, industriales o artesanales" [...].

2.26.3.6. Escolar

El artículo 24 de la Ley de Asociaciones Cooperativas define su función como "primordialmente educativa orientada en el sentido de que los estudiantes se familiaricen con las prácticas de ayuda mutua, a tomar sus propias decisiones, a trabajar en equipo, a ser sociables, a ser respetuosos de los derechos de otras personas y en suma, que constituyan un medio coadyuvante a la formación integral de su personalidad".

Podrán ser constituidas por patronatos escolares, juntas de educación, juntas administrativas, padres de familia, maestros, profesores y estudiantes, dirigidas a la atención de las necesidades de un plantel educativo y de los propios interesados. En el país las cooperativas escolares se dedican a actividades como el ahorro, servicios de fotocopiado y librería, venta de helados, reforestación y otras labores [...].

2.26.3.7. Juveniles

El artículo 25 de la Ley de Asociaciones Cooperativas las define como las organizadas por estudiantes, niños, adolescentes y jóvenes, con el propósito esencial de proporcionarles una formación cooperativista y de atender otras necesidades propias de la edad.

En las cooperativas escolares y juveniles los menores se considerarán con capacidad legal para todos los actos que ejecuten dentro de la asociación excepto en las relaciones de las cooperativas con terceros, en cuyo caso aquella deberá estar representada por personas con plena capacidad legal [...].

2.26.3.8. Servicios múltiples

El artículo 26 de la Ley de Asociaciones Cooperativas se refiere a las cooperativas de servicios múltiples como "aquellas que combinan cualquiera de las formas anteriores. Podrán abarcar objetos y propósitos diversos, a condición de que no sean incompatibles entre sí y que en lo pertinente se cumplan las reglas especiales a que debe ajustarse cada una de las clases de cooperativas" [...].

2.26.3.9. Suministros

El artículo 18 de la Ley de Asociaciones Cooperativas indica que el objetivo de las cooperativas del sector Suministro es "impulsar el desarrollo de la agricultura, de la ganadería y de la industria nacional, mediante la adquisición y distribución de materias primas, enseres, maquinaria, equipo, accesorios, herramientas, semovientes y otros bienes o la distribución de productos naturales o elaborados" [...].

2.26.3.10. Producción

El artículo 17 de la Ley de Asociaciones Cooperativas indica que "las cooperativas de producción tienen por objeto la producción, manufactura o transformación en forma directa por parte de los asociados, de artículos naturales elaborados, o la iniciación o desarrollo de toda clase de explotaciones agrícolas, ganaderas, industriales y artesanales distribuyendo los excedentes que pudieran, acumularse por su gestión de trabajo en conjunto, en proporción a la producción, al trabajo manual o intelectual; o al rendimiento con que cada uno de los asociados haya contribuido a la empresa" [...].

2.26.3.11. Transporte

El artículo 27 de la Ley de Asociaciones Cooperativas indica que existen tres tipos de cooperativas de transporte:

- “De transporte de pasajeros organizadas por concesionarios, usuarios y vecinos de las comunidades. Las cooperativas gozarán de prioridad en la adjudicación de rutas y líneas que se liciten por el aumento de los usuarios o de las necesidades.
- De servicio público, organizadas por propietarios de taxímetros, propiedad de los trabajadores o taxistas que tengan como medio de vida este servicio al público.
- De transporte de mercaderías, productos y materiales, organizadas por transportistas propietarios y trabajadores en esa rama de servicio; cuando las necesidades así lo demanden, las modalidades de las cooperativas señaladas en los incisos a), b) y c) de este artículo, podrán combinarse para formar una asociación cooperativa [...].”

2.26.3.12. Vivienda

La Ley de Asociaciones Cooperativas en su artículo 22 menciona que su objetivo es "facilitar a sus asociados la construcción, adquisición, reparación o arrendamiento de sus viviendas. Las disposiciones legales vigentes sobre la construcción, concesión, arrendamiento o venta de casas baratas y las exenciones y facilidades que al respecto se hayan concedido o se concedan por leyes especiales, se aplicarán a esta clase de cooperativas en cuanto no se contradigan las normas de la presente ley".

El Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, por su capacidad técnica en el campo de la vivienda y por convenir a la realización de sus objetivos, deberá asesorar a las cooperativas de vivienda o a las de ahorro y crédito que efectúen préstamos para compra o construcción de viviendas, cuando estas se lo soliciten, y colaborar con ellas en la vigilancia de la construcción, siguiendo las normas y especificaciones que dicte el INVU.

Estas cooperativas se dedican al trámite de bonos, actividades como el financiamiento, la construcción de proyectos habitacionales y la construcción por contrato y de forma directa.

2.26.4. Legislación

En Costa Rica, la Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas (LAC) es el instrumento legal más importante para el cooperativismo: En sus apartados, la Ley cuenta con artículos que fueron llevados al Sistema Costarricense de Información Jurídica, donde las leyes están totalmente actualizadas.

Contenidos citados en la Ley:

- Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP
- Ley 6437 de la obligatoriedad de la enseñanza del cooperativismo
- Interpretación auténtica del artículo 80 de la ley N° 4179 de 22 de agosto de 1968, y sus reformas, "Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo"
- Reglamento para el uso de la Reserva de Educación
- Ley 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo
- Ley para cooperativas de electrificación rural:
- Ley 8345 de participación de las cooperativas de electrificación rural y de las empresas de servicios públicos municipales en el desarrollo nacional
- Ley para cooperativas ahorro y crédito:
- Ley 7391 de regulación de la actividad de intermediación financiera de las Organizaciones Cooperativas.

Legislación para cooperativas mineras:

Reglamento de la actividad de la minería artesanal y en pequeña escala para subsistencia familiar por parte de Cooperativas Mineras.

2.26.5. Características del sector cooperativo

Riquelme (2017) afirma que entre las principales características de las cooperativas están:

- 1) Tiene personalidad jurídica propia.
- 2) Este tipo de sociedades no tiene fines lucrativos, busca el mejoramiento social y económico de los trabajadores.
- 3) Debe estar integrada forzosamente por un número no menos de 10 socios.

- 4) Los socios no responderán personalmente de las deudas sociales, salvo esté dispuesto en los estatutos.
- 5) Debe existir un fondo de reserva obligatorio, que será destinado a la consolidación y desarrollo y de la cooperativa.
- 6) El capital es variable y funciona bajo principios de igualdad de derechos y obligaciones de los socios.
- 7) El capital social está constituido por aportes de los socios. El capital mínimo está estipulado en los estatutos y debe pagarse el día de su constitución.
- 8) El trabajo es repartido con igualdad entre los asociados de acuerdo con el tiempo trabaja o bien por número de operaciones.
- 9) Se debe constituir mediante escritura pública y aparecer inscrita en el registro de sociedades cooperativas.
- 10) La razón social será el nombre de la compañía seguido de las palabras sociedad cooperativa o en su lugar la abreviatura "S. Coop."
- 11) Es de funcionamiento democrático, es decir todos sus socios tienen derecho a un voto.
- 12) El domicilio se establece en el lugar donde se realice la actividad principalmente adherida al negocio.

2.26.6. Valores del Cooperativismo

- 1) Libre adhesión. Cualquier persona puede adherirse a una cooperativa cumpliendo las condiciones legalmente previstas.
- 2) Ayuda mutua. Una cooperativa se crea para solucionar problemas comunes de sus miembros.
- 3) Sistema democrático. La toma de decisiones relativas a la gestión de la cooperativa incluye a todos los asociados. Cada persona tiene un voto.

- 4) Esfuerzo propio. Cada asociado se esforzará para alcanzar el bien común aportando su trabajo y su esfuerzo.
- 5) Equidad en el reparto de beneficios. Los beneficios que genere la cooperativa se reparten de forma equitativa entre los asociados.
- 6) Igualdad. Todos los asociados tienen los mismos derechos y obligaciones en el seno de la cooperativa.
- 7) Responsabilidad. El cooperativismo supone un compromiso con los objetivos comunes, una asunción de responsabilidades frente a uno mismo y frente al grupo.
- 8) Solidaridad. Las cooperativas no solo se forman para solucionar problemas de sus socios; también, los de las familias y las comunidades en las que trabajan.
- 9) Promoción de valores. Una cooperativa promueve valores éticos como la honestidad, la transparencia o el compromiso.

2.26.7. Importancia del sector cooperativo

El sector cooperativo es importante, pues a través de la participación de un conjunto de personas existe una preocupación recíproca en pro de la generación de un beneficio socioeconómico solidario, de tal modo que mitiga el desempleo y aporta a la reactivación de un país; además, según el periódico de Costa Rica, Diario Extra (2017), en dicha nación en “más de 100 años, se han fundado casi 600 cooperativas, que brindan empleo al 40% de la población económicamente activa”.

Aunado a lo anterior, según el Diario Extra (2017) la ONU reconoce, por medio de esta declaración, que las cooperativas se están convirtiendo en un factor indispensable del desarrollo económico y social del mundo entero.

Como su definición lo dice, el cooperativismo es un sistema económico y social, basado en la libertad, la igualdad, la participación y la solidaridad, que nace como resultado de un largo proceso histórico en el que el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, lo cual ha generado diversas formas de organización social y económica que, teniendo como base la cooperación, persiguen la realización de la justicia y la igualdad, a través de la acción económica y la promoción humana.

2.27. COOPESPARTA R.L.

2.27.1. Antecedentes históricos

Nació el 21 de noviembre de 1964, como iniciativa de un grupo de ciudadanos de la ciudad de Espíritu Santo de Esparza, quienes, con amplia visión, toman la decisión de formar una empresa que proporcione desarrollo y bienestar al cantón y lugares circunvecinos, a través del ahorro y el crédito. Con la ayuda de entes cooperativos y sacrificando tiempo y dinero, dieron firmeza al nacimiento de esta cooperativa, cuyo primer gerente fue el señor Aquiles Carvajal (q.d.D.g).

COOPESPARTA R.L., agrupa a más de 5000 asociados de todo el país, pero principalmente de la región Pacífico Central, y específicamente de Esparza, la gran Puntarenas (Puntarenas Centro, El Roble y Barranca) y Montes de Oro.

Dentro de los productos y servicios que se otorgan están: créditos para consumo, producción y vivienda, bono de vivienda mediante el BANHVI, seguros autoexpedibles, entre otros.

En la actualidad es una Cooperativa de Servicios Múltiples; realizó un cambio de giro hace aproximadamente un año y ya no se brinda el servicio de ahorro y captación; al

realizar dicho cambio ya no se encuentra supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras

Esta cooperativa cuenta con instalaciones amplias y apropiadas para el negocio, sistemas financieros automatizados, personal con experiencia y estabilidad dentro de la organización, lo cual permite ofrecer servicios en forma eficiente y oportuna a los asociados.

2.27.2. Misión

Ser motor de desarrollo sostenible para el Pacífico Central, mediante la prestación de servicios múltiples de valor para sus asociados(as), cliente y comunidad.

2.27.3. Visión

Un cantón de Esparza y un Pacífico Central más robustos y diversos en términos económicos, más sostenibles ante los retos sociales y ambientales, y con creciente bienestar y progreso social; gracias a mejor acceso de oportunidades para la población y el impulso a empresas de todas las escalas que mejoran su productividad e impacto sobre la región y sus habitantes.

2.27.4. Estrategia

Ser referente en progreso social, prosperidad económica y sostenibilidad ambiental en Esparza y el Pacífico Central; generar confianza, imagen e impacto sobre nuestros asociados y las comunidades en la zona de influencia; con autosuficiencia operativa y capacidad de generar excedentes por medio de créditos y servicios múltiples de valor para las comunidades y sus habitantes.

2.28. Asociados de COOPESPARTA R.L.

En COOPESPARTA R.L., se cuenta con una cartera con más de 3.000 asociados distribuidos en gran parte del Pacífico Central y otros lugares de Costa Rica. Esta población de asociados se divide entre activos e inactivos, categorizados por su actividad como estudiantes, asalariados, amas de casa, trabajadores en lo propio y pensionados; parte de los servicios que se ofrecen están enfocados para satisfacer sus necesidades.

Para sustentar la información se detallarán a continuación parte de los conceptos mencionados anteriormente:

2.28.1. Asociados Activos

Según la Federación de Entidades Organizadas de Congresos y Afines de América Latina, se puede definir como asociados activos a las personas jurídicas de cualquier país que desarrollen tareas estrechamente ligadas con la organización, captación y promoción de eventos; además, se pueden tomar en cuenta a organismos gubernamentales u organismos oficiales que den soporte a la actividad de organización de eventos y afines.

2.28.2. Asociados Inactivos

La definición brindada por la Federación de Entidades Organizadas de Congresos y Afines de América Latina dice que un asociado activo es quien desarrolla tareas estrechamente ligadas a una organización. Tomando en cuenta la definición de inactivo brindada por Real Academia Española, esta dice que inactivo es algo que pierde su actividad o capacidad de actuar; se puede concretar que un asociado inactivo es una persona, organización u organismo que continúa ligado a una entidad, pero que ha perdido

su potestad de actuar en dicha entidad para la realización de tareas o actividades, pues ha incumplido con los requisitos para ser un socio activo.

2.28.3. Estudiantes

De acuerdo con la Real Academia Española, un estudiante es aquella persona que recibe enseñanza, respecto de un profesor o de la escuela, colegio o universidad donde estudia; también puede ser llamado alumno.

2.28.4. Asalariados

Según la definición proporcionada por la Organización Internacional de Trabajo, el término asalariado es un concepto usado en textos legales y estadísticos para hacer referencia a aquellas personas remuneradas con un bien monetario por trabajo; no existe una definición jurídica internacional de lo que se entiende por asalariado.

2.28.5. Amas de Casa

Son las personas que desempeñan exclusivamente el conjunto de labores domésticas realizadas por los miembros del núcleo familiar en su propia casa y cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de subsistencia básica de este y las suyas propias.

2.28.6. Trabajadores independientes (trabajador en lo propio)

Arias (2014) define al trabajador independiente como aquella persona que realiza actividades por su propia cuenta, tanto solos como asociados y que no devengan salario.

2.28.7. Pensionados

Una definición contextualizada para la persona pensionada hace referencia a quien ha alcanzado la jubilación cumpliendo requisitos de edad, cuotas o estado de capacidades para laborar y de esta manera recibe un subsidio de parte de su asegurada, con quién realizó sus contribuciones para el fondo de retiro laboral; esto, de acuerdo con la Superintendencia de Pensiones 2020.

2.29. Impacto del Sars Cov – 2 en Costa Rica y en su entorno

Ningún país a nivel mundial se esperó afrontar grandes pérdidas a nivel económico, así como en sus recursos humanos y materiales de manera repentina. Las exportaciones, por ejemplo, se vieron detenidas y se provocó un estancamiento significativo en la comercialización de los productos o servicios, aeropuertos y fronteras cerradas; retrocedió todo un esfuerzo construido por años entre los países del mundo en la lucha contra las brechas entre fronteras de ricos y pobres, para generar alianzas estratégicas, de paz y riquezas recíprocas.

Todo ello desvanecido por un virus que recibe el nombre de COVID – 19 o Coronavirus o Sars Cov – 2.

La Caja Costarricense del Seguro Social indica:

“La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

Asimismo, Los coronavirus causan infecciones respiratorias en humanos que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades graves como la neumonía. El

nuevo coronavirus que se ha descubierto más recientemente SARS-CoV-2 causa la enfermedad COVID-19 y se suma a los otros cuatro coronavirus que circulan en el país: humano 229 E, humano OC43, humano NL63 y humano HKU 1”.

Por otra parte, Política Metropolitana (2021) afirma: “El coronavirus o SARS-CoV-2, es una enfermedad viral respiratoria perteneciente a la misma familia genética de los virus SARS-CoV y MERS-CoV, surgidos en China y Arabia Saudí en los años 2002 y 2012 respectivamente. El primero tiene su origen en los murciélagos, mientras que el MERS-CoV provino de los camellos o dromedarios, quienes a su vez transmitieron el virus a los humanos por zoonosis [...]”.

Tal como se describió anteriormente, es un virus altamente contagioso y en la actualidad ha tenido la capacidad de matar a millones de individuos en todo el mundo a pesar de ser tratado a tiempo. No obstante, toda la población está propensa a contagiarse del coronavirus y los síntomas pueden ser mayores o peligrosos conforme aumenta la edad. Según El Ministerio de Salud de Costa Rica (2020): “Los grupos con mayor riesgo ante el COVID-19 son aquellos diabéticos, cardiópatas, hipertensos, personas mayores o con padecimientos pulmonares, así como aquellos pacientes con cáncer o con enfermedades que comprometen su sistema inmune, quienes enfrentan con mayor severidad este virus”.

2.29.1. Economía de los países mayormente afectados por la pandemia

El presente virus está generando entre las naciones la incertidumbre de si la economía se recuperará pronto o no, pues en países como Costa Rica donde el déficit fiscal es mayor que sus ingresos, ha acelerado dramáticamente el desempleo y el aumento absurdo de los

impuestos; en general, ha despertado la preocupación y el descontento de los ciudadanos porque pagan más impuestos que lo que van a consumir para solventar sus necesidades básicas. Las nuevas administraciones siempre hablan sobre reactivaciones económicas, pero lo cierto es que nunca se ve una puesta en marcha que solucione la problemática.

La Oficina Nacional de Estadísticas de China divulgó récord de la caída de la producción industrial (que mide la actividad manufacturera, minera y de servicios públicos), que cayó un 13,5% interanual, la primera contracción desde enero de 1990. La venta al por menor es un indicador clave del estado del consumo en la segunda economía mundial y descendió un 20,5% interanual, el mayor derrumbe desde que se tienen registros. Mientras que la inversión en activos fijos -que refleja gastos en artículos que incluyen infraestructuras, propiedades, maquinaria y equipos- se redujo un 24,5% interanual, otro récord a la baja (Ruíz, H., párr. 13. 2020).

Por otro lado, es indispensable acudir a la información de Orús, A. (2021) la cual, aporta que “[...] se habían contabilizado aproximadamente 4,2 millones de muertes debidas al virus, de las cuales 4.636 ocurrieron en China, lugar en el que se originó el virus. Sin embargo, el país asiático ya no es el territorio donde el nuevo coronavirus se ha cobrado más vidas. Estados Unidos encabeza la clasificación al superar los 628.000 decesos, seguido de Brasil con alrededor de 554.600. A 30 julio de 2021, había más de 197 millones de casos confirmados de COVID-19 en todo el mundo”.

Es interesante cómo China ha logrado controlar y mitigar la expansión del coronavirus pese a ser este el país donde se dice que inició todo; a pesar de la pandemia ha mantenido un crecimiento significativo en su economía y ha aprovechado la situación para utilizarla

como aliada en lugar de observarla de mala forma. China ha apoyado a países vecinos como Sri Lanka para combatir la crisis del coronavirus con el fin de consolidar una influencia. Según Tewari, S. (2021): “El gigante asiático, que ya tiene una presencia significativa en muchos de los vecinos de India, ha tenido un papel protagonista en la ayuda en Sri Lanka y ha donado vacunas, equipos de protección, mascarillas y pruebas de diagnóstico. Estos esfuerzos han recibido en los medios el nombre de diplomacia de las mascarillas”. Además, según lo que se indaga, China ofrece sus servicios para ir tomando un mayor posicionamiento en sus relaciones comercializaciones y de ese país.

Estados Unidos, POR SU LADO, a pesar de contar con la cifra más alta y alarmante de casos del COVID – 19, ha sacado provecho de su producto interno bruto, pues según Blandón, D. (2021): “En el segundo trimestre de 2021, el Producto Interno Bruto de ese país creció 6,5% frente al mismo periodo del año pasado y 1,6% si se compara con el trimestre anterior. [. ...] en otra señal de que la nación ha logrado una recuperación sostenida de la recesión pandémica, aunque los economistas esperaban al menos un 8% de repunte”.

2.29.2. Situación actual de los cementerios en Estados Unidos y China

Hoy la humanidad atraviesa por la peor de sus etapas a causa de la pandemia, lo cual no solo se ve reflejado en sus economías; también se aprecia en la situación actual de los cementerios con respecto a la falta de capacidad de espacios, que, si bien, en algunos países ya era una problemática, como, por ejemplo, en Costa Rica, ahora esta realidad se ha salido de las manos hasta para las grandes potencias del mundo.

En Estados Unidos el cementerio más grande se ha visto afectado a tal punto de que para poder abastecer a todas las familias con sus seres queridos fallecidos, la administración ha ordenado congelar los cuerpos hasta levantar restricciones por el coronavirus, o bien, hasta nuevo aviso. Por tanto, es indispensable acudir a la información proporcionada por Scottie, A. (2021) donde afirma:

“Con una extensión de 566 hectáreas y ocho campos, el Rose Hills Memorial Park and Mortuary es el cementerio más grande de América del Norte, pero esto no ha evitado que el covid-19 lo lleve al límite [...].

Pero el número de muertes relacionadas con COVID-19 desde las festividades ha desafiado su capacidad en gran medida, al punto de que las familias en duelo deben esperar un mes para los servicios funerarios; entretanto, el cementerio ha debido ordenar unidades de refrigeración para guardar los cuerpos.

Luego de que las solicitudes de servicios aumentaran después del Día de Acción de Gracias, el cementerio enfrentó dificultades para mantenerse al día con la demanda. El tiempo de espera habitual para los servicios en Rose Hills es de una semana; ahora, las familias esperan hasta cinco semanas”.

China, por otra parte, lleva una extenuante labor durante años, buscando soluciones para las inhumaciones, pues no cuenta con espacios ni terrenos para la sepultura, por lo que ha retomado las iniciativas ecológicas y la cremación de los cuerpos; ya sea para enterrarlos en árboles, plantas o lanzarlos al mar, o bien, para ser guardados en tarros y colocados en los cementerios al lado de sus antepasados o familiares. Además, si se requiere adquirir un terreno para un entierro tradicional, sale más costoso que adquirir una vivienda.

Kuo, L. (2019) afirma que la “consecuencia de la rápida urbanización, las familias que alguna vez enterraron a sus parientes en propiedades familiares cerca de sus casas ya no tienen espacio. La especulación también juega un papel importante: las parcelas de las tumbas se compran con anticipación por temor a que los precios sean más altos en el futuro y existen grandes propietarios que después se dedican a venderlas.

Por esto existe una fuerte demanda. En ciudades como Pekín el precio medio supera los 100.000 yuanes (13.200 euros). Los nichos en Tianshou, uno de los cementerios más populares la capital, oscilan entre 29.800 y 88.000 yuanes (entre 3.900 y 11.600 euros), como indica su página web. Y en algunas ciudades las familias han llegado a comprar apartamentos donde descansar los restos incinerados de sus fallecidos, según varias agencias inmobiliarias”.

2.29.3. Medidas que han tomado Estados Unidos y China contra el COVID

- 19

Dentro de lo que se destaca, se mencionarán algunas medidas implementadas por Estados Unidos para combatir el coronavirus a inicios de la pandemia:

- Varios lugares y eventos se mantienen cerrados, tales como el cine o centros comerciales.
- Las empresas en la Unión Americana se encuentran cerradas y algunas realizando home office.
- Las fronteras con Canadá y México se encuentran cerradas, por lo menos indefinidamente y esto dependerá de la evolución de la pandemia.

- Hasta el momento los estados más afectados por el coronavirus en Estados Unidos son Washington, California y Nueva York:

California: En California se ha ordenado el cierre de restaurantes y quedarse en casa, para únicamente salir a la calle para lo esencial. Asimismo, se ha pedido que los ancianos tengan mayores precauciones. El servicio a domicilio se mantiene. Mientras que las escuelas permanecen sin abrir.

Nueva York: En Nueva York las reuniones con varias personas se han prohibido, además de que han cerrados salones de belleza. A los adultos mayores se les ha recomendado tener máscaras para protegerse y salir pocas veces al día. También solo algunos lugares permanecen abiertos.

Asimismo, dentro de la asistencia y beneficios que ofrece el Gobierno de los Estados Unidos a sus ciudadanos afectados por la pandemia, están:

- Ayuda para pequeños negocios por COVID-19.
- COVID-19: ayuda para la renta, hipoteca, comida y préstamos estudiantiles.
- COVID-19: beneficios por desempleo.
- COVID-19: información de salud, vacunas y pruebas.
- COVID-19: viajes, pasaportes y visas.
- Estafas relacionadas con el COVID-19.
- Pagos adelantados del Crédito por hijos y Cheques de estímulo económico.

En otra instancia, se acude a la información suministrada por Aylward, B. (2020) donde se afirma que China ha enumerado cinco estrategias para paliar el coronavirus COVID-19, las cuales son:

- La restricción “estricta” de movimientos en Wuhan, epicentro del brote.

- Cierres de fábricas y la reanudación ordenada de la producción.
- El uso de datos para encontrar cada foco.
- Un tratamiento científico "muy ágil".
- Construir hospitales especializados en la lucha contra el coronavirus Covid-19.

“La unánime conclusión del equipo de la OMS es que China ha cambiado el curso del brote de coronavirus Covid-19 dentro del país. Lo que era un acelerado crecimiento, se estabilizó y ha comenzado a bajar más rápido que lo que uno puede esperar si hubiéramos estado observando las dinámicas naturales de este tipo de casos. Cientos de miles de casos se han prevenido en China gracias a esta agresiva intervención”.

Se puede recalcar que China definitivamente ha puesto de todo su empeño para abatir la epidemia al elaborar sus estrategias; además de que su economía le permite crear todo lo que se propone. Es un ejemplo a nivel mundial del compromiso que asume a pesar de ser un país sumamente poblado. No obstante, entre sus medidas más destacadas para combatir la pandemia se encuentra uno de sus aliados principales, la tecnología de punta y creativa para prevenir el contacto entre humanos. Jakhar, P. (2020) afirma que “por distintos lugares pueden verse robots desinfectantes, cascos inteligentes, drones equipados con cámaras térmicas y hasta un avanzado software de reconocimiento facial”.

2.29.4. ¿Cómo afronta Costa Rica la epidemia del coronavirus?

Costa Rica, el país más desarrollado y uno de los principales destinos turísticos en Centroamérica, ha enfrentado la pandemia con restricciones severas para disminuir los casos contra el Sars Cov – 2, ya que el golpe ha sido significativo en sus esfuerzos por

recuperar su economía; esto, junto con la falta de empleo, el excesivo aumento de los impuestos, el déficit fiscal y deuda externa, son temas de años que aun no se resuelven. Tal como se ha mencionado, los planes de reactivación económica no se han puesto en marcha, pero a pesar de ello es un país que logra encontrar un equilibrio económico gracias a la calidad de la mano de obra que le ofrece al mundo, sus relaciones comerciales en países como Estados Unidos, China, Países Bajos, Reino Unido, México; su sistema ecológico de riqueza en biodiversidad y seguridad que es sostén para atraer el turismo.

Ruíz, H. (2020) indica que “el 6 de marzo se detectó el primer contagio en Costa Rica. El 13 de marzo, 7 días después y ya con 23 casos confirmados, las autoridades de salud tomaron, de forma muy tímida las primeras medidas [...]”.

Sin embargo, los acontecimientos en otros países llevaron al país a extremar las medidas muy rápidamente. El 16 de marzo se tomaron ya decretos de aislamiento social. El impacto económico inminente creó un ambiente de unidad nacional entre todas las corrientes que apoyaron medidas de alivio económico”.

Las importaciones y exportaciones del país han sufrido un estancamiento por los cierres de los negocios lo cual genera desajustes en la producción; al no haber qué producir, no hay qué comercializar o servicios para ofrecer. Si no hay consumo las personas gastan menos y eso produce un desgaste en la oferta y en la demanda para los consumidores, pues trae consigo la caída de la economía y causa más pobreza, no solo de Costa Rica, sino, a nivel mundial. Por otra parte, el cierre de las fronteras forma parte de este caos socioeconómico, puesto que hay un desperdicio en factores de tiempo y de recursos en la entrega de las mercancías hacia otros países.

2.29.5. Problemas destacados en las exportaciones de Costa Rica

Debido a la amplitud del tema de la pandemia y lo que ha provocado en las labores de comercialización internacional de Costa Rica es importante acudir a Ruíz, H. (2020) quien afirma que “el impacto generado en el sector exportador. Las empresas costarricenses de comercio exterior reportan el lento avance de embarques y desembarques en los puertos de Asia, retrasos en el retorno de contenedores y el “enfriamiento” de los pedidos de compras en los países hacia los que Costa Rica exporta, como consecuencia del impacto en los mercados y en la logística del coronavirus COVID-19”. Además, destaca:

- Laura Bonilla, presidenta de Cadexco, indicó que hay retrasos en la llegada de la materia prima, principalmente la proveniente de Asia, y que también es posible que se genere escasez de equipo. Recibió reportes de las empresas sobre problemas logísticos, tanto en exportación como en importación. Además, se han cancelado 7 ferias internacionales en las que exportadores ticos tenían planeado participar.
- [...] el problema se centra en el congestionamiento de los muelles en China. Esto hace que la carga tarde más en llegar al mercado.
- Se presentan atrasos y ventas menores por mantener la fruta y otros productos en los muelles chinos. Aseguró que ese cobro extra es de entre \$1.000 y \$1.500 por cada contenedor.
- El mercado holandés ya redujo las compras de piña tica.
- [...] Se suspendieron envíos de productos, como raíces y tubérculos, a Italia [...], etc.

2.29.6. Medidas Sanitarias en Costa Rica

Al inicio, Costa Rica había sido uno de los países en el mundo con control absoluto de la pandemia; casi había pasado aquella tormenta que cubría las tierras costarricenses, pero por un momento de confianza, al ver que los casos estaban desapareciendo, las medidas dejaron de ser firmes. Unido a esto, la desesperación de una población cansada del encierro en sus casas permitió que las personas tuvieran un momento de suspiro, es decir, de salidas y vacaciones; en ese momento fue cuando inició el caos para la nación costarricense.

Por lo anterior, la segunda ola de contagios fue tan agresiva que se salió de las manos de las autoridades sanitarias, por lo que el Gobierno de la República, de la mano con el Ministerio de Salud se vieron en la obligación de tomar medidas extremas sin compadecerse de nadie para garantizar la integridad, salud e higiene del pueblo tico. Pero el problema de las restricciones generó gran preocupación para todos, pues muchos se preguntaban qué iba a suceder con sus familias al estar las fuentes de empleo agotadas por los cierres de los negocios, de qué iban a vivir y con la incertidumbre de si conservarían sus trabajos o no.

Tal como se esperaba, miles de costarricenses quedaron sin empleo; unos liquidados y recontratados por cierto tiempo. Varias empresas se marcharon del país y en algún momento hasta se creía o se proyectaba que la gran mayoría iba a desaparecer, porque no generaban una rentabilidad.

A pesar de que Costa Rica se encontraba en una de sus peores etapas a causa del COVID – 19, no estuvo sola en su lucha, ya que recibió apoyo por parte de Estados

Unidos y China y este último país aportó recursos médicos debido a la buena relación comercial que mantiene con el país centroamericano. La Embajada de China en Costa Rica (2021) afirma:

“El apoyo mutuo entre China y Costa Rica durante la pandemia dio forma a un caso ejemplar de la cooperación amistosa entre países de diferentes tamaños y realidades. El Gobierno y el pueblo chinos nunca olvidarán el hecho de que, en el momento más difícil de su lucha contra la epidemia, la hermana Costa Rica brindó sincera solidaridad y firme apoyo a China.

Cuando el virus se detectó en Costa Rica, China respondió de inmediato a la solicitud de la parte costarricense y le extendió la mano. El auge fue en abril, cuando tres vuelos chárteres aterrizaron en el aeropuerto Juan Santamaría cargados con 186 metros cúbicos de insumos médicos, donados por el Gobierno central de China, la provincia de Jiangsu y la ciudad de Chongqing.

Según información suministrada por Relaciones Bilaterales (2021), se confirma que “[...] Costa Rica recibió la donación directa de 500 mil vacunas contra el SARS-CoV-2 realizada por el Gobierno de los Estados Unidos, la cual permitirá abrir la vacunación a toda persona mayor de 12 años que desee ser inmunizada contra el virus.

.... Estamos orgullosos de donar estas vacunas que salvan vidas, como parte de nuestra fuerte relación con Costa Rica”.

En otra instancia, algunas medidas tomadas severamente, obligatorias y hasta penadas en caso de incumplimiento, son las siguientes:

- Obligatoriedad de lavado de manos en cualquier centro institucional, empresa o negocios de cualquier índole.
- Uso obligatorio de la mascarilla cubre boca en cualquier sitio público: transporte, instituciones, empresas, pequeños negocios, etc.
- Desinfección de zapatos en cualquier sitio.
- Prohibición absoluta de eventos masivos o reuniones de cualquier índole de personas en lugares cerrados o abiertos que no forman parte de su núcleo familiar, por lo que deben permanecer en burbuja familiar.
- Prohibido el saludo de estrechamiento de manos, el saludo debe ser de pie a pie, codo a codo o puño a puño.
- Prohibida absolutamente las salidas de los vehículos a partir de las 9:00 p.m. a 5:00 a.m. y únicamente pueden salir aquellos vehículos autorizados según el número de placa que asigne la ley para determinados días de la semana.
- Las personas deben tomarse la temperatura antes de entrar a cualquier entidad pública o privada y desinfectarse las manos con alcohol; además, de lavarse lavárselas.
- Prohibido el transporte de mascotas en transportes públicos.
- Prohibido totalmente salir de casa en caso de estar infectado por el virus y cumplir con las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud sin ninguna objeción.
- Las fronteras norte y sur cerradas completamente hasta aviso autorizado por el Gobierno.
- El pueblo se encuentra en la obligación de vacunarse para evitar la propagación del virus.
- Prohibidas las entradas y salidas del país sin realizarse la prueba del COVID – 19.

2.30. Situación actual de COOPESPARTA R.L., con respecto al coronavirus

Conforme aumentaron los casos a nivel del país, el Ministerio de Salud de Costa Rica encargado de dirigir y controlar todos los aspectos de salud de la población, desarrolló diversos protocolos de funcionamiento para cada área en específico (comercios, relaciones personales, salud), entre otros temas; como, por ejemplo, especificó qué es una burbuja, formas correctas de saludar y todo lo relacionado con las mascarillas.

De una manera sencilla el Ministerio de Salud desarrolló las imágenes educativas para prevenir el COVID-19; señaló cuál debe ser el protocolo principal enfocado en el lavado de manos, el uso correcto de la mascarilla y evitar lugares aglomerados. En este contexto de cierres temporales para evitar el aumento de los casos, toda forma de comercio debió implementar al pie de la letra lo señalado por el Ministerio de Salud.

