

Diseño de Servicios Fúnebres Integrales Para Mascotas

Rossana Niño Monsalve

Trabajo de Grado para Optar al Título de Diseñadora Industrial

Director

Javier Mauricio Martínez Gómez

Doctor en Sistemas de Producción y Diseño Industrial

Co-director

Juan Carlos Moreno Muñoz

Magíster en Innovación y Desarrollo de Servicios

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Fisicomecánicas

Escuela de Diseño Industrial

Bucaramanga

2026

Dedicatoria

A mi familia, por todo su apoyo durante estos años. A mi mamá especialmente, por acompañarme siempre en este proceso.

A todas aquellas personas que fueron testigos de mi evolución como persona y profesional, y me acompañaron en esta gran etapa.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a los profesores Javier y Juan Carlos, por su orientación, y por compartir sus conocimientos y aportes a lo largo de este proceso.

A todas las personas que fueron partícipes de este proyecto, por compartir sus experiencias, su sensibilidad y sus puntos de vista a lo largo de este desarrollo. Sus testimonios no solo orientaron, sino que hicieron posible esta propuesta.

Agradezco también a los docentes que contribuyeron con recomendaciones, especialmente a Sully, por su orientación durante distintas etapas del proyecto.

A mis amigos y compañeros, y nuevamente, a mis familiares, por ser un gran apoyo en cada fase de este proceso.

Tabla de contenido

Introducción.....	14
1. Propuesta del servicio.....	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Justificación	18
1.3 Objetivos.....	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Marco referencial.....	21
1.4.1 Vínculo mascota-animal.	21
1.4.2 Duelo por la pérdida de una mascota.....	23
1.4.3 Prácticas para afrontar el duelo por la pérdida de una mascota.....	24
1.4.4 Servicios fúnebres para mascotas actuales	25
1.4.5 Métodos ecológicos del sector funerario para mascotas.....	27
1.4.6 Diseño de servicios y experiencias centradas en el usuario	28
1.5 Metodología del proyecto.....	29
1.5.1 Estructuración de la metodología por fases	31
1.5.2 Sujetos de estudio	36
1.5.3 Instrumentos y herramientas metodológicas	37
2. Desarrollo de la propuesta	40
2.1 Fase 1: “Descubrir”.....	40

2.1.1 Revisión de literatura y fuentes bibliográficas	40
2.1.2 Análisis de los servicios fúnebres para mascotas en la actualidad.	42
2.1.3 Investigación con usuarios.....	49
2.2 Fase 2: “Definir”	55
2.2.1 Categorización de perfiles	55
2.2.2 Patrones y necesidades encontradas en los usuarios.....	61
2.2.3 Árbol de problemas.....	64
2.2.4 Requerimientos del servicio	65
2.2.5 Valores del servicio.....	68
2.2.6 Definición de elementos logísticos del servicio.	69
2.3 Fase 3: “Desarrollar”.	70
2.3.1 Grupos de co-creación con usuarios.	70
2.3.2 Evaluación de ideas	72
2.3.3 Exploración y definición del concepto de diseño.	74
2.3.4 Conceptualización de la propuesta.	76
2.3.5 Estructura del servicio.	80
2.4. Fase 4: “Entregar”.....	86
2.4.1 Modelo CANVAS	86
2.4.2. Aproximación de costos y estimación de precios de los planes.	88
3. Resultados.....	93
3.1 Resultados del objetivo 1: perfiles de cliente.	94

3.2 Resultados del objetivo 2: análisis de las deficiencias de los servicios fúnebres actuales desde la perspectiva del usuario.....	99
3.3 Resultados del objetivo 3: Propuesta de los elementos del servicio, incluyendo materiales, espacios y rituales.....	106
3.3.1. Concepto general de la propuesta	106
3.3.2. Elementos esenciales del servicio.....	107
3.3.3. Planes fúnebres del servicio.....	108
3.3.4. Experiencias de despedida.....	111
3.3.5 Recordatorios.....	113
3.3.6 Espacios del servicio.....	114
3.3.7 Productos derivados y materiales para la propuesta.	118
3.4 Resultados del objetivo 4: Evaluación del impacto emocional de la propuesta de servicio funerario para mascotas.....	122
3.4.1 Análisis e interpretación de resultados	132
4. Conclusiones y Recomendaciones	134
4.1. Conclusiones.....	134
4.2 Recomendaciones.	136
Referencias Bibliográficas	139

Lista de Figuras

Figura 1. Diagrama visual del modelo de doble diamante.	31
Figura 2. Orden metodológico de la fase “Descubrir”	32
Figura 3. Orden metodológico de la fase “Definir”	33
Figura 4. Orden metodológico de la fase “Desarrollar”	34
Figura 5. Orden metodológico de la fase “Entregar”	36
Figura 6. Patrones identificados en los nueve mapas de empatía	56
Figura 7. Cinco perfiles obtenidos de los mapas de empatía iniciales	58
Figura 8. Arquetipos finales de usuario obtenidos de los cinco perfiles.....	60
Figura 9. Patrones recurrentes en cuatro dimensiones de análisis	62
Figura 10. Árbol de problemas	64
Figura 11. Requerimientos funcionales de la propuesta.	65
Figura 12. Requerimientos relacionados a valores de la propuesta.	66
Figura 13. Requerimientos operativos y de la infraestructura de la propuesta.	66
Figura 14. Requerimientos de experiencia del usuario de la propuesta.....	67
Figura 15. Requerimientos financieros de la propuesta.....	67
Figura 16. Valores del servicio propuesto.....	68
Figura 17. Elementos logísticos del servicio.	70
Figura 18. Agrupación de ideas por patrones y valores del servicio.	71
Figura 19. Criterios de priorización de ideas	72
Figura 20. Clasificación temporal para la implementación de ideas	73
Figura 21. Concepto de Constelación de estrellas interpretado en los cuatro valores emocionales.	75
Figura 22. Concepto de Mosaico de recuerdos interpretado en los cuatro valores emocionales.	75

Figura 23. Relación entre los arquetipos de usuario y la estructura conceptual de la propuesta.....	79
Figura 24. Mapa de selección de métodos ecológicos para el servicio.	80
Figura 25. Áreas estructurales de la propuesta del servicio.....	81
Figura 26. Service blueprint del servicio.	85
Figura 27. Modelo CANVAS del servicio propuesto (primera parte).	86
Figura 28. Modelo CANVAS del servicio propuesto (segunda parte).....	87
Figura 29. Ecosistema del servicio.	88
Figura 30. Perfil general del arquetipo 1: Conmemorativo emotivo	94
Figura 31. Motivaciones, miedos y frustraciones del arquetipo “Conmemorativo emotivo”	96
Figura 32. Necesidades clave y servicio ideal del “Conmemorativo emotivo”.....	96
Figura 33. Perfil general del arquetipo 2: Práctico sensible	97
Figura 34. Motivaciones, miedos y frustraciones del arquetipo “Práctico sensible”	98
Figura 35. Necesidades clave y servicio ideal del “Práctico sensible”.....	98
Figura 36. Logo del servicio “Raíz del Recuerdo”.....	106
Figura 37. Planes fúnebres del servicio “Raíz del Recuerdo”	109
Figura 38. Experiencias de despedida de “Raíz del Recuerdo”.....	112
Figura 39. Recordatorios del servicio “Raíz del Recuerdo”	114
Figura 40. Distribución espacial de la sala de despedida por zonas.	115
Figura 41. Instalaciones del servicio: pasillo y entrada a la sala de despedida.	115
Figura 42. Sala de despedida del servicio: vista de la zona de conmemoración y la zona de escritura.....	116
Figura 43. Sala de despedida del servicio: zona de velación del cuerpo de la mascota.	117
Figura 44. Propuesta conceptual del jardín memorial del servicio.....	117

Figura 45. Materiales para la caja conmemorativa y sus elementos conmemorativos	119
Figura 46. Materiales para urna y maceta conmemorativa	119
Figura 47. Materiales para los recordatorios y los elementos de impresión.	120
Figura 48. Materiales previstos para el espacio de despedida.	121

Lista de Tablas

Tabla 1. Benchmarking de empresas fúnebres internacionales para mascotas	43
Tabla 2. Productos identificados por categoría del benchmarking internacional.....	44
Tabla 3. Benchmarking de empresas fúnebres para mascotas en Colombia.....	45
Tabla 4. Productos identificados por categoría del benchmarking nacional	47
Tabla 5. Síntesis de hallazgos generales encontrados en Journey maps de entrevistados	52
Tabla 6. Necesidades comunes de los usuarios	63
Tabla 7. Roles del servicio (frontstage y backstage).....	82
Tabla 8. Funciones asignadas a cada rol clave.....	82
Tabla 9. Estimación de costos directos de los planes del servicio.	90
Tabla 10. Estimación de Precios de Venta por rango de peso de la mascota.	91
Tabla 11. Estimación de costos directos por experiencias de despedida.....	92
Tabla 12. Deficiencias de los servicios fúnebres para mascotas a nivel internacional	100
Tabla 13. Escala de severidad	101
Tabla 14. Deficiencias encontradas en cada una de las empresas del sector fúnebre para mascotas en Colombia.	102
Tabla 15. Síntesis de deficiencias generales en servicios fúnebres para mascotas en el contexto nacional	104
Tabla 16. Resumen de entrevistas de validación: Grupo 1 (Participantes 1 a 10)	123
Tabla 17. Resumen de entrevistas de validación: Grupo 2 (Participantes 11 a 19)	125
Tabla 18. Hallazgos generales consolidados (19 entrevistados en total)	129

Apéndices

Los apéndices están adjuntos y puede visualizarlos en el repositorio institucional.

Apéndice A. Benchmarking internacional y reseñas respectivas.

Apéndice B. Benchmarking nacional y reseñas respectivas.

Apéndice C. Resultados de encuesta inicial con usuarios.

Apéndice D. Preguntas y síntesis de entrevistas iniciales.

Apéndice E. Customer Journey maps de entrevistados.

Apéndice F. Mapas de empatía y primeros perfiles.

Apéndice G. Valores del servicio por funciones.

Apéndice H. Ideas obtenidas en grupos de co-creación.

Apéndice I. Lista de deseos.

Apéndice J. Lienzo de propuesta de valor.

Apéndice K. Diagramas SIPOC de los roles del servicio.

Apéndice L. Diagramas de proceso de los seis escenarios.

Apéndice M. Diagramas de proceso de biocremación y compostaje

Apéndice N. Detalles de estimación de costos del servicio.

Apéndice O. Protocolos en canales de atención (ejemplos de scripts).

Apéndice P. Mapa de experiencia de despedida Memorias Infinitas.

Apéndice Q. Storyboard del servicio Raíz del Recuerdo.

Apéndice R. Material de entrevistas para validaciones.

Apéndice S. Página web Raíz del Recuerdo.

Apéndice T. Evolución de la identidad y proceso de desarrollo de Raíz del Recuerdo.

Resumen

Título: Diseño de servicios fúnebres integrales para mascotas.*

Autor: Rossana Niño Monsalve.**

Palabras clave: Diseño de servicios, Servicios fúnebres para mascotas, Duelo por mascota, Experiencias de despedida.

Descripción: La pérdida de una mascota representa una experiencia emocional significativa para muchas personas; sin embargo, los servicios fúnebres para animales de compañía suelen centrarse principalmente en la disposición del cuerpo, ofreciendo escaso acompañamiento durante el proceso de duelo. Esta situación evidenció la necesidad de propuestas que integren la dimensión emocional dentro de la experiencia de despedida.

El presente proyecto tuvo como objetivo diseñar un servicio fúnebre integral para mascotas que, mediante elementos simbólicos, logísticos y sensoriales, contribuyera a la creación de un entorno de acompañamiento emocional para personas que enfrentan la pérdida de un animal doméstico.

La investigación se desarrolló desde un enfoque mayormente cualitativo, enmarcado en el diseño de servicios centrado en el usuario. Para ello, se emplearon herramientas como entrevistas a usuarios, análisis de referentes nacionales e internacionales, definición de perfiles de usuario, mapeo de experiencias, actividades de co-creación y validación de la propuesta con potenciales usuarios.

Como resultado, se diseñó *Raíz del Recuerdo*, un servicio que articula diferentes planes y experiencias de despedida adaptables a las necesidades emocionales de cada usuario. La propuesta incorpora rituales de despedida, materiales de apoyo al duelo, productos conmemorativos y alternativas ecológicas de disposición final, bajo un concepto de transformación y continuidad de la vida.

Los resultados de validación evidenciaron una valoración positiva del enfoque emocional de la propuesta y de los espacios destinados a la despedida, destacando su potencial para ofrecer una experiencia más humana, significativa y coherente con las necesidades de las personas que atraviesan el duelo por la pérdida de una mascota.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Fisicomecánicas. Escuela de Diseño Industrial. Director: Javier Mauricio Martínez Gómez. Diseñador Industrial.

Abstract

Title: Design of Comprehensive Funeral Services for Pets.*

Author: Rossana Niño Monsalve.**

Keywords: Service Design, Pet Funeral Services, Pet Loss Grief, Farewell Experiences.

Description: The loss of a pet represents a significant emotional experience for many people. However, funeral services for companion animals are often focused primarily on body disposition, providing limited support throughout the grieving process. This situation highlights the need for proposals that integrate the emotional dimension into the farewell experience.

The aim of this project was to design a comprehensive funeral service for pets that, through symbolic, logistical, and sensory elements, contributes to creating an environment of emotional support for people facing the loss of a companion animal.

The research was conducted using a predominantly qualitative approach within a usercentered service design framework. Methods included user interviews, analysis of national and international references, user profile development, experience mapping, co-creation activities, and proposal validation with potential users.

As a result, *Raíz del Recuerdo* (Roots of Memory) was designed as a service that offers different farewell plans and experiences adaptable to the emotional needs of each user. The proposal incorporates farewell experiences, grief-support materials, commemorative products, and environmentally friendly end-of-life alternatives, all guided by a concept of transformation and continuity of life.

The validation results revealed a positive perception of the proposal's emotional approach and of the spaces designed for the farewell experience, highlighting their potential to provide a more humane, meaningful, and emotionally coherent experience for individuals grieving the loss of a pet.

* Degree work

** Faculty of Physicomechanical Engineering. School of Industrial Design. Industrial Design Program. Director: Javier Mauricio Martínez Gómez. Industrial Designer.

Introducción.

El presente proyecto de grado aborda el diseño de un servicio fúnebre integral para mascotas denominado Raíz del Recuerdo, el cual se enfoca en la creación de una experiencia de acompañamiento emocional durante el proceso de duelo por la pérdida de un animal de compañía. A través de este servicio, se busca integrar elementos simbólicos, logísticos y sensoriales que permitan resignificar la despedida como un momento significativo dentro del vínculo entre el usuario y su mascota.

El desarrollo de este proyecto surge a partir del reconocimiento del creciente valor emocional que tienen las mascotas dentro de los hogares actuales, siendo consideradas en muchos casos como miembros de la familia. Esta transformación en la relación humano–animal ha generado nuevas necesidades alrededor de los procesos de despedida, comprobando la importancia de contar con servicios más sensibles, empáticos y centrados en el acompañamiento emocional.

Sin embargo, los servicios fúnebres para mascotas existentes suelen enfocarse principalmente en aspectos operativos relacionados con la disposición del cuerpo, dejando en segundo plano la dimensión emocional del proceso. Adicionalmente, los usuarios perciben estos servicios como “modelos de negocio” poco empáticos, lo que genera una experiencia fría en un momento de alta vulnerabilidad. Esta falta de acompañamiento emocional estructurado abre una oportunidad de diseño orientada a mejorar la forma en que se viven estos procesos.

La metodología utilizada se enmarca dentro del enfoque del diseño de servicios centrado en el usuario, apoyado en investigación mixta mayoritariamente cualitativa. Se emplearon herramientas como encuestas, entrevistas a usuarios, análisis de referentes, mapa de experiencias, definición de perfiles de usuario, ideación de alternativas y validación de la

propuesta. Estas herramientas permitieron comprender el problema desde la perspectiva del usuario y traducir los hallazgos en una propuesta de servicio estructurada.

Finalmente, el proyecto presenta algunas limitaciones relacionadas con la validación del servicio en escenarios reales de implementación, así como la imposibilidad de probar el sistema a gran escala dentro del tiempo de desarrollo del proyecto. Por lo tanto, su enfoque se centra en el diseño del servicio completo, más específicamente, en la fase del *frontstage*, donde ocurre toda la interacción con el usuario. Asimismo, al tratarse de una experiencia emocional sensible, los resultados pueden variar según el contexto cultural y las particularidades individuales de cada usuario.

1. Propuesta del servicio.

1.1 Planteamiento del problema

La relación emocional entre seres humanos y sus mascotas ha experimentado una evolución significativa en las últimas décadas, pasando de una visión utilitaria o meramente funcional a un reconocimiento profundo del vínculo afectivo y su impacto en el bienestar emocional. Hoy, las mascotas son concebidas como miembros integrales del núcleo familiar, lo que ha reconfigurado las dinámicas sociales, culturales y económicas en torno a su cuidado (Lapo et al., 2025; Lopera, 2020). Sin embargo, la sociedad aún enfrenta dificultades para reconocer y validar la pérdida de una mascota como un duelo legítimo, lo que limita la elaboración emocional saludable de quienes lo experimentan. Debido a ello, se presenta la necesidad de otorgar mayor validación social a este tipo de duelo, así como la importancia de la intervención profesional para visibilizar y normalizar este proceso dentro del acompañamiento social y profesional (Hernández et al., 2025).

La muerte de una mascota desencadena en sus tutores un proceso de duelo comparable, en intensidad emocional, al que se experimenta tras la pérdida de un ser querido. Estudios recientes evidencian que el 78% de los tutores percibe este duelo como emocionalmente significativo; el 50% lo equipara a la pérdida de un familiar, mientras que un 11% reporta sentimientos de soledad y un 9% manifiesta culpa (Quintalinha & Batalha, 2023). A pesar de esto, dicho dolor suele ser socialmente subestimado, dando lugar a lo que se ha denominado duelo desautorizado o no validado, es decir, una experiencia emocional real que carece de reconocimiento colectivo y que dificulta tanto el afrontamiento como la búsqueda de apoyo (Mariano, 2024). Se hace evidente, entonces, la necesidad de generar espacios y experiencias que permitan a los tutores expresar, reconocer y resignificar la pérdida de manera acompañada y respetuosa.

Ante esta demanda, han emergido en América Latina (y específicamente en Colombia) servicios fúnebres para mascotas que evidencian una profesionalización progresiva del sector. Empresas que ofrecen cremación y entierro de animales de compañía se han consolidado como respuesta a las nuevas dinámicas de humanización de las mascotas, incorporando discursos de empatía y respeto hacia los tutores (Rodríguez et al., 2020; Zamalloa et al., 2020). No obstante, la mayoría de estas propuestas concentra su atención en la disposición final del cuerpo y en los aspectos logísticos del proceso, dejando en un segundo plano la dimensión emocional y simbólica de la experiencia.

Diversos estudios señalan que la oferta actual no siempre integra de manera adecuada aspectos como el apoyo psicológico a los tutores, la personalización de ceremonias o la diversificación de opciones según las posibilidades económicas de los usuarios, lo que limita tanto la accesibilidad como la satisfacción del servicio (Rivera et al., 2018). Asimismo, se ha identificado que la innovación constante y la participación en todo el ciclo de vida de la mascota aún son insuficientes, lo que restringe el potencial del sector para romper estigmas y ampliar su alcance.

En el contexto colombiano persiste, además, el paradigma de que estos servicios son percibidos como un "seguro de muerte", en lugar de una propuesta de protección y bienestar familiar que incluya a la mascota como parte del hogar (Rodríguez et al., 2020).

A esto se suma una demanda creciente por una atención más sensible, personalizada y empática. Los tutores esperan un trato digno y respetuoso hacia los restos de sus mascotas, así como la posibilidad de elegir opciones que respondan a sus valores, entre ellas alternativas eco-amigables como el compostaje, que permiten resignificar la pérdida a través de la idea de continuidad de la vida (Herboso et al., 2023; Ricaza, 2021). Estas expectativas, sin embargo, no se encuentran plenamente reflejadas en la oferta disponible.

Se configura así una brecha entre las necesidades emocionales, simbólicas y culturales de los tutores y las soluciones que el mercado ofrece actualmente. Aunque el sector funerario para mascotas avanza en su formalización, persisten vacíos en la articulación coherente del acompañamiento emocional, la personalización simbólica, la sostenibilidad y el apoyo profesional. Esta situación abre una oportunidad de intervención desde el diseño de servicios, disciplina que cuenta con las herramientas conceptuales y metodológicas para estructurar experiencias de despedida que respondan de forma más completa a dichas necesidades.

A partir de lo anterior surge la pregunta que orienta esta investigación:

¿Qué elementos logísticos y de diseño pueden contribuir a la creación de un entorno que facilite la expresión emocional y el acompañamiento del duelo en personas que enfrentan la pérdida de sus mascotas?

1.2 Justificación

Actualmente, la pérdida de una mascota puede producir un duelo comparable en intensidad al que se experimenta tras la muerte de un ser humano, y es fundamental que quienes lo atraviesan tengan la posibilidad de expresar su dolor abiertamente (Bussolari et al., 2022). Esta necesidad se ve agravada por mitos culturales que minimizan la pérdida y por la falta de apoyo emocional, factores que pueden invalidar el dolor de los tutores y prolongar innecesariamente el proceso de duelo (Gómez, 2025).

La relación afectiva entre los dueños y sus mascotas hace que su pérdida genere procesos de duelo profundos, lo que a su vez crea la necesidad de servicios que faciliten honrar su vida y procesar su ausencia de manera significativa (Tian-Jong, 2016; Chi Tung, 2018). En el contexto colombiano, existe una respuesta de manera parcial a esta realidad, ya que, los servicios fúnebres para mascotas actuales suelen centrarse en la disposición del cuerpo, ofrecen planes limitados y carecen de un enfoque orientado al acompañamiento

emocional. Esta situación evidencia un campo de intervención desde el diseño de servicios, disciplina capaz de configurar respuestas coherentes a necesidades complejas.

Desde un punto de vista teórico, analizar la calidad y pertinencia de estos servicios permite comprender cómo las prácticas funerarias influyen en el bienestar emocional de los tutores y en la construcción de significados en torno a la muerte de los animales de compañía, fenómeno que ha adquirido relevancia en las sociedades contemporáneas (Uccheddu et al., 2019).

Sin embargo, aunque existen investigaciones que abordan el duelo por la pérdida de una mascota desde perspectivas psicológicas y emocionales, son escasos los estudios que analizan esta experiencia desde el diseño de servicios (Li et al., 2023). La mayoría de los estudios existentes se centran en la dimensión psicológica del duelo o en los modelos de negocio del sector, sin explorar cómo los elementos tangibles, sensoriales y relacionales de un servicio pueden estructurar una experiencia que acompañe emocionalmente al usuario (Kim et al., 2024).

Dado que el duelo es una experiencia profundamente singular, determinada por el tipo de vínculo afectivo, las circunstancias de la pérdida, las creencias personales y las posibilidades económicas de cada tutor, resulta pertinente explorar cómo un servicio puede estructurarse de manera flexible para responder a esa diversidad sin sacrificar la calidad del acompañamiento (Forsythe et al., 2026).

La investigación en diseño de servicios contiene herramientas metodológicas que permiten identificar patrones en esa diversidad de duelo y traducirlos en estructuras de servicio adaptables (LeFevre & Chung, 2024). Desde esta perspectiva, el proyecto propone abordar una problemática que no ha recibido la atención adecuada desde el diseño de servicios, explorando nuevas posibilidades para el acompañamiento emocional en los servicios fúnebres para mascotas.

Desde una perspectiva ambiental y emocional, la inclusión de alternativas ecológicas para la disposición final de las mascotas representa una oportunidad para replantear la forma en que se vive la despedida. Métodos como la biocreación mediante hidrólisis alcalina o el compostaje permiten reducir el impacto ambiental asociado a las prácticas funerarias tradicionales y, al mismo tiempo, ofrecen nuevas formas de otorgar significado a la pérdida (Vargas et al., 2026). La posibilidad de que los restos de la mascota se transformen y den origen a nueva vida puede convertirse en un símbolo de continuidad y permanencia del vínculo afectivo, ayudando a los dueños a construir narrativas más esperanzadoras frente a la ausencia (Flórez, 2021; García, 2018).

Incluir este tipo de alternativas dentro del diseño del servicio no solo responde a preocupaciones ambientales cada vez más presentes en la sociedad, sino que también amplía las posibilidades de acompañamiento emocional durante el duelo. De esta manera, el diseño industrial puede contribuir a integrar aspectos funcionales, simbólicos y emocionales en una misma experiencia de despedida.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un servicio fúnebre integral para mascotas que, a través de elementos simbólicos, logísticos y sensoriales, contribuya a la creación de un entorno que acompañe emocionalmente a las personas durante el duelo por la pérdida de sus mascotas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Definir los perfiles de clientes objetivo con el fin de atender las necesidades emocionales y prácticas de las personas que han perdido a su mascota, conociendo sus expectativas y experiencias en torno al duelo.
- Analizar las deficiencias de los servicios fúnebres actuales para mascotas, desde la perspectiva del usuario, para identificar áreas de mejora que informen el diseño de un servicio de acompañamiento emocional efectivo.
- Proponer los elementos esenciales del servicio, incluyendo materiales, espacios y rituales, con el fin de garantizar un acompañamiento empático y respetuoso.
- Evaluar el impacto emocional de la propuesta de servicio funerario para mascotas en personas en duelo, mediante herramientas psicológicas y de diseño, para validar su efectividad como experiencia de acompañamiento y detectar posibles mejoras incrementales.

1.4 Marco referencial

1.4.1 Vínculo mascota-animal.

El papel que han tenido las mascotas dentro del hogar ha sufrido un cambio relevante a lo largo de las últimas décadas, ya que, han dejado de ser vistas solamente como animales de compañía para ser reconocidas como miembros del núcleo familiar. Esta transformación es el producto de cambios socioculturales que son propios de las sociedades contemporáneas, donde se observa una mayor aceptación hacia diversos tipos de familia que incluyen a individuos no humanos. En este contexto, la mayoría de personas en occidente consideran a sus animales de compañía como miembros de su familia, esto demuestra la importancia emocional que han acogido dentro de la sociedad (Rodríguez & Díaz, 2020).

Este fenómeno también está relacionado con cambios en los estilos de vida de los dueños, quienes, debido a factores como la decisión de no tener hijos, el aplazamiento de la maternidad o paternidad y las demandas laborales que producen alto estrés, han aumentado su preocupación por el bienestar físico y emocional de sus mascotas. Por lo tanto, estos animales son atendidos de manera similar a otros integrantes del hogar, especialmente en lo que se refiere a atención afectiva, salud y alimentación (Téllez et al., 2023).

Diversos estudios sostienen que más allá de su integración a la familia, los animales de compañía generan un alto impacto emocional en sus propietarios que se refleja en diferentes aspectos del bienestar social y psicológico. La relación con las mascotas tiende a transformarse con el tiempo, de ser vistas solo como animales a ser consideradas parte del hogar, lo cual aumenta la sensación de bienestar emocional y físico en los seres humanos.

Esta transformación en la percepción está acompañada de una relación empática, donde los dueños modifican sus comportamientos para atender las necesidades de sus mascotas, y ese proceso de cuidado mutuo va consolidando un vínculo afectivo igual de trascendente a cualquier lazo familiar (Londoño et al., 2019).

Varios estudios conectan esta tendencia con procesos sociales más amplios, como la reducción del tamaño familiar y la individualización propia de la modernidad tardía, escenario en el que los animales de compañía asumen un rol afectivo y emocional que contribuye activamente a la salud mental de las personas, consolidando su posición como figuras relevantes dentro de los sistemas familiares (Tahull, 2024).

Este vínculo tiene una profundidad importante, ya que las investigaciones indican que la calidad y cercanía de la relación con la mascota son los factores más relevantes para determinar cuán intenso es el duelo que siente el dueño después de perderla. Este proceso resulta ser más significativo mientras más fuerte sea el lazo afectivo (Pequeño, 2020). Esta realidad sitúa la pérdida de una mascota como un evento de alto impacto emocional que

merece ser comprendido y acompañado con la misma seriedad que cualquier otro proceso de duelo.

1.4.2 Duelo por la pérdida de una mascota

El duelo es una reacción emocional natural ante cualquier tipo de pérdida significativa, ya sea de una persona, un animal, un objeto o incluso una etapa de la vida (Unicef, 2020). Este proceso involucra una serie de reacciones emocionales, fisiológicas y conductuales cuya duración no está determinada de forma fija, pues depende de múltiples factores como el tiempo transcurrido desde la pérdida y la historia personal y familiar de quien lo atraviesa. Es importante destacar que el duelo no sigue un patrón lineal; su evolución depende del vínculo con el fallecido y de las características personales y sociales del doliente (Hurtado, 2018; Urueña & Torres, 2024).

En el caso específico de la pérdida de una mascota, el duelo puede ser igual de complejo y profundo que el ocasionado por la muerte de un ser humano cercano. Las mascotas son parte de la rutina cotidiana, aportan cariño, estabilidad y compañía, y en numerosos hogares tienen un rol importante en la dinámica familiar (Contreras, 2022). Por eso, cuando fallecen, dejan un vacío emocional profundo y complejo, que a menudo desafía la explicación y el afrontamiento.

Además, este tipo de duelo suele no contar con la misma validación social que el duelo por personas, lo cual puede llevar a que quienes lo atraviesan sientan que su sufrimiento no es legítimo o que deben superarlo más pronto de lo que realmente pueden. Esta falta de reconocimiento social complica el proceso de adaptación y puede prolongar innecesariamente el malestar emocional. Por esta razón, se resalta la importancia del apoyo social y la intervención profesional para acompañar este duelo de manera adecuada (Hernández et al., 2025; Pequeño, 2020).

Asimismo, los sentimientos que acompañan esta pérdida tienden a ser intensos e involucran culpa, vacío y la percepción de haber perdido un elemento fundamental de la vida diaria y de la historia personal, especialmente si el animal de compañía fue una presencia continua y brindó un apoyo emocional significativo. Estudios revelan que la culpa es una de las emociones más frecuentes, manifestándose en pensamientos como “podría haber hecho más” o “fallé como cuidador”, lo que puede prolongar el dolor y dificultar la elaboración del duelo (Editorial MAX, 2026; Pequeño, 2020).

1.4.3 Prácticas para afrontar el duelo por la pérdida de una mascota

Para lidiar con la pérdida de una mascota y el duelo que esta conlleva, es bastante útil contar con acceso a recursos y guías que brindan apoyo emocional e instrucciones prácticas para sanar. Estas herramientas posibilitan honrar la memoria del animal, hallar maneras de mantener su recuerdo y convertir el sufrimiento en un proceso de recuperación, así como promover el contacto con otras personas que están pasando por situaciones similares (James, 2026).

