



OBSERVATORIO
DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Estudio de opinión sobre el sector de servicios funerarios - Presentación ejecutiva

Septiembre 2025

Ficha técnica



UNIVERSO y TARGET

Población general residente en España de 40 años en adelante



TIPO DE ENTREVISTA

Entrevista online sobre un panel online con cuestionario semiestructurado de entre 10 y 15' de duración.



TAMAÑO MUESTRAL

Se han realizado **2.150 entrevistas**, con una distribución proporcional por sexo, edad y cuotas por CCAA.



ERROR MUESTRAL

El error de muestreo $\pm 2\%$ para un nivel de confianza del 95,5%, y en el supuesto de variables con dos categorías igualmente distribuidas.



TRABAJO DE CAMPO

Del 16 al 29 de julio de 2025



Función social de los servicios funerarios

La información incluida en este documento es propiedad del Observatorio de los Servicios Funerarios. Queda prohibida su divulgación o uso sin su autorización

Una amplia mayoría de la población (80,3%) considera que los servicios funerarios cumplen una función social.

¿En qué medida cree que los servicios funerarios cumplen una función social?

Base: Total

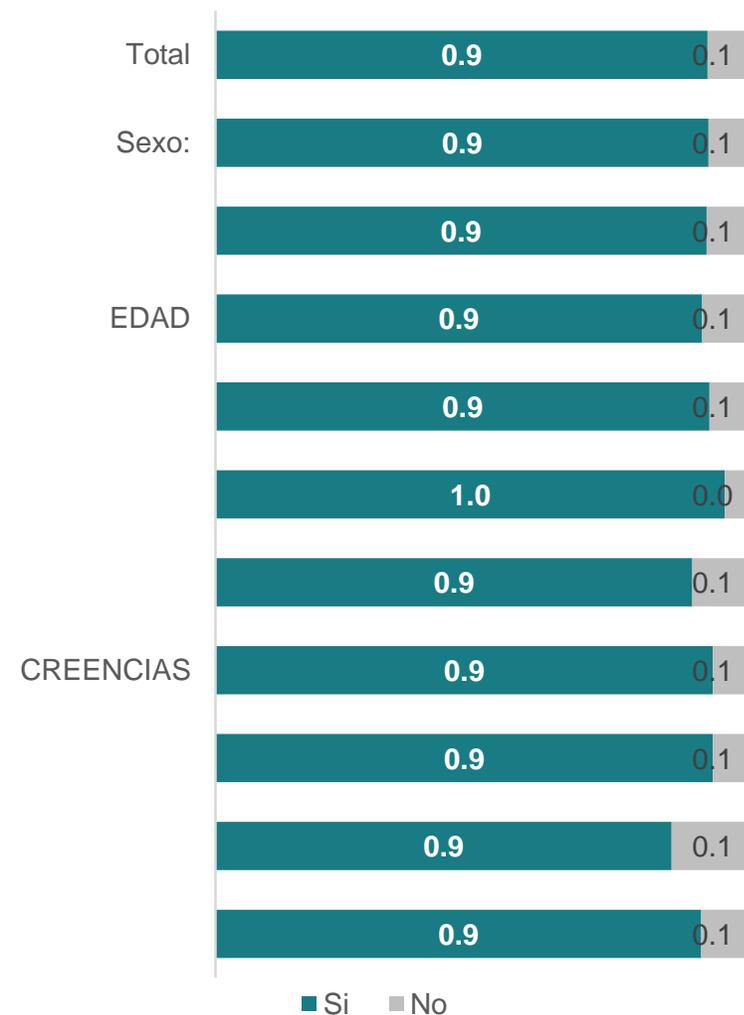
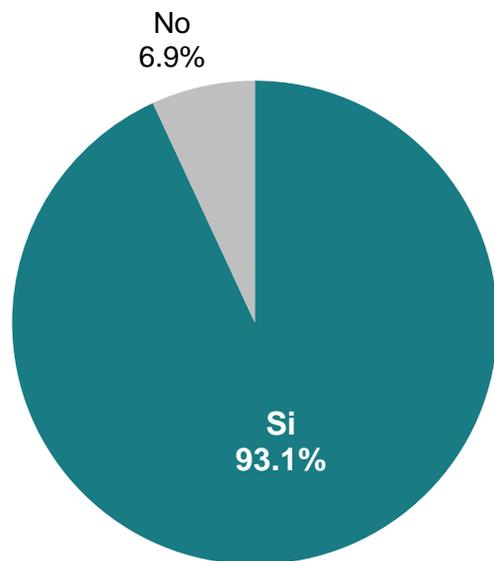


	Total	Sexo:		EDAD				CREENCIAS			
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70	Cristiano Católico	Cristiano no católico	Otras creencias	Agnóstico/ateo
Mucho o bastante	80,3%	81,6%	78,9%	74,7%	83,1%	82,6%	81,2%	83,5%	79,1%	75,4%	74,6%
Poco o nada	19,7%	18,4%	21,1%	25,3%	16,9%	17,4%	18,8%	16,5%	20,9%	24,6%	25,4%

La práctica totalidad de población (93,1%) cree que los entierros o cremaciones deben ser considerados servicios esenciales de las familias.

¿Cree que los entierros o cremaciones deben ser considerados servicios esenciales de las familias?

Base: Total



Tipos de despedidas y servicios funerarios

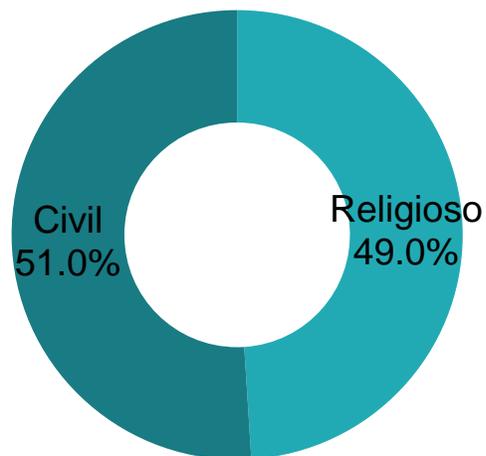


La información incluida en este documento es propiedad del Observatorio de los Servicios Funerarios. Queda prohibida su divulgación o uso sin su autorización

Hay división de preferencias sobre el tipo de funeral. El 49% de los españoles prefiere un funeral religioso y el 51% opta por una ceremonia civil.

¿En su caso preferiría un funeral religioso o civil?

Base: Total



	Total	Sexo		EDAD				CREENCIAS			
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70	Cristiano Católico	Cristiano no católico	Otras creencias	Agnóstico/ateo
Religioso	49,0%	46,8%	51,3%	43,3%	53,2%	46,0%	53,2%	72,9%	47,8%	22,3%	5,9%
Civil	51,0%	53,2%	48,7%	56,7%	46,8%	54,0%	46,8%	27,1%	52,2%	77,7%	94,1%

Esta división de opiniones se rompe en función de las creencias religiosas.

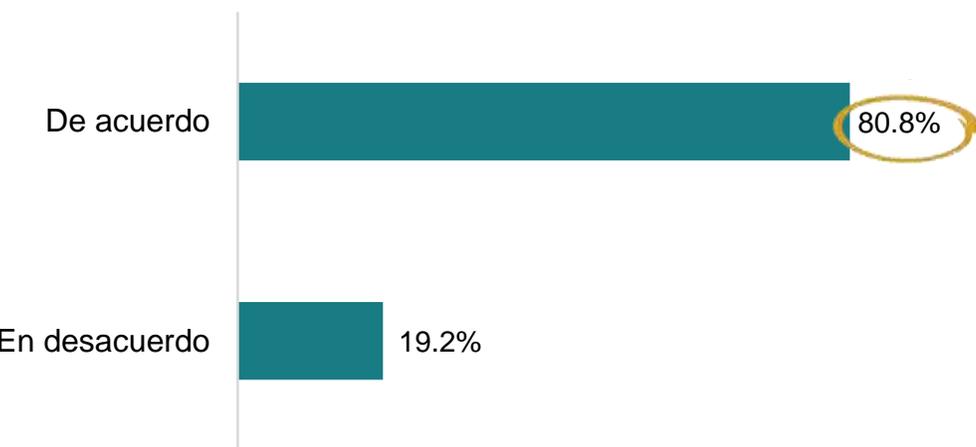
- La preferencia por un funeral religioso es mayoritaria entre las personas cristianas católicas.
- Las personas de otras creencias no cristianas o las agnósticas/ateas, se inclinan mayoritariamente por funerales civiles.

El 80,8 % de los españoles considera que la despedida de un ser querido en los tanatorios es demasiado formal e impersonal, y que deberían poder personalizarlas de acuerdo a los gustos del fallecido y su familia. Y el 88,9% está de acuerdo con que los velatorios deberían ser más un evento póstumo de despedida, un homenaje a la vida de la persona querida a la que se despidе.

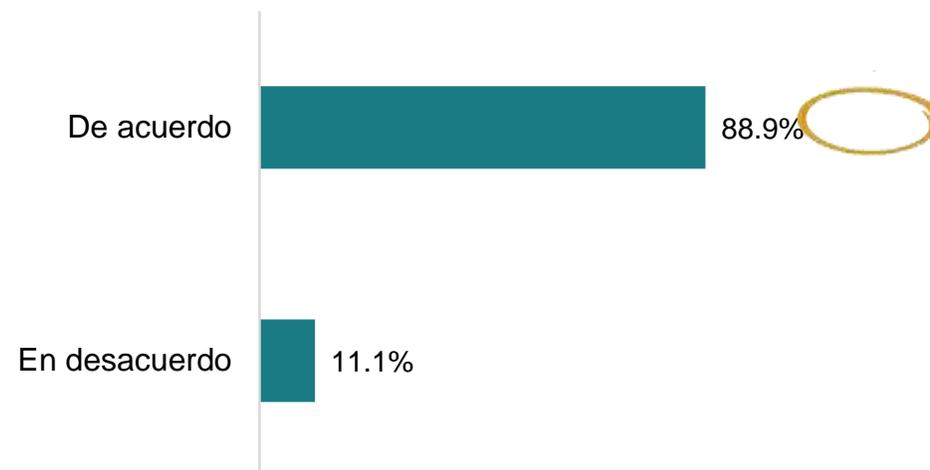
¿Pensando en lo que le gustaría para usted o sus seres queridos, indique en qué medida está de acuerdo con cada una de las siguientes frases?

Base: Total

Actualmente, la despedida de un ser querido en los tanatorios es demasiado formal e impersonal, deberían poder personalizarlas de acuerdo a los gustos del fallecido y su familia



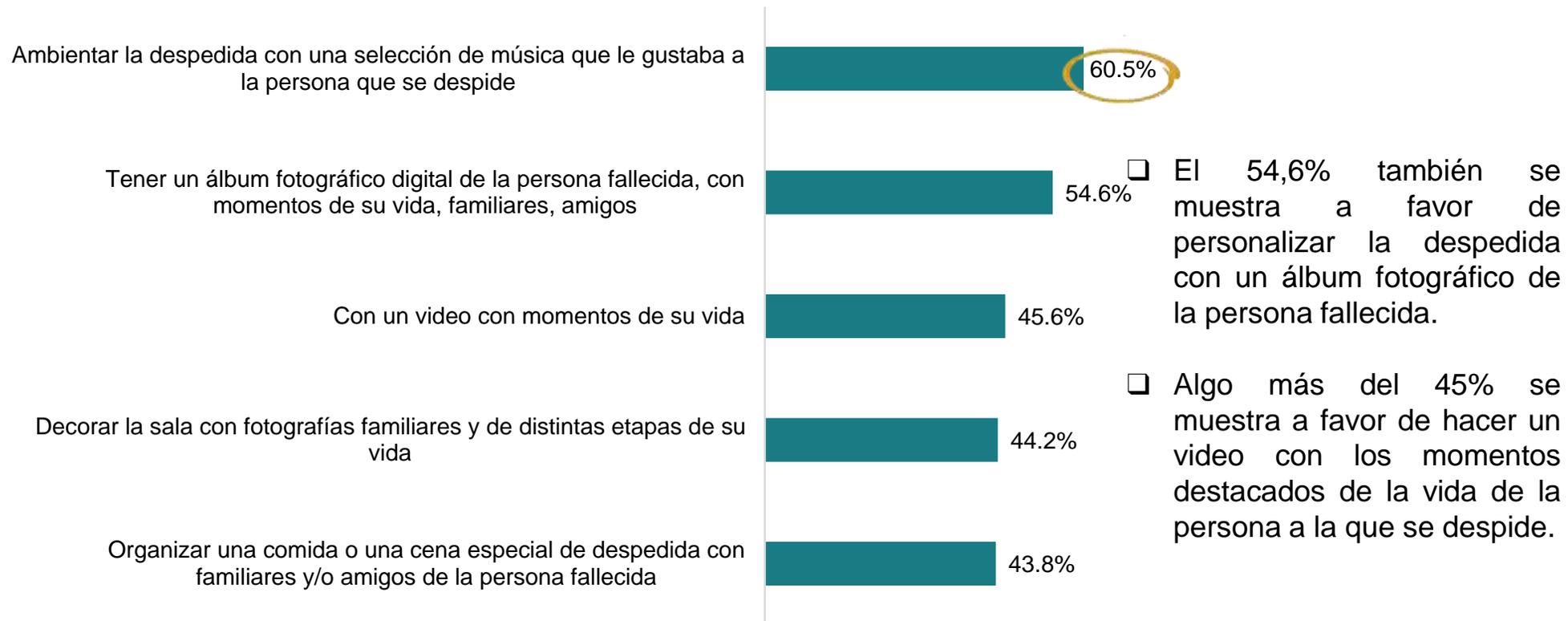
Los velatorios deberían ser más un evento póstumo de despedida, un homenaje a la vida de la persona querida a la que se despidе



La ambientación de la despedida de la persona querida con una selección de su música preferida es la opción elegida por el 66% de los españoles para personalizar su despedida.

