

2017

Radiografía del Sector Funerario



2017

Radiografía del Sector Funerario

Radiografía del sector funerario

2017



Contenidos

1. Introducción / Características del Informe	6
2. Tamaño del mercado por defunciones	8
3. Características del mercado por sexo	9
4. Tamaño económico del mercado	10
5. Estructura de la formación del coste de un funeral para el cliente (2016)	12
6. Destino final de los difuntos	14
7. Estructura de la oferta	16
8. Infraestructuras y capacidad del sector funerario	18
9. Empleo	22
10. Mujer en el sector	24
11. Satisfacción del cliente	26
Conclusiones	28
Epílogo	29

1. Introducción

PANASEF es la asociación que representa a las empresas prestadoras del 70% de los servicios funerarios en España. Constituida hace 20 años, tiene por misión la defensa de los intereses de sus asociados, así como el fomento de la profesionalización del sector funerario, y el fomento de la normalización, la realización de buenas prácticas y la defensa de los usuarios de los servicios funerarios.

PANASEF, ha asumido un reto de comunicación que pretende, con el tiempo, mejorar la percepción de la sociedad y derribar los posibles tabúes y prejuicios sociales sobre la muerte.

Dentro de las múltiples acciones comunicativas, se encuadra el proyecto de transmitir un informe anual del sector

de carácter económico-estadística que arroje mayor transparencia y permita a los consumidores tener un mejor conocimiento de este sector.

Este informe pretende ser eminentemente práctico, con datos fácilmente comprensibles para cualquier lector, centrados en los aspectos esenciales que definen a este mercado.

El contenido de este informe se presenta con rigor y transparencia, de modo que refleje la imagen fiel de un sector en crecimiento, y como un argumento más para legislar este mercado adecuadamente.

Las sucesivas versiones anuales de este informe permitirán realizar un seguimiento del desarrollo y evolución periódicos de este sector.

Características del informe

Fuentes de investigación

Para la elaboración del informe se ha recurrido a fuentes externas secundarias (INE, Unespa, ICEA, Tribunal de Cuentas) así como a fuentes primarias internas mediante la elaboración de una encuesta cuyas características se detallan a continuación.

Los resultados de las diferentes fuentes se han comparado entre ellas y con anteriores estudios de diferentes entidades.

Muestra de la investigación primaria interna

Muestra no probabilística sobre 75 empresas que realizan 210.000 servicios funerarios al año (aprox. 51,3% del mercado) con implantación en todas las comunidades autónomas y en localidades de muy diverso tamaño (con sobreponderación sobre localidades medianas y grandes).

Los datos de la muestra se han proyectado linealmente sobre la totalidad del mercado.