Al estar en proceso de apertura, a la fecha el servicio en Campos del Pacífico no se encuentra en funcionamiento. En la parte de infraestructura se debió contar con un protocolo para que los constructores logaran seguir con su trabajo, pues no se podía detener la obra, lo cual se desarrolló meramente por la empresa que prestó los servicios.

Por parte de COOPESPARTA R.L., se desarrolló un protocolo de servicio al cliente; se instaló un lavatorio para el lavado de manos al ingresar a la instalación; hubo una modificación en las áreas del personal, donde se instalaron vidrios en cajas, para que el cliente y el empleado no tuvieran contacto directo; se colocaron áreas de desinfección en la entrada, en el área de cajas y baños; al ingreso es obligatorio el uso de la mascarilla, amparados en lo establecido por el Ministerio de Salud; hubo una reducción de espacio de atención, pues si se excede la cantidad de personas en el área de atención al público

los clientes deben esperar en el área del parqueo para poder hacer el ingreso, ubicados en un área especial (toldo y sillas con su respectiva distancia).

En la parte interna, a nivel de personal, se implementaron otros protocolos para que el COVID-19 no influyera en un cierre de funcionamiento para COOPESPARTA R.L. Si un colaborador presentaba síntomas o un caso anexo, se le enviaba a realizar teletrabajo a su hogar; esto vino a abrir una puerta a la tecnología y a cambios internos.

Desde la parte de funcionamiento de camposantos, se debe cumplir un protocolo estricto en funcionamiento, recibimiento de personas, sepelios ante y después de realizados. Conforme lo investigado respecto de los cementerios municipales y el camposanto privado, ya antes de la pandemia el plan de funcionamiento es estricto, pues se tiene un contacto con cuerpos. En este aspecto, a pesar de los cierres que se dieron a nivel nacional, los camposantos siguieron su funcionamiento, ya que debían darles sepultura a las personas fallecidas por la enfermedad del COVID- 19.

En el camposanto administrado por la municipalidad de Esparza, conforme con los documentos en respaldo dados por el encargado, se desarrolló un plan de trabajo desde la solicitud de requisitos, a nivel de sistema de cambios para detectar los sectores donde se realizó el sepelio, protección del personal, entre otros aspectos, para poder ejercer el trabajo.

En Campos del Pacífico, al estar en proceso de obras, actualmente no se tienen desarrollados los procedimientos de funcionamiento completos y se encuentran en

proceso de realización; se debe cumplir con todo lo establecido para apertura del lugar en cuanto a los permisos sanitarios de un camposanto.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3. Marco metodológico

En primera instancia es indispensable definir qué es un marco metodológico para comprender la utilidad que este reviste para una investigación de un proyecto. Por tanto, es indispensable acudir al trabajo realizado de Azuero, E. (2018) el cual afirma:

Según revisión bibliográfica para autores como Franco (2011 p.118) el marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, del mismo modo, Sabino (2008 p. 25) nos dice: “en cuanto a los elementos del marco metodológico que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”.

Arias (2012, p.16) dice que el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis, las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas con el problema.

Uniando las definiciones de los autores anteriores, entiéndase marco metodológico, como: las acciones, técnicas o pasos que se emplean para recopilar información de primera mano para describir qué tipo de procedimientos y herramientas científicas o metodológicas se emplearán con el propósito de puntualizar el problema planteado de investigación; entre estas destacan las encuestas (virtuales o presenciales), entrevistas, cuestionarios, triangular, análisis y observación.

Las herramientas antes mencionadas se aplican a ciertos grupos de individuos, o por así decirlo, a una muestra de personas, empresas o una sola, las cuales, pueden contribuir de manera sustancial con datos que auxiliarían en lo que se pretende indagar, de tal modo que lo recopilado incentive a los investigadores interesados para la toma de decisiones de la manera correcta. De ahí la importancia de un marco metodológico bien estructurado, ya que proyecta claramente lo que se desea alcanzar en la investigación.

3.1. Definición del Tipo de Investigación

Para la presente tesis es bueno recalcar que la población meta a la cual se le pretende brindar el servicio del camposanto privado son los asociados activos de COOPESPARTA R.L., más las personas externas que deseen afiliarse para optar por el producto; por tanto, se estudiará en el sistema interno esta población. Se pueden analizar las edades a partir de los 18 años en adelante, pues dentro de los asociados existe una población por debajo de la mayoría de edad, que no se tomará en cuenta para el muestreo y aunque sean asociados activos, se pretende considerar a las personas que se responsabilizan por pagar su cuota mensual o de sus hijos, familiares o amigos menores de edad. Además, la población que mayormente se preocupa por recibir servicios funerarios, es en especialmente la población adulta o encargados del hogar.

Entonces, es necesario determinar a través del uso de las herramientas investigativas aquellos que poseen la disponibilidad de adquirir el producto; para ello se analizarán las variables existentes, para recolectar la información necesaria con base en la matriz de congruencia desarrollada.

3.2. Investigación y tipos

Una investigación es un conjunto de métodos, técnicas o pasos que se emplean para conocer el estado de algo, para resolver un problema o necesidad existente y su principal objetivo consiste en hallar y recolectar la mayor cantidad de información posible, la cual es puntual y verás, de tal modo que permita generar soluciones y nuevos conocimientos en el ámbito indagado. Asimismo, lo obtenido de lo que se pretende investigar es crucial para la toma de decisiones; ya sea a nivel personal, empresarial o profesional. No obstante, en la actualidad existen diversos tipos de investigación según sea el interés, por lo que es indispensable acudir a los datos suministrados por Significados (2019) en donde se definen los tipos de investigación existentes:

Según su propósito

- Investigación teórica: Tiene por objetivo la generación de conocimiento, sin importar su aplicación práctica. En este caso, se recurre a la recolección de datos para generar nuevos conceptos generales.
- Investigación aplicada: En este caso, el objetivo es encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema específico. La investigación aplicada se nutre de la teoría para generar conocimiento práctico, y su uso es muy común en ramas del conocimiento como la ingeniería o la medicina. Este tipo de investigación se subdivide en dos tipos:
 - Investigación aplicada tecnológica: sirve para generar conocimientos que se puedan poner en práctica en el sector productivo, con el fin de impulsar un impacto positivo en la vida cotidiana.
 - Investigación aplicada científica: tiene fines predictivos. A través de este tipo de investigación se pueden medir ciertas variables para pronosticar comportamientos que

son útiles al sector de bienes y servicios, como patrones de consumo, viabilidad de proyectos comerciales, etc.

Según su nivel de profundización

- Investigación exploratoria: Se utiliza cuando el objetivo de hacer una primera aproximación a un asunto desconocido o sobre el que no se ha investigado lo suficiente. Esto permitirá decidir si efectivamente se pueden realizar investigaciones posteriores y con mayor profundidad.

Como este método parte del estudio de fenómenos poco estudiados, no se apoya tanto en la teoría, sino en la recolección de datos que permitan detectar patrones para dar explicación a dichos fenómenos.

- Investigación descriptiva: Según Van Dalen y Meyer (2006) este “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

En esta área se busca descubrir y describir datos, con el fin de tener resultados válidos y fiables, para así poder evaluar el servicio por desarrollar e indicar si este es viable o no por medio de la investigación de mercado.

- Investigación explicativa: Es el tipo de investigación más común y se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permitan hacer generalizaciones que puedan extenderse a realidades similares. Es un estudio muy útil para verificar teorías.

Según el tipo de datos empleados

- Investigación cualitativa: Se utiliza frecuentemente en ciencias sociales. Tiene una base lingüístico-semiótica y se aplica en técnicas como el análisis del discurso, entrevistas abiertas y observación participante.

Para poder aplicar métodos estadísticos que permitan validar sus resultados, las observaciones recopiladas se deben valorar de manera numérica. Sin embargo, es una forma de investigación con tendencia a la subjetividad, ya que no todos los datos pueden ser totalmente controlados.

- Investigación cuantitativa: Ahonda en los fenómenos a través de la recopilación de datos y se vale del uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos. Esto permite hacer conclusiones generalizadas que pueden ser proyectadas en el tiempo.

Según el grado de manipulación de variables

- Investigación experimental: Se trata de diseñar o replicar un fenómeno cuyas variables son manipuladas en condiciones controladas. El fenómeno por estudiar es medido a través de grupos de estudio y control, y según los lineamientos del método científico.

- Investigación no experimental: A diferencia del método experimental, las variables no son controladas, y el análisis del fenómeno se basa en la observación dentro de su contexto natural.
- Investigación cuasi experimental: Controla solo algunas variables del fenómeno por estudiar, por ello no llega a ser totalmente experimental. En este caso, los grupos de estudio y control no pueden ser elegidos al azar, sino que se eligen de grupos o poblaciones ya existentes.

Según el tipo de inferencia

- Investigación deductiva: En este tipo de investigación, la realidad se explica a partir de leyes generales que apuntan hacia conclusiones particulares. Se espera que las conclusiones formen parte de las premisas del problema, por lo tanto, si las premisas son correctas y el método inductivo es aplicado adecuadamente, la conclusión también será correcta.
- Investigación inductiva: En este tipo de investigación, el conocimiento se genera a partir de lo particular para llegar a una generalización. Se basa en la recolección de datos específicos para poder crear nuevas teorías.
- Investigación hipotética-deductiva: Se basa en la observación de la realidad para crear una hipótesis. Luego, se aplica una deducción para obtener una conclusión y, finalmente se verifica o descarta a través de la experiencia.

Según el tiempo en que se realiza

- Investigación longitudinal: Implica el seguimiento de un evento, individuo o grupo durante un período claramente definido. El objetivo es poder observar cambios en las variables analizadas.

- Investigación transversal: Se aplica para observar los cambios ocurridos en los fenómenos, individuos o grupos durante un momento concreto.

3.3.Tipo de Investigación

La actual investigación es de tipo descriptivo, pues en esta área se busca descubrir y describir datos atinentes a cementerios, con el fin de obtener resultados válidos y fiables. En este sentido, se pretende conocer la situación actual de algunos camposantos en Puntarenas, las preferencias de los asociados y su comportamiento con respecto a Campos del Pacífico, utilizando las herramientas científicas de investigación para así poder evaluar el servicio por desarrollar e indicar si este es viable o no en el mercado; y según el hallazgo, proporcionar recomendaciones respectivas en pro del mejoramiento de los servicios funerarios que se brindarán a los asociados de COOPESPARTA R.L.

Apoyado con lo anterior, los autores Van Dalen y Meyer (2006) afirman que la investigación descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

3.3.1. Enfoque Mixto

Según Salas Ocampo (2019) “en una investigación con enfoque mixto, tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo son importantes y valiosos, ninguno prevalece respecto al otro; al contrario, se trabajan de forma conjunta, lo cual permite comprender la realidad que se estudia de una manera más integral”.

El enfoque del trabajo de investigación es mixto, pues usa un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se desarrollarán aspectos teóricos en referencia al desarrollo del camposanto y se cuantificarán variables relacionadas con la investigación

3.4.Fuentes y Sujetos de información

3.4.1. Fuentes de información

- Fuentes primarias:

La investigación de mercado ha sido sustentada por personas que proporcionaron información de primera mano para su respectiva elaboración.

Entre ellos se encuentran:

Comunicación directa con COOPESPARTA R.L., donde se brindó documentación oficial a los suscritos investigadores. Atención por parte de la municipalidad de Esparza y municipalidad de Puntarenas mediante comunicación presencial, plataformas digitales (Zoom, Meet, Microsoft Team) donde se facilitó información de relevancia para sustentar la investigación realizada.

- Fuentes secundarias:

Se acudió a tesis informativas nacionales e internacionales relacionadas con el campo de estudio, artículos de internet, bibliografías, entre otras fuentes para respaldar el proceso de la investigación de mercado.

- Fuentes terciarias:

Para este apartado fue indispensable acudir a diversos sitios webs, blogs y bibliografías.

3.4.2. Sujetos de información

Se toman como personas de información veraz y primordial para el sustento de la presente investigación de mercado a:

- Berny Berrocal Araya, Licenciado en Tecnologías de Información, exgerente de COOPESPARTA R.L., Cooperativa de Servicios Múltiples, Puntarenas.
- Luz Elena Sánchez Hernández, Master en Contabilidad y Finanzas, Directora Financiera de COOPESPARTA R.L., Cooperativa de Servicios Múltiples, Puntarenas.
- Greivin Ugalde Montoya, Bachiller en Producción Industrial, Administrador de Cementerios, Municipalidad de Esparza, Puntarenas.
- Lucery Reyes Espinoza, Licenciada en Contabilidad y Finanzas, Administradora del Cementerio Valle de Paz, El Roble de Puntarenas.
- Juan Carlos Chamorro Arguedas, Bachiller en Contabilidad y Finanzas, Administrador del Cementerio, Municipalidad de Chacarita, Puntarenas.

Los profesionales mencionados cuentan con una alta experiencia en el ámbito de los camposantos de las zonas de Puntarenas y Esparza; por tanto, ha sido indispensable acudir a sus críticas, opiniones o testimonios, para enriquecer el contenido de la presente investigación.

Los entrevistados son quienes se encargan de la competencia directa del sector (camposantos municipales y camposanto Privado Valle de Paz). La información que brindaron se analizó por medio del instrumento denominado hojas de análisis de contenido.

Se compilaron los datos para tener un informe de la situación de los camposantos en cuanto a capacidad, precios, proyectos en desarrollo y otros detalles de importancia para

COOPESPARTA R.L., como desarrolladora del proyecto Campos del Pacífico; esto proporcionó un panorama claro de los ámbitos investigados y facilitó la toma de decisiones para hacer las inferencias pertinentes y llegar a una conclusión. Además, se contó con la información proveniente de las páginas webs de cada institución.

3.5.Población de Estudio

La población en estudio se constituye por los asociados de COOPESPARTA R.L., pues el camposanto por desarrollar será para brindar a estos y a las personas externas que decidan afiliarse, un servicio adicional que cumpla con una expectativa totalmente innovadora, en contraste con un cementerio tradicional.

3.6.Establecimiento del marco muestra

Seleccionada la muestra se pretende encuestar el 10% de la población de los asociados de COOPESPARTA R.L. Se cuenta actualmente con un aproximado de 4900 asociados activos e inactivos. Hay 1130 asociados activos con un rango de edad de 18 años en adelante. Se aplicarán encuestas para conocer las opiniones por parte de los encuestados, sus gustos y sus preferencias en relación con la apertura de Campos del Pacífico.

Los datos recopilados se mostrarán por medio de gráficos con sus respectivos análisis. Se utiliza el valor porcentual correspondiente de acuerdo con el valor muestra seleccionado entre los asociados de la cooperativa. Así, se pueden determinar los asociados activos interesados en el proyecto desarrollado por COOPESPARTA R.L., según el rango de edad y consideraciones importantes como precios y servicios, entre otros detalles de relevancia.

3.7. Definición de Variables

Analizar las muestras de acuerdo con los siguientes puntos, para así determinar la opinión y aspectos de relevancia al desarrollo del proyecto por parte de COOPESPARTA R.L., Campos del Pacífico.

3.8. Variables de Estudio

3.8.1. Capacidad

- **Definición Conceptual:** Cantidad de un determinado objeto, enfocado ciertas condiciones como disponibilidad, espacio o límite.
- **Definición instrumental:** Recopilar las características de los cementerios de los cantones Esparza y Puntarenas, aspectos relacionados en la parte interna y el servicio brindado a los clientes.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.2. Precio de los Servicios

- **Definición Conceptual:** Valor o fijación monetaria que se le da a un bien o un servicio; se realiza a manera de intercambio entre el vendedor y comprador con la entrega un producto por cierta cantidad de dinero, es decir, lo que cuesta el producto en dinero como tal.

- **Definición Instrumental:** Recopilar las características de los cementerios de los cantones Esparza y Puntarenas, aspectos relacionados en la parte interna y el servicio brindado a los clientes.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.3. Expectativas de Crecimiento

- **Definición Conceptual:** Se refiere a las intenciones o aspiraciones de crecimiento que posee una empresa o institución con el fin de desarrollar o emplear estrategias que permitan el desarrollo sustancial de la organización en un mediano o corto plazo.
- **Definición Instrumental:** Recopilar las características de los cementerios de los cantones Esparza y Puntarenas, aspectos relacionados en la parte interna y el servicio brindado a los clientes.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.4. Expectativas de Inversión

- **Definición Conceptual:** Propósito de disponer o dedicar recursos (tierra, trabajo, tiempo, dinero) para obtener un resultado o beneficio a cambio y según sea el tipo de inversión, los beneficios comúnmente se adquieren a plazos.
- **Definición Instrumental:** Recopilar las características de los cementerios de los cantones Esparza y Puntarenas, aspectos relacionados en la parte interna y el servicio brindado a los clientes.

- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.5. Nuevos Proyectos en Desarrollo

- **Definición Conceptual:** Oferta proyectada a un plazo establecido (corto mediano o largo plazo) que se desarrolla para brindar una nueva opción en el mercado (demanda) que permita una mayor rentabilidad en la organización.
- **Definición Instrumental:** Detectar nuevos proyectos por desarrollarse en los cantones Esparza y Puntarenas, que sean de competencia para el camposanto Campos del Pacífico.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.6. Opinión

- **Definición Conceptual:** Percepción que tiene un individuo en relación con un tema, del cual cada individuo puede tener una idea diferente. La opinión es importante pues permite al investigador conocer las necesidades o problemas existentes dentro de la población y así desarrollar estrategias que permitan resolver el problema o necesidad.
- **Definición Instrumental:** Se busca recolectar información, que con base en esta se pueda determinar aspectos importantes para el funcionamiento del proyecto.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.7. Gustos

- **Definición Conceptual:** Agrado o inclinación que tiene un ser humano ante una situación, cosa y este provoca en el individuo satisfacción.
- **Definición Instrumental:** Se llevará a cabo el uso de las herramientas científicas de investigación para determinar aspectos relacionados a gustos, capacidad socioeconómica, preferencias de los asociados de COOPESPARTA R.L., en relación con el camposanto Campos del Pacífico.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.8. Preferencias de los Asociados

- **Definición Conceptual:** Elección que se realiza de acuerdo con nuestro interés propio sobre algo en particular. En este sentido, se pretende conocer las preferencias de los asociados.
- **Definición Instrumental:** Se llevará a cabo el uso de las herramientas científicas de investigación para determinar aspectos relacionados con gustos, capacidad socioeconómica, preferencias de los asociados de COOPESPARTA R.L., en relación con el camposanto Campos del Pacífico.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.9. Nivel de Adquisición Socioeconómica

- **Definición Conceptual:** Recursos económicos fijos con los que cuenta un individuo para adquirir algo y pueda satisfacer, según los precios establecidos en el mercado, sus necesidades básicas o personales.
- **Definición Instrumental:** Indagar algunos de los servicios relacionados con el funcionamiento de camposantos o servicios fúnebres en los cantones Esparza y Puntarenas.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.10. Mercado Meta

- **Definición Conceptual:** Es la población que una organización escoge para direccionar un bien o servicio segmentándola para determinar las variables de este y así captar los clientes potenciales.
- **Definición Instrumental:** Se estudiará un mercado meta (asociados de COOPESPARTA R.L.) para determinar la aceptación o no del producto como tal.
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

3.8.11. Aceptación del Producto

- **Definición Conceptual:** Es el resultado obtenido acorde con las estrategias puestas en desarrollo de acuerdo con el nivel de adquisición del público, según las características del producto como tal.
- **Definición Instrumental:** Analizar los resultados obtenidos de acuerdo con lo recopilado por medio de la muestra (asociados activos).
- **Definición Operacional:** La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.

Tabla 2. Matriz de Congruencia

Titulo	Objetivo General	Objetivos específicos	Variables de estudio	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición Operacional
“INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA LA APERTURA DEL CAMPOSANTO PRIVADO CAMPOS DEL PACÍFICO, DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE ESPARZA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA,	Determinar la viabilidad del camposant o privado “Campos del Pacífico” (ubicado en San Miguelito de Barranca de Puntarenas), mediante una investigación de mercado	Describir el sistema o modelo de los cementerios municipales y privados del área; entiéndase capacidad, precio de los servicios, expectativas de crecimiento o inversión, así como	1) Capacidad	Cantidad de un determinado objeto, enfocado ciertas condiciones como disponibilidad, espacio o límite.	Recopilar las características de los cementerios de los cantones Esparza y Puntarenas, aspectos relacionados en la parte interna y el servicio brindado a los clientes	La información se presentará por medio de gráficos ilustrativos que serán sustentados por medio de encuestas, entrevistas, análisis y observación.
			2) Precio de los servicios	Valor o fijación monetaria que se le da a un bien o un servicio; se realiza a manera de intercambio entre el		

UBICADO EN EL DISTRITO DE BARRANCA, PUNTARENAS, PARA EL AÑO 2021”	con los asociados de COOPESP ARTA R.L., para el año 2021.	nuevos proyectos en desarrollo		vendedor y comprador con la entrega un producto por cierta cantidad de dinero, es decir, lo que cuesta el producto en dinero como tal.		
			3)Expectativas de Crecimiento	Se refiere a las intenciones o aspiraciones de crecimiento que posee una empresa o institución con el fin de desarrollar o emplear estrategias que permitan el desarrollo sustancial de la organización en un mediano o corto plazo.		
			4) Expectativas de inversión	Propósito de disponer o dedicar recursos (tierra, trabajo, tiempo, dinero) para obtener un		

				<p>resultado o beneficio a cambio y según sea el tipo de inversión, los beneficios comúnmente se adquieren a plazos.</p>	
			<p>5) Nuevos proyectos en desarrollo</p>	<p>Oferta proyectada a un plazo establecido (corto mediano o largo plazo) que se desarrolla para brindar una nueva opción en el mercado (demanda) que permita una mayor rentabilidad en la organización.</p>	<p>Detectar nuevos proyectos por desarrollarse en los cantones Esparza y Puntarenas, que sean de competencia para el camosant o Campos del Pacífico</p>
		<p>Implementar una</p>	<p>6) Opinión</p>	<p>Percepción que tiene un</p>	<p>Se busca recolectar</p>

		<p>herramienta metodológica que permita recolectar información sobre la opinión, gustos y preferencias de los asociados de COOPESP ARTA R.L., en relación con la apertura del camposanto privado en San Miguel de Barranca.</p>		<p>individuo en relación con un tema, del cual cada individuo puede tener una idea diferente. La opinión es importante pues permite al investigador conocer las necesidades o problemas existentes dentro de la población y así desarrollar estrategias que permitan resolver el problema o necesidad</p>	<p>información, que con base en esta se pueda determinar aspectos importantes para el funcionamiento del proyecto.</p>	
			<p>7) Gustos</p>	<p>Agrado o inclinación que tiene un ser humano ante una situación, cosa y este provoca en el individuo satisfacción.</p>	<p>Se llevará a cabo el uso de las herramientas científicas de investigación para determinar aspectos relacionados a gustos, capacidad socioeconómica, preferencia</p>	
			<p>8) Preferencia</p>	<p>Elección que se realiza de acuerdo con</p>		

			as de los asociados	nuestro interés propio sobre algo en particular. En este sentido, se pretende conocer las preferencias de los asociados.	s de los asociados de COOPESP ARTA, R.L., en relación con el camposant o Campos del Pacífico.
		Comparar la estructura de precios establecidos en la competencia y los que ofrecería COOPESP ARTA, R.L., con el fin de acoplarlos al nivel de adquisición socioeconómica del mercado meta	9) Nivel de adquisición económica	Recursos económicos fijos con los que cuenta un individuo para adquirir algo y pueda satisfacer, según los precios establecidos en el mercado, sus necesidades básicas o personales	Indagar algunos de los servicios relacionados con el funcionamiento de camposantos o servicios fúnebres en los cantones Esparza y Puntarenas .
			10) Mercado Meta	Es la población que una organización escoge para direccionar un bien o servicio segmentándola para determinar las variables de este y así	Se estudiará un mercado meta (asociados de COOPESP ARTA, R.L.) para determinar la aceptación

				captar los clientes potenciales	o no del producto como tal.
		Brindar información reciente a COOPESP ARTA, R.L., que le permita conocer la aceptación o no del producto como tal, con el fin de proporcionarle otras opciones para el mejoramiento de su oferta de los servicios fúnebres	11) Aceptación del producto	Es el resultado obtenido acorde con las estrategias puestas en desarrollo de acuerdo con el nivel de adquisición del público, según las características del producto como tal.	Analizar los resultados obtenidos de acuerdo con lo recopilado por medio de la muestra (asociados activos).

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4. Análisis y resultados

A continuación, se realizará el análisis de los resultados obtenidos, cumpliendo los objetivos específicos en su respectivo orden. Parte de la información ya fue referenciada en los capítulos de la investigación (marco teórico y anexos de las entrevistas), donde se estará indicando las páginas correspondientes para referencia y comprensión de la lectura, por lo que aquí se hará una síntesis de ideas por núcleos de sentido.

La información recopilada corresponde al cumplimiento de las variables del objetivo específico número uno, se organizó la información por medio de la herramienta Hojas de Análisis, con los datos más sobresalientes evidenciados de las entrevistas a los encargados de los cementerios municipales y al cementerio privado, sobre la capacidad de los lugares, precios de los servicios que brindan, expectativas de crecimiento en ampliar su sitio, expectativas de inversión y de nuevos proyectos a desarrollar ya sea a corto, mediano o largo plazo. Además, en la página 44 a la página 61 del marco teórico donde nos indica que servicios brindan al público, planes, venta y preventa, algunas ventajas y desventajas, en caso de atrasos de pagos qué tasas se aplican, entre otros.

4.1. Hojas de análisis de contenido

4.1.1. Entrevistas al Departamento de Cementerios (Municipalidad de Esparza, Municipalidad de Puntarenas, cementerio Valle de Paz”)

<p>Principal problemática</p> <p>Capacidad</p>	<p>Cementerio del centro de Esparza: El cementerio es considerado patrimonio, ya que fue de los primeros cementerios en fundarse en Costa Rica, hay inhumaciones de personas del país y extranjeros. Se manejó el pago de derechos antes de que una persona falleciera, el cual se le brindaron espacios de lote a familias ya asignados en el lugar y no se ha hecho uso de estos, no se ha realizado sepultura, al darse esta situación los encargados optaron que dentro de los requisitos para solicitar un derecho debe de hacerse una inhumación, porque si no el cementerio se satura más rápido.</p> <p>En el cementerio existen más de 2020 espacios, pero está casi al máximo en capacidad por uso, hay derechos que tienen hasta 10 personas incluidas. Capacidad por uso es porque ya las familias cuentan con apertura de nicho con sus derechos pagos y estos que cumplen este requisito son las familias conocidas del pueblo, gente antaña de Esparza.</p> <p>Existiendo una capacidad limitada, agregando que hay morosidad por pagos, personas que dejan de pagar derechos por años y hay uso de espacios por extranjeros que nadie paga los derechos.</p>
	<p>Cementerio de Las Tres Marías: En tema de capacidad, hay disponibilidad de espacios, este cementerio es relativamente nuevo en</p>

	<p>apertura se realizó en el 2002. Por el momento se ha hecho uso de solo una etapa para llevar un orden, de igual manera al cementerio de las Tres Marías la única forma de que se pueda tener un espacio es que los solicitantes vayan a realizar alguna inhumación.</p>
	<p>Cementerio de Chacarita: El cementerio de Chacarita tiene 35,149 m² de metros cuadrados, está casi al 100 por ciento de su capacidad en uso existiendo una saturación.</p> <p>Hay 2000 campos que ya están comprados sin uso, se dio la administración del cementerio por parte de la Junta de Protección Social y en ese momento se podía adquirir un espacio sin realizar una inhumación, provocando que personas compraran un espacio no volvieran a pagar las mensualidades por arriendos, de campos en uso y que no están en uso.</p> <p>El encargado actual entrevistado indico que hicieron un levantamiento de pendiente de cobro y se detectaron ¢460,000,00 millones pendientes.</p> <p>Se confirma que hay una capacidad limitada de uso en el cementerio de Chacarita.</p>
	<p>Cementerio Valle de Paz: Valle de Paz cuenta con una propiedad, que fue dividida por etapas, en uso hay solo una etapa de 90 espacios segregados en uso. Existiendo capacidad para inhumaciones, si se completaran los espacios de la primera etapa se procedería a habilitar otra etapa, pero se tendría que proceder con los arreglos del sector.</p>

	<p>Brindan espacios antes de una inhumación por medio de pago de servicios fúnebres que se puede ir pagando en cuotas o durante la inhumación con una forma de pago contado.</p> <p>Les dan seguimiento a los cobros de los espacios, ya que llegaron a presentar problemas de morosidad por falta de pago.</p>
--	---

Comentario:

La mayor problemática de falta de espacios a nivel de camposantos en la provincia de Puntarenas es en específico los Cementerios Municipales de Puntarenas (Chacarita) y Esparza (Cementerio Central), como solución inmediata a la problemática sería ampliación de lugar o apertura de un nuevo lugar, será un tema de análisis.

Se detecta que el principal problema en saturación es por brindar un espacio antes de la inhumación, pero esto relacionado también a la falta de pago de dichos espacios. Pero un camposanto es un servicio social, que al dar espacios y que no se les de uso, habrán otras familias que si necesiten ese espacio y no se les pueda ofrecer el servicio como tal, agregando a pesar que se debe de pagar por el servicio el ingreso que perciben las municipalidades es para el mismo funcionamiento del lugar, el cual como parte del negocio existe una percepción y un riesgo de no percibir los montos establecidos como arriendo de alquiler por el espacio, dándose una alta tasa de morosidad.

En cuanto al Cementerio municipal de Esparza (Tres Marías) y Cementerio Privado Valle de Paz cuentan con espacios disponibles, con etapas que no han sido desarrolladas, en el cementerio de las Tres Marías han optado por dar solo espacios por inhumación para

evitar el pago por espacios que no se usen, para no repetir lo sucedido en el cementerio central.

El cementerio Valle de Paz brinda espacios antes de una inhumación por medio de pago por servicios fúnebres o ya en el momento de la inhumación y se ha enfocado en darle importancia a la gestión de cobro ya que las personas se llegan a atrasar en sus mensualidades, a pesar del giro de negocio enfoca a la responsabilidad social y humana en cuanto a la muerte, pero si no se perciben ingresos no pueden funcionar como empresa, más por la situación actual del Covid-19.

<p>Precio de los servicios fúnebres</p>	<p>Cementerio del centro de Esparza y Cementerio de las Tres Marías:</p> <p>Por inhumación y exhumación se realiza el cobro de ¢23 500,00 los nichos se dan por arriendo y los precios varían, ya que existen nichos sencillos conocidos como común que el precio de este anual sale a ¢17 244,00 y trimestralmente a un precio de ¢4 311,00 serían los tiempos establecidos de pago existentes. Hay nichos dobles sencillos, triples y estos varían por el sector disponible los precios anuales de estos van desde los ¢21 704,00 a los ¢39 296,00 estos pagos son de por vida, se le va dando seguimiento por medio del grado de consanguinidad o afinidad familiar. Adicional se cobra un monto por mantenimiento que anualmente es ¢29 564,00 y trimestral ¢7 391,00.</p> <p>Como referencia la tabla de precios agregada en el marco teórico información sobre la Municipalidad de Esparza página 49 “TABLA 1. TARIFAS DE CEMENTERIOS MUNICIPALES ESPARZA”.</p> <p>A los clientes se les hace mención de que si pagan todo el año el</p>
--	--

	<p>arriendo se les rebaja un 20 por ciento, saliéndoles más cómodo el precio a pagar. Si se diese una situación y la familia no puede pagar se puede realizar un arreglo de pago, indica el motivo y se le da un plazo; no se le perdona la deuda, se puede hacer solo un arreglo de pago. Si pierde el derecho y ya tiene los 5 años se pasa a la fosa común, si no se exhuma a los 5 años y se pasa a la fosa. Si la familia desea llevarse los restos debe de hacer otro trámite completamente aparte, e igual, cumplir con ciertos requisitos.</p>
	<p>Cementerio de Chacarita: La tarifa va de acuerdo con la inhumación que se hará, ya sea tierra, nicho o lapida, jornada horaria, entre semana o fin de semana. Se cobra por adelantado 5 años, el precio ronda los ¢149 000,00 posterior a este tiempo se empieza a pagar anual el arriendo y este corresponde a ¢6 871,78 por metro cuadrado y un cobro por mantenimiento de ¢465,42 por metro cuadrado. Como referencia la Ilustración 4 “Tarifas Cementerio Municipal de Puntarenas” página 55.</p>
	<p>Cementerio Valle de Paz: En su página no cuentan con información de precios y por parte de la encargada del área de Puntarenas nos indicó que los precios van de acuerdo con la cotización por apertura y los servicios adicionales que se soliciten.</p> <p>Se nos facilitó una cotización que se usó como referencia en la información agregada en el marco teórico Cementerio Privado “Valle de Paz, sede de El Roble de Puntarenas”, cotización de lote, página 59. De forma general actualmente es ¢1,000, 000,00 más el impuesto IVA que en total serían ¢1, 130, 000,00 lo que son lotes familiares; es lo</p>

	<p>mismo que decir 2 lotes individuales y sale en ¢2, 260, 000,00 que es el doble del lote individual. Cuentan con paquetes funerarios que se pueden ir pagando mes a mes, más cuando se dé la inhumación deben de tener cancelado el monto total del nicho.</p>
--	--

Comentario:

Por tarifas de servicios existe una diferenciación, podemos indicar que los precios en los cementerios públicos son cómodos en el momento de la apertura, que puede ser accesible para una familia que no tiene el dinero para comprar en un solo tracto un nicho según se maneja en Valle de Paz como camposanto privado para uso inmediato. La parte publica ha optado por un arriendo cobrando trimestralmente o anual.

En el Cementerio de Chacarita se maneja por adelantado 5 años, la justificación es que para poder sacar un cuerpo para exhumación se debe de esperar ese lapso para sacarlo del nicho por el proceso de descomposición y al cobrar por adelantado ese periodo hace que la municipalidad tenga ese dinero asegurado para uso, ya si después de los 5 años la familia deja de pagar proceden a sacar el cuerpo y trasladarlo a una fosa común. El cementerio administrado por la Municipalidad de Esparza ha optado por un cobro trimestral y anual para un control inmediato.