Una estrategia clave para elaborar el duelo consiste en permitir su expresión, evitando la invisibilidad social que con frecuencia rodea este tipo de pérdidas. La tendencia de la sociedad a minimizar el fallecimiento de una mascota puede obstaculizar el desarrollo saludable del proceso y complicar la validación emocional de quien lo experimenta. Por tanto, es importante buscar espacios de apoyo en los que la experiencia sea acompañada y reconocida, bien a través de grupos de soporte o intervención terapéutica, incluso si algunas personas pueden ver estas opciones como ineficaces o desear no hablar del tema (Gómez, 2025).

Otra forma de apoyo para las personas que atraviesan este proceso es la búsqueda de acompañamiento social, ya sea compartiendo su duelo con amigos, familiares o con grupos especializados en la pérdida de mascotas. Este tipo de apoyo ayuda a disminuir la sensación

de soledad y permite que el dolor sea reconocido y validado, especialmente cuando socialmente este tipo de pérdida no siempre es comprendido o legitimado (Park et al., 2021).

Asimismo, muchas personas encuentran consuelo en mantener un vínculo simbólico con la mascota fallecida a través de la memoria y la conmemoración. Esto puede expresarse mediante rituales, memoriales, la escritura de tributos o la creación de objetos conmemorativos, prácticas que permiten preservar el recuerdo y sostener la relación afectiva construida a lo largo del tiempo (Rhonda, 2024; Bennett & Sinclair, 2025).

Además, en el proceso de afrontamiento, también es importante reconocer y gestionar emociones complejas como la culpa, la negación, la ira y la tristeza, que suelen aparecer tras la muerte de la mascota. La literatura indica que poder expresar estas emociones de forma abierta, en un entorno donde no exista juicio, favorece su elaboración y contribuye al bienestar emocional. Del mismo modo, cuando el dolor se vuelve difícil de sobrellevar, acudir a ayuda profesional puede ser un apoyo significativo para transitar el proceso de duelo.

Finalmente, se destaca la importancia de la autoayuda mediante la escritura de diarios de duelo, la participación en comunidades de memorialización en línea y la práctica de autocuidado, que contribuyen a un proceso de sanación gradual y respetuoso con el ritmo individual (Rhonda, 2024; Bennett & Sinclair, 2025).

1.4.4 Servicios fúnebres para mascotas actuales

Debido a la nueva percepción de las mascotas como elementos centrales del hogar, la industria de servicios funerarios para animales de compañía está experimentando un crecimiento constante y una demanda cada vez mayor tanto en América Latina como en otras regiones del mundo. En los últimos años, este mercado ha presentado tasas de crecimiento anuales de dos dígitos, lo que ha generado oportunidades para modelos de negocio emergentes que buscan diferenciarse mediante un enfoque basado en la empatía y el trato personalizado durante el proceso de pérdida del animal (Nina, 2020).

En Colombia, el desarrollo de estos servicios ha permitido a las empresas funerarias diversificar su portafolio y fortalecer sus estrategias comerciales, incorporando acciones como el marketing digital y la creación de alianzas estratégicas para aumentar su visibilidad y generar fidelización. Asimismo, se destaca la importancia de transformar la percepción tradicional de estos servicios, evitando presentarlos únicamente como un “seguro de muerte” y enfatizando, en cambio, su función de protección y bienestar para la familia, incluyendo a la mascota. En este contexto, la sensibilidad, la creatividad y la innovación en la comunicación se convierten en factores clave para la aceptación y adquisición de estos servicios (Rodríguez et al., 2020).

En distintos países de América Latina han surgido propuestas que amplían la oferta tradicional de servicios funerarios para mascotas. Por ejemplo, en Lima Metropolitana existen iniciativas que integran la cremación con alternativas ecológicas, como la transformación de las cenizas en plantas, respondiendo a tendencias *pet friendly* y a la demanda de servicios que acompañen el ciclo de vida del animal. Este tipo de atención suele incluir la recolección, el traslado, la cremación y la entrega de las cenizas en urnas, con opciones personalizadas para el cliente (García, 2018).

Asimismo, se observa una creciente orientación hacia servicios eco-amigables más amplios, como el compostaje de los restos de las mascotas para generar abono y plantas, lo cual puede contribuir a mitigar el impacto ambiental asociado a la cremación tradicional. Este enfoque no solo responde a preocupaciones ambientales, sino que también propone una forma simbólica de resignificar la pérdida al generar nueva vida a partir de los restos del animal. Además, se proyecta como un modelo de emprendimiento rentable y sostenible con potencial de expansión en la región (Herboso et al., 2023).

1.4.5 Métodos ecológicos del sector funerario para mascotas

Dentro del sector fúnebre para mascotas, han surgido distintas prácticas ecológicas orientadas a reducir el impacto ambiental asociado a los métodos tradicionales de disposición final. En el contexto colombiano, se ha identificado que los cementerios convencionales pueden causar contaminación del suelo y del agua debido a los materiales utilizados en la construcción de tumbas y ataúdes, así como a la emisión de gases de efecto invernadero durante la descomposición de los cuerpos. Esta problemática también afecta a los servicios funerarios para mascotas, dado el crecimiento del mercado de animales domésticos y la necesidad de alternativas adecuadas para su gestión funeraria (Márceles y Calderón, 2023).

En respuesta a esta problemática ambiental, han surgido diversos métodos ecológicos dentro del sector fúnebre para mascotas que buscan minimizar el impacto generado por prácticas tradicionales como la cremación convencional y el entierro. Uno de los métodos destacados es la hidrólisis alcalina o biocremación, que se presenta como una alternativa ecológica a la cremación tradicional, reduciendo la contaminación y ofreciendo la opción de disponer las cenizas en urnas biodegradables que pueden ser utilizadas para dar vida a nuevas plantas, integrando así un ciclo natural de vida y muerte (Bernal et al., 2019).

Asimismo, otra propuesta innovadora es el compostaje de los restos de mascotas, mediante el cual los restos orgánicos se transforman en compost que fertiliza una planta entregada a los dueños. Este proceso contribuye no solo a disminuir el impacto ambiental, sino también al acompañamiento emocional de los tutores, al permitir que la vida continúe simbólicamente a partir de la mascota fallecida. Este método se enmarca dentro de un enfoque eco-amigable y sostenible, y ha sido planteado como un servicio funerario para mascotas con potencial de expansión en ciudades principales (Herboso et al., 2023).

De esta manera, la aplicación de técnicas como el compostaje y la hidrólisis alcalina tienen como propósito reducir el impacto medioambiental de los servicios funerarios para

mascotas y de brindar opciones más significativas y conscientes a los tutores (Zhai et al., 2022). Ambos métodos permiten integrar principios de sostenibilidad y acompañamiento emocional, ofreciendo alternativas más conscientes para la despedida y la continuidad simbólica del vínculo con la mascota.

1.4.6 Diseño de servicios y experiencias centradas en el usuario

El diseño de servicios y experiencias centradas en el usuario se basa en una filosofía que prioriza las necesidades, características y expectativas de las personas a lo largo de todo el proceso de diseño. Este enfoque no solo considera los aspectos físicos y tangibles del servicio, sino también las dimensiones psicológicas, culturales y simbólicas del usuario, con el propósito de crear experiencias de uso eficientes, satisfactorias y significativas. Como resultado, se busca generar experiencias más satisfactorias, accesibles, confiables y coherentes con las necesidades de los usuarios, favoreciendo una interacción más positiva con el servicio (Pérez et al., 2024).

Cuando las personas atraviesan situaciones de alta carga emocional, el diseño centrado en el usuario cumple un papel que va más allá de la funcionalidad o la eficiencia del servicio. En estos contextos, resulta esencial comprender las emociones, necesidades y vulnerabilidades de los usuarios para diseñar experiencias que les brinden apoyo, confianza y acompañamiento a lo largo de cada interacción (Jung et al., 2025).

En experiencias asociadas a procesos de duelo, la forma en que el usuario percibe el servicio está estrechamente relacionada con aspectos como la empatía demostrada por el personal, la claridad en la comunicación, el cumplimiento de las expectativas generadas y las características del entorno en el que se desarrolla la experiencia. Elementos como la calidez, la confianza y la sensación de seguridad pueden influir significativamente en la manera en que las personas viven y recuerdan estos momentos (Castilla-Puentes et al., 2025; Gavin, 2022). En este sentido, dichos factores se constituyen como componentes

fundamentales para el diseño de experiencias de acompañamiento en contextos de alta vulnerabilidad emocional.

Finalmente, la aplicación de esta metodología resulta fundamental para el desarrollo de servicios que respondan de manera efectiva a necesidades complejas y emocionalmente significativas. Herramientas como el análisis del recorrido del usuario, la identificación de puntos de contacto y la comprensión de patrones de interacción permiten diseñar experiencias más coherentes con las expectativas y necesidades reales de las personas (Gavin, 2022).

1.5 Metodología del proyecto.

La presente investigación se enmarca en un enfoque principalmente cualitativo, de tipo descriptivo, orientado a identificar y caracterizar las necesidades emocionales y logísticas de las personas que han perdido a sus mascotas. A través del análisis de antecedentes teóricos y del estudio directo con usuarios, mediante entrevistas, observaciones y otras herramientas de carácter cualitativo, complementadas por una encuesta exploratoria para la obtención de información general, se busca comprender el proceso de duelo y los elementos que pueden contribuir a una experiencia de despedida más significativa, respetuosa y acorde con las expectativas de los tutores.

El proyecto se desarrolla mediante una estrategia metodológica combinada que integra principios del Diseño Centrado en el Usuario (*User-Centered Design, UCD*) y del Diseño de Servicios (*Service Design*), orientados al desarrollo de la experiencia visible y percibida por el usuario final. Este enfoque sitúa a las personas en el centro del proyecto, permitiendo comprender sus emociones, necesidades y expectativas frente a la pérdida de un animal de compañía.

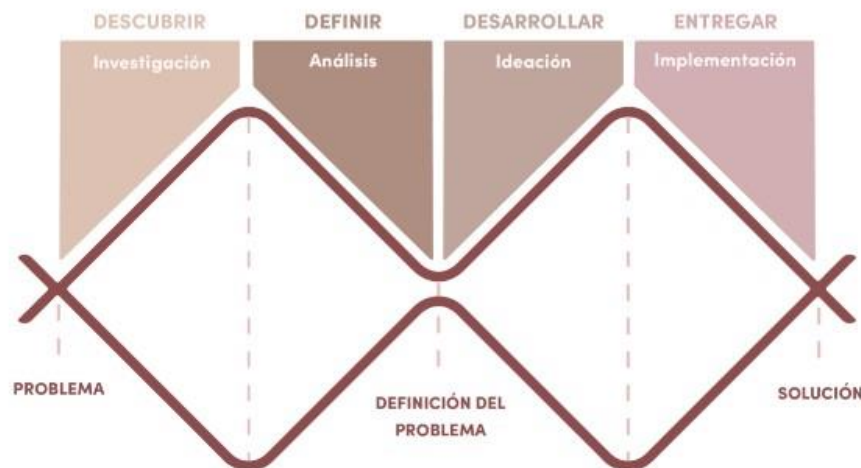
Desde la perspectiva del diseño centrado en el usuario (*UCD*), se emplean técnicas cualitativas orientadas a la comprensión de sus experiencias personales, con el fin de identificar sus puntos de dolor, las prácticas actuales de afrontamiento y las necesidades no satisfechas durante el duelo por la pérdida de una mascota. Este enfoque permite fundamentar el desarrollo de soluciones empáticas, significativas y coherentes con la dimensión emocional de la experiencia vivida.

Por otro lado, el enfoque de diseño de servicios permite estructurar y analizar la experiencia del usuario a lo largo de su interacción con el servicio. En este proyecto, el análisis se centra en el *frontstage*, es decir, en los momentos de contacto directo y los elementos tangibles que configuran la experiencia percibida durante el proceso de despedida. Esta delimitación responde al interés de priorizar la dimensión emocional y vivencial del servicio como eje central del diseño.

El desarrollo del proyecto siguió el modelo estructurado de Doble Diamante, el cual organiza el proceso de diseño en fases divergentes y convergentes que permiten explorar ampliamente el problema y, posteriormente, definir y ejecutar soluciones pertinentes. En la fase de descubrimiento, se recopiló información sobre el contexto, los usuarios y las prácticas existentes relacionadas con el duelo por mascotas. En la fase de definición, se sintetizaron los hallazgos para delimitar el problema de diseño y establecer los criterios de intervención. Posteriormente, en la fase de desarrollo, se generaron y evaluaron propuestas de solución, y finalmente, en la fase de entrega, se concretó la propuesta del servicio, incluyendo la experiencia, los elementos físicos asociados y la configuración del espacio. En la Figura 1, se puede observar la diagramación del modelo de doble diamante, en la cual se despliega el desarrollo de la propuesta.

Figura 1.

Diagrama visual del modelo de doble diamante.



Nota. Gráfico del modelo de doble diamante propuesto a seguir durante la ejecución del proyecto. Tomada de: *Design Council* (2005). Un estudio del proceso de diseño. Londres: *Design Council*.

1.5.1 Estructuración de la metodología por fases

1.5.1.1 Fase “Descubrir”. Esta fase tuvo como propósito comprender de manera amplia el problema y su contexto. Dentro de este apartado, se encuentra la revisión de antecedentes y el estado del arte relacionados con el vínculo humano–animal, el duelo por mascotas, las prácticas de despedida y los servicios fúnebres existentes.

Asimismo, se incluyó un análisis del contexto actual mediante un *benchmarking*, analizando este tipo de servicios a nivel internacional y nacional, con el fin de identificar tendencias del mercado, vacíos logísticos, enfoques de atención y oportunidades de mejora e innovación.

Del mismo modo, se desarrolló una investigación cualitativa a través de entrevistas semiestructuradas, en las que participaron personas que han vivido la pérdida de un animal de compañía por fallecimiento. Este acercamiento permitió comprender desde sus puntos de

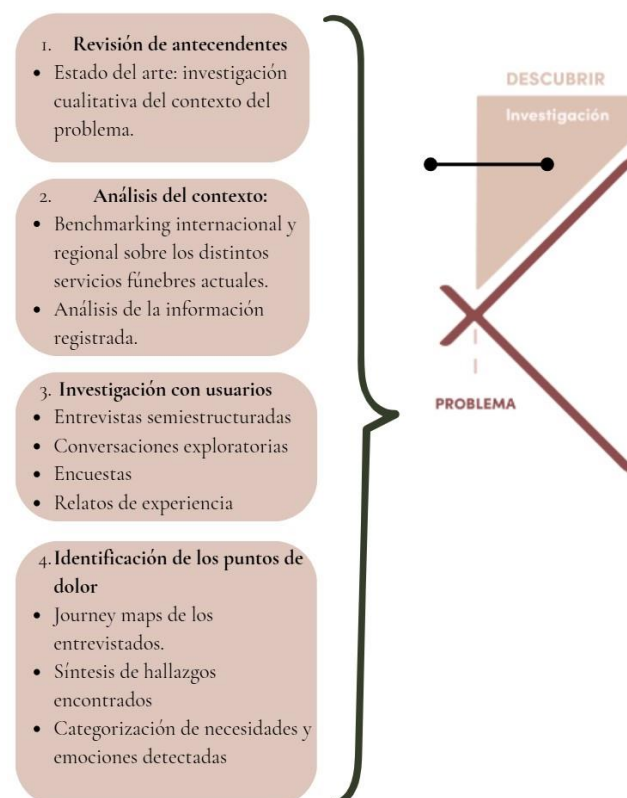
vista, las vivencias que acompañan este proceso, así como las emociones, necesidades y dificultades surgidas durante el proceso de duelo y en la experiencia de despedida.

La información recolectada se organizó mediante *journey maps* individuales, con el fin de sintetizar cada historia y visibilizar las distintas etapas del proceso vivido por los usuarios. Este ejercicio no solo estructuró los hallazgos, sino que abrió el camino hacia la siguiente fase del modelo, denominada “Definir”.

En la Figura 2, se puede visualizar el orden establecido para esta fase, desglosando cada subcategoría planteada. Este primer planteamiento forma parte de la primera brecha de “divergencia” del modelo doble diamante, donde la información obtenida se encuentra dispersa y a disposición del investigador para ser tabulada.

Figura 2.

Orden metodológico de la fase “Descubrir”



1.5.1.2 Fase “Definir”. En esta etapa se realizó el registro, organización y análisis de la información recopilada durante la fase anterior, con el propósito de dar claridad al problema de diseño. A partir de este proceso, se identificaron las necesidades principales de los usuarios, comprendiendo no solo lo que requieren, sino también el trasfondo emocional de dichas necesidades.

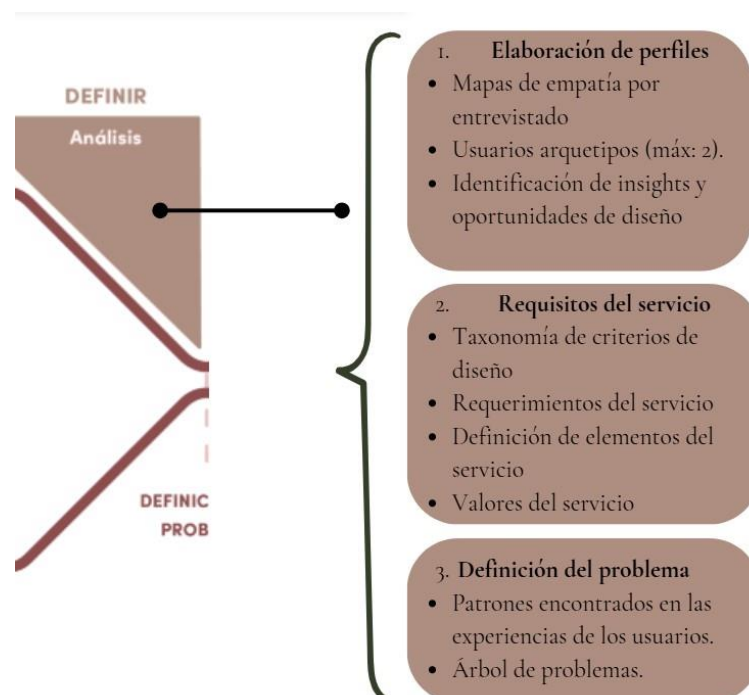
Se utilizaron herramientas de comprensión del usuario como mapas de empatía para la construcción de arquetipos o perfiles, que permitieron representar de manera integral las emociones, comportamientos y expectativas de los clientes.

A partir de este análisis se identificaron *insights* y oportunidades de intervención a través del diseño, así como los principales puntos de dolor del proceso de despedida.

Finalmente, se establecieron los requerimientos de diseño que debió cumplir la propuesta, lo que permitió formular de manera clara el problema central que orientó el desarrollo del proyecto. La recopilación de este orden establecido, se aprecia en la Figura 3:

Figura 3.

Orden metodológico de la fase “Definir”.



Esta fase corresponde al primer cierre del primer diamante del modelo propuesto a seguir, concluyendo con la primera fase de convergencia del proyecto.

1.5.1.3 Fase “Desarrollar”. Esta fase tuvo como objetivo principal dar respuesta al problema de diseño previamente definido, a través de la generación de posibles soluciones alineadas con las necesidades encontradas y los requisitos de diseño establecidos.

Inicialmente, se desarrolló un proceso de ideación orientado a explorar distintas alternativas de servicio, formas de acompañamiento y experiencias de despedida, considerando la diversidad del duelo que experimentan los usuarios.

Posteriormente, se llevó a cabo la conceptualización de la propuesta, definiendo su propósito, enfoque, valores y aquellos elementos que la diferencian de los servicios existentes, asegurando una coherencia con el sentido emocional del proyecto.

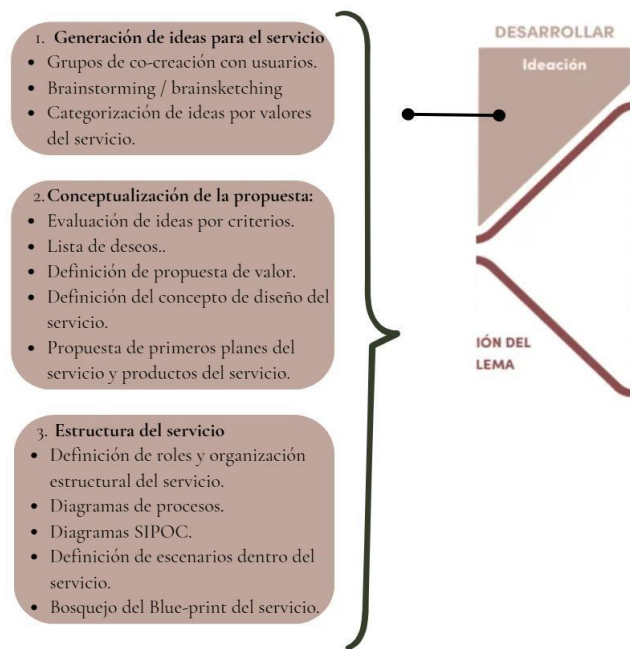
Asimismo, se diseñó la experiencia del usuario, estructurando su recorrido dentro del servicio e identificando los momentos clave de interacción, con el fin de garantizar el acompañamiento adecuado en cada etapa del proceso de despedida.

De igual manera, se desarrollaron los componentes logísticos de la propuesta, incluyendo los roles que participarían en cada proceso, sus funciones y su interacción con el usuario, definiendo la estructura del servicio, la cual hace posible su funcionalidad.

Finalmente, se elaboraron diagramas que lograron resumir los escenarios del servicio, es decir, las distintas ofertas de la propuesta, ofreciendo al cliente alternativas diversas que pudieran adaptarse a sus distintas necesidades emocionales y prácticas. Al contar con estas opciones, se empezó a plantear los posibles productos resultantes de cada proceso.

Figura 4.

Orden metodológico de la fase “Desarrollar”



Esta fase del modelo desencadena el segundo diamante, volviendo a la divergencia del proyecto, obteniendo ideas y propuestas que deben desarrollarse para obtener una definición más pulida y central alineada a los parámetros y valores establecidos.

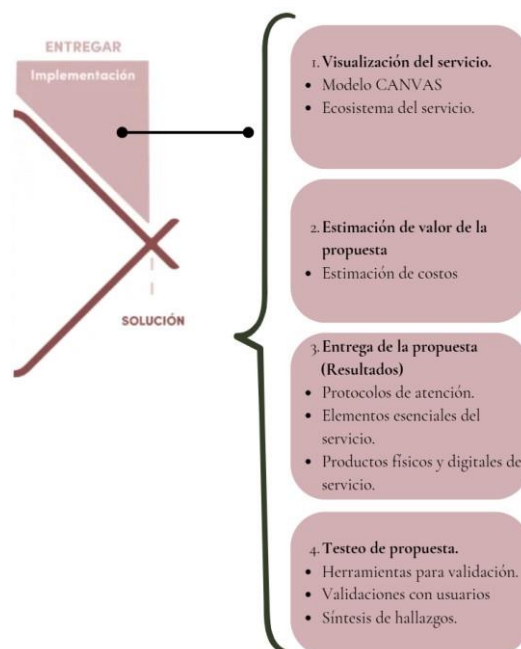
1.5.1.4. Fase “Entregar”. Esta fase estuvo orientada a consolidar la propuesta final del servicio, dando cierre al segundo y último proceso de convergencia dentro del modelo de doble diamante. En este punto, se presenta de manera integral la experiencia de despedida, integrando de forma coherente los elementos físicos, espaciales, digitales y emocionales que la conforman, de modo que pueda ser comprendida como un todo.

Como parte de esta fase, se contempló la realización de un proceso de validación con usuarios, mediante entrevistas orientadas a recoger percepciones, opiniones y recomendaciones frente a la propuesta. Esto permitió analizar el impacto emocional del servicio y su capacidad de responder a las necesidades identificadas. Durante este proceso, los elementos físicos y digitales fueron presentados como parte de la experiencia, con el fin de que puedan ser comprendidos dentro de su contexto de uso.

Debido a que esta fase corresponde al cierre del proceso de diseño, se decidió distribuir su contenido en dos apartados. Los componentes que constituyen la propuesta de servicio (incluyendo los elementos físicos, digitales, espaciales y experienciales orientados al acompañamiento emocional) junto con el material utilizado y recolectado en validaciones con usuarios, se presentan en la sección de Resultados, con el fin de dar respuesta a los objetivos de la investigación. Por su parte, los componentes de estructuración del servicio, como el ecosistema de actores, el modelo CANVAS y la estimación de costos, permanecen dentro de esta fase metodológica debido a que permiten comprender las condiciones necesarias para materializar la propuesta, sin constituir un ejercicio de implementación o planificación empresarial.

Figura 5.

Orden metodológico de la fase “Entregar”



1.5.2 Sujetos de estudio

En el marco de la metodología adoptada, que integró el modelo del doble diamante propio del diseño de servicios con un enfoque centrado en el usuario, las personas que han atravesado la pérdida de su mascota son el núcleo del proceso de investigación. Más allá de

ser únicamente sujetos de estudio, se reconocen como personas que atraviesan un momento emocional significativo, cuyas vivencias, necesidades y formas de afrontar la despedida orientan el desarrollo del proyecto. Estos usuarios establecen el foco de la fase de descubrimiento y definición, permitiendo una comprensión más clara de sus emociones, expectativas y experiencias frente a los servicios de despedida. Por último, en la etapa de entrega, se vuelve a contar con estos individuos para evaluar el servicio ofrecido, entender cómo impacta emocionalmente y recopilar insumos para su mejora constante. Este tipo de muestreo es por conveniencia, ya que, se contó con una cantidad de 19 personas para las entrevistas semi-estructuradas que sirvieron como método de evaluación en las etapas mencionadas. Esta cantidad de participantes se considera suficiente para identificar patrones recurrentes, contrastar diferentes experiencias y alcanzar un nivel adecuado de saturación de la información, evitando la recopilación reiterativa de datos similares.

1.5.3 Instrumentos y herramientas metodológicas

El proyecto combinó técnicas cualitativas y cuantitativas (encuesta inicial de contextualización poblacional), junto con herramientas de diseño de servicios, con el fin de comprender las necesidades emocionales y logísticas de los usuarios en duelo por la pérdida de sus mascotas.

Para ello, se realizaron entrevistas y encuestas dirigidas a personas que vivieron la experiencia de perder a un animal de compañía, lo que permitió conocer con mayor amplitud sus experiencias, expectativas y necesidades frente a los servicios fúnebres.

Asimismo, como se mencionó anteriormente, se llevó a cabo la observación de servicios fúnebres existentes mediante un *benchmarking*, estudiando empresas tanto nacionales como internacionales, con el fin de identificar prácticas actuales, deficiencias y oportunidades de mejora. Este análisis permitió reconocer tendencias del sector y oportunidades de intervención que sirvieron como insumo para el desarrollo de la propuesta.

A partir de la información recolectada, se construyeron perfiles de usuario definidos mediante arquetipos, los cuales permitieron sintetizar las características, necesidades y comportamientos identificados en la investigación con usuarios. Esta herramienta facilitó la toma de decisiones de diseño, asegurando que las propuestas respondieran coherentemente a las realidades y expectativas de estas personas.

A partir de estos hallazgos, se utilizaron herramientas de diseño de servicios para diseñar y estructurar la experiencia. En este sentido, el *Customer Journey Map* permitió analizar las interacciones y emociones del usuario a lo largo de las distintas fases de la experiencia vivida, identificando puntos críticos y oportunidades de diseño. Por otro lado, el *Service Blueprint* facilitó la organización de los puntos de contacto del servicio, contribuyendo a la construcción de una experiencia coherente y emocionalmente significativa.

Finalmente, para la fase de validación de la propuesta, se utilizó un instrumento cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas, apoyadas en un *storyboard* como herramienta de síntesis y representación del servicio.

La elección de las entrevistas semiestructuradas se debe a su amplio uso en investigaciones de carácter psicológico y social orientadas al estudio de experiencias subjetivas, ya que permiten explorar en profundidad emociones, percepciones, significados y procesos de afrontamiento asociados a situaciones de alta carga afectiva, como el duelo. En este contexto, el instrumento facilitó la comprensión de la valoración emocional de los participantes frente a la propuesta y de los significados atribuidos a los diferentes elementos del servicio.

Por su parte, el storyboard permitió comunicar y representar la experiencia de forma clara y secuencial, facilitando que los participantes pudieran comprenderla y proyectarse dentro de ella.

Asimismo, se contó con la página web del servicio como apoyo visual y explicativo, junto con los prototipos de los productos físicos de la propuesta, complementando la presentación general del servicio. Estas herramientas permitieron a los usuarios comprender de manera más clara y cercana las alternativas que hacen parte del proyecto, facilitando la validación de aspectos relacionados con la experiencia, la percepción del servicio, la claridad de la propuesta y la pertinencia emocional de los elementos diseñados.

Las entrevistas se organizaron en torno a cuatro dimensiones de análisis: comprensión del servicio, relevancia para el usuario, impacto emocional y percepción de valor. A partir de estas, se recogieron las opiniones, percepciones y valoraciones de los usuarios frente a la experiencia propuesta, con el fin de comprender cómo ésta era interpretada, qué elementos resultaban más relevantes para los usuarios y en qué medida era percibida como una alternativa adecuada para acompañar el proceso de despedida.

Al finalizar el trabajo de diseño, se presentó una propuesta integral de servicio funerario para mascotas que aborda tanto los aspectos logísticos como emocionales, brindando acompañamiento durante el proceso de duelo. La retroalimentación obtenida permitió reconocer distintos aspectos de mejora, favoreciendo posibles ajustes del servicio ofrecido. De este modo, se busca consolidar una propuesta que no solo funcione adecuadamente en términos logísticos, sino que también ofrezca un apoyo sensible y significativo a las personas que atraviesan la pérdida de su mascota.

Estas herramientas permitieron obtener una comprensión más amplia de la experiencia percibida por los usuarios frente al servicio propuesto, así como identificar oportunidades de mejora que fortalezcan su coherencia, sensibilidad y valor emocional.

2. Desarrollo de la propuesta

En este capítulo se presenta el desarrollo y ejecución del proyecto, a partir de la aplicación de la metodología planteada previamente. A lo largo de este proceso, se abordan de manera progresiva las distintas fases del modelo Doble Diamante, permitiendo transformar la información recolectada en una propuesta de servicio centrada en la experiencia del usuario.

Cada etapa se desarrolla con un propósito específico, partiendo de la comprensión de las vivencias de los usuarios frente a la pérdida de sus mascotas, hasta la construcción de una propuesta de servicio que responda a sus necesidades emocionales y logísticas.

De este modo, el capítulo expone no solo las acciones realizadas, sino también los hallazgos obtenidos y las decisiones de diseño que dieron forma a la propuesta final, evidenciando el proceso de evolución del proyecto.

Debido a la naturaleza proyectual de la investigación, algunos resultados derivados de las fases de análisis, síntesis y conceptualización se presentan dentro de este capítulo como parte del proceso de diseño y de la construcción progresiva de la propuesta. Posteriormente, en el Capítulo 3, dichos hallazgos se retoman y organizan en función de los objetivos de investigación, permitiendo presentar de manera estructurada los resultados obtenidos y la propuesta final desarrollada.