¿En concreto, si tuviera que organizar la despedida de un ser querido, en qué medida le gustaría personalizarla con cada una de las siguientes opciones? (Totalmente o bastante de acuerdo)

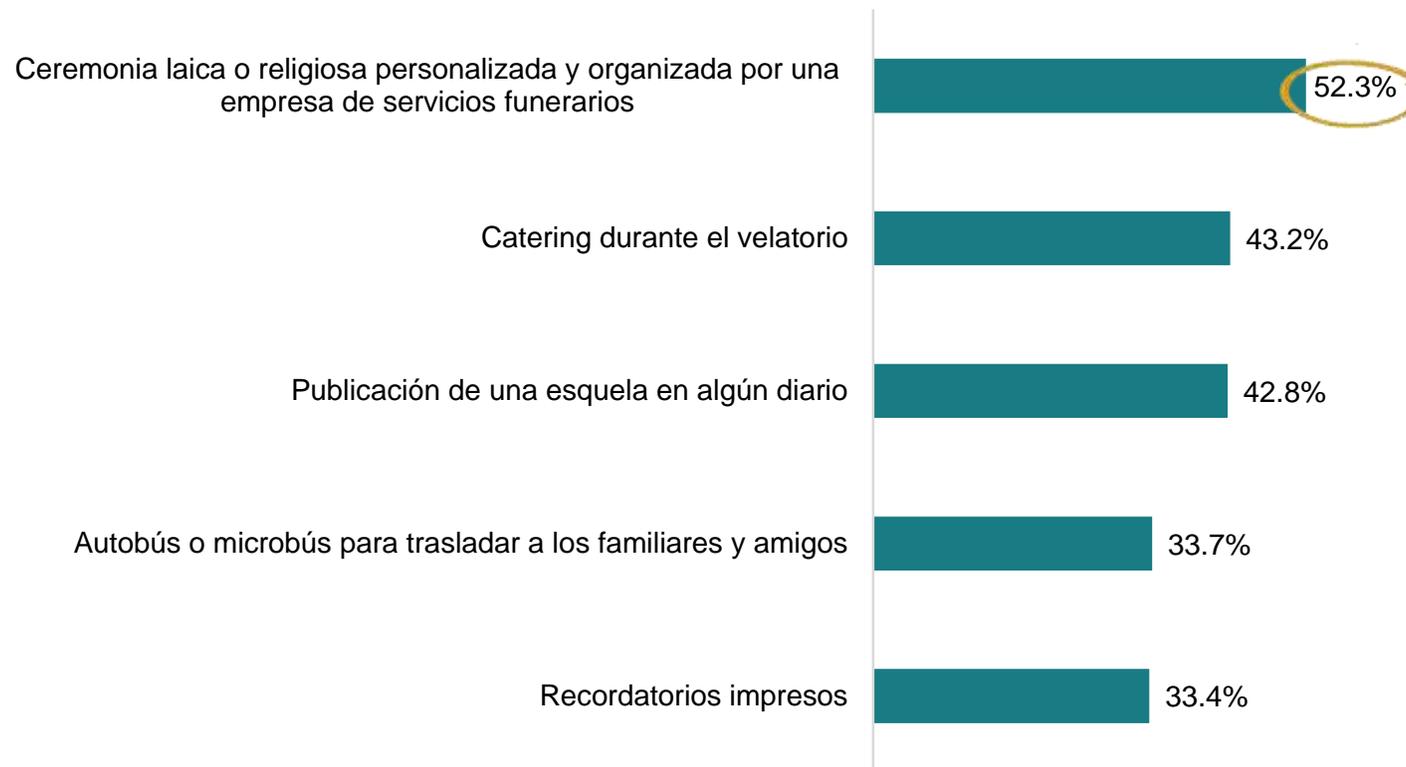
Base: Total



La organización de una ceremonia laica o religiosa personalizada, es el servicio con mayor predisposición a ser contratado (52,3%), por delante de un catering durante el velatorio (43,2%) o la publicación de una esquila (42,8%)

¿Contrataría los siguientes servicios? (%SI)

Base: Total

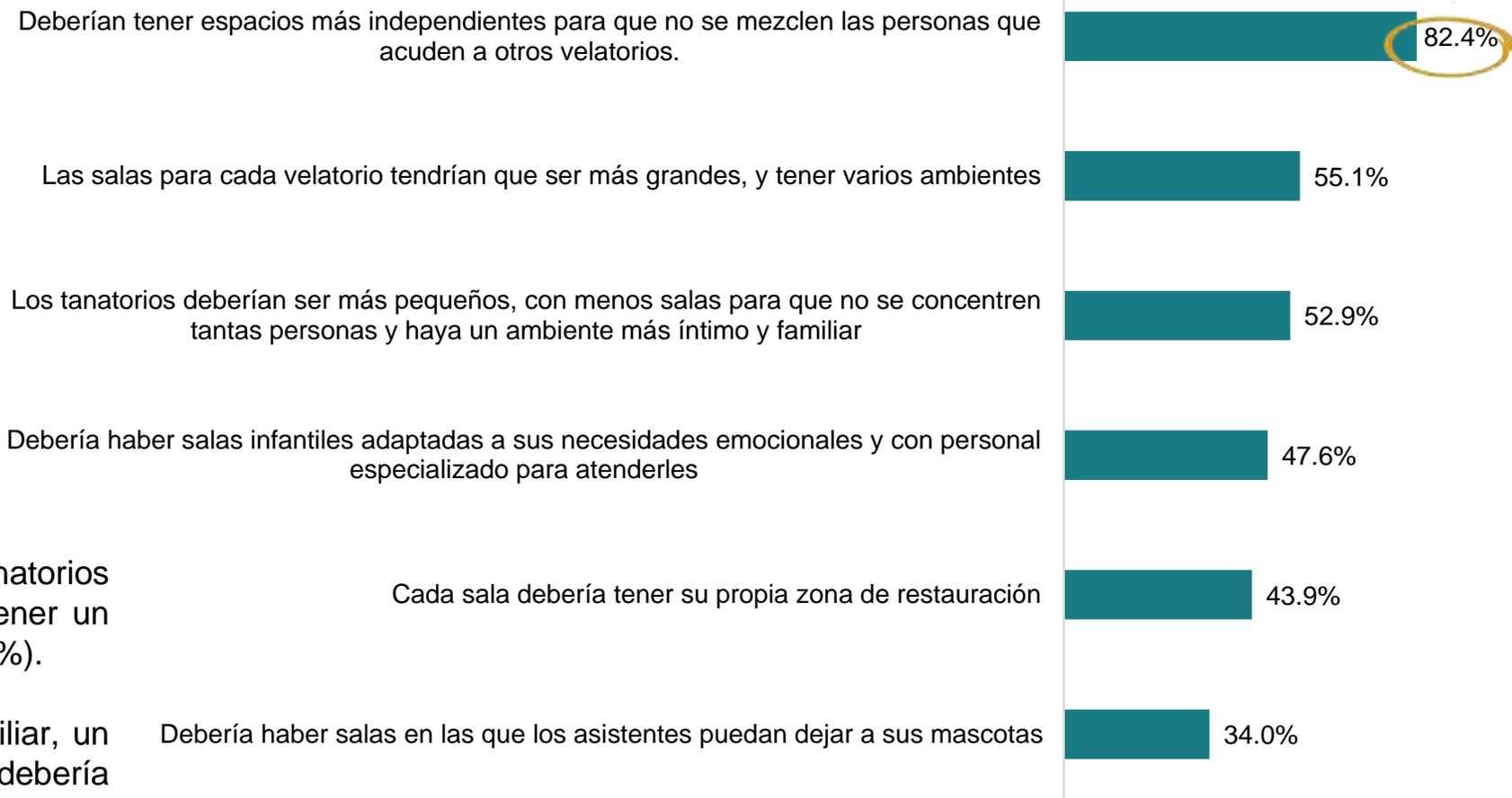


- Algo más de un tercio de la población se muestra dispuesto a contratar un servicio de autobús o microbús para trasladar a familiares y amigos, o la edición de recordatorios impresos.

Las mayoría (82,4%) de la población piensa que los tanatorios deberían contar con espacios más independientes para asegurar que no se mezclen las personas que acuden a distintos velatorios. Y el 55,1% considera que las salas tendrían que ser más grandes o tener varios ambientes.

¿En cuanto a los tanatorios, señale su nivel de acuerdo con cada una de las siguientes opiniones? (Totalmente o bastante de acuerdo)

Base: Total



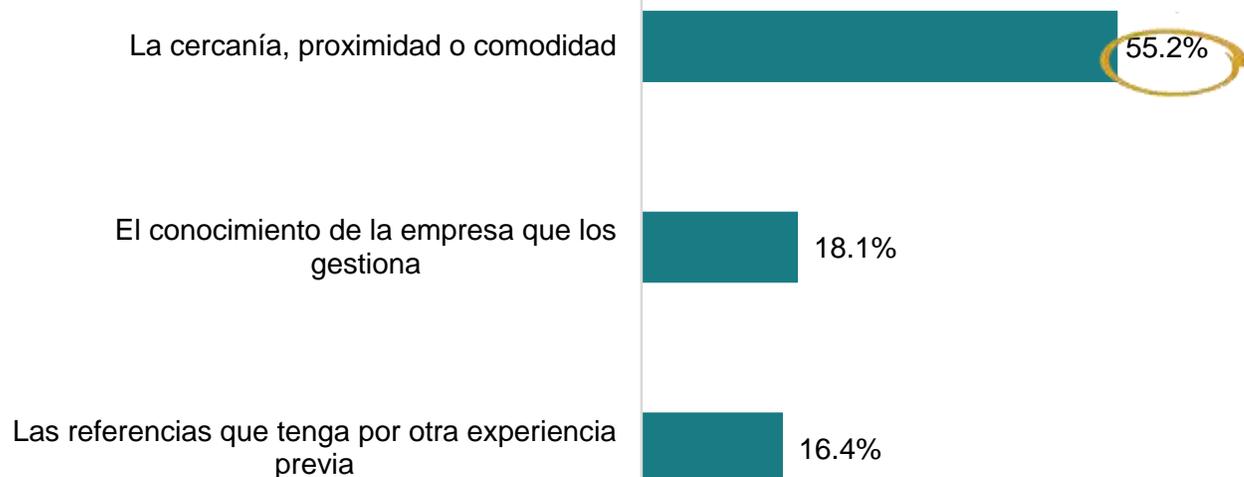
Otras expectativas apuntan a tanatorios más pequeños, que permitan mantener un ambiente más íntimo y familiar (52,9%).

Y en línea con una perspectiva familiar, un 47,6% plantea que en los tanatorios debería haber salas infantiles, adaptadas a sus necesidades emocionales y con personal especializado para atenderles.

La cercanía o proximidad al tanatorio, supone una comodidad y es el principal factor de decisión a la hora de elegir un tanatorio (55,2%).

¿Si alguna vez ha tenido que utilizar los servicios de un tanatorio o tuviera que hacerlo ¿Qué sería más importante en su elección? (%)

Base: Total



Este criterio de elección es el más frecuente en todos los sectores de población.

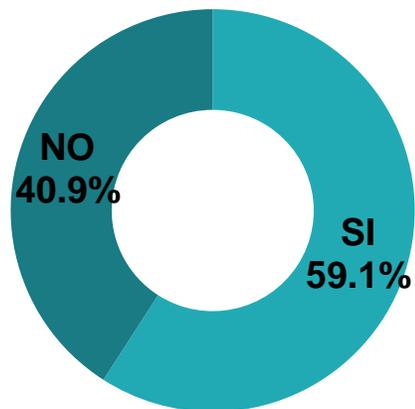
El conocimiento de la empresa que lo gestiona o las referencias por experiencias previas, son el factor más importante de elección para el 18,1% y 16,4% respectivamente.