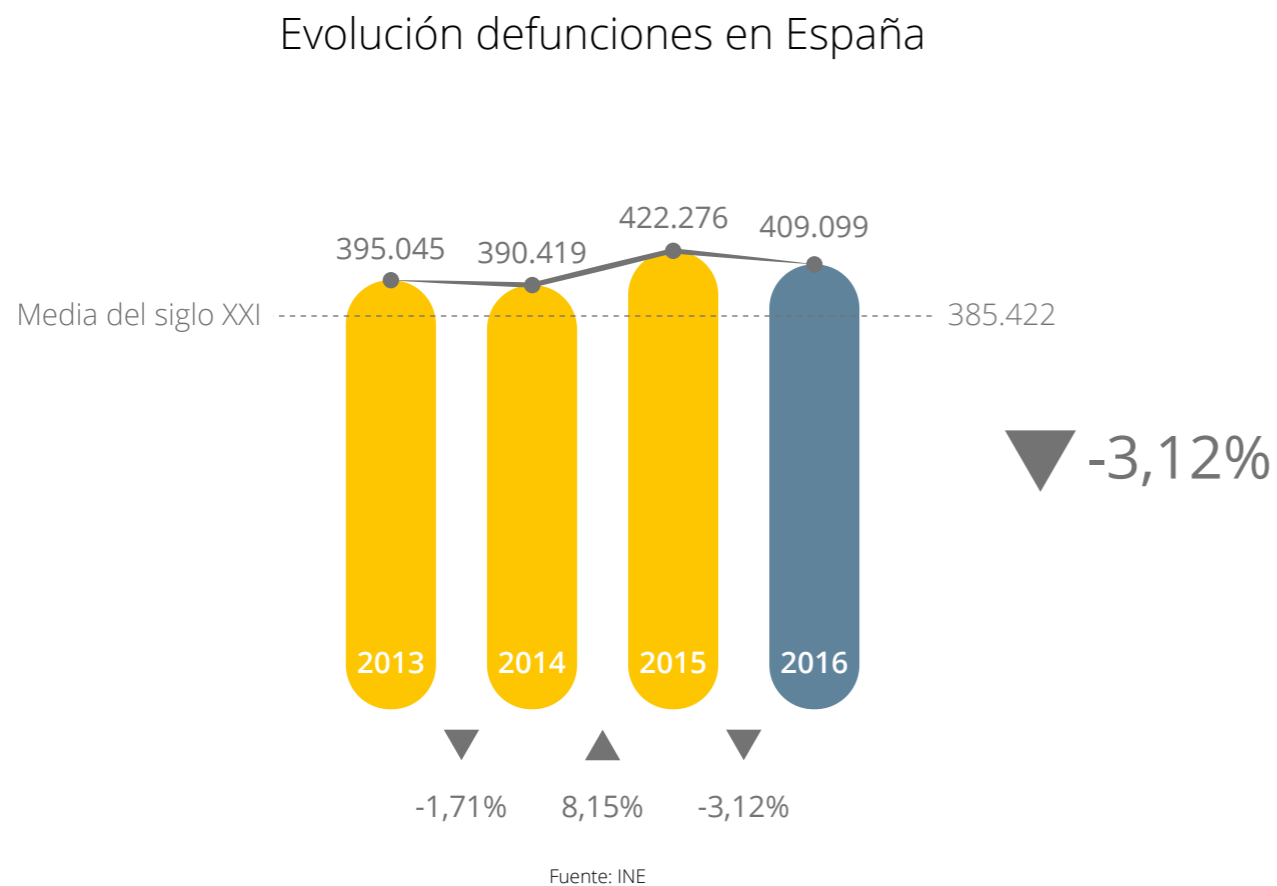
Espacio temporal

Los datos se han recopilado en julio de 2017, sobre fuentes de datos del ejercicio de 2016.

2. Tamaño del mercado por defunciones

Los servicios funerarios dependen de la tasa de mortalidad, siendo por tanto un sector de demanda establecida y relativamente constante.

En 2016, si bien ha bajado la mortalidad un 3,12% respecto del ejercicio anterior, el número de defunciones (409.099) sigue siendo superior a la media del siglo XXI, situada en 385.422 defunciones. (+6,14%).



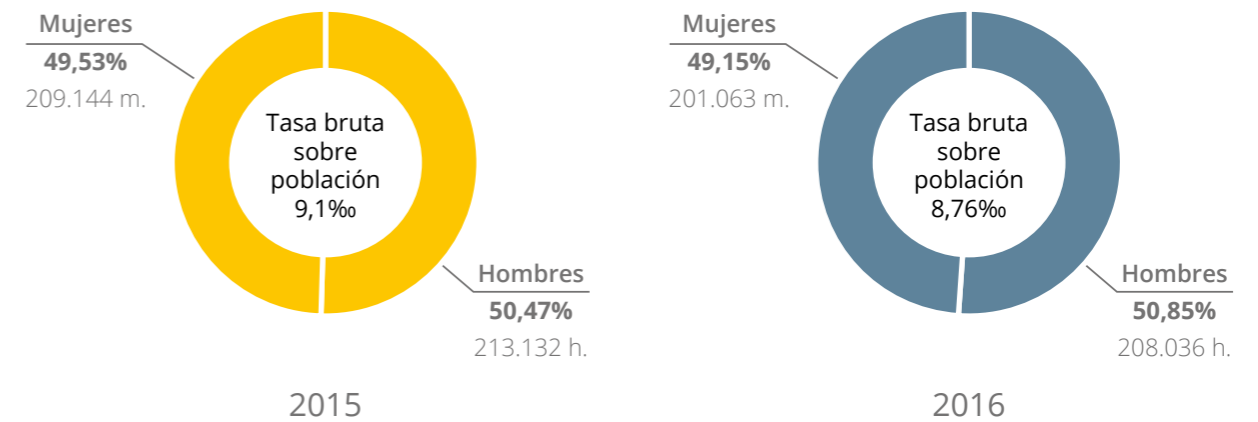
Los próximos años explicarán si se trata del ascenso a un escalón superior de defunciones (motivada por un nuevo segmento de la pirámide de edad de la población española) o si se trata simplemente de una subida aleatoria que se compensará en próximos ejercicios.

