

## El duelo y la atención funeraria

Elaborado por:

Equipo de tutores

**EDITORIAL ELEARNING**

ISBN: 978-84-17172-44-2

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

# índice

El duelo y la atención funeraria

## UD1

### *El servicio funerario*

1.1.	Concepto y tipos de servicios.....	7
1.1.1.	Los servicios funerarios.....	7
1.1.2.	El proceso que sigue el servicio funerario.....	9
1.1.3.	El precio de los servicios funerarios.....	19
1.2.	La calidad en el servicio .....	22
1.2.1.	La Calidad.....	22
1.2.2.	El Servicio .....	24
1.2.3.	El cliente .....	26
1.2.4.	Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles .....	27
1.2.5.	Gestión de la calidad total .....	28
1.2.6.	El concepto de calidad varía según las culturas.....	28
1.2.7.	La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar.....	29
	<i>Ideas clave</i> .....	31
	<i>Autoevaluación UD1</i> .....	35

## UD2

### *La familia*

2.1.	Estado de la familia .....	41
2.2.	Concepto y fases del duelo .....	46
2.3.	Características del duelo.....	68
2.4.	Duelo complicado.....	71
	<i>Ideas clave</i> .....	77
	<i>Autoevaluación UD2</i> .....	79

## **UD3**

### *La atención a la familia*

3.1.	Necesidades y expectativas de la familia .....	85
3.2.	¿Qué podemos hacer? .....	88
3.3.	Habilidades de comunicación .....	89
	Ideas clave .....	95
	Autoevaluación UD3.....	97

## **UD4**

### *El profesional del sector funerario*

4.1.	Características generales y funciones .....	103
4.2.	Prevención de riesgos laborales: el estrés en el sector funerario ...	109
	Ideas clave .....	117
	Autoevaluación UD4.....	119

# UD1

## *El servicio funerario*

- 1.1. Concepto y tipos de servicios
  - 1.1.1. Los servicios funerarios
  - 1.1.2. El proceso que sigue el servicio funerario
  - 1.1.3. El precio de los servicios funerarios
- 1.2. La calidad en el servicio
  - 1.2.1. La Calidad
  - 1.2.2. El Servicio
  - 1.2.3. El cliente
  - 1.2.4. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
  - 1.2.5. Gestión de la calidad total
  - 1.2.6. El concepto de calidad varía según las culturas
  - 1.2.7. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar



## 1.1. Concepto y tipos de servicios

### 1.1.1. Los servicios funerarios

El mercado de los servicios funerarios en España se caracteriza en muchos casos por la intermediación de las compañías de seguros. La cobertura de seguros de decesos abarca a 21 millones de personas en nuestro país, lo que supone que en la actualidad el 60% de los clientes de las empresas funerarias utilizan una póliza de este tipo.

En 1996 se produjo la liberalización de los servicios funerarios, aunque existen restricciones que limitan la libre competencia. Existe una regulación con muy diversas fuentes (normativas estatales, autonómicas y municipales) con muchos requerimientos y autorizaciones para el desempeño del servicio que dificultan la entrada en el mercado de los servicios funerarios a nuevas empresas.

Ocurre también que a la hora de elegir una empresa funeraria, cuando existe una póliza de seguro de decesos, al no existir una regulación específica, son las compañías de seguros las que en la práctica realizan esta elección.

En muchas otras ocasiones, existe un desconocimiento acerca de los servicios funerarios. Se calcula que las experiencias familiares al respecto del uso de los servicios, utilizando un ratio medio, es de 1 vez cada 12 años, por lo que la experiencia cercana, además del estado anímico en el que se produce la prestación del servicio no aportan a los futuros contratantes elementos para decidir, para actuar como consumidor con elementos de juicio.

Toda esta situación ocurre en un contexto de demanda estable. El promedio de mortalidad en España en el periodo 1980 – 2008 fue del 8,44 por cada mil habitantes, y debido al envejecimiento de la población esta demanda tiene una tendencia a crecer. Se trata además de una demanda forzosa y de primera necesidad.

Las familias suelen, además, contratar a un único proveedor que le ofrece un servicio integral (tramitación legal y administrativa, adquisición del ataúd, traslado del cadáver, tanatopraxia, velatorio, etc.).

De forma general, se define el mercado de los servicios mortuorios como aquel que incluye el mercado de los servicios funerarios, el mercado de servicios de tanatorio, el mercado de servicios de cremación y el mercado de cementerios. En particular, a efectos de aquilatar nuestro objeto de análisis, se opta por una segmentación dentro del mercado de servicios mortuorios que diferencia por un lado las actividades funerarias, fúnebres o de pompas fúnebres y, por otro, los servicios de inhumación o cremación.

Nosotros nos centraremos en las actividades funerarias que incluyen toda clase de servicios desde que se produce el fallecimiento de una persona hasta el momento de su inhumación o cremación.



Dentro de este tipo de actividades cabe distinguir, a su vez, las funciones principales (consideradas como tales conforme a la normativa en vigor), funciones de tanatorio y actividades complementarias. En un desglose más pormenorizado de dichas funciones se pueden diferenciar los siguientes elementos:

a) Funciones principales:

- ↳ Información y apoyo en la tramitación administrativa preceptiva.
- ↳ Prácticas higiénicas en el cadáver.
- ↳ Suministro de féretros y de urnas cinerarias.
- ↳ Colocación en el féretro y transporte desde el domicilio de la defunción hasta el domicilio mortuorio, en vehículo de transporte funerario autorizado.

b) Funciones de tanatorio:

- ↳ Tanatopraxia, tanatoestética y prácticas sanitarias obligatorias
- ↳ Servicio de velatorio
- ↳ Depósito de cadáveres
- ↳ Cualquiera que requiere el uso de instalaciones específicas

c) Actividades complementarias:

- ↳ Organización de ceremonias según usos y costumbres sociales y religiosos,

- ↳ Alquiler de vehículos de acompañamiento,
- ↳ Publicación de esquelas, pompa exterior, gestiones ante organizaciones religiosas, marmolería, etc.