2.1 Fase 1: “Descubrir”

2.1.1 Revisión de literatura y fuentes bibliográficas

La revisión de literatura facilitó la detección de las posturas principales que se han tomado en cuenta para tratar el duelo, especialmente en relación con la pérdida de seres significativos y, en menor medida, de animales de compañía. Uno de los modelos más influyentes es el propuesto por Elisabeth Kübler-Ross (1969), quien plantea cinco etapas

emocionales frente a la pérdida: negación, ira, negociación, depresión y aceptación. Este modelo ha sido ampliamente utilizado como referencia para comprender las reacciones emocionales ante la muerte, al ofrecer una estructura que facilita la interpretación del proceso de duelo.

No obstante, estudios más recientes han puesto en duda su naturaleza lineal y generalizadora, indicando que no todas las personas pasan por estas fases ni lo hacen siguiendo un orden determinado (Sierra, 2024). Los enfoques contemporáneos, en cambio, sugieren una interpretación más flexible, considerando el duelo como un proceso dinámico donde los individuos tienen la posibilidad de alternar entre diferentes estados emocionales a través del tiempo (Daniel, 2023).

Como se mencionó anteriormente, en el caso particular de la pérdida de mascotas, este tipo de duelo suele ser poco visibilizado en la sociedad, aunque puede generar una gran intensidad emocional. Esto se vincula directamente al lazo emocional que define la relación entre los seres humanos y los animales de compañía como con la falta de espacios formales para respaldar este proceso.

Por otra parte, se observa un crecimiento progresivo en la oferta de servicios fúnebres para mascotas, asociado a transformaciones culturales en la forma en que se perciben los animales de compañía. Dentro de estas propuestas, comienzan a surgir alternativas más diversas, incluyendo opciones con enfoques simbólicos y sostenibles. Sin embargo, persisten retos relacionados con la integración del acompañamiento emocional dentro de los servicios, así como con su accesibilidad para distintos perfiles de usuarios.

En resumen, el estudio de la literatura posibilita entender el duelo como un proceso que combina aspectos emocionales, contextuales y simbólicos, y pone de manifiesto la importancia de abordar estos procesos desde perspectivas más integrales. Estos componentes guían el análisis de propuestas que no solo atiendan cuestiones operativas, sino que además

incluyan la creación de significado, el acompañamiento emocional y nuevas maneras de conmemorar a lo largo del desarrollo del proyecto actual.

2.1.2 Análisis de los servicios fúnebres para mascotas en la actualidad.

Debido a la tendencia que han tenido los servicios fúnebres para mascotas en las últimas décadas con base en la información proporcionada, se realizó un análisis de diversas empresas tanto a nivel regional como a nivel internacional con el fin de conocer las actuales tendencias en el mercado de este sector. Este ejercicio permitió examinar las propuestas de valor, los tipos de servicios ofrecidos, los productos disponibles (tanto digitales como físicos), el nivel de personalización y el acompañamiento al duelo que brindan empresas ya establecidas en esta área. El análisis se estructuró a partir de fuentes encontradas en la web, cuya información se obtuvo directamente de las páginas oficiales de las empresas y en algunos casos, por medio de un asesor en redes sociales como *WhatsApp*. Este estudio tuvo como propósito identificar las tendencias más comunes del mercado, detectar las deficiencias en la oferta actual y obtener información que oriente el progreso del proyecto actual.

Tal como se estableció anteriormente, se utilizó la herramienta del *benchmarking* para realizar el análisis del contexto. Primeramente, se estudiaron las empresas internacionales, partiendo del orden de lo general a lo específico. Se estudiaron cinco compañías a nivel global, pertenecientes a los países de Estados Unidos, Taiwán, Japón y Australia. Estos servicios fueron elegidos por su importancia, innovación y distinción en el sector.

En la Tabla 1, se observa la información de este primer análisis a nivel mundial, organizando la información en los cuatro pilares más relevantes. En la Tabla 2, se puede apreciar la información de los productos ofrecidos por las cinco compañías al detalle.

Tabla 1.

Benchmarking de empresas fúnebres internacionales para mascotas

Empresa / cobertura	Tipos de servicio	Acompañamiento al duelo	Personalización	Diferenciador clave
Memorial Reefs International (EEUU; México, Italia)	Cremación colectiva o individual. Cenizas mezcladas con concreto neutro para formar arrecifes submarinos (reef balls). Evento con ceremonia en barco	Reunión conmemorativa en barco por 3 días. Ritual incluye objetos personales y fotos. Acceso GPS al monumento submarino	Alta / Eco	Premio 'Most Personalized Pet Service' ICCFA KIP Awards 2024. Reef balls integrados a la vida marina. Coordenadas GPS del arrecife
Eterneva Kerrville, Texas (EEUU)	Recolecta cenizas o cabello de la mascota para elaborar diamantes conmemorativos personalizados	Acompañamiento durante 8-12 meses con fotos, videos y mensajes significativos. Actualizaciones constantes al dueño	Alta	Convierte las cenizas en un diamante único. Reconocidos por Forbes e Inc. como líderes en innovación funeraria
Pets in Peace Queensland, (Australia)	Cremación individual y privada para animales pequeños y grandes (caballos). Salas de velorio para despedir a la mascota	Sección dedicada al duelo en su web. Información sobre toma de decisiones al final de la vida. Planes con alternativas personalizadas	Alta	Pioneros en cremación móvil neutra en carbono en Australia. Acreditados por IAOPCC e ICCFA. Centros en varias regiones
Myorinji Pet Burial (Yokohama, Japón)	Funerales budistas tradicionales con sacerdote, cantos y ceremonia (+700 años de tradición). Cremación individual. Conmemoración de 49 días. Esparcimiento de cenizas en el mar con ceremonia náutica	Narrativa emocional y trascendente. Rituales adaptados, horarios flexibles, objetos simbólicos hechos a mano. Ceremonia anual de homenaje a la mascota	Alta	Funerales budistas con más de 700 años de tradición. Despedida espiritual con alto valor simbólico. Templo tradicional japonés como espacio sagrado
Angel Pet Memorial (Taoyuan, Taiwán)	Transporte gratuito en limusina. Ceremonia de adoración con túnica y bonsái. Cremación individual o colectiva. Entierro en columbario o maceta con planta	Énfasis en ritual de conmemoración antes, durante y después de la cremación. La familia puede llevar objetos decorativos para rendir homenaje	Alta	Servicio de recogida en limusina decorativa. Rituales conmemorativos en tres momentos. Diferentes opciones de entrega de cenizas

Tabla 2.*Productos identificados por categoría del benchmarking internacional*

Categoría	Productos identificados	Empresas
Joyería conmemorativa	Diamantes elaborados con cenizas o cabello, anillos, collares, pendientes, pines. Personalización en color, tamaño y corte	Eterneva
Elementos ecológicos y marinos	Reef balls de concreto neutro como arrecife submarino. Entierro en columbario con maceta y planta. Bonsái conmemorativo	Memorial Reefs International Angel Pet Memorial
Recordatorios físicos	Urnas personalizadas, columbarios, flores de cristal, huellas en arcilla y tinta, moldes de patas 3D, placas conmemorativas, buques estándar	Pets in Peace Angel Pet Memorial
Objetos rituales y espirituales	Placas conmemorativas hechas a mano con escritura sagrada, flores, incienso, lámparas rituales, certificados de ceremonia, altar budista	Myorinji Pet Burial
Certificados y documentos	Certificado con foto de la mascota, coordenadas GPS del arrecife, certificado de autenticidad del diamante	Memorial Reefs International Eterneva
Experiencias conmemorativas	Paseo en barco por 3 días con ceremonia, transporte en limusina decorativa, acceso GPS al monumento submarino, velorios con sala presencial	Memorial Reefs International Angel Pet Memorial Pets in Peace

En cuanto a los productos conmemorativos, se encuentran algunas opciones que tienen como objetivo plasmar el recuerdo de la mascota por medio de objetos personalizados y simbólicos. Por un lado, la joyería conmemorativa convierte elementos como cabello o cenizas en artículos tales como pendientes, collares o anillos, y se caracteriza por su elevado grado de personalización en aspectos como tamaño, forma y color.

Por otro lado, surgen alternativas con una perspectiva ecológica, como el establecimiento de arrecifes artificiales a través de estructuras de concreto que incluyen las cenizas, lo cual posibilita que la memoria trascienda en un beneficio para el medio ambiente.

Estas sugerencias muestran una variedad de maneras de conmemorar, que abarcan desde lo íntimo hasta lo colectivo y sostenible.

Para el segundo análisis, se seleccionaron diez empresas colombianas representativas del sector de servicios fúnebres para mascotas. Esta elección se llevó a cabo a partir de la visibilidad que tienen estas entidades en medios digitales, sobre todo en redes sociales como Instagram y motores de búsqueda, además de su presencia activa en la oferta de servicios a nivel nacional. Estas compañías se distinguen por su posición, su alcance y la frecuencia con que aparecen en los resultados de búsqueda, lo cual las convierte en referentes del contexto colombiano actual. Al igual que en el anterior estudio, se examinó las cualidades más destacadas de las empresas para identificar tendencias en los productos y servicios ofrecidos, y detectar oportunidades para mejorar la experiencia que se ofrece a los usuarios, utilizando este grupo como base.

Tabla 3.

Benchmarking de empresas fúnebres para mascotas en Colombia

Empresa / cobertura	Tipos de servicio	Acompañamiento al duelo	Personalización	Diferenciador clave
La Fé Mascotas (Bogotá, Cali, Cartagena, Girardot)	Cremación colectiva e individual. Salas de velación y transporte	Ceremonia y ritual de despedida en cementerio	Alta	Mayor cobertura geográfica. Sección informativa sobre duelo y adopción
Perpets (Bogotá)	Cremación colectiva e individual (con/sin devolución de cenizas)	No ofrece	Media	Diseño de marca llamativo. Servicio 24h. Sitio web claro e intuitivo
Trafunpet (Medellín)	Biocremación individual y colectiva (con/sin devolución)	Sala de despedida con ceremonia <u>incluida</u>	Alta	Pionero en biocremación en Medellín. Espacio físico para ritual fúnebre

Funeravet (Bogotá, La Calera)	Compostaje, cremación, entierro, eutanasia, planes prepagados	Charla virtual mensual, guía de duelo y sesión psicológica incluida	Alta / Eco	Portafolio más amplio del mercado. Cementerio virtual. Carta de la mascota al dueño
Pleia Bogotá, Guarne	Biotransformación colectiva e individual (cementerio, domicilio o siembra)	Taller de apoyo psicológico incluido en planes. Atención 24/7	Alta / Eco	Pet Memorial Garden visitable. Objetos artesanales únicos. Talleres de duelo.
Plant a Pet (Bogotá)	Cremación biodegradable individual y colectiva. Eutanasia compasiva a domicilio	Sesión psicológica individual o familiar incluida en todos los planes	Media / Eco	Urna biodegradable (fibra de coco) con planta incluida. Eutanasia a domicilio. Enfoque en intimidad y significado
Huellitas de Amor (Bogotá, Medellín)	Cremación colectiva e individual, entierro, siembra de árbol. Eutanasia a domicilio	Apoyo emocional durante el proceso. Rituales con cartas de despedida	Alta	Servicio para mayor variedad de animales. Bosque de Paz. Planes con plantas exequiales
Compaw siembravida (San Francisco, Cundinamarca)	Compostaje en nido colmena (virtual o en santuario). Entrega de planta y abono	Asistencia a la ceremonia y extracción del abono. Visitas al santuario	Media / Eco	Servicio 100% ecológico. Santuario de compostaje visitable por el dueño
Bosques de Silencio (Bogotá)	Cremación individual y colectiva. Entierro con siembra de planta	Guía de duelo entregada al cliente	Alta	Servicios simbólicos y significativos. Espacio físico para honrar a la mascota
Animal Park (Bucaramanga, Floridablanca)	Cremación individual y colectiva. Almacenamiento de cenizas hasta 4 años	Manual de duelo entregado al cliente	Baja	Único competidor identificado en Bucaramanga. Cementerio físico en la ciudad

En la Tabla 3 y 4 se puede observar que en los servicios fúnebres colombianos existe una gran inclusión de opciones eco-amigables como parte del proceso *post-mortem*. Se

incluyen procesos de bio-cremación, compostaje e incluso urnas biodegradables en algunos servicios.

Asimismo, a nivel nacional, se evidencia una oferta enfocada en la creación de objetos que buscan conservar el recuerdo de la mascota a través de elementos físicos y simbólicos. Entre los productos más recurrentes se encuentran urnas, relicarios, piezas personalizadas y recordatorios visuales, los cuales ofrecen distintas formas de mantener presente el vínculo afectivo. Además, se evidencia una intención de personalización, principalmente a través de nombres, fotografías o pequeños detalles distintivos.

Tabla 4.

Productos identificados por categoría del benchmarking nacional

Categoría	Productos identificados	Empresas
Recordatorios físicos	Urnas, placas, huellas en arcilla o 3D, portarretratos, collares conmemorativos, cofres de madera, diplomas	Perpets - Trafunpet - Funeravet - Huellitas de Amor - Bosques de Silencio - Animal Park
Elementos ecológicos	Urnas biodegradables, materas, plantas (rosas, orquídeas, suculentas), nidos ecológicos, abono del proceso	Funeravet - Pleia - Plant a Pet - Compaw - Trafunpet
Objetos artesanales	Cuadros de madera artesanal en arena, macetas con nombre grabado, pinturas en acrílico, lápidas en mármol	Pleia - Funeravet
Recordatorios digitales	Obituarios digitales, álbum ritual de despedida, certificado de cremación, cementerio virtual	La Fé Mascotas - Plant a Pet - Funeravet
Productos textiles	Mugs, camisetas, tulas, fotografías impresas con imagen de la mascota	Perpets
Cartas y documentos simbólicos	Carta de despedida personalizada, carta de la mascota al dueño, cartas de despedida incluidas en planes	Funeravet - Pleia - Plant a Pet - Huellitas de Amor - Bosques de Silencio

El análisis conjunto del *benchmarking* nacional e internacional permite comprender cómo se encuentra actualmente el mercado de servicios fúnebres para mascotas, identificando patrones y formas recurrentes en su oferta. En términos generales, se trata de un sector que está en proceso de expansión y transformación, impulsado por un cambio cultural en el que los animales de compañía han pasado a ser reconocidos como parte del núcleo familiar. La ampliación completa con todos los factores analizados se encuentra en el Apéndice A (*benchmarking* internacional) y en el Apéndice B (*benchmarking* nacional).

En relación con los servicios, la cremación (tanto colectiva como individual) es el método *post-mortem* que continúa siendo la base de la mayoría de las propuestas. Sin embargo, comienzan a aparecer alternativas que amplían esta oferta hacia enfoques más sostenibles y simbólicos, como la biocremación (proceso realizado a través de la acuamación), el compostaje o la siembra de árboles. En el ámbito internacional, estas posibilidades se diversifican aún más, integrando propuestas como la creación de arrecifes submarinos o la transformación de cenizas en diamantes, lo que refleja una mayor exploración en las formas de despedida.

En cuanto a la personalización, se muestran distintos niveles de desarrollo entre las empresas. Algunas proponen experiencias más emotivas y adaptables a las características de cada mascota y su familia, ofreciendo productos y espacios de despedida con mayor carga simbólica, mientras que otras conservan un portafolio más estandarizado, centradas principalmente en la entrega de productos.

Por otro lado, el acompañamiento emocional aparece de manera desigual. En ciertos casos, se incluyen elementos que buscan brindar apoyo emocional al usuario, mientras que en otros este aspecto no se desarrolla completamente, lo que permite observar distintas maneras de tratar la dimensión emocional del servicio.

A nivel geográfico, el mercado nacional presenta una mayor concentración en ciudades principales como Bogotá y sus alrededores, con una presencia más limitada en otras regiones del país. Por el contrario, algunos contextos internacionales muestran una oferta más diversa, así como una integración más estructurada de elementos culturales y simbólicos en los procesos de despedida.

Finalmente, en términos de productos, se identifican categorías recurrentes como recordatorios físicos, elementos ecológicos, objetos artesanales o rituales, recordatorios digitales, joyería conmemorativa y experiencias simbólicas. Estas categorías permiten entender las distintas formas en que las empresas buscan materializar el recuerdo y conmemorar el vínculo entre las personas y sus mascotas más allá de la pérdida. El análisis de los aspectos de mejora y las deficiencias de las empresas estudiadas se encuentran en la sección de Resultados.

2.1.3 Investigación con usuarios

Con el propósito de comprender mejor las emociones, necesidades y expectativas que tienen los usuarios con respecto a la muerte de sus mascotas, se efectuó una investigación enfocada en personas que han pasado por esta situación. Asimismo, esta etapa ayudó a complementar el análisis de contexto a través de un acercamiento directo a las experiencias vividas y las distintas formas de sobrellevar el duelo, logrando incluir una perspectiva más humana en el desarrollo del proyecto.

Con este fin, se utilizaron herramientas cuantitativas y cualitativas. En primer lugar, se diseñaron encuestas digitales que permitieron identificar patrones más generales en los dueños de animales domésticos en torno a sus expectativas, preferencias y percepciones frente al contexto de pérdida y a los servicios fúnebres para mascotas.

En segundo lugar, se realizaron entrevistas semiestructuradas a aquellas personas que atravesaron la pérdida de un animal de compañía por fallecimiento, con el objetivo de indagar

más profundamente en sus vivencias, emociones y necesidades durante el proceso de despedida y disposición del cuerpo.

En relación con las encuestas aplicadas, se diseñó un esquema exploratorio de 16 preguntas a través de un formulario digital. La herramienta combinó preguntas cerradas de selección múltiple con algunas preguntas abiertas, y fue respondida por 32 personas. De estas, 26 habían experimentado la pérdida de una mascota y 20 contaban con una en la actualidad.

Las respuestas a estas preguntas comprueban la existencia de un vínculo emocional significativo entre los encuestados y sus mascotas, ya que la totalidad de los participantes las describió como parte de su familia, su compañía más cercana o un ser con el que mantenían una conexión especial. En cuanto a los tipos de animales, el perro fue el más recurrente, tanto en las pérdidas reportadas como en la tenencia actual, aunque también se registraron gatos, aves y otros animales de compañía.

Por otro lado, en relación con las emociones asociadas con la pérdida, la mayor parte de los participantes dijo haber sentido una profunda tristeza, a veces acompañada de enfado, soledad o culpa, y menos frecuentemente, aceptación. A pesar de la fuerza de estos sentimientos, una parte importante de los encuestados no tuvo apoyo durante este proceso; y aquellos que sí lo tuvieron, en su mayoría recibieron ayuda de su círculo cercano, como amigos o familiares.

Asimismo, se observa un interés general en la posibilidad de contar con apoyo durante el duelo y el proceso de despedida, lo que sugiere una sensibilidad hacia este tipo de acompañamiento. Por otra parte, los participantes cuentan con un conocimiento limitado acerca de los servicios funerarios para mascotas, lo que sugiere que este tipo de oferta no es todavía muy conocida.

Finalmente, al indagar sobre los aspectos importantes en un servicio de despedida, surgen con frecuencia elementos vinculados con el reconocimiento del lazo emocional, un trato respetuoso hacia la mascota, la oportunidad de crear recuerdos simbólicos y condiciones prácticas como la facilidad logística, la accesibilidad y el acompañamiento a lo largo del proceso. Con respecto al material respectivo a las respuestas de la encuesta, puede encontrarse en el Apéndice C.

En cuanto a las entrevistas realizadas, estas fueron registradas en audios, para luego ser sistematizadas mediante la construcción de *Journey maps*, los cuales permitieron visualizar de forma estructurada las distintas etapas del proceso vivido por los usuarios, desde la enfermedad o pérdida de la mascota hasta las acciones posteriores a la despedida. Esta herramienta facilitó identificar momentos clave, emociones predominantes y puntos de dolor dentro de la experiencia relatada, para después reconocer las oportunidades de diseño en cada una de estas etapas. Las entrevistas fueron aplicadas a 20 personas de diferentes edades y profesiones, consolidando de esta manera la parte investigativa centrada en el usuario. Este número de personas fue reducido en comparación con la primera encuesta, debido a que los datos cualitativos manejan un rango de repetición alta al contar con mayor cantidad de personas. Los resúmenes de las entrevistas realizadas junto con los anexos de las respuestas de los usuarios se encuentran en el Apéndice D.

Una vez terminado el registro de cada uno de los participantes, se realizó una matriz resumiendo los patrones encontrados en cada uno de los relatos, para establecer los elementos clave que deberá cumplir el servicio propuesto. En la Tabla 5, se sintetiza la información obtenida de forma generalizada de todos los entrevistados, describiendo los factores más relevantes a considerar dentro de los mapas de experiencia: objetivo del usuario, fases de experiencia, necesidades comunes y emociones concurridas por fase. El material completo que incluye cada uno de los *Journey maps* se encuentra en el Apéndice E.

Tabla 5.

Síntesis de hallazgos generales encontrados en Journey maps de entrevistados

Hallazgos generales: <i>Journey maps</i> de pérdida de mascota (n = 20 usuarios)	
Objetivo común identificado	Recibir apoyo y orientación clara para despedirse de su mascota de forma digna y emocionalmente contenida, minimizando la confusión, la soledad y el dolor durante el proceso.
Fases comunes del <i>Journey map</i>	
Fase 1: Enfermedad o deterioro de la mascota	La totalidad de los usuarios identificó una etapa previa al fallecimiento marcada por el deterioro de salud de su mascota. Las causas más frecuentes fueron enfermedades crónicas (cáncer, problemas cardíacos, displasia), vejez avanzada y accidentes. En varios casos, los usuarios reportaron haber recibido poca o nula orientación veterinaria sobre el pronóstico y las opciones disponibles, lo que aumentó su sensación de incertidumbre.
Fase 2: Fallecimiento de la mascota	El tipo de muerte más común entre los usuarios fue la eutanasia (asistida por veterinario, en domicilio o en consultorio), seguida de muerte natural en casa. Una minoría vivió fallecimientos repentinos o accidentales. Esta fase concentró la mayor carga emocional en todos los casos. Varios usuarios no pudieron estar presentes en el momento del fallecimiento, lo que agravó el proceso de duelo posterior.
Fase 3: Disposición del cuerpo	Las opciones utilizadas fueron: cremación colectiva básica (la más frecuente, por ser la más económica), entierro casero en jardín o finca, cremación individual personalizada (minoría, por costo alto y falta de opciones). La mayoría tomó esta decisión de forma apresurada, sin información previa ni acompañamiento. Las barreras económicas fueron determinantes: algunos servicios ofrecían planes individuales que resultaron inaccesibles para gran parte de los usuarios. Además, la falta de opciones limitó a las personas a la hora de elegir.

Fase 4: Duelo post mortem

Todos los usuarios vivieron un período de duelo de duración e intensidad variables (desde días hasta tres años). Los factores que facilitaron el cierre emocional fueron: haber podido despedirse, contar con un ritual o evento conmemorativo, conservar un recuerdo físico (cenizas, pluma, garra, objetos) y recibir apoyo familiar. Los que no pudieron estar presentes o no tuvieron una despedida significativa reportaron duelos más prolongados, culpa o bloqueo emocional.

Necesidades más comunes detectadas

Información y orientación oportuna

La mayoría de los usuarios tomó decisiones difíciles (eutanasia, disposición del cuerpo) sin contar con información clara y suficiente.

Se identificó la necesidad de orientación profesional sobre opciones, procesos y costos antes del momento de crisis, no durante él.

Acompañamiento emocional

Transversal a todas las fases. Los usuarios expresaron la necesidad de contención emocional por parte de veterinarios, servicios funerarios y el entorno cercano. La frialdad logística en el trato fue una queja recurrente, especialmente en el momento del fallecimiento y en la entrega del cuerpo.

Servicios funerarios dignos y económicamente accesibles

Existe una brecha clara entre lo que los usuarios desean (cremación individual, ceremonias de despedida, velorios, entrega de cenizas) y lo que pueden costear. Se demanda una oferta funeraria más amplia, transparente en precios y con opciones intermedias.

Ritual o despedida significativa

Independientemente del presupuesto, todos los usuarios expresaron la necesidad de un cierre simbólico: una ceremonia, un objeto de recuerdo, un espacio para llorar con dignidad. En ausencia de servicios formales, varios organizaron rituales caseros (velatorios, entierros en el jardín, conservación de objetos). Esta necesidad fue especialmente marcada en usuarios que no pudieron estar presentes en el fallecimiento.

Validación social del duelo

Varios usuarios reportaron sentirse juzgados o incomprendidos por su entorno al expresar dolor por la pérdida de una mascota. Se identificó la necesidad de que los servicios y el personal validen explícitamente el vínculo afectivo con el animal y traten el duelo con la misma seriedad que cualquier otra pérdida.

Emociones predominantes por fase**Fase 1: Deterioro**

-Preocupación - Tristeza anticipatoria - Esperanza de recuperación - Incertidumbre

Fase 2: Fallecimiento

-Angustia intensa - Culpa - Impotencia - Shock - Tristeza profunda - Remordimiento

Fase 3: Disposición del cuerpo

-Tristeza sostenida - Frustración - Indignación ante trato logístico - Confusión - Culpa por decisión económica

Fase 4: Duelo post mortem

-Nostalgia - Dolor prolongado - Bloqueo emocional - Aceptación gradual - Gratitud por el tiempo compartido - Resiliencia

Al final de cada entrevista se intervino para conocer las preferencias de los participantes, formulando preguntas acerca de qué tipo de métodos, opciones y apoyo emocional hubieran sido las mejores para ellos en aquel momento de pérdida. La mayoría de los entrevistados, hicieron énfasis en que el respeto hacia el cuerpo y la despedida al igual que la empatía debían estar reflejados en cada uno de los servicios ofrecidos, por encima de la cantidad de objetos o recordatorios. Seis de los veinte participantes dejaron en claro que, no sentían la necesidad de contar con productos físicos que les recuerden a sus mascotas, ya que, esto les generaría dolor adicional en su proceso de duelo.

Asimismo, durante los relatos, estas personas manifestaron afinidad hacia alternativas como la cremación individual, la siembra de árboles, entierros simbólicos y, en general, opciones con un enfoque ecológico, muchas de las cuales desconocían al momento de la pérdida. Al mencionar la posibilidad de servicios como la reutilización de cenizas para abono, el compostaje u otros procesos similares, estos fueron valorados positivamente, siendo percibidos como formas ideales de conmemoración.

Esta preferencia se relaciona con el significado simbólico que los entrevistados atribuyen a estos métodos, debido al concepto de transformación, entendida como una forma de dar continuidad a la vida a través de nuevos ciclos. En este sentido, las alternativas ecoamigables no solo responden a una preocupación ambiental, sino que también adquieren un valor emocional y narrativo dentro del proceso de despedida.

Con base en lo anterior, se evidencia que, desde el punto de vista de los usuarios, los elementos logísticos y emocionales son más relevantes en la experiencia que la innovación entendida sólo como desarrollo de productos. De esta manera, la innovación adquiere valor cuando se integra con el acompañamiento emocional, la transparencia en los procesos y la accesibilidad del servicio, respondiendo de forma integral a las necesidades del usuario.

2.2 Fase 2: “Definir”

2.2.1 Categorización de perfiles

El proceso de elaboración de perfiles de usuario comenzó con la construcción de nueve mapas de empatía, los cuales se generaron a partir del análisis detallado que se realizó en los 20 Journey maps. Este método permitió una recolección de datos amplia y exploratoria, con un énfasis en la variedad de emociones, experiencias y conductas que se encuentran en individuos que han pasado por la pérdida de una mascota o que la anticipan prontamente.

Estos nueve perfiles iniciales fueron asignados en dos grandes grupos:

El Grupo de Cuidadores Sin Pérdida, formado por: el Anticipador Consciente, el Desinformado Evasivo y el Cuidador Simbólico.

El Grupo de Dolientes, formado por: Cuidador emocional, Cuidador Actual con Culpa/Miedo, Doliente con Trauma, Barreras Económicas, Tutor de Mascota No Convencional, Doliente Resignado.

Esta etapa inicial fue intencionalmente abierta, con el propósito de documentar la mayor diversidad posible de tensiones emocionales, barreras de accesibilidad y necesidades ocultas, sin restringir el alcance de la investigación. Los detalles de los primeros mapas de empatía, junto con su desarrollo hasta llegar a los dos perfiles finales, se encuentran en el Apéndice F.

Patrones identificados entre los nueve mapas de empatía

La existencia de patrones repetidos fue detectada en el análisis general de los nueve mapas, lo cual posibilitó la agrupación de los perfiles por ejes temáticos más profundos que sus diferencias superficiales, tal como se muestra en la figura 6.

Figura 6.

Patrones identificados en los nueve mapas de empatía



El primer patrón que se pudo ver fue el eje ritual-practicidad, que atraviesa casi todos los perfiles. Varios de ellos, como el Anticipador Consciente, el Cuidador Simbólico y el Doliente con Trauma, tienen una tendencia hacia el ritual como un proceso para cerrar emocionalmente, aunque con distintas intensidades y enfoques.

En el extremo opuesto, se encuentran el Desinformado Evasivo y el Doliente Resignado, quienes evitan activamente la elaboración ritual, ya sea por incomodidad, desinterés o protección emocional. Este eje permitió trazar una primera línea de diferenciación estructural entre perfiles. En la figura 6, se puede apreciar este eje de forma visual junto con los perfiles correspondientes, al igual que los otros cuatro patrones identificados.

El segundo patrón encontrado fue la carga emocional acumulada versus la evitación del dolor. El Cuidador Actual con Culpa/Miedo, el Doliente con Trauma y el Tutor de Mascota No Convencional comparten una experiencia de duelo no resuelto, agravado por la invalidación social. Todos enfrentan un entorno que minimiza su dolor, lo que genera una necesidad común de validación y acompañamiento. Esto los diferencia claramente de perfiles

como el Desinformado Evasivo o el Doliente Resignado, cuya experiencia emocional, siendo también real, se procesa desde la distancia o la aceptación tranquila.

El tercer patrón identificado fue la barrera económica como variable transversal. El perfil de Barreras Económicas representa un caso en que la limitación de acceso a servicios dignos condiciona no solo el comportamiento, sino también la culpa y la forma de vivir el duelo. No obstante, aspectos de esta misma tensión económica surgen secundariamente en el Contemplativo y en el Desconfiado/Protector, lo cual indicaba la posibilidad de incluir parcialmente ese perfil dentro de categorías más extensas.

El cuarto patrón fue la desconfianza institucional, presente en forma explícita en el Desconfiado/Protector, pero también latente en el Doliente con Trauma (quien vivió un proceso sin información ni acompañamiento) y en el perfil de Tutor de Mascota No Convencional (cuyo vínculo es sistemáticamente invisibilizado por los servicios disponibles).