La tasa bruta de mortalidad sobre población se ha situado en el 8,76‰

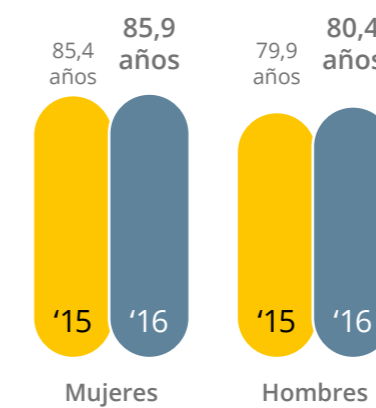
3. Características del mercado por sexo

Respecto a las características de los difuntos, se sigue manteniendo que los hombres fallecen en mayor porcentaje (1,7%) que las mujeres y a edad más temprana.

Defunciones por sexo



Edad media de defunción



Fuente: INE

Mientras los varones fallecen de media a los 80,4 años, las mujeres lo hacen 5,5 años después, a los 85,9 años.

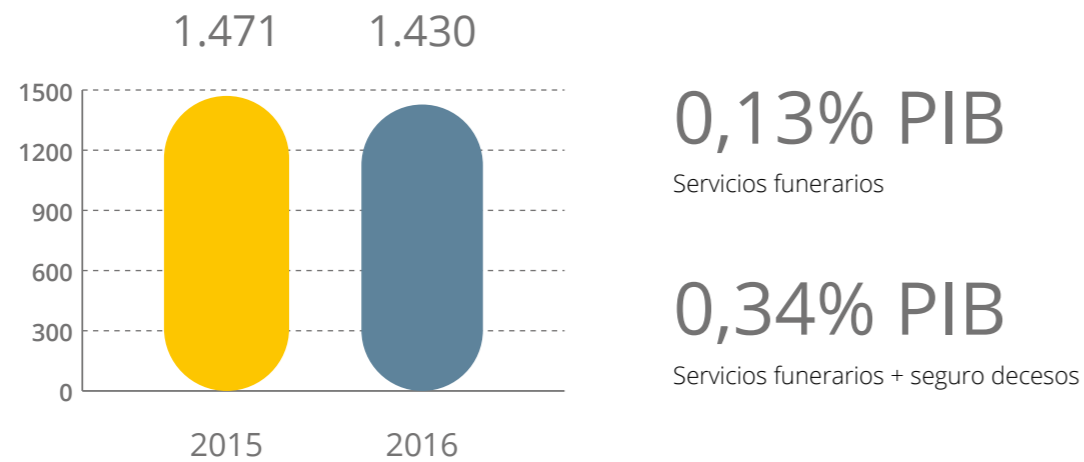
En ambos sexos, la esperanza de vida se ha incrementado medio año en 2016 respecto al año anterior.

4. Tamaño económico del mercado

Con los 409.099 fallecimientos de 2016 el sector ha facturado 1.430 millones de €, algo menos que el anterior, debido al descenso del 3,12% de las defunciones ya que los precios medios permanecen relativamente estables.