Como hemos comentado, se trata de un servicio con una serie de características diferenciales. En primer lugar, cabe subrayar que se trata de un servicio de primera necesidad, dado que no es prescindible en una situación de deceso, bien por usos culturales, bien por regulación pública. No obstante, no todos los componentes que se integran en el paquete de servicios podría calificarse como tal. De hecho, uno de los problemas de su definición es delimitar la necesidad que satisfacen de forma objetiva. En este sentido conviene precisar que los servicios funerarios básicos satisfacen una necesidad elemental de carácter sanitario que se encuentra fuertemente influenciada por el contexto social y normativo.

Por otra parte, dada su influencia y los vínculos existentes con la salud pública, en el pasado se justificó que este tipo de prestaciones tuviesen carácter de bien público. En la actualidad, la liberalización e introducción de estos servicios en el mercado ha venido acompañada de una fuerte presencia de intervención pública por la vía normativa justificada por las peculiaridades del sector. Así, por ejemplo, se reconoce que "la prestación de servicios funerarios constituye indudablemente un servicio público que (...) no puede estar sometido a las leyes reguladoras de la economía de mercado, como si de un servicio comercial se tratara (...)" (STS de 19 de abril de 1999). El propio Tribunal Supremo realizaba esta consideración afirmando la necesidad de unos servicios funerarios mínimos y permitiendo que la libertad de empresa operase por encima de ese umbral.

De este modo, se pueden distinguir al menos dos componentes de la necesidad que cubren este tipo de servicios. Por una parte, hacer frente a todos los trámites, usos y costumbres que se asocian a la muerte de un ser querido y, secundariamente, aunque con un enorme peso en las características del producto demandado, una cierta forma de homenaje a la persona fallecida que sería interpretable incluso en términos de adquisición de "alivio moral" a través de un acto social.

Debemos recordar en todo momento que hablamos de un servicio con un compromiso de atención al público de 24 horas todos los días del año.

### **1.1.2. El proceso que sigue el servicio funerario**

El proceso del servicio funerario desde que se produce el fallecimiento hasta que hasta que se produce la inhumación o cremación. Este proceso está muy bien ilustrado de una forma sencilla en un reportaje del programa Tesis de la televisión autonómica andaluza Canal Sur 2 en el que los trabajadores de una funeraria de Coín (Málaga) explican cómo se desarrolla el mismo desde la perspectiva de una empresa local. Gracias a internet, y a youtube.com, este vídeo está disponible para su visualización en la dirección: <http://www.youtube.com/watch?v=5cyiOGtqdKE>

En la medida en que los servicios funerarios comprenden todas aquellas actividades que abarcan desde la disposición del cuerpo del fallecido hasta los actos y celebraciones públicos y privados de honra al difunto, siguiendo una secuencia temporal, es posible identificar una amplia gama de servicios que tienden a integrarse en un único proveedor: la recogida y transporte del cadáver, el embalsamamiento, la tanatopraxia y tanatoestética, el velatorio, la información sobre el fallecimiento (esquelas), las exequias y finalmente, la inhumación o cremación de los restos. A estos servicios se pueden incorporar, además, los de ayuda psicológica, administrativa y apoyo legal.

En aras de una primera diferenciación dentro de este conjunto, puede considerarse que los servicios principales están ligados a la disposición del cadáver, mientras que los aspectos rituales y ceremoniales son servicios auxiliares. Al margen de la disposición del cuerpo del difunto, los servicios funerarios representan una función ritual y cultural que se relaciona con el consuelo de los familiares y con su vuelta a la normalidad. El conjunto de servicios que pueden integrarse bajo esta denominación puede ser muy amplio y se encuentra fuertemente influido por factores legales, culturales y religiosos. Las ceremonias funerarias tienen una base esencial en el entorno cultural de procedencia y son ritos utilizados con la finalidad de reafirmar esa identidad cultural.

La prestación de los servicios funerarios se inicia con la **recogida del cuerpo** del fallecido tras la contratación del servicio. Esta contratación muy a menudo se efectúa en el mismo lugar en el que la empresa funeraria recoge el cadáver.

En el supuesto de que el fallecimiento tuviese lugar en el domicilio del difunto, el mecanismo determinante de elección de una empresa, cuando ésta se produce por parte de la familia, está asociada a las experiencias previas que la familia haya tenido con empresas del sector o bien a los mecanismos informales de recomendación por allegados. En alguna medida, los religiosos y los médicos también pueden ejercer una cierta influencia en la toma de decisiones. Este primer contacto tiene un carácter determinante en la medida en que, si tenemos en cuenta las particularidades de este mercado, contactar equivale a contratar.

El primer servicio que ofrecen las empresas funerarias es el asesoramiento y facilitación en la realización de los trámites administrativos y legales. Es un momento difícil para la familia y facilitar este tipo de cuestiones cobra una gran importancia, pues como hemos apuntado no se trata de trámites conocidos ni habituales y han de realizarse en un momento difícil.

Estas actuaciones obligatorias son básicamente:

#### ⑤ *Obtención del certificado médico de defunción*

Debe estar expedido por un médico colegiado. En caso de cremación ha de indicarse que no hay inconvenientes para ello.