	Total	Sexo:		EDAD			
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70
La cercanía, proximidad o comodidad	55,2%	55,8%	54,5%	53,7%	54,9%	55,9%	57,7%
El conocimiento de la empresa que los gestiona	18,1%	18,3%	18,0%	16,9%	17,7%	17,8%	22,0%
Las referencias que tenga por otra experiencia previa	16,4%	15,2%	17,5%	16,6%	17,0%	15,7%	14,8%
La recomendación de amigos o familiares	10,4%	10,8%	10,0%	12,7%	10,3%	10,6%	5,4%

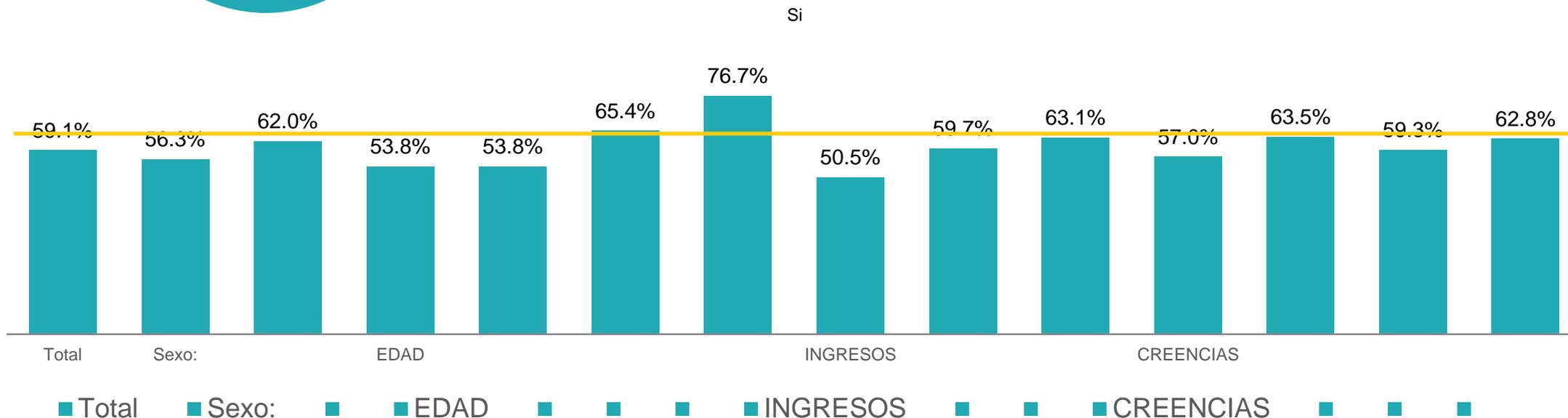
La mayoría (59,1%) se muestra a favor de que los tanatorios cierren durante la noche. Opinión que se incrementa con la edad.

En su opinión, ¿cree usted que los tanatorios deberían cerrar durante la noche?

Base: Total



- De igual modo, las mujeres (62%) están en mayor medida que los hombres (56,3%) a favor del cierre de los tanatorios durante la noche.
- Y es una opinión que se incrementa entre las personas de mayor nivel económico.





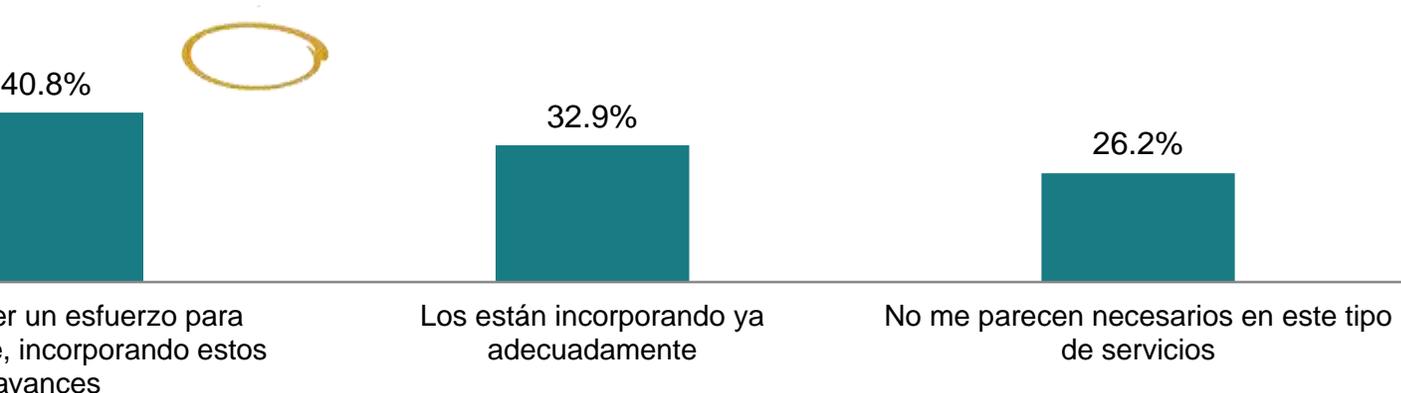
Nuevos servicios - Servicios digitales

La información incluida en este documento es propiedad del Observatorio de los Servicios Funerarios. Queda prohibida su divulgación o uso sin su autorización

El 40,8% de la población piensa que las empresas de servicios funerarios, así como los cementerios, deben hacer un esfuerzo para modernizarse, incorporando los avances tecnológicos y la digitalización en sus servicios. Esta opinión se mantiene estable, ya que en 2024 pensaba así el 41%.

¿Con cuál de las siguientes frases está usted más de acuerdo sobre la integración de los avances tecnológicos y la digitalización en los servicios funerarios y los cementerios?

Base: Total



- Esta opinión es la más extendida entre todos los segmentos de población, especialmente entre las personas menores de 66 años.
- No obstante, cerca de un tercio de la población cree que las empresas del sector ya están incorporando adecuadamente estos avances. Algo que se percibe en mayor medida entre las personas de mayor edad.

	Total	Sexo:		EDAD				CREENCIAS			
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70	Cristiano Católico	Cristiano no católico	Otras creencias	Agnóstico/ateo
Deben hacer un esfuerzo para modernizarse, incorporando estos avances	40,8%	42,5%	39,1%	44,8%	43,6%	37,6%	29,1%	39,6%	45,0%	47,2%	41,8%
Los están incorporando ya adecuadamente	32,9%	31,7%	34,1%	27,8%	33,9%	36,4%	36,7%	35,0%	32,2%	24,6%	30,2%
No me parecen necesarios en este tipo de servicios	26,2%	25,8%	26,7%	27,4%	22,6%	26,0%	34,2%	25,4%	22,8%	28,3%	28,0%

El borrado de la huella digital de la persona fallecida es el servicio digital con mayor aceptación en todos los segmentos de población.

Si tuviese que organizar la despedida de un ser querido, ¿en qué medida le parecería interesante contratar los siguientes servicios? (% de Muy o bastante interesante)

Base: Total

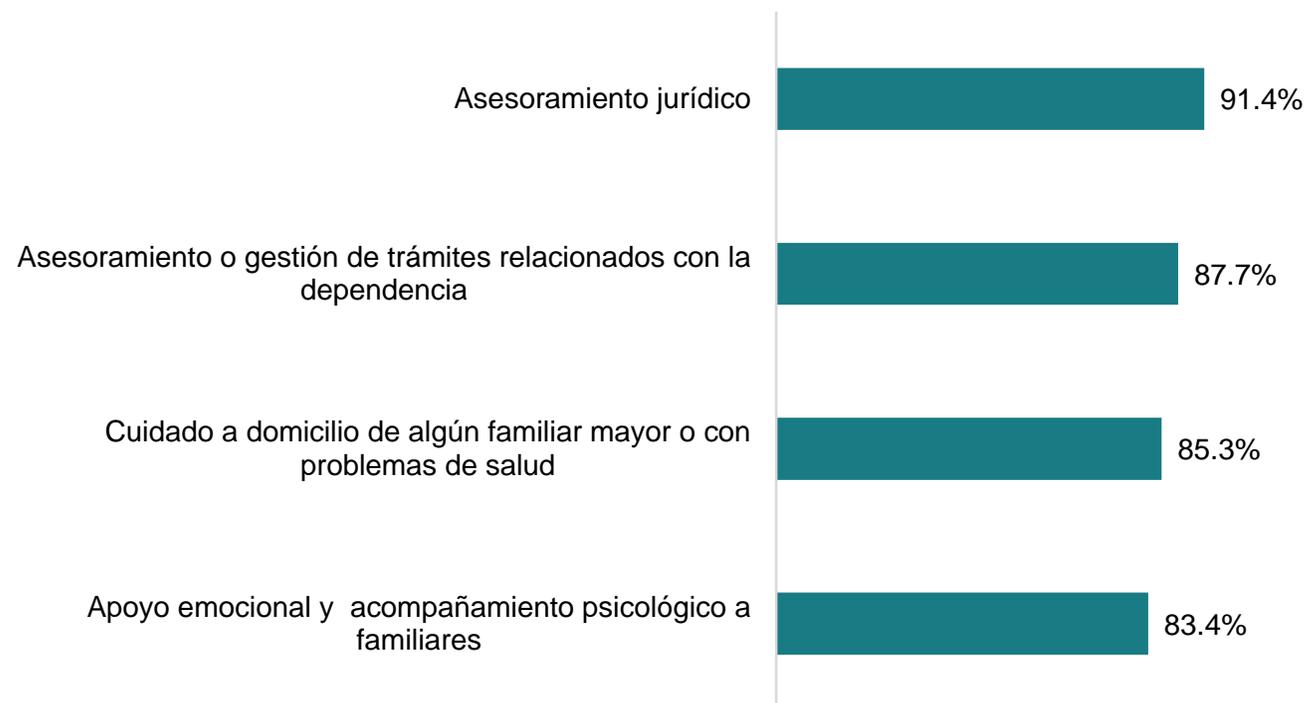
- En general se observa mayor aceptación de todos los servicios digitales entre los hombres y las personas menores de 61 años.

	Total	Sexo:		EDAD				CREENCIAS			
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70	Cristiano Católico	Cristiano no católico	Otras creencias	Agnóstico/ateo
Borrado de la huella digital de la persona fallecida	66,7%	69,6%	63,9%	68,3%	70,2%	66,0%	55,1%	66,7%	66,0%	63,7%	67,4%
Gestionar la comunicación de la despedida del ser querido en redes sociales	34,2%	38,2%	30,1%	37,4%	36,1%	30,9%	26,5%	32,9%	47,9%	38,2%	34,8%
Funeral online (vía streaming) para quienes están muy lejos o no puedan asistir en persona	29,7%	29,1%	30,4%	30,4%	31,7%	26,2%	27,0%	28,6%	43,4%	42,5%	28,7%
Recordatorios digitales	29,3%	34,4%	24,3%	33,6%	29,8%	28,1%	21,0%	29,5%	41,5%	30,8%	27,7%
Código QR para tarjetas, lapidas, etc. a través del que acceder a información sobre la vida del familiar	26,1%	29,2%	23,0%	28,6%	27,7%	24,2%	18,9%	26,2%	28,9%	35,0%	24,4%

Los servicios de asesoramiento y apoyo, tras la pérdida de un ser querido, se consideran muy o bastante útiles

¿En qué medida le parece a usted importante que las empresas funerarias ofrezcan los siguientes servicios tras la pérdida de un ser querido? (% de Muy o bastante útil)

Base: Total



- ❑ El 91,4% considera muy o bastante útil que las empresas funerarias ofrezcan asesoramiento jurídico tras la pérdida de un ser querido.
- ❑ Igualmente, el 87,7% ve muy o bastante útil poder contar con un servicio de asesoramiento o gestión de trámites relacionados con la dependencia.
- ❑ En torno al 85% también considera muy o bastante útil servicios de ayuda para el cuidado de familiares mayores con problemas de salud o servicios de apoyo y acompañamiento psicológico a familiares.

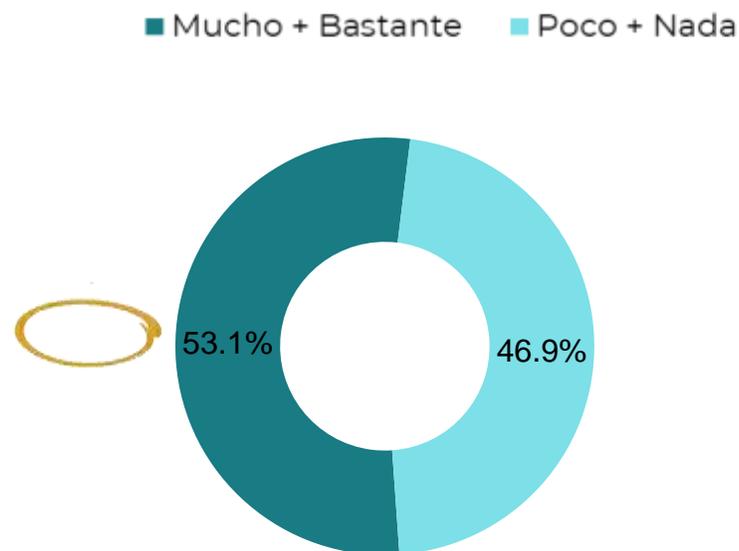


Sostenibilidad y cambio climático

Hay división de opiniones sobre el impacto que los elementos y procesos implicados en las inhumaciones y cremaciones tienen sobre el medio ambiente y el cambio climático. Pero es mayoritaria la opinión de que las empresas de servicios funerarios y de gestión de los cementerios están adaptando sus servicios para que sean más respetuosos con el medio ambiente.

¿En qué medida cree usted que todos los elementos y procesos implicados en las inhumaciones (entierros) y cremaciones (incineraciones) impactan sobre el medioambiente y el cambio climático?.

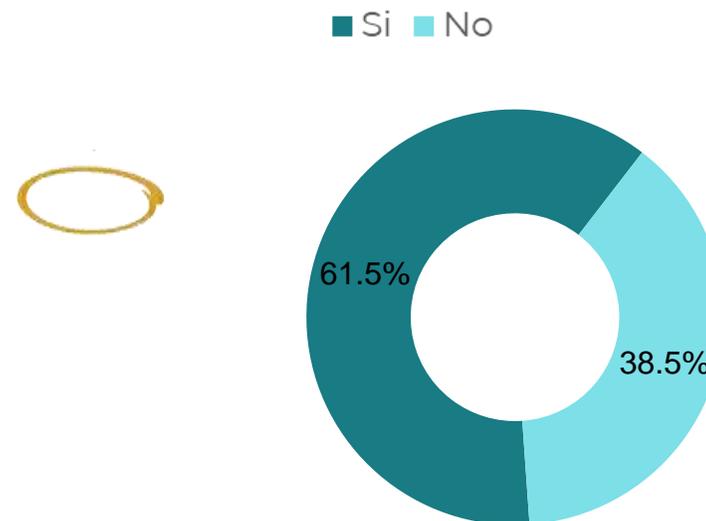
Base: Total



- El 53,1% piensa que influyen mucho o bastante, mientras que el 46,9% considera que influyen poco o nada.