Criterios de consolidación: de nueve mapas de empatía a cinco perfiles

A partir de los patrones anteriores, la consolidación de nueve mapas de empatía en cinco respondió a tres criterios metodológicos: la convergencia de necesidades clave, la compatibilidad en la relación con el ritual y el duelo, y la viabilidad de representación como un único usuario arquetípico sin perder información sustancial. En la figura 7, pueden verse los cinco perfiles que englobaron algunas de las anteriores descripciones.

Figura 7.

Cinco perfiles obtenidos de los mapas de empatía iniciales



El Emotivo Ritualista absorbió los elementos centrales del Anticipador Consciente, el Cuidador Simbólico y el Cuidador Actual con Culpa/Miedo, pues los tres comparten una orientación ritualista, una alta sensibilidad emocional y la necesidad de acompañamiento y objetos simbólicos para cerrar el duelo. Sus diferencias, como el momento temporal de la pérdida (anticipada vs. vivida) y la presencia o ausencia de culpa, son relevantes, pero no suficientes para constituir perfiles independientes en esta etapa de síntesis.

El Conmemorativo Personalizado integró al Doliente con Trauma y al Tutor de la Mascota No Convencional, ambos marcados por la experiencia de una despedida incompleta o invisibilizada, y por una necesidad urgente de validación y personalización. La diferencia principal entre ellos reside en la fuente del dolor (la pérdida abrupta en uno, la invisibilización social en el otro), pero ambos convergen en la búsqueda de un servicio que los reconozca y los acompañe con autenticidad.

El Práctico Sensible consolidó los rasgos del Desinformado Evasivo y del Doliente Resignado, quienes comparten una gestión del duelo basada en la delegación, la simpleza y la evitación de la sobrecarga emocional. Aunque uno no ha experimentado la pérdida y el otro ya la vivió, los dos buscan el mismo tipo de servicio: discreto, eficiente y sin rituales impuestos.

El Contemplativo recogió principalmente el perfil de Barreras Económicas, incorporando la dimensión de accesibilidad y transparencia como valor central. Este perfil añade al panorama una variable crítica de diseño de servicio: la dignidad no debe estar condicionada al poder adquisitivo.

El Desconfiado/Protector se mantuvo como perfil independiente dado que su rasgo definitorio (la experiencia previa negativa con servicios) genera un patrón de comportamiento (investigación exhaustiva, exigencia de trazabilidad, rechazo a promesas

vacías) que no es reducible a ningún otro perfil y que plantea requerimientos de servicio específicos en términos de transparencia y ética.

De cinco perfiles a dos arquetipos finales

La segunda integración, que redujo los cinco perfiles a dos arquetipos finales de usuario, respondió a un criterio de polaridad funcional: identificar los dos extremos del espectro que mejor representen la diversidad del universo de usuarios y que, al mismo tiempo, concentren el mayor número de necesidades de diseño relevantes para el proyecto.

La síntesis resultó en dos arquetipos complementarios que permitieron englobar las principales motivaciones, expectativas y comportamientos identificados durante la investigación. La Figura 8 presenta los dos arquetipos finales seleccionados para orientar el diseño del servicio.

Figura 8.

Arquetipos finales de usuario obtenidos de los cinco perfiles



El primer arquetipo, denominado *Conmemorativo Emotivo*, integra principalmente las características de los perfiles Emotivo Ritualista y Conmemorativo Personalizado, incluyendo además aspectos relacionados con la necesidad de confianza y transparencia característicos del perfil Desconfiado/Protector. Este arquetipo representa usuarios con una alta necesidad de expresión emocional, participación activa en la despedida,

acompañamiento durante el duelo y la creación de recuerdos significativos alrededor de la mascota.

Por su parte, el arquetipo *Práctico Sensible* reúne características de los perfiles Práctico Sensible y Contemplativo, incorporando elementos presentes en los perfiles Desinformado Evasivo y Doliente Resignado. Este perfil representa a usuarios que, a pesar de que atraviesan una pérdida considerable, optan por sobrellevar el duelo de manera más reservada, priorizando la sencillez, la autonomía y la reducción de la carga emocional vinculada con el proceso.

La selección de estos dos arquetipos facilitó representar necesidades de diseño complementarias dentro del mismo sistema de servicio. Mientras el Conmemorativo Emotivo demanda experiencias de despedida con un alto componente emocional y simbólico, el Práctico Sensible requiere opciones más discretas, flexibles y centradas en la eficiencia del proceso. Esta dualidad se convirtió en un pilar esencial para el desarrollo posterior de la propuesta de servicio.

La descripción completa de ambos arquetipos, así como el análisis de sus motivaciones, necesidades y expectativas frente a los servicios fúnebres para mascotas, se presenta en el Capítulo 3, en la sección de resultados.

2.2.2 Patrones y necesidades encontradas en los usuarios

A partir del análisis de las entrevistas, los *Customer journey maps* y los arquetipos contruidos, se identificaron patrones recurrentes organizados en cuatro dimensiones, así como las principales necesidades que los usuarios expresaron frente a los servicios fúnebres para animales de compañía, desde una perspectiva más amplia.

Figura 9.*Patrones recurrentes en cuatro dimensiones de análisis*

Dimensión	Patrones encontrados
1. Contexto previo al fallecimiento.	• Enfermedades crónicas y vejez avanzada. • Barreras veterinarias y diagnósticos tardíos. • Limitaciones económicas para tratamientos. • Presencia de duelo anticipado.
2. Momento del fallecimiento.	• Ausencia durante la muerte genera remordimiento. • La eutanasia acompañada facilita el proceso. • Notificaciones a distancia generan shock. • Sensación de impotencia en emergencias.
3. Disposición del cuerpo.	• Entierro casero como solución frecuente. • Cremación colectiva por limitaciones económicas. • Falta de información al decidir. • Interés en alternativas ecológicas.
4. Duelo post mortem.	• Predominio de tristeza, culpa e impotencia. • Duelos prolongados en pérdidas traumáticas. • Invalidación social del dolor. • Necesidad de cierre mediante rituales.

Los patrones identificados evidencian que la experiencia de perder a una mascota involucra mucho más que la gestión logística del fallecimiento. Aspectos como la necesidad de información clara, la participación en la despedida, el trato digno hacia el cuerpo, la validación emocional y la búsqueda de significado durante el duelo estuvieron presentes de manera frecuente en los distintos casos estudiados.

Asimismo, se observó que la mayoría de los usuarios desconocía las alternativas existentes de servicios fúnebres para mascotas y dependía principalmente de la información proporcionada por las veterinarias para tomar decisiones. En muchos casos, la orientación recibida fue limitada o inexistente, lo que llevó a los tutores a gestionar el proceso por cuenta propia o a optar por las únicas alternativas que conocían, frecuentemente condicionadas por factores económicos.

Este escenario hace evidente la importancia de una mejor articulación entre los servicios funerarios y veterinarios, además de la necesidad de brindar información oportuna y asistencia a lo largo de todo el proceso. A partir de estos hallazgos se identificaron las necesidades transversales de los usuarios, las cuales sirvieron como base para la definición de oportunidades y requerimientos de diseño del servicio.

Tabla 6.

Necesidades comunes de los usuarios

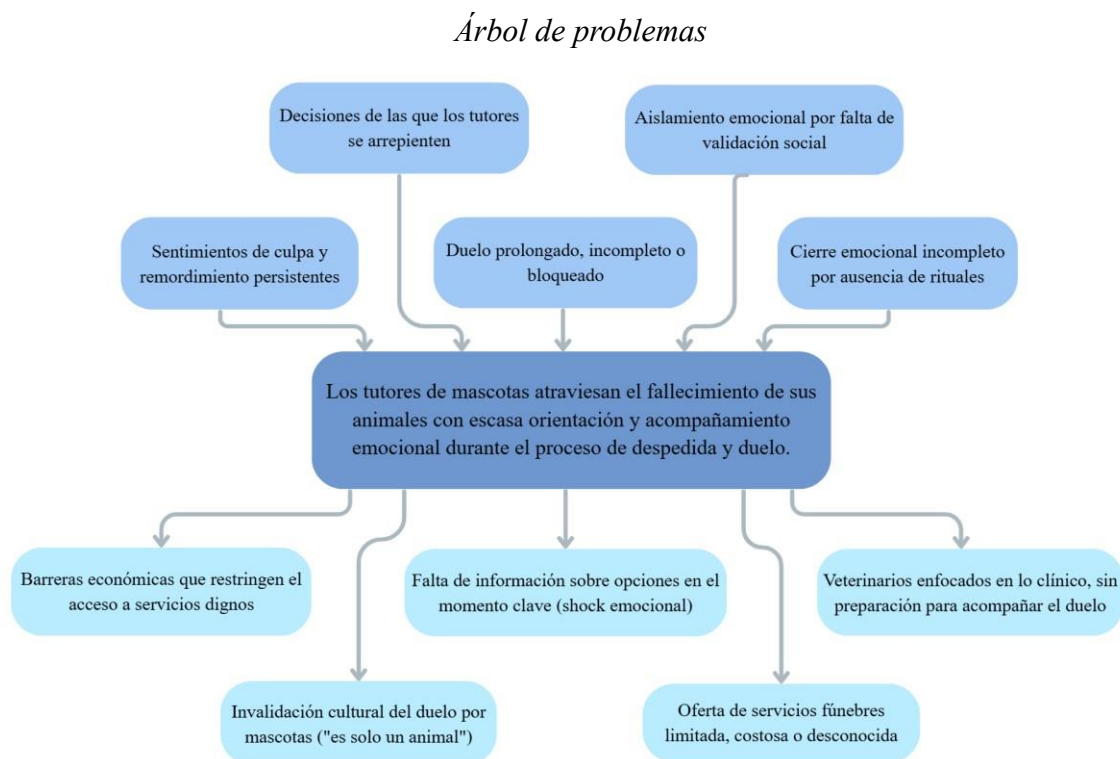
Necesidad	Hallazgo principal
Acompañamiento emocional	Los usuarios requieren un trato empático que valide su dolor, con posibilidad de orientación psicológica durante y después del proceso.
Información clara y transparente	Necesitan conocer todas las opciones disponibles, los procedimientos y los costos antes de tomar decisiones, sin presión ni aprovechamiento de su vulnerabilidad.
Rituales personalizados	Demandan ceremonias o despedidas adaptadas al vínculo particular con su mascota, el tipo de animal y sus creencias personales.
Accesibilidad económica	Requieren servicios dignos en distintos rangos de precio, sin que la calidad del trato dependa del monto pagado.
Servicio a domicilio y disponibilidad 24h	La muerte ocurre en momentos inesperados; los usuarios valoran la recogida en casa y la atención en horarios no convencionales.
Opciones ecológicas y simbólicas	Alternativas como siembra de árboles, urnas biodegradables o espacios naturales responden a la búsqueda de continuidad y sentido tras la pérdida.
Recordatorios físicos opcionales	Urnas, huellas, fotografías u otros objetos memoriales son valorados por quienes desean mantener un vínculo simbólico con su mascota.
Inclusión de mascotas no convencionales	Usuarios con aves, loros u otros animales reportaron sentirse excluidos de la oferta actual de servicios, que tiende a centrarse en perros y gatos.

En resumen, estos patrones y necesidades demuestran que los usuarios no solo están en búsqueda de una solución logística para el manejo del cuerpo, sino también de un acompañamiento completo que reconozca la conexión emocional con su mascota y les brinde apoyo y dignidad durante el duelo.

2.2.3 Árbol de problemas

Con base en el análisis de la información recopilada durante la investigación, se identificaron los principales problemas que enfrentan los tutores de mascotas al atravesar la pérdida de un animal de compañía. Estos hallazgos permitieron estructurar un árbol de problemas que relaciona las causas y consecuencias asociadas a la experiencia de despedida, facilitando la comprensión del contexto y la identificación de oportunidades de diseño.

Figura 10.



El análisis evidencia que el problema no es únicamente la falta de servicios, sino la concurrencia de barreras culturales, económicas e informativas que dejan al tutor sin herramientas para afrontar la pérdida. Esta comprensión orientó la definición de los

requerimientos del servicio propuesto, priorizando el acompañamiento emocional, la accesibilidad y la dignidad del proceso.

2.2.4 Requerimientos del servicio

Partiendo de las necesidades, expectativas y preocupaciones identificadas durante la investigación, se definió un conjunto de requerimientos de diseño que orientan el desarrollo del servicio funerario para mascotas. Estos requerimientos se organizaron en cinco categorías: funcionales, de valores, operativos e infraestructura, de experiencia de usuario y financieros. Cada una reúne aspectos clave que la propuesta debe cumplir para responder de manera integral a las necesidades de los usuarios y garantizar una experiencia coherente con los objetivos del proyecto.

Figura 11.

Requerimientos funcionales de la propuesta.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	VALORES DE ACEPTACIÓN	PROCESO RELACIONADO	NIVEL PRIORIDAD	TEST
FUNCIONALES	Disponibilidad 24/7 del servicio funerario	Horario de atención	Atención continua 24 horas, todos los días	Recepción de solicitudes / atención inicial	Alta	Prueba de contacto en diferentes horarios (llamadas y canales digitales)
	Servicio a domicilio para recogida del cuerpo	Tiempo máximo de espera	1 a 2 horas en zonas urbanas	Logística y transporte	Alta	Cronometrar tiempo de llegada desde que se solicita el servicio
	Opciones de servicios adaptables a las distintas necesidades del usuario.	Flexibilidad de la oferta	Mínimo 3 planes con diferentes niveles de acompañamiento, despedida y conmemoración	Orientación al cliente / toma de decisiones	Alta	Verificar que cada una de las propuestas cumplan con las necesidades emocionales más comunes de cada arquetipo.
	Acompañamiento emocional reflejado en el servicio.	Tipos de apoyo emocional	Manual de duelo, orientación emocional básica y recursos de apoyo posteriores a la despedida	Acompañamiento / post-servicio	Alta	Encuestas de satisfacción sobre la utilidad del acompañamiento
	Recordatorios como opciones	Objetos de conmemoración	Al menos 3 tipos de recordatorios	Servicio complementario	Media	Catálogo de recordatorios disponible y accesible al cliente

Figura 12.*Requerimientos relacionados a valores de la propuesta.*

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	VALORES DE ACEPTACIÓN	PROCESO RELACIONADO	NIVEL PRIORIDAD	TEST
VALORES	Trato respetuoso y digno hacia el cuerpo de la mascota	Protocolos de manipulación del cuerpo	Manipulación individual del cuerpo bajo criterios de respeto, trazabilidad y bioseguridad.	Transporte / disposición	Alta	Observación en simulaciones
	Comunicación clara y empática con las familias	Estilo de comunicación	Lenguaje sencillo, empático, información transparente	Orientación al cliente	Alta	Protocolos de atención. Encuestas de percepción
	Confidencialidad y respeto hacia la intimidad de las familias	Política de datos personales	Cumplimiento de data y confidencialidad	Todo el proceso	Alta	Auditoría de cumplimiento de la política de datos
	Inclusión de opciones ecológicas para la disposición y recordatorios	Disponibilidad de opciones verdes	70% de los planes o paquetes ecológicos	Disposición / recordatorios	Media	Verificar catálogo y ejecución de casos reales
	Reconocer y honrar la vida compartida con la mascota	Elementos de homenaje	Al menos una actividad o elemento de agradecimiento y conmemoración	Despedida	Alta	Alternativas de espacios y productos conmemorativos

Figura 13.*Requerimientos operativos y de la infraestructura de la propuesta.*

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	VALORES DE ACEPTACIÓN	PROCESO IMPLICADO	NIVEL PRIORIDAD	TEST
OPERATIVOS E INFRAESTRUCTURA	Personal capacitado en protocolos de bioseguridad y respeto	Nivel de formación del personal	Personal certificado y actualizado periódicamente en protocolos de bioseguridad y atención respetuosa..	Atención al cliente, procesos fúnebres	Alta	Revisar registros de formación y simulacros de servicio
	Vehículos adecuados y discretos para el traslado digno y seguro de los cuerpos.	Nº de vehículos y equipamiento	Disponibilidad de vehículos equipados para garantizar traslados seguros y oportunos	Recogida y traslado	Alta	Checklist de inspección vehicular; prueba de traslado simulada
	Establecer convenios con veterinarias, crematorios, cementerios, etc.	Nº de alianzas activas	Al menos 1 crematorio certificado, 1 cementerio disponible y 2 veterinarias	Red de aliados y prestación del servicio	Alta	Verificar contratos firmados, certificados de socios y capacidad de atención
	Disponer de salas de despedida y espacios verdes	Nº de salas / espacios	Disponibilidad de espacios privados para despedidas y áreas verdes destinadas a la disposición final.	Ceremonias y despedidas	Media	Inspección física de espacios, pilotaje con usuarios y encuesta de satisfacción
	Implementar sistemas digitales para registro, trazabilidad y control de cada servicio.	Funcionalidades mínimas	Registro único por caso, seguimiento de etapas, emisión de certificados y reportes para veterinarias	Agendamiento y control de procesos	Alta	Prueba completa de flujo (crear caso, seguirlo hasta entrega, exportar certificado)

Figura 14.

Requerimientos de experiencia del usuario de la propuesta.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	VALORES DE ACEPTACIÓN	PROCESO IMPLICADO	NIVEL DE PRIORIDAD	TEST
EXPERIENCIA DE USUARIO	El servicio debe responder a la solicitud inicial en un tiempo breve.	Tiempo de respuesta a solicitud.	< 15 minutos en horario 24/7.	Atención inicial / primer contacto.	Alta	Simulación de solicitud en diferentes canales y horarios.
	El usuario puede contactar el servicio por varios medios accesibles.	Canales de atención habilitados.	Teléfono, WhatsApp y formulario web/redes sociales (mínimo 3 canales).	Atención al cliente.	Alta	Verificación de que los canales estén activos y funcionales.
	Acompañamiento al usuario después de la disposición del cuerpo.	Seguimiento post-servicio	Al menos un contacto de seguimiento y entrega de recursos de apoyo.	Cierre y acompañamiento.	Media	Registro de comunicaciones y encuestas de satisfacción.
	El usuario puede elegir modalidad de despedida según sus preferencias.	Modalidades ofrecidas.	Al menos 2-3 opciones distintas.	Diseño y prestación del servicio.	Alta	Verificar catálogo de opciones y elección registrada por el usuario.
	El usuario recibe los objetos conmemorativos solicitados en un plazo fijo.	Tiempo de entrega.	5-7 días hábiles desde la activación del servicio.	Post-servicio / logística de entrega.	Alta	Seguimiento de tiempos de entrega vs. registros de solicitud.
	El usuario recibe información clara sobre las etapas del servicio	Información entregada	Se entrega explicación de procesos, tiempos, costos y disposición elegida	Experiencia de despedida.	Alta	Checklist de información entregada y encuesta de satisfacción posterior.

Figura 15.

Requerimientos financieros de la propuesta.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PARÁMETRO	VALORES DE ACEPTACIÓN	PROCESO IMPLICADO	NIVEL DE PRIORIDAD	TEST
FINANCIEROS	El servicio debe ofrecer varias formas de pago para mayor accesibilidad.	Tipos de pago disponibles.	Efectivo, tarjeta débito/crédito, transferencias, billeteras digitales.	Facturación y cobro.	Alta	Verificar catálogo de métodos activos y pruebas de transacción.
	Accesibilidad económica con planes ajustados a diferentes presupuestos	Rango de precios	Mínimo tres planes con diferentes niveles de servicio y rangos de precio.	Venta de servicios	Media	Comparación de planes ofertados y validados por usuarios
	Posibilidad de afiliación a planes exequiales para mascotas.	Modalidades de afiliación.	Disponibilidad de planes exequiales con cobertura definida y pago mensual.	Gestión de pagos.	Media	Verificación de planes disponibles, condiciones de afiliación y cobertura asociada.
	El usuario debe conocer claramente los precios y qué incluyen.	Información de tarifas.	Cotización detallada antes de contratar el servicio.	Atención inicial y cierre de contrato.	Alta	Revisión de cotizaciones entregadas y confirmación por el usuario.
	Se debe emitir comprobante formal del servicio.	Formato de entrega.	Factura digital descargable o enviada por correo/WhatsApp.	Post-servicio / cierre de transacción.	Alta	Verificación en sistema de emisión de factura por cada servicio.

Los requerimientos definidos conformaron la base para la toma de decisiones durante el desarrollo del proyecto. Además de estos criterios de diseño, el servicio deberá cumplir

con la normativa sanitaria, ambiental y de protección de datos personales vigente en Colombia, entendida como una condición necesaria para una eventual implementación. Esto incluye aspectos relacionados con el manejo higiénico y sanitario de los cuerpos de las mascotas, la gestión adecuada de residuos biológicos, el cumplimiento de los lineamientos ambientales aplicables a los procesos de disposición final (especialmente importante considerando la inclusión de alternativas ecológicas dentro del servicio) y la protección de la información personal de los usuarios conforme a la Ley 1581 de 2012.

2.2.5 Valores del servicio

Con el fin de orientar las decisiones de diseño de la propuesta, se establecieron varios valores que permitieran convertir en criterios específicos para el desarrollo del servicio las expectativas, necesidades y preocupaciones detectadas a lo largo de la investigación. Estos valores se establecieron a partir de los descubrimientos realizados con los usuarios y de las posibilidades de mejora que surgieron en la revisión de los servicios ya existentes, convirtiéndose así en principios fundamentales para el diseño de las interacciones, espacios, productos y experiencias que conforman la propuesta.

Cada uno de estos valores fueron analizados desde los tres tipos de funciones que existen en el diseño: la función práctica, la simbólica y la estética. Este análisis puede visualizarlo en el Apéndice G.

Figura 16.

Valores del servicio propuesto



Los valores definidos corresponden a empatía, confianza, transparencia, practicidad, accesibilidad y personalización. Estos atributos responden a la necesidad de ofrecer un servicio que combine acompañamiento emocional, claridad en los procesos y flexibilidad para adaptarse a las distintas formas en que las personas viven el duelo por una mascota. Estos valores sirvieron como criterios de evaluación y toma de decisiones durante el desarrollo de la propuesta.

2.2.6 Definición de elementos logísticos del servicio.

Teniendo en cuenta la información recolectada en los patrones y necesidades de los usuarios, se observó que los participantes no se limitaban exclusivamente a la disposición final de la mascota. Por el contrario, surgieron inquietudes relacionadas con la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de información clara, el acompañamiento durante momentos críticos y la facilidad para gestionar los procesos asociados a la pérdida.

Asimismo, los usuarios destacaron la importancia de recibir apoyo durante el traslado del cuerpo, mantener una comunicación constante con el servicio y acceder a información clara sobre costos, procedimientos y etapas del proceso. Estos hallazgos se relacionaron directamente con los valores de accesibilidad, confianza, transparencia y practicidad identificados previamente.

Con base en estas necesidades, se definieron cinco elementos logísticos fundamentales que servirían como estructura operativa de la propuesta. Estos elementos fueron posteriormente desarrollados e incorporados en la configuración final del servicio.

Figura 17.

Elementos logísticos del servicio.



2.3 Fase 3: “Desarrollar”.

2.3.1 Grupos de co-creación con usuarios.

Para el proceso creativo del proyecto se llevaron a cabo dos sesiones de co-creación con la asistencia de alrededor de 17 usuarios, con el objetivo de crear propuestas que se ajusten a las necesidades descubiertas durante la investigación. Los participantes eran personas que habían sufrido la pérdida de un animal doméstico o que conviven actualmente con una mascota, lo cual les daba experiencias y puntos de vista significativos para el proyecto.

Las sesiones se plantearon a partir de la pregunta orientadora:

¿Cómo podría diseñarse un servicio fúnebre para mascotas más empático y personalizado?

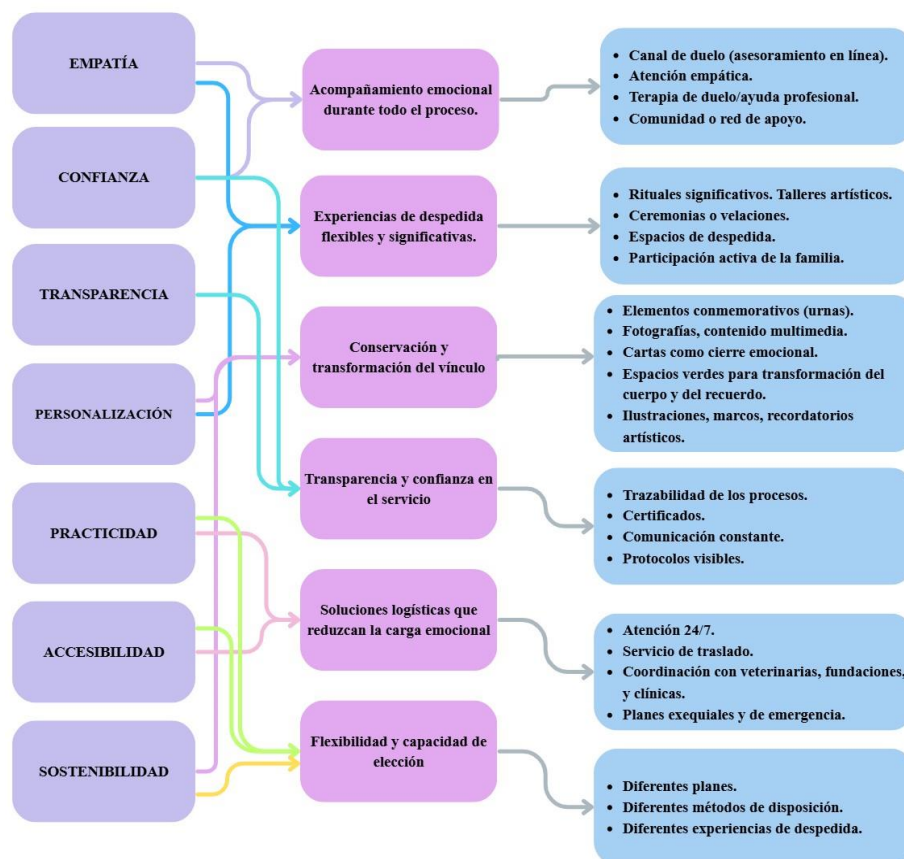
Para ello, los participantes registraron sus ideas mediante notas adhesivas, dibujos y comentarios escritos, utilizando materiales que facilitarían la expresión libre de propuestas

relacionadas con los servicios, experiencias, productos y formas de acompañamiento que consideran valiosas durante el proceso de despedida de una mascota.

Como resultado de las sesiones de co-creación se obtuvieron 54 propuestas relacionadas con servicios, experiencias, productos y mecanismos de acompañamiento para el duelo por mascotas. Posteriormente, estas ideas fueron organizadas de acuerdo con los valores definidos para el proyecto: empatía, confianza, transparencia, practicidad, accesibilidad, personalización y sostenibilidad.

Figura 18.

Agrupación de ideas por patrones y valores del servicio.



La síntesis de las ideas obtenidas en los grupos de co-creación permitió identificar seis oportunidades principales de diseño, las cuales reúnen los patrones y necesidades que surgieron de manera recurrente entre los participantes. Estas oportunidades se convirtieron en la base para la generación y selección de propuestas, orientando el desarrollo posterior del

servicio. Las ideas propuestas de los usuarios junto a todo el material reunido en los grupos de co-creación puede verse en el Apéndice H.

2.3.2 Evaluación de ideas

Teniendo en cuenta las ideas surgidas en los grupos de co-creación, se establecieron unos criterios de evaluación para medir su potencial y viabilidad para ser incorporadas dentro de la propuesta final del servicio. La Figura 19 representa visualmente los criterios de priorización utilizados para analizar cada idea, mientras que la Figura 20 presenta una clasificación temporal que permite identificar cuáles propuestas podrían integrarse en etapas tempranas, intermedias o posteriores de desarrollo del servicio una vez este sea llevado a una fase de implementación.

Figura 19.

Criterios de priorización de ideas

Puntaje	Descripción
1	La idea presenta un bajo potencial de incorporación a la propuesta, ya que el esfuerzo requerido no justifica el valor que aportaría al servicio.
2	La idea posee valor para los usuarios, pero su integración a la propuesta se encuentra limitada por factores externos como regulaciones, sostenibilidad, riesgos técnicos o costos elevados.
3	La idea responde a necesidades identificadas, pero las capacidades, recursos o prioridades actuales del proyecto dificultan su desarrollo dentro del alcance definido.
4	La idea presenta un potencial considerable y podría incorporarse a la propuesta mediante ajustes o desarrollos complementarios.
5	La idea ofrece un alto valor para los usuarios, es coherente con los objetivos del proyecto y presenta condiciones favorables para su integración dentro de la propuesta de servicio.

Figura 20.*Clasificación temporal para la implementación de ideas*

Categoría	Descripción
A	Integración en etapa temprana
B	Integración en etapa intermedia
C	Integración en etapa desarrollada
D	Integración incierta

Además de la escala de valoración presentada anteriormente, se consideró la frecuencia con la que las ideas aparecieron durante los grupos de co-creación y la recurrencia de patrones entre las distintas categorías de análisis. Entre las propuestas más mencionadas se encontraron:

- La creación de espacios de despedida tranquilos y significativos.
- El acompañamiento emocional durante el duelo representado en diversas formas.
- La implementación de servicios de atención 24/7 y servicio como “seguro”.
- La incorporación de rituales de agradecimiento enfocados en el cierre emocional.
- La disponibilidad de diferentes alternativas para la disposición final del cuerpo, como cremación, entierro, compost, etc.
- La creación de elementos conmemorativos que permitieran preservar el vínculo con la mascota.
- Elementos de la naturaleza o espacios verdes dentro de la propuesta del servicio.

La recurrencia de estas propuestas evidenció su relevancia para los usuarios y orientó su priorización dentro del desarrollo de la propuesta final. El material que incluye la aplicación de esta evaluación a las ideas obtenidas nuevamente se encuentra en el Apéndice H.

2.3.3 Exploración y definición del concepto de diseño.

Antes de definir los planes, productos y experiencias del servicio, fue necesario establecer un concepto de diseño que permitiera coordinar de manera coherente los distintos elementos de la propuesta. Para ello, se indagaron varias ideas basadas en los descubrimientos de la investigación y en actividades creativas que tuvieron lugar durante la lluvia de ideas con los grupos de co-creación. Estos conceptos sirvieron como herramientas para guiar la creación de propuestas y examinar las posibles direcciones del diseño del servicio.