Pero el pago del derecho en los cementerios municipales es de por vida, lo van ocupando los parientes y se van trasladando los derechos. Mas la parte privada el monto que se paga es un solo monto, el precio puede llegar a impresionar al solicitante ya que puede considerarse alto, más es un solo monto hasta estos incluyen servicios adicionales que un cementerio público no brinda.

<p>Expectativa de crecimiento</p>	<p>Cementerio del centro de Esparza y Cementerio de las Tres Marías: La distribución del cementerio de Esparza está completa por lo que no existen expectativas de crecimiento porque no se puede ampliar, no hay espacio, hay espacio, pero para los que tienen derecho en uso y los espacios que están comprados y no están en uso.</p> <p>Para el cementerio de las Tres Marías la propiedad tiene espacio amplio sin construcción, por completarse la etapa en uso se procedería a desarrollar la etapa nueva, existiendo posibilidades de crecimiento, pero no se prevé a corto o mediano plazo.</p>
	<p>Cementerio de Chacarita: No existe posibilidad de crecimiento, el cementerio es muy grande, pero están por llegar al 100 por ciento de la capacidad en uso, hay una zona sin uso, pero no se puede crecer porque es territorio protegido manto acuífero. Solo lo disponible en uso que no hay un dato exacto por la mala administración de las anteriores juntas administrativas del lugar, disponibilidad es porque alguna persona realiza la entrega del espacio o porque tenga mucho tiempo de no pagar y esa persona se exhuma y se pasa a fosa común.</p> <p>Cementerio Valle de Paz: Cuenta con 90 espacios segregados que al solicitar uno es como solicitar una propiedad pequeña, a nivel de Registro aparece el solicitante con un número de finca registrado dentro de sus bienes inmuebles, se cuenta con una segunda parte que no está habilitada que les permitiría a futuro crecer en espacio y uso, solo que para cumplir con todos los requerimientos de apertura deben de introducir trabajo a la propiedad, maquinarias profesionales en el área de topografía para segregar y no se segregaría todo. Pero no lo</p>

	consideran a corto o mediano plazo la necesidad de crecer en la propiedad ya existente.
--	---

Comentario: Por parte de los cementerios públicos, el encargado de los camposantos de la Municipalidad de Esparza, nos indicó que expectativas de crecimiento no existían ni a corto o largo plazo, ya que en el Cementerio de Esparza no se podía, que si una familia solicitaba disponibilidad se debía de estudiar si existía uso por medio de la consanguinidad o afinidad familiar y al existir el de las Tres Marías relativamente nuevo no se ha visto la necesidad de crecer, hasta no se han desarrollado las próximas etapas del mismo.

En cuanto a Puntarenas, Chacarita representa un solo cementerio que busca abarcar el sector y no se prevé una expectativa de crecimiento, pese a proyecciones ya existentes según las cuales se puede llegar a problemas de disponibilidad. En el caso de Valle de Paz, a pesar de existir una propiedad, cuando se apertura dicho lugar solo se habilitó un sector, no se trabajó en lo demás, pero la propiedad si les permite tener una expectativa de crecimiento en el lugar, más no lo han considerado necesario.

A nivel público, los cementerios administrados por las municipalidades tienen una disponibilidad limitada, casi alcanzan el 100 por ciento de uso y existiendo esta problemática no existe posibilidad de crecimiento en lugar, pero como parte de sus funciones cuando se necesita realizar una inhumación hacen todo lo necesario para que se pueda realizar.

<p>Expectativa de inversión</p>	<p>Cementerio del centro de Esparza y Cementerio de las Tres Marías:</p> <p>Para poder desenvolver con desempeño invirtieron en contratación de personal, realizaron estudios para detectar las carencias y el factor más importante en el que tenían que invertir era incluir a una persona más en el departamento, el beneficio de esta inversión era ampliar los horarios de trabajo, ya que es un trabajo de 24/7 de disponibilidad, entonces eso ha agilizado la atención. Además, que se asignó una persona para mantenimiento de cementerio por zonas verdes y de estructura como lo es la presentación del lugar.</p> <p>De los recursos invertidos fueron en tiempo, dinero y trabajo del lugar y se sigue desarrollando de esa forma para una buena presentación.</p>
	<p>Cementerio de Chacarita: Como expectativas tienen claro en lo que deben de invertir, en presentación, en mejoras de las instalaciones, recursos económicos percibidos por año en los costos que cobran por sus servicios. Más se ven con la limitación de presupuesto y es por aprobación de proyectos, el cual han incluido varios como, por ejemplo: instalaciones eléctricas ya que se habían robado la instalación completa y solo ese trabajo vale ₡30,000,000,00 millones de colones, el levantamiento de la tapia del frente ya que está deteriorada, vale ₡220,000,000,00 millones de colones el levantarla. Por lo que tienen que jugar con el presupuesto que hay, solo en planificación de inversiones por transformar el lugar es difícil, la falta de presupuesto torna más difícil la ejecución.</p>

	<p>Cementerio Valle de Paz: En la sede de Puntarenas no tienen establecido un tiempo para hacer estudios de inversión. Si han considerado que para recuperación de dineros personal que se encargue de ir hasta la casa de los clientes por las mensualidades de los servicios fúnebres, después de ahí conforme se den variaciones en las ventas del mes, buscan invertir en lo que suceda, pero no es algo de frecuencia. En infraestructura la Encargada del Área de Puntarenas nos indica que los dueños de Valle de Paz no desean invertir, que sería con los recursos que cuentan por el momento.</p>
--	---

Comentario:

Los cementerios municipales se ven limitados con la asignación de presupuesto y esto hace que las expectativas de inversión que tienen como área se vea frenada, los que trabajan en el departamento saben con las carencias que cuentan, los aspectos a mejorar que son necesarios, primeramente, para servicio a la comunidad y después para mejora del activo.

En Valle de Paz se han enfocado en la gestión de cobro, porque necesitan recuperar los dineros invertidos y de ahí ponerlos a funcionar de nuevo, más no tienen una expectativa de inversión preventiva, conforme pasan los escenarios realizan las acciones para invertir en el camposanto.

	<p>Municipalidad de Esparza: Por el momento no, ya que la apertura del cementerio de Las Tres Marías se realizó recientemente; además, hay otros cementerios como el de San Rafael, San Jerónimo, que no son municipales pero las personas de esos pueblos entierran en ellos,</p>
--	---

Nuevos proyectos en desarrollo	<p>pues en capacidad no se saturan. Tampoco se tiene proyectado en años, además, está el servicio de cremación que hay familias que lo ven como opción y reduce gran cantidad de espacios. El proyecto a desarrollar a largo plazo sería la apertura de las etapas que no están desarrolladas en el cementerio de Tres Marías.</p>
	<p>Municipalidad de Puntarenas: No, por el tema de presupuesto. Hace muchos años había un candidato a alcalde que se postuló que quería o propuso comprar un terreno que está ubicado en El Roble de Puntarenas, no se llevó a cabo porque el señor postulado no quedo como alcalde.</p> <p>En lo mencionado como parte de las expectativas de inversión que tienen que implementar para mejorar serían los proyectos en desarrollo que se ejecutarían en el momento de tener recursos económicos disponibles por presupuesto.</p>
	<p>Cementerio Valle de Paz: Se aprovechan oportunidades a nivel país, se está constantemente ampliando y creando, como, por ejemplo, en Guanacaste ya hay dos lugares; en este momento se están enfocando en Guanacaste. Pero en la sede de Puntarenas se confirma que no hay proyectos en desarrollo, a largo plazo el proyecto sería la segregación de espacios para apertura de etapas.</p>

Comentario: No hay una meta a corto o mediano plazo para un nuevo proyecto en Esparza, debido las aperturas realizadas por la municipalidad del lugar. El camposanto con ubicación en Esparza centro es uno de los primeros de Costa Rica, lo cual le otorga valor histórico y ante la limitación de espacios, dicho valor histórico no permite realizar

cambios; el ubicado en Las Tres Marías tiene una apertura relativamente nueva y si hubiera una limitación en la zona trabajarían con lo ya existente.

En cuanto al cementerio de Chacarita hay una propuesta, pero por falta de recursos y un tema político no se le ha dado respaldo, pese la limitación. Camposanto Valle de Paz posee varias sedes a nivel país, donde abarca mercado en diversos sectores; no obstante, en la provincia de Puntarenas por el momento no existe la idea de apertura un camposanto adicional al existente.

La siguiente información corresponde al cumplimiento del objetivo específico número dos, con las variables detectadas sobre la opinión, gustos, preferencia de los asociados, adicional se logró complementar con el logro del objetivo específico número tres. La información fue recopilada por medio de la herramienta metodológica aplicada (Encuesta a base asociativa) aplicada a los asociados de COOPESPARTA R.L., realizando 18 preguntas puntuales sobre datos personales de los asociados, si están informados del proyecto y si existe aceptación o no.

4.2. Encuesta a base asociativa de COOPESPARTA R.L.

Se realizó una encuesta en el mes de diciembre de 2020, compuesta por dieciocho preguntas entre estas una de libre de opinión. Las consultas estuvieron basadas en el producto Campos del Pacífico, para conocer la opinión de los asociados en cuanto al camposanto.

La información de los asociados fue brindada por COOPESPARTA R.L., conforme la base asociativa activa, con corte al mes de noviembre de 2020. Se seleccionaron al azar y con equilibrio en cuanto a edad y género, un total de 200 personas. La encuesta fue

realizada de manera digital por medio de Outlook forms, desde la cuenta empresarial de la cooperativa para el acceso al listado de clientes, pues por la seguridad de la información, no era permitido.

La comunicación con las 200 personas asociadas a quienes se les envió la información por medio de correo electrónico y redes sociales se realizó mediante llamada y estuvo a cargo de la colaboradora de COOPESPARTA R.L., Emily del Carmen Mora Quesada, quien tuvo acceso a los listados de la base asociativa, pues cuenta con un contrato de confidencialidad de datos. Esto se hizo para ofrecer a los asociados la información más completa en lo relacionado con el proyecto; que se interesaran en participar en la encuesta y si mostraban más interés, hacer la promoción en venta.

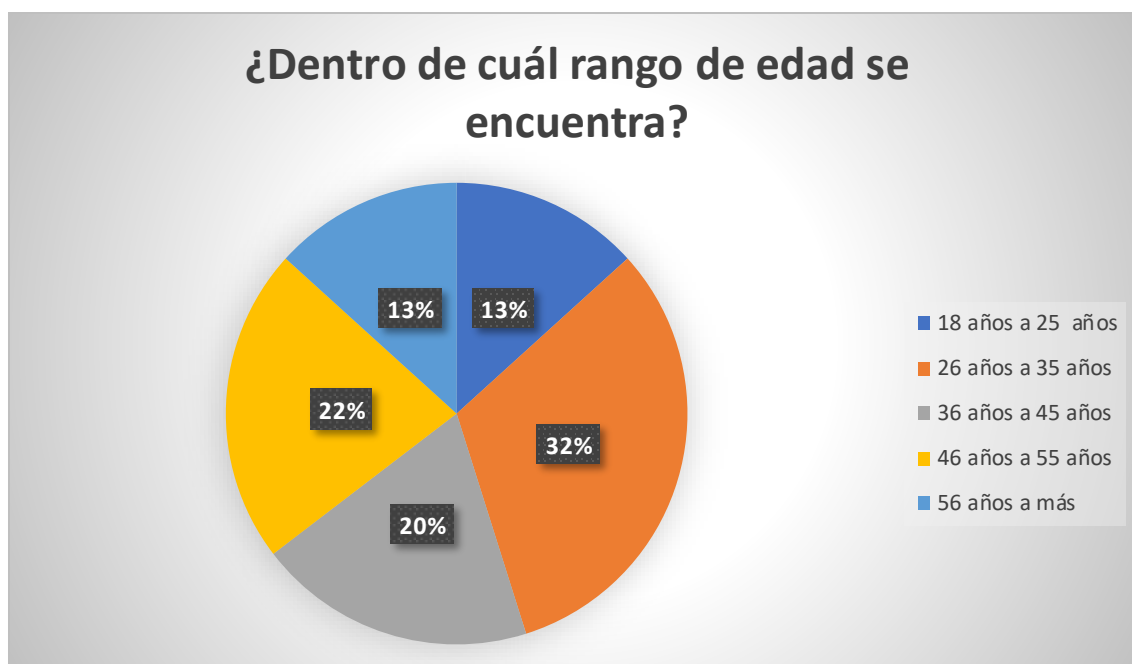
De 200 asociados activos a quienes se les envió la encuesta, participaron 113. De ellos se detallan los siguientes datos recolectados.

Gráfico 1. ¿Cuál es su género?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

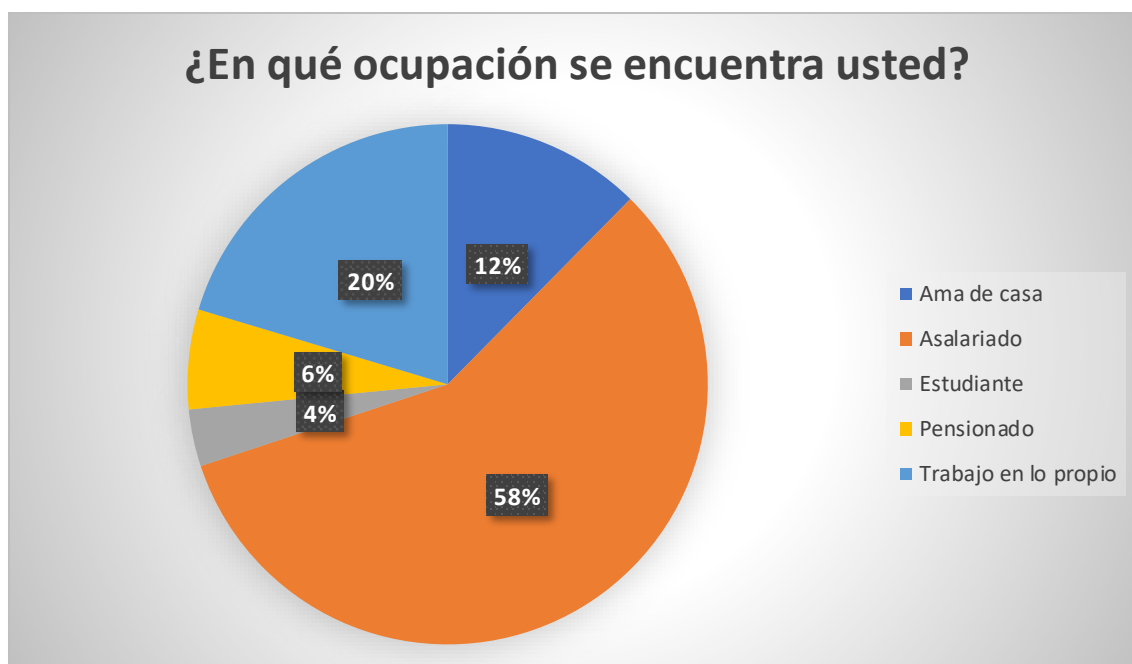
Del 100% de los asociados activos que presentaron mayor interés de participación en la encuesta realizada de COOPESPARTA R.L., el 58% fue de género masculino; un 42% corresponde al género femenino.

Gráfico 2. ¿Dentro de cuál rango de edad se encuentra?

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 32% se ubica en un rango de edad de 26 años a 35 años; un 22% corresponden a un rango de edad entre 46 y 55 años; un 20% corresponde a asociados con rango de edad entre 36 y 45 años y un 13% está en dos rangos de edades, entre 18 años y 25 años y de 56 años en adelante.

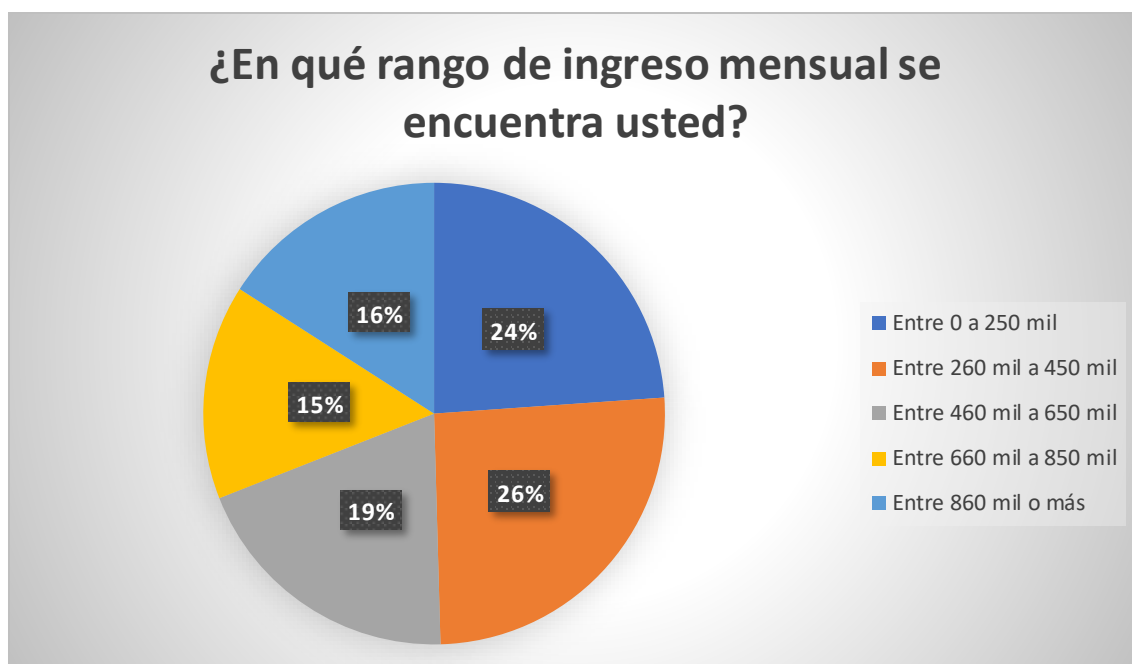
Gráfico 3. ¿En qué ocupación se encuentra usted?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 58% son asalariados, ya sea trabajando para una empresa pública o privada por medio de planilla; un 20% con ocupación en lo propio; un 12% son amas de casa; de pensionados se registra un 6% y 4% son estudiantes.

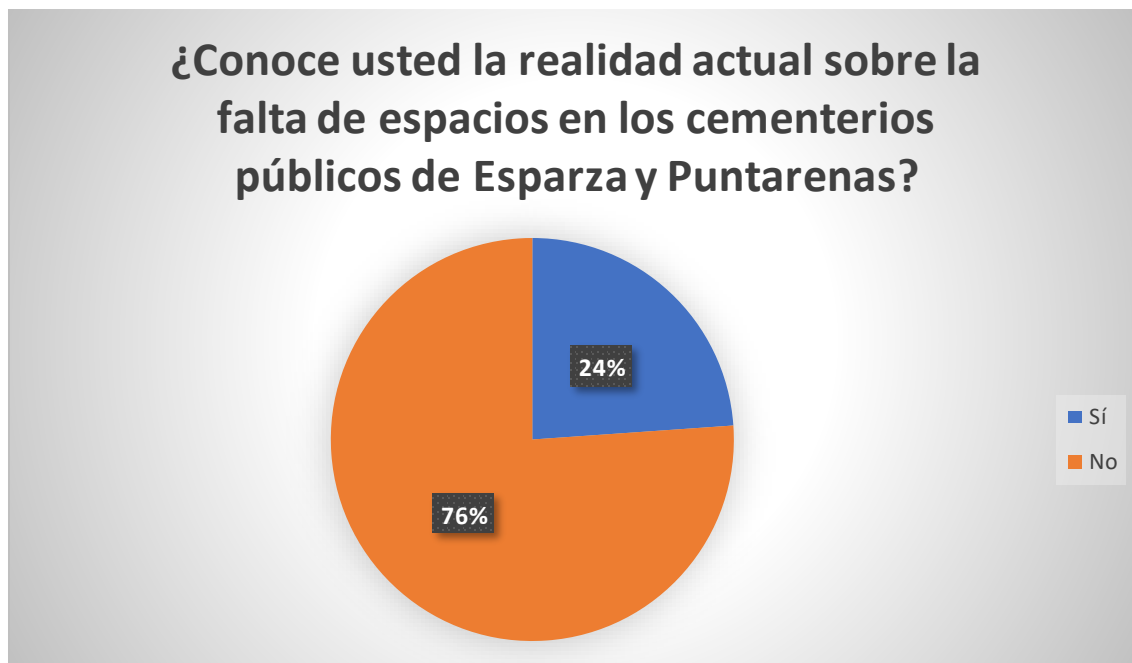
Gráfico 4. ¿En qué rango de ingreso mensual se encuentra usted?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 26% se encuentran recibiendo un ingreso entre 260,000,00 mil colones a 450,000,00 mil colones; un 24% entre 0 ingresos a 250,000,00 mil colones; con un rango de ingresos entre 460,000,00 mil colones y 650,000,00 mil colones, un porcentaje de 19%; un 16% con un rango de ingreso de 860,000,00 mil colones en adelante y un 15% con un rango de ingreso de 660,000,00 mil colones a 850,000,00 mil colones.

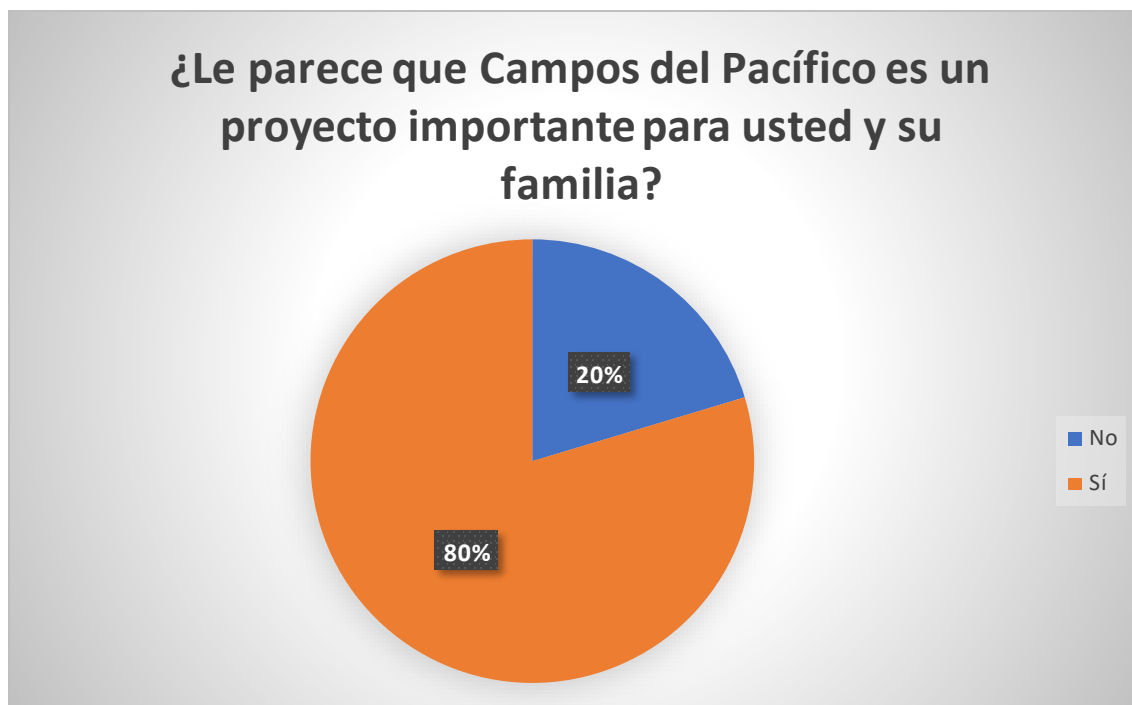
Gráfico 5. ¿Conoce usted la realidad actual sobre la falta de espacios en los cementerios públicos de Esparza y Puntarenas?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 76% no conocía la falta de espacios existentes actualmente en los cementerios públicos de Esparza y Puntarenas y un 24% sí conocía la problemática existente.

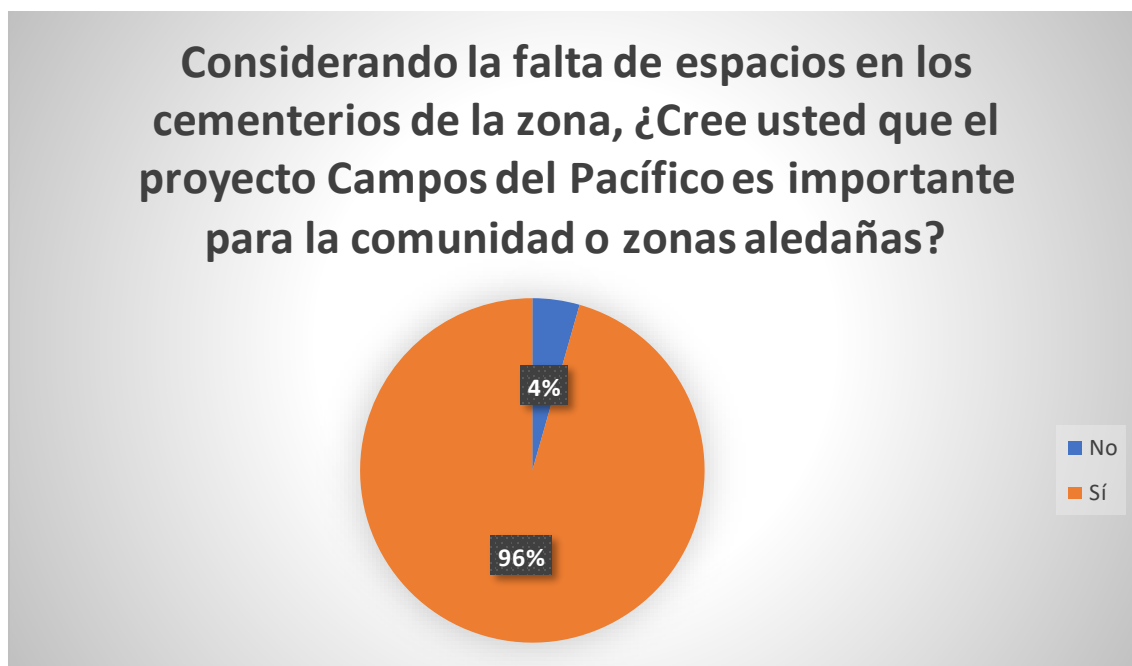
Gráfico 6. ¿Le parece que Campos del Pacífico es un proyecto importante para usted y su familia?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 80% consideró que el proyecto Campos del Pacífico es importante para él y su familia, e; un 20% considera que el Camposanto no es importante.

Gráfico 7. Considerando la falta de espacios en los cementerios de la zona, ¿Cree usted que el proyecto Campos del Pacífico es importante para la comunidad o zonas aledañas?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 96% consideró que conforme la problemática, es de importancia la apertura de un nuevo camposanto, que este actualmente sería Campos del Pacífico; un 4% considera que no es importante el proyecto.

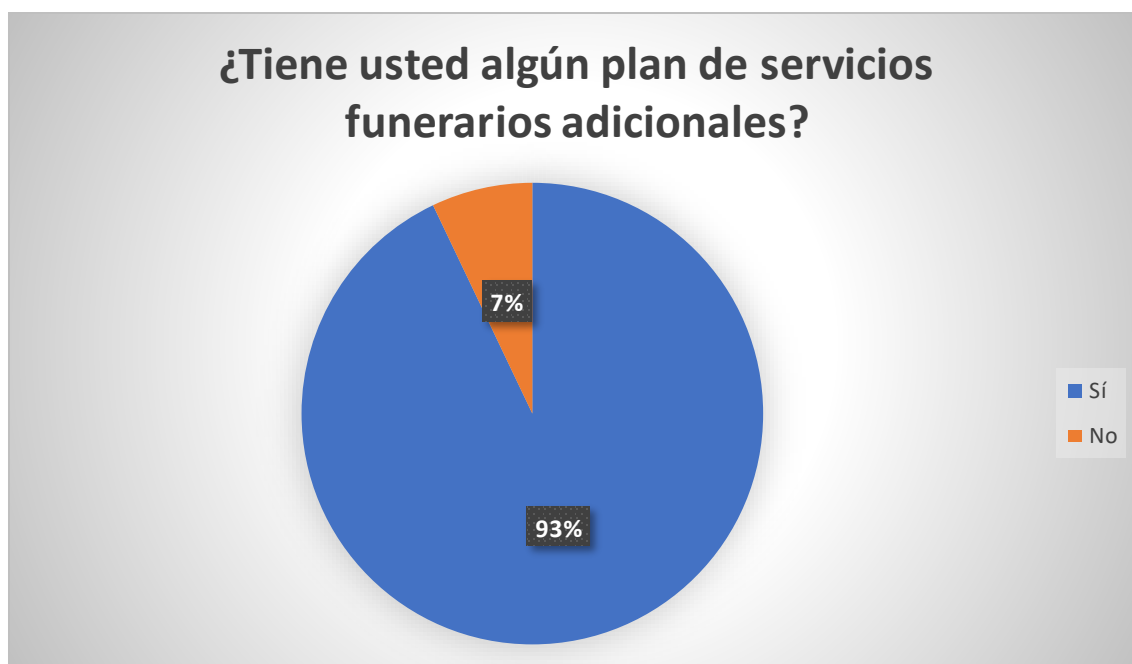
Gráfico 8. ¿Ha invertido usted en algún lote de camposanto actualmente?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 85% no ha invertido en un espacio de camposanto (entiéndase en camposanto público o privado, un derecho adquirido o en proceso de pago financiado); un 15% de los asociados sí cuenta con un espacio confirmado e invertido.

Gráfico 9. ¿Tiene usted algún plan de servicios funerarios adicionales?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

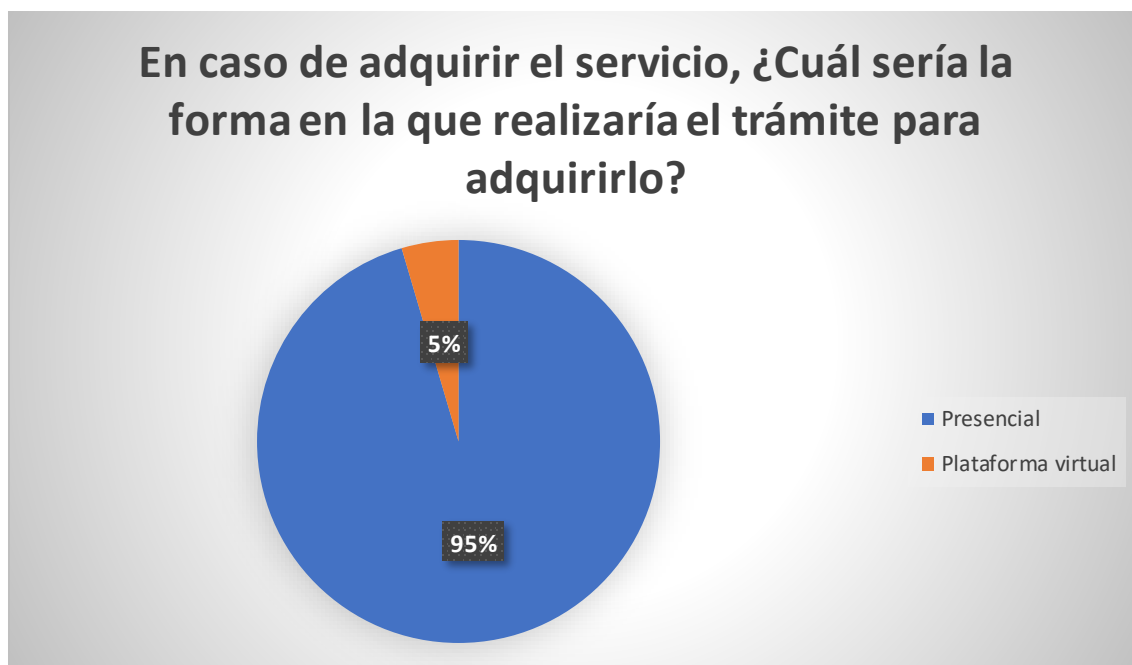
Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 93% cuenta con un plan funerario (entiéndase servicio por ataúd, floristería, velatorios, crematorio u otros); un 7% de los asociados no cuenta con un plan de servicios adquirido.

Gráfico 10. ¿Adquiriría usted un espacio en Campos del Pacífico?

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

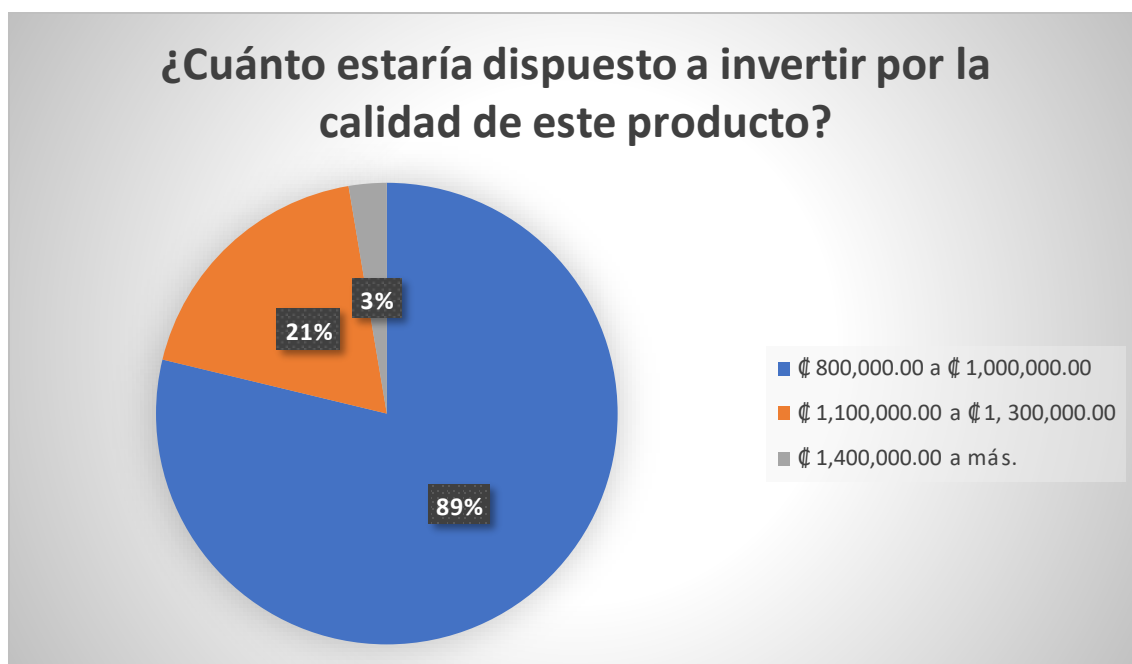
Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 96% de ellos estarían dispuestos a adquirir un espacio de camposanto, con un interés de adquisición; un 4% no se encuentra con la disposición de adquirir un espacio (a las personas que indicaron que no querían adquirir un espacio y no estaban interesadas, se les solicitó que participaran en la encuesta y manifestaran que No, pues estaba habilitada para rellenar los siguientes espacios y era importante conocer detalles adicionales, pese al No respecto de la adquisición).

