



**SERVICIOS.** La transformación del sector funerario en España está marcada en los últimos años por los cambios sociales, los avances tecnológicos y el compromiso con el medio ambiente

# Un adiós más personalizado que respete los últimos deseos

**VALENCIA**

**María Agulló.** Cada vez es más común que las familias busquen despedidas que reflejen la personalidad y los deseos del fallecido, en lugar de ajustarse a rituales estrictamente tradicionales. El sector funerario en España está presenciando una significativa transformación impulsada por los cambios sociales, los avances tecnológicos y un creciente compromiso con el medio ambiente. A lo largo de la historia, la muerte ha sido tratada como un tema tabú, sin embargo, la sociedad actualmente lo aborda con una perspectiva más abierta, en la que los homenajes a la

vida del fallecido cobran protagonismo.

Ante esta evolución, las funerarias han tenido que adaptarse a las nuevas demandas: personalización de los servicios, innovación en los rituales y atención a un público que espera acompañamiento emocional sin descuidar la eficiencia administrativa. A día de hoy, la forma en que se planifica y se lleva a cabo una despedida puede responder a los gustos del fallecido. Según el Estudio 2025 del Observatorio de los Servicios Funerarios (OSF), elaborado por Sgima Dos, el 80,8% opina que estos espacios son demasiado formales e

impersonales y deberían poder personalizarse según las preferencias del difunto y de su familia.

**Formatos personalizados**

Esto se refleja en las tendencias que se alejan de los formatos tradicionales. En este sentido, el 88,9% de los encuestados opina que los velatorios deberían ser un homenaje a la vida del fallecido, mientras que el 93% de los españoles considera que los funerales son un servicio esencial y reclama que sean más sostenibles, personalizados y accesibles.

Además, la sostenibilidad ha cobrado relevancia en las decisiones

funerarias. De hecho, el 74,6% de los encuestados prefiere que sus cenizas sean utilizadas en la naturaleza para plantar un árbol. En esta línea, algunas empresas han optado por ofrecer nuevos modelos de féretros fabricados con cartón reciclado y materiales comportables, que reducen el uso de maderas tratadas y barnices tóxicos y que cumplen con la normativa sanitaria. Por otra parte, muchas han optado por incorporar vehículos eléctricos para realizar los traslados funerarios sin emisiones.

**Experiencias digitales**

Gran parte de estas nuevas tendencias se pueden aplicar gracias a la digitalización. La tecnología también ha aterrizado en la industria funeraria, probando nuevas maneras de acompañar a las personas en el duelo. Entre los servicios digitales más demandados, según OSF, destaca el borrado de la huella digital de la persona fallecida. En concreto, el 67% de los encuestados quieren que se borre la huella digital como parte del servicio. También están en auge los de funerales vía streaming y la gestión de la comunicación de la despedida a través de las redes sociales.

En este contexto, muchas empresas han optado por ofrecer servicios de transmisión en vivo de los servicios funerarios, de modo que quienes no puedan asistir físicamente, puedan estar presentes. El 'streaming' de los funerales permite seguir las ceremonias en directo a través de internet, utilizando plataformas especializadas que ga-



rantizan privacidad y seguridad. Normalmente estos servicios incluyen la posibilidad de grabar la ceremonia para verla más tarde. Además, también pueden incluir funcionalidades adicionales como un libro de condolencias 'online'.

Entre las tendencias emergentes, también destacan los videos conmemorativos, una manera emotiva y única de rendir homenaje. Se recopilan fotografías y vídeos del difunto para crear piezas audiovisuales que capturan diferentes momentos que ha vivido a lo largo de su vida. Estos videos se pueden utilizar en las ceremonias o compartir con los que no han asistido a la despedida.

**Llegada de la IA**

Tradicionalmente, la gestión de licencias y trámites posteriores al fallecimiento ha sido un proceso largo, complejo y cargado de burocracia. Sin embargo, la inteligencia artificial está redefiniendo la gestión de trámites en el sector funerario. Además de la parte visible del trabajo de una funeraria, detrás hay un trabajo emocional con las familias pero también una amplia gestión administrativa. El servicio administrativo de una fune-