Cada propuesta de concepto fue analizada desde cuatro valores emocionales:

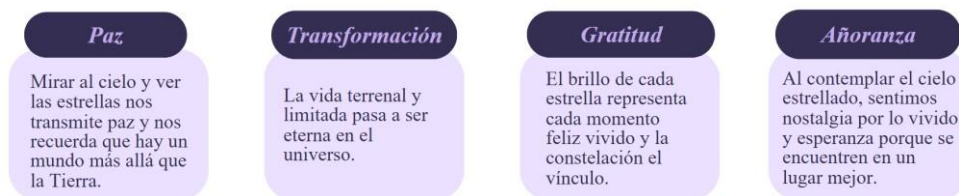
- **Paz:** siendo la emoción central que la propuesta de diseño debería cumplir debido a la alta carga emocional que experimentan los tutores.
- **Transformación:** valor tomado desde la perspectiva de la transformación del vínculo, y de cómo a pesar de que la mascota ya no se encuentra en vida, la conexión permanece.
- **Gratitud:** valor con alto significado emocional, siendo el centro de la experiencia de la despedida. Los rituales y/o actividades de cierre emocional deberán estar enfocados en el agradecimiento, ya que, esta emoción contrasta la perspectiva de la muerte vista desde la culpa y otras emociones negativas, dejando un punto de vista distinto, más enfocado en recordar lo vivido desde el amor y lo aprendido.
- **Añoranza:** es la emoción equivalente a la melancolía, cercana a la nostalgia. Esta emoción se complementa con los demás valores emocionales, definiendo así la estructura emocional que debe contemplar cada concepto.

Primera exploración conceptual: Constelación de estrellas. Uno de los primeros conceptos explorados fue el de *Constelación de estrellas*, el cual surgió a partir de la idea de que la mascota continúa existiendo de forma simbólica después de su fallecimiento. Este

concepto buscaba representar la permanencia del vínculo afectivo mediante elementos asociados al cielo, las estrellas y la trascendencia. En la figura 21, se aprecia la interpretación de esta alternativa desde los cuatro valores emocionales establecidos.

Figura 21.

Concepto de Constelación de estrellas interpretado en los cuatro valores emocionales.

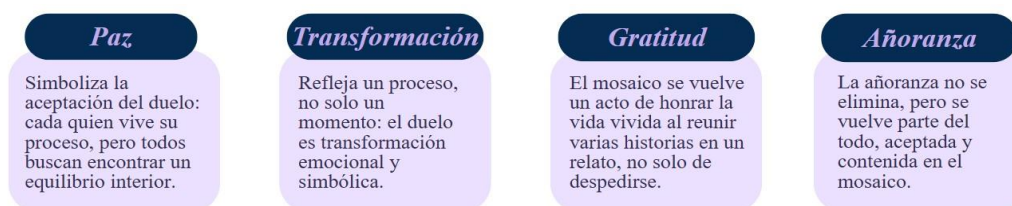


No obstante, se detectó en el proceso de diseño que esta propuesta tenía limitaciones para satisfacer todas las necesidades de los usuarios. A pesar de que ofrecía la oportunidad de tratar temas vinculados con el significado emocional y la memoria de la pérdida, tenía pocas oportunidades para incluir dimensiones como el acompañamiento emocional, la creación de experiencias más extensas de despedida, la conexión con la naturaleza y la sostenibilidad.

Segunda exploración conceptual: Mosaico de recuerdos. Posteriormente se exploró el concepto de *Mosaico de recuerdos*, inspirado en la idea de que la memoria de una mascota está compuesta por múltiples momentos, experiencias y emociones que, al unirse, construyen la historia compartida entre el animal y su familia.

Figura 22.

Concepto de Mosaico de recuerdos interpretado en los cuatro valores emocionales.



Este concepto resultó especialmente útil para el desarrollo de algunas propuestas de recordación y objetos conmemorativos, ya que permitía representar visualmente la construcción de memoria a partir de diferentes fragmentos de vida. Sin embargo, al igual que la propuesta anterior, se evidenció que su alcance era limitado para estructurar la totalidad del servicio, especialmente en aspectos relacionados con la experiencia de despedida, la disposición final del cuerpo y la propuesta de valor general.

2.3.3.1. Concepto final: Transformación y continuidad del vínculo. A medida que avanzó el proceso creativo y se desarrollaron nuevas propuestas, se identificó un patrón común entre las ideas con mayor potencial: todas buscaban ayudar a las personas a transitar la pérdida sin romper completamente el vínculo emocional con su mascota.

Esta observación llevó a la consolidación del concepto de *Transformación y continuidad del vínculo*, que se entiende como el hecho de aceptar que la relación con una mascota no se extingue con su muerte, sino que evoluciona en recuerdos, enseñanzas, rituales, ámbitos y experiencias que hacen posible preservar su significado en la historia individual de cada usuario.

A diferencia de los conceptos explorados previamente, esta propuesta permitió integrar de forma coherente los componentes emocionales, funcionales y ambientales del servicio, sirviendo como eje para el desarrollo de los planes funerarios, las experiencias de despedida, los productos conmemorativos y la identidad general de la propuesta del servicio.

Asimismo, este concepto se articuló con las emociones de gratitud, paz y añoranza definidas previamente para la personalidad del servicio.

2.3.4 Conceptualización de la propuesta.

2.3.4.1. Propuesta de valor. Con el fin de consolidar la dirección de la propuesta del servicio, se construyó una lista de deseos a partir de los hallazgos encontrados en la etapa de

investigación con usuarios, relacionándose directamente con las necesidades y patrones descritos previamente.

La consolidación de estos deseos permitió identificar aquellos aspectos que las personas consideraban más valiosos dentro de un servicio fúnebre para mascotas, convirtiéndose en una guía para la construcción de la propuesta de valor y para las decisiones de diseño que dieron forma a la propuesta final. La información completa de la lista se encuentra en el Apéndice I.

A partir de este ejercicio, se elaboró un lienzo con una propuesta de valor que permitió determinar qué características podían distinguir la propuesta con respecto a los servicios funerarios para mascotas ya existentes. El análisis evidenció una oportunidad de diseñar un servicio más flexible y personalizable, capaz de adaptarse a las distintas maneras en que cada persona vive el duelo y a sus diferentes condiciones emocionales, económicas y familiares. El material del lienzo de la propuesta detallada se encuentra en el Apéndice J.

Como resultado, se definió una propuesta de valor centrada en ofrecer diversas alternativas de acompañamiento emocional, despedida, disposición final y conmemoración, permitiendo que cada usuario viva una experiencia acorde con su forma personal de afrontar la pérdida de su mascota. De esta manera, la propuesta busca trascender la prestación de un servicio funerario convencional para convertirse en una experiencia integral de despedida y memoria.

2.3.4.2. Diseño de la oferta del servicio: planes y elementos complementarios.

Después de haber establecido el concepto de diseño y la propuesta de valor del servicio, se procedió a diseñar la oferta del mismo. En este proceso se determinó que las necesidades de los usuarios abarcaban aspectos emocionales vinculados con la despedida, la construcción de significados y la conservación de recuerdos, además de contar con preferencias en

métodos de disposición y trato del cuerpo. Por lo tanto, la propuesta se estructuró en varios niveles para poder atender tanto los elementos emocionales como logísticos del duelo.

A partir de los arquetipos y de los resultados obtenidos durante la co-creación, se evidenció que los usuarios presentan distintos niveles de participación frente al proceso de despedida. Aunque algunas personas optan por participar activamente a través de rituales, lugares conmemorativos y acciones de expresión emocional, otras prefieren delegar una buena parte del proceso y experimentar el duelo de forma más reservada. Esta circunstancia condujo a una separación conceptual de los servicios funerarios y las experiencias de despedida, lo que permitió que ambas dimensiones operaran de forma complementaria.

Entonces, como respuesta a las necesidades logísticas identificadas, se planteó una estructura basada en planes funerarios. Estos planes permiten organizar los distintos niveles de servicio relacionados con el traslado, disposición final del cuerpo, acompañamiento y gestión administrativa, facilitando que cada usuario pueda acceder a una alternativa acorde con sus necesidades y posibilidades.

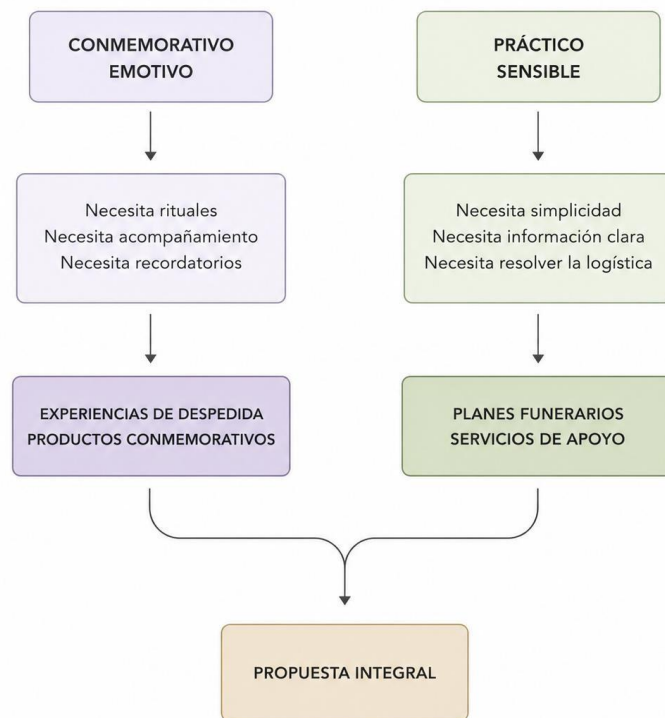
Simultáneamente, se identificó la necesidad de ofrecer espacios destinados específicamente al acompañamiento emocional. Los hallazgos obtenidos en entrevistas, arquetipos y grupos de co-creación mostraron una alta valoración de las ceremonias de despedida, los rituales de agradecimiento y las actividades orientadas a expresar emociones y recordar a la mascota. Como resultado, se plantearon experiencias de despedida independientes de la disposición final del cuerpo, permitiendo adaptar el nivel de acompañamiento a las preferencias de cada usuario.

Finalmente, la propuesta incluyó una serie de productos conmemorativos. Esta decisión surgió gracias a la aparición recurrente de conceptos vinculados a ilustraciones, fotografías, recuerdos personalizados, elementos simbólicos y objetos que facilitan la conservación de los recuerdos sobre la mascota. Estos productos fueron ideados para reflejar

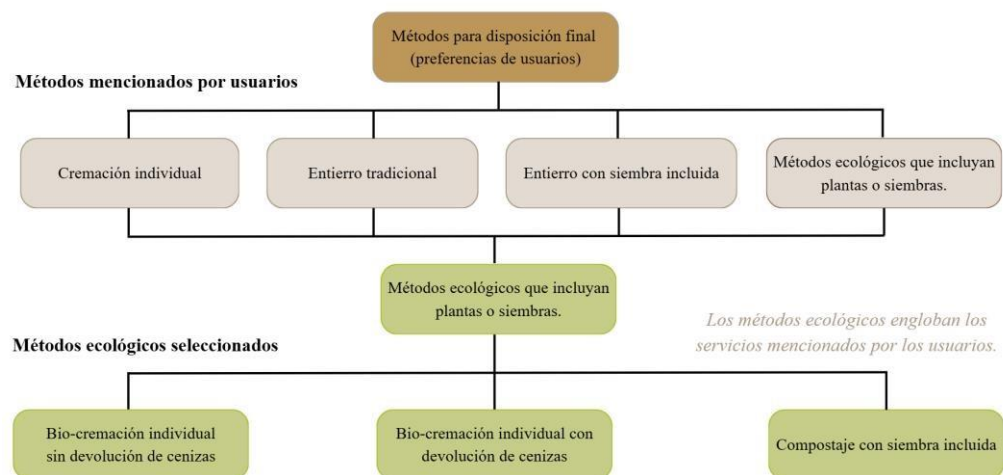
la continuidad del vínculo afectivo tras la pérdida y para ser extensiones de la experiencia de despedida.

Figura 23.

Relación entre los arquetipos de usuario y la estructura conceptual de la propuesta.



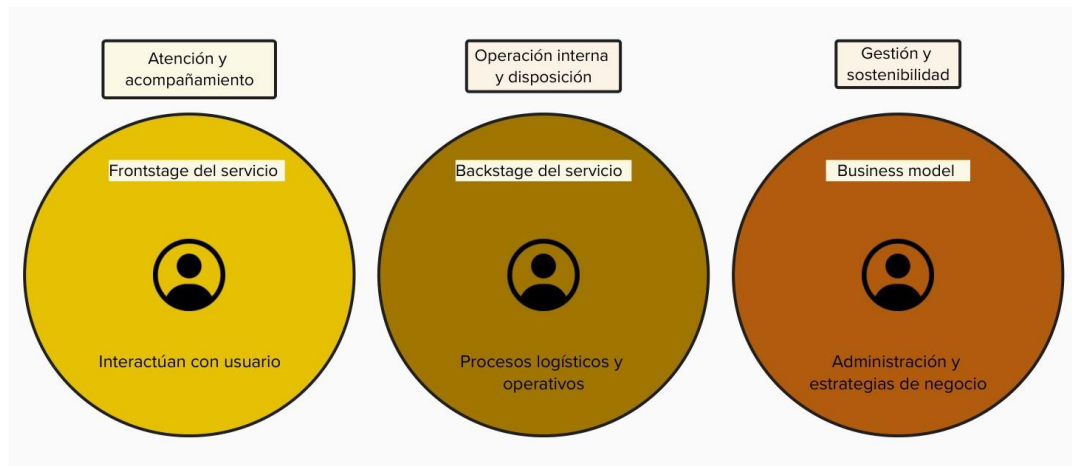
Luego de determinar la conexión entre los arquetipos de usuario y la estructura conceptual de la propuesta, se establecieron los métodos de disposición final que guiarán la operatividad del servicio: la biocremación, mediante hidrólisis alcalina, y el compostaje. Estos dos métodos fueron elegidos por su enfoque en la sostenibilidad y por responder a las necesidades emocionales y logísticas de los usuarios.

Figura 24.*Mapa de selección de métodos ecológicos para el servicio.*

A partir de esta decisión, se diseñaron cuatro planes fúnebres, cada uno adaptado a las distintas formas de duelo encontradas en los arquetipos, y dos experiencias de despedida, pensadas para acompañar a las familias en momentos íntimos. Los detalles de cada plan y experiencia se presentan a profundidad en la sección de resultados, donde se exploran sus características y la experiencia que brindan.

2.3.5 Estructura del servicio.

Con el fin de organizar el funcionamiento del servicio, se definieron tres áreas fundamentales que definen la estructura del servicio: atención y acompañamiento, operación interna y disposición, y gestión y sostenibilidad. Cada una cumple funciones específicas dentro de la prestación del servicio y permite coordinar las actividades necesarias para garantizar una experiencia integral para el usuario.

Figura 25.*Áreas estructurales de la propuesta del servicio.*

El área de atención y acompañamiento reúne los roles que mantienen contacto directo con los usuarios durante las diferentes etapas del servicio. El área de operación interna y disposición comprende los procesos técnicos y logísticos necesarios para la ejecución de los planes y la disposición final de la mascota. Finalmente, el área de gestión y sostenibilidad agrupa las funciones administrativas y estratégicas que permiten la continuidad operativa del servicio.

Los roles definidos para la prestación del servicio se clasificaron en funciones *frontstage* y *backstage*. Los roles *frontstage* corresponden a aquellos que interactúan directamente con el usuario y participan activamente en la experiencia del servicio. Por su parte, los roles *backstage* desarrollan actividades operativas, técnicas y administrativas que permiten ejecutar los procesos internos sin mantener contacto directo con el usuario. A continuación, se detallan los roles que interactúan en cada área. Luego, se detallan las funciones correspondientes a cada uno de estos individuos dentro del servicio.

Tabla 7.*Roles del servicio (frontstage y backstage)*

Roles Frontstage (Atención y Acompañamiento)	Roles Backstage (Operación Interna y Disposición)
Gestor de atención general (teléfono)	Operario de biocremación
Gestor de atención general (redes)	Operario de compostaje
Gestor de acompañamiento emocional	Técnico de alistamiento del cuerpo
Gestor de despedida	Coordinador operativo
Auxiliar de despedida	Responsable del jardín memorial y registro.
Responsable de traslado del cuerpo	Auxiliar de traslado interno
Auxiliar de traslado del cuerpo	Alistador de objetos

Tabla 8.*Funciones asignadas a cada rol clave*

Rol	Funciones principales
Gestor de atención general (teléfono)	Atiende consultas vía telefónica, informa sobre procesos, coordina traslados
Gestor de atención general (redes)	Responde en redes sociales, brinda información clara, canaliza solicitudes
Gestor de acompañamiento emocional	Brinda apoyo emocional en la línea de duelo, acompaña en momentos críticos
Gestor de despedida	Coordina y guía la sesión de despedida con el usuario
Auxiliar de despedida	Apoya logísticamente en la ceremonia, organiza los detalles

Responsable de traslado	Realiza el traslado del cuerpo con trato digno y puntual
Auxiliar de traslado	Apoya al responsable de traslado en la logística de recolección
Responsable de entregas	Entrega los productos conmemorativos al usuario según el plan
Operario de biocreación	Realiza el proceso de biocreación con hidrólisis alcalina, controla tiempos y calidad
Operario de compostaje	Lleva a cabo el compostaje, monitorea el proceso y la siembra
Técnico de alistamiento del cuerpo	Prepara el cuerpo, aplica tratamientos previos al velorio o disposición
Coordinador operativo	Activa los planes, coordina traslados, gestiona citas, administra la base de datos
Responsable del jardín memorial	Supervisar el mantenimiento del jardín, realizar mezclas con abono y registrar las ubicaciones de las cenizas dentro del jardín.
Alistador de objetos	Empaqueta y prepara los kits conmemorativos según el plan elegido
Auxiliar de logística interno	Apoya en logística interna del servicio, coordinando el traslado y la organización de insumos durante las etapas de biocreación y despedida.

En la Tabla anterior, se presentaron los roles que más participan en el proceso funcional de los planes del servicio. Además, es importante incluir dos roles complementarios en la parte del *frontstage*: la recepcionista y el vigilante. La recepcionista es quien brinda una primera orientación al usuario al llegar al servicio, resolviendo dudas y guiando el ingreso a las salas de velación. El vigilante, por otro lado, garantiza la seguridad del lugar y apoya en la organización del flujo de personas dentro del espacio, aunque su

interacción con el usuario es más puntual. Dado que el jardín memorial es parte de un predio ecoforestal, no se requiere un vigilante adicional. La seguridad y cuidado del espacio quedan a cargo de este predio, garantizando un entorno seguro y controlado para las familias.

Con el propósito de definir las responsabilidades y relaciones entre los diferentes actores involucrados en la prestación del servicio, se desarrollaron diagramas SIPOC para los roles clave previamente mencionados. Estas herramientas permitieron identificar las entradas, actividades, salidas y actores asociados a cada proceso, facilitando la definición de funciones y la coordinación entre áreas. Debido a su nivel de detalle, los diagramas SIPOC completos se presentan en el Apéndice K.

Por último, la tercera área, denominada gestión y sostenibilidad, incluye roles clave que aseguran la continuidad del servicio. En esta área se ubican roles como el gerente del servicio, el equipo de recursos humanos, el responsable de finanzas y un coordinador ambiental. Estos roles no interactúan directamente con los usuarios, pero son vitales para asegurar la calidad, la gestión operativa y la sostenibilidad a largo plazo del servicio.

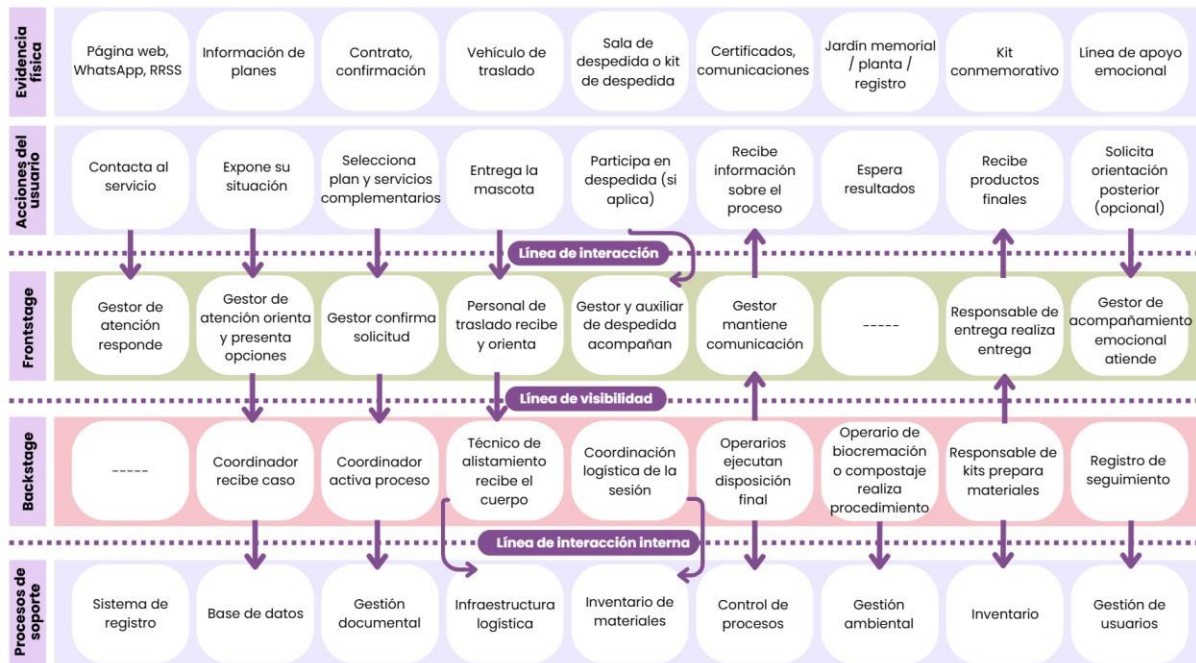
Una vez definidas las áreas operativas y los roles involucrados en la prestación del servicio, se desarrolló un *Service blueprint* con el fin de visualizar de manera integral la interacción entre los usuarios, los puntos de contacto, las actividades visibles para el cliente y los procesos internos que permiten la ejecución de la propuesta.

Esta herramienta permitió representar la estructura general del servicio, identificando la relación entre las acciones realizadas por el usuario, las actividades desarrolladas por el personal de atención y acompañamiento, las operaciones internas necesarias para la prestación del servicio y los procesos de soporte que garantizan su funcionamiento. De esta manera, el *blueprint* facilita la comprensión de cómo se articulan los distintos componentes de la propuesta a lo largo de la experiencia del usuario, desde el

primer contacto con el servicio hasta la entrega final de los elementos asociados al plan seleccionado.

Figura 26.

Service blueprint del servicio.



Debido al nivel de detalle requerido para representar las diferentes configuraciones del servicio, se definieron seis escenarios operativos correspondientes a los cuatro planes fúnebres y las dos experiencias de despedida propuestas:

- Biocremación sin devolución de cenizas e integración al jardín memorial.
- Biocremación con devolución en urna.
- Biocremación con devolución en maceta conmemorativa.
- Compostaje con siembra incluida.
- Experiencia de despedida sencilla.
- Experiencia de despedida elaborada.

Cada uno de estos escenarios tiene características únicas en relación a la secuencia de actividades y a la participación de los diferentes actores implicados. De esta manera, se

crearon diagramas operativos específicos para cada caso, que facilitan observar con más exactitud las responsabilidades, los procesos y las interacciones vinculadas a cada tipo de servicio. En el Apéndice L se pueden ver los diagramas completos.

Adicionalmente, se desarrollaron diagramas de procesos enfocados en las actividades de los roles de los operarios encargados de la disposición final de las mascotas, particularmente los procedimientos de biocremación y compostaje. Estos documentos permitieron definir con mayor claridad los flujos operativos de cada proceso. La información detallada se encuentra disponible en el Apéndice M.

2.4. Fase 4: “Entregar”.

2.4.1 Modelo CANVAS

Con el objetivo de integrar los diferentes componentes estructurales para el servicio, se elaboró un modelo CANVAS. Este modelo facilitó una visión general de las conexiones entre los usuarios, los recursos requeridos, las actividades que son necesarias para ofrecer el servicio, los aliados implicados y la estructura de costos relacionada.

Figura 27.

Modelo CANVAS del servicio propuesto (primera parte).

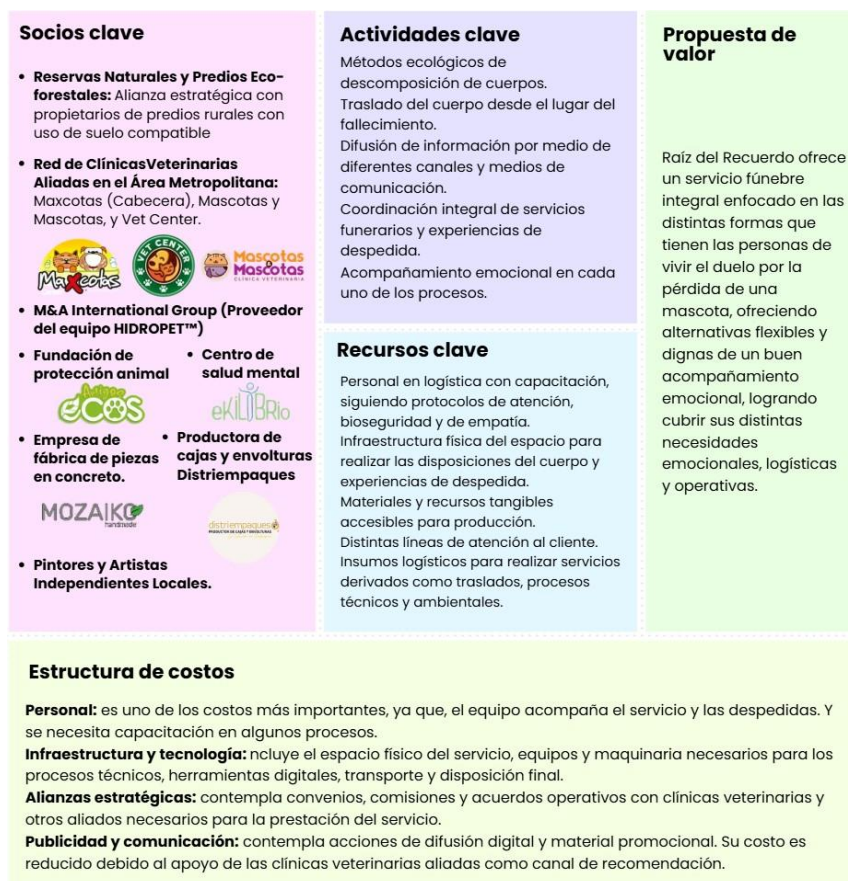
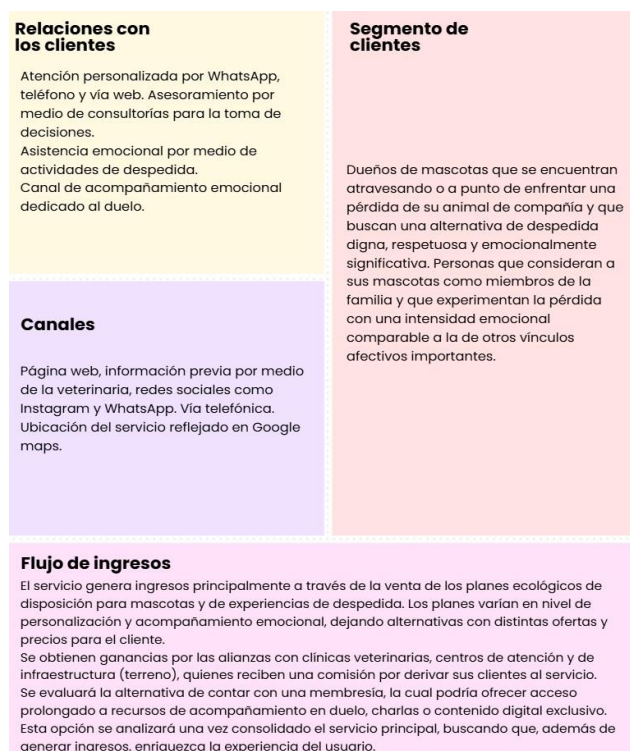


Figura 28.

Modelo CANVAS del servicio propuesto (segunda parte).



Como se observa en el modelo anterior, la propuesta se estructura a partir de una red de aliados estratégicos que permiten complementar aquellos recursos e infraestructuras que no forman parte de la operación directa del servicio. Entre ellos se encuentran los proveedores de biocreación, los predios ecoforestales para el jardín memorial y otros actores especializados que contribuyen a la prestación integral de la propuesta. Asimismo, el modelo evidencia la forma en que se organizan las acciones de asistencia emocional, los procedimientos logísticos y los recursos físicos necesarios para ofrecer una experiencia coherente con la propuesta de valor.

En la Figura 29, se puede apreciar mejor la relación con todos los actores involucrados, dejando visible el ecosistema del servicio.

Figura 29.



2.4.2. Aproximación de costos y estimación de precios de los planes.

Dado que el presente proyecto se enfoca en el diseño de un servicio fúnebre integral para mascotas, su alcance se centra en la definición de experiencias, interacciones, protocolos

de atención, espacios, productos asociados y planes de servicio. Por lo tanto, no contempla el desarrollo de un modelo de negocio ni un estudio financiero detallado orientado a la implementación empresarial de la propuesta.

No obstante, con el propósito de dimensionar los recursos necesarios para la prestación del servicio de las alternativas diseñadas, se realizó una estimación de costos para cada uno de los planes propuestos y sus adicionales. Esta aproximación permite relacionar las características de las distintas ofertas con los recursos humanos, materiales, logísticos y técnicos requeridos para su prestación, incluyendo aspectos como el acompañamiento profesional, la facilitación de las experiencias de despedida, los procesos de disposición final y los productos conmemorativos asociados a cada alternativa.

Los valores utilizados para la estimación fueron obtenidos a partir del análisis de precios de mercado de servicios funerarios para mascotas, cotizaciones de productos similares disponibles en el mercado nacional, costos aproximados de materiales empleados en la propuesta y referencias obtenidas durante el benchmarking realizado en la investigación. Debido a que el proyecto no contempla una implementación real del servicio, estas cifras deben entenderse como valores referenciales utilizados para dimensionar los recursos requeridos por cada alternativa diseñada.

2.4.2.1. Criterios para la estimación de costos. Con el fin de determinar los criterios para la estimación de costos de cada plan, se identificaron los elementos específicos de cada uno de ellos, tal como se mencionó anteriormente. Los costos presentados corresponden a costos directos estimados de prestación del servicio y tienen como finalidad ofrecer una aproximación al posible valor operativo de cada plan.

Tabla 9.*Estimación de costos directos de los planes del servicio.*

Plan del servicio	Descripción	Costo directo estimado	Margen de Contribución	Precio de Venta Público
Dulce Horizonte	Biocreación individual sin devolución de cenizas. Integración de cenizas en jardín.	\$185.000	30%	\$265.000
Esencia Viva	Biocreación individual con devolución de cenizas en urna.	\$207.000	35%	\$320.000
Renacer	Biocreación individual. Entrega de cenizas integradas en maceta con planta floral.	\$230.000	40%	\$385.000
Eterna Compañía	Experiencia de Compostaje y Bosque Memorial. Incluye sesión de terapia (30 min) y siembra de árbol/planta.	\$350.000	45%	\$640.000

La variación en el costo total de cada plan responde al nivel de complejidad de la experiencia ofrecida, la cantidad de recursos involucrados y el grado de personalización de cada servicio. El margen de contribución asignado a cada plan escala de forma proporcional a esta complejidad, considerando además que los planes de mayor valor ofrecen un método más simbólico y de acompañamiento, lo que justifica una relación precio-costo más amplia. En este contexto, el plan *Dulce Horizonte* muestra el costo directo más bajo al incluir una solución básica de disposición final y asistencia. Por otra parte, el plan *Eterna Compañía* tiene el costo más alto por integrar procesos de compostaje, infraestructura de siembra, asesoramiento especializado y una sesión de terapia del duelo.