Gráfico 11. En caso de adquirir el servicio, ¿Cuál sería la forma en la que realizaría el trámite para adquirirlo?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 95% confirmó que si realizan el trámite de solicitud lo harían presencialmente y un 5% señaló que lo haría por medio de plataforma virtual.

Gráfico 12. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir por la calidad de este producto?

Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, el 89% estaría dispuesto a pagar por calidad en el producto en un rango de precio de ₡800,000,00 a ₡1,000,000,00; un 21% entre ₡1,100,000,00 y ₡1,300,000,00; un 3% de ₡1,400,000,00 en adelante. Estos rangos de precios van de acuerdo con los precios ya establecidos por COOPESPARTA R.L.

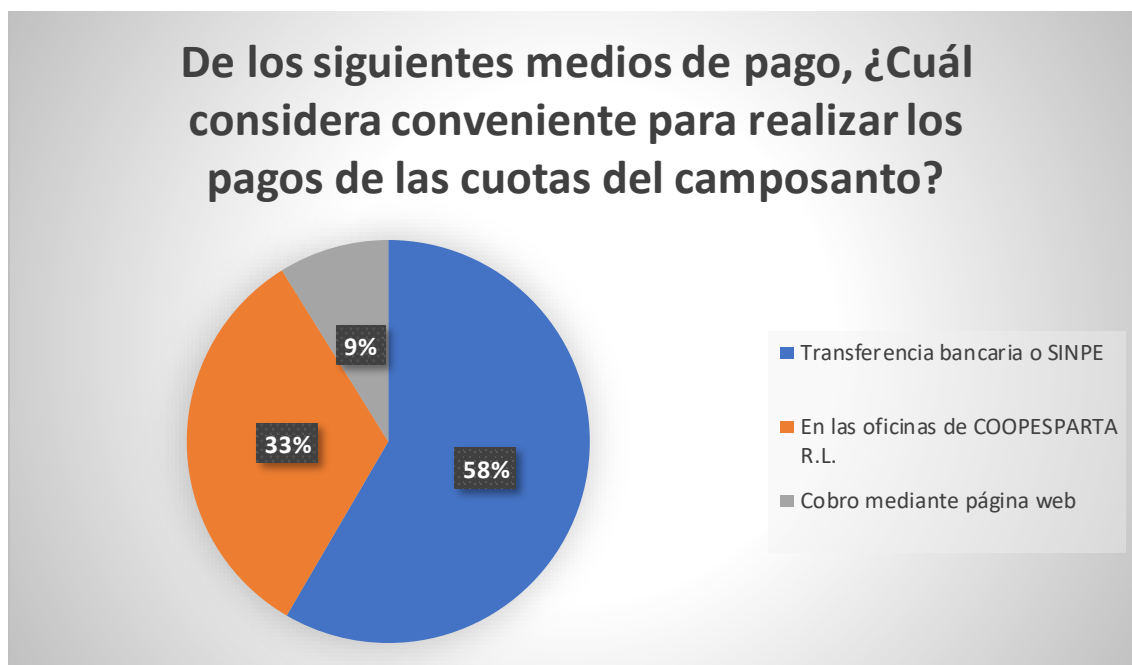
Gráfico 13. ¿En cuánto tiempo estaría dispuesto usted a pagar el producto?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 36% considera que el tiempo prudente para cancelación total del servicio es de 2 a 3 años; para un 28% es de 4 a 5 años, para un 21% de 7 años en adelante; para un 10 % de 7 meses a 1 año y para un 5% de 0 a 6 meses (este término se considera cancelación inmediata o a tasa 0).

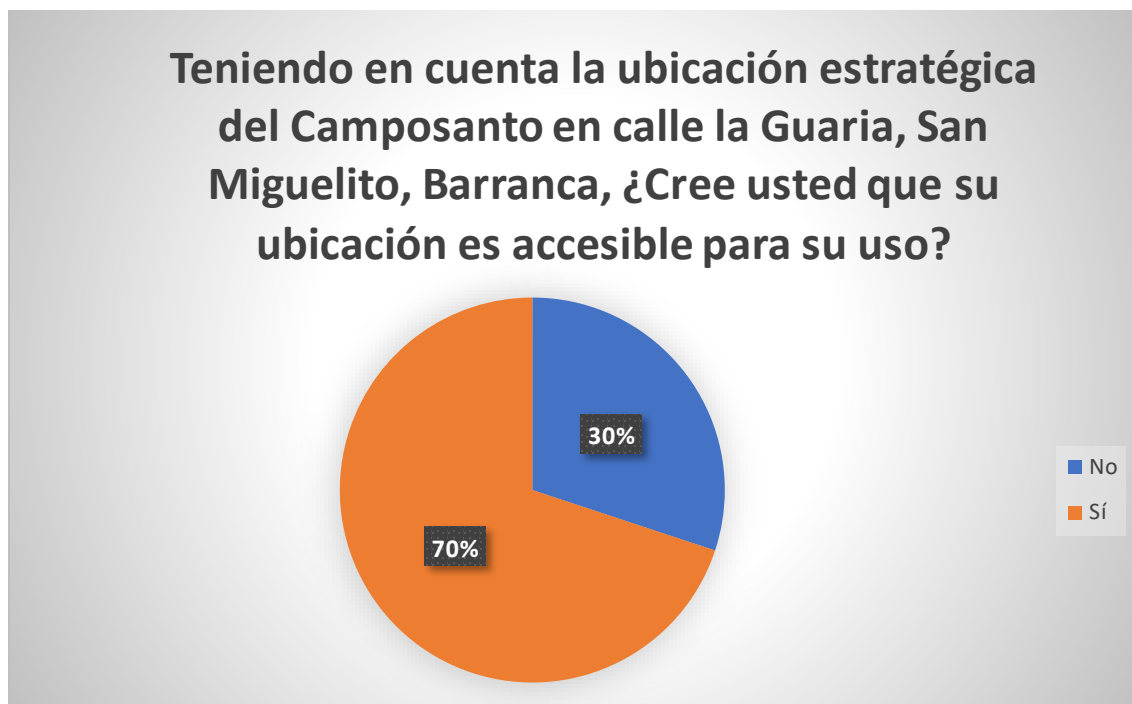
Gráfico 14. De los siguientes medios de pago, ¿Cuál considera conveniente para realizar los pagos de las cuotas del camposanto?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., 58% considera que el medio conveniente para la realización de los pagos de las mensualidades del camposanto es mediante transferencia bancaria o SINPE; para un 33% en las oficinas presenciales de COOPESPARTA R.L., (sea en oficinas centrales o en la oficina de Campos del Pacífico) y un 9% mediante la página web oficial de Campos del Pacífico.

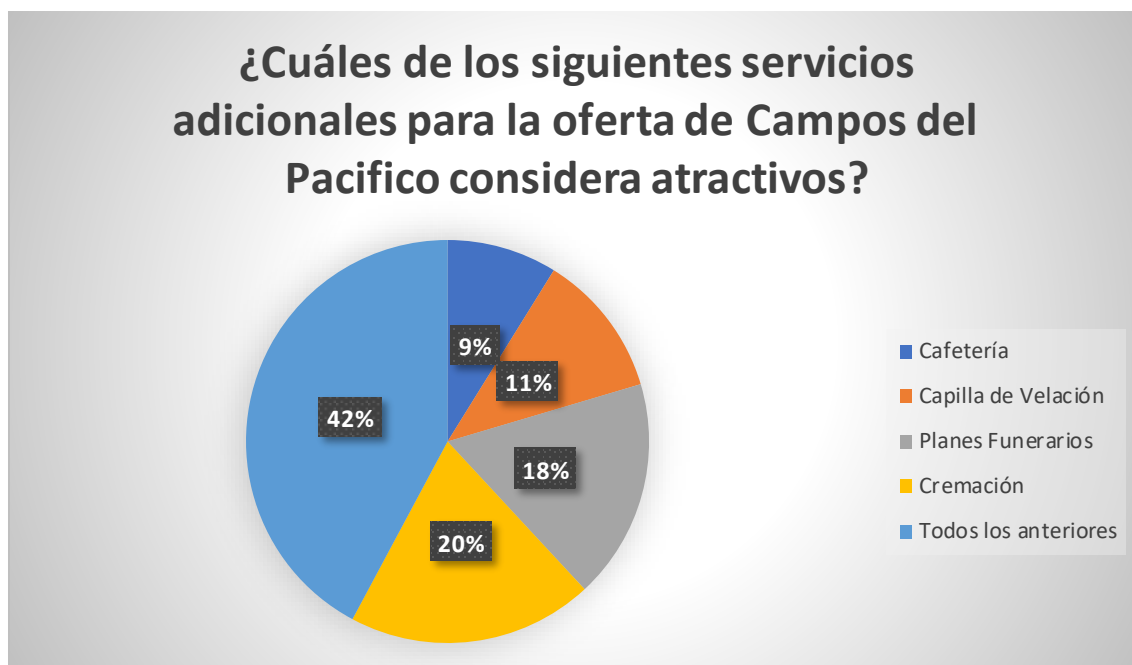
Grafico 15. Teniendo en cuenta la ubicación estratégica del Camposanto en calle la Guaria, San Miguelito, Barranca, ¿Cree usted que su ubicación es accesible para su uso?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 70% consideró que el proyecto Campos del Pacífico cuenta con una ubicación accesible para su uso, e; un 30% considera que el Camposanto no cuenta con una ubicación accesible.

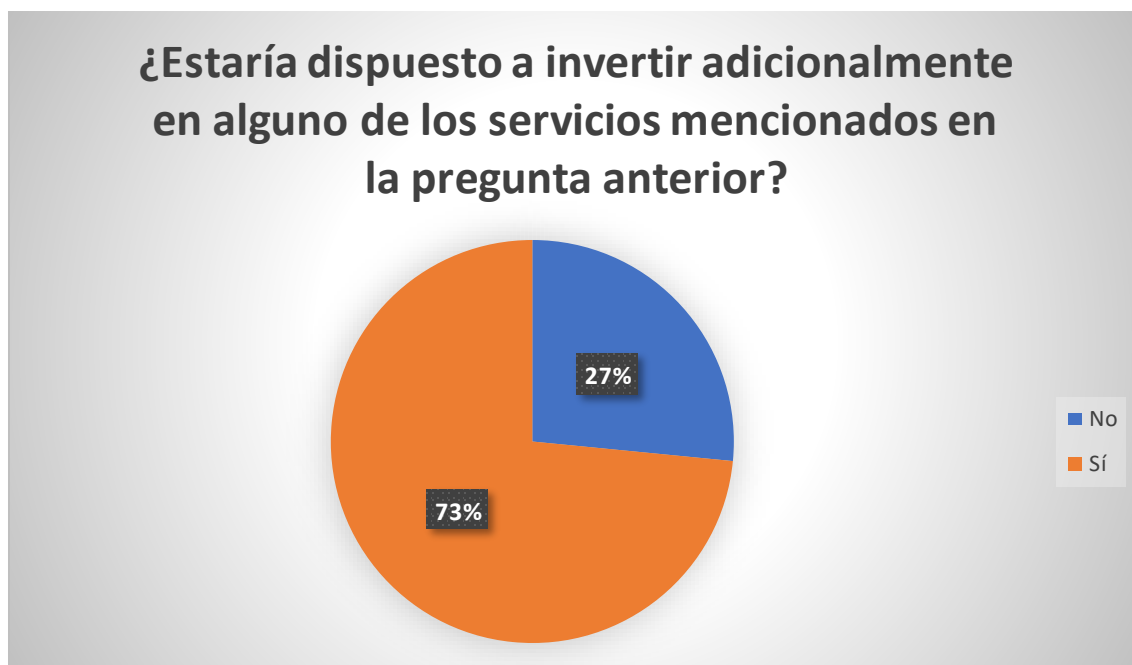
Gráfico 16. ¿Cuáles de los siguientes servicios adicionales para la oferta de Campos del Pacífico considera atractivos?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la pregunta, un 42% considera que como oferta de servicios se brinden todos los anteriores (entiéndase cafetería, capilla de velación, planes funerarios, cremación u otros); un 20% señala que solo se brinde el servicio de cremación; un 18% señala solo el servicio de planes funerarios; un 11% dice que se brinde solamente servicio de capilla de velación y un 9% que solo se brinde el servicio de cafetería.

Gráfico 17. ¿Estaría dispuesto a invertir adicionalmente en alguno de los servicios mencionados en la pregunta anterior?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Del 100% de los asociados activos de COOPESPARTA R.L., que respondieron la encuesta, un 73% estaría dispuesto a invertir en algún servicio mencionado en la pregunta anterior; un 27% de los encuestados no estarían dispuestos a adquirir un servicio adicional.

Gráfico 18. ¿Cuántos asociados brindaron una opinión sobre el proyecto?



Fuente: Elaboración propia con estudio de campo, 2020.

Se habilitó una pregunta adicional donde se le dio la oportunidad a los participantes de opinar sobre el proyecto. Un 50% brindó su opinión (entre estas venían opiniones positivas y negativas en cuanto al proyecto, que se pueden usar como puntos de mejora) y un 50% se abstuvo de pronunciarse y dejó el espacio en blanco

A continuación, se presenta la información del proyecto en desarrollo Campos del Pacífico, sobre los servicios y los precios establecidos para precio de preventa, el objetivo de lo presentado es analizar los valores que se está promocionando, comparar dichos resultados con la competencia y de ahí poder comparar promoción con el valor económico establecido.

Para COOPESPARTA R.L., el mercado meta son los asociados, se busca brindar a estas propuestas atractivas para adquirir, adicional también se desea llamar la atención de las personas no asociadas que deseen adquirir el servicio y se asocien a la cooperativa.

Pero ¿Cuál es la segmentación de mercado a la que se debe dirigir el producto?, ¿A quiénes COOPESPARTA R.L., debe de dirigirse?, ¿Cuál es el nivel socioeconómico de estos de acuerdo con su capacidad económica?

4.3. Proyecto en desarrollo por parte de COOPESPARTA R.L.

Ilustración 5. Logo del Camposanto “Campos del Pacífico”



Fuente: Imagen extraída de la página web oficial del Camposanto “Campos del Pacífico”

El nuevo camposanto en La Guaria, Puntarenas, busca romper con la imagen tradicional de los cementerios; explota un concepto único de parque, rodeado de grandes áreas verdes y hermosas vistas al mar.

Nos complace ponernos a su disposición para brindarle más información sobre el nuevo proyecto de COOPESPARTA R.L. La iniciativa nace con la idea de crear algo totalmente diferente; no solo acá en la zona, sino que en todo el país.

El nuevo camposanto Campos del Pacífico se encuentra ubicado en calle La Guaria, San Miguelito, Puntarenas y busca romper con la imagen tradicional de los cementerios, a través de un concepto único de parque, rodeado de grandes áreas verdes. Nuestra ubicación es estratégica, con impresionantes vistas al mar y alejada del ruido de la ciudad; el fácil acceso en una zona rodeada de áreas verdes y de recreo, con una arquitectura única y moderna, le brindan a usted y a su familia el mejor lugar.

En Campos de Pacífico le brindamos la mejor opción durante esos momentos difíciles, para que sus seres queridos puedan estar en un lugar de paz, tranquilidad y seguros. Además, ofrecemos múltiples beneficios con nuestros diferentes planes y propiedades en el camposanto.

4.3.1. Propuesta de valor

- Prevención.
- Acompañamiento.
- Espacio poco tradicional.

4.3.2. Simplificar

- Lo complejo de este proceso.
- La imagen tradicional de los cementerios.
- Simpleza es sofisticación.

- Opciones de financiamiento.

4.3.3. Servicios

- 2 capillas de velación
- Cafetería
- Parqueo para más de 50 vehículos y buses
- Servicio de apertura, nichos de ferro concreto, toldo, ascensores automáticos y personal calificado
- Amplio quiosco con graderías al aire libre y vista al mar
- Variedad de planes funerarios.

4.3.4. La compra de la propiedad incluye:

- Ubicación privilegiada.
- Mantenimiento a perpetuidad por un costo económico.
- Vigilancia las 24 horas.
- Planes de financiamiento con seguro sobre saldo deudor.
- Derecho de uso de las instalaciones al aire libre, con facilidades para celebración de ceremonias religiosas.

4.3.5. Requisitos

- Cédula de identidad
- Información de autorizado y beneficiarios.

4.3.6. Precios

Tabla 3. Precios: Camposanto Campos del Pacífico

COOPESPARTA R.L.				
DETALLE DE PRECIOS CAMPOSANTO				
LOTES		ESTÁNDAR D	PREMIUM	PREMIUM VIP
PRECIO NORMAL		¢960 000,00	¢1 152 000,00	¢1 344 000,00
DESCUENTO		¢160 000,00	¢192 000,00	¢224 000,00
PRECIO PREVENTA		¢800 000,00	¢960 000,00	¢1 120 000,00
PRECIO + IVA		¢904 000,00	¢1 084 800,00	¢1 265 600,00
GASTO FORMALIZACIÓN		¢10 000	¢10 000	¢10 000
PÓLIZA DE VIDA ANUAL		¢2 000	¢2 400	¢2 800
AÑOS PLAZO	TASA	DETALLE DE CUOTA PROYECTADA		
1 (12 M)	15%	¢82 003	¢98 402	¢114 800
2 (24 M)	17%	¢45 118	¢54 136	¢63 155
3 (36 M)	19%	¢33 571	¢40 228	¢46 985
4 (48 M)	19%	¢27 475	¢32 961	¢38 446
5 (60M)	21%	¢24 914	¢29 885	¢34 856
6 (72 M)	21%	¢22 650	¢27 166	¢31 682
7 (84M)	23%	¢22 220	¢26 648	¢31 075

Tabla 4. Cuota de Mantenimiento y Planes de Financiamiento: Camposanto**Campos del Pacífico**

COOPESPARTA R.L.				
PLANES DE FINANCIAMIENTO CAMPOSANTO				
FINANCIAMIENTO	TASA	ORO	PLATINO	DIAMANTE
1 AÑO (12 MESES)	15%	¢82 859,00	¢99 431,00	¢116 003,00
2 AÑOS (24 MESES)	17%	¢45,788.00	¢54,946.00	¢64,103.00
3 AÑOS (36 MESES)	19%	¢34,056.00	¢40,867.00	¢47,678.00
5 AÑOS (60 MESES)	21%	¢25,202.00	¢30,242.00	¢35,282.00
7 AÑOS (84 MESES)	23%	¢22,311.00	¢26,773.00	¢31,235.00
OBSERVACIONES: MONTO APROXIMADO DE CUOTA CON PÓLIZA DE PROTECCIÓN CREDITICIA INCLUIDA				
COOPESPARTA R.L.				
CUOTA DE MANTENIMIENTO CAMPOSANTO				
PERIODICIDAD	TRIMESTRAL	SEMESTRE	ANUAL	
MONTO POR PAGAR	¢9 000	¢16 500,00	¢30 000,00	
COSTO MENSUAL	¢3 000,00	¢2 750,00	¢2 500,00	
PREVENTA	PRIMER AÑO CUOTA DE MANTENIMIENTO GRATIS			
PRECIO IVAi	¢10 170,00	¢18 645,00	¢33 900,00	

Tabla 5. Paquete de apertura: Camposanto Campos del Pacífico

COOPESPARTA R.L.	
PAQUETE DE APERTURA INCLUYE	
APERTURA DE LOTE	C\$350 000
NICHO DE FERROCONCRETO	
DESCENSOR AUTOMÁTICO	
TOLDO ESPECIAL	
ALFOMBRA Y FLOREROS	
PERSONAL CAPACITADO	

4.3.7. Ventajas

- La compra puede ser utilizada por cualquier persona que el adquirente o beneficiario indique.
- Se puede heredar de generación en generación.
- Es un derecho de lote en arrendamiento perpetuo que genera plusvalía.
- Facilidades de financiamiento, con seguro sobre saldos deudores y tasa de interés fija.
- Sin prima, sin fiador y sin estudio crediticio.
- Vigilancia las 24 horas.
- Derecho de uso de las instalaciones al aire libre, con facilidades para celebración de ceremonias religiosas.

4.3.8. Nomenclatura

Ilustración 6. Nomenclatura del Sector A del Camposanto



Fuente: Imagen extraída de la página web oficial del Camposanto “Campos del Pacifico”

Ilustración 7. Nomenclatura del Sector A del Camposanto



Fuente: Imagen extraída de la página web oficial del Camposanto “Campos del Pacifico”

Ilustración 8. Nomenclatura general del Camposanto



Fuente: Imagen extraída de la página web oficial del Camposanto “Campos del Pacifico”

Ilustración 9. Descripción del Camposanto



Fuente: Imagen extraída de la página web oficial del Camposanto “Campos del Pacifico”

4.4.Comparación de servicios y precios

Se realizó un estudio en los cementerios de Puntarenas, en específico el Cementerio de Esparza, Tres Marías, Chacarita y el Cementerio Privado Valle de Paz. El motivo principal es realizar una comparación de los servicios ofrecidos y sus precios, para tener un panorama claro de la competencia.

Tabla 6. Comparación de los servicios de los cementerios

Servicios ofrecidos por las empresas fúnebres	Comparación de servicios de Cementerios								
	Cementerios								
	Cementerio de Esparza y Tres Marías		Cementerio de Chacarita		Camposanto Valle de Paz		Camposanto Campos del Pacífico		Precios
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. Adquisición de espacio por arriendo	X		X			X		X	
El cementerio de Esparza va por sector y por la cantidad de Nichos									Desde los ¢17 244,00 a ¢39 564,00 por pago anual
El Cementerio de Chacarita el cobro del arriendo va por metro cuadrado. Cuando se solicita se cobran 5 años por adelantado por arriendo y mantenimiento									¢6 871,78 anual por metro cuadrado. Proyección de 5 años pagados por adelantados: ¢149 000,00

<p>2. Adquisición de espacio por compra</p> <p>En Valle de Paz el precio varía por la cantidad de nichos y se puede financiar el monto.</p> <p>En Campos del Pacifico varía el precio por el sector y se puede financiar el monto.</p>		X		X	X		X		<p>€1 130 000,00 con capacidad para 2 nichos</p> <p>Desde los €960 000,00 hasta €1 344 000,00</p>
--	--	---	--	---	---	--	---	--	---

3. Mantenimiento	X		X		X		X		
En el Cementerio de Esparza se cobra anual o trimestral									<p> ¢29 564,00 Anual ¢7 391,00 Trimestral </p>
En el cementerio de chacarita se cobra el mantenimiento por metro cuadrado anual									<p> ¢465,42 </p>
Según contrato el titular deberá cubrir el monto de la cuota por mantenimiento establecida, si se paga de contado se le regala 3 años de mantenimiento, si lo adquiere financiado al 1 año debe de pagar mantenimiento.									<p> No indicaron el monto </p>
Campos del pacifico cuenta con tres opciones de pago por mantenimiento: trimestral, semestral o anual y el precio varía. El primer año el mantenimiento es gratuito.									<p> Trimestral: ¢9 000,00 Semestral: ¢16 500,00 Anual: ¢30 000,00 </p>

<p>4. Inhumación</p> <p>En los cementerios administrados por la municipalidad de Esparza es un solo monto.</p> <p>El cementerio de chacarita tiene establecidos diferentes precios que van de acuerdo al horario, día de la semana o tipo de sepultura</p> <p>En valle de paz los gastos por inhumación incluyen: materiales, mano de obra, sepultura, preparativos. El valor puede cambiar con el tiempo.</p> <p>Campos del pacifico por inhumación incluye: materiales, mano de obra, toldo especial, personal capacitado, alfombra y floreros.</p>	X		X		X		X		<p>¢23 500,00</p> <p>Desde los ¢12 181, 83 a ¢36 545,50</p> <p>¢282 500,00</p> <p>¢350 000,00</p>
---	----------	--	----------	--	----------	--	----------	--	---

<p>5. Exhumación</p> <p>En los cementerios administrados por la municipalidad de Esparza es un solo monto.</p> <p>El cementerio de chacarita tiene establecidos diferentes precios que van de acuerdo al horario, día de la semana o tipo de sepultura</p> <p>El camposanto Valle de Paz dentro de la cotización indico que realizaba la exhumación.</p> <p>Campos del pacifico incluye por exhumación, materiales, mano de obra, toldo especial y personal capacitado</p>	X		X		X		X		<p>€23 500,00</p> <p>Dentro de la tabla de precios no viene establecido el monto por el servicio, más si indicaron que lo realizaban</p> <p>No indicaron el monto</p> <p>€350 000,00</p>
<p>6. Servicios adicionales que se pueden adquirir</p> <p>En valle de Paz brindan los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes funerarios • Paquetes funerarios • Cremación • Memorial pets 		X		X	X			X	<p>No indicaron el monto</p>
<p>Nota: Valle de Paz no cuentan con los montos de precios disponibles, estos los dan solamente cuando se formaliza el servicio con ellos en modo de compra. Se realizó una posible cotización, para conocer el estimado de precio por cobro del servicio, pero hubo detalles que no nos brindaron con montos.</p>									

Todos los Cementerios mencionados son la competencia del proyecto en desarrollo por parte de COOPESPARTA R.L., aunque tres sean públicos y uno privado, se cuenta con los mismos clientes potenciales. A nivel de precio existe una diferenciación en los cementerios administrados en la parte municipal (hasta entre ellos mismos manejan una forma de cobro de servicios diferenciada), por un tema de precios suelen ser montos accesibles para un solicitante, más se debe de considerar que esos montos son anuales y de por vida por arriendo, comparándolo con el pago de un rango de precio por ₡ 1 000 000,00 por un espacio privado, más esto se paga una única vez, que en una proyección de años el monto pagado será menor a un cementerio público.

La competencia directa de Campos del Pacifico es Valle de Paz, el cual COOPESPARTA R.L., debe de tomar como referencia el Valor por venta del Nicho ₡ 1 130 000,00 por capacidad de 2 nichos y las condiciones de apertura de lote. Por un tema de seguridad de información solo revelan precios cuando se va a formalizar el servicio por medio de la firma de un precontrato.

Cantidad de adquisición sobre los asociados encuestados

Tabla 7. Distribución de los asociados

Distribución de los asociados por ocupación y rangos de ingreso			
Distribución por ocupación	Cantidad de asociados	Distribución por ingresos	Cantidad de asociados
Ama de casa	14	Entre ₡0 a ₡250 000,00	27
Asalariados	65	Entre ₡ 260 000,00 a ₡ 450 000,00	29

Estudiantes	4	Entre ¢460 000,00 a ¢ 650 000,00	22
Pensionados	7	Entre ¢660 000,00 a ¢ 850 000,00	17
Trabajadores en lo propio	23	Entre ¢860 000,00 a más	18

Fuente: Cuadro de elaboración propia con datos recopilados de la encuesta, 2020.

Dentro de los asociados activos seleccionados al azar se cuenta con una mayor participación de asociados con ocupación asalariados, trabajadores en lo propio y amas de casa, lo cual se deben de realizar estrategias atractivas para llamar la atención de dichos asociados.

Entre los rangos de ingreso se cuenta con rangos que oscilan de ¢ 0 a ¢460 000, 00 que para adquisición de un servicio como lo es un camposanto pueden cubrir una cuota mensual por el costo de este, siempre analizando la condiciones, ya que si se realiza por medio de financiamiento se deben de cumplir ciertos requisitos.

Más para formalizar el trámite por financiamiento de espacio en Campos del Pacifico, con solo la cédula de identificación se le hace la solicitud y el riesgo por formalización de crédito por camposanto es menor a una formalización de crédito por financiamiento personal.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusión

Los mercados se mantienen en constante cambio y las empresas deben realizar estrategias para mantenerse y no desaparecer en el camino. Ante esto, COOPESPARTA R.L., decidió hacer un cambio de giro en su parte operacional, pues necesitaba crear un producto estrella que pudiera transformarla como y que al mismo tiempo fuera de gran beneficio para la cooperativa, sus asociados y que dicho producto llegase a resolver la necesidad para la población de Esparza, Puntarenas y zonas aledañas, en busca de asociados potenciales.

Este producto es Campos del Pacífico, que viene a brindar una propuesta innovadora para el área de Puntarenas en cuanto al tema de camposantos existentes, pues en Costa Rica este tipo de cementerios son desarrollados solamente en otras provincias, donde se considera que pueden adquirirse por otro tipo de cliente, según su poder económico y acorde con el ambiente de la zona.

En un camposanto, sea público o privado, debe realizarse una inversión a la hora de hacer uso de un espacio. Campos del Pacífico viene a romper ese esquema a nivel de provincia, para contar con un camposanto digno, con elevada calidad del servicio. A raíz de lo mencionado, se busca cumplir una función social enriquecedora para la zona de Puntarenas.

En cuanto a la limitación de espacio en los cementerios de Puntarenas, se confirma que los comentarios son verdaderos, con base en la información recopilada en los antecedentes de los cementerios puntarenenses administrados por municipalidades y el cementerio privado de la provincia que actualmente se encuentra en función. Hay una

deficiencia en ese ámbito, pues en la zona se carece de espacios para satisfacer las necesidades de las familias cuando buscan, en determinado momento, un lugar para una inhumación.

Campos del Pacífico viene a aportar a la provincia una solución ante esta circunstancia. Aunque el proyecto va dirigido a los asociados de COOPESPARTA R.L., la promoción se hará de forma general, para que quienes deseen el servicio puedan adquirirlo y se asocien a la Cooperativa. Mediante los análisis se puede confirmar que hay gran aceptación del proyecto por parte de los encuestados, quienes lo ven como una nueva opción u oportunidad si se presentara la situación.

Conforme la competencia (cementeros municipales y cementerio privado Valle de Paz) los asociados indican que por la calidad del producto estarían dispuestos a pagar un monto mayor al que se está planteando y que aparte del espacio ven como opción adquirir servicios funerarios adicionales.

Finalmente, la investigación de mercado demostró que los asociados desconocen la realidad con respecto a la falta de espacios o capacidad de los cementeros municipales. También, que la mayoría no cotiza para adquirir lotes, pero sí cotizan para servicios funerarios.

Esto significa que las personas en la actualidad, tanto población joven, como adulta, no se mantienen actualizados o informados sobre tasas de mortalidad de sus zonas y la problemática de la capacidad de espacios en los cementeros. Desconocen que en caso de fallecer es posible que, si no hubo una planificación sobre su muerte y llega el día, puede

que incurran en gastos económicos mayores, pues si no cuentan con lote familiar en los cementerios municipales, tendrían que correr a buscar camposantos privados. Por tal razón, lo conveniente es que todos busquen orientación antes de que ocurra y visiten empresas que ofrezcan servicios funerarios, planes y más, así como los que está ofreciendo Campos del Pacífico. La muerte es pronta y es un tema que envuelve a la humanidad desde el momento de su gestación fetal como para seguir ignorándola.

Hay una cantidad pequeña que prevé, planifica o se acoge a servicios y planes funerarios antes de su muerte y se mantiene informada; la población adulta mayor es la más interesada en este sentido. Por lo antes mencionado y por la mayoría de las respuestas de los asociados en la encuesta, Campos del Pacífico es un proyecto de alto beneficio para las personas de Puntarenas, Esparza y todas las zonas aledañas. Además, rompe las barreras de los típicos cementerios donde no existe un ambiente tranquilo, armonioso o familiar; la naturaleza es escasa y no tienen vistas atractivas al mar o las montañas; la innovación es pobre o simplemente no existe y hasta hay problemas en los parqueos y no cuentan con todos los servicios necesarios. Campos del Pacífico busca principalmente resolver la problemática de la falta de espacios en los cementerios municipales, que simplemente están obsoletos, además de informar y orientar a sus asociados y a la población externa que requiera de los servicios funerarios.

De ahí también la ubicación estratégica del camposanto; la mayoría de los asociados respondió que les parecía atractiva y accesible, debido a que está en un punto donde conecta las rutas principales: Esparza, Puntarenas, Guanacaste, San José. Además, el lugar es de bellos paisajes y muy sano; la ubicación del cementerio es favorecida por su

amplia historia, pues la localidad resguarda el que los príncipes de Prusia vivieron y fallecieron allí.

5.1.Recomendaciones

Como primera recomendación, ante el tema de escasez de espacios y desorden en la parte de ubicación en los cementerios mencionados, COOPESPARTA R.L., debe velar por que el plan operacional se cumpla y que sus espacios estén debidamente identificados ante la situación actual del COVID-19 con registro en su bitácora, pues al sepultar a una persona se debe seguir un protocolo conforme al Ministerio de Salud.

Asimismo, conforme lo que proyectó la encuesta sobre la competencia, es recomendable que COOPESPARTA R.L., mantenga los precios manejados a hoy en un mediano, estableciendo un numero en ventas estimada para llegar a un punto de equilibrio, para proceder a establecer nuevos precios. Pues de momento los montos presentados las personas los están tomando bien y les parecen muy atractivos.

En cuanto al tiempo para pagar el producto, es bueno pensar en el cliente cuando quiera adquirir un espacio de camposanto, explicándole, aconsejándole, asesorándole que es mejor pagar el producto en un periodo corto; a mayor cantidad de años para pagar el producto, más dinero se invierte por los intereses.

Se aconseja realizar una investigación más extensa para la población externa, pues esto brindará mayor seguridad sobre la aceptación del producto a nivel externo y más atracción a presentes y futuros clientes potenciales. Además, que se realice un benchmarking de los cementerios mejor posicionados de Costa Rica para saber en qué áreas trabajar y mejorar.

Por consiguiente, es recomendable que exista una mayor promoción y publicidad de Campos del Pacífico, ya que aún es muy reciente y la población externa desconoce sobre él. Se pueden fortalecer los contenidos de social media con anuncios más llamativos; entregar volantes en las comunidades de Esparza, Puntarenas y zonas aledañas; realizar anuncios comerciales de TV y radio y expandir más el de boca a boca informativo.