¿Cree usted las empresas de servicios funerarios y de gestión de los cementerios están adaptando sus servicios para que sean más respetuosos con el medio ambiente?.

Base: Total

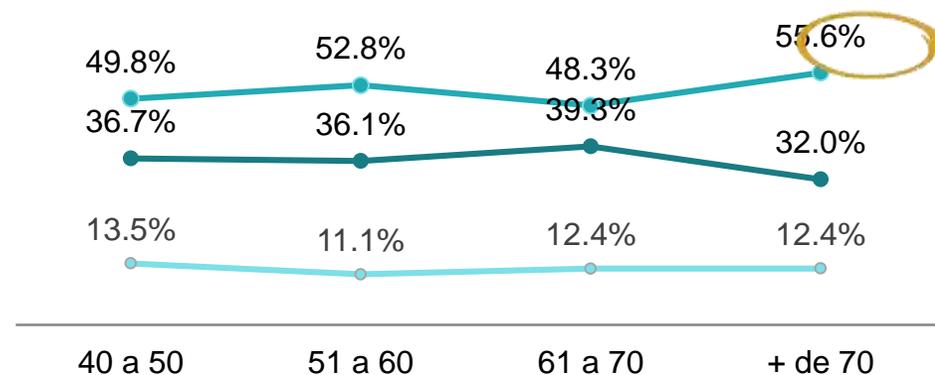
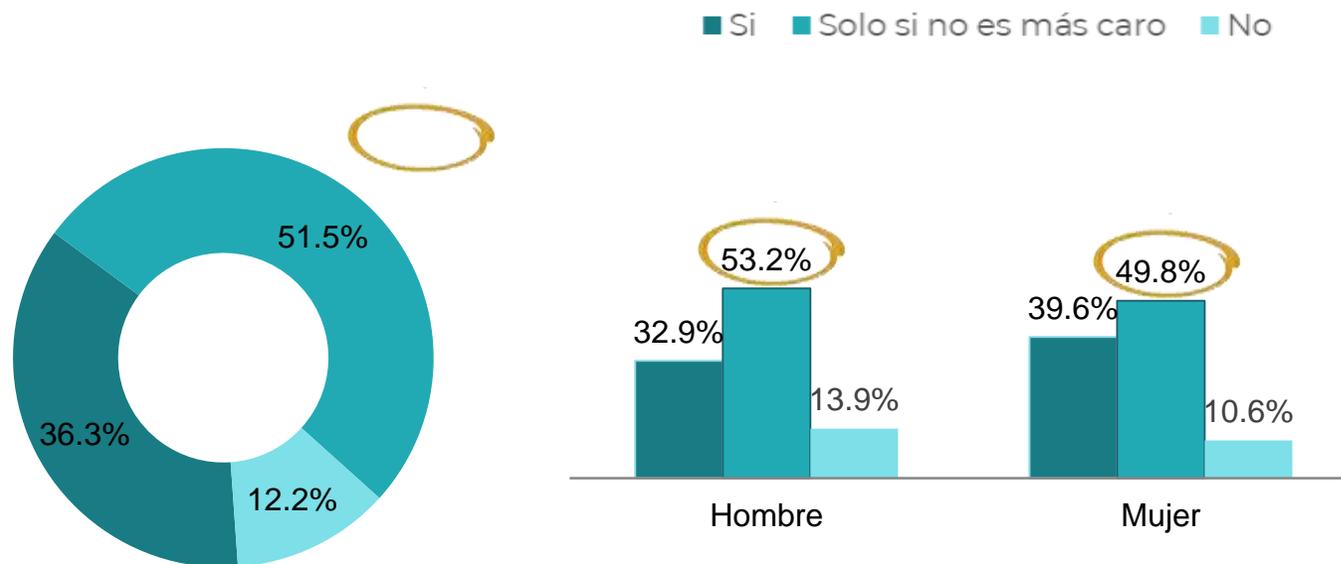


El 61,5% piensa que las empresas de servicios funerarios y de gestión de los cementerios están adaptando sus servicios para que sean más respetuosos con el medio ambiente.

El 36,3% se muestra dispuesto a contratar servicios funerarios más ecológicos y sostenibles, y el 51,5% lo haría si no son más caros.

¿Contrataría usted un servicio funerario que fuera más ecológico y sostenible?.

Base: Total



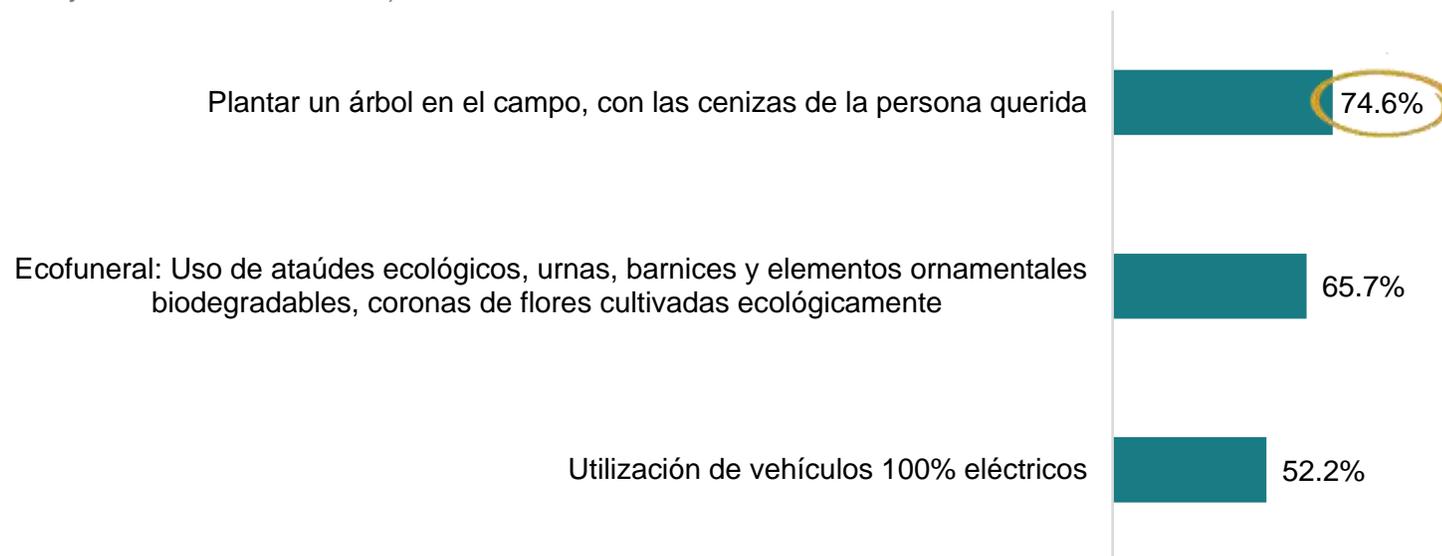
□ Las mujeres son quienes se muestran más dispuestas a la contratación de estos servicios sin poner ninguna condición (39,6%), al igual que las personas de 40 a 50 años (40,1%) y las de 66 a 75 años (40%).

□ En todos los grupos de edad predomina la actitud favorable a contratar servicios funerarios más ecológicos si no son mas caros. Esta disposición supera el 55% entre las personas de más de 70 años de edad.

La opción de plantar un árbol en el campo, con las cenizas de la persona querida es el servicio ecológico que se considera más interesante.

Si tuviese que organizar la despedida de un ser querido, ¿en qué medida optaría por las siguientes opciones le parecería interesante contratar los siguientes servicios? (% de Muy o bastante interesante)

Base: Total



La opción de plantar un árbol en el campo, con las cenizas de la persona querida es la que cuenta con mayor grado de aceptación. El 74,6% la considera muy o bastante interesante.

Se trata de la opción más interesante para todos, excepto para quienes tienen creencias religiosas distintas a las cristianas. En este caso el ecofuneral se sitúa como el servicio ecológico más interesante.

	Total	Sexo:		EDAD				CREENCIAS			
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70	Cristiano Católico	Cristiano no católico	Otras creencias	Agnóstico/ateo
Plantar un árbol en el campo, con las cenizas de la persona querida	74,6%	72,2%	76,9%	79,1%	79,0%	70,4%	58,5%	71,3%	80,5%	68,1%	81,3%
Ecofuneral: Uso de ataúdes ecológicos, urnas, barnices y elementos ornamentales biodegradables, coronas de flores cultivadas ecológicamente	65,7%	61,4%	70,0%	66,0%	68,9%	66,9%	55,0%	62,0%	61,9%	73,3%	72,6%
Utilización de vehículos 100% eléctricos	52,2%	52,1%	52,2%	57,8%	51,6%	50,8%	43,9%	51,7%	56,6%	47,2%	53,4%



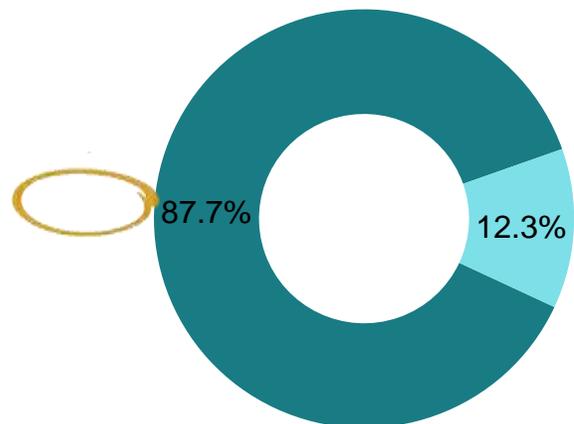
Espacios funerarios- Patrimonio y memoria

Acuerdo generalizado con que se inviertan recursos públicos para la conservación de cementerios de valor histórico y artístico

¿En qué medida está usted de acuerdo con que se inviertan recursos públicos para la conservación de cementerios de valor histórico y artístico?

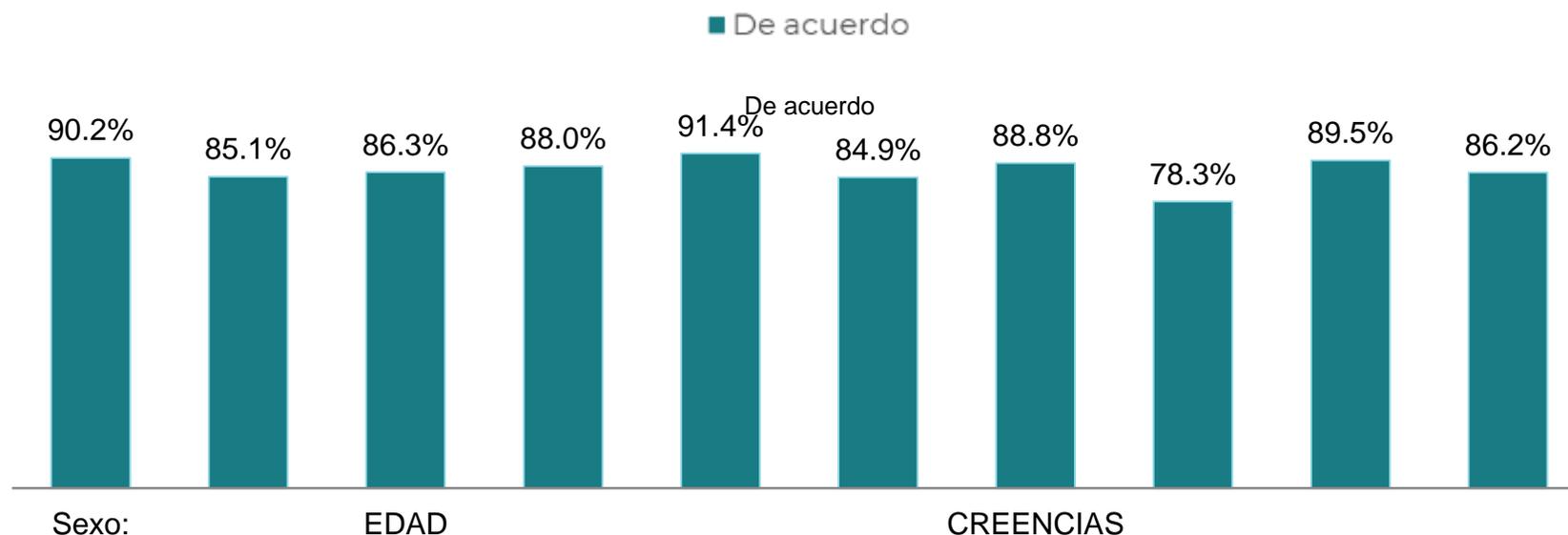
Base: Total

■ De acuerdo ■ En desacuerdo



□ El 87,7% se muestra de acuerdo con que se inviertan recursos públicos para la conservación de cementerios de valor histórico y artístico.