Los valores presentados anteriormente son una estimación realizada para mascotas dentro del rango de 0 a 12 kg, el cual se usa como base referente para el cálculo de los costos asociados a los procesos de biocreación y compostaje. Sin embargo, debido a que el peso de la mascota influye directamente en el consumo de insumos, los tiempos de procesamiento y algunos requerimientos logísticos del servicio, se propone una matriz de escalabilidad que permita ajustar el Precio de Venta al Público (PVP) para categorías de mayor tamaño:

Tabla 10.

Estimación de Precios de Venta por rango de peso de la mascota.

Planes del Servicio	0 a 12 kg (Base)	13 a 25 kg (Base + 20%)	26 a 38 kg (Base + 40%)	39 a 50 kg (Base + 60%)
Dulce Horizonte (Margen: 30%)	\$265.000	\$318.000	\$371.000	\$424.000
Esencia Viva (Margen: 35%)	\$320.000	\$384.000	\$448.000	\$512.000
Renacer (Margen: 40%)	\$385.000	\$462.000	\$539.000	\$616.000
Eterna Compañía (Margen: 45%)	\$640.000	\$768.000	\$896.000	\$1.024.000

Si bien los planes funerarios representan el núcleo de la propuesta de servicio, estos se complementan con experiencias de despedida diseñadas para acompañar emocionalmente a los dueños durante el proceso de pérdida. Debido a que estas experiencias pueden ser adquiridas de manera independiente y requieren recursos humanos, materiales y espaciales específicos para su ejecución, se realizó una estimación de costos propia para cada una de ellas.

Tabla 11.*Estimación de costos directos por experiencias de despedida.*

Factores de diseño y comercialización	Experiencia autónoma: Último Adiós	Experiencia elaborada: Memorias Infinitas
Dinámica del Servicio en el <i>Frontstage</i>	Caja conmemorativa para ritual privado en casa (con envío incluido).	Inmersión en sala diseñada con arteterapia (marcadores/colores), velación y mediación.
Tiempo de Mediación Activa	N/A (<i>Autogestionado</i>)	1 hora y 15 minutos
Duración Total de la Sala	N/A (en casa)	3 horas (<i>Velación completa</i>)
Costo Directo (CDF)	\$70.000	\$185.000
Margen Real	30%	35%
Precio de Venta (PVP)	\$91.000	\$250.000

Los resultados indican que el aumento en el costo de la experiencia de despedida más elaborada responde principalmente a la inclusión de recursos humanos especializados, preparación del espacio, acompañamiento presencial y tiempos de atención más largos que se ofrecen en las salas de despedida. En contraste, la experiencia realizada en casa concentra sus costos en los elementos materiales que conforman la caja conmemorativa, permitiendo ofrecer una alternativa de menor costo sin renunciar a los objetivos emocionales de la despedida.

El proceso que sirvió de guía para los resultados de los costos estimados de los planes fúnebres y experiencias de despedida se encuentran disponibles en el Apéndice N, en donde también se mencionaron los costos estimados de productos conmemorativos que se propusieron de forma complementaria e independiente a estas alternativas.

En resumen, las actividades realizadas en las fases de “Desarrollar” y “Entregar” permitieron consolidar la propuesta del servicio, definir sus componentes logísticos y operativos, y establecer una aproximación a los recursos necesarios para su posible

materialización futura. Durante este proceso se realizaron diversas exploraciones, prototipos y ejercicios que orientaron la toma de decisiones y el diseño final de la propuesta. Debido a que estos insumos corresponden al proceso de evolución y refinamiento de la propuesta, su desarrollo detallado se presenta de manera complementaria en el Apéndice T.

Finalmente, el siguiente capítulo presenta los resultados finales de la investigación, incluyendo los hallazgos obtenidos durante el proceso de análisis, la propuesta definitiva del servicio y su validación con usuarios.

3. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a lo largo del proceso investigativo, organizados bajo el orden de los cuatro objetivos específicos del proyecto.

En primer lugar, se presentan los arquetipos de usuario construidos a partir de la descripción de diferentes formas de vivir el duelo por la pérdida de una mascota.

Posteriormente, se exponen los hallazgos derivados del *benchmarking* nacional e internacional, junto con el análisis de percepciones de usuarios sobre servicios fúnebres actuales para mascotas, haciendo énfasis en sus aspectos de mejora.

En tercer lugar, se presentan los elementos esenciales que conforman la propuesta de servicio “*Raíz del Recuerdo*”, desarrollada a partir de las necesidades y oportunidades de diseño identificadas durante el proceso investigativo.

Finalmente, se presenta la evaluación del impacto emocional de la propuesta a través de validaciones con los usuarios, las cuales están dirigidas a analizar su efectividad como experiencia de acompañamiento durante el duelo y a detectar posibles oportunidades de mejora para un futuro.

En conjunto, estos cuatro resultados dan respuesta al objetivo general del proyecto: diseñar un servicio fúnebre integral para mascotas que, a través de elementos simbólicos, logísticos y sensoriales, contribuya a la creación de un entorno que acompañe emocionalmente a las personas durante el duelo por la pérdida de sus mascotas.

3.1 Resultados del objetivo 1: perfiles de cliente.

Con el fin de comprender las diferentes formas en que las personas experimentan la pérdida de una mascota y se relacionan con los servicios fúnebres se construyeron arquetipos de usuario basados en los datos recolectados durante el proceso investigativo. Estos perfiles permitieron identificar motivaciones, necesidades, expectativas y preocupaciones que son comunes durante el proceso de despedida, estableciéndose como una herramienta para orientar las decisiones de diseño de la propuesta de servicio. A continuación, se presentan los arquetipos desarrollados y los principales hallazgos obtenidos a partir de su análisis.

Figura 30.

Perfil general del arquetipo 1: Conmemorativo emotivo

El conmemorativo emotivo

ARQUETIPO 1

PERFIL GENERAL

Diana es alguien que ama a su mascota, su perrita Laila, una Akita Inu, con quien vivió 16 años y tuvo un vínculo muy fuerte con ella, ya que vivió gran parte de su vida a su lado. Para Diana, recordar a su mascota y darle una despedida digna es primordial para sentir que puede cerrar esta pérdida de forma significativa, tal como fue su vínculo con Laila.

Contar con un espacio seguro para despedirse y expresar todo su cariño es importante para Diana. Ella conserva todas las pertenencias de su perrita con ella, como recuerdo de todo lo que vivió con ella.



DIANA, 27 AÑOS

ESTADO CIVIL: Soltera, sin hijos humanos, su perro era su "hijo peludo"

PROFESIÓN: Profesora de artes en colegio

CIUDAD: Bucaramanga

El arquetipo denominado "Conmemorativo Emotivo" representa a los usuarios que establecen vínculos afectivos profundos con sus mascotas y que perciben su pérdida como

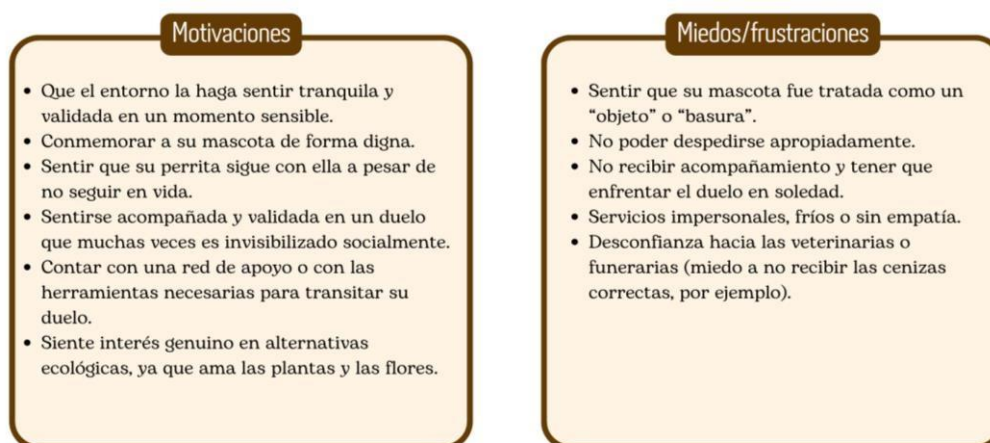
la de un miembro significativo de la familia. Este perfil se caracteriza por la necesidad de participar activamente en la despedida, expresar emocionalmente el duelo y conservar elementos que permitan mantener vivo el recuerdo de la mascota. Asimismo, manifiesta una alta sensibilidad frente al trato recibido durante el proceso, valorando especialmente la empatía, el acompañamiento emocional y la transparencia en los procedimientos. Estos hallazgos evidencian la importancia de incorporar experiencias de despedida significativas, espacios de expresión emocional y mecanismos que fortalezcan la confianza del usuario dentro de la propuesta de servicio.

Las personas que pertenecen a este arquetipo presentan miedos y frustraciones relacionados con la empatía, el respeto y el trato digno hacia el cuerpo de su mascota durante todo el proceso funerario. Se trata de usuarios que buscan transitar su duelo sin sentimientos de culpa, conservando la tranquilidad de haber brindado una despedida acorde con el vínculo afectivo y los momentos significativos compartidos con su animal de compañía.

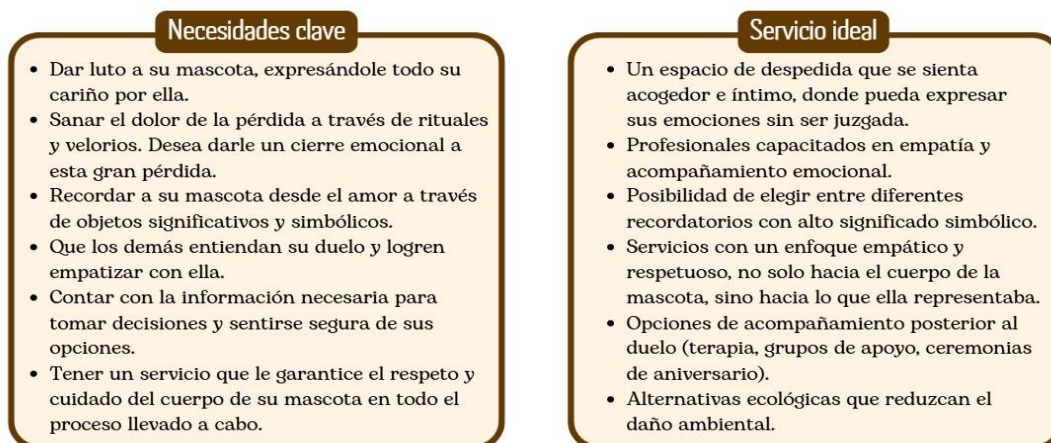
En las Figuras 31 y 32 se presentan sus principales motivaciones, miedos, frustraciones y necesidades, las cuales permiten comprender las expectativas que este perfil tiene frente a un servicio fúnebre para mascotas y cómo estas influyen en la construcción de su servicio ideal.

Figura 31.

Motivaciones, miedos y frustraciones del arquetipo “Conmemorativo emotivo”

**Figura 32.**

Necesidades clave y servicio ideal del “Conmemorativo emotivo”



A partir de este arquetipo, se identificó la necesidad de incluir experiencias de despedida que faciliten la expresión emocional, la participación activa del usuario y la construcción de recuerdos significativos alrededor de la mascota. Asimismo, se evidenció la importancia de garantizar procesos transparentes y respetuosos, acompañados de una comunicación empática que genere confianza durante todo el servicio.

Por otro lado, en la otra esquina de expresión emocional, tenemos al segundo arquetipo de usuario: El Práctico Sensible.

Figura 33.*Perfil general del arquetipo 2: Práctico sensible*

El práctico sensible

ARQUETIPO 2

PERFIL GENERAL

- Mario es una persona que ama a los animales, pero que prefiere no enfrentarse al dolor de forma directa. Vivió la pérdida de un perro y un gato cuando estaba más joven y actualmente tiene un gato con quien comparte en su apartamento al llegar del trabajo. Mario es reservado con sus emociones, es alguien sensible que no le gusta exponer sus sentimientos frente a las demás personas y busca no aferrarse al dolor de la pérdida, por lo tanto, evita situaciones que le generen una sobrecarga emocional.



MARIO, 31 AÑOS

ESTADO CIVIL: Soltero, vive solo con su otro gato.

CIUDAD: Girón

PROFESIÓN: Ingeniero industrial

Las personas que pertenecen a este arquetipo tienden a vivir el duelo de manera más reservada, priorizando espacios que les permitan procesar la pérdida de forma íntima y a su propio ritmo. Aunque mantienen un vínculo afectivo importante con sus mascotas, suelen evitar experiencias emocionalmente intensas o altamente expuestas, prefiriendo alternativas que les brinden tranquilidad, autonomía y claridad durante el proceso.

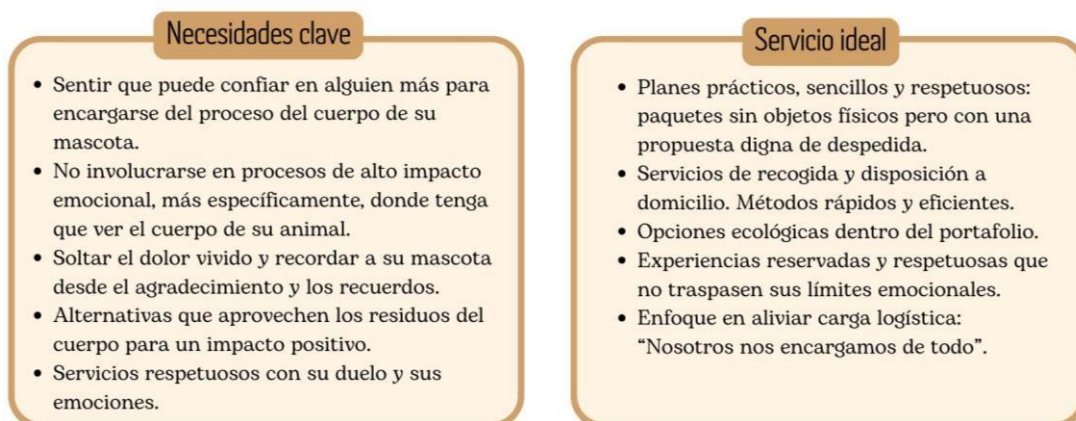
En las Figuras 34 y 35 se presentan sus principales motivaciones, miedos, frustraciones y necesidades, las cuales evidencian la importancia de ofrecer opciones flexibles que respeten las distintas formas de afrontar el duelo y permitan al usuario elegir el nivel de participación emocional con el que se siente más cómodo.

Figura 34.

Motivaciones, miedos y frustraciones del arquetipo “Práctico sensible”

**Figura 35.**

Necesidades clave y servicio ideal del “Práctico sensible”



Con base en este arquetipo, se identificó la necesidad de ofrecer experiencias de despedida flexibles que respeten los ritmos individuales del duelo, brindando opciones más privadas y autónomas para aquellos usuarios que desean manejar sus emociones en privado. Además, se evidenció que es importante brindar información clara y soporte a tiempo oportuno, sin crear una intervención emocional intrusiva a lo largo del proceso.

Si bien ambos arquetipos representan formas distintas de afrontar la pérdida de una mascota, su análisis permitió identificar necesidades y expectativas compartidas frente a los servicios fúnebres. Los perfiles elaborados demostraron diferentes niveles de expresión emocional, criterios de acompañamiento y preferencias con respecto a la despedida. Sin embargo, concordaron en elementos esenciales como la importancia de obtener un trato respetuoso y empático, recibir información clara durante el proceso y garantizar que el cuerpo de su animal de compañía sea tratado con dignidad.

Estos hallazgos orientaron decisiones de diseño con respecto al desarrollo de alternativas adaptables a distintas formas de transitar el duelo, así como a la elaboración de mecanismos de acompañamiento emocional, transparencia en los procesos y elementos simbólicos que ayudan a crear recuerdos importantes para los usuarios.

3.2 Resultados del objetivo 2: análisis de las deficiencias de los servicios fúnebres actuales desde la perspectiva del usuario.

A partir del desarrollo de este objetivo, se presentan a continuación los resultados del análisis de deficiencias en los servicios fúnebres para mascotas en el contexto nacional e internacional. Este análisis se construye a partir de la revisión de *benchmarking* de empresas locales e internacionales, así como de la recopilación de percepciones de usuarios obtenidas mediante reseñas en línea.

Introducción al análisis internacional

La siguiente matriz sintetiza las principales deficiencias identificadas en el *benchmarking* internacional de servicios fúnebres para mascotas, considerando el análisis de los servicios y las percepciones de los usuarios obtenidas a partir de reseñas en línea (ver Apéndice A).

Tabla 12.*Deficiencias de los servicios fúnebres para mascotas a nivel internacional*

Factor analizado	Memorial Reefs	Eterneva	Pets in Peace	Myorinji Pet Burial	Angel Pet Memorial
Acompañamiento emocional	No se evidencia apoyo psicológico o acompañamiento clínico durante el duelo.	Relación principalmente a distancia; ausencia de rituales fúnebres presenciales.	Usuarios reportan falta de empatía y trato emocional insuficiente.	Brinda contención espiritual, pero no apoyo psicológico clínico.	Ofrece rituales simbólicos, pero sin herramientas para afrontar el duelo.
Comunicación y seguimiento	Contacto más logístico que emocional.	Demoras en respuestas y seguimiento prolongado.	Quejas por falta de comunicación y seguimiento insuficiente.	Información limitada y navegación web básica.	Información limitada sobre productos y servicios.
Tiempos de entrega	No se reportan tiempos críticos, pero depende de terceros.	Demoras de hasta 18 o 20 meses generan ansiedad en los usuarios.	Retrasos prolongados en entrega de cenizas y recordatorios.	Procesos poco claros y gestionados caso por caso.	No se especifican claramente tiempos de servicio.
Errores en el servicio	Dependencia de otras empresas para cremación previa.	Problemas y retrasos en entregas reportados por usuarios.	Casos de cremaciones incorrectas y pérdidas de objetos.	Sin información clara sobre protocolos de error.	Poca claridad sobre detalles operativos.
Accesibilidad económica	Planes altamente costosos.	Servicio exclusivo y costoso para gran parte del público.	Costos elevados dependiendo del plan elegido.	No publica tarifas claras.	Información limitada sobre precios.
Personalización	Alta personalización ecológica y marina.	Alta personalización mediante diamantes conmemorativos.	Amplia variedad de urnas y recordatorios.	Rituales espirituales altamente simbólicos.	Opciones variadas de homenaje y conmemoración.
Dependencia de terceros	Requiere cremación previa externa.	Requiere cremación previa externa.	Integra cremación propia.	Integra cremación dentro del servicio.	Integra cremación dentro del servicio.

El análisis comparativo permitió identificar que, aunque los servicios internacionales ofrecen altos niveles de personalización y propuestas innovadoras de

memorialización, persisten deficiencias significativas relacionadas con el acompañamiento emocional, la comunicación con los usuarios y la gestión del duelo. Las principales problemáticas reportadas por los usuarios incluyen retrasos en la entrega de cenizas u objetos conmemorativos, falta de seguimiento emocional durante el proceso y respuestas insuficientes ante reclamos o errores operativos. Asimismo, se evidenció que varios servicios priorizan la disposición del cuerpo y los productos conmemorativos sobre la construcción de experiencias de despedida sensibles y humanizadas.

Estos hallazgos permitieron identificar oportunidades de diseño orientadas a la creación de un servicio centrado en el acompañamiento emocional, la contención durante el duelo, la claridad comunicativa y la generación de rituales de despedida significativos para las familias.

Introducción al análisis nacional

Para el análisis de las deficiencias en el *benchmarking* local, se encontraron patrones repetitivos en las diez empresas colombianas que se estudiaron en aspectos logísticos, emocionales, operativos y simbólicos. Estos patrones fueron posteriormente organizados en siete categorías de deficiencias, que agrupan los principales puntos críticos encontrados durante la revisión.

Con el fin de estandarizar el análisis, se estableció una escala de severidad que permite clasificar el nivel de impacto de cada deficiencia identificada en el servicio:

Tabla 13.

Escala de severidad

Alta	Incumplimiento grave del servicio o engaño al cliente; impacto emocional directo en la experiencia del duelo.
Media	Deficiencia notable que afecta la experiencia, pero no implica un incumplimiento total.

Baja	Oportunidad de mejora que no compromete el núcleo del servicio.
-------------	---

El análisis se complementa con la revisión de reseñas de clientes encontradas en *Google Reviews*, con el objetivo de comprender la experiencia de usuarios que han adquirido este tipo de servicios. Estas reseñas permitieron contrastar la información disponible en los servicios ofrecidos con las percepciones reales de los usuarios.

En la Tabla 14 se presenta un resumen de dichas reseñas, junto con los aspectos por mejorar identificados en el *benchmarking*, analizados empresa por empresa. Para consultar las reseñas completas y el material analizado en detalle, puede remitirse al Apéndice B.

Tabla 14.

Deficiencias encontradas en cada una de las empresas del sector fúnebre para mascotas en Colombia.

Empresa	Experiencia emocional y acompañamiento	Atención al cliente	Transparencia y veracidad del servicio	Logística y cumplimiento operativo	Personalización y valor simbólico	Ofertas	Información relevante y canales de atención
La fé mascotas	Sin rituales ni acompañamiento psicológico; trato irrespetuoso del personal.	Personal sin empatía; actitud irrespetuosa en instalaciones.	Urna incorrecta entregada; cenizas en otra ciudad; CD con virus.	Incumplimiento de solicitudes básicas; mascota enviada a otra ciudad.	Urna genérica en lugar de la personalizada contratada.	Solo cremación; sin rituales de despedida.	Página web poco intuitiva; difícil encontrar información.
Perpets	Sin acompañamiento psicológico ni ritual de despedida.	—	—	Entregas incumplidas reiteradamente; recogida sin franja horaria definida	—	Solo cremación; sin entierro, compostaje u opciones ecológicas	—
Trafunpet	Sin acompañamiento psicológico formal en el proceso	—	Instalaciones mostradas no corresponden al horno real; proceso no verificable	—	Poca variedad de recordatorios; sin personalización profunda	Solo biocremación; sin entierro ni opciones adicionales	—

Funeravet	Trato deshumanizante; atención enfocada en cobro antes que en el duelo	Respuestas groseras; atención irrespetuosa desde el primer contacto	No cumple servicio contratado (compostaje); publicidad engañosa sobre servicio 24h	Demoras de hasta 5 horas en recogida prometida en 2 horas	Recordatorios genéricos sin valor emocional real	—	Web con errores; información inconsistente sobre servicios
Pleia	—	Evasión de comunicación; negativa a devolver dinero ante errores propios	Recordatorio de otra mascota enviado por error; duda razonable sobre veracidad de cenizas	Demoras +1 mes en recordatorios; hasta 6 horas para recoger mascota fallecida	—	—	Poca información en redes sociales y sitio web
Plant a pet	—	—	Precios no publicados en web	Retrasos sistemáticos de hasta +15 días en entregas	Poca variedad de urnas; sin espacio físico para plantar árboles	Portafolio limitado de alternativas conmemorativas	Precios solo por WhatsApp; barrera en etapa de decisión
Huellitas de amor	Sin acompañamiento formal; rituales simbólicos muy limitados	Comentarios bloqueados en Instagram; abandono de comunicación sin aviso	Lugar físico posiblemente inexistente; múltiples reportes de posible fraude	—	—	—	Sin infraestructura física verificable; imposible confirmar legitimidad
Compaw siembra vida	Sin sesiones ni charlas psicológicas dentro de sus planes	—	—	—	Portafolio de recordatorios limitado; poca variedad más allá de plantas	Productos ecoamigables escasos; oferta poco diferenciada	Baja visibilidad en buscadores; web con funcionalidad y diseño limitados
Bosques del silencio	Atención fría e irrespetuosa; sin rituales reales ni apoyo emocional	Personal poco empático y asertivo; "hace la vista gorda" ante reclamos	Fotos del lugar no corresponden a la realidad; espacio descrito como abandonado	—	—	Sin apoyo psicológico real ni rituales significativos en los planes	Web poco visual e informativa; baja presencia de contenido de valor
Animal Park	Servicio deficiente percibido como monopolio; cementerio inaccesible para familias	Sin respuesta a llamadas ni mensajes; mala coordinación general	No se puede verificar estado de cenizas ni visitar tumbas; sin guía de acceso	Incumplimiento grave de horarios de recogida; abandono del cuerpo de la mascota.	Productos básicos (diploma + cofre estándar); sin opciones de personalización	—	Web desactualizada; sin imágenes adecuadas ni información sobre entrega de cenizas

A partir del análisis individual de las diez empresas seleccionadas en el contexto nacional, se identificaron múltiples deficiencias recurrentes en la prestación del servicio fúnebre. Estas deficiencias, evidenciadas en experiencias específicas de usuarios, permitieron reconocer patrones comunes en la forma en que el servicio es ofrecido y gestionado.

Con el fin de consolidar dichos hallazgos y facilitar su interpretación, se agruparon las observaciones en categorías de análisis que sintetizan las principales problemáticas del sistema, las cuales pueden observarse en la Tabla 15. Esta organización permite pasar de una lectura puntual por empresa a una comprensión estructural del servicio en el contexto nacional.

Tabla 15.

Síntesis de deficiencias generales en servicios fúnebres para mascotas en el contexto nacional

Categoría de deficiencia	Deficiencias agrupadas	Severidad predominante	Impacto general
Experiencia emocional y acompañamiento	Ausencia de apoyo psicológico, falta de rituales o despedidas significativas, trato frío en el proceso.	Alta	Duelo no contenido, sensación de abandono emocional, experiencia traumática.
Comunicación y atención al cliente	Atención poco empática, respuestas tardías o evasivas, falta de protocolos de contención.	Alta	Pérdida de confianza y reputación, percepción de insensibilidad.
Transparencia y veracidad del servicio	Publicidad engañosa, información incompleta o inconsistente (espacios, procesos y productos)	Alta	Desconfianza estructural hacia el servicio y la industria.
Logística y cumplimiento operativo	Retrasos en recogida y entrega, incumplimiento de tiempos prometidos, errores en procesos de cremación o entrega.	Alta	Crisis en el momento de duelo, prolongación del sufrimiento

Personalización y valor simbólico	Productos genéricos, escasa construcción de significado emocional	Media	Baja conexión emocional con la despedida.
Oferta de servicios	Enfoque limitado en cremación, poca diversidad de alternativas (ecológicas, conmemorativas o simbólicas).	Media	Falta de adaptación a necesidades diversas del usuario
Información relevante y canales de atención	Páginas poco funcionales, desactualizadas o confusas; baja claridad en información de servicios y precios	Media	Barreras en etapa de exploración y decisión.

El análisis del contexto nacional evidenció que las deficiencias de los servicios fúnebres para mascotas no se presentan de manera aislada, sino que constituyen patrones estructurales repetitivos en la mayoría de las empresas analizadas. A partir de la recopilación de los hallazgos, se identificó que las principales deficiencias se relacionan con la falta de un acompañamiento emocional estructurado, inconsistencias en la comunicación del servicio, transparencia en los procesos logísticos y una limitada construcción de experiencias simbólicas de despedida.

En términos generales, estos resultados evidencian una orientación predominante hacia la parte operativa y comercial, en la cual la gestión del servicio prioriza la eficiencia del proceso por encima de la dimensión ética del acompañamiento, el respeto hacia el cuerpo de los animales y la experiencia emocional de los usuarios.

Estos hallazgos evidencian oportunidades de diseño orientadas a fortalecer el acompañamiento emocional, el lenguaje transparente en la comunicación y la generación de experiencias de despedida más significativas para el usuario.

3.3 Resultados del objetivo 3: Propuesta de los elementos del servicio, incluyendo materiales, espacios y rituales.

3.3.1. *Concepto general de la propuesta*

Raíz del Recuerdo es un servicio fúnebre para mascotas que nace de la comprensión de que la pérdida de un animal de compañía implica mucho más que la disposición de un cuerpo. La propuesta se fundamenta en la transformación del vínculo entre la mascota y su dueño, entendiendo que el amor, los recuerdos y los momentos compartidos siguen siendo parte de la vida de quienes permanecen.

Figura 36.

Logo del servicio “Raíz del Recuerdo”



Su propósito es acompañar a las personas durante este proceso mediante una experiencia respetuosa, transparente y adaptable a las distintas formas de vivir el duelo. Para ello, integra componentes logísticos, experiencias de despedida, alternativas de disposición final con enfoque sostenible y elementos conmemorativos que buscan responder tanto a las necesidades prácticas como emocionales identificadas durante la investigación. De esta manera, el servicio permite que cada usuario pueda despedirse de su mascota de la forma que considere más significativa, honrando la vida compartida con respeto, serenidad y gratitud.

3.3.2. Elementos esenciales del servicio

Como resultado del proceso de diseño, se establecieron cinco elementos logísticos que conforman la estructura operativa de *Raíz del Recuerdo*. Estos componentes permiten garantizar el acceso al servicio, la coordinación de las actividades y el acompañamiento continuo de los usuarios durante todo el proceso de despedida.

Los cinco componentes logísticos clave son:

- **Servicio a domicilio:** se considera un equipo de asesores encargado del traslado del cuerpo de la mascota desde el hogar del usuario (o la clínica veterinaria) hasta las instalaciones del servicio, garantizando un trato digno y respetuoso en todo momento.
- **Atención 24/7 en las líneas de atención:** la propuesta contempla un canal de comunicación disponible las 24 horas, permitiendo una atención oportuna, acompañamiento emocional y resolución de dudas en tiempo real. Las dos líneas de atención que permanecerán disponibles bajo estas condiciones de horario serán la línea de *WhatsApp* y la línea telefónica.
- **Coordinación con la veterinaria:** se plantean alianzas con clínicas veterinarias para facilitar la comunicación previa, así como la coordinación de los servicios, brindando apoyo desde el momento en que se presenta la pérdida.
- **Canal de apoyo al duelo:** es una línea de atención especializada que tiene el objetivo de ofrecer acompañamiento y guía emocional a lo largo del proceso de duelo. Por medio de este canal, los usuarios tienen la posibilidad de contactarse con personal capacitado para solucionar preocupaciones vinculadas con el duelo, obtener ayuda en situaciones de crisis emocional y acceder a recursos que ayuden a adaptarse a la falta de la mascota.

- **Modalidades de servicios (emergencia y planes exequiales):** el servicio se organiza en dos modalidades; un plan de emergencia, activado de manera inmediata ante una pérdida, y planes exequiales, que permiten a los usuarios anticipar su afiliación, orientarse sobre los procesos, programar su despedida, y contar con acompañamiento previo.