Es aconsejable que capaciten al personal de la cooperativa sobre camposantos, para que puedan brindar a los asociados y a los clientes externos un asesoramiento veraz y sólido, que permita enamorar a las personas con respecto al producto y que el cliente se vaya satisfecho con la información proporcionada por el personal.

Debido a que COOPESPARTA R.L., está optando por la innovación, se enfoca en la familia y en vivir una experiencia única de camposanto, además de contar con espacio suficiente, se propone que cree un área exclusiva para un cementerio ecológico de mascotas. Se trata de brindar un servicio novedoso; porque la familia no solo incluye personas, sino animales y en la mayoría de los casos una mascota viene a ser como un hijo más que aporta mucha felicidad en la vida.

5.2. Bibliografías

- ACNUR. (2018). Ventajas y características del cooperativismo. Recuperado de <https://eacnur.org/blog/ventajas-y-caracteristicas-del-cooperativismo/>
- Alonso, Eva. Serrano, Marlola (2003). El trabajo del ama/amo de casa. Un estudio jurídico y su consideración ética. Recuperado de <https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DP TO3/Temas/Pdf/pdf/castellano/El%20Trabajo%20del%20ama%20de%20casa.pdf?hash=2f56c142567e6308c78ed71ae13a3ef6&idioma=EU>
- Arias, Marco Esteban (2014). El Trabajador Autónomo en Costa Rica: análisis de las implicaciones del estado actual de su regulación y propuesta para una reforma. Costa Rica. Recuperado de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/El-Trabajador-Aut%C3%B3nomo-en-Costa-Rica-an%C3%A1lisis-de-las-implicaciones-del-estado-actual-de-su-regulaci%C3%B3n-y-propuesta-para-una-reforma.pdf>
- Aylward, B. (2020). Coronavirus: China y las 5 medidas que lo hacen ejemplo contra el Covid-19. Es Noticia. Recuperado de <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-china-y-las-5-medidas-que-lo-hacen-ejemplo-contr-el-covid-19-3889>
- Azuerro, E. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Recuperado de <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667.pdf>
- Becerra, R. (2018). Segmentación de mercados: definición, tipos y estrategia. Recuperado de <https://www.abtasty.com/es/blog/segmentacion-de-mercado-definicion-tipos-y-estrategia/>

Bembibre, C. (2010). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/funeraria.php>

Bermúdez, M., Rojas, G. (2014). Estudio de pre factibilidad para el mejoramiento del servicio de cementerio municipal, operado por la Municipalidad del cantón de Pérez Zeledón. Recuperado de <file:///E:/Estudio%20de%20arte%20IV/Estudio%20de%20prefactibilidad%20para%20el%20mejoramiento%20del%20servicio.pdf>

Blandón, D. (2021). Economía de EE. UU. vuelve a niveles prepandémicos en la recesión más corta de su historia. France 24. Recuperado de <https://www.france24.com/es/programas/econom%C3%ADa/20210730-economia-estados-unidos-recuperacion-premandemia>

Caja Costarricense del Seguro Social (2021). COVID-19 Detengamos el contagio. Recuperado de <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/preguntas-frecuentes>

Calderón, C., Calero, S. (2019). Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 – 2018. Recuperado de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/297/Gesti%C3%B3n%20cobros%20servicios%20arrendamiento%20y%20venta%20terrenos%20Cementerio%20Chacarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conexión ESAN (2017). ¿Qué son los estudios de viabilidad?. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/que-son-los-estudios-de-viabilidad/>

Conexión ESAN (2017). Marketing relacional: entre el valor y el precio. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/marketing-relacional-entre->

[el-valor-y-el-](#)

[precio/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Philip%20Kotler%2C%20valor%20%22es,costo%20total%20que%20debe%20soportar%22.&text=Se%20debe%20tener%20en%20cuenta,de%20adquisici%C3%B3n%20de%20producto%2Fservicio.](#)

Contreras, V., Cuba, V., Flores, G., Salinas, P., Sulca, M. (2017). Métodos de estudio. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2017-1/MANUALES/METODOS%20DE%20ESTUDIO.pdf>

COOPESPARTA R.L. (2020). Reglamento Camposanto. Recuperado de

COOPESPARTA R.L. (2020). Historia y valores. Recuperado de <https://www.coopesparta.com/wp-content/uploads/2020/06/Historia-COOPESPARTA.pdf>

COOPESPARTA R.L. (2020). Misión, Visión y Estrategia. Recuperado de https://www.coopesparta.com/?page_id=557

COOPESPARTA R.L. (2020). Misión, Visión y Estrategia. Recuperado de https://www.coopesparta.com/?page_id=557

EALDE Business School (2017). Las necesidades y los deseos en Marketing: MARKETING Y COMUNICACIÓN. Recuperado de <https://www.ealde.es/necesidades-deseos-marketing/>

Embajada de China en Costa Rica (2021). China y Costa Rica juntos en la lucha contra la COVID-19. LaRepublica.net. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/china-y-costa-rica-juntos-en-la-lucha-contra-la-covid-19>

Federación de Entidades Organizadas de Congresos y Afines de América Latina (sf). Requisitos de Asociados Activos. Recuperado de: <https://cocal.org/wp-content/uploads/2018/12/Requisitos-Socios-Activos.pdf>

- Hernández, A. (s.f). Nicho de mercado: definición, características e importancia: Aloha.
Recuperado de <https://www.alohacreativos.com/blog/nicho-de-mercado-definicion>
- Hidalgo, O. (2017). El cooperativismo y su aporte a la sociedad. Diario extra (Párr. 1 y 3). Recuperado de <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/340954/e1-cooperativismo-y-su-aporte-a-la-sociedad>
- Ica por Languasco, M., Rivera, D. (2017). Cementerio Ecológico en la Ciudad De Ica.
Recuperado de <file:///E:/Estudio%20de%20arte%20V/Cementerio%20ecologico.pdf>
- Infocoop. (sf). Historia del cooperativismo en Costa Rica. Recuperado de http://www.infocoop.go.cr/cooperativismo/historia_costa_rica.html
- Infocoop. (sf). Legislación. Recuperado de <http://www.infocoop.go.cr/cooperativismo/legislacion.html>
- Infocoop. (sf). Sectores del cooperativismo. Recuperado de <http://www.infocoop.go.cr/cooperativismo/sectores.html>
- Izquierdo, A. (22 de marzo de 2018). RevistaPym. Obtenido de <https://revistapym.com.co/comunicacion/doce-anos-siendo-raddar>
- Jakhar, P. (2020). Coronavirus: las innovadoras tecnologías que está utilizando China para combatir el covid-19 (y las preocupaciones que plantean). BBC News.
Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51736635>
- Jiménez, I., Kachalia, E., Mendoza, Y., Rivera, D. (2009). Elaboración y Evaluación de Proyecto de Inversión Grupos de Servicios Funerarios, S.A. Recuperado de <https://es.calameo.com/books/00462726114111f497489>
- kuo, L. (2018). Morirse es caro: cada vez más chinos se entierran en frascos biodegradable. Diario.es. Recuperado de https://www.eldiario.es/internacional/the-guardian/puedo-permitir-enterrado-china-entierros_1_1606278.html

Lage, R. (s.f). 1.2. NECESIDAD, DESEO Y DEMANDA: club-mba.com .Recuperado de <https://www.club-mba.com/apuntes/marketing/fundamentos-de-marketing/necesidad-deseo-demanda/>

Marca Claro (2020). ¿Cuáles son las medidas de Estados Unidos para combatir la pandemia de COVID-19? Lo Más Trending. Recuperado de <https://us.marca.com/claro/mas-trending/2020/03/24/5e7a472622601d396c8b45e9.html>

Ministerio de Salud de Costa Rica (2020). Ministro de Salud, Daniel Salas: “Todos debemos contribuir para proteger a la población más vulnerable ante el COVID-19”. Recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1565-ministro-de-salud-daniel-salas-todos-debemos-contribuir-para-proteger-a-la-poblacion-mas-vulnerable-ante-el-covid-19>

Montealegre, J., Murillo, M. (2019). “Análisis de la legislación existente sobre cementerios y propiedad condominal: propuesta de reforma normativa para permitir la creación de cementerios privados bajo el régimen de propiedad en condominio y cementerios verticales”. Recuperado de <file:///C:/Users/PC/Desktop/TESIS/Tesis-cementerios-final-lista.pdf>

Moreno, E. (2013). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-de-l-problema-de.html>

Municipalidad de Esparza. (16 de Julio de 2019). Requisitos según el tipo de trámite. Obtenido de <https://muniesparza.go.cr/articulo/9/cementerio>

Municipalidad de Esparza. (20 de noviembre de 2019). Inhumaciones y exhumaciones. Obtenido de <https://muniesparza.go.cr/articulo/292/inhumaciones-y-exhumaciones>

Municipalidad de Esparza. (20 de noviembre de 2019). Legalización de derecho.

Obtenido de <https://muniesparza.go.cr/articulo/293/legalizacion-de-derecho>

Municipalidad de Esparza. (20 de noviembre de 2019). Traspaso de derecho en el

cementerio. Obtenido de <https://muniesparza.go.cr/articulo/295/traspaso-de-derecho-en-el-cementerio>

Municipalidad de Esparza. (20 de noviembre de 2019). Traspaso de derecho en el

cementerio de dueño fallecido. Obtenido de

<https://muniesparza.go.cr/articulo/296/traspaso-de-derecho-en-el-cementerio-de-dueno-fallecido>

Municipalidad de Esparza. (2019). Reseña del Cementerio de Esparza. Recuperado de

<https://www.coopesparta.com/wp-content/uploads/2020/09/Reglamento-Camposanto.pdf>

Municipalidad de Esparza. (22 de octubre de 2019). Construcción de nichos. Obtenido

de <https://muniesparza.go.cr/articulo/294/construccion-de-nichos>

Municipalidad de Esparza. (31 de octubre de 2019). Reseña Cementerio de Esparza.

Obtenido de <https://www.muniesparza.go.cr/articulo/261/cementerio-de%20esparza>

Municipalidades <https://www.tse.go.cr/2020/docus/varios/folleto-elecciones-municipales-2020.pdf>

Navarro, Z., Sandoya, D, (2013). Estudio de Factibilidad para Implementación de un

Camposanto que Ofrezca Servicios Exequiales en la Ciudad de Milagro. Recuperado de <file:///E:/Estudio%20de%20arte%20IV/Estudio%20de%20prefactibilidad%20para%20el%20mejoramiento%20del%20servicio.pdf>

Organización Internacional de Trabajo (2015). OIT: Informe Mundial sobre Salarios

2014/2015. Salarios y desigualdad de ingresos. Ginebra. Recuperado de

https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/beneficiaries/WCMS_536068/lang-es/index.htm

- Orús, A. (2021). COVID-19: número de muertes por país en 2021. Recuperado de <https://es.statista.com/estadisticas/1095779/numero-de-muertes-causadas-por-el-coronavirus-de-wuhan-por-pais/>
- Oviedo Soto, S. P. (2009). La muerte y el duelo. Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/50381>
- Paredes, R., Mendoza, A., Ortega, C., Gómez, T. (2017). La Economía Según Autores. Recuperado de <http://economundo1.blogspot.com/2017/02/la-economia-segun-autores.html>
- Pérez, J., Merino, M. (2017). Definición de apertura. Recuperado de <https://definicion.de/apertura/>
- Política Metropolitana (2021). Coronavirus ¿Qué es, dónde surgió y cómo protegerse? Recuperado de <https://policlinicametropolitana.org/informacion-de-salud/el-nuevo-coronavirus-que-es-donde-surgio-y-como-protegerse/>
- Popular Valores (2019). Glosario. Recuperado de <http://www.popularvalores.com/index.php/pvglosario/l/I>
- Procuraduría General de la República. (Agosto de 2005). Sistema Costarricense de Información Jurídica. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=56104
- Quinoa, M. (2021). Investigación de mercado: Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-mercado.html>

- Quintana, C. (2021). ESTUDIO DE VIABILIDAD DE UN PROYECTO: QUÉ ES Y CÓMO SE HACE. Recuperado de <https://www.oberlo.es/blog/viabilidad-de-un-proyecto>
- Real Academia Española (2020). Diccionario Virtual. España. Madrid. Recuperado de <https://dle.rae.es/inactivar#LAEGiJo>
- Real Academia Española (2020). Diccionario Virtual. España. Madrid. Recuperado de <https://dle.rae.es/estudiante>
- Relaciones Bilaterales (2021). Medio millón de vacunas donadas por EEUU acercarán a Costa Rica a la inmunidad colectiva. Recuperado de <https://www.rree.go.cr/index.php?sec=servicios&cat=prensa&cont=593&id=6101>
- Riquelme, M., (dic 28, 2017). Sociedad Cooperativa (Que Es Y Características). Recuperado de <https://www.webyempresas.com/sociedad-cooperativa/>
- Ruíz, H. (2020). Impactos del covid-19 en la economía costarricense y mundial: Impactos económicos globales del covid-19. Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/556-impactos-del-covid-19-en-la-economia-costarricense-y-mundial>
- Salas, D. (2019). Enfoque mixto de la investigación: algunas características. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Sánchez, J. (2017). Necesidad (marketing): economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/necesidad-marketing.html>
- Sayago, D. (2016). Necesidades, deseos y demanda: Marketing Educativo. Recuperado de <https://dannysayago.wordpress.com/necesidades-deseos-y-demandas/>
- Scottie, A. (2021). Abrumado por las muertes de covid-19, el cementerio más grande de EE.UU. refrigera los cuerpos mientras familias esperan semanas. Recuperado de <https://cnnespanol.cnn.com/2021/01/29/abrumado-por-las-muertes-de-covid-19-el->

[cementerio-mas-grande-de-ee-uu-refrigera-los-cuerpos-mientras-familias-esperan-semanas/](#)

Significados (2019). Tipos de Investigación. Recuperado de

<https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>

Superintendencia de Pensiones (2020). SUPEN. San José Costa Rica. Recuperado de

<https://www.supen.fi.cr/tramites-para-pensionarse>

Tewari, S. (2021). Covid-19: cómo la pandemia ayuda a China a ganar influencia en los países vecinos de su rival India. BBC News. Recuperado de

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-57224192>

Todo prestamos.com (2019). ¿El préstamo Que es un préstamo? Recuperado de

<http://www.todoprestamos.com/prestamos/prestamo/>

Ucha, F. (2013). Definición de Cooperativismo. Recuperado de

<https://www.definicionabc.com/economia/cooperativismo.php>

Universidad Técnica Nacional. (2017). 1.2 Delimitación del tema. Trabajos finales de graduación en la UTN. Guía para su realización. Vicerrectoría de Investigación y Transferencia. Vicerrectoría de Docencia.

USA Gov en Español (2020). Covid – 19. Recuperado de

<https://www.usa.gov/espanol/coronavirus>

Valle, E. (2005). Crédito y Cobranza. Recuperado de

http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Van Dalen, D., Meyer, W. (2006). La Investigación Descriptiva. Recuperado de

<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

5.3. Anexos

5.4. Encuesta para los Asociados de COOPESPARTA R.L.

Encuesta para los (as) asociados (as) de Coopesparta R.L

La presente encuesta es para conocer su opinión sobre el proyecto "Campos del Pacífico", el propósito del proyecto es ofrecer a nuestros asociados un servicio que rompa con la imagen tradicional de los cementerios, con un concepto único, lejos del ruido de la ciudad, para transmitir un ambiente de paz en su momento de duelo. ¡Su participación es importante para nosotros!

* Obligatorio

1. ¿Cuál es su género? *

- Masculino
- Femenino

2. ¿Dentro de cuál rango de edad se encuentra? *

- 18 años a 25 años
- 26 años a 35 años
- 36 años a 45 años
- 46 años a 55 años
- 56 años a más

3. ¿En qué ocupación se encuentra usted? *

- Estudiante
- Asalariado
- Ama de casa
- Trabajadores en lo propio
- Pensionados

4. ¿En qué rango de ingreso mensual se encuentra usted? *

- Entre 0 a 250 mil
- Entre 260 mil a 450 mil
- Entre 460 mil a 650 mil
- Entre 660 mil a 850 mil
- Entre 860 mil o más

5. ¿Conoce usted la realidad actual sobre la falta de espacios en los cementerios públicos de Esparza y Puntarenas? *

- Sí
- No

6. ¿Le parece que Campos del Pacifico es un proyecto importante para usted y su familia? *

- Sí
- No

7. Considerando la falta de espacios en los cementerios de la zona, cree usted que el proyecto Campos del Pacífico es importante para la comunidad o zonas aledañas? *

Sí

No

8. ¿Ha invertido usted en algún lote de camposanto actualmente? *

Sí

No

9. ¿Tiene usted algún plan de servicios funerarios adicionales? *

Sí

No

10. ¿Adquiriría usted un espacio en Campos del Pacífico? *

Sí

No

11. ¿En caso de adquirir el servicio, ¿Cuál sería la forma en la que realizaría el trámite para adquirirlo? *

Presencial

Plataforma virtual

12. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir por la calidad de éste producto? *

- ₡ 800,000.00 a ₡ 1,000,000.00
- ₡ 1,100,000.00 a ₡ 1,300,000.00
- ₡ 1,400,000.00 a más.

13. ¿En cuánto tiempo estaría dispuesto usted a pagar el producto? *

- 0 a 6 meses
- 7 meses a 1 año
- 2 años a 3 años
- 4 años a 5 años
- 7 años a más

14. De los siguientes medios de pago, ¿Cuál considera conveniente para realizar los pagos de las cuotas del camposanto? *

- En las oficinas de COOPESPARTA, R.L
- Transferencia bancaria o SINPE
- Cobro mediante página web

15. Teniendo en cuenta la ubicación estratégica del camposanto en calle La Guaría, San Miguelito, Barranca ¿Cree usted que su ubicación es accesible para su uso? *

- Sí
- No

16. ¿Cuáles de los siguientes servicios adicionales para la oferta de Campos del Pacífico considera atractivos? *

- Cremación
- Planes funerarios
- Capilla de velación
- Cafetería
- Todos los anteriores

17. ¿Estaría dispuesto a invertir adicionalmente en alguno de los servicios mencionados en la pregunta anterior? *

- Sí
- No

18. Si desea compartir alguna opinión le agradecemos hacerlo en el siguiente espacio. Para nosotros será muy importante conocer sus comentarios.

¡Ha culminado la encuesta! ¡COOPESPARTA, R.L., agradece su participación!

Si desea conocer más información sobre el camposanto “Campos del Pacífico” debe contactarse al 26369050, con mucho gusto le atenderemos.

5.5. Reglamento General de Cementerios

5.5.1. Modelos de los Cementerios

En Costa Rica los cementerios son regulados y controlados por medio del “Reglamento General de Cementerios N° 32833” que empezó a regir a partir del año 1973. Este es una base para que, conforme con la ley, se administre y construya parte de las sepulturas y los requisitos que se deben cumplir desde el enterrar un cuerpo hasta la salud para los trabajadores, en la parte de salud ocupacional.

Según el Sistema Costarricense de Información jurídica, última versión de la norma, el siguiente Código es el Reglamento General de Cementerios;

En uso de las facultades que les confieren el artículo 140, inciso 3) y 18) y 146 de la Constitución Política y los artículos 327, 329 y 330 de la Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud".

Considerando:

- 1º-Que la salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado.
- 2º-Que los adelantos tecnológicos de la época obligan a reglamentar sobre la mejor disposición del cadáver, sus restos y de los sitios destinados para esos fines.
- 3º-Que toda persona física y jurídica queda sujeta a los mandatos de la Ley General de Salud, de sus reglamentos y de las órdenes generales, particulares, ordinarias y de emergencia que las autoridades de salud dicten en ejercicio de sus competencias.
- 4º-Que, siendo la contaminación de las aguas, suelo y aire factores que inciden negativamente en nuestro entorno ambiental, resulta prioritario adoptar medidas de control para evitar su contaminación.

5º-Que la contaminación del suelo y los cuerpos de agua favorece la proliferación de enfermedades de transmisión hídrica y reduce el número de fuentes disponibles para el abastecimiento de agua para consumo humano.

6º-Que es potestad del Ministerio de Salud velar por la salud de la población y de las condiciones sanitarias ambientales.

7º-Que se ha considerado conveniente y oportuno actualizar las regulaciones en materia de regulación de la actividad de los cementerios.

Por lo tanto,

DECRETAN:

5.5.2. Reglamento General de Cementerios

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1º -Objetivo. Regular y controlar todo lugar destinado a la disposición de cadáveres y otros restos humanos.

Artículo 2º -Ámbito de aplicación. La presente regulación reglamentaria tiene como fines primordiales la ubicación, construcción, ampliación y funcionamiento de los cementerios que se ubiquen en el territorio nacional.

Artículo 3º -Definiciones. Para los efectos de aplicación del presente reglamento, entiéndase por:

- **Ablación:** Extirpación de una parte del cuerpo.

- **Aguas freáticas o subterráneas:** Aguas localizadas en el subsuelo sobre una capa impermeable.
- **Bóveda:** Cripta.
- **Cadáver:** El cuerpo humano durante los cinco años siguientes a la muerte, computado este plazo desde la fecha y la hora de la muerte que figura en la inscripción de la defunción en el Registro Civil.
- **Cementerio:** Todo terreno descubierto, previamente escogido, bien delimitado y cercado, público o privado y destinado a enterrar cadáveres humanos, sus restos o vísceras extraídas a los cadáveres autopsiados o embalsamados en establecimientos autorizados para dichos efectos, o para la conservación y custodia de cenizas producto de la cremación de cadáveres, o restos humanos.
- **Crematorio:** Cámara de calor externo utilizado para reducir a cenizas un cuerpo humano o partes de él.
- **Cripta:** Sitio subterráneo donde se acostumbra a inhumar a los muertos.
- **Exhumación:** Acción y efecto de desenterrar un cadáver. Se clasifican en ordinarias y extraordinarias.
- **Cuerpos de agua:** Masas de agua salada o dulce que cubre porciones de la superficie de la tierra.
- **Exhumar:** Desenterrar un cadáver.
- **Fosa:** Hoyo o zanja sin recubrimiento.
- **Inhumación:** Acción y efecto de enterrar un cadáver.
- **Inhumar:** Enterrar un cadáver.
- **Mausoleo:** Monumento erigido en memoria de una o más personas, donde permanecen los restos del o de los muertos.
- **Ministerio de Salud:** Ministerio.

- **Nicho:** Cavidad que en los cementerios sirve para colocar los cadáveres.
- **Osario:** Lugar destinado para reunir los huesos que se extraen de las sepulturas.
- **Restos cadavéricos:** Lo que queda del cuerpo humano una vez transcurridos los cinco años siguientes a la muerte.
- **Restos humanos:** Partes del cuerpo humano de entidad suficiente, procedentes de abortos, mutilaciones, intervenciones quirúrgicas, autopsias clínicas o judiciales y actividades de docencia o investigación.
- **Sepulcro:** Féretro, ataúd.
- **Sepultura:** Lugar donde se entierra un cadáver.
- **Sepultar:** Poner en la sepultura, enterrar.
- **Tumba:** Sepultura.
- **Regente médico patólogo:** médico especialista en anatomía patológica, medicina legal o patología forense, el cual está debidamente capacitado en el manejo especializado integral de cadáveres humanos, y otras piezas quirúrgicas y desechos hospitalarios de tejidos humanos; y en la realización de autopsias sean éstas hospitalarias, médicos forenses o de centros privados. Además, realiza y/o supervisa la realización de certificados de defunción de manera correcta según normativa vigente.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42474 del 9 de julio del 2020)

5.5.3. CAPÍTULO II De la administración

Artículo 4° - La planificación, dirección, vigilancia y conservación del cementerio estará a cargo de una Junta Administradora, la que velará por el cumplimiento del presente

reglamento. De no llegarse a integrar la Junta Administradora correspondiente por falta de colaboración de la ciudadanía, la Administración Municipal correspondiente, podrá asumir la prestación del servicio.

(Así reformado mediante el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 33862 del 18 de junio del 2007).

Artículo 5° -Todo habitante de la República que fallezca tendrá derecho a un funeral decoroso y a la disposición conveniente y adecuada de su cadáver. Restos o cenizas deben ser tratados en toda circunstancia con consideración y respeto.

Artículo 6° -Queda terminantemente prohibida la comercialización de cadáveres, vísceras extraídas a los cadáveres autopsiados o embalsamados, restos humanos o cenizas producto de la cremación de cadáveres o restos humanos.

Artículo 7° -Es permitida en los cementerios la práctica de servicios religiosos o ceremonias laicas, pronunciar discursos u oraciones fúnebres alusivas al fallecido y el acompañamiento musical de las exequias, siempre que no contravenga la normativa existente, la moral o las buenas costumbres.

Artículo 8° -Todos los cementerios, deberán contar con un reglamento interno, ajustado a las disposiciones del presente reglamento; que contemple las normas técnicas y administrativas necesarias para su organización, funcionamiento, operación y mantenimiento, además, un registro estadístico de las inhumaciones, exhumaciones, cremaciones y traslados de restos.

Artículo 9º -Los cementerios que cuenten con una plantilla de trabajadores o contratistas que emplean personas para las labores de mantenimiento, construcción de nichos, bóvedas u otros; deberá la administración del cementerio al menos una vez al año brindarles una charla a los trabajadores sobre salud ocupacional, que contemple los siguientes temas:

- a) Riesgos Ergonómicos (construcción sepulturas, mausoleos y otros).
- b) Seguridad construcción (evitar atrapamiento por derrumbes y otros).
- c) Químicos (aplicación de agroquímicos).
- d) Biológicos (exhumaciones u otros).
- e) Primeros auxilios.
- f) Otros a juicio de la administración del cementerio.

Artículo 10.-La administración del cementerio deberá contar con un botiquín de primeros auxilios en un lugar apropiado dentro de las instalaciones; para ser utilizado en caso de emergencia ocasionada por un accidente de algún trabajador.

Asimismo, deberá contar con un plan de manejo de artrópodos y roedores.

Artículo 11.-Cuando en un cementerio existan trabajadores permanentes, ya sea de oficina o de campo, deberá disponerse un lugar para la ingesta de alimentos, con su respectivo lavamanos habilitado y jabón.

Artículo 12º.- Las autoridades administrativas del cementerio serán las encargadas con su personal, de realizar las inhumaciones en casos de muertes masivas, desastres naturales

u otra emergencia sanitaria; así como suministrar el equipo de protección personal requerido. Además, deberán velar por el correcto uso del equipo dentro del cementerio.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42474 del 9 de julio del 2020)

5.5.4. CAPÍTULO III Ubicación y construcción del cementerio

Artículo 13.-El permiso de ubicación, el visado sanitario de los planos constructivos y el permiso sanitario de funcionamiento de los cementerios, serán otorgados por el Área Rectora de Salud o la Región de Salud correspondiente.

Artículo 14.-El permiso de ubicación deberá ser solicitado mediante nota o formulario suministrado por el Área Rectora de Salud correspondiente y deberá ser acompañada de los siguientes documentos:

a) Plano catastrado del terreno.

b) Certificado de uso del suelo, por parte de la Municipalidad del cantón o del Instituto de Vivienda y Urbanismo en los casos que corresponda.

Artículo 15.-El terreno a elegir para construir un nuevo cementerio, deberá contar con los siguientes requisitos:

1) El área no podrá ser menor de dos mil metros cuadrados.

2) Ubicarse a una distancia no menor de doscientos metros (200) aguas arriba de un pozo o fuente de agua para abastecimiento humano, salvo que se demuestre fehaciente y técnicamente que el proyecto a desarrollar, ubicado a una distancia menor, no causará un impacto negativo a la salud de las personas ni al medio ambiente.

(NOTA DE SINALEVI: Este inciso fue reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 33769 del 25 de abril del 2007, mismo que fue anulado mediante resolución de la Sala Constitucional N° 6052-08 del 16 de abril del 2008. No indica la Sala si se reestablece su texto anterior, el cual antes de la reforma anulada era: (“Ubicarse a una distancia no menor de doscientos metros (200) aguas arriba de un pozo o fuente de agua para abastecimiento humano”).

- 3) El terreno no deberá de ser de material rocoso y su consistencia no debe de imposibilitar su excavación hasta dos metros de profundidad máxima donde se ubicarán las fosas.
- 4) Cumplir con lo que indica el artículo 33 de la Ley Forestal. Ley N° 7575 del 5 de febrero de 1996 y sus reformas.
- 5) El terreno debe de estar ubicado en un lugar sin riesgo de inundaciones ni deslizamientos.

Artículo 16.-En zonas urbanas el cementerio estará delimitado por pared o muro sólido de dos metros de altura (2 metros) mínima. Frente a la vía pública podrá utilizarse muro, verjas o combinación de ambas. En zonas rurales podrá ser delimitado por cerca de alambre o verja.

Artículo 17.-Todo cementerio tendrá obras de recolección de pluviales, pie de taludes, luz artificial y otras obras de infraestructura básica necesarias para su buen funcionamiento. Debe evitarse riesgos en los pasillos, por el mal estado de parrillas, en los caños recolectores de las aguas pluviales que lo atraviesan.

Artículo 18.-En el caso de que existan cursos de agua de dominio público, permanentes o no, dentro del terreno del cementerio o colindante con ella, deberán de respetarse, los alineamientos o retiros estipulados por las leyes vigentes.

Artículo 19.-La topografía del terreno tendrá pendientes menores de 10%. En caso de mayor pendiente, se deberá construir terrazas para las fosas que terminarán en taludes pronunciados no más de 1 x 1, 1 en la horizontal y 1 en la vertical.

Artículo 20.-Las sepulturas se construirán de acuerdo con los siguientes requisitos:

- a) Las sepulturas tendrán las siguientes dimensiones mínimas: 0.90 metros de ancho, 2.40 metros de largo, una profundidad máxima de dos metros y una altura máxima de 0.70 metros sobre el nivel del suelo.
- b) Las sepulturas estarán alineadas entre sí, con un mínimo de separación a lo largo y ancho entre fosas y bóvedas de 0,50 metros. Cada 2 filas, estarán separadas por un pasillo de 1,50 metros mínimo. En caso de utilización de equipo mecánico para excavación, deberá preverse el ancho de los pasillos, dejándolos adecuados para su circulación y operación, de acuerdo con el equipo que se emplee.
- c) Cada pasillo no debe exceder los 100 metros de longitud.
- d) La separación mínima entre las tumbas y los linderos de las propiedades colindantes será de tres metros mínimo. Si el lindero contiguo tiene una profundidad de más de un metro respecto al nivel del cementerio, el retiro mínimo será de cinco metros.
- e) Toda tumba guardará una separación mínima de un metro del borde del talud y 0,50 metros del pie de éste.
- f) No se permite el uso de materiales prefabricados sobre suelo.

Artículo 21.-Para el trámite del visado sanitario de los planos constructivos del cementerio el interesado deberá presentar:

- 1) Estudio Hidrogeológico, el cual deberá contener lo siguiente:
 - a) Evaluación del riesgo de contaminación de mantos acuíferos y recomendaciones al respecto.
 - b. Determinación de la profundidad del nivel freático.
 - c. Localización de nacientes y otros cuerpos de agua.
 - d. Censo de aprovechamiento del recurso hídrico de la zona.
 - e. Determinación de la permeabilidad del suelo.
 - f. Caracterización y espesor de los estratos geológicos.
- 2) Lámina constructiva con la distribución general del cementerio con sus sepulturas, curvas de nivel, edificaciones administrativas, tapias y los retiros correspondientes.
- 3) Lámina constructiva donde se indique el sistema de evacuación y disposición de las aguas pluviales y los taludes en caso de pendientes pronunciadas.
- 4) Lámina constructiva que indique los detalles constructivos de los nichos, bóvedas, osarios, con sus cortes transversales respectivos.
- 5) Lámina constructiva con los detalles constructivos de las edificaciones administrativas, junto con su sistema de disposición de aguas residuales.
- 6) Lámina constructiva con los detalles de la instalación eléctrica e iluminación general del cementerio.
- 7) Cualquier otro detalle constructivo indicado en este reglamento.

Lo anterior deberá tramitarse conforme a las leyes y reglamentos vigentes.

Artículo 22.-Todo cementerio público o privado debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente reglamento, y lo decretado en el Reglamento General para

Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud. El desacato de lo indicado en el presente decreto será causa de revocatoria del permiso sanitario de funcionamiento o la clausura del establecimiento según sea el caso. En ambos casos deberá cumplirse con la garantía del debido proceso.

Artículo 23.-Para optar por el Permiso Sanitario de Funcionamiento, los cementerios deberán haber cumplido con los requisitos señalados en la Hoja N° MS-DPAH-PF-RSPF-08 denominada Requisitos para Solicitudes de Permisos de Funcionamiento, la cual se encuentra disponible en el Área Rectora de Salud correspondiente.

Artículo 24.-Todo cementerio debe tener a disposición servicios sanitarios, lavamanos y agua potable para uso de los trabajadores y público en general.

Artículo 25.-Todo cementerio deberá contar con un osario general debidamente protegido, donde se depositarán los restos óseos provenientes de las exhumaciones, debiendo estar construido antes de que transcurran los primeros cinco años de servicio.

Artículo 26.-Se permite grupos de nichos hasta de cuatro para núcleos familiares, debiendo quedar contemplado en el plano general del cementerio.

Artículo 27°. Deberá contemplarse tanto para cementerios públicos y privados un número no menor del 5% del total de los nichos para personas en extrema pobreza y contingencias provocadas por desastres naturales, tales como terremotos, inundaciones, epidemias, pandemias u otra emergencia sanitaria, declaradas como tales por el Ministerio de Salud.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42474 del 9 de julio del 2020).

5.5.5. CAPÍTULO IV De las inhumaciones

Artículo 28.-Se permitirán las inhumaciones, únicamente en cementerios autorizados, exceptuándose, los cadáveres para los que el Ministerio de Salud otorgue autorización de sepultar en sitio distinto.

Artículo 29°- La inhumación se efectuará entre las 24 y 36 horas posteriores al fallecimiento, podrá ampliarse este plazo, mediante permiso escrito que expida el Área Rectora de Salud correspondiente o bien a falta de ella, la Dirección Regional de Rectoría de la Salud correspondiente, quien consignará el tiempo que se concede para el sepelio o traslado al cementerio. El médico regente de la morgue del hospital público o privado o en su defecto el director del hospital en caso de no existir un médico regente en el centro hospitalario certifique que la inhumación es urgente por existir peligro para la salud de la población, podrá reducirse el plazo. Se exceptúa de esta disposición, los cadáveres retenidos por la autoridad judicial conforme a orden escrita.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42474 del 9 de julio del 2020)

Artículo 30.-Los cadáveres que se sepulten en las parcelas de inhumación deberán presentarse en ataúdes cerrados. Queda prohibida la inhumación de más de un cadáver en el mismo ataúd, salvo si se tratare de madre, recién nacido, o criatura abortiva, muertos durante el parto o con una diferencia de fallecimiento hasta de 24 horas. También es

prohibida la inhumación en féretros de metal u otro material de difícil y lenta descomposición. Además, en cada fosa solo debe sepultarse un cadáver, el caso de madre e hijo señalado anteriormente.