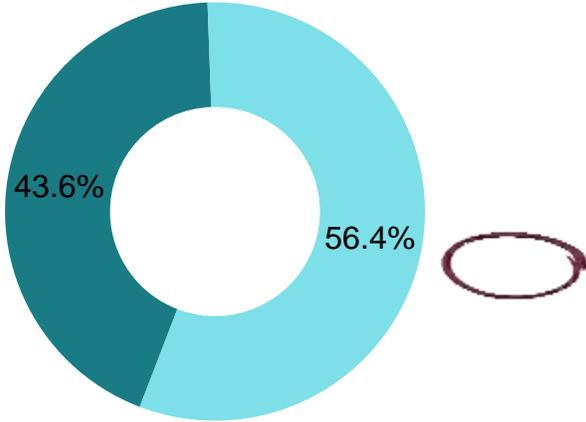
□ Se trata de una actitud generalizada que no baja del 80% salvo entre los cristianos no católicos,



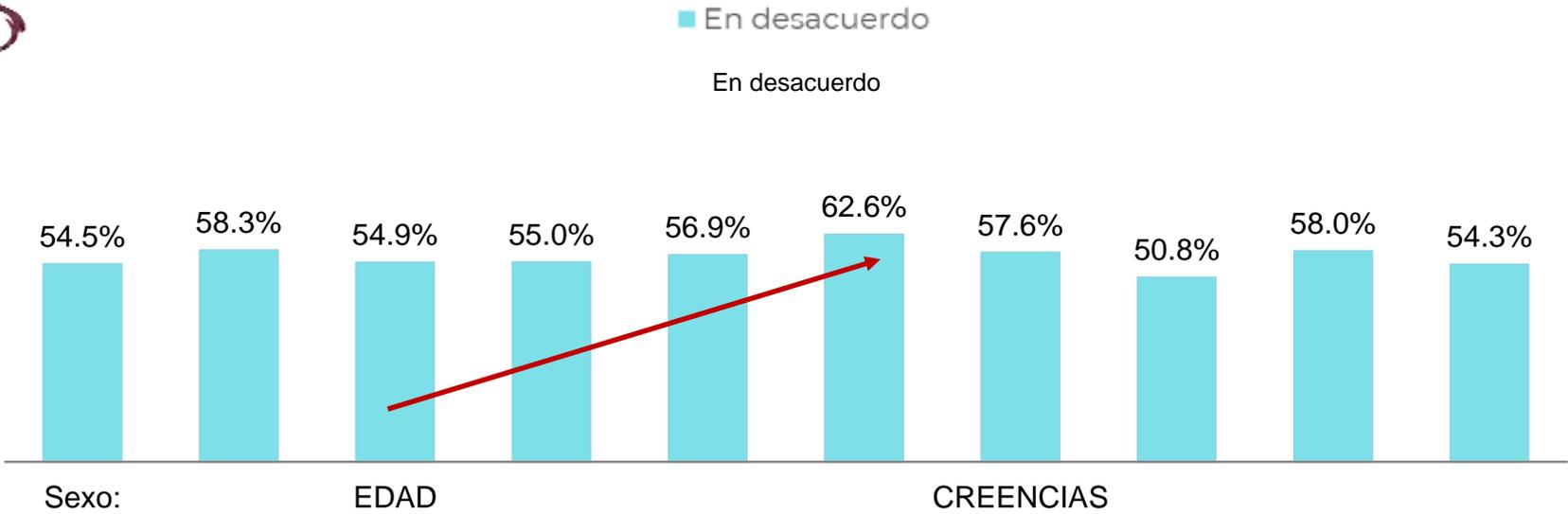
El 43,6% se muestra a favor que los tanatorios y cementerios puedan ser espacios multifuncionales en los que haya zonas en las que se organicen eventos culturales. Sin embargo, el 56,4% no ve con buenos ojos esta utilización de esos espacios

¿En qué medida está usted de acuerdo con que los tanatorios y cementerios puedan ser espacios multifuncionales en los que haya espacios en los que se organicen eventos culturales?

Base: Total
 ■ De acuerdo ■ En desacuerdo



□ El desacuerdo con este uso multifuncional predomina en todos los segmentos, acentuándose esta actitud con la edad.



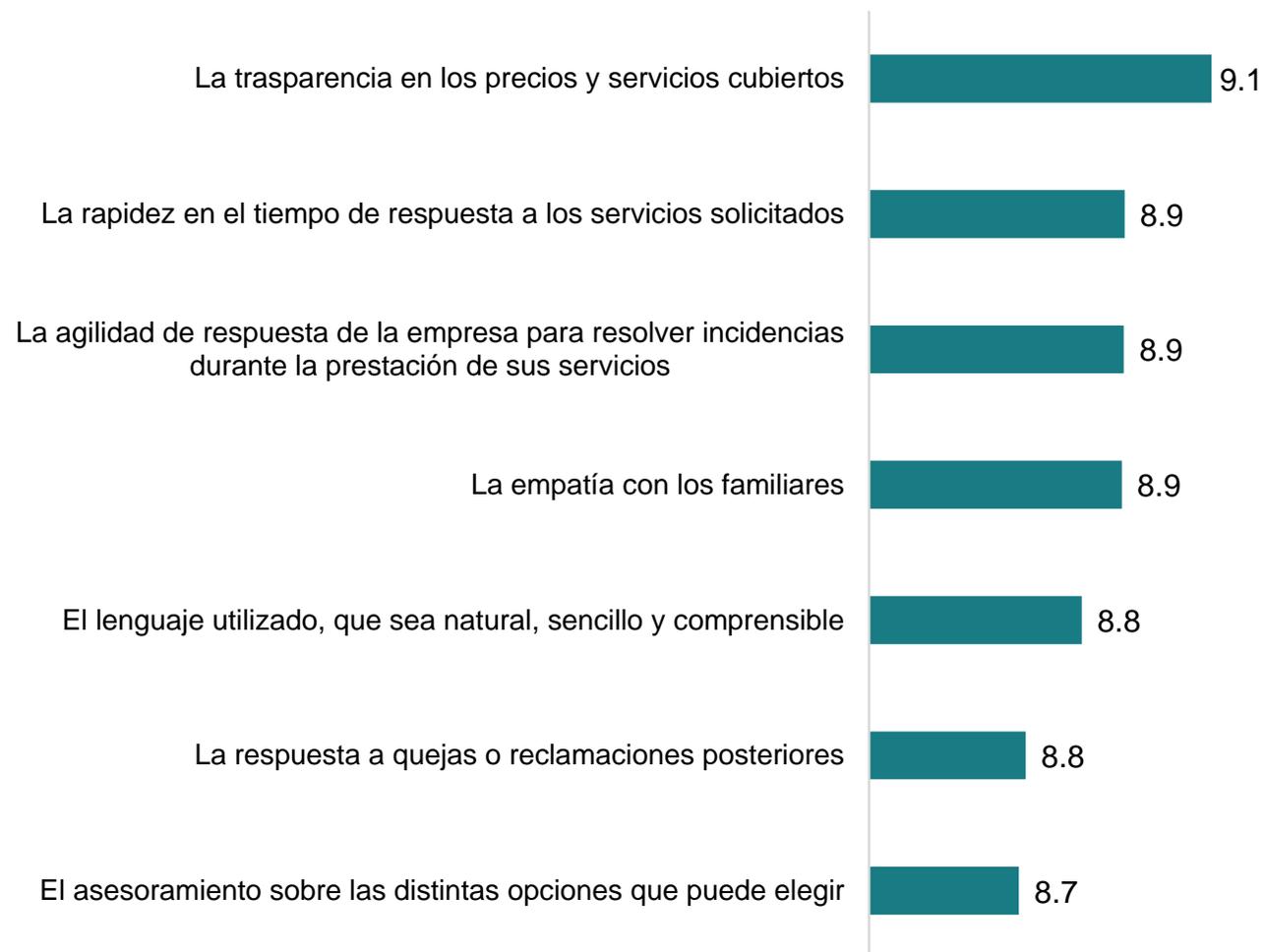


Adaptaciones del servicio

A todos los aspectos evaluados se les atribuyen una importancia alta en el proceso de comunicación con una empresa funeraria.

En una escala de 1 a 10 en la que 1 es poco importante y 10 muy importante, ¿qué importancia tienen para usted cada uno de los siguientes aspectos en la comunicación con una empresa funeraria? (media)

Base: Total



□ La transparencia (9,1) es el aspecto que obtiene una valoración más alta. Pero se encuentra seguida muy de cerca por la rapidez de respuesta para poner en marcha los servicios o resolver incidencias.



Precios e impuestos

La mayoría sabe que el IVA aplicado a los servicios funerarios es del 21% y cerca del 90% no considera justo que a estos servicios se les aplique el mismo IVA que a otros servicios como el transporte de pasajeros.

¿Cuál cree usted que es el IVA que se aplica en España a los servicios funerarios?

Base: Total

IVA aplicado

- IVA general, 21%
- IVA reducido, 10%
- IVA superreducido, 4%
- No tienen IVA

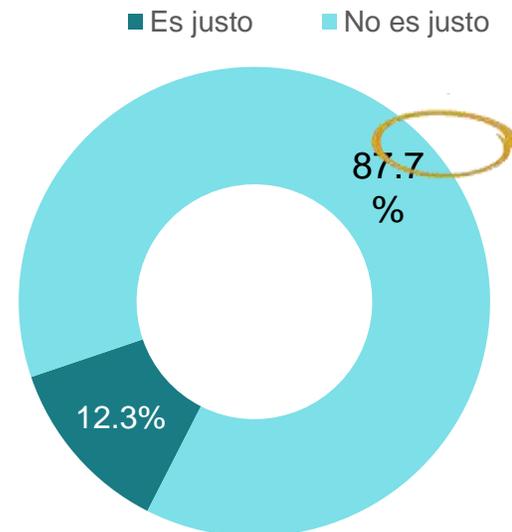


- El 68,9% sabe que a los servicios funerarios se les aplica el IVA general del 21% Pero un 16,5% piensa que se les aplica el IVA reducido, y un 7% piensa que se les aplica el IVA superreducido.

Tras esta pregunta, se informa a los entrevistados de que actualmente en España, a los servicios funerarios se les aplica un IVA del 21%, uno de los más elevados de Europa.

¿Le parece a usted justo que a los servicios funerarios se les aplique un IVA mayor que a otros servicios como el de transporte de pasajeros?

Base: Total

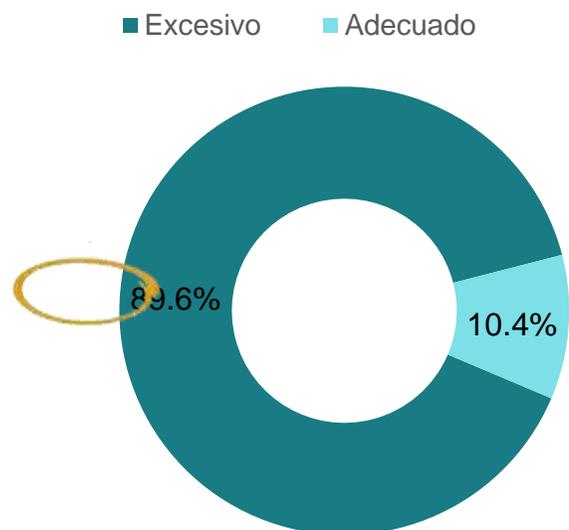


- El 87,7% no considera justo que a estos servicios se les aplique el mismo IVA que a otros servicios como el transporte de pasajeros.. Opinión ampliamente mayoritaria en todos los segmentos de población.

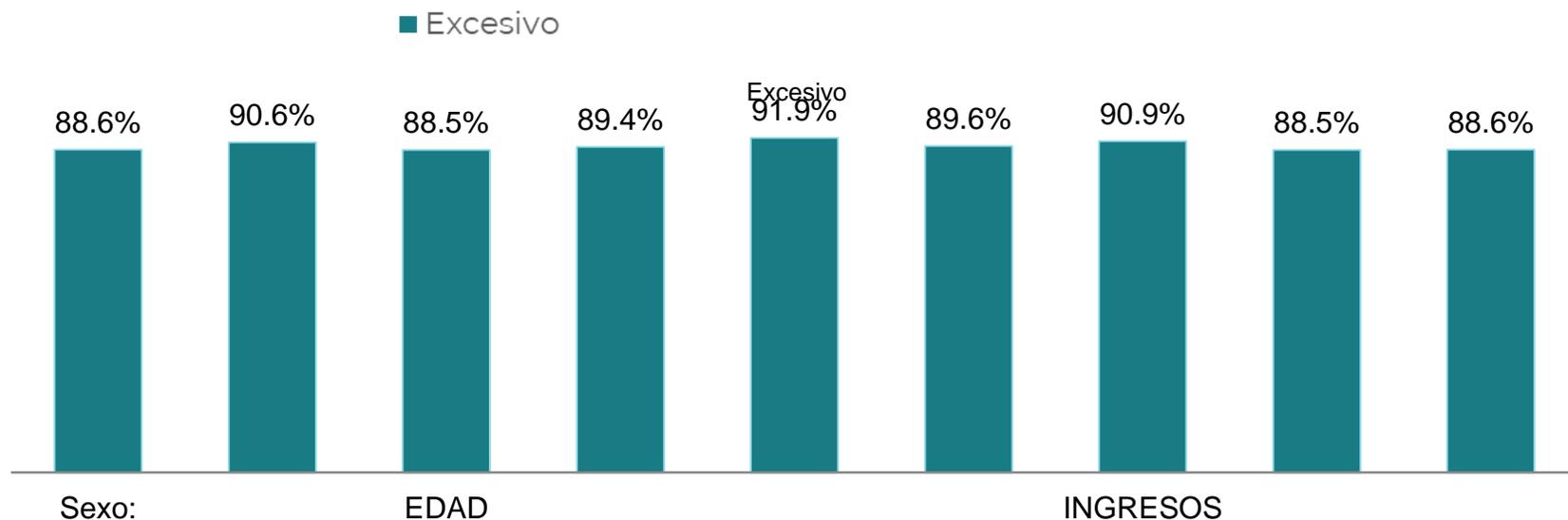
La opinión sobre el IVA aplicado a estos servicios, favorece que el precio de los servicios funerarios en España se considere excesivo (89,6%).