Estos elementos logísticos se definieron como la columna vertebral del servicio, asegurando que, independientemente del plan elegido o del momento en que se contacte, el usuario reciba un acompañamiento claro, oportuno y respetuoso, adaptado a sus necesidades individuales. Con el propósito de garantizar que los procesos de atención se realicen de forma empática y respetuosa, además de contar con personal capacitado, se establecieron protocolos de atención enfocados en la atención al cliente. El desarrollo y ejemplos de estos protocolos en líneas de atención se puede visualizar en el Apéndice O.

3.3.3. Planes fúnebres del servicio.

Con el propósito de responder a los diversos niveles de acompañamiento, participación y personalización que se identificaron en el proceso de investigación y diseño, se crearon cuatro planes de servicio para la propuesta final. Estos planes se definieron a partir de los dos arquetipos de usuario que se habían creado con anterioridad, así como de las conclusiones obtenidas en los grupos de co-creación y del análisis de referentes tanto nacionales como internacionales.

El esquema final incluye un plan básico, dos planes intermedios y uno premium. Este orden permite brindar opciones que abarcan desde aquellos dueños que prefieren una solución práctica y funcional para la disposición final de la mascota, hasta los que anhelan una despedida más simbólica, participativa y con soporte emocional y ambientalista.

Figura 37.*Planes fúnebres del servicio “Raíz del Recuerdo”*

Como se había estipulado anteriormente, para los planes fúnebres se definieron dos métodos ecológicos principales de disposición final para las mascotas: la biocremación y el compostaje. La selección de estos procesos respondió tanto a criterios de sostenibilidad como a las necesidades emocionales identificadas durante la investigación.

Los tres planes iniciales incluyen la biocremación individual a través de hidrólisis alcalina, un método que emplea agua y sustancias alcalinas para acelerar el proceso natural de descomposición de los tejidos. Esto disminuye considerablemente las emisiones producidas por las técnicas de cremación habituales. Esta opción posibilita la recuperación de desechos minerales para su conservación o para ser integrados a espacios memoriales, e incluso transformarlos en elementos conmemorativos, brindando a las familias distintas opciones para el recuerdo.

Por su parte, el plan *Eterna Compañía* emplea el compostaje como método de disposición final. Esta alternativa fue incluida para los usuarios que prefieren una integración directa al ciclo natural de la vida, permitiendo que los restos orgánicos de la mascota se transformen en materia fértil destinada a procesos de siembra y conservación vegetal. Además de representar la opción con menor impacto ambiental dentro de la propuesta, este

método se relaciona directamente con el concepto de continuidad que orienta el servicio, al simbolizar la transformación de la vida en nuevas formas de crecimiento.

Cada plan combina diferentes niveles de acompañamiento, elementos conmemorativos y alternativas de despedida, permitiendo que los usuarios seleccionen la opción que mejor se adapte a sus necesidades emocionales, prácticas y económicas.

Plan Dulce Horizonte

Se diseñó para usuarios que desean una solución sencilla y respetuosa, sin requerir guardar las cenizas en casa. Al integrar las cenizas en el jardín memorial, se logra que exista un lugar fijo de homenaje y, al mismo tiempo, disminuir la responsabilidad de conservar los restos físicos. Este plan está diseñado para satisfacer sobre todo las necesidades del arquetipo Práctico Sensible, que aprecia la tranquilidad de delegar el proceso y tener información clara sin tomar decisiones adicionales.

Plan Esencia Viva

Este plan surge para los dueños que quieren mantener las cenizas de su mascota y preservar un vínculo físico con su recuerdo. La inclusión de una urna personalizada y de elementos conmemorativos impresos junto con una pequeña planta suculenta ayuda a reforzar el lazo emocional utilizando objetos significativos que pueden estar en casa. Es una opción intermedia entre la necesidad de conservación simbólica y la simplicidad de las operaciones.

Plan Renacer

Este plan, a diferencia de Esencia Viva, sugiere una transformación simbólica de las cenizas al integrarlas a una planta viva. La propuesta tiene como objetivo simbolizar la continuidad de la vida y brindar una experiencia de recuerdo más activa, en la que cuidar de la planta se vuelve un acto diario de conexión con el animal de compañía. Esta opción

está orientada a los usuarios que encuentran consuelo en los procesos de renovación y transformación.

Plan Eterna Compañía

Este plan fue diseñado para aquellos usuarios que necesitan un soporte emocional más profundo y una experiencia de despedida más participativa. En lugar de enfocarse en la devolución de cenizas, sugiere un procedimiento de compostaje junto con una experiencia de sembrado para que la materia orgánica pueda volver a incorporarse al medio ambiente natural. La posibilidad de visitar el lugar de descanso, el acceso prioritario al canal de acompañamiento y la inclusión de una sesión con un terapeuta especializado en duelo son respuestas a las necesidades detectadas en el arquetipo Conmemorativo Emotivo.

3.3.4. Experiencias de despedida.

La necesidad de agradecer, expresar emociones, conservar recuerdos y compartir un último momento con la mascota estuvo presente de forma recurrente en entrevistas, encuestas y grupos de co-creación. Por lo tanto, teniendo en cuenta las diversas formas de procesar el duelo de los usuarios, se diseñaron dos experiencias de despedida con diferentes niveles de acompañamiento y participación. Ambas buscan facilitar la expresión emocional y la construcción de significado durante el duelo, permitiendo que cada familia/usuario elija la modalidad que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias.

Figura 38.*Experiencias de despedida de “Raíz del Recuerdo”.*

La experiencia de *Último Adiós* corresponde a una experiencia de despedida íntima y autogestionada, pensada para aquellos usuarios que optan por pasar este momento en su casa y rodeados de sus seres queridos. El servicio ofrece una caja conmemorativa que incluye elementos para acompañar una secuencia de actividades orientadas al recuerdo, la expresión emocional, el agradecimiento y el cierre simbólico de la despedida.

La propuesta tiene como objetivo disminuir la presión y carga emocional relacionada a los lugares formales de velación y proporcionar una opción más adaptable, en la que los usuarios tengan el espacio para recordar, escribir, compartir recuerdos y decir adiós en un ambiente familiar. Asimismo, incluye la posibilidad de donar las pertenencias del animal, al igual que en la otra experiencia de despedida, promoviendo un gesto simbólico de apoyo y continuidad hacia otros animales. Estas donaciones serían entregadas a una fundación de protección animal vinculada al servicio mediante alianzas estratégicas, con el propósito de beneficiar a mascotas que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, la experiencia de *Memorias Infinitas* representa la experiencia más completa de despedida. Se lleva a cabo en las instalaciones del servicio, y cuenta con un lugar diseñado específicamente para la velación y el acompañamiento emocional de la familia. Esta modalidad, a diferencia de la anterior, incluye la intervención activa del servicio en toda la sesión, dirigiendo las actividades de recuerdo, agradecimiento y despedida (uso de la caja conmemorativa).

La experiencia fue diseñada para aquellas personas que quieren involucrarse más en el proceso y aprecian tener un entorno preparado para compartir el duelo con sus seres queridos, familiares y allegados. Los componentes que vienen en la caja conmemorativa sirven como instrumentos de ayuda para la creación de memorias, la manifestación de emociones y el replanteamiento del vínculo con el animal de compañía, lo cual propicia una despedida más ordenada y acompañada.

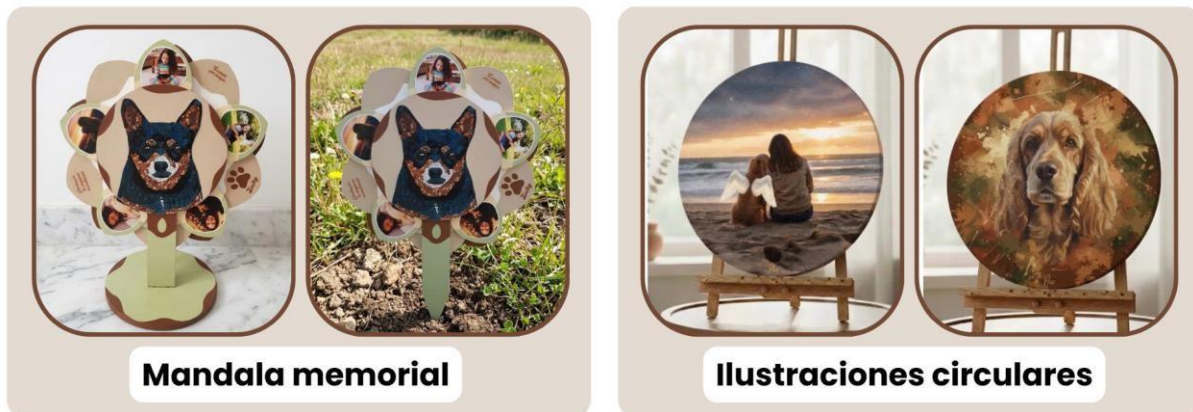
3.3.5 Recordatorios

Como complemento a los planes y experiencias de despedida, se desarrolló una línea de recordatorios conmemorativos orientada a preservar la memoria de la mascota mediante objetos físicos de carácter emocional y simbólico. Su diseño respondió a uno de los hallazgos más recurrentes de la investigación, relacionado con la necesidad de conservar fotografías, pinturas, ilustraciones, recuerdos y elementos que permitieran mantener presente el vínculo construido a lo largo de la vida compartida.

Los recordatorios fueron concebidos como piezas independientes de cualquier plan específico, permitiendo que los usuarios puedan adquirirlos de acuerdo con sus preferencias personales y la forma en que desean recordar a su mascota. La propuesta final incluye dos alternativas principales: la Mandala Memorial y las Ilustraciones Circulares.

Figura 39.

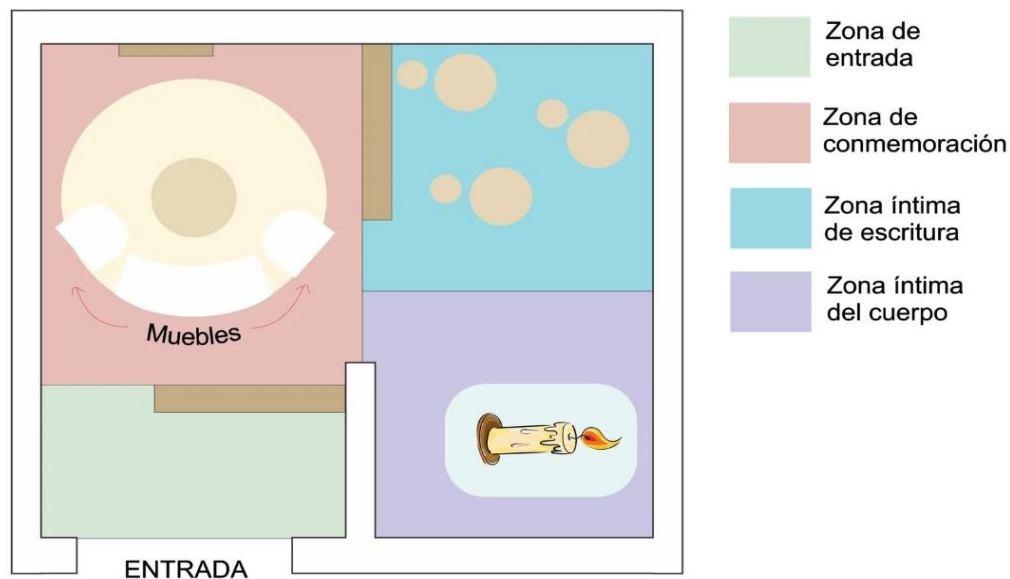
Recordatorios del servicio “Raíz del Recuerdo”



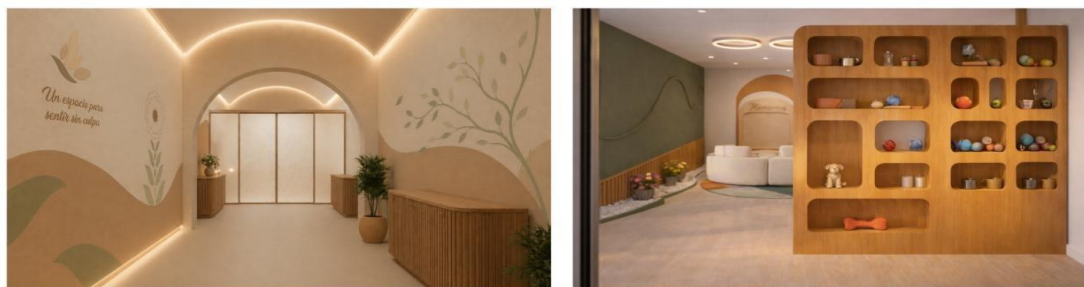
3.3.6 Espacios del servicio.

Con el fin de responder a las necesidades de privacidad, tranquilidad, participación activa y acompañamiento emocional que se detectaron en la investigación, se plantearon dos espacios principales dentro del servicio: una sala de despedida para llevar a cabo experiencias conmemorativas (para los usuarios que eligen *Memorias Infinitas*) y un bosque memorial destinado a la disposición final de los restos de la mascota en aquellos planes que contemplan la integración con la naturaleza.

La sala de despedida fue diseñada como un espacio que promueve tanto la manifestación compartida de sentimientos como los momentos de reflexión personal. Su distribución espacial se organizó en cuatro zonas funcionales: una zona de entrada y transición, una zona para la conmemoración de actividades compartidas, una zona íntima para escribir cartas y mensajes de despedida y, finalmente, otra zona íntima para reunirse con el cuerpo de la mascota. Esta organización permite que el usuario sea acompañado de manera progresiva a lo largo de su experiencia, teniendo en cuenta las distintas etapas emocionales que pueden aparecer durante la despedida.

Figura 40.*Distribución espacial de la sala de despedida por zonas.*

La propuesta espacial busca generar sensaciones de tranquilidad, seguridad y cercanía, mediante una distribución que combina espacios colectivos para la conmemoración con áreas más íntimas destinadas a la reflexión personal y al encuentro con la mascota.

Figura 41.*Instalaciones del servicio: pasillo y entrada a la sala de despedida.*

La propuesta incluye una secuencia espacial que comienza con un área de recepción y transición, creada para disminuir la sensación de incertidumbre típica del momento en que se llega. A partir de este punto, los usuarios ingresan a las distintas zonas de la experiencia

de despedida, cada una diseñada para atender necesidades emocionales concretas que se identificaron en el estudio.

Figura 42.

Sala de despedida del servicio: vista de la zona de conmemoración y la zona de escritura.



La zona de conmemoración (imagen de la izquierda de la Figura 42) corresponde al espacio principal de encuentro familiar, donde se desarrollan actividades compartidas de agradecimiento, recuerdo y homenaje a la mascota mediante el uso de los elementos de la caja conmemorativa. Esta área favorece la conversación, la participación grupal y la construcción colectiva de recuerdos.

La zona íntima de escritura (imagen de la derecha de la Figura 43) ofrece un espacio mucho más reservado y de contención emocional, destinado a la elaboración de cartas, mensajes o reflexiones personales. Esta área busca facilitar la expresión emocional privada y permitir que cada usuario procese la despedida a su propio ritmo.

Figura 43.

Sala de despedida del servicio: zona de velación del cuerpo de la mascota.



Finalmente, la zona de velación consta del espacio más privado de la experiencia, permitiendo a los usuarios compartir un último momento junto a su mascota antes de la disposición final del cuerpo. El diseño del espacio prioriza la tranquilidad, la privacidad y el respeto por los diferentes estilos de afrontamiento del duelo.

Con el fin de comprender mejor el diseño de esta última experiencia de despedida, se realizó un mapa de experiencia, el cual puede visualizarse en el Apéndice P.

Como complemento a la experiencia de despedida, la propuesta contempla un jardín memorial destinado a la integración de cenizas provenientes de la biocremación y a los procesos de compostaje incluidos en algunos planes del servicio. Este espacio responde a la necesidad identificada en los usuarios de contar con un lugar significativo al cual puedan regresar, recordar a su mascota y encontrar una representación física de su legado.

Figura 44.

Propuesta conceptual del jardín memorial del servicio.



Su inclusión dentro del servicio refuerza el concepto de continuidad de la vida que sustenta la propuesta. Debido a que el diseño paisajístico detallado del terreno no forma parte del alcance de este proyecto, el jardín se presenta como un componente conceptual necesario para una posible implementación del servicio y no como un espacio desarrollado arquitectónicamente.

3.3.7 Productos derivados y materiales para la propuesta.

La selección de materiales de Raíz del Recuerdo responde a tres criterios fundamentales: coherencia emocional con los valores del servicio, accesibilidad económica para el usuario y viabilidad de producción. Cada material fue elegido buscando que la experiencia táctil y visual de los productos comunique calidez, cuidado y dignidad, evitando acabados fríos o industriales que resulten disonantes con el contexto emocional del duelo. En los productos de mayor carga afectiva, como la caja conmemorativa, las macetas y la urna, se priorizaron materiales que permiten personalización y acabados finos sin comprometer la accesibilidad económica, reconociendo que los usuarios que atraviesan la pérdida de una mascota frecuentemente han asumido gastos veterinarios previos. Para los espacios físicos, los materiales fueron seleccionados con el propósito de construir ambientes que transmitan tranquilidad y contención emocional, reforzando así la propuesta de acompañamiento que define la identidad del servicio.

Figura 45.

Materiales para la caja conmemorativa y sus elementos conmemorativos



La caja conmemorativa fue concebida como un apoyo para las actividades de despedida y recuerdo que forman parte del servicio. En ella se reúnen distintos elementos que ayudan a expresar emociones, compartir experiencias y conservar recuerdos relacionados con la mascota. Más allá de funcionar como un contenedor, la caja busca facilitar momentos de reflexión y agradecimiento durante la despedida, permitiendo que cada familia participe en la experiencia de una manera más personal. Asimismo, se diseñó para conservar posteriormente aquellos objetos y recuerdos que los usuarios consideren significativos dentro de su proceso de duelo. De los elementos mostrados, la vela aromática es el único elemento suministrado por un proveedor, los demás componentes hacen parte del diseño de la identidad del servicio.

Figura 46.

Materiales para urna y maceta conmemorativa



La urna conmemorativa fue diseñada para brindar a los usuarios una alternativa de conservación de las cenizas que sea coherente con la identidad visual del servicio y accesible en términos de producción. Para su fabricación, se contempla una inversión inicial en moldes de silicona que permitan reproducir la forma de manera consistente, mientras que la elaboración de las piezas se realizaría a través de proveedores especializados.

En cuanto a las macetas, su diseño busca reforzar la idea de continuidad presente en el servicio, ofreciendo una forma diferente de conservar el recuerdo de la mascota. Al igual que la urna, su producción contempla el uso de moldes para garantizar uniformidad entre las piezas y la participación de proveedores externos para su fabricación. Esta estrategia facilita mantener la calidad del producto sin asumir procesos productivos complejos dentro de la operación del servicio.

Figura 47.

Materiales para los recordatorios y los elementos de impresión.



Además de los recordatorios físicos, el servicio incluye una serie de documentos de acompañamiento que son entregados a los usuarios independientemente del plan seleccionado. Estos elementos incluyen el manual de duelo, la carta de despedida y los certificados asociados a los procesos realizados. Su función es complementar la experiencia del servicio mediante herramientas que faciliten la comprensión del duelo, la expresión emocional y brinden información relacionada con los procedimientos efectuados. De esta manera, estos materiales refuerzan el acompañamiento ofrecido por *Raíz del Recuerdo* más allá del momento inmediato de la despedida.

Figura 48.

Materiales previstos para el espacio de despedida.



Los espacios físicos de *Raíz del Recuerdo* fueron concebidos a partir de materiales que contribuyen a crear ambientes cálidos y acogedores. La combinación de madera, fibras

naturales, textiles suaves, vegetación e iluminación cálida permite construir espacios coherentes con la propuesta de acompañamiento emocional del servicio y con las actividades que se desarrollan dentro de ellos.

3.4 Resultados del objetivo 4: Evaluación del impacto emocional de la propuesta de servicio funerario para mascotas.

Para la validación del impacto emocional de la propuesta de servicio funerario para mascotas en personas en duelo, se realizaron 19 entrevistas semiestructuradas de validación con usuarios que han experimentado la pérdida de una mascota, algunos de los cuales habían participado previamente en fases iniciales del proceso de investigación.

Cada sesión incluyó la presentación de tres herramientas de evaluación:

- El storyboard del servicio, que permitió a los participantes recorrer visualmente las nueve etapas de la experiencia.
- La página web oficial de *Raíz del Recuerdo*, donde pudieron explorar los planes, experiencias y propuesta de valor del servicio.
- Y finalmente, una entrevista semiestructurada orientada a identificar el impacto emocional percibido, los elementos de mayor significado personal, el nivel de identificación con la propuesta y el grado en que esta respondía a sus necesidades emocionales y prácticas.

El storyboard completo de las nueve viñetas puede consultarse en el Apéndice Q. Las guías de preguntas, la evidencia de validación y la síntesis individual de las entrevistas se encuentran en el Apéndice R, mientras que la versión funcional de la página web del servicio está disponible en el Apéndice S.

Los resultados se organizaron en dos grupos de participantes: el Grupo 1

(participantes 1 a 10) y el Grupo 2 (participantes 11 a 19). Ambos grupos fueron organizados bajo los mismos criterios: impacto emocional percibido, elementos de diseño más valorados, acompañamiento emocional, opciones ecológicas y finalmente, oportunidades de mejora.

Tabla 16.

Resumen de entrevistas de validación: Grupo 1 (Participantes 1 a 10)

Nº	Impacto emocional percibido	Elementos más valorados	Acompañamiento emocional	Opciones ecológicas	Oportunidades de mejora
1	Tranquilidad, confianza y seguridad emocional. Habría vivido el duelo de forma diferente con este servicio.	Caja conmemorativa, objetos personalizados, jardín memorial, diversidad de opciones de despedida.	La figura de un acompañante es fundamental. El servicio es percibido como guía activa, no solo funeraria.	Valoró positivamente las opciones ecológicas dentro de la diversidad de alternativas ofrecidas.	No identificó vacíos. Alta aceptación general de la propuesta.
2	Validación emocional del vínculo. Habría reducido la intensidad del duelo en experiencias anteriores.	Caja conmemorativa (fotos, huellas, juguetes), diferentes planes de despedida, velación.	El acompañamiento profesional continuo es el aspecto más valorado. Ayuda a disminuir sentimientos de culpa.	No se identificó preferencia específica por opciones ecológicas en esta entrevista.	No identificó necesidades adicionales. La propuesta fue percibida como completa.
3	Sensación de cierre emocional. El duelo habría sido más consciente y significativo con este servicio.	Actividades creativas (escritura, dibujo, carta de despedida), manual de duelo, lugar físico de descanso.	El acompañamiento es percibido como integral a toda la experiencia, no limitado a momentos puntuales.	Valoró positivamente el concepto de transformación y continuidad presente en los planes ecológicos.	No identificó vacíos. La estructura del servicio fue percibida como coherente y completa.
4	Habría facilitado un duelo más saludable y disminuido la culpa. Sensación de cuidado y	Transformación de cenizas en planta, carta de despedida, ceremonia presencial,	El ritual de despedida es el principal mecanismo de acompañamiento. Valida el duelo	Alta identificación con la transformación de cenizas en planta como	Acompañamiento especializado para niños. Mantener la dimensión humana si se

	empatía en el diseño.	ritual compartido con familia.	frente a la minimización social.	símbolo de continuidad y renovación.	incorporan herramientas digitales.
5	Reacción emocional inmediata ante la caja conmemorativa. Habría permitido una despedida más digna y significativa.	Carta de despedida, tarjetas de acompañamiento, planta memorial, espacio familiar de despedida.	El acompañamiento psicológico y los espacios compartidos son los recursos más valorados. Reduce la culpa.	Fuerte preferencia por la planta memorial como símbolo de continuidad: 'la mascota sigue generando vida'.	No identificó vacíos significativos. Percibe la propuesta como integral en todas sus dimensiones.
6	Alivio frente a la incertidumbre. La planificación anticipada habría reducido la carga emocional y logística.	Planificación previa del servicio, jardines memoriales visitables, plantas conmemorativas.	El acompañamiento psicológico es el recurso más importante, especialmente en pérdidas traumáticas.	Prefiere la planta memorial por la interacción cotidiana que permite con el recuerdo de la mascota.	Acompañamiento especializado para niños. El diseño visual fue percibido como adecuado y equilibrado.
7	El servicio transforma un duelo silencioso en una experiencia colectiva, guiada y emocionalmente contenida.	Carta de despedida, sala de velación, espacio ritual, canal de duelo, apoyo profesional.	El acompañamiento psicológico cubre una necesidad desatendida. El ritual fortalece la unión familiar.	No se identificó preferencia específica por opciones ecológicas en esta entrevista.	Clarificar información sobre ubicación, dimensiones y funcionamiento del Jardín Memorial en la comunicación del servicio.
8	El servicio ayuda a afrontar el duelo, no a eliminar el dolor, sino a gestionarlo de manera más acompañada.	Jardín Memorial, actividades de escritura y creación artística, caja conmemorativa.	El acompañamiento es continuo desde el inicio hasta el cierre. Genera confianza y sensación de seguridad.	El Jardín Memorial genera continuidad y pertenencia: 'saber que es un lugar especial para él'.	Mejorar la jerarquía visual de la página web. Equilibrar la personalización con viabilidad operativa del servicio.
9	Habría reducido la soledad, permitiendo expresar emociones y sentirse escuchada y validada.	Caja conmemorativa, sala de despedida, actividades de expresión emocional, plan Renacer (planta).	El acompañamiento emocional y de escucha responde a una necesidad que quedó desatendida en su experiencia real.	Clara preferencia por el plan Renacer: 'la planta tiene un significado bonito' como símbolo de continuidad de la vida.	No identificó vacíos. La propuesta fue percibida como completa, adaptable y emocionalmente significativa.

10	El servicio brinda apoyo cuando el usuario no sabe qué hacer. Genera tranquilidad y claridad en la crisis.	Atención inmediata, traslado del cuerpo, caja conmemorativa, mandala tejido, carta de despedida.	El apoyo emocional puede prevenir bloqueos futuros y facilitar la apertura a nuevas mascotas.	Fuerte afinidad con el plan de compostaje: 'vuelve a la tierra'. Propone entregar el compost al tutor como opción.	Programa de donación de pertenencias. Opción de llevar el compost a casa. Modalidades con y sin presencia del cuerpo en la velación.
----	--	--	---	--	--

Tabla 17.

Resumen de entrevistas de validación: Grupo 2 (Participantes 11 a 19)

Nº	Impacto emocional percibido	Elementos más valorados	Acompañamiento emocional	Opciones ecológicas	Oportunidades de mejora
11	Altamente positivo. El servicio representa una alternativa digna y emocionalmente significativa. Genera sensación de seguridad y reduce la carga emocional.	Carta de despedida y actividades de escritura/reflexión. Entorno físico cálido (iluminación, flores, materiales naturales). Sala de despedida con ambiente acogedor.	Valora el acompañamiento emocional para procesar culpa, rabia y resentimiento. Resalta la necesidad de rapidez de respuesta ante la emergencia. Propone orientación también para la red de apoyo (familiares, amigos y pareja). Considera fundamental conocer las credenciales y preparación del personal.	Interés en opciones de transformación biológica. Valora recuerdos portables que puedan contener cenizas o pelo de la mascota, con posibilidad de reutilización de empaques.	Visibilizar perfiles, formación y protocolos del equipo en la comunicación del servicio. Crear un recurso de orientación para acompañantes ('¿Cómo apoyar a alguien que perdió una mascota?'). Ampliar opciones de recuerdos portables de uso cotidiano como dijes, mechones de pelo, etc.

12	Significativamente positivo. El servicio habría permitido un cierre más adecuado del duelo, disminuyendo la intensidad emocional del proceso y facilitando la descarga emocional en el momento del suceso.	Maceta con retrato de la mascota como representación del acompañamiento en vida. Elementos de transformación biológica (plantas, compostaje). Alta valoración de la personalización e intimidad de la experiencia.	Canal de duelo 24/7 como elemento más crítico de contención. Acompañamiento continuo antes, durante y después del proceso. Coordinación inicial del servicio como punto de alivio inmediato. Valoración positiva del retiro del cuerpo a domicilio.	Macetas y procesos de transformación biológica valorados como elementos que representan la idea de continuidad de la vida.	Incluir compañía adicional como estrategia de afrontamiento del vacío cotidiano. Contemplar acompañamiento grupal con familiares o personas cercanas para evitar el aislamiento.
13	Altamente positivo. El servicio genera sensación de cierre emocional, liberación, tranquilidad y alivio, asociados a la posibilidad de expresar el duelo de forma guiada y no solitaria.	Fotografías y recordatorios visuales dentro de la caja conmemorativa. Carta de despedida como dispositivo de liberación emocional. Caja conmemorativa como contenedor simbólico del vínculo.	Canal de duelo 24/7 percibido como indispensable. Acompañamiento psicológico externo facilita la expresión emocional. Preferencia por apoyo no intrusivo, desde lo simbólico. Retiro del cuerpo a domicilio como alivio emocional clave.	No se identifican menciones específicas a opciones ecológicas. El jardín de siembra se valora como espacio de memorialización con privacidad.	Mayor control de privacidad en espacios memoriales y jardín de siembra. Mediación cuidadosa del acompañamiento grupal, preferiblemente con familiares cercanos.
14	Positivo. El servicio facilita la resignificación positiva del duelo, transformando la experiencia de pérdida en algo más significativo. Habría mejorado significativamente su proceso de duelo pasado.	Materas, recortes y recuerdos físicos como elementos innovadores y altamente valorados. Caja conmemorativa y dinámicas de asociación de frases y momentos. Carta de despedida como herramienta emocional de cierre simbólico.	Servicio percibido como facilitador de conversión emocional del duelo (del dolor al recuerdo positivo). La conexión entre veterinaria y servicio funerario aumenta la sensación de seguridad. Acompañamiento percibido como suficiente y bien estructurado.	No se identifican menciones específicas. La transformación ecológica se valora implícitamente en la maceta como objeto de memoria viva.	Ampliar la variedad de objetos conmemorativos para adaptarse a distintos usuarios y estilos de duelo.