Cementerio General de Valencia. Efe

*Mármoles Artísticos*  
**CASAÑ, S.L.**

**C/ Senda les Animes, 10**  
**Polígono Industrial de Catarroja**  
**(Frente Estación) Telf. 96 126 12 30**

**marmoles@casañ.com**  
**www.marmolescasañ.es**

**ESCULTURAS INGLÉS**

**ARTE ESCULTÓRICO PERSONALIZADO**

**PROYECTOS SINGULARES**

**www.esculpturasingles.es**

**TALLER** San Vicente, 5. 46115 ALFARA DEL PATRIARCA  
 96 139 50 86 | 678 961 854 | ainglesperez@gmail.com



## La preferencia por la cremación continúa creciendo en nuestro país

En la última década, las familias españolas han mostrado una preferencia creciente por la incineración frente al entierro tradicional a la hora de despedirse de sus seres queridos, una tendencia que se percibe como generalizada en todo el país en los últimos años. Según un estudio elaborado por el Observatorio de los Servicios Funerarios (OSF), el 77% de los españoles opta actualmente por la cremación, reflejando un cambio notable en la manera de afrontar el último adiós conforme a lo que venía siendo tradicional. El informe anual 'Radiografía del sector funerario', publicado por la Asociación Nacional de Servicios Funerarios (Panasef), confirma con datos esta transformación en el modelo de despedida. En el año 2023, el porcentaje de cremaciones se situó en un 47,78%, tres puntos más que el año anterior (44,99%), mientras que las inhumaciones descendieron hasta el 52,22%, también tres puntos menos que en el año 2022. Detrás de este cambio en las preferencias funerarias se encuentran varios factores. Con respecto al aspecto económico, la incineración suele resultar más asequible, ya que elimina la necesidad de adquirir un nicho o tumba, cuyos costes pueden ser muy elevados en función de la localidad de la que se trate. Por otra parte, la escasez de espacio en muchos cementerios urbanos hace que la cremación se perciba como una solución práctica. Por último, la conciencia ecológica ha impulsado de manera notable la elección de este método, puesto que genera un menor impacto ambiental en comparación con la inhumación, que puede implicar en buena parte del proceso el uso de productos químicos y materiales no biodegradables.

herramientas permiten reducir errores, agilizar licencias y liberar a las familias del peso de los trámites en un momento en el que la atención emocional debería ser prioritaria. De este modo, el personal funerario puede centrarse en acompañar con calma, escucha y atención a las familias que atraviesan la pérdida.

### Satisfacción del cliente

La transformación del sector funerario se percibe en la satisfacción del cliente, un indicador fundamental en este ámbito para evaluar la calidad y la percepción de los servicios prestados. En España, un número creciente de empresas recurre a la herramienta NPS (Net Promoter Score) para medir la satisfacción de las familias que han contratado sus servicios. Según el informe de 'Radiografía del Sector Funerario 2024' elabo-

rado por la Asociación Nacional de Servicios Funerarios, Panasef, durante el año 2023 se realizaron 103.291 encuestas telefónicas a familias que recientemente habían perdido a un ser querido y habían contratado servicios funerarios.

Los resultados que se obtuvieron reflejaron una alta valoración entre los usuarios. El NPS alcanzó un 77,84%, lo que indica que un 80,72% de las familias calificaron el servicio con un nueve o diez en una escala del uno al diez, y un 16,39% lo puntuó con un siete u ocho. Solo el 2,89% de las familias encuestadas otorgaron una puntuación de seis o menos. Estos datos evidencian el compromiso del sector funerario español con la calidad del servicio y la atención al cliente, dos aspectos que son fundamentales en momentos tan delicados como el fallecimiento de un ser querido.

ria abarca los certificados de defunción, los trámites con ayuntamientos y cementerios, la elaboración de presupuestos, la coordinación con floristas o la obtención de autorizaciones legales. Ante esta realidad,

las empresas especializadas están integrando sistemas de inteligencia artificial (IA) capaces de automatizar procedimientos, detectar posibles incidencias legales y anticipar conflictos administrativos. Estas he-

Un estudio revela que, para el 88,9%, los velatorios deberían ser un espacio de homenaje de la vida del fallecido. LP

Certificado de Profesionalidad (SANPO108)

## Tanatopraxia

En Benetússer

+34 960 915 112  
 +34 638 324 736  
[www.tanatopraxiavalencia.es](http://www.tanatopraxiavalencia.es)  
[www.valenciaformacion.es](http://www.valenciaformacion.es)

VALENCIA FORMACIÓN

## MÁRMOL ARTÍSTICOS de VALENCIA

### ESPECIALISTAS EN LÁPIDAS Y PANTEONES

Plaza Santo Domingo de Guzmán, 10  
 Tels. 96 377 34 14 / 96 377 74 71  
 46017 VALENCIA

[www.marmolesartisticosdevalencia.es](http://www.marmolesartisticosdevalencia.es)  
[sll@marmolesartisticosdevalencia.com](mailto:sll@marmolesartisticosdevalencia.com)