En su opinión ¿el precio de los servicios funerarios en España es excesivo o adecuado?

Base: Total



El acuerdo en considerar excesivo el precio de los servicios funerarios se encuentra generalizado en todos los segmentos de la población, incluso en los de mayor nivel de ingresos.



Los españoles creen que los servicios funerarios deberían estar exentos de IVA o en todo caso sólo se les debería aplicar el IVA superreducido.

¿En su opinión que IVA considera que sería adecuado aplicar a los servicios funerarios?

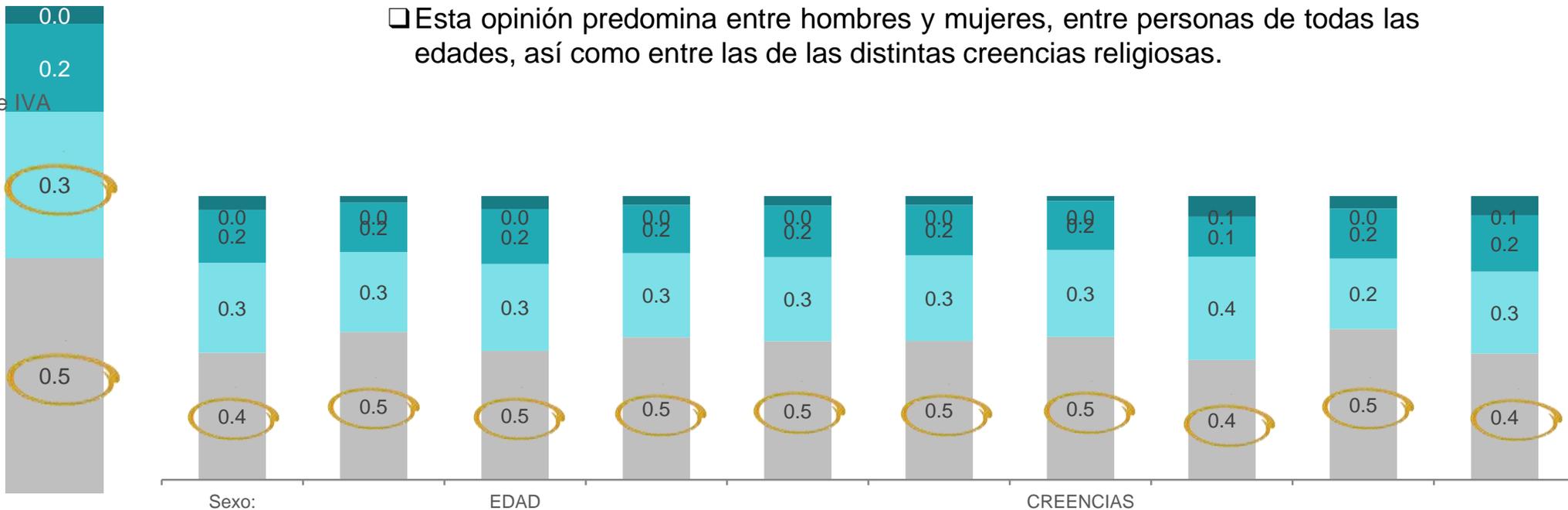
Base: Total

El 48,4% piensa que los servicios funerarios deberían estar exentos de IVA. El 30% cree que se le debería aplicar el IVA superreducido, que es del 4%.

Esta opinión predomina entre hombres y mujeres, entre personas de todas las edades, así como entre las de las distintas creencias religiosas.

IVA que se debería aplicar

- IVA general, 21%
- IVA reducido, 10%
- IVA superreducido, 4%
- Deberían estar exentos de IVA



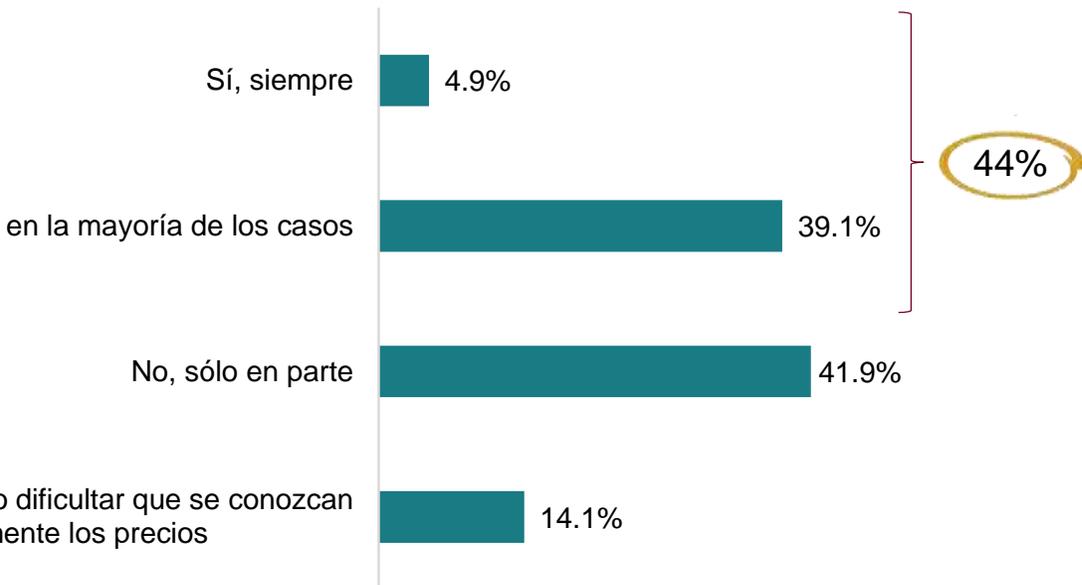


Transparencia e información al consumidor

El 44% cree que las empresas funerarias informan de forma clara y detallada de los precios de sus servicios siempre o casi siempre

¿Cree usted que las empresas funerarias informan de forma clara y detallada sobre los precios de sus productos y servicios?

Base: Total



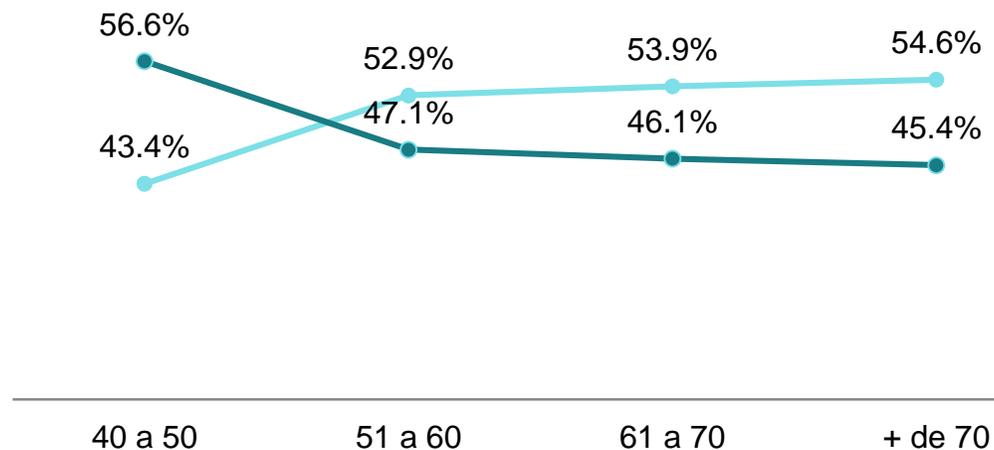
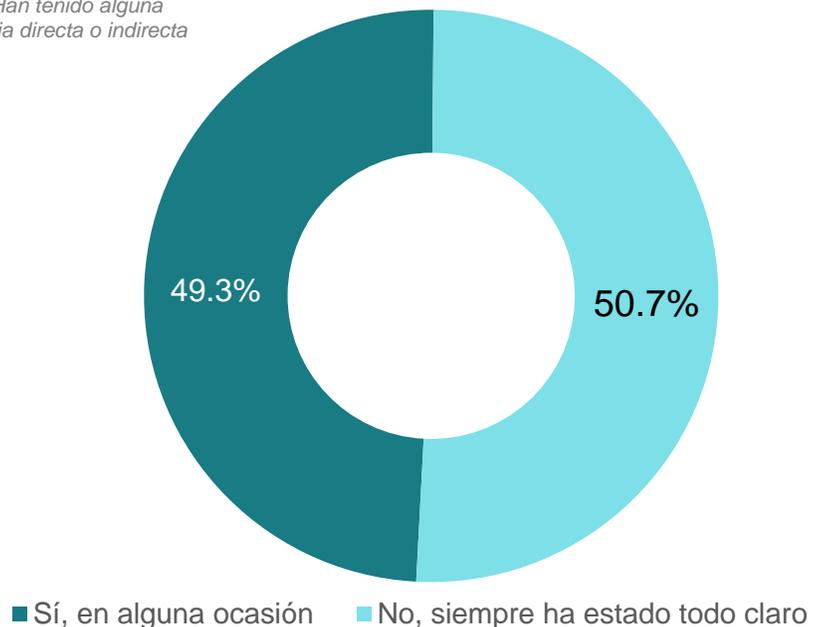
- Un 4,9% cree que estas empresas informan siempre de forma clara y detallada sobre los precios de sus productos y servicios, mientras que el 39,1% piensa que lo hacen en la mayoría de los casos.
- Un 41,9% considera que la claridad de esta información se produce solo en parte., y un 14,1% piensa que suelen ocultar o dificultar que se tenga un conocimiento exacto de sus precios.
- Los hombres (46%) confían en mayor medida que las mujeres (42%) en la transparencia de las empresas funerarias al informar de sus precios. En términos de edad, la mayor confianza se registra entre las personas de 51 a 60 años. Pero es entre las personas de mayor nivel económico, donde se registra mayor confianza (49,9%).

	Total	Sexo:		EDAD				INGRESOS		
		Hombre	Mujer	40 a 50	51 a 60	61 a 70	+ de 70	Medios/bajos	Médios	Medio/altos
Siempre o en la mayoría de los casos	44,0%	46,0%	42,0%	42,5%	46,1%	42,8%	42,8%	40,9%	43,6%	49,9%
No, sólo en parte	41,9%	40,0%	43,7%	42,7%	39,1%	44,5%	44,5%	43,7%	43,5%	37,3%
No, suelen ocultar o dificultar que se conozcan exactamente los precios	14,1%	14,0%	14,3%	14,8%	14,8%	12,7%	12,7%	15,3%	12,9%	12,7%

Un 50,7% de quienes han tenido alguna experiencia directa o indirecta, considera que la información recibida sobre los servicios contratados en funerarias siempre ha estado clara. Por el contrario, el 49,3% afirma que en alguna ocasión no ha recibido suficiente información.

¿Ha tenido usted (o alguien cercano) la sensación de no haber recibido suficiente información sobre los servicios contratados en una funeraria?

Base: Han tenido alguna experiencia directa o indirecta

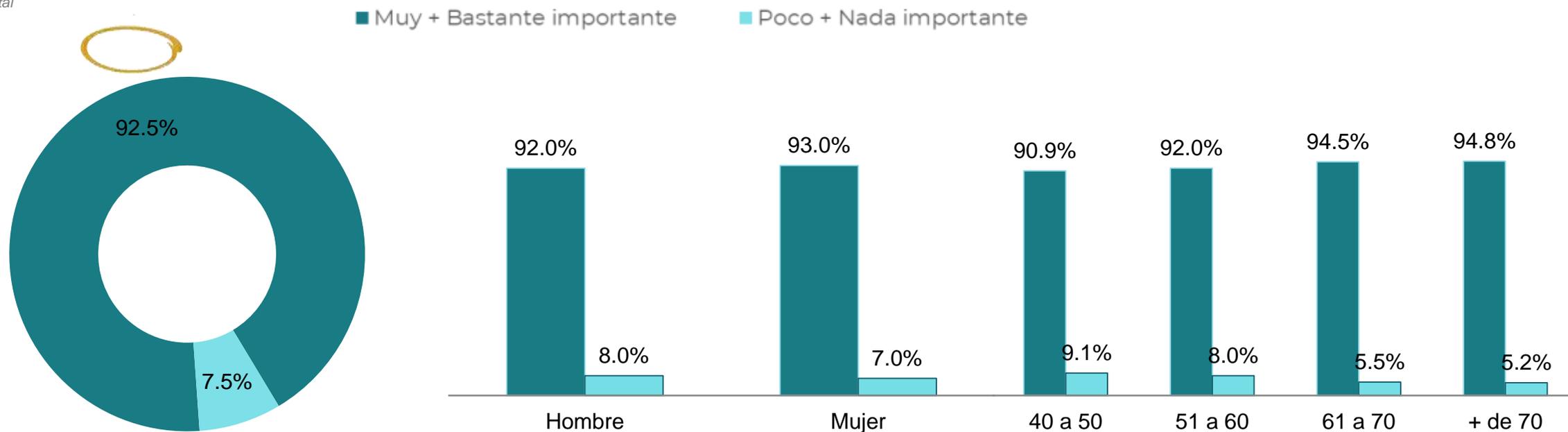


- ❑ La percepción de que en alguna ocasión no han recibido suficiente información, es más frecuente entre las personas de 40 a 50 años (56,6%), y desciende a mayor edad.