Con excepción en materia de cremación de cadáveres, no se permite la reutilización de féretros.

5.5.6. De las exhumaciones

Artículo 31.-Las exhumaciones serán ordinarias y extraordinarias. Las primeras, tienen lugar después de cinco años de realizada la inhumación.

Las extraordinarias se dan en dos circunstancias:

- a) Cuando los cadáveres sean exhumados por orden de autoridad judicial para investigaciones que interesen a órganos jurisdiccionales, en cuyo caso no requerirán autorización de la autoridad sanitaria. No obstante, lo anterior, se deberán guardar las siguientes medidas sanitarias: usar guantes, delantal o bata, mascarillas y bolsas plásticas debidamente identificadas.
- b) Cuando la autoridad sanitaria competente, lo autorice para ser trasladados a otras sepulturas o para ser cremados, deberán guardar las mismas medidas sanitarias indicadas en el inciso anterior.

Artículo 32.- Cuando las exhumaciones ordinarias se realicen dentro del mismo cementerio no requieren de orden o permiso especial. Se harán de conformidad con el reglamento interno del cementerio, después de transcurrido el tiempo establecido en el artículo 31 del presente reglamento.

En el caso de exhumaciones ordinarias que se requieran al traslado de restos de un cementerio a otro, deberán ser autorizadas por la Dirección del Área Rectora de Salud conforme al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Solicitud de un pariente directo (no político) del difunto. En dicha solicitud se deberá especificar lo siguiente:

a.1 Nombre, apellidos y número de cédula de identidad del solicitante.

Deberá portar la cédula de identidad.

a.2 Nombre del fallecido y fecha de defunción.

a.3 Nombre del cementerio donde se encuentra sepultado y nombre del cementerio donde se pretende trasladar el cadáver.

b) Certificado de defunción extendido por el Registro Civil.

c) Un timbre médico y un timbre Cruz Roja.

Artículo 33.- Los restos óseos o cadavéricos que se encuentren al hacer las exhumaciones ordinarias, serán recogidos cuidadosamente y depositados en el osario común, siempre que los deudos interesados no los reclamen para depositarlos en osarios privados, que posean dentro del mismo cementerio. Los panteoneros deberán usar bata, guantes y mascarilla.

Artículo 34.- Los osarios privados deberán tener un máximo del 50% del tamaño del nicho, para garantizar que no se utilicen para inhumaciones.

Artículo 35.- Cuando se trate de exhumaciones extraordinarias ordenadas por las autoridades judiciales, deberá observarse todas las normas que esta autoridad sugiera para el mejor resultado de sus investigaciones.

Artículo 36.- El permiso de exhumación extraordinaria será extendido por el Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud, y especificará las precauciones sanitarias que en cada caso deberán observar los encargados de ejecutarlas.

Artículo 37.- La exhumación de fallecidos por viruela, coccidioidomicosis o Fiebre del Valle de San Joaquín, escarlatina, tifo exantemático, difteria, cólera o peste bubónica, fiebres hemorrágicas víricas, cadáveres expuestos a productos radioactivos, paludismo, ántrax o carbunco y VIH, requiere permiso escrito de la Dirección de Vigilancia del Ministerio de Salud, en obligada consulta al Director de la Región de Salud correspondiente.

Artículo 38.- Las exhumaciones sean ordinarias o extraordinarias se harán siempre en presencia del encargado del cementerio y de dos testigos debiendo levantarse un acta firmada por los presentes, la que conservará la administración del cementerio.

Artículo 39.- Para las labores de exhumación los trabajadores deberán contar con equipos de protección tales como guantes y mascarillas, delantal y botas de hule.

Artículo 40.- El Director de todo hospital público o privado donde ocurra una defunción a consecuencia de una enfermedad contagiosa, en consulta con el Área Rectora de Salud respectiva, podrán autorizar el traslado directo del cadáver al cementerio.

5.5.7. CAPÍTULO V Sepulturas privadas, mausoleos y nichos

Artículo 41.- Cuando la extensión del área del cementerio lo permita, la administración del mismo, puede arrendar o vender parcelas a quienes lo soliciten para sepulcros individuales o de familias.

Artículo 42.- Los sepulcros, cualquiera que sea la forma en que estén contruidos, no podrán estar a menos de tres metros de la línea de propiedad.

Artículo 43.- Las parcelas arrendadas o vendidas para sepulturas, podrán ser concedidas por un tiempo determinado no inferior a cinco años o a perpetuidad, según lo acuerden las partes.

Artículo 44.- En las parcelas pueden levantarse monumentos, mausoleos diseñados por un profesional responsable y contar con los permisos constructivos respectivos, de acuerdo con la normativa para el Trámite de Visado de Planos para la Construcción.

Artículo 45.- En los cementerios nuevos y en las ampliaciones de los existentes, no se permitirá la construcción de nichos en terrenos de relleno.

Artículo 46.- En los cementerios nuevos y en las ampliaciones de los existentes se permitirá la construcción de un nicho sobre la superficie del suelo, hasta una altura máxima de 70 centímetros. Los nichos sobre superficie del suelo con alturas superiores a setenta (70) centímetros, cuya construcción es anterior a la promulgación del presente Reglamento, podrán ocuparse para inhumaciones mientras se encuentren en buen estado

de uso y no muestren exteriormente exudaciones de los productos acuosos de la descomposición de los cadáveres.

Artículo 47.- La profundidad de la construcción de nichos bajo terreno será de 2 metros máximo. En ningún caso deberá llegar a una distancia menor de 1,5 metros del nivel freático.

Artículo 48.- Los nichos deberán ser construidos en bloques de cemento o ladrillo, de concreto reforzado o de elementos de concreto prefabricados que resistan las fuerzas adyacentes, debiendo permitir la infiltración de los productos acuosos de la descomposición de los cadáveres.

Artículo 49.- En casos individuales se podrá hacer la sepultura en fosa sin revestimiento, cuando éstas hayan sido aprobadas en planos de previo por las instituciones correspondientes.

Artículo 50.- Se prohíbe almacenar agua a cielo abierto; ubicar jarrones, macetas u otros recipientes para colocación de ofrendas que produzcan estancamiento de agua.

Artículo 51.- Cuando los nichos, por la acción del tiempo, por movimientos telúricos o por cualquier otro motivo se deterioren, el Ministerio prohibirá su uso para nuevas inhumaciones y ordenará su demolición.

Artículo 52.- Corresponde a la administración del cementerio brindar el mantenimiento y vigilar por el estado higiénico, estético y de ornato de las construcciones erigidas en ellos.

Artículo 53.- Cuando por negligencia u otra causa una sepultura o monumento amenace la salud pública y la seguridad de las personas, el Ministerio ordenará su demolición.

Artículo 54.- Todo cambio que modifique la naturaleza de un mausoleo o de un nicho, requiere la autorización de la administración del cementerio.

5.5.8. CAPÍTULO VI De la clausura de cementerios

Artículo 55.- Todos los cementerios nacionales se considerarán patrimonio público, sujetos a sus leyes y reglamentos, inalienables, secularizados y no podrán ser suprimidos sino por razones de orden público, previo criterio técnico y autorización del Ministerio.

Artículo 56.- El Área Rectora de Salud en coordinación con la Dirección de Vigilancia de la Salud del Ministerio, ordenará se clausure un cementerio, por razones de higiene, de orden público o cuando éste no satisfaga las condiciones prescritas por las leyes sanitarias y los requisitos del presente reglamento.

Artículo 57.- Durante los cinco años posteriores a la clausura de un cementerio, no podrá realizarse movimiento de tierra y solo podrá destinarse para siembra de árboles en este período.

Artículo 58.- En caso de clausura de un cementerio, conforme lo estipula el artículo 56 y a las disposiciones del 57 del presente reglamento, los arrendatarios de parcelas conservarán sus derechos sobre ellas, por el tiempo que falte para su vencimiento.

5.5.9. CAPÍTULO VII De los registros

Artículo 59.- La administración del cementerio llevará y mantendrá al día un Registro de tumbas, mausoleos y nichos. Estos serán identificados por número de parcela, cuadro a que pertenezcan y por el nombre y apellidos del propietario o arrendatario.

Artículo 60.- Para cada inhumación, la administración del cementerio exigirá la presentación de permiso escrito del propietario o de su representante legal y anotará en el registro, el nombre, sexo y edad de la persona inhumada, la fecha de la inhumación y el número del certificado de defunción. Los permisos debidamente archivados los conservará en su poder por un período mínimo de cinco años.

Artículo 61.- El permiso para la inhumación, a que alude el artículo anterior será presentado dos horas antes del entierro como mínimo, para que se determine el nicho que haya de ocuparse.

Artículo 62.- Para inhumaciones, la administración del cementerio indicará en las órdenes que expida, cual ha de ser el lugar por utilizar, si el responsable de la inhumación encontrare motivo que le impida cumplirla, dará aviso inmediato a la administración, explicando las razones.

Artículo 63.- La administración del cementerio, abrirá un libro en donde consignará el registro de las inhumaciones en tumbas, bóvedas o nichos, además los cambios y traslados que se realicen, incluyendo los restos que se lleven al osario. En este libro se anotará en su orden: Nombre y Apellidos del difunto, número de cédula de identidad o residencia, número, ubicación y serie de la tumba, bóveda o nicho, fecha en que fue sepultado y observaciones, si hubiere.

Asimismo, la administración de todo cementerio público o privado, tiene la obligación de comunicar a la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la información referente a las inhumaciones y/o cremaciones de cadáveres humanos realizadas en sus instalaciones. Lo anterior dentro del plazo de 15 días naturales a partir del día siguiente de la inhumación y/o cremación. Dicha información, consistirá como mínimo en el nombre, apellidos y el número de cédula de identidad o número de cédula de residencia de las personas fallecidas y la fecha del deceso, de conformidad con el acta de defunción aportada por los familiares o solicitantes de las inhumaciones y/o cremaciones. La información arriba descrita deberá ser enviada a la cuenta de correo electrónico *dim.defunciones@mtss.go.cr* o en su defecto, ser enviada por medio de correo certificado a la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Cada Institución o Empresa administradora del cementerio, deberá publicar por medio de su página web (si la tuviese) y mantener actualizada semanalmente la información mencionada.

El incumplimiento de lo indicado anteriormente, podrá causar la revocatoria del permiso sanitario de funcionamiento o la clausura del establecimiento, según sea el caso, de conformidad con el artículo 22 del presente Reglamento.

(Así reformado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 39819 del 5 de mayo de 2016)

Artículo 64.- Los propietarios y administradores del cementerio quedan obligados a facilitar las inspecciones de las autoridades administrativas y sanitarias. Asimismo, acatarán las disposiciones sobre política mortuoria que establece la Ley General de Salud, leyes conexas y reglamentos.

Artículo 65. - (Derogado por el artículo 27 del Reglamento para la operación de hornos crematorios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 39087 del 24 de junio del 2015)

Artículo 66.- (Derogado por el artículo 27 del Reglamento para la operación de hornos crematorios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 39087 del 24 de junio del 2015)

Artículo 67.- El transporte internacional de cadáveres se efectuará previa autorización que expida el Área Rectora de Salud, conforme al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Solicitud escrita del pariente directo o de la representación diplomática en caso de extranjero fallecido. En el documento deberá indicarse las calidades e identificación

del solicitante y del fallecido (adjuntar fotocopia de ambas identificaciones), así como la fecha de defunción, país destino y vía de traslado (aéreo, terrestre, marítima).

- b) Hoja de declaración de defunción extendida por el Registro Civil, en el formulario oficial consignado para esos efectos.
- c) Declaración jurada de que el féretro contiene única y exclusivamente los restos humanos del occiso. (Original y fotocopia).
- d) Un timbre médico y un timbre Cruz Roja.
- e) Certificado de embalsamamiento.

Artículo 68.- (Derogado por el artículo 27 del Reglamento para la operación de hornos crematorios, aprobado mediante decreto ejecutivo N° 39087 del 24 de junio del 2015)

Artículo 69. -Deróguense el Decreto Ejecutivo N° 22183-S del 6 de mayo de 1993 y sus reformas.

Artículo 70. -Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República. -San José, a los tres días del mes de agosto del dos mil cinco.

TRANSITORIO I. En cumplimiento del artículo 63 del presente Reglamento, la administración de todo cementerio público o privado, tendrá un plazo de un mes a partir de la entrada en vigencia de este Decreto Ejecutivo, para que le comunique de manera oficial a la Dirección Nacional de Pensiones, la forma que utilizará para comunicar el registro de todas las inhumaciones y/o cremaciones de cadáveres humanos realizadas en

sus instalaciones, sea por medio de correo electrónico o enviando la información directamente a la Dirección Nacional Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

(Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 39819 del 5 de mayo de 2016).

5.5.10. REGLAMENTO CAMPOSANTO | CAMPOS DEL PACÍFICO

USO INTERNO | COOPESPARTA R.L.

5.5.10.1. CAPÍTULO I. Disposiciones generales

ARTÍCULO 1. Para los efectos de aplicación del presente Reglamento, los términos que se mencionan tendrán el siguiente significado:

- **Exhumación:** Acción y efecto de desenterrar un cadáver.
- **Exhumar:** Desenterrar un cadáver.
- **Fosa:** Hoyo o zanja sin recubrimiento.
- **Inhumación:** Acción y efecto de enterrar un cadáver.
- **Inhumar:** Enterrar un cadáver.
- **Nicho prefabricado:** Cajón con tapa desmontable hecho de una mezcla de fierro y concreto, de fibra de vidrio o de algún otro material permeable que permita la filtración de los productos acuosos de la descomposición cadavérica y cuyas paredes perimetrales tengan el espesor suficiente para resistir el empuje de la tierra adyacente y el peso de otro nicho similar. En ellos se introducirán los féretros que contengan cadáveres para ser inhumados.
- **Féretro:** Ataúd, sepulcro, cofre.

- **Sepultura:** Lugar donde se entierra un cadáver.
- **Tumba:** Sepultura.
- **Cementerio o camposanto:** Es el cementerio ubicado en el distrito octavo (Barranca), cantón primero (Puntarenas), provincia sexta (Puntarenas), destinado a enterrar cadáveres humanos, sus restos o vísceras extraídas a los cadáveres autopsiados o embalsamados en establecimientos autorizados para
- dichos efectos, o para la conservación y custodia de cenizas producto de la cremación de cadáveres o sus restos humanos.
- **Columbario:** Estructura con nichos pequeños –“Cenizarios”- para contenedores de las cremaciones.
- **Lote o Nicho:** Extensión de terreno en la que se puede enterrar restos humanos o construir o enterrar hasta un máximo de dos criptas.
- **Osario:** Es el espacio dentro de la construcción que permite la colocación de una caja contenida de restos humanos, posteriores a los 5 años de haberse inhumado.
- **Cenizario:** Es el espacio dentro de la construcción –“Columbario”- que permite la colocación de una urna que contiene cenizas de restos humanos.
- **Crematorio:** Cámara de calor externo utilizado para reducir a cenizas un cuerpo humano o partes de él.
- **Jardín:** Es la porción de terreno que consta de varios lotes o nichos.
- **Administración:** Es el órgano encargado de la administración y mantenimiento del cementerio, incluidos los actos y servicios del cementerio.
- **Reglamento General de Cementerios:** Reglamento aprobado mediante decreto ejecutivo No.32833, el día 3 de agosto del 2005, sus reformas o norma posterior que venga a sustituirlo.
- **Ministerio:** Debe entenderse “Ministerio de Salud”.

- Regente médico patólogo: médico especialista en anatomía patológica, medicina legal o patología forense, el cual está debidamente capacitado en el manejo especializado integral de cadáveres humanos, y otras piezas quirúrgicas y desechos hospitalarios de tejidos humanos; y en la realización de autopsias sean éstas hospitalarias, médicos forenses o de centros privados. Además, realiza y/o supervisa la realización de certificados de defunción de manera correcta según normativa vigente.
- **Plano de diseño:** Muestra la distribución del camposanto y se encuentra anexo a este reglamento, fue aprobado por CFIA y se exhibirá en forma permanente en un lugar visible del camposanto.
- **Servicio de apertura:** Corresponde al servicio de apertura del lote, es independiente de cualquier servicio funerario que se contrate ya sea con la Administración o con cualquier tercero, incluye:
 - Apertura del lote, nicho de ferroconcreto, descensor automático, toldo, sillas, alfombra, personal capacitado, lápida o placa grabada. Este servicio de apertura se debe de realizar cada vez que se realiza una inhumación.

Arrendatario: El que toma en arriendo uno o varios lotes del camposanto.

ARTÍCULO 2. El presente reglamento regula la construcción, conservación, administración y operación del camposanto, así como los derechos y obligaciones de la administración y los arrendatarios.

ARTÍCULO 3. El camposanto se denominará *Campos del Pacífico* y está ubicado en el distrito octavo (Barranca) del cantón primero (Puntarenas) de la Provincia de Puntarenas, específicamente sobre la Finca del Partido de Puntarenas, Folio Real

Matrícula Número DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS NUEVE- CERO CERO CERO.

ARTÍCULO 4. Las situaciones no previstas en este reglamento serán resueltas conforme a los preceptos de la Ley General de Salud, del Reglamento General de Cementerios del Ministerio de Salud y demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes sobre la materia.

ARTÍCULO 5. Por su origen el camposanto es de uso privado y la administración de este, su mantenimiento y vigilancia, corresponden a La Administración conforme a las normas del presente reglamento.

ARTÍCULO 6. El camposanto es un lugar destinado exclusivamente a la ubicación póstuma de cadáveres y restos humanos y su conservación, así como también la conservación de las cenizas producto de la cremación de cadáveres y restos humanos.

ARTÍCULO 7. Queda terminantemente prohibido la comercialización de cadáveres, vísceras extraídas a los cadáveres autopsiados o embalsamados, restos humanos o cenizas producto de la cremación de cadáveres o restos humanos.

ARTÍCULO 8. Camposanto *Campos del Pacífico* es un servicio que brinda COOPESPARTA R.L., cedula jurídica tres – cero cero cuatro- cero cuarenta y cinco mil cuatrocientos dieciocho, a quien en lo sucesivo se denominará *La Empresa*, y que está compuesta por un Consejo de Administración y por una estructura administrativa. Esta

última está formada por un Gerente General y otros colaboradores a su cargo, a quienes, en lo sucesivo, se les denominará *La Administración*.

5.5.10.2. CAPÍTULO II. De los lotes

ARTÍCULO 9. Los lotes para criptas tendrán las siguientes dimensiones: 2.40 metros de largo, 0.90 metros de ancho, una profundidad máxima de 2 metros y se podrá enterrar bajo tierra hasta un máximo de dos criptas. En ningún caso deberá llegar al nivel de la falda acuosa subterránea.

ARTÍCULO 10. En el camposanto *Campos del Pacífico*, solo se dispondrá de lotes para 2 nichos, superpuestos uno al otro, destinados a hacer inhumaciones y exhumaciones de restos humanos. Tales nichos no podrán nunca tener comunicación directa especial con el exterior del cementerio.

ARTÍCULO 11. Los lotes se encuentran ubicados en diversos jardines o terrazas en que se divide el camposanto. Para proceder a su localización, se enumerarán en orden correlativo a partir de los accesos principales. Todo lo anterior, de conformidad con el plano de diseño del camposanto que obra en poder de La Administración y que ha sido aprobado por las autoridades pertinentes.

ARTÍCULO 12. Las criptas deberán construirse o enterrarse sujetándose estrictamente a la posición y tamaño que indique el plano oficial. Las mismas serán colocadas dentro de los lotes solamente cuando sea necesario efectuar una inhumación.

ARTÍCULO 13. Toda tumba deberá tener una cobertura mínima de tierra de 30 centímetros.

ARTÍCULO 14. El camposanto se mantendrá como un solo inmueble, pero cumpliendo la respectiva normativa, podrán realizarse segregaciones para que se inscriban los lotes como inmuebles independientes, en tal caso, los lotes soportarán las servidumbres de paso de energía eléctrica, drenajes, instalaciones de agua y de riego necesarios para la apropiada operación y administración del camposanto. La Administración podrá imponer cualesquiera otros tipos de servidumbre o limitaciones, cuyos fines sean la utilidad común. Tales gravámenes deberán ser soportados por los arrendatarios de los lotes y, en su caso, no generan indemnización alguna a favor de los propietarios de los otros lotes que del inmueble del camposanto se hubiesen segregado.

5.5.10.3. CAPÍTULO III. De las construcciones, área y distribución

ARTÍCULO 15. Las sepulturas se construirán de acuerdo con el plano de diseño y los siguientes requisitos:

a. Las sepulturas estarán alineadas entre sí, con un mínimo de separación a lo largo y ancho entre nichos de 0,50 metros. Cada dos filas, estarán separadas por un pasillo de zona verde de 1,50 metros. En caso de utilización de equipo mecánico para excavación, deberá preverse el ancho de los pasillos, dejando espacios adecuados para su circulación y operación, de acuerdo con el equipo que se emplee.

ARTÍCULO 16. Camposanto *Campos del Pacífico* cuenta con servicios sanitarios para hombres y mujeres, para uso del público en general, que serán accesibles durante el

horario normal de trabajo. El guarda tendrá copia de la llave para poder utilizarlos en horarios diferentes al diurno.

ARTÍCULO 17. El camposanto *Campos del Pacífico* cuenta con un osario general debidamente protegido, donde se depositarán los restos óseos provenientes de las exhumaciones. Contará con columbarios, cenizarios y osarios privados, y en un futuro podrá contar con hornos para la cremación de cadáveres.

ARTÍCULO 18. La distribución de los nichos está debidamente contemplada en el plano de diseño. Se cuenta, además, con un número de nichos equivalente al 5% del total destinado para personas en extrema pobreza y contingencias provocadas por desastres naturales, tales como terremotos, inundaciones, epidemias, pandemias u otra emergencia sanitaria, declaradas como tales por el Ministerio de Salud.

ARTÍCULO 19. Ningún arrendatario o propietario particular podrá efectuar directamente, ningún tipo de construcción dentro de los predios del camposanto. Toda construcción que se pretenda realizar en los lotes, jardines o cualquier otra sección del camposanto, será requisito necesario la autorización por escrito de La Administración y deberán cumplir con todas las disposiciones que establezca ésta. En todo caso, debido al manejo adecuado que debe darse al camposanto, el “servicio de apertura” será brindado exclusivamente por La Administración, y deberá ser cancelado por los arrendatarios, propietarios o terceros acordes con el monto que se determine para este.

ARTÍCULO 20. La Administración, conforme con las necesidades, podrá construir edificios de sepulcros individuales en los cuales, además de sepulcros, podrán construirse osarios, capillas y cualquier otro tipo de instalación de utilidad general o específica.

ARTÍCULO 21. De crearse jardines privados deberán ser construidos por La Administración y se localizarán en zonas específicas, según el plano general del camposanto. La capacidad de enterramiento de estos será acorde con la distribución establecida del camposanto y su estilo deberá armonizar con las otras edificaciones.

ARTÍCULO 22. La Administración podrá realizar cualquier otro tipo de construcción, distinta a las indicadas en este reglamento, siempre que su uso sea necesario y conveniente de acuerdo con su criterio y se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias.

ARTÍCULO 23. Las flores aceptadas serán solamente naturales, las cultivadas para ese fin. El uso de jarrones, recipientes e imágenes quedan totalmente prohibidos.

5.5.10.4. CAPÍTULO IV. Del arrendamiento y traspaso

ARTÍCULO 24. Camposanto *Campos del Pacífico* pondrá en arrendamiento lotes de terreno con capacidad para dos nichos prefabricados, superpuestos uno al otro. Los lotes serán destinados exclusivamente a inhumaciones y exhumaciones de restos humanos.

En cada uno de los dos nichos solo podrá introducirse un féretro o ataúd con medidas inferiores al tamaño de la cripta de ferroconcreto provisto por La Administración. La Empresa no se responsabilizará por realizar inhumaciones en féretros con medidas mayores a las estipuladas anteriormente.

ARTÍCULO 25. El arrendamiento mencionado en el artículo anterior podrá realizarse bajo diferentes modalidades de pago: contado o mediante financiamiento de la cooperativa, siendo que en este último caso el crédito estará sujeto al cumplimiento de los reglamentos y demás normativa aplicable al mismo para su aprobación. Una vez que el monto total del arrendamiento haya sido cancelado por el arrendatario, éste recibirá el correspondiente contrato de arrendamiento. En caso de segregación y venta, se formalizaría la escritura pública respectiva en el momento de su cancelación o posterior a ello cuando así lo convengan las partes.

ARTÍCULO 26. El arrendamiento de un lote mediante financiamiento a plazo constituirá promesa recíproca contractual, en la que el arrendatario se compromete a cancelar según plan de pagos establecido en el contrato de crédito, mediante pagos mensuales, iguales y consecutivos -o bien, acorde con la respectiva aprobación individual del crédito-. En caso de incumplimiento de parte del arrendatario, este acepta que la rescisión del contrato de arrendamiento se da de forma automática; además por concepto de indemnización fija por daños y perjuicios, se dejará todas las sumas de dinero canceladas hasta ese momento por el hasta ahí arrendatario. Se entiende por incumplida la obligación cuando se constate que se ha producido la falta de pago oportuno de tres cuotas a las que estuviera obligado.

ARTÍCULO 27. Si el arrendatario requiere hacer la inhumación antes de alcanzar el plazo previsto para el pago total del arrendamiento, podrá hacerlo cancelando previamente el 75% de monto total del financiamiento, en cuyo caso no se cobrará ningún interés ni comisión por prepago por el monto cancelado anticipadamente.

ARTÍCULO 28. Cada vez que el comprador requiera realizar una inhumación o una exhumación en el lote, deberá cancelar a La Empresa, en forma previa, la suma correspondiente al derecho de apertura de la fosa. Este costo podrá ser revisado solamente por La Empresa.

ARTÍCULO 29. Al adquirir los interesados el pleno derecho de uso del lote, adquieren simultáneamente el derecho de sepultura y reconoce que es La Administración el único ente encargado de realizar las labores pertinentes para inhumar o exhumar cuerpos en el camposanto, y que, por esto, también reconoce que La Administración cobrará una suma de dinero por concepto de servicio de apertura de nicho. El precio de este derecho lo definirá La Empresa.

ARTÍCULO 30. Los arrendatarios de los lotes podrán ceder su derecho de arriendo, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos: a) El arrendatario debe estar al día con cualquier obligación para con el camposanto o la Empresa; para que el traspaso surta efectos legales, deberá inscribirse en los registros de La Administración y cancelar el costo administrativo definido para tal efecto; b) también deberá comunicarse mediante notificación escrita a La Empresa propietaria del camposanto; c) el adquirente -quien pasa a ser el nuevo arrendatario- deberá comprometerse a hacer uso, exclusivamente, de los espacios no ocupados; d) la aceptación de la cesión por parte del nuevo arrendatario implica la aceptación por parte de aquel del presente reglamento y sus reformas y de las demás disposiciones, condiciones o limitaciones que fije La Administración. La Administración deberá advertir al nuevo arrendatario de la existencia de este reglamento,

en el momento de otorgar el traspaso y consignar en el documento de traspaso la aceptación de este.

**5.5.10.5. CAPÍTULO V. De la organización administrativa,
conservación y mantenimiento**

ARTÍCULO 31. La vigilancia, conservación y administración del camposanto, bienes y fondos, estará a cargo de La Administración, quien velará por el estricto cumplimiento del presente reglamento.

ARTÍCULO 32. La Administración queda facultada para percibir cualquier suma relativa al camposanto, incluyendo -pero no limitado- a los derechos de sepultura o de apertura de fosas, inhumación, exhumación, mantenimiento, trámites solicitados por los clientes y el producto del arrendamiento de los lotes, de acuerdo con las tarifas que fije.

ARTÍCULO 33. Es obligación de La Administración mantener en buen estado de limpieza y conservación todas las instalaciones del camposanto en forma vitalicia.

ARTÍCULO 34. La Administración cobrará una cuota de mantenimiento anual de pago obligatorio por parte del arrendatario. Esta podrá ser pagada de forma trimestral, semestral o anual.

En caso de incumplimiento de parte del arrendatario, este acepta la rescisión del contrato de arrendamiento de forma automática, además, por concepto de indemnización fija por daños y perjuicios, se dejará todas las sumas de dinero canceladas hasta ese

momento por el interesado. Se entiende por incumplida la obligación cuando se constate que se produjo la falta de pago oportuno de dos cuotas de mantenimiento anuales.

ARTÍCULO 35. La cuota de mantenimiento será cobrada de forma individual, de acuerdo con la nomenclatura del lote, y será definida por La Administración.

ARTÍCULO 36. En caso de que exista incumplimiento por parte del arrendatario según se indica en el artículo 26, todas las cuotas de mantenimiento señaladas en los artículos anteriores, y cancelados hasta la fecha por el interesado, se aplicarán como indemnización fija por daños y perjuicios, y el interesado no podrá reclamarlas ni solicitar reembolso de estas, todo a modo de clausula penal.

ARTÍCULO 37. Los arrendatarios, usuarios o simples visitantes deberán guardar el debido cuidado con sus pertenencias, vehículos u otros, siendo todo ello de su entera responsabilidad. La Administración procurará proteger la propiedad privada dentro del camposanto, sin embargo, no será responsable por las pérdidas, daños u otros que por causas dolosas o culposas se produzcan por hechos tales como hechos vandálicos, hurtos, robos u otros hechos delictivos o no que sucedan a las propiedades ni por los daños que se ocasionen por fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o culpa de la víctima.

ARTÍCULO 38. Por cuenta de los arrendatarios, y únicamente en cuanto a bienes que permanentemente estén en el camposanto, La Administración se hará cargo de las reparaciones por realizar por las causas mencionadas en el artículo anterior. La Administración deberá notificar el daño, el costo de la reparación y el plazo para que se proceda a cancelar dicho costo a los interesados, quienes tendrán diez días hábiles

posteriores a dicho aviso para inspeccionar el sitio, verificar los daños y realizar las observaciones que estimen pertinentes. En caso de confirmar el daño, que las observaciones hechas no sean pertinentes -o bien se haya realizado el ajuste en el trabajo acorde con aquel si lo fueran- o no manifestación del requerimiento por parte del arrendatario, se procederá a efectuar la reparación. Los arrendatarios no podrán efectuar ninguna inhumación mientras tengan cuentas pendientes por este concepto con La Administración.

ARTÍCULO 39. La Administración será la única autorizada para colocar las lápidas conmemorativas en los lotes y se obliga a proveer estas lápidas para su adquisición. La instalación la hará exclusivamente La Administración, esto con el fin de mantener la uniformidad y belleza con que el camposanto ha sido concebido. Los costos de esta y su grabación deberán ser cancelados por el arrendatario de contado, al momento de efectuar la compra y siempre en forma previa al momento del sepelio. Las lápidas, que llevarán número progresivo y el año que fue hecha la inhumación, deberán ser ubicadas frente a los pasillos.

ARTÍCULO 40. No será permitida la instalación de ninguna lápida diferente a las provistas por La Administración.

ARTÍCULO 41. En el camposanto *Campos del Pacífico* es permitida la práctica de ceremonias religiosas, pronunciar discursos u oraciones fúnebres alusivas al fallecido y el acompañamiento musical de las exequias siempre que no contravenga la ley, la moral universal o las buenas costumbres, todo a juicio de La Administración, o bien, a la autorización previa del Ministerio de Salud.

ARTÍCULO 42. La Administración del camposanto queda obligada a facilitar las inspecciones de las autoridades administrativas y sanitarias. Asimismo, acatarán las disposiciones sobre policía mortuoria que establece la Ley General de Salud.

5.5.10.6. CAPÍTULO VI. Del registro funerario

ARTÍCULO 43. La Administración llevará y mantendrá al día un registro de los nichos. Estos serán identificados por el nombre del jardín dentro del cual se encuentre, la fila del jardín correspondiente, el lote a que pertenezcan y su ubicación dentro del lote (superior o inferior). Se dispondrá de una nomenclatura para cada lote de dos nichos. A continuación, un ejemplo de la nomenclatura de ubicación de un nicho:

ARTÍCULO 44. La Administración se obliga a llevar los siguientes registros estadísticos: a) Registro de Arrendamiento; b) Registro de Inhumaciones, c) Registro de Traslados y Exhumaciones; y d) Registro de Cremaciones de Cadáveres.

ARTÍCULO 45. En el Registro de Arrendamiento, se hará constar:

- Datos del Arrendatario: Nombre completo, cédula de identidad, cédula de residencia, dimex u otro tipo de identificación válida para estos contratos, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección exacta del domicilio, e-mail, teléfono celular, teléfono residencial, otros teléfonos, código de asociado -si es que lo tiene-, estado civil, profesión/oficio, lugar de trabajo, teléfono trabajo, dirección de cobro. La dirección del domicilio servirá para efectos de notificaciones judiciales como “domicilio contractual”; el señalamiento de e-mail será para todos los efectos, incluyendo

notificaciones o avisos, sean estos formales o informales por parte de La Administración o la Empresa. Todos estos datos son de exclusiva responsabilidad del arrendatario o quien le sustituya de cualquier forma; deben aquellos mantenerlos actualizados.

- Datos de Beneficiarios: Nombre completo, cédula de identidad, cédula de residencia, dimex u otro tipo de identificación válida, parentesco con el arrendatario, dirección de domicilio, email, teléfono contacto, orden de beneficiarios. El arrendatario podrá nombrar hasta tres beneficiarios. Todos estos datos son de exclusiva responsabilidad del arrendatario o quien le sustituya de cualquier forma; deben aquellos mantenerlos actualizados.
- Datos del Arrendamiento: Fecha de constitución, número de solicitud, tipo de lote, plan, jardín, fila, lote, ubicación vertical, nomenclatura del nicho, servicios que se están incluyendo en forma adicional a lo establecido en este reglamento -si los hubiera-. La identificación de los lotes se realizará con la descripción exacta de las características que señalan el artículo 43 de este reglamento.
- Calas F12 L16 U1 Calas-F12-L16-U1
- Jardín Fila Lote
- Ubicación vertical
- Nota: 1=Arriba | 2=Abajo
- Nomenclatura del Nicho.
- Sucesivas transmisiones por actos *inter vivos* o *mortis causa*.
- Cualquiera otra circunstancia que afecte el derecho de sepultura.