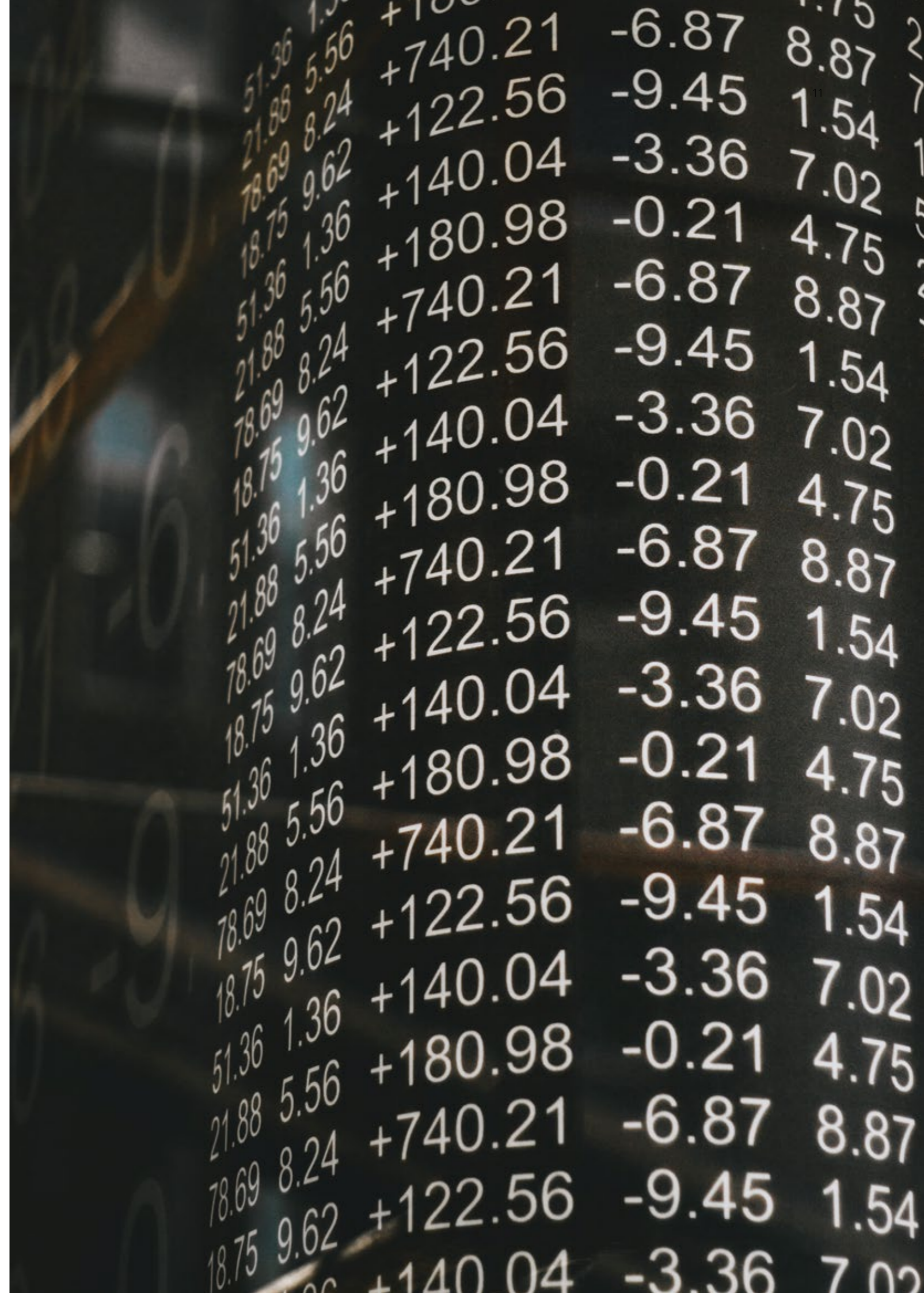
La facturación del sector, supone casi un 0,13% del PIB, que se eleva al 0,34% si incluimos la actividad de las compañías de seguros que comercializan el ramo de decesos.

Volumen de facturación de servicios funerarios en España
(millones de euros)



*Incluye todos los servicios que componen un funeral, más impuestos indirectos (IVA)