Es importante que las empresas de servicios funerarios tengan certificados de calidad para asegurar que operan con estándares elevados de respeto, transparencia y eficiencia.

¿En qué medida le parece a usted importante que las empresas de servicios funerarios tengan certificados de calidad para asegurar que operan con estándares elevados de respeto, transparencia y eficiencia?.

Base: Total

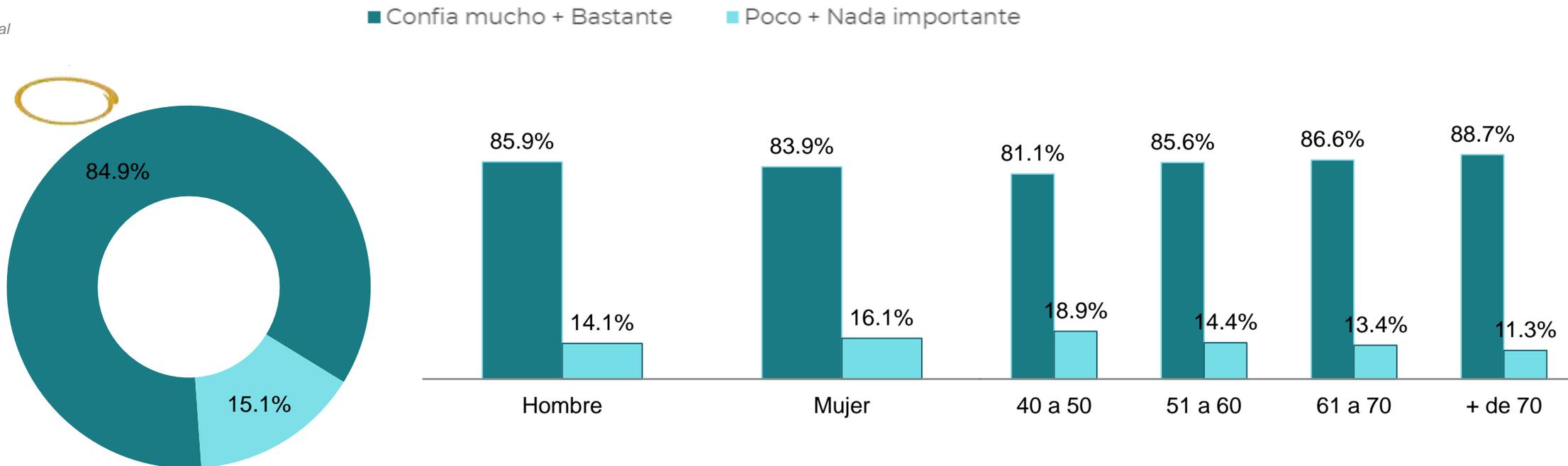


- El 92,5% considera que es muy o bastante importante que las empresas de servicios funerarios tengan certificados de calidad para asegurar que operan con estándares elevados de respeto, transparencia y eficiencia. Opinión que se mantiene por encima del 90 en todos los casos.

Hay una confianza mayoritaria y generalizada en que las empresas de servicios funerarios, realizan adecuadamente todos sus procesos operativos, desde la recepción del fallecido hasta la disposición final del cuerpo.

Los procesos operativos de las empresas de servicios funerarios abarcan desde la recepción del fallecido hasta la disposición final del cuerpo, incluyendo la preparación, el velatorio y la gestión de trámites legales. ¿En qué medida confía en que se realizan adecuadamente todo ese proceso?

Base: Total



- El 84,9% confía mucho o bastante en que las empresas de servicios funerarios realizan adecuadamente todos su procesos operativos, desde la recepción del fallecido hasta la disposición final del cuerpo, incluyendo la preparación, el velatorio y la gestión de trámites legales. Esta opinión se mantiene de forma mayoritaria en todos los casos.

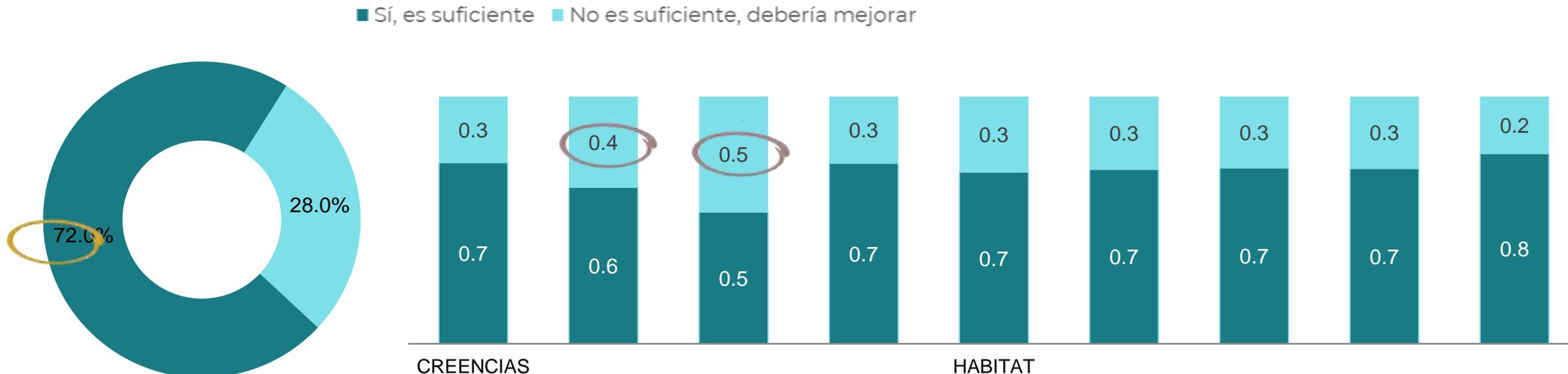


Servicios funerarios en la España rural

El 72% cree que la oferta de tanatorios, cementerios y servicios funerarios en la zona en que vive es suficiente para cubrir adecuadamente las necesidades de su población, opinión que desciende al 69,4% en las zonas de menor población.

¿Considera que la oferta de tanatorios, cementerios y servicios funerarios en la zona en que vive es suficiente para cubrir adecuadamente las necesidades de su población?

Base: Total

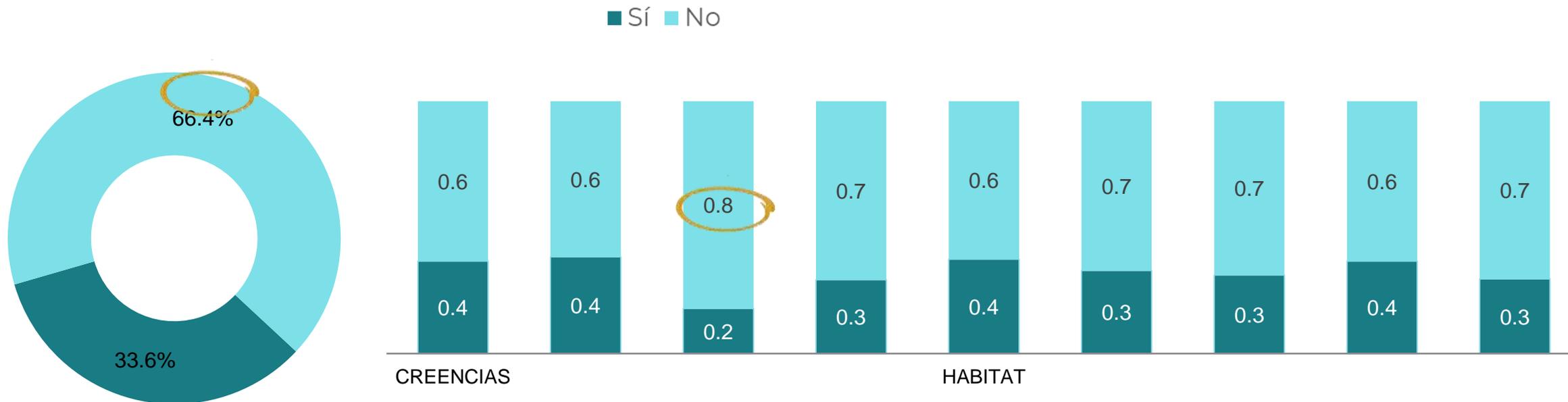


- ❑ Pero donde si se observan más diferencias de opinión es en relación a las creencias religiosas. En este caso, la opinión de que la cobertura de necesidades no es suficiente y debería mejorar, se acentúa entre las personas cristianas no católicas (36,7%) y las que profesan otras creencias no cristianas (46,7%).

Se considera que las familias que viven en zonas rurales no tienen acceso a los mismos tipos de servicios funerarios para despedirse de sus seres queridos.

¿Cree que en las familias que viven en zonas rurales tienen acceso a los mismos tipos de servicios funerarios para despedirse de sus seres queridos que quienes viven en zonas urbanas?

Base: Total



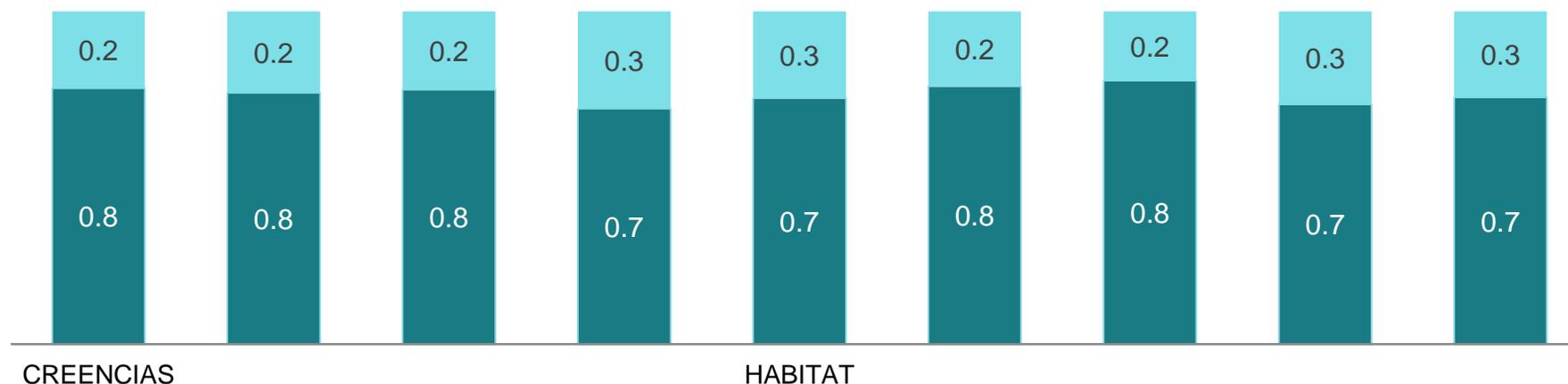
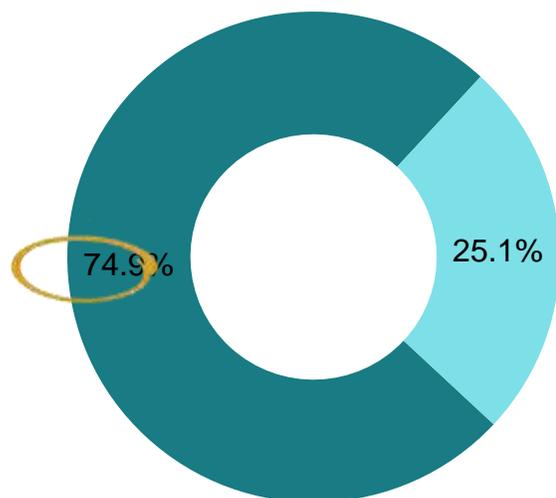
- El 66,4% piensa que las familias que viven en zonas rurales no tienen acceso a los mismos tipos de servicios funerarios para despedirse de sus seres queridos. Esta opinión la comparte la población de todos los tamaños de hábitat. En particular, piensa así el 62,6% de quienes viven en hábitats de hasta 10.000 habitantes.
- Las mayores diferencias se registran en función de las creencias religiosas. Es entre quienes tienen creencias no cristianas (82,2%) donde en mayor medida se considera que en zonas rurales no tiene accesos a los mismos tipos de servicios funerarios.

Es necesario que las administraciones públicas apoyen más a las empresas que presten servicios funerarios en zonas rurales

En su opinión ¿las administraciones públicas deberían apoyar más a las empresas que presten servicios funerarios en zonas rurales o no es necesario?

Base: Total

■ Sí ■ No es necesario



- El 74,9% piensa que las administraciones públicas deberían apoyar más a las empresas que presten servicios funerarios en zonas rurales. Se trata de una opinión generalizada en todos los sectores socio demográficos, en los distintos tamaños de población y entre quienes tienen distintas creencias religiosas.



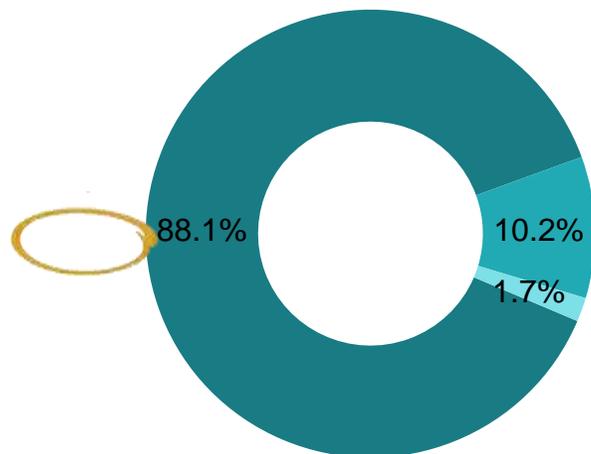
Actitudes y perfilado ante los servicios funerarios

Entre la población de 40 años en adelante hay un conocimiento ampliamente generalizado de lo que es un seguro de decesos, y se considera más importante que el de salud y el de vida.