ARTÍCULO 46. En el registro de inhumaciones se hará constar en orden cronológico estricto:

- a. Nombres y apellidos completos de los fallecidos.

- b. Fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, profesión, nacionalidad y domicilio del fallecido.
- c. Tipo y número del documento de identidad.
- d. Nombre de los padres y cónyuge.
- e. Lugar claramente identificado del sitio en que se haya sepultado.
- f. Fecha del fallecimiento y del entierro.
- g. Número de certificado de defunción, número de partida, folio y libro del Registro Civil en que la defunción fue inscrita.
- h. Hora, causa y lugar de defunción.

ARTÍCULO 47. El Registro de Exhumaciones y Traslados deberá contener:

En el caso de las exhumaciones:

- a. Nombre del propietario o arrendatario del derecho funerario, donde se practica la exhumación.
- b. Nombre, calidades, fecha y registro de enterramiento del cadáver por exhumar.
- c. Transcripción de la orden de la autoridad competente o del Ministerio de Salud, que autorice la exhumación.
- d. Se dejará constancia de haber transcurrido el término de cinco años a que se refiere el artículo treinta del Reglamento General de Cementerios del Ministerio de Salud.
- e. Fecha de solicitud de exhumación.
- f. Fecha y hora de exhumación.
- g. Nombres y apellidos completos de los testigos, con número de identificación.
- h. Motivo de la exhumación.

En el caso de traslado:

- a. Número de registro exhumación.
- b. Fecha de solicitud de traslado.
- c. Fecha, hora de traslado.
- d. Lugar de traslado o destino.
- e. Motivo de traslado.
- f. Nombre completo, número de identificación y parentesco de la persona que solicita el traslado.

ARTÍCULO 48. El Registro de Cremaciones deberá contener:

- a. Nombre, calidades y fecha del fallecimiento de la persona cuyo cadáver se va a incinerar.
- b. Transcripción literal de la orden oficial que autoriza la incineración.
- c. Transcripción de todos los datos más importantes del acta de incineración.

ARTÍCULO 49. La Administración abrirá un libro con las formalidades requeridas en el que consignará un índice alfabético que registre:

- a) Un extracto de los registros de inhumaciones en lotes y nichos.
- b) Los cambios y traslados que se realicen incluyendo los restos que se lleven al osario y los extraídos del recinto siguiendo las formalidades legales. Este libro contendrá, como mínimo, cuatro casillas verticales. En ellas se anotará en su orden: nombre y apellidos del difunto, número de ubicación del nicho, fecha en que fue sepultado y observaciones, si las hubiere.

ARTÍCULO 50. La Administración del camposanto deberá presentar al final de cada año natural, al Departamento de Vigilancia Epidemiológica del Ministerio de Salud, un informe estadístico con la información solicitada de las inhumaciones, exhumaciones, cremaciones y traslados de restos ejecutados en el periodo.

5.5.10.7. CAPÍTULO VII. De las inhumaciones

ARTÍCULO 51. Las inhumaciones solo podrán realizarse previo cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia y lo dispuesto por las autoridades competentes.

ARTÍCULO 52. Para cada inhumación que se haga en un nicho, La Administración exigirá la presentación de todos los documentos requeridos por las autoridades sanitarias conforme con la ley (certificado de defunción y documentos de identidad del fallecido y del solicitante) y el permiso escrito del arrendatario o de su representante legal. Los permisos y otros documentos, debidamente archivados. La Administración los conservará en su poder para su custodia permanente.

ARTÍCULO 53. Los interesados deberán solicitar el acondicionamiento del lugar donde debe efectuarse una inhumación, con un tiempo mínimo de 12 horas hábiles antes de la hora programada para la ceremonia. La comunicación deberá hacerse por escrito en las oficinas del camposanto, para que La Administración pueda determinar el nicho que haya de ocuparse y verificar que el arrendatario esté al día en sus pagos y haya cancelado los derechos de apertura. En la eventualidad de que ambos nichos de un mismo lote estuviesen ocupados, y fuese imposible proceder a una exhumación, por no haber transcurrido el tiempo prescrito al efecto, La Administración dará aviso de manera oportuna al interesado.

ARTÍCULO 54. Una vez presentados los documentos y permisos para la inhumación, La Administración procederá a llenar todos los registros y a emitir una orden de inhumación, para que el encargado de campo y demás personal operativo procedan a realizar los preparativos para la inhumación. Estos preparativos incluyen la ubicación del lote, la excavación de la fosa y la introducción en ésta del o de los nichos prefabricados.

ARTÍCULO 55. La Administración no dará trámite a las solicitudes que no se presenten firmadas por el arrendatario del lote o sus beneficiarios.

ARTÍCULO 56. La Administración indicará en las órdenes que expida para inhumaciones, cuál nicho ha de ser ocupado. Si el encargado de campo encontrare motivo que le impida cumplirla, dará aviso inmediato a La Administración, donde explique las razones, para que esta proceda con las acciones necesarias para remediar la situación.

ARTÍCULO 57. Si por razones de caso fortuito, fuerza mayor o de otras circunstancias fuera del control de La Administración, no se puede acondicionar un lugar de inhumación en el tiempo previsto, La Administración podrá acondicionar otro similar en ubicación y precio del original, en donde se hará la inhumación provisional.

ARTÍCULO 58. Si ocurriera lo previsto en el artículo anterior, La Administración deberá notificar a los interesados la fecha y hora en que se realizará el traslado al lugar definitivo.

ARTÍCULO 59. No obstante que es requisito fundamental para la inhumación el certificado de defunción otorgado en fórmulas oficiales, La Administración no será responsable de la identidad de la persona por inhumarse.

ARTÍCULO 60. Una vez que el féretro haya ingresado en los predios del camposanto, no podrá ser abierto por persona alguna sin orden judicial.

ARTÍCULO 61. En el camposanto *Campos del Pacífico* solo se permitirá realizar inhumaciones bajo la superficie del suelo natural y de acuerdo con los requisitos que establezca el Reglamento General de Cementerios. No podrá construirse nichos sobre la superficie del suelo.

ARTÍCULO 62. Para realizar las inhumaciones, el encargado de campo y su ayudante, una vez recibida la orden de inhumación, procederán a ubicar el lote y, en primera instancia, procederán a extraer la capa de zacate que cubre el área donde se excavará la fosa. Esta capa de zacate será colocada en un lugar adyacente y será cubierta con un cobertor plástico que les será provisto por La Administración.

A continuación, procederán a cavar la fosa necesaria con la ayuda de la maquinaria y herramientas que serán provistas. La tierra extraída al cavar dicha fosa será colocada sobre un cobertor que se colocará en un lugar adyacente y será cubierta con otro cobertor para que no se vea y para evitar que se moje en caso de lluvia.

Con la ayuda de la maquinaria especializada procederán a transportar la cripta prefabricada hasta el lugar donde la fosa haya sido excavada y colocarán la cripta sin tapa dentro de la fosa.

Al concluir las ceremonias religiosas que se lleven a cabo, procederán a trasladar el féretro hasta el lugar donde se realizará la inhumación y con la ayuda de la maquinaria dispuesta procederán a introducirlo dentro de la cripta prefabricada.

Acto seguido, colocarán la correspondiente tapa prefabricada sobre la cripta que contiene el féretro y procederán a cubrirlo con un cobertor plástico y con la tierra que se extrajo al cavar la fosa.

Finalmente, colocarán la capa de zacate que se extrajo al inicio y la lápida correspondiente. El excedente de tierra que no sea utilizado para cubrir la fosa será transportado a un lugar destinado para este fin.

ARTÍCULO 63. Las inhumaciones se efectuarán entre las 24 y 36 horas posteriores al fallecimiento. Podrá ampliarse este plazo, a solicitud del interesado, mediante permiso escrito que expida el Área Rectora de Salud correspondiente o bien, a falta de ella, la Dirección Regional de Rectoría de la Salud correspondiente, donde se consignará el tiempo que se concede para el sepelio o traslado al camposanto. El médico regente de la morgue del hospital público o privado, o en su defecto, el director del hospital, en caso de no existir un médico regente en el centro hospitalario, debe certificar que la inhumación es urgente por existir peligro para la salud de la población y podrá reducirse el plazo.

Se exceptúan de esta disposición, los cadáveres detenidos por la autoridad judicial conforme la orden escrita.

ARTÍCULO 64. Los cadáveres que se sepulten en el camposanto *Campos del Pacífico* deberán presentarse en cajas cerradas. Queda prohibida la inhumación de más de un cadáver en la misma caja, salvo si se tratare de madre y recién nacido muertos en el acto del parto. Asimismo, quedan prohibidas las inhumaciones en féretros de metal u otro material de difícil y lenta descomposición.

5.5.10.8. CAPÍTULO VIII. De las exhumaciones

ARTÍCULO 65. Todo arrendatario o propietario podrá prohibir la exhumación de sus restos y los de sus hijos menores de edad, también podrá prohibir la exhumación de los restos de una tercera persona siempre que esta haya previamente otorgado dicho consentimiento por escrito y esté cumpliendo según lo establecido en el contrato. En los casos de arrendamiento, esta prohibición se considerará extinguida cuando se extinga el derecho de arriendo. En los casos de extinción de arrendamiento, La Administración podrá disponer del lote para un nuevo arrendatario; en caso de que este haya sido ocupado y contenga restos, estos serán exhumados y trasladados a un osario general, conforme la ley que rige la materia (artículo 30 del Reglamento General de Cementerios).

ARTÍCULO 66. Para todos los efectos, no se considerará exhumación el levantamiento o traslado dentro del camposanto de la cripta de ferroconcreto sellada que contiene el ataúd con los restos humanos.

ARTÍCULO 67. Cuando exista la prohibición de exhumación, las personas que por traspaso adquieran esta propiedad o por cesión adquieran el derecho de arriendo, podrán hacer uso exclusivamente de los espacios no ocupados con esta restricción.

ARTÍCULO 68. Se permitirán únicamente las exhumaciones extraordinarias cuando fueren ordenadas por autoridad judicial competente y en la práctica de estas se observarán todos los requisitos que señala la ley. Se entiende por exhumación extraordinaria la que se efectúa dentro de los primeros cinco años posteriores a la inhumación de los restos.

Las exhumaciones ordinarias, si son dentro del mismo camposanto, solo requerirán del permiso escrito del pariente directo del fallecido junto con el permiso escrito del arrendatario o propietario del lote, si estuviese en un lote ajeno. Las exhumaciones ordinarias, si se realizan de un cementerio a otro, requieren del permiso escrito del pariente y del Departamento de Vigilancia Epidemiológica del Ministerio de Salud.

Las exhumaciones extraordinarias se dan cuando los cadáveres sean desenterrados por orden de las autoridades judiciales para investigaciones en interés de la justicia o con permiso de la División de Epidemiología del Ministerio, que especificará las precauciones sanitarias que en cada caso deberán observar los encargados de ejecutarlas, para ser trasladados a otras sepulturas o para ser incinerados.

ARTÍCULO 69. Para la exhumación ordinaria de cadáveres o restos humanos los propietarios y/o beneficiarios deberán presentar solicitud escrita a la Administración del camposanto, quien procederá a otorgarla previa comprobación de la identidad del cadáver, mediante su registro en los libros respectivos.

ARTÍCULO 70. En propiedades que no hayan sido enajenadas, la Administración del camposanto podrá efectuar exhumaciones ordinarias de oficio, en cuyo caso, además de acatar las regulaciones específicas, se debe cumplir los siguientes requisitos adicionales: a) notificar a los familiares cercanos, si los hay con quince días de anticipación; y b) levantar acta por duplicado haciendo constar: 1) Nombres y apellidos completos del fallecido; 2) Fecha de inhumación y datos de identificación del lugar donde se encuentra inhumado; 3) Causa de la muerte; 4) Destino final de los restos; 5) Los demás datos que exigiere el reglamento interno del camposanto.

ARTÍCULO 71. Todos los gastos que ocasionen una exhumación o traslado deberán ser cancelados con anterioridad a la Administración.

ARTÍCULO 72. Al querer hacerse una exhumación ordinaria pueden presentarse distintas situaciones o casos que podrán anticiparse extrayendo la información de los registros. Estos son:

- a. Que solo un nicho esté ocupado (el de abajo) y no hayan transcurrido los 5 años requeridos por la ley. En este caso no se puede realizar la exhumación; el nicho superior estará desocupado y podrá hacerse una inhumación en él.
- b. Que solo un nicho esté ocupado (el de abajo) y sí hayan transcurrido los 5 años requeridos por la ley. En este caso sí se puede realizar la exhumación, a pesar de que el nicho superior esté aún desocupado.
- c. Que ambos nichos estén ocupados y para ninguno hayan transcurrido los 5 años requeridos por la ley. En este caso no se puede realizar ninguna exhumación.

- d. Que ambos nichos estén ocupados y para ambos hayan transcurrido los 5 años requeridos por la ley. En este caso no hay problema, se pueden realizar 2 exhumaciones.
- e. Que ambos nichos estén ocupados y solo para uno (el de abajo) hayan transcurrido los 5 años requeridos por la ley. En este caso, se podrá realizar la exhumación del féretro y los restos contenidos en el nicho inferior. Para esto, será necesario extraer el nicho superior, ponerlo en un lugar adyacente sin abrirlo, cubrirlo con un cobertor plástico y extraer el nicho inferior. Este último se abrirá para extraerse sus contenidos. El nicho inferior será colocado nuevamente en el mismo lugar de donde se extrajo, podrá usarse para hacer una nueva inhumación y a continuación se volverá a colocar sobre este, el nicho superior que se había extraído en un principio. Este último deberá permanecer en la misma ubicación superior que tenía antes de realizar la exhumación del de abajo por dos razones fundamentales: 1) será el próximo en cumplir los 5 años requeridos por la ley para poder ser exhumado y estará más accesible y 2) al no cambiarlo de ubicación colocándolo abajo, no se alterarán sus registros hechos en el momento.

ARTÍCULO 73. Una vez presentados los documentos y permisos para la exhumación, la Administración procederá a llenar todos los registros y a emitir una orden de exhumación, para que el encargado de campo y demás personal operativo procedan a realizar los preparativos para esta. Estos preparativos incluyen la ubicación del lote, la excavación de la fosa y la extracción del o los nichos prefabricados.

ARTÍCULO 74. De realizarse una exhumación ordinaria, el encargado de campo y su ayudante, una vez recibida la orden de exhumación, procederán a ubicar el lote y, en primera instancia, procederán a extraer la capa de zacate que cubre el área donde se

excavará la fosa. Esta capa de zacate será colocada en un lugar adyacente y será cubierta con un cobertor plástico que les será provisto por La Administración. A continuación, procederán a extraer la tierra necesaria con la ayuda de la maquinaria y/o herramientas que le serán provistas. La tierra que se extraiga al cavar dicha fosa será colocada sobre un cobertor que se colocará en un lugar adyacente y será cubierta con otro cobertor para que no se vea y para evitar que se moje en caso de lluvia.

A continuación, procederán a realizar la exhumación, de acuerdo con la modalidad que corresponda; según los casos antes descritos y una vez terminada, colocarán nuevamente en su lugar la capa de zacate que se extrajo al inicio y la lápida correspondiente.

El excedente de tierra que no sea utilizado para cubrir la fosa será transportado a un lugar destinado para este fin.

ARTÍCULO 75. Los huesos que se encuentren al hacer las exhumaciones ordinarias serán recogidos cuidadosamente y depositados en el osario común, si es el caso, o debidamente entregados al solicitante al tratarse de un traslado a otro cementerio. Los residuos de cajas, ropas y otros, serán recogidos aparte y deberán incinerarse.

ARTÍCULO 76. Las exhumaciones se harán siempre en presencia del encargado de campo y de dos testigos. El original del acta levantada será enviado a La Administración del cementerio.

ARTÍCULO 77. Queda prohibida la exhumación ordinaria de los fallecidos por coccidioidomycosis o Fiebre del Valle de San Joaquín. Las exhumaciones extraordinarias de los fallecidos por viruela, coccidioidomycosis o Fiebre del Valle de San Joaquín,

escarlatina, tifo exantemático, difteria, cólera o peste bubónica, fiebres hemorrágicas víricas, cadáveres expuestos a productos radioactivos, paludismo, ántrax o carbunco y VIH requieren necesariamente del permiso escrito del Departamento de Vigilancia Epidemiológica del Ministerio de Salud. En todo caso, se actuará según determinen para cada caso en específico la normativa vigente en ese momento y el Ministerio.

5.5.10.9. CAPÍTULO IX. Disposiciones varias

ARTÍCULO 78. El camposanto estará abierto al público de las ocho horas a las diecisiete horas y treinta minutos, esto los siete días de la semana. Solo la Administración podrá hacer variaciones en este horario sea en forma general o para días determinados.

ARTÍCULO 79. La Administración se reserva el derecho de Admisión al camposanto de cualquier persona que a su juicio pudiera poner en peligro la tranquilidad y el orden que debe reinar en este.

ARTÍCULO 80. La Administración se reserva el derecho de realizar todo tipo de construcciones, reparaciones y mantenimiento en todas las instalaciones del camposanto. Dentro del camposanto no se permitirán las acciones privadas que dañen la moral o el orden públicos, o que perjudiquen ilegítimamente a tercero.

ARTÍCULO 81. El camposanto es totalmente ajeno a cualquier tipo de ideas políticas o principios religiosos. En consecuencia, se respetarán todas las creencias sean de la clase que fueren y se permitirá en CONTROL DE REVISIÓN Y/O CAMBIOS DEL REGLAMENTO, VERSIÓN FECHA DESCRIPCIÓN RESPONSABLE 1 16/01/2020 Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión Ordina N°2298, acuerdo 6.

Consejo de Administración 2 06/08/2020 Aprobado por el Consejo de Administración en Sesión N°2326, acuerdo 03, Consejo de Administración, en sus instalaciones, la celebración de ritos de cualquier creencia siempre y cuando no se ponga en peligro con ellos la tranquilidad del camposanto, ni se atente contra la ley y las buenas costumbres, así como que no vayan en contra de la moral o el orden públicos, o que perjudiquen ilegítimamente a tercero.

ARTÍCULO 82. El presente reglamento es parte integral del contrato de arrendamiento o de compraventa -según corresponda- que se suscribe entre el arrendatario o propietario particular y La Empresa y por lo tanto, las partes se obligan a cumplirlo íntegramente y lo harán constar así en el respectivo documento. El contrato particular y este reglamento se entenderán aceptados tácitamente por quien sustituya al arrendatario o propietario, por el solo hecho de hacer uso de alguno de los servicios del camposanto.

ARTÍCULO 83. En los aspectos no contemplados en este reglamento, se actuará de conformidad con la legislación vigente en la materia.

ARTÍCULO 84. Las normas reglamentarias que en el futuro La Empresa llegare a dictar también se tendrán como incorporadas al presente reglamento y serán de acatamiento obligatorio por parte de todos los involucrados; bastará para ello la notificación que al respecto se realizará al e-mail señalado en el contrato y bastará también la publicación del texto modificado en el sitio web de la Empresa, que entrará a regir al día natural siguiente, después de su comunicación por cualquiera de esas vías.

ARTÍCULO 85. El presente reglamento será editado pública o privadamente, a juicio de la cooperativa y entrará en vigor el día de su aprobación. En caso de conflicto, se acogerá la versión que conste publicada en el sitio web de la Empresa.

5.6. Entrevistas

5.6.1. Entrevista a COOPESPARTA R.L.

11/octubre/2019

Nombre del entrevistado: Luz Elena Sánchez Hernández

Empresa: COOPESPARTA R.L.

Objetivo: Conocer la propuesta de apertura del nuevo camposanto privado por parte de COOPESPARTA R.L.

1. ¿Cómo nació la idea del proyecto, cuál fue su iniciativa y por qué?

La idea fue que a través del cambio de giro se hicieron propuestas de qué negocio realizar y ella fue el camposanto. Eso por la necesidad de crear un negocio rentable que tiene riesgos, pero donde es una necesidad y la muerte es pronta. Entonces, es la parte en la cual nos dio, porque nos ofrecieron un convenio, a raíz de ello se conversó con campos y campos y nos ofrecieron vender mil o quinientos espacios; entonces decidimos comparar todo el terreno. Nació como la necesidad de tener un tipo de producto nuevo estrella; al COOPESPARTA no tener recursos, la parte de liquidez se ve afectada. COOPESPARTA compró el terreno para evitar gastos.

2. ¿Se realizó un estudio previo para la realización del proyecto y para poder tomar la decisión de compra?

Sí, se visitaron camposantos, como camposanto La Mercedes en Grecia y es de COOPEVICTORIA, la coope más longeva, en La Piedad, Valle de Paz; verificamos precios, paquetes funerarios, los cuales pueden ser caros. Jardines del Recuerdo, investigaciones bibliográficas y se investigaron reglamentos de cementerios. Se realizó estudio ambiental, financiero, de mercado.

Ya había varios estudios hechos, por parte de la sociedad Campos; tenían tantos años de procesos de permisos para este tipo de actividad; aunque la necesidad sea grande son permisos. El Ministerio de Salud, el Minae, Setena. Duraron siete años sacándolos. Habían invertido tanto dinero que ya ellos necesitaban ver cómo veían algo porque era solo invertir, invertir, invertir. Hay depósitos en garantía que se tenía que quedar en Setena. ¡Eh!, hay muchas cosas y bueno, eso (se llevó al Consejo) pero lo primero fue que el Consejo autorizara llevar a asamblea extraordinaria el cambio de giro, porque si no lo hubiéramos hecho esto no se llega a dar; el cambio de giro se dio en el momento justo.

3. ¿Cuánto duró la toma de decisión de compra para la realización del proyecto?

Tomamos unos 4 meses para investigar y negociar con la sociedad Campos Antiguos dueños del proyecto.

4. ¿Se tiene algún patrocinador, financiamiento o se está trabajando con capital propio?

Trabajamos con capital propio, pero tenemos un grupo de inversionistas (no se detalló más esta respuesta porque contenía información confidencial).

5. ¿Existen asociados en este proyecto?

COOPESPARTA, como tal, es el dueño. Los inversionistas lo que hacen es un fondeo de una pequeña parte del valor total, porque con la preventa que se haga se les irá pagando a ellos, y ellos son los que nos han financiado dándonos facilidades de pago a nosotros.

6. ¿Qué valor aportará COOPESPARTA R.L., para sus clientes en este proyecto?

Sí, en el caso del asociado tendrá un precio más cómodo, diferenciado de los clientes externos a COOPESPARTA. Para los clientes externos se les ofrecerá (el cementerio es exclusivo para asociados) para poder vender externamente se le pedirá permiso a INFOCOOP o que se asocien para el gozo de los beneficios.

Sí, de hecho, el asociado tendrá un precio diferenciado de los clientes externos, digamos como precios de preventa; esto es haciendo la venta de los [...] el asociado se venderá o se financiará únicamente a asociados porque la cooperativa solo puede trabajar con asociados, aquel que quiera un precio diferenciado tiene que afiliarse y se afilia con 7500 colones, es para asociados, pero cualquier [...].

7. ¿Cuánta es la capacidad de demanda del camposanto o capacidad de espacios?

Tiene 5058 espacios dobles.

8. ¿Qué sectores quieren abarcar principalmente?

El distrito de Barranca San Miguelito y Centro.

9. ¿Qué esperan en el análisis que se realice por nuestra parte?

Bueno, poder ver que el fruto de trabajo de ustedes nos pueda arrojar resultados que puedan brindar una amplia proyección social a dichas comunidades y que académicamente se vean beneficiados en este proyecto.

Ilustración 10. Entrevista realizada a la señora Luz Elena Hernández Jefa Financiera Contable de COOPESPARTA R.L.



Fuente: Estudio de campo, cámara digital, 2019.

5.6.2. Entrevista al Departamento de Cementerios Municipalidad de Esparza.

Fecha: __/__/__

Nombre del Entrevistado:

Empresa: Municipalidad de Esparza, Puntarenas.

Objetivo: Conocer información relevante sobre los cementerios de Esparza, Puntarenas.

1. ¿Cuántos cementerios posee la municipalidad de Esparza?

Se cuenta con 2 cementerios, cementerio de Esparza y cementerio de Tres Marías.

2. ¿Cómo hacen en cuanto a la organización de los camposantos, cuántas personas trabajan en esa área?

En este momento tenemos trabajando 3 personas, de hecho, hace dos años tuvimos que contratar a otra persona porque se amplió. Se realizó un estudio estadístico de línea recta, porque las inhumaciones (sepulturas) fueron aumentando, entonces al aumentarse las inhumaciones requerimos de un compañero más, ya que se tenían solo 2 y se amplió porque fue aumentando la mortalidad y el cementerio fue creciendo. En cuanto al mantenimiento de zonas verdes necesitamos de otra persona; variamos los horarios ya que sábado y domingo no puede estar solo. Antes los dos muchachos trabajaban de lunes

a viernes, uno en cada cementerio o se variaba, ya que si había un sepelio en el cementerio de Esparza necesitábamos que estuvieran los dos en el lugar, dependiendo si era entierro o nicho. Al incluir a uno más se amplió a un horario de miércoles a domingo para subsanar ese vacío de sábados y domingos, para no gastar en horas extras; si era un fin de semana la atención, se debían cancelar esos tiempos extraordinarios. En el área administrativa mi persona que se encarga del área de mercado municipal y cementerios.

Yo realicé la propuesta, el estudio de lo que estábamos necesitando, de las carencias que se estaban teniendo en el departamento y en el estudio se propuso a Recursos Humanos incluir a un compañero más y por ese motivo laboran 3 en esa área.

3. ¿Con qué frecuencia realizan estudios sobre los servicios del cementerio de Esparza y para realizar mejoras continuas en él?

En cuanto a mortalidad, el último lo realicé hace 2 años; por las carencias que estamos pasando en actividades, no salíamos avante, en cuanto a chapeas, mantenimiento de zonas verdes. Antes el mantenimiento de tapias se realizaba una vez al año y era por medio de contratación, un servicio aparte; entonces al ampliarse, era más viable que nosotros mismos lo realizáramos y ahora se hace hasta 3 veces al año. Se compran materiales y nos ahorramos esa contratación por mano de obra; pero los estudios se dan según se necesite. Este se hizo por el cementerio de Las Tres Marías porque fue creciendo y al ampliarse se necesitaba un apoyo, más que el compañero que estaba ahí tiene una edad avanzada de 52 años y hay que ver también el aspecto de salud ocupacional, hay que manipular tapas y materiales de peso; entonces, aparte del estudio de mortalidad tuvimos que realizar el ocupacional.

4. ¿Actualmente cuál es la tasa de mortalidad de la zona, en este caso del cantón de Puntarenas?

Sí claro, tenemos un estudio de años, tenemos uno del año 2004 a la fecha con los aumentos de mortalidad que se han tenido. El dato no lo tengo a mano, pero sí tenemos el estudio de tasas actualizado, que se les puede facilitar para respaldo.

5. Cuando una persona desea solicitar una propiedad en el camposanto (s) municipal de Esparza, ¿cuáles son los requisitos por entregar?

Eso varía de acuerdo con el cementerio, ya que el de Esparza es muy viejo, declarado patrimonio, tiene más de 200 años. Hay personas que tienen derechos a perpetuidad (derechos de 99 años) el derecho era suyo y solo pagaba una tarifa de mantenimiento. Pero ese cementerio está saturado la municipalidad no puede ampliarlo y ya la gente tiene sus derechos, por decirte, la gente más antañona de Esparza, familias conocidas son las que tiene espacios en el cementerio de Esparza; hay más de 2020 espacios, pero hay derechos que tienen 10 personas incluidas.

Los que no tienen un derecho deben ser enterrados en el cementerio de Las Tres Marías, para lo cual deben solicitar y obtener el derecho en dicho cementerio. Para el año 2002 se supone que la municipalidad tuvo que hacer un estudio de mercado para poder hacer la apertura del cementerio de Las Tres Marías, por esa falta de espacio; básicamente las personas son enterradas en ese sector porque pertenecen a la parte norte, Marañonal, Las Tres Marías, otros.

En el cementerio de Esparza hay personas extranjeras enterradas ya que antes en Puntarenas no había cementerio entonces fueron enterrados acá y a esos derechos se les

ha dado mantenimiento por el lado patrimonial, porque son espacios que ni siquiera se pagan. Estamos hablando de aproximadamente 100 espacios que no se pagan, pero se mantienen por lo arquitectónico de la tumba, porque son tumbas diferentes a las de ahora.

Si la persona indica que un familiar tiene espacio en Esparza se le da una solicitud que acá se maneja o en la plataforma, una autorización, una boleta de datos personales; ahora como la gente cambia de teléfono eso siempre se debe llenar, porque nos sirve a nosotros para actualizar la base de datos y se entrega en la municipalidad. Ahí vienen todos los requisitos, se paga un derecho se solicita el acta de defunción y se le hace un recibo.

6. ¿Se puede solicitar el espacio antes de fallecida una persona o solamente cuando haya fallecido?

En Esparza como indiqué, por cuestión de perpetuidad deben cumplir con el requisito de que tengan un familiar ya enterrado en el lugar y con respecto a Las Tres Marías la única forma de que se pueda tener un espacio es que la persona esté fallecida, ya que antes no podemos dar un espacio para que no pase lo que sucedió con el cementerio de Esparza en su momento. No nos sirve, no queremos que suceda ya que en el de Esparza hay derechos que pagan que ni ha sido enterrada ninguna persona y se pagan; a la municipalidad no le sirve dar espacios porque si no, se satura y ya en esa instancia ya podrían escoger qué tipo de nicho.

En un futuro sí se podría realizar, puede que se construya y se le empiece a dar vuelta al dinero; aunque sean bienes públicos a la municipalidad no le sirve construir y tener sin uso, porque si construye un montón lo va a tener ahí y no va a recibir. La municipalidad construye por etapas y para mantenimiento porque se va ampliando; pero actualmente

para los 2 cementerios el principal requisito es que la persona haya fallecido. Pero se manejan 2 tipos de requisitos, uno para el cementerio de Esparza y otro para el de Las Tres Marías.

7. ¿Cuál es el monto que se debe pagar por los servicios fúnebres del cementerio?

Una tarifa por mantenimiento, ₡ 7,391 por trimestre, si es en Esparza ya tiene un espacio y solo pagaría lo del mantenimiento. A veces se les dice a las familias que vengan en enero porque tienen descuentos, pagan todo al año y les sale más cómodo, se les rebaja un 20 por ciento. Si no tienen espacio se les asigna en Las Tres Marías por apertura de nicho varia el precio. Si se deja de pagar y se deben más de 2 trimestres se le notifica y si se hace caso omiso, la municipalidad toma el derecho.

Al principio cuando inició el cementerio hubo problemas, porque se generaba morosidad; personas llegaron pagaron un año se desentendieron y eso nos generó números rojos, deuda que no servía. Como ahora hay contrato, se está manejando actualmente en el cementerio de Las Tres Marías; al tercer trimestre o cuarto trimestre se le notifica, si se omitió la notificación, la municipalidad procede a sacarlo del sistema, los restos se exhuman; eso sí hasta los 5 años se sacan y van a la fosa común.

Si se diese una situación y la persona o familia no puede pagar se puede realizar un arreglo de pago, indica el motivo y se le da un plazo; eso sí, no se le perdona la deuda, se puede hacer solo un arreglo de pago. Si pierde el derecho y ya tiene los 5 años se pasa a la fosa común, si no se exhuma a los 5 años y se pasa a la fosa. Si la familia desea llevarse los restos debe hacer otro trámite completamente aparte, e igual, cumplir con ciertos requisitos.

8. ¿Por sepultada la persona cuál es la mensualidad o anualidad por pagar?

Se paga la apertura, después, depende del nicho cuánto debe pagar. Se paga una tarifa de ¢ 23,500 en ese momento. Antes la municipalidad lo trabajaba diferente: la familia debía de llevar los materiales; pero usted no anda pensando en comprar lo que se debe usar. Muere un familiar usted no va a pensar en comprar arena, cemento, piedra, block; quitamos eso y la gente llega directo a sepultar a la persona.

De igual forma, antes tenían que traer a un peón para que ayudara al que estaba asignado en el cementerio porque había solo uno que trabajaba, buscar gente; hasta la misma familia hacía el hueco, esto es un servicio adicional ¢ 22,250 se cobra por el servicio, va aparte de la tarifa de mantenimiento y esta se paga por trimestre o también se puede pagar anual.

9. ¿Con cuántos espacios disponibles cuentan los cementerios de Esparza actualmente?

En Esparza hay espacio, pero limitado por el requisito. La vida útil es de 5 años por la exhumación, no se piensa ampliar, porque no hay espacio; hay espacios para sepultar, pero para los mismos que tienen derechos. El porqué de esto es que la distribución del cementerio está completa, pero en Las Tres Marías sí, ahora se tiene un disponible de 45 nichos disponibles y por completarse se apertura nueva etapa, tenemos un espacio amplio sin construcción.

Cuando se hizo la solicitud de los peones se hizo una buena distribución de plantas del cementerio de Las Tres Marías. Se hizo una propuesta ya que cuando se abrió se inició mal, se construía en desorden. Ahora con base en el estudio sabemos cuándo construir,

hay 2 filas construidas con 1644 espacios, los contratos nos han ayudado mucho ya que gente tiene derechos en Esparza que no podemos disponer por el desorden; ya no se sabe quién está, al llevar un control sabemos cuántos espacios están ocupados.

Agregó que en el cementerio de Las Tres Marías se ha implementado todo que sea en pro del ambiente, con árboles nativos, se ha trabajado tipo jardín; se dice que en Esparza hasta en la acera hay personas enterradas.

10. ¿Existe una cantidad máxima o tope en la adquisición de espacios?

Existe el límite en adquisición, solo se puede adquirir un espacio si es para una persona fallecida y eso limita la cantidad máxima de adquisición; pero sí hay posibilidad ya que hay familias que tienen en uso varios espacios, pero siempre que sea para exhumar.

11. En la actualidad, ¿la municipalidad de Esparza tiene o ha contemplado la realización de un nuevo proyecto; ¿entiéndase en ampliaciones, remodelaciones o incluso la creación de un nuevo camposanto?