Fuente: Panasef e ICEA



5. Estructura de la formación del coste de un funeral para el cliente (2016)

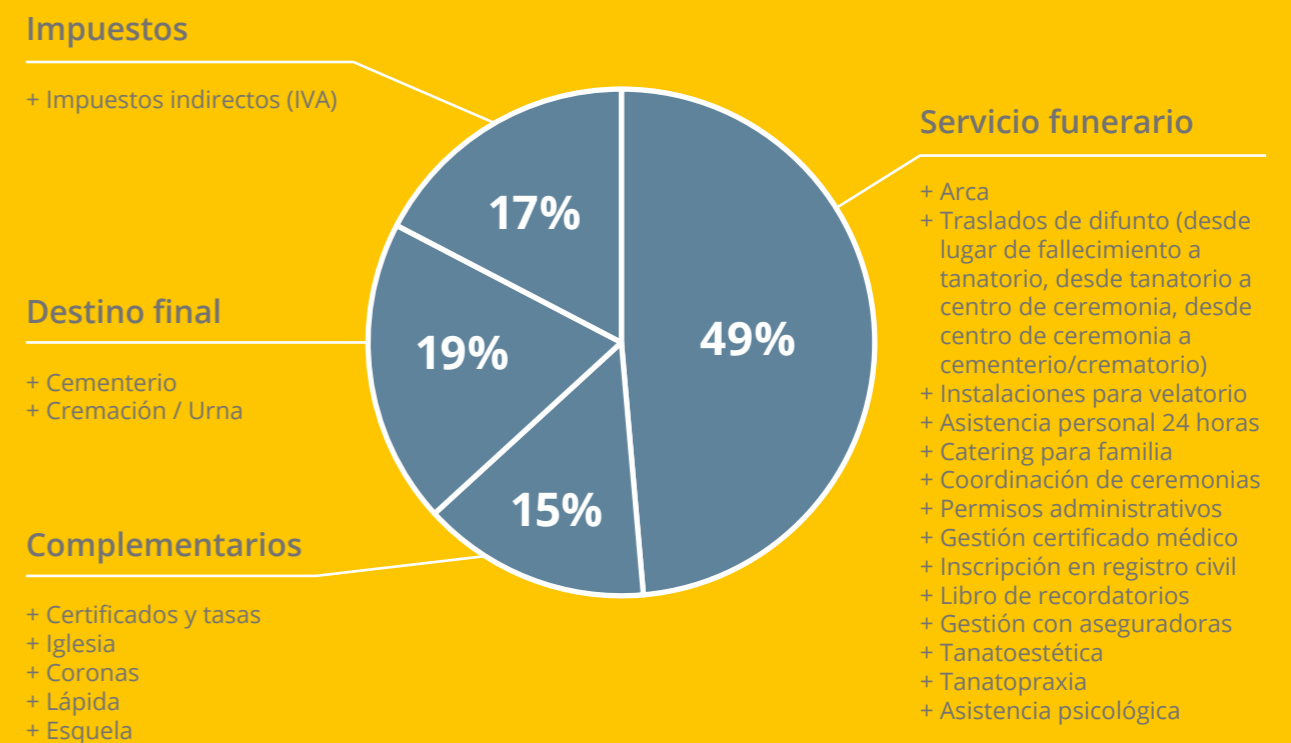
Agentes económicos que participan en el coste medio para la familia



El coste medio de un funeral está compuesto en un 49% por el coste de los servicios funerarios en sentido estricto, un 15% de servicios complementarios (certificados y tasas, iglesia, coronas, lápidas, esquelas, etc.), un 19% por los costes de la inhumación o incineración y un 17% de impuestos indirectos (IVA).

Al contrario de lo que pudiera parecer, el volumen de facturación no corresponde exclusivamente a la facturación de empresas funerarias en sentido estricto, sino que en ella intervienen hasta 9 agentes económicos diferentes.

Estructura media del servicio



*Datos basados en la media aritmética de la muestra analizada. Estos porcentajes pueden variar según los servicios específicos contratados por cada familia.