¿Sabe usted lo que es un seguro de decesos o ha oído hablar de ellos?

Base: Total

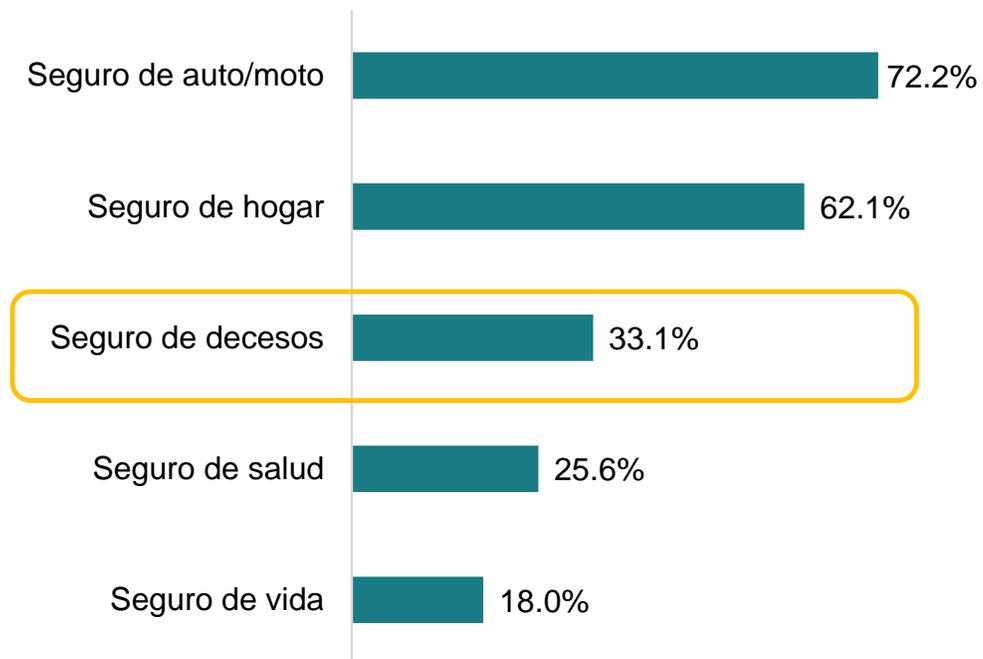
■ Si, se lo que es ■ No lo sé muy bien, pero he oído hablar de ellos ■ No



- El 88,1% de la población mayor de 40 años sabe lo que es un seguro de decesos. Este nivel de conocimiento es generalizado aunque se incrementa con la edad.

¿En qué medida le parece a usted importante tener cada uno de los siguientes seguros? (% de Muy importante)

Base: Total



- El seguro de decesos se sitúa en tercer lugar (33,1%), por delante de los seguros de salud (25,6%) y de vida (18%).

Los españoles se inclinan por planificar los servicios funerarios, teniéndolos contratados en vida

¿Con cuál de las siguientes opiniones está usted más de acuerdo respecto a los servicios funerarios?

Situación en la empresa

Base: Total

os servicios funerarios que se van a querer,
erlos contratados en vida

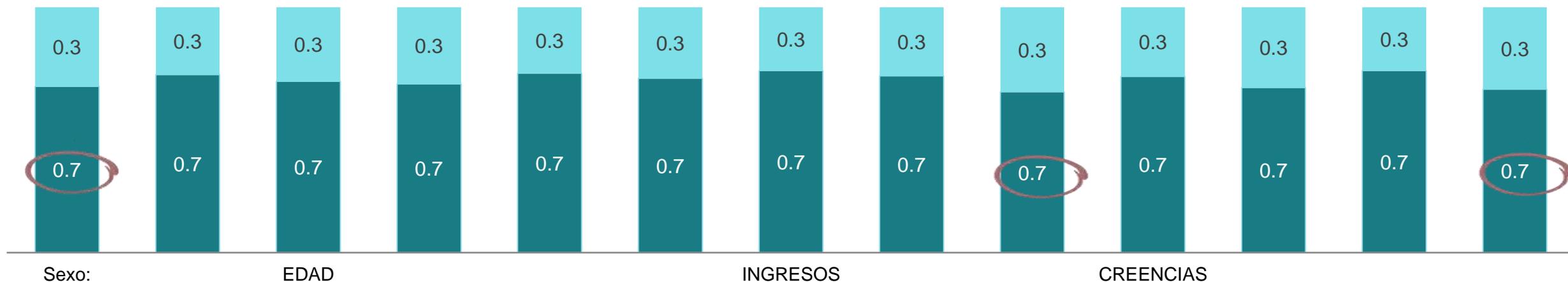


El 70,1% opina que es importante planificar los servicios funerarios que se van a querer, y tenerlos contratados en vida. Tratándose de una actitud generalizada en los distintos segmentos de población.

r en ello, y que lo aborde quien corresponda
uando llegue el momento



Este comportamiento planificador es mayoritario en todos los casos, aunque se puede destacar su descenso entre los hombres (67,7%) quienes tienen mas ingresos(65,6%) y las personas ates o agnósticas (66,6%).



Una amplia mayoría tiene una imagen positiva de las empresas de servicios funerarios (76,7%).

¿Qué imagen tiene usted de las empresas de servicios funerarios?

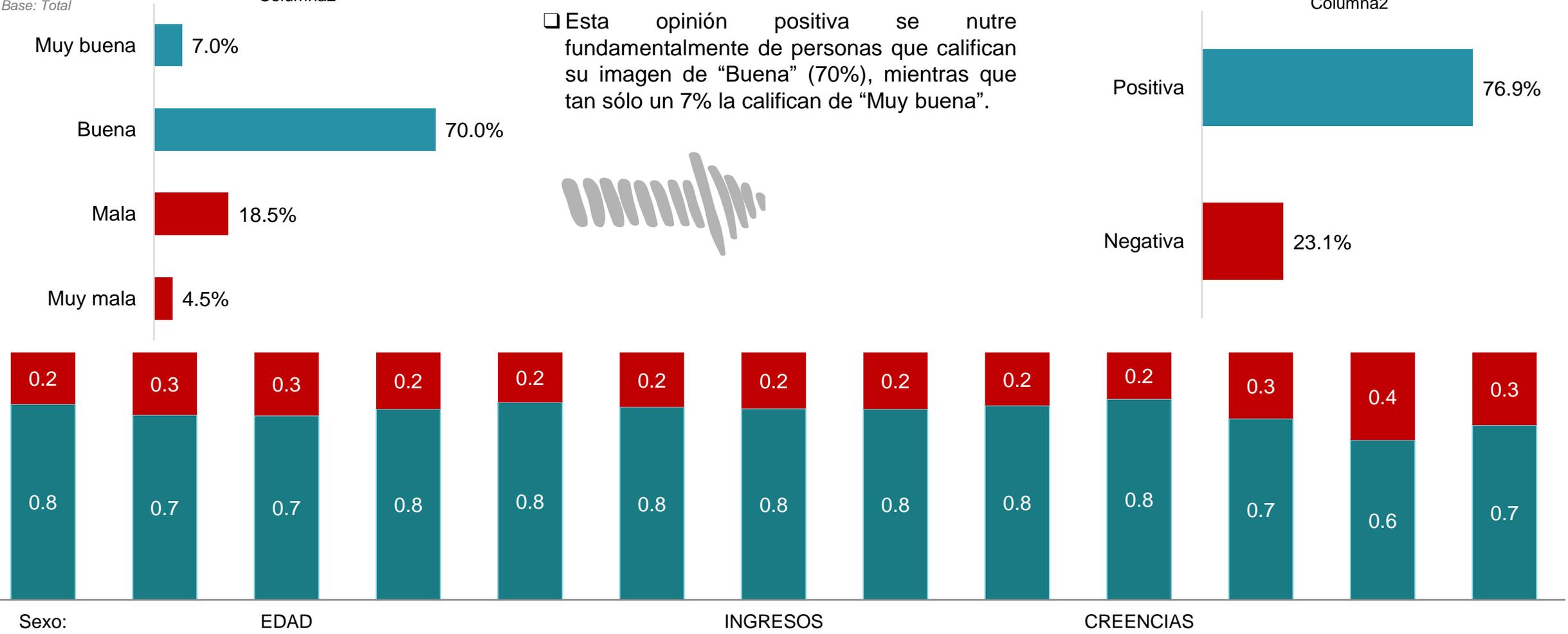
Base: Total

Columna2

Esta opinión positiva se nutre fundamentalmente de personas que califican su imagen de "Buena" (70%), mientras que tan sólo un 7% la califican de "Muy buena".



Columna2





Conclusiones

La información incluida en este documento es propiedad del Observatorio de los Servicios Funerarios. Queda prohibida su divulgación o uso sin su autorización

Conclusiones

1

Una amplia mayoría de la población considera que los servicios funerarios cumplen una función social e igualmente creen que los entierros y cremaciones deben ser considerados servicios esenciales de las familias. En ese contexto:

- Las empresas de servicios funerarios cuentan con una imagen positiva, que es generalizada en todos los segmentos de la sociedad.
- El conocimiento de los servicios funerarios se encuentra muy extendido entre la población mayor de 40 años, que además, lo considera más importante que un seguro de salud o un seguro de vida.

2

Los españoles de 40 años en adelante se dividen entre optar por un funeral religioso o civil. Pero la mayoría está de acuerdo con que los tanatorios son demasiado formales e impersonales, las despedidas a los seres queridos deberían poder personalizarse y ser un homenaje a la vida de la persona a la que se despide.

- Las opciones preferidas para personalizar las despedidas consisten en ambientarla con una selección de música que le gustaba a la persona a la que se despide y un álbum fotográfico con sus momentos de vida, sus familiares y sus amigos.
- Para esos momentos, se espera que los tanatorios tengan más espacios independientes, que permitan más independencia de otras despedidas.
- La comodidad es importante en esos momentos, por ello la elección del tanatorio se realiza en mayor medida por proximidad o comodidad y una pequeña mayoría contrataría a una empresa de servicios funerarios para organizar la ceremonia.

Conclusiones

3

Servicios funerarios y cementerios deben mantener un esfuerzo por renovarse o modernizarse. Esto pasa por seguir integrando avances tecnológicos y digitalización a su servicios; pero también pasa por mejorar la visibilización de estas novedades y facilitar el conocimiento de los nuevos servicios y sus ventajas.

- El borrado de la huella digital ya cuenta con un importante nivel de afinidad, pero otros servicios como la gestión de la comunicación de la despedida en RRSS o los funerales on line, son aún servicios poco conocidos.
- En otro plano, los servicios de asesoramiento jurídico o administrativo, así como los servicios de apoyo emocional, cuentan con una atributo de utilidad que los hace especialmente atractivos.

4

Las opiniones se encuentran muy divididas sobre el impacto de las inhumaciones y cremaciones sobre el cambio climático. Aunque predomina la impresión de que las empresas de servicios funerarios y gestión de cementerios están adaptando sus servicios para ser más respetuosos con el medio ambiente, hay una oportunidad para mejorar su posicionamiento en esta dimensión.

- Es más una cuestión de imagen social, ya que en la práctica, aunque se consideren interesantes, la contratación de servicios más ecológicos y sostenibles pasa en buena medida por la condición de que no sean más caros.

Conclusiones

- 5 El sector cuenta con el respaldo de la opinión pública para gestionar la inversión de recursos públicos para la conservación de cementerios de valor histórico o artístico. Inversiones para mantener lo que estos espacios son.
 - Pero no hay aun una apertura suficiente de la opinión pública respecto al uso de estos espacios para otras actividades y eventos culturales. Las imágenes que evoca el uso multidisciplinar de tanatorios y cementerios entran en “conflicto” con la esencia de esos espacios. Es necesario ayudar a visibilizar esos usos a través de ejemplos y propuestas concretas que sean amigables con las familias.

- 6 Se considera injusto que a los servicios funerarios se les aplique un IVA del 21%,, hecho que influye en la percepción de que estos servicios son caros y la demanda de que deberían estar exentos de IVA o que en todo caso se les aplique el IVA superreducido, que es del 4%.

Conclusiones

- 7 El sector debe mejorar su imagen en materia de transparencia, y esto pasa por asegurar una información clara y detallada de los precios de sus servicios, que como hemos visto, se consideran excesivos. Se trata de servicios a los que los usuarios se enfrentan en momentos especialmente difíciles, en los que su atención está volcada en factores familiares y emocionales. Se requiere un mayor esfuerzo para mejorar la eficacia de la comunicación en relación a los servicios contratados y su precio final.

- 8 Se considera que las familias que viven en zonas rurales no tienen acceso a los mismos tipos de servicios funerarios para despedirse de sus seres queridos., que quienes viven en zonas más urbanas. Y existe una opinión mayoritaria a favor de que las administraciones públicas apoyen más a las empresas que prestan servicios funerarios en zonas rurales.



SIGMADOS



www.sigmados.com



@Sigmados



Sigmados



@sigma_dos

C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España

Boulevard Saint-Michel 65 bte. 6
1040 Brussels - Belgium



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 20252
BUREAU VERITAS
Certification