Por el momento no, ya que la apertura del cementerio de Las Tres Marías se realizó recientemente, a lo cual vamos dándole vuelta por los contratos; además que hay otros cementerios, está el de San Rafael, San Jerónimo. No son municipales, sino, por juntas y prácticamente a las personas de esos pueblos los entierran en esos cementerios y pues en capacidad no se saturan. Tampoco lo tenemos proyectado en años, además, está el servicio de cremación que reduce gran cantidad de espacios, solo que en la parte religiosa hay personas que no lo comparten, no están de acuerdo.

12. ¿Ustedes cuentan con algún tipo de paquete especial (en cuanto a derechos familiares, si se puede enterrar en el mismo lugar o separado)? ¿Tienen el mismo costo?

Como mencioné anteriormente, para la adquisición del derecho, si es en Esparza pueden enterrarse en el mismo lugar, si no, sería en Las Tres Marías; pero cada derecho nuevo tiene un costo aparte, en este caso en Las Tres Marías.

13. ¿El cementerio se puede destruir si fuese por fuerzas naturales?

Se puede hacer, pero no se debería, solamente que, si se hacen muchos estudios previos, como estudios de riesgos, suelos, censos, es poco probable, pero sí se puede dar; además de estudio de viabilidad por los terrenos y otro proceso, el saber dónde van a colocar los restos, cumplir con los metros y requisitos.

14. ¿Qué tipo de ley regula los cementerios de Esparza?

El Reglamento General de Cementerios.

15. ¿Cuáles servicios fúnebres proporcionan u ofrecen ustedes a las personas?

Se le brinda el espacio y se le da la atención a la hora de realizar la sepultura.

16. En estas épocas de pandemia, ¿han hecho o es posible realizar rebajas en los precios de los servicios fúnebres?

A pesar de estar en época de pandemia, para el servicio de cementerio no se ha aplicado, por el tema de los costos que la municipalidad debe de cubrir al realizar una sepultura.

17. ¿Qué medidas de seguridad ha tomado la municipalidad con respecto a los fallecidos por el COVID-19 para el bien de los clientes, como de sus colaboradores del cementerio?

Se implementó un protocolo de funcionamiento en desinfección, con el proceso por seguir en cada una de las áreas complementarias de los cementerios para proteger al personal y a las personas que nos visiten en el momento de un sepelio; eso garantiza seguridad por medio de acciones y prevención para mitigar la propagación de SARS-Cov-2 y de casos positivos de COVID-19 al visitar nuestros cementerios municipales.

Ilustración 11. Primera entrevista realizada al señor Greivin, encargado del cementerio municipal de Esparza.



Fuente: Estudio de campo, cámara digital, 2019

5.6.3. Entrevista al Departamento de Cementerios Municipalidad de Puntarenas

Fecha: __/__/__

Nombre del Entrevistado:

Empresa o Institución: Municipalidad de Puntarenas, Puntarenas.

Objetivo: Conocer información relevante sobre el camposanto (s) municipal (es) de Puntarenas.

1. ¿Cuántos cementerios posee la municipalidad de Puntarenas?

Solo contamos con un cementerio, solo hay uno municipal en el cantón de Puntarenas, ubicado en Chacarita.

2. ¿Cómo hacen en cuanto a la organización de los camposantos, cuántas personas trabajan en esa área?

El administrador del cementerio soy yo, tengo a cargo tres peones y tres guardas que normalmente trabajan de lunes a viernes normal. Ahorita con lo de la pandemia estamos trabajando de 8:00 a. m. a 3:00 p. m. Si en dado caso un fin de semana se coordina un entierro, vienen, pero ya es por horas extras y los guardas trabajan en turnos de 8 horas cada uno.

3. ¿Con qué frecuencia realizan estudios sobre los servicios del cementerio de Puntarenas y para realizar mejoras continuas en él?

Te puedo indicar los dos que se manejan o se toman en consideración, te puedo mencionar el de tarifas, un estudio para establecer los costos por año; es realizado por el Departamento de Administración Tributaria y es basado con los costos de los años atrás con una proyección. Agarra los costos anteriores con lo que se gastó en el año y lo que se presupuestó, se realiza el cálculo y se saca el nuevo costo; esos costos son publicados en La Gaceta primeramente y empiezan a regir según la ley.

Había una tarifa para el año 1975 que valía ₡ 440 colones x metro cuadrado y estuvo desde ese año hasta el año 2003; después del año 2003 al 2013 estuvo en ₡ 1741 colones el metro cuadrado; después de 2013 sí se dieron dos precios: uno fue de ₡ 5055 después ₡ 5567 y así sucesivamente. El más reciente que empezó a regir en el 2019 es el monto de ₡ 6870 aproximadamente, porque nosotros manejamos una tabla actualmente de costos.

En cuanto a estudios por obras es muy difícil una planificación, porque hay que jugar con el presupuesto, pues siempre dicen que no hay plata, hasta a veces era complicado en la parte de oficinas; entonces, yo me moví a solicitar recursos y en las obras que se hacen dependemos de la aprobación de los proyectos.

Pero una cosa es proponer y hacer, ya que desde que ingresé, en el 2015, hay un proyecto de levantar toda la tapia trasera del cementerio de Chacarita. Estamos hablando de ₡ 445 metros lineales, estamos hablando que para hacer eso se necesitan ₡ 220, 000 millones de inversión para levantarlo.

El cementerio no genera y se necesitarían recursos municipales para poder realizar arreglos. Después, otro proyecto que nos urge es poner la iluminación nueva, ya que se la robaron y actualmente iluminación no hay. Eso es otro dinero más eso es un costo de ₡ 30 millones y tampoco se ha hecho.

El alcalde quería arreglar la tapia del frente, ya que este cementerio tiene muchos años de construido y ya es necesario hacerlo. Deseábamos quitar la mitad de la tapia y levantar algo nuevo, además, el cementerio es muy caliente, entonces se querían hacer varias cosas, pero nos vemos limitados por la falta de presupuesto; la municipalidad no tiene recursos.

4. ¿Actualmente cuál es la tasa de mortalidad de la zona, en este caso, del cantón de Puntarenas?

Nosotros lo que tenemos es un programa que va agregando los entierros y calcula un monto por año, este sistema fue creado en el año 2017; a la fecha vamos por el entierro numero 870 ese número no es solo de este año, es a partir de 2017. Si usted divide eso por la cantidad de años del programa se sale un estimado por año. Ahora, antes de 2017 no había sistema, era a puro papel. Se manejaban unas tarjetas y los montos de los entierros anteriores; ese dato a mano no lo tenemos porque habría que revisar documentos.

5. Cuando una persona desea solicitar una propiedad en el (los) camposanto (s) municipal (es) de Puntarenas, ¿cuáles son los requisitos para entregar?

En este momento, si alguien necesita un espacio nuevo, prácticamente se le brinda si hay disponibilidad y es si alguien haya hecho una entrega de espacio que lo haya devuelto;

si alguien necesita se le da por arriendo (esto es como un alquiler) solo con la cédula lo tramita o solicitan los familiares. Se le está dando a gente fallecida solamente; antes no, antes si una persona lo quería adquirir se le daba, pero ahora no, 3 nichos para arriba por 2 metros cuadrados, en total es de 4 metros.

1. ¿Se puede solicitar el espacio antes de fallecida una persona o solamente cuando haya fallecido?

No, solamente se están dando espacios a personas ya fallecidas, el motivo de esto es porque el cementerio de Chacarita tiene 35,149 m² de metros cuadrados y está saturado, casi al 100 por ciento de capacidad habilitada, por eso se quiere evitar que haya espacios sin uso.

2. ¿Cuál es el monto pagado por los servicios fúnebres del cementerio?

Nosotros manejamos una tabla que se las poder trasladar para respaldo de ustedes, de la información que les estoy brindando. Esa información va de la siguiente manera: se cobra un monto por entierro; eso se cobra si es día entre semana, ordinario, vespertino, dominical o feriado. Después ya entra la parte del arriendo solo se está dando campo para hacer nicho y si en dado caso se da una devolución.

En la parte de arriendo nosotros cobramos por adelantado 5 años y por pasar los 5 años se empieza a cobrar anual; aproximadamente se pagan por 5 años de arriendo un total de 149 mil colones por adelantado. Vuelvo a hacer la mención de porqué ahora solo se están dando arriendos y con personas fallecidas, ya que antes de esto se daban arriendos y compras. Hay 2000 campos que ya están comprados sin uso, eso fue cuando se dio la administración del cementerio por parte de la Junta de Protección Social.

3. ¿Por sepultada la persona cuál es la mensualidad o anualidad por pagar?

Como mencioné, por entierro, en el trabajo realizado se cobra un monto y ya en la parte de arriendo otro monto y con proyección a 5 años un cobro anticipado; los 5 años cobrados por adelantado es porque un cuerpo para descomponerse aproximadamente dura 5 años (y eso depende si el cuerpo es emplastado o por condiciones de clima puede durar más tiempo en descomponerse). Es un plazo estimado en que un cuerpo se exhuma y empieza a pagar por año por ese motivo.

4. ¿Con cuántos espacios disponibles cuenta el cementerio de Puntarenas actualmente?

El cementerio es muy grande, pero puedo asegurar que casi estamos por llegar al 100% de capacidad. Espacios disponibles exactamente no tengo el dato, pero si se da disponibilidad es porque alguna persona realiza la entrega del espacio o porque tenga mucho tiempo de no pagar y esa persona se exhuma y se pasa a fosa común.

5. ¿Existe una cantidad máxima o tope en la adquisición de espacios?

De manera global hay más de 7 mil campos y está saturado. Nosotros tenemos el mapa del cementerio, se divide por etapas del número 1 al número 11. Contamos con una veladora ubicada al entrar al cementerio. Cuando se inició la etapa 1 iba en orden: se habilitó en una sección un aparte que se usaba para enterrar bebés, conforme cambió la administración se saturó el cementerio se pasó de una medida de 1 metro y medio a 2 metros y a 4 metros.

6. ¿En la actualidad, la municipalidad de Puntarenas tiene o ha contemplado la realización de un nuevo proyecto; ¿entiéndase en ampliaciones, remodelaciones o incluso la creación de un nuevo camposanto?

No, por el tema de presupuesto. Hace muchos años había un candidato a alcalde que se postuló que quería o propuso comprar un terreno que está ubicado en El Roble de Puntarenas, hacer cementerio allá. Él lo tenía como idea dentro de su propuesta, pero no se llevó a cabo porque él no quedó como alcalde. Pero como inversiones no, porque actualmente la gente no quiere pagar. De hecho, se hizo un levantamiento del pendiente de cobro y cuando yo ingresé tome las tarjetas y empecé a gestionar el cobro; se detectaron 460 millones pendientes.

Hay campos pendientes de gente que no volvió a pagar, hay tarjetas que tienen campo comprado y nunca más volvieron a pagar; claro que si no vuelven a pagar se quita el espacio. La gente cree que por ser municipal no deben pagar e influye mucho la política. Queremos expropiar y quitar 1000 campos de personas que hace mucho tiempo no pagan; se pasarían a fosa solo que tendríamos que pasarlos a fosa común, habilitamos una pequeña para poder hacer esos traslados.

7. ¿Ustedes cuentan con algún tipo de paquete especial (en cuanto a derechos familiares, si se puede enterrar en el mismo lugar o separado)? ¿Tienen el mismo costo?

Se cuenta con los nichos y usted puede enterrar varios familiares en ese nicho, solo que ahora como indicaba, solo con personas fallecidas, andan de 2 espacios a 4 espacios. Y se maneja en orden, en un nicho solo su familia; esto porque ya que hay anécdotas o historias de cementerios que conforme avanzan los años por falta de espacios en nichos llegan y ponen a varias personas que hasta no son familia y a veces la familia desconoce ese tema.

8. ¿El cementerio se puede destruir si fuese por fuerzas naturales?

Por fuerzas naturales no nos ha pasado, pero puedo indicarles que actualmente podría ser, por parte de proyectos del Gobierno. Les puedo mencionar el proyecto que se desea realizar desde Chacarita hasta el Yacht Club, la ampliación de la calle a 4 carriles; esa ampliación pasa y está al frente del cementerio. Sabemos que de la calle a los territorios deben cumplir con una medida como servidumbre; ellos nos indicaron que debíamos mover 20 a 25 metros para adentro de la tapia (de la tapia hacia el norte), se les dijo que no porque habría que mover cuerpos y ellos señalaron que de acuerdo con la ley se puede, por legalidad se respalda y se lo permiten.

Por el momento no volvieron a venir, pero si en dado caso se da, pues van a tener que hacerlo con toda la medida. Se deben cumplir 8 metros hacia los lados y no existen actualmente, por lo que van a quedar las calles muy pegadas a las casas, pero ellos por lo del cementerio indicaron que sí se puede.

9. ¿Qué tipo de ley regula el cementerio de Puntarenas?

Somos regulados por el Reglamento Interno y el Reglamento General de Cementerios, de hecho, antes de llegar al puesto existía un reglamento y estaba obsoleto. Me dediqué yo a hacer un reglamento nuevo y está para aprobarse por parte del Concejo Municipal, porque este es un reglamento interno de pautas por seguir dentro del cementerio. Cuando se apruebe el reglamento se puede usar; el reglamento viejo está obsoleto y como el nuevo no está aprobado nos estamos basando en el reglamento general de cementerios.

10. ¿Cuáles servicios fúnebres proporcionan u ofrecen ustedes a las personas?

Como les mencioné, el servicio que se brinda es por arrendamiento de espacio y la atención en el momento a la hora de la sepultura.

11. En estas épocas de pandemia, ¿han hecho o es posible realizar rebajas en los precios de los servicios fúnebres?

Se mantienen los precios y debe realizar el pago normal la gente que ya tiene arriendo; hay personas que ya debían antes de la pandemia, por lo que ahora esos montos no se pueden quitar o dejar de cobrar.

12. ¿Qué medidas de seguridad ha tomado la municipalidad con respecto a los fallecidos por el COVID-19 para el bien de los clientes, como de sus colaboradores del cementerio?

Sí, ya hemos sepultado casos COVID-19, llevamos 6 sepulturas de ese tipo. Se debe seguir un protocolo establecido por el Ministerio de Salud; han indicado que solo uno debe enterrar, pero eso no se puede, se necesitan 4 personas para llevar un ataúd y adentro un peón con un quimono completo y todos los artículos para que él termine. Si usted como familiar ingresa, puede, pero es su responsabilidad; pero deben venir con bata, mascarillas y guantes, como los peones que jalan el ataúd. Hay un protocolo de entrada al cementerio, viene en el carro de la funeraria directo de donde lo traen, hay que ubicarlo en el portón más cercano y por enterrado deben salir de inmediato; solo el peón puede quedar en el cementerio al final.

Por enterrado ya no se puede abrir, según el lineamiento del Ministerio de Salud. El motivo de esto es que hay personas que duran más en descomponerse y ellos vienen en 2 bolsas de hospital, entonces, va a costar más que se descompongan. Aparte, es un tema

delicado, por decir: “si yo no existo” y a la parte administrativa llegan otras personas y no se encuentran o fallecen los familiares directos que conocían del tema, pero familiares indirectos investigan y ubican al señor o señora (que tuvo COVID- 19), abren y todavía no está para sacar, se puede desatar otra pandemia. No se puede rotular en lápida por ningún lado, lo más que podemos hacer de manera interna es rotularlo, en tarjetas y sistema.

Esos cuerpos se van a mantener más porque vienen en las bolsas y se prevé que duren hasta más de 100 años en descomponerse; creo que debía ponerse una ley de cremación para evitar un problema a futuro; a pesar de ser tan caro evitaríamos una nueva tragedia.

Ilustración 12. Entrevista realizada al señor Carlos Chamorro, encargado del cementerio municipal de Puntarenas.



Fuente: Estudio de Campo, captura de pantalla de reunión realizada por zoom, 2020

5.6.4. Entrevista a la Encargada del Cementerios Valle de Paz, Sede de Puntarenas

Fecha: __/__/__

Nombre del Entrevistado: Lucery Reyes

Empresa o Institución: *Valle de Paz*, Costanera, El Roble de Puntarenas.

Objetivo: Conocer información relevante sobre el (los) camposanto (s) “*Valle de Paz*”.

1) ¿Cuántos camposantos posee Valle de Paz?

Valle de Paz posee actuales 6 camposantos ya establecidos y hay otros en proyecto.

2) ¿Cómo hacen en cuanto a la organización del camposanto Valle de Paz ubicado en Puntarenas, cuántas personas trabajan en esa área?

En el camposanto estamos trabajando 4 personas, están: dos jardineros en planilla que trabajan a tiempo completo para el mantenimiento del camposanto; el cobrador que visita a los clientes quincena a quincena y mes a mes, ya que hay dos cobros: por quincena para cobrar lo que son los financiamientos de los terrenos y para cobrar lo que son los contratos funerarios, tenemos un contador fijo, que hace su ruta bastante amplia, pues dura un día en cada zona, por ejemplo: solo en Puntarenas Centro, El Roble, Barranca, Esparza o en la Gran Chacarita dura un día completo. Yo que me encargo de la parte administrativa. No trabajan más personas conmigo en la oficina porque todos los departamentos de todos los camposantos se encuentran centralizados, entonces, la mayor concentración del

personal se encuentra en lo que es Central; por ejemplo, lo que es el Departamento Financiero, Departamento de Servicio, Departamento Legal; todos los departamentos que me respaldan a mí están en Central. O sea, yo llevo la administración de ahí, pero todo lo que son escrituras y la parte legal en San José; yo hago solicitud y ellos me envían lo que son las escrituras. El Departamento Financiero también me respalda en esa parte, porque yo tengo 4 carteras que son: depósitos, transferencias, cargos automáticos y pagos en la oficina; entonces, es demasiado trabajo lo que se me genera solo a mí por el Camposanto en el que trabajo. Los estados de cuenta y todo lo que hago es tramitar; a mí me llegan y yo solicito a Central, allá está todo el personal que me respalda [...] porque realmente no podría hacer todo eso sola.

3) ¿Con qué frecuencia realizan estudios sobre los servicios del camposanto *Valle de Paz* para realizar mejoras continuas en él?

No hay un tiempo establecido en que nosotros debamos hacer estudios, simplemente a veces los hacemos cuando las ventas bajan, cuando vemos que los ingresos también. Más que todo eso ya no se está haciendo con frecuencia como para prevenir, sino, que se hace ya en el momento que pasó. Bueno, ¿por qué paso esto? Realmente se hace así: si a mí un mes las ventas me bajan, entonces, ¡eh!, ya yo estoy ahí investigando por qué fue lo de la variación de precios en las otras funerarias y todo. Pero digamos, la última vez que yo hice un estudio, ahorita, a nivel funerario, fue hace como tres meses; hice un resumen, analicé todas las funerarias que hay en Puntarenas. Coticé en todas las funerarias que hay en Puntarenas y ahí yo pude identificar muchas cosas; en realidad, digamos, Valle de Paz está para traerse a todas funerarias abajo, simplemente Valle de Paz no ha querido invertir en Puntarenas.

4) ¿Actualmente *Valle de Paz* cuenta con alguna tabla o contenido sobre la tasa de mortalidad de la (as) zona (as)?, ¿cuál sería?

No.

5) Cuando una persona desea solicitar una propiedad en el (los) camposanto (s) *Valle de Paz*, ¿cuáles son los requisitos por entregar?

Para adquirir un terreno nosotros únicamente pedimos lo que es la cédula, no pedimos más documentación porque los financiamientos son prendarios, entonces, no tenemos nada que perder. Un cliente llega, paga su prima, inicia el financiamiento o si puede comprar de contado paga de contado e inmediatamente le tramitamos la escritura en el Departamento Legal; dura un mes en llegar y listo. Este..., si es financiamiento no pedimos ningún tipo de documentación, solo la cédula, porque es prendario; entonces, el cliente queda pagando una cuota mensual, según los años que elija pagar que son hasta 20 años [...] yo lo dejo a 7 años y si una persona no puede pagar en ese tiempo se lo dejo a 10 años.

6) ¿Qué incluye la compra de la propiedad (llámese: espacio en el camposanto)?

Tenemos dos tipos de lotes, familiares e individuales. Los lotes individuales en realidad, digamos, el contrato del lote, porque todo se vende por separado, el contrato del lote no incluye otro servicio adicional es solamente el terreno, verdad; a menos que adquirirás un lote que ya tenga un servicio funerario [...]. Los contratos generales que se venden son: contratos del lote y eso únicamente, el lote. Nosotros no vendemos los lotes con el nicho incluido porque lo manejamos con nichos prefabricados, no los vendemos con los nichos incluidos porque si vendemos los terrenos con los nichos incluidos estos pueden deteriorarse antes de que, digamos, yo puedo adquirir un terreno hoy, pero ya lo

cancelo o en su totalidad y al tiempo se deteriora si lo hago y no lo uso. Se cobra el terreno y hasta que surja en uso se le cobra adicional un monto diferente por la construcción del nicho, la habilitación, todos los gastos adicionales.

7) ¿Cuál es el monto pagado por la propiedad (solamente espacio)?

Actualmente es 1, 000, 000 más el impuesto IVA que en total serían 1, 130, 000 lo que son lotes familiares; es lo mismo que decir 2 lotes individuales y sale en 2, 260, 000 que es el doble del lote individual.

8) ¿Cuáles servicios fúnebres proporcionan u ofrecen ustedes a las personas?

Hacen contratos por sector

Son muchísimos, no me los sé todos. Les mencionaré algunos: a las sucursales les dan unos tipos de contratos, a los vendedores del sector público les dan otros tipos de contratos y todos son diferentes. Nosotros tenemos como 3, el sector público 3, el sector privado sería por asociaciones y tiene contratos diferentes. Está *el casa a casa* que tiene contratos diferentes; está lo que es casa a casa, asociaciones. Hay hasta un equipo que se llama equipo VIP; ellos los venden muy parecidos solo que como son VIP todos son más caros, o sea, como les digo, hay un montón de grupos y cada uno tiene como tres. Yo me conozco los que vendemos en sucursales, pero yo no, o sea, no sé la totalidad de servicios, ¡son demasiados! Vea, están los planes que manejo, que son: plan Ciprofa, el 24/7 Plus, el Plan PYMES; tengo los contratos a plazo, los servicios funerarios a plazo, los servicios tipo póliza, contratos de arrendamiento. Bueno, al menos yo tengo como diez tipos de contratos, o sea, solo yo en sucursales y en la empresa como tal no te acabo, la verdad.

Hay tres tipos de contratos que son los que yo manejo: contrato de arrendamiento, el contrato lote con regalía, que es lote más servicios funerarios, el contrato de lote a plazo que es con el 20% de interés del financiamiento; eso en la parte de lotes.

9) ¿Cuál es el monto por pagar por los servicios fúnebres del camposanto?

El monto al final es lo mismo, lo que varían son las tasas de financiamiento, los plazos, y al menos el de arrendamiento se diferencia en que no pasa a ser propietario simplemente estás alquilando un nicho ahí. Pero [...]. Incluso... tengo otro plan que se llama multifuncional que el lote es dirigido al sector público; todos los clientes del sector público que ya tenemos afiliados por medio de COOPECIPE al pagar una cuota de **11,000 colones por los servicios funerarios**; si alguien le fallece por medio de arrendamiento puede usar los servicios de nuestro camposanto, solo paga los gastos de sepultura y los primeros 5 años se le regala sin pagar absolutamente nada y a partir del quinto año el cliente decide si adquirir por medio de compra directa el camposanto, porque ya tiene una persona sepultada ahí. Entonces, él debe decir en ese momento, cinco años después, si decide pagar un contrato de arrendamiento anual o si decide comprar. En caso de comprar la empresa le va a reconocer un porcentaje aportado en los servicios funerarios de los años que tenga afiliados y de ahí se le reconoce ese porcentaje para firmar un financiamiento. Por sede se maneja un precio diferente.

10) ¿Ustedes cuentan con algún tipo de paquete especial (en cuanto a derechos familiares, si se puede enterrar en el mismo lugar o separado)? ¿Tienen el mismo costo?

Sí, tienen el mismo costo, ahí lo que variar, ¿ok?, en la propiedad que está en 1,130,000 tiene capacidad para 2 nichos, pero no específicamente que yo se los envié en la

cotización; todo eso está resumido en la parte de la cotización, ahí eso se explica muy bien. El lote tiene capacidad para dos nichos, pero no específicamente para dos personas, sino, con que cada persona que cumpla cinco años tiene el derecho a de ingresar a otra persona ahí, nada más que el cliente tiene que pagar nuevamente los gastos de sepultura, mano de obra y todo eso. En realidad, en el lote individual nosotros podemos sepultar conforme cada uno vaya cumpliendo cada cinco años de sepultado que es lo que establece el Ministerio de Salud y en total en un nicho se pueden sepultar hasta 8 personas.

En un inicio, digamos, si ya tiene el lote cancelado que es el 1, 130, 000, esa cuota puede variar con el paso de tiempo, porque los gastos materiales la obra gris y todo eso puede variar. Entonces, eso se establece de acuerdo con el año. Anda aproximadamente en 250 mil sin el IVA, para reutilización de nicho anda aproximadamente en 170 mil.

11) Por sepultada la persona, ¿se debe pagar una mensualidad o anualidad?, por ejemplo, en mantenimiento, inhumación, otros.

Sí, si tenés un 25% del lote en financiamiento la condición debés tener un 25% cancelado, si no tenés el 25% debés adelantar o ajustar ese saldo, entonces, yo te hago un estado de cuenta rápido y si yo veo que solo tenías el 20% cancelado, entonces, me debés ajustar el 5% faltante para poderlo utilizar; eso si fuera que está en financiamiento. Si el lote está cancelado en su totalidad, me cancelás la apertura que son los 282, 500 y ya utilizás. Si fuese que ya tenés un lote y tenés dos nichos porque ya anteriormente habías sepultado a dos personas y alguno de ellos ya tiene 5 años, entonces nada más me pagás la reapertura que son 169, 500 al valor de hoy y utilizás. Entonces, depende de la condición en la que esté el lote, si está cancelado puede utilizar inmediatamente, pero solo pago la apertura; si está en financiamiento hay que tener el 25% cancelado. Si llegas con

la persona fallecida tenés que pagar todo; tiene que ser de contado. Claramente manejamos flexibilidad de pensionado de la situación, ya sea se maneja un 50% y se les financia a 2 o tres años el resto.

12) ¿Qué tipos de planes de financiamiento brinda *Valle de Paz* a sus clientes?

En resumen, el financiamiento prendario que es sobre el mismo lote y tiene un interés del 20% anual.

13) ¿Se puede solicitar el espacio antes de fallecida una persona o solamente cuando haya fallecido?

Solo se puede antes del fallecimiento, el financiamiento. En el momento del fallecimiento nosotros no damos el financiamiento, solo lo damos de contado. Ahorita porque hace un tiempo lo trabajamos así y no funciona, por ejemplo, si en el momento de fallecimiento a los clientes lo que les importa es salir de la emergencia, sepultar. Entonces, si a usted le piden una prima pequeña en el momento de fallecimiento ellos lo van a pagar. Pero, tal vez no tengan la facilidad de pagar mes a mes, entonces ha pasado mucho que hay morosidad por esa parte y por eso lo quitamos, porque sepultaban y se perdían: nunca llegaron los familiares, no siguieron pagando una cuota y se terminaba siendo un gasto para nosotros. ¿Por qué? Porque nosotros nos vamos a tener que encargar de hacer las exhumaciones de los cuerpos 5 años después, va a ser un gasto para darle a los muchachos para que exhumen, habilitar la propiedad y volverla a vender, o sea, sí; tal vez en ese momento la propiedad vaya a valer más, pero al final siempre va ser un gasto para nosotros, porque nos están quitando propiedades que podrían ser vendidas... verdad, este... por personas que sí vayan a pagar el financiamiento. En pocas palabras, incurriríamos en el gasto y tendríamos que acudir a una fosa común; cosa que no

querríamos hacer, pero vamos a tener... este... una fosa común que es echar todos los cuerpos de las personas que no pagaron. La idea era no tener una fosa común, porque se supone que son propiedades, ¡día, los cuerpos quedarían en la misma propiedad! Y para qué tener una fosa común, pero por la morosidad que hay vamos a tener que hacer una fosa común para quitar a todas esas personas que... de los clientes que en el momento llegaron, pagaron la prima pequeña y sepultaron y se desaparecen. [...] Por eso se empezó a trabajar así y al final también nos ha resultado, porque uno tal vez les daba la facilidad de pago a alguien que sí podía pagarlo [...]. Otras de las problemáticas que nosotros tenemos es que hasta ahorita estamos haciendo un departamento de morosidad, verdad; se acaba de crear ahorita con lo del COVID, porque como todo bajó, los ingresos bajaron, quieren sacar ingresos de ahí de la parte de morosidad. Pero la empresa nunca se ha preocupado por cobrar. La empresa no llama a un cliente a decir: “mirá estas debiendo este mes”, o sea, se deja a responsabilidad del cliente, porque por cláusulas le meten el miedo que si no pagas, vas a perder el terreno y si ya has pagado el 50%, vas a perder ese 50% y la empresa va a revender ese lote; y por la otra parte, si ya tenés sepultado, la empresa piensa que es una propiedad y se puede revender.

14) ¿Con cuántos espacios disponibles cuenta el cementerio de Valle de Paz?

Cuenta con 90 espacios segregados. Son los únicos porque hay una segunda parte que no está habilitada; hay que meterle trabajo a la propiedad, maquinarias profesionales en el área de topografía para segregarse y no se segrega todo, se hace por etapas. Los espacios en el cementerio Valle de paz es como tener una propiedad pequeña, vas a aparecer a nivel de Registro con un número de finca por ese espacio. Se tiene la escritura a nivel de Registro, vas a aparecer con un número de finca.

15) ¿Existe una cantidad máxima o tope en la adquisición de espacios?

Puede tener los que desee, siempre y cuando tenga la capacidad. Hay un cliente que tiene 10 espacios. Se pueden adquirir los que se deseen. Hay personas que lo ven como negocio, al ser una propiedad; hay personas que revenden el lote. El contrato lo indica, está ese detalle en una cláusula.

16) ¿En la actualidad *Valle de Paz* tiene o ha contemplado la realización de un nuevo proyecto; ¿entiéndase en ampliaciones, remodelaciones o incluso la creación de un nuevo camposanto?

En la sede de Puntarenas se está realizando; en el mismo lugar hay una parte que se está ampliando. Valle de Paz a nivel de provincia se está ampliando y creando, pero como por ejemplo en Guanacaste, ya hay dos lugares; en este momento se están enfocando en Guanacaste. Se aprovechan oportunidades.

17) ¿El cementerio se puede destruir si fuese por fuerzas naturales?

Tenemos establecido en el contrato que si se diera una situación podemos actuar ante esta y el Gobierno actuaría. El detalle es que si ocurre un desastre natural en Puntarenas hasta nosotros mismos nos vemos perjudicados, no solo el cementerio.

18) ¿Qué tipo de ley regula el cementerio de *Valle de Paz*?

La primera Ley es el Reglamento General de Cementerios, Ministerios de Salud entre otras leyes del Gobierno. Por ejemplo, debemos de cumplir con un 5% como obra de beneficencia, si se es necesario sepultar a alguien y correr en gastos.

19) En estas épocas de pandemia, ¿han hecho o es posible hacer rebajas en los precios de los servicios fúnebres?

Rebajas en lote en este momento no, cuando inicio la pandemia se manejó un 30% de descuento de contado, descuentos en cremaciones, para no tener que saturar los camposantos. Normalmente una cremación vale 900 o un millón; la mayoría de las funerarias no tienen crematorio, por eso en algunas es muy caro. Es muy difícil obtener permisos por cremación; el de nosotros queda en Tres Ríos y en otras funerarias vale 1 300 000, 00; se está cobrando 450 000,00 por COVID-19 y 650 000,00 por fallecimiento natural.

20) ¿Qué medidas de seguridad ha tomado *Valle de Paz* con respecto a los fallecidos por el Covid-19 para el bien de los clientes, como de sus colaboradores del cementerio?

En el camposanto solo se ha atendido una persona por fallecimiento Covid. Se usan las medidas del Gobierno, el protocolo establecido por el Ministerio de Salud, traje mascarillas, espacios, entre otras cosas.

En oficinas se implementó que los clientes no lleguen a oficina; se hizo un trabajo que a quienes pagaban por oficina se les fuera a cobrar a la casa o por transferencia, como medida cuidando a los clientes y a empleados. Se puede atender al cliente si es por solicitud de espacio para las firmas de los documentos.

21) ¿Cuáles son los beneficios y ventajas del camposanto *Valle de Paz Puntarenas*?

Se considera que Valle de Paz Puntarenas es importante porque es otra opción para la provincia, contamos con gran capacidad nos pone en ventaja con los cementerios públicos, a pesar de que se está abriendo otro cementerio privado, pero todavía no han hecho apertura; llevamos esa ventaja.

Con nosotros el espacio es tuyo, a diferencia de lo municipal, que pagas un impuesto y al final si el Gobierno decide pueden sacarte. Una propiedad privada no la podemos tocar, nos pueden tallar por invasión de privacidad. La única forma es que el cliente incumpla y no somos tan tallados en eso, ya que a nosotros nos interesa recibir; porque por enterrada una persona hay que esperar 5 años para poder sacarla, entonces en ese periodo de tiempo buscamos recuperar, antes de entrar en un proceso legal.

La facilidad de adquisición; el mayor de 18 años puede hacer el trámite con su cédula. No se piden muchos documentos, solo la cédula y el contrato que se hace por parte de nosotros.

Ilustración 13. Entrevista realizada a la señora Lucery Reyes, encargada del cementerio Valle de Paz, sede de Puntarenas.



Fuente: Estudio de Campo, captura de pantalla de reunión realizada por zoom, 2020

5.6.5. Investigación de campo visita a Campos del Pacífico

Ilustración 14. Visita realizada a Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca



Fuente: Estudio de Campo, foto tomada con cámara digital, 2021

Ilustración 15. Visita realizada a Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca



Fuente: Estudio de Campo, foto tomada con cámara digital, 2021

Ilustración 16. Parte de la Construcción interna Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca



Fuente: Estudio de Campo, foto facilitada por Coopesparta R.L., 2021.

Ilustración 17. Parte de la Construcción interna Campos del Pacífico, San Miguel de Barranca



Fuente: Estudio de Campo, foto facilitada por Coopesparta R.L., 2021.