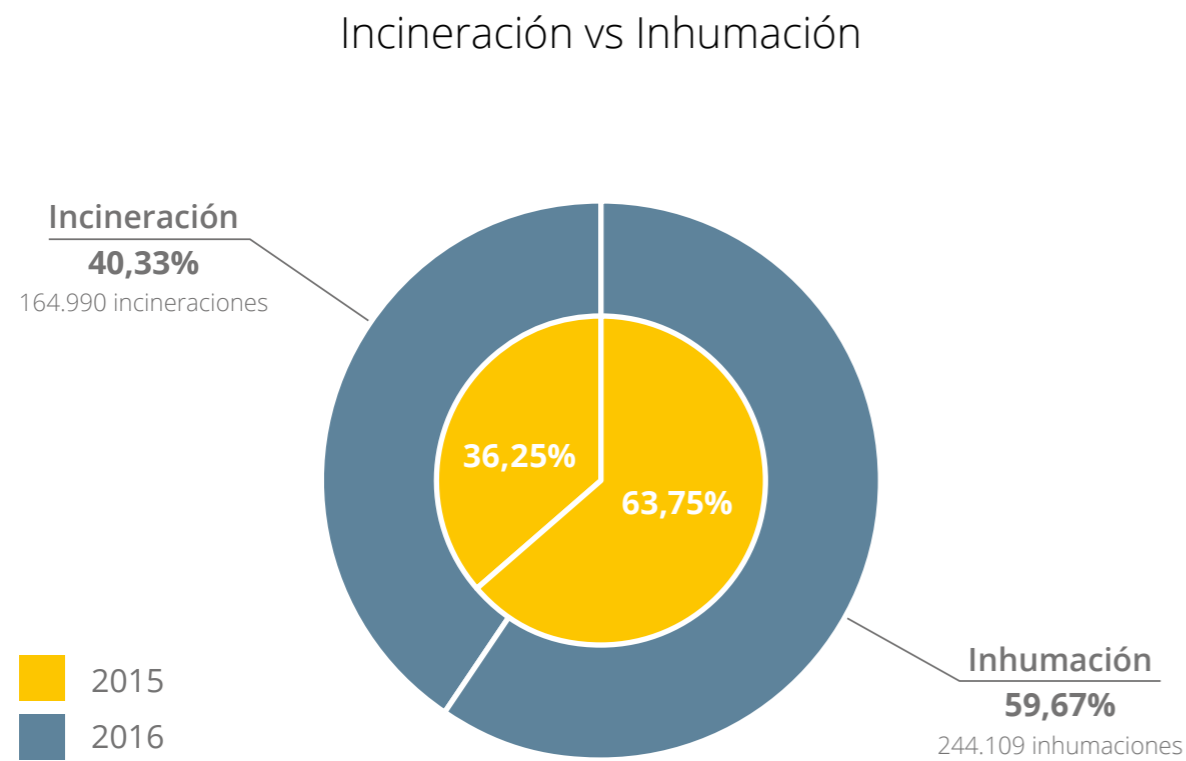
*El 58,84% de los fallecimientos están cubiertos por una aseguradora (Fuente: ICEA 240.718 fallecidos en 2016)

*Un servicio de funeral integral puede tener un amplio abanico de coste para el usuario dependiendo de la cantidad y calidad de servicios y productos que lo integran que pueden ser muy diferentes.

Fuente: Panasef

6. Destino final de los difuntos

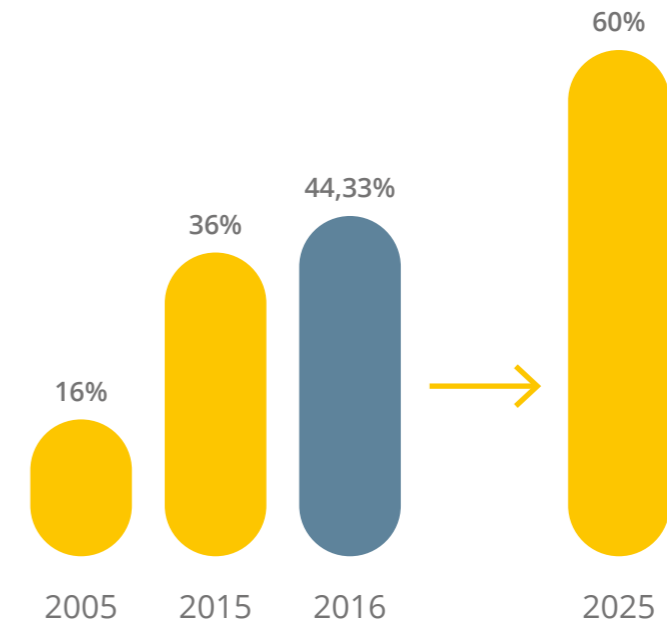
La incineración sigue avanzando terreno año tras año frente a la tradicional inhumación. En 2016 ya es la opción elegida en un 40,33% de los fallecimientos y se estima que alcanzará el 60% en 2025.



En casos puntuales, ya existen algunas capitales de provincia que alcanzan en 70% de incineración, estando muchas de ellas en torno al 50%-60%.

Si bien la tasa de incineración sube rápidamente en las localidades que instalan su primer horno crematorio, la velocidad en que lo hacen es superior en zonas urbanas frente a zonas rurales.

Evolución de la incineración en España



- + En capitales de provincia la incineración está en torno al 50%
- + Hay capitales de provincia que superan el 70% de incineración.
- + Las zonas rurales tienen un menor índice de incineración que las urbanas.

Fuente: Panasef

