

Empresas del sector funerario de la Región de Murcia

TODOS LOS SANTOS

Jueves 28 de octubre de 2021

MEJORA. Los tanatorios refuerzan sus servicios e instalaciones para aportar mayor bienestar

El sector funerario demuestra su profesionalidad tras su etapa más dura

MURCIA

Lydia Martín. El sector funerario se ha enfrentado en este último año y medio a una de las etapas más duras que recuerdan. Con la llegada de la Covid-19, los servicios fúnebres colapsaron ante la necesidad de responder a las necesidades de las familias y amigos en un momento tan duro como es la despedida de un ser querido, teniendo en cuenta las limitaciones que supuso en un primer momento en cuanto a aforos o la imposibilidad de realizar un velatorio como tradicionalmente se ha hecho, teniendo en ese momento los tiempos acortados para asimilar el suceso.

Ante esta escena, la profesionalidad del sector ha quedado patente, reforzando sus servicios, manteniendo la cercanía con los familiares en la medida de lo posible para acompañar, como siempre han hecho, en esta situación. La empatía ha sido uno de los pilares fundamentales de los trabajadores del sector como son aseguradoras, empresas de ornamentación floral, hornos crematorios, constructoras de ataúdes, productos químicos, espacios memoriales o empresas de vestuario; pero también la resiliencia, esa capacidad para superarse a pesar de los retos, incluyendo una pandemia. Pero si hay otro pilar que caracteriza a este ámbito es la renovación continua, el avance y la innovación para ofrecer siempre un mejor servicio y mejores productos, adaptándose a las nuevas demandas y retos y haciendo que su trabajo se optimice día tras día.

Es por eso que tras esta etapa dura estos profesionales han hecho balance y han decidido incluir nuevos servicios, personalizar aún más los velatorios y reformar sus instalaciones. En los dos primeros casos, buscan que el velatorio responda a la memoria del difunto, personalizándolo según sus creencias y sus gustos, para que



Capilla del Tanatorio del Carmen (Torreagüera). F. D. C.

sea una despedida a medida, configurada entre gran variedad de posibilidades y con un toque de originalidad. También se ofrecen cada vez más posibilidades en cuanto a obsequios y recordatorios, con elementos decorativos o incluso piedras preciosas en las que depositar parte de las cenizas, o en adornos o colgantes.

En cuanto a las instalaciones, han decidido renovarlas y optar por espacios más abiertos, por zonas verdes e incluso construir nuevos espacios en los que orar o velar por el difunto. También hay una tendencia cada vez más creciente a deslocalizar las tradicionales salas y llevar los velatorios al exterior, en un entorno algo más verde y de naturaleza. No obstante,

Los velatorios en 'streaming' son una de las innovaciones que más se consolida en el sector

Los profesionales tienen claro que el foco principal de su actividad es apoyar a las familias

las salas también se renuevan, con mobiliario más moderno y acogedor para que ese tiempo de despedida del allegado se dé en las mejores condiciones posibles.

La conciencia ambiental también ha llegado al sector funerario, lo que ha ido unido a la innovación, ya que cada vez se investiga más en técnicas para que en caso de incineración se genere el menor impacto ambiental posible y que los restos puedan ser conservados sin provocar daños al entorno, o incluso mantenerse de formas originales en recipientes ecológicos o sostenibles, elaborados con materiales biodegradables. A esto se suma la tendencia de entierros verdes o ecológicos, o los propios ataúdes creados de

elementos reciclados –e incluso biodegradables–.

Atención 360º

Para el sector fúnebre, la experiencia del cliente y su satisfacción es muy importante, de una forma más sensible que en otros sectores de actividad. Principalmente, lo que se espera de ellos es el buen trato a los usuarios con cercanía y humanidad; unas instalaciones preparadas y confortables para hacer más sencillo ese momento en términos de comodidad; servicios añadidos que respondan a todas las necesidades y permitan la personalización; y tener toda la información a su alcance, un aspecto en el que las páginas webs son importantes como motor de búsqueda de todo lo anterior por parte de los usuarios.

Los profesionales del sector son conscientes que tienen que pensar de forma constante en el futuro y la innovación, e incluso en la distancia de los familiares en un mundo cada vez más globalizado; de ahí que los velatorios virtuales estén cada vez más cerca o que la Red muestre todo lo que cada empresa puede ofrecer.

De un modo u otro, la tecnología se alza como parte protagonista hasta en el último adiós, siendo además una herramienta por la que apuestan las empresas para diferenciarse de la competencia y ofrecer cada vez mayor personalización y demostrar que sus servicios son actuales, más modernos y acordes a que sus clientes puedan conmemorar al ser querido.

La tecnología también permite mayor dinamismo a la hora de despedir al ser querido, ya que a través de pantallas y elementos digitales permiten recordar la imagen de la persona, sus mejores momentos o las personas que le acompañaron en vida. También se personalizan cada vez más las lápidas, con mensajes originales o imágenes; incluso los códigos QR toman protagonismo para acceder a información del difunto y recordar algún hecho destacado; o se retransmiten para los familiares que no pueden acudir el velatorio vía 'streaming'.

En todo caso, el sector respeta la tradición pero hace uso de las nuevas posibilidades digitales para personalizar aún más este momento y ofrecer servicios distintivos en un sector en constante evolución.