15	Positivo, con intriga favorable. El servicio llena un vacío cultural y emocional. Permite centrarse en buenos recuerdos y no solo en la pérdida, transformando el duelo hacia una vivencia más reflexiva.	Maceta y elementos tipo memorial como objetos de alta carga simbólica. Elementos naturales (flor, planta) como los más significativos del proceso. Trazabilidad del cuerpo y representación física como fuente de tranquilidad.	Línea de duelo y acompañamiento clave en momentos de soledad emocional. El servicio permite convertir tristeza y pérdida en recuerdos y agradecimiento. Propuesta percibida como completa y bien estructurada.	Maceta y elementos naturales vivos valorados por su conexión con el ciclo de vida. La integración de elementos vivos fortalece la percepción de continuidad.	Ampliar la variedad de objetos conmemorativos para usuarios que no se identifiquen con la maceta como opción principal.
16	Altamente positivo. El servicio genera tranquilidad y seguridad emocional. Habría disminuido significativamente la carga traumática de su experiencia previa, haciendo el proceso más llevadero.	Caja de recuerdos como elemento más significativo emocionalmente. Dignificación del cuerpo mediante cremación y trato respetuoso. Claridad del proceso como generador de confianza.	Acompañamiento emocional como núcleo más importante del servicio. Canal de duelo y posibilidad de ser escuchada como elemento más valioso. Servicio permite validar el duelo como proceso digno y empático.	No se identifican menciones específicas a opciones ecológicas en esta entrevista.	No se identifican oportunidades de mejora significativas. El servicio es percibido como completo y coherente con distintos tipos de duelo.
17	Profundamente positivo. El servicio genera alivio, validación y sensación de reparación simbólica frente a experiencias traumáticas previas. Habría reducido significativamente la carga psicológica del duelo.	Caja de recuerdos como contenedor emocional altamente significativo. Opción de transformación orgánica (maceta/árbol) coherente con su vínculo emocional. Transparencia del proceso funerario como factor clave de confianza.	Acompañamiento humano y empático como núcleo central del servicio. Acompañamiento psicológico especializado en duelo animal como necesidad clave. Chat 24/7 valorado por su disponibilidad constante. Trato digno en la recogida del cuerpo (rechazo al uso de bolsas negras).	Alta afinidad con la opción de transformación orgánica (maceta/árbol). Valora la continuidad de vida como resignificación del duelo. Posibilidad de llevar la planta consigo en caso de movilidad.	Integración con aseguradoras de mascotas para facilitar la activación del servicio. Ampliar productos conmemorativos (cuadros, vitrinas, impresiones). Acceso a terapias urgentes con especialistas en duelo animal y tanatología.

18	Altamente positivo. El servicio genera tranquilidad, satisfacción y sensación de liberación emocional. Habría facilitado una transición emocional más progresiva y menos abrupta.	Conexión con la naturaleza como elemento más significativo (idea de regresar a la tierra). Carta de despedida como herramienta central de cierre emocional. Caja conmemorativa como contenedor de objetos simbólicos del vínculo.	Acompañamiento psicológico posterior a la ceremonia como momento de mayor contención. Guía humana en el ingreso al servicio como reductor de incertidumbre. Servicio percibido como completo en acompañamiento emocional.	Fuerte identificación con la opción de integración al jardín y la posibilidad de visitar el espacio. Los rituales ecológicos fortalecen la resignificación del duelo como ciclo de vida.	Ampliar opciones de personalización de urnas (colores y formatos). Incorporar la posibilidad de velación simbólica con cenizas en lugar del cuerpo. Ampliar portafolio de recordatorios físicos y conmemorativos.
19	Muy positivo, con una respuesta emocional dual de tranquilidad, satisfacción y nostalgia. El servicio transforma la experiencia de pérdida en una vivencia más llevadera y emocionalmente acompañada.	Recuerdos físicos y objetos conmemorativos ('cositas', 'cajita') como anclajes emocionales clave. Espacio de visita posterior (árbol, finca, jardín memorial) como elemento más significativo. Vitrinas, cuadros y exhibición de recuerdos como elementos emocionalmente potentes.	Acompañamiento emocional percibido como indispensable: 'alguien que acompañe, hable y calme'. Canal en tiempo real altamente valorado para momentos de tristeza o crisis. Validación emocional como factor central: la escucha reduce la soledad del duelo.	Fuerte interés en la opción de siembra o jardín memorial con posibilidad de visita. Vínculo espacial con la memoria de la mascota refuerza la elaboración del duelo.	Sin vacíos estructurales relevantes; propuesta percibida como 'completísima'. Sugiere ampliar la variedad de recordatorios físicos y opciones de personalización.

La información del análisis de las entrevistas se organiza en dos tablas complementarias: la primera ofrece un resumen por participante (Tabla 16 y 17), y la segunda consolida los hallazgos generales más relevantes para responder el objetivo de evaluación (Tabla 18).

Tabla 18.*Hallazgos generales consolidados (19 entrevistados en total)*

Hallazgo transversal	Descripción	Participantes que lo mencionan	Frecuencia
El acompañamiento emocional y psicológico es el componente más valorado del servicio.	La totalidad de los participantes de ambos grupos destacó que el principal valor del servicio radica en la presencia de personas capacitadas que guían, escuchan y apoyan durante el proceso de duelo. Se identificó como el núcleo central de la propuesta, por encima de los aspectos logísticos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	19 / 19
Los rituales de despedida facilitan el cierre emocional	En ambos grupos, la existencia de espacios y momentos formales de despedida fue reconocida como un factor clave para reconocer la pérdida, procesar emociones y generar una transición simbólica hacia la vida sin la mascota. La ausencia previa de rituales incrementa el valor percibido del servicio.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	19 / 19
La trazabilidad y transparencia del manejo del cuerpo genera confianza	Conocer qué sucede con el cuerpo de la mascota después del fallecimiento reduce la incertidumbre y constituye una fuente importante de seguridad emocional. En el Grupo 2, se reforzó adicionalmente la necesidad de conocer las credenciales y protocolos del equipo que ejecuta el servicio.	1, 2, 6, 10, 11, 15, 16, 17	8 / 19
Las actividades de escritura y expresión creativa funcionan como herramientas de regulación emocional	La carta de despedida, los dibujos y las tarjetas de reflexión fueron identificados como mecanismos para exteriorizar emociones difíciles de verbalizar. La escritura emergió especialmente en el Grupo 2 como herramienta de cierre cognitivo y liberación emocional.	3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 18	10 / 19

La transformación ecológica de las cenizas genera resignificación positiva de la pérdida	La planta memorial en maceta y el compostaje fueron valorados como alternativas que transforman la muerte en continuidad de vida, aportando mayor significado simbólico que las urnas tradicionales. Varios participantes del Grupo 2 expresaron fuerte afinidad con los rituales de integración al jardín.	3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 17, 18, 19	12 / 19
El acompañamiento familiar y colectivo reduce el aislamiento durante el duelo	Compartir la despedida con familiares y personas cercanas fortalece las redes de apoyo y evita que el duelo sea vivido en soledad. En el Grupo 2, una participante amplió este hallazgo al sugerir orientación específica para la red de apoyo del doliente.	4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13	8 / 19
La culpa es una emoción recurrente que requiere acompañamiento especializado	Varios participantes relataron sentimientos de culpa tras la pérdida y percibieron que el apoyo profesional habría contribuido a resignificar y gestionar esa emoción. Se observó también en el Grupo 2 la mención de rabia, resentimiento y dificultad para perdonar como emociones asociadas al duelo.	2, 4, 5, 6, 11, 17	6 / 19
La validación social del duelo por mascotas es una necesidad emocional importante	Los participantes valoran que el servicio reconozca explícitamente la importancia del vínculo humano-animal y legitime el dolor asociado a esta pérdida, frente a entornos que suelen minimizarla. Esta percepción se consolidó en el Grupo 2 con referencias a la dignificación del vínculo.	2, 4, 7, 9, 14, 16, 17	7 / 19
La gestión logística integral reduce la carga cognitiva del usuario	Delegar los aspectos operativos del proceso funerario (traslado del cuerpo, coordinación, decisiones) permite que los tutores concentren sus recursos emocionales en afrontar la pérdida. Este hallazgo fue ampliamente reforzado en el Grupo 2, donde todos los participantes valoraron positivamente el retiro del cuerpo a domicilio.	5, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	10 / 19

La planificación anticipada del servicio disminuye el estrés frente a pérdidas inesperadas	La posibilidad de contratar el servicio antes del fallecimiento fue valorada positivamente como mecanismo preventivo que reduce la incertidumbre y facilita la toma de decisiones en momentos de crisis.	6	1 / 19
Se identificó la necesidad de acompañamiento especializado para niños	Dos participantes sugirieron desarrollar recursos específicamente adaptados a las necesidades cognitivas y emocionales de los niños frente a la pérdida de una mascota.	4, 6	2 / 19
La personalización fortalece el significado y la percepción de calidad del servicio	La posibilidad de elegir entre diferentes opciones de despedida, memorialización y disposición final fue identificada como un factor que incrementa el valor emocional percibido del servicio. En el Grupo 2 se amplió esta percepción con la demanda de mayor variedad de objetos conmemorativos, personalización de urnas y flexibilidad ritual.	1, 2, 3, 8, 9, 12, 14, 15, 17, 18, 19	11 / 19
La disponibilidad 24/7 del canal de duelo es percibida como esencial	El duelo no ocurre en horarios definidos. La posibilidad de acceder a acompañamiento en momentos de alta vulnerabilidad —especialmente nocturna— fue destacada de forma transversal en el Grupo 2 como un elemento indispensable para la contención emocional.	12, 13, 15, 16, 17, 19	6 / 19
La necesidad de confianza en el personal y en los protocolos del servicio	Varios participantes, especialmente en el Grupo 2, expresaron la necesidad de conocer quiénes conforman el equipo, cuáles son sus competencias y qué protocolos respaldan su actuación. La credibilidad del personal es percibida como un requisito indispensable para depositar en terceros una situación emocionalmente tan delicada.	11, 16, 17	3 / 19
La flexibilidad ritual permite adaptarse a distintas sensibilidades emocionales del duelo	Participantes de ambos grupos expresaron necesidades diferenciadas en torno a los rituales: algunos prefieren la presencia del cuerpo, mientras otros se sienten más cómodos con una velación simbólica con cenizas o una foto. Se sugirió también la opción de entregar el compost al usuario para que realice el proceso en su propio espacio.	10, 13, 18	3 / 19

La orientación a la red de apoyo del doliente fortalece el proceso de duelo	Una participante del Grupo 2 aportó una perspectiva novedosa al señalar que el acompañamiento no debería centrarse únicamente en quien pierde la mascota, sino también en sus familiares, pareja y amigos, proporcionando guías sobre cómo apoyar y qué esperar del proceso de duelo.	11	1 / 19
---	---	----	--------

3.4.1 *Análisis e interpretación de resultados*

Los resultados obtenidos a partir de las 19 entrevistas evidencian que la propuesta de *Raíz del Recuerdo* es percibida por los participantes como una alternativa completa de acompañamiento emocional y altamente significativa durante el duelo por la pérdida de una mascota. En la totalidad de los casos, los participantes percibieron el servicio como una alternativa más digna, respetuosa y empática que las experiencias previas que habían vivido, las cuales estuvieron marcadas en su mayoría por la desorientación, la falta de empatía, la ausencia de rituales y la falta de apoyo especializado.

El hallazgo más recurrente a lo largo de ambos grupos fue la valoración del acompañamiento emocional y psicológico como componente central del servicio. Los 19 participantes reconocieron que la pérdida de una mascota implica un duelo real y profundo que rara vez es atendido de manera estructurada. También enfatizaron que la propuesta satisface esa necesidad a través de la presencia de personas capacitadas, el canal de duelo y los recursos de orientación emocional. Este hallazgo evidencia que los entrevistados perciben la propuesta como una alternativa adecuada para brindar acompañamiento durante el duelo.

En segundo lugar, los rituales de despedida fueron reconocidos como el mecanismo principal para facilitar el cierre emocional. Los participantes que habían atravesado pérdidas previas sin ningún tipo de ritual describieron esas experiencias como inconclusas o traumáticas, y consideraron que la existencia de un espacio formal de despedida habría

transformado positivamente su proceso de duelo. La mayoría expresó que, al compartir en familia u otras personas, la experiencia habría sido totalmente distinta, considerándolo un cierre digno.

Este resultado respalda la importancia de incorporar actividades de despedida como parte del servicio, dado que los participantes las asociaron con procesos de reconocimiento, expresión emocional y cierre simbólico. Las dinámicas de expresión emocional, como la carta de despedida, las tarjetas de reflexión y los ejercicios de escritura, fueron señaladas en más de la mitad de las entrevistas como herramientas que permiten exteriorizar emociones difíciles como la tristeza, la culpa y el afecto no verbalizado.

En el duelo a causa del fallecimiento de una mascota, la culpa fue un sentimiento frecuente que apareció, sobre todo en situaciones de pérdida repentina o eutanasia. Varios participantes lo mencionaron como uno de los aspectos donde el acompañamiento profesional aporta más valor percibido.

Las alternativas ecológicas de transformación de las cenizas, especialmente la planta memorial y el compostaje, surgieron como uno de los diferenciadores más valorados de la propuesta. En 12 de los 19 participantes se identificó una preferencia o alta identificación con estos elementos, que fueron descritos no únicamente como alternativas ambientales sino como representaciones simbólicas de continuidad y resignificación de la pérdida. Se reconoció que la posibilidad de que la muerte se transforme en el inicio de una nueva vida tiene mayor significado emocional que las urnas tradicionales.

No obstante, es necesario señalar algunas consideraciones sobre el proceso de validación. La efectividad del servicio fue evaluada en términos de pertinencia percibida por los usuarios, es decir, los participantes valoraron si la propuesta respondía a sus necesidades emocionales reales y si la experiencia diseñada tendría sentido en un momento de duelo

genuino. Una fase posterior de prototipado en condiciones reales permitiría complementar y profundizar estos hallazgos.

Por otro lado, la misma validación dejó ver que hay aspectos del servicio que pueden seguir desarrollándose: el acompañamiento pensado específicamente para niños, la posibilidad de hacer una velación sin que el cuerpo esté presente, una mayor variedad de recordatorios (portables específicamente) y la exploración de alianzas con aseguradoras de mascotas son algunas de las ideas que los participantes mencionan y que abren camino para futuras versiones del servicio.

En conjunto, los resultados de las 19 entrevistas respaldan la capacidad de la propuesta de *Raíz del Recuerdo* para responder a las necesidades emocionales y prácticas identificadas durante la investigación.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones.

El desarrollo de este proyecto permitió diseñar un servicio fúnebre integral para mascotas que va más allá de la dimensión operativa de la disposición del cuerpo, posicionándose como una experiencia de apoyo emocional durante el proceso de duelo consecuente al fallecimiento del animal de compañía. A través de la integración de elementos simbólicos, logísticos y sensoriales, la propuesta de *Raíz del Recuerdo* responde al objetivo general de construir un entorno que reconozca la complejidad emocional que implica la pérdida de una mascota y la necesidad de contención en ese momento.

La definición de los perfiles de usuarios permitió comprender que el duelo por una mascota no es un proceso uniforme ni lineal, sino que varía según el vínculo afectivo, las circunstancias de la pérdida y el nivel de preparación emocional del dueño. Esta

caracterización evidenció la importancia de diseñar un servicio flexible, capaz de adaptarse a distintos estados emocionales, contemplando la posibilidad de combinar experiencias de despedida según las necesidades específicas de cada persona. De esta forma, los planes se entienden como una estructura abierta que facilita el acceso al servicio y permite ajustar la experiencia de acompañamiento de forma más pertinente y coherente con cada proceso de duelo.

Por otro lado, el análisis de los servicios fúnebres actuales para mascotas permitió identificar un dominio de enfoques operativos centrados en la disposición final y en catálogos de productos recordatorios, con una limitada consideración del componente emocional en las demás áreas. Además, se evidenció que los usuarios consideran estos servicios como opciones muy comerciales y poco empáticas, lo que intensifica la necesidad de una asistencia más humana a lo largo de la experiencia. Esta falta de apoyo estructurado en momentos de alta vulnerabilidad se reconoció como una oportunidad clave de diseño, especialmente en los puntos de contacto inicial y toma de decisiones, donde el usuario requiere orientación clara, empática y contenida.

En cuanto a la propuesta del servicio, el diseño de los elementos esenciales permitió consolidar una experiencia compuesta por rituales de despedida, materiales de apoyo emocional, y una distribución espacial orientada a la transición progresiva del vínculo. Elementos como la caja conmemorativa, el manual de duelo, la activación de recuerdos y la organización del espacio en zonas experienciales, construyen un sistema que vincula lo simbólico con lo operativo, fortaleciendo el factor humano del servicio sin descuidar su viabilidad funcional.

Por último, la validación de la propuesta reveló una respuesta positiva por parte de los usuarios frente al enfoque emocional del servicio, considerándolo como una opción muy completa a nivel práctico y simbólico. Se destacó la importancia de integrar momentos de

despedida previos a la disposición del cuerpo y la inclusión de recursos simbólicos para expresar las emociones del duelo.

En este sentido, el concepto ecológico de transformación también contribuyó a fortalecer sensaciones de seguridad, calma y gratitud, al asociar el proceso con una idea de continuidad de la vida que complementa la experiencia emocional de despedida.

La validación confirma que el servicio responde a las necesidades emocionales reales de los usuarios y que la experiencia diseñada es percibida como relevante y significativa en un contexto de duelo, cumpliendo así el objetivo de validar su efectividad como experiencia de acompañamiento. Los aspectos de mejora identificados durante este proceso se desarrollan en detalle en la sección de recomendaciones.

En resumen, el proyecto demuestra que el diseño de servicios puede desempeñar un rol fundamental en la transformación de experiencias altamente emocionales. A través del estudio centrado en el usuario, se logran resultados como la construcción de estructuras que no solo organizan procesos, sino que también generan significado en momentos sensibles para los dueños. *Raíz del Recuerdo* demuestra que es posible replantear los servicios fúnebres para mascotas desde un enfoque centrado en el vínculo emocional, aportando una alternativa más humana, consciente y coherente con las necesidades reales de los usuarios en duelo.

4.2 Recomendaciones.

La evaluación del impacto emocional del servicio con los usuarios en la etapa de validación facilitó la recolección de aspectos de mejora para una posible implementación a futuro. Con respecto al acompañamiento, se recomendó incluir asistencia emocional y herramientas de apoyo enfocadas en niños, debido a que ellos también forman parte de los usuarios afectados por la pérdida de un animal de compañía, y en la mayoría de ocasiones no existen guías que orienten a los pequeños a entender cómo se vive este tipo de duelo.

También se mencionó la necesidad del apoyo emocional hacia terceros, en este caso, hacia los acompañantes del usuario que también viven la pérdida de forma profunda. La importancia del acompañamiento grupal fue mencionada por algunos de los usuarios al momento de dialogar acerca de los tipos de asistencia emocional.

Con respecto a la experiencia de despedida más elaborada (*Memorias Infinitas*), dos usuarios sugirieron alternativas de velar a la mascota sin la necesidad de contener el cuerpo en una vitrina. Ambas personas concordaron en que el hecho de tener el cuerpo de la mascota presente podría generar un impacto emocional muy grande en personas altamente sensibles. Por lo tanto, se recomendaron otras soluciones que también evocaran presencia sin generar carga emocional, como la instalación de un marco con una fotografía del animal, o la opción de realizar la despedida después de la disposición del cuerpo, utilizando las cenizas resultantes en lugar del cuerpo antes de procesar.

Con respecto a los productos físicos y digitales del servicio, algunos usuarios mencionaron que, a pesar de no tener mejoras relevantes en cuanto a la estructura del servicio, sí consideraban pertinente una posible ampliación en objetos conmemorativos. Algunos entrevistados sugirieron que las opciones portables como dijes, mechones de pelo y accesorios conmemorativos podrían incluirse una vez el servicio se haya posicionado en el mercado. También, se hicieron sugerencias en variar los colores de los productos ya estipulados como la urna, para obtener opciones aún más personalizadas dentro de este portafolio. En relación a los productos digitales, se mencionó la importancia de contar con toda la información de la funcionalidad de los procesos, sugiriendo mejorar la distribución y legibilidad de estos datos en la página web del servicio, reduciendo de esta forma, posibles confusiones o sensación de incertidumbre.

Para finalizar, dentro de los aspectos logísticos de la propuesta, se hizo una recomendación relacionada al plan de compostaje *Eterna Compañía* por parte de una

participante, proponiendo una alternativa de entrega diferente a la planteada: entregar el compost al usuario una vez haya alcanzado la fase de maduración completa, para hacer uso de este en otros espacios. En lugar de realizar la siembra de la planta en el terreno sugerido, se recomienda esta opción de entrega para aquellos usuarios que ya cuentan con un espacio verde, brindándoles la opción de realizar la siembra por su propia cuenta.

En conjunto, la validación mostró que la propuesta sí responde a una necesidad real de acompañamiento emocional en el duelo por una mascota. Los usuarios valoraron especialmente el enfoque más humano del servicio y la posibilidad de vivir la despedida de una forma más cuidada y significativa frente a lo que suelen ofrecer los servicios tradicionales. También permitió ver que el sistema puede seguir ajustándose para acompañar mejor a diferentes tipos de usuarios y situaciones emocionales, así como mejorar algunos aspectos de comunicación y organización. En general, los hallazgos confirman que la propuesta tiene sentido y puede seguir evolucionando para hacer la experiencia de despedida más respetuosa y coherente con lo que las personas necesitan en ese momento.

Referencias Bibliográficas

- Bennett, N & Sinclair, C (2025). Coping with the grief & loss of a pet: Grieving your dog, cat, or any other animal family member – tips and strategies to handle the passing of your beloved companion.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_overdrive_books_ODN0011939744&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Bernal, D., Blas, D., De La Piedra, A., Matzumura., S y Zabala, D (2019). Plan de negocios para implementación de una funeraria ecológica para mascotas en la zona 07 de Lima Metropolitana.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_esan_dspace_oai_repositorio_esan_edu_pe_20_500_12640_1703&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Bussolari, C., Packman, W., Currin, J., Kogan, L., & Erdman, P (2022). Pet Death and Owners' Memorialization Choices. <https://scispace.com/papers/pet-death-and-owners-memorialization-choices-24kpjl80>
- Castilla- Puentes, R., Isidoro, A., Orosito, A., Eaton, S., Goyeneche M., Cabrales, L & Santaella, G (2025). Perinatal bereavement rooms: a narrative review of physical space in perinatal grief. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12589341/>
- Chi Tung, C (2018). Analyzing Key Selection factors of the pet funerals.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ndltd_primary_oai_union_ndltd_org_TW_106CYCU5121086&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

- Contreras, M. (2022). Visibilizando el dolor ante la pérdida de una mascota: Manual de manejo de duelo dirigido a profesionales de la salud mental.
https://www.proquest.com/docview/2682254790/fulltextPDF?pqorigsite=primo_ra
- Daniel, T. (2023). Adding a New Dimension to Grief Counseling: Creative Personal Ritual as a Therapeutic Tool for Loss, Trauma and Transition.
<https://doi.org/10.1177/00302228211019209>
- Design Council. (2005). Eleven lessons: Managing design in eleven global brands. A study of the design process. Design Council.
<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>
- Editorial MAX (2026). Cómo Afrontar la Culpa Tras la Pérdida de una Mascota.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_proquest_ebookcentral_EBC32474442&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Flores, E., Ricaza, G., & Liza, F (2021). Plan de negocios para la implementación de una empresa de servicios funerarios para mascotas en Lima Metropolitana.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ndltd_primary_oai_union_ndltd_org_PERUUPC_oai_repositorioacademico_upc_edu_pe_10757_658264&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Forsythe, D., Davis, K., Sharplin, G., Swetenham, K., & Eckert, M. (2026). A statewide model for integrated grief and bereavement support. 10.1007/s10389-026-02720-4
- García, E., Uribe, L., & Zanabria, E (2018). Plan de negocios para la implementación de un crematorio de mascotas en Lima Metropolitana.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_esan_dspace_oai_repositorio_esan_edu_pe_20_500_12640_1424&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Gavin, P (2022). Diseño de experiencias de usuario: Introducción práctica.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_perlego_books_3743390&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Gómez, J. (2025). Mitos sobre el duelo por fallecimiento de mascota: análisis exploratorio en jóvenes y adultos saltillenses.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001737028&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Herboso, K., Icaza, C., Huapaya, P (2023). Modelo prolab: Servicio funerario de mascotas basado en compostaje.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ndltd_primary_oai_union_ndltd_org_PUCP_oai_tesis_pucp_edu_pe_20_500_12404_24858&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Hernández, D., Ruiz, A. y Estrada, I (2025). El duelo por pérdida de mascotas: una aproximación desde el Trabajo Social.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001791682&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Hurtado, S (2018). Exploración de las características de la fase de reorganización en el proceso de duelo en mujeres que han perdido su cónyuge por fallecimiento y asisten al programa de duelo en una funeraria sede Medellín en el año 2018.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_uniminuto_dspace_oai_uniminuto_dspace_scimago_es_10656_13609&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

- James, F (2026). Guía para Superar la PÉRDIDA de TU MASCOTA: Supera Tu Duelo, Inicia Tu Recuperación Emocional y Rinde un Homenaje Inolvidable a Tu Mascota. https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_proquest_ebookcentral_EBC32594020&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Jung, H., Park, J., Holoubek, T., Kim, W., & Park, J. (n.d.). Socially Assistive Robots in Mental Healthcare: Principles and Conceptual Framework for User-Centered Design. <https://doi.org/10.1007/s12369-025-01323-5.pdf>
- Kim, J., Uriu, D., Barbareschi, G., Kamiyama, Y., & Minamizawa, K. (2024). Maintaining Continuing Bonds in Bereavement: A Participatory Design Process of Be.side. Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 1-15. <https://doi.org/10.1145/3613904.3642386>
- Kogan, L., Cooney, K., Brooks, S., & Ellis, C (2023). End-of-life support and after-death body care for pets: what pet owners want. https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_12968_vetn_2023_14_1_37&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Kübler-Ross, E. (1969). *On death and dying*. Macmillan.
- Lapo, A., Zambrano, N., Amón, N y González, I (2025). Bienestar animal y tenencia responsable de mascotas: un enfoque integral para la convivencia humano–animal en Ecuador. https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_59169_pentaciencias_v7i4_1572&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

- LeFevre, C. & Chung, C. (2024). New Understandings of Loss: Examining the Role of Reflective Technology Within Bereavement and Meaning-Making. *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-15.
<https://doi.org/10.1145/3613904.3641968>
- Li, P., Li, J., Ji, R., & Zhang, L. (2023). Research on Future Digital Memorial Model Based on Interaction Ritual Chain Theory: A Case Study of the Design Scheme of “Remember Me”. *Lecture Notes in Computer Science*, 236-253.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-35936-1_17.
- Londoño, M., Lemos, M., y Orejuela, J (2019). Impacto de la adopción de una mascota en las percepciones de bienestar físico y emocional.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_17533_udea_rp_v10n2a03&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Lopera, D (2020). La representación subjetiva del vínculo que tienen con su animal de compañía los clientes de una veterinaria del municipio de Copacabana.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_uniminuto_dspace_oai_uniminuto_dspace_scimago_es_10656_14484&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Márceles, V., y Calderón, J (2023). Viabilidad para la creación de Hogar de Trascendencia Un lugar para la planificación de inhumaciones con una perspectiva ecológica.
https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ucp_repositorio_16190&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es
- Mariano, S (2024): Is Grief and Mourning for a Pet and a Family Member the Same? A

Narrative Review.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_32388_LAS0GT_8&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Park, R., Royal, K & Gruen, M (2021). A Literature Review: Pet Bereavement and Coping Mechanisms. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10888705.2021.1934839>

9

Pequeño, W (2020). Experiencia subjetiva sobre el proceso de duelo frente a la pérdida de una mascota.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ndltd_primario_oai_union_ndltd_org_PUCP_oai_tesis_pucp_edu_pe_20_500_12404_18532&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Pérez, D., Hernández, J., y Areiza, P (2024). Diseño centrado en el usuario para el sector naval caso: recomendaciones para futuras casamatas.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_25043_19098642_251&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Quintalinha, C & Batalha, F (2023). Avaliação do impacto emocional após a perda de um pet.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_crossref_primary_10_31533_pubvet_v17n01a1345&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Rhonda, A (2024). How to Cope With the Loss of a Pet.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_askewsholts_vlebooks_9781304058065&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es.

Rivera, P., Salcedo, D., Nole, R y Tolentino, E (2018). My sweet pet forever.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ndltd_primary_oai_union_ndltd_org_PERUUPC_oai_repositorioacademico_upc_edu_pe_10757_624452&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Rodríguez, J., Niño, G y Ortiz, P (2020). Estudio de prefactibilidad para la implementación de servicios exequiales para mascotas en la ciudad de Bogotá.

<https://repository.uniminuto.edu/items/2977fad0-e169-4319-a091-88c06006c360>

Rodríguez, M & Diaz, M (2020). Las mascotas en el genograma familiar.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001379356&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Sierra, C (2024). Las etapas del duelo en el siglo XXI: una revisión crítica en su origen, evidencia y uso actual.

<https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/es/catalog/download/589/758/10949?inline=1>

Tahull, J (2024). Irrupción de las mascotas en los hogares españoles. ¿Por qué las familias tienen animales domésticos?

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_c3d09fbb04e2495b812bd1949e0a2cde&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Téllez, M., Ramírez, M y Medina, M (2023). Algunas generalidades de la alimentación cruda biológicamente adecuada (BARF) en animales de compañía.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_fao_agris_674858897625988a371af5d9&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Tian-Jong, H & Chi-Sung, L (2016). GM (1,N) and GM (0,N) Analysis on the Decisive

Factors for Satisfaction of Pet Funeral Service.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_airiti_journals_2118399x_201612_201612270011_201612270011_91_96&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Uccheddu, S., De Cataldo, L., Albertini, M (2019). Pet Humanisation and Related Grief:

Development and Validation of a Structured Questionnaire Instrument to Evaluate Grief in People Who Have Lost a Companion Dog.

https://www.proquest.com/docview/2545936070/fulltextPDF?RAO=true&pqorigsite=primo_ra&sourcetype=Scholarly%20Journals

Unicef (2020). Manual de capacitación para acompañamiento y abordaje del duelo.

<https://www.unicef.org/elsalvador/media/3191/file/Manual%20sobre%20Duelo.pdf>

Urueña, A y Torres, B (2024). La intervención enfermera en el proceso de duelo perinatal:

Nursing intervention in the perinatal grief process.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_unican_dspace_oai_repositorio_unican_es_10902_33125&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Vargas, E., Camelo, L., Contreras, E y Ledesma, P (2026). Gestión de Residuos Orgánicos

y Economía Circular: Viabilidad del Compostaje Comunitario en el Corregimiento San Marcos, Yumbo, Colombia. Sapiencia. Vol.18, n°.35, págs 72-84.

<https://doi.org/10.54278/sapiencia.v18i35.295>

Zamalloa, Z., Bustamante, C., Ruiz N y Nina, J (2020). Crematorio de mascotas Ángeles de cuatro patitas.

https://uis.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_ndltd_primary

_oai_union_ndltd_org_PERUUPC_oai_repositorioacademico_upc_edu_pe_10757_
652895&context=PC&vid=57UIDS_INST:UIDS&lang=es

Zhai, W., Li, X., Duan, X., Gou, C., Wang, L., & Gao, Y. (2022). Development of a microbial protease for composting swine carcasses, optimization of its production and elucidation of its catalytic hydrolysis mechanism. BMC Biotechnology, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12896-022-00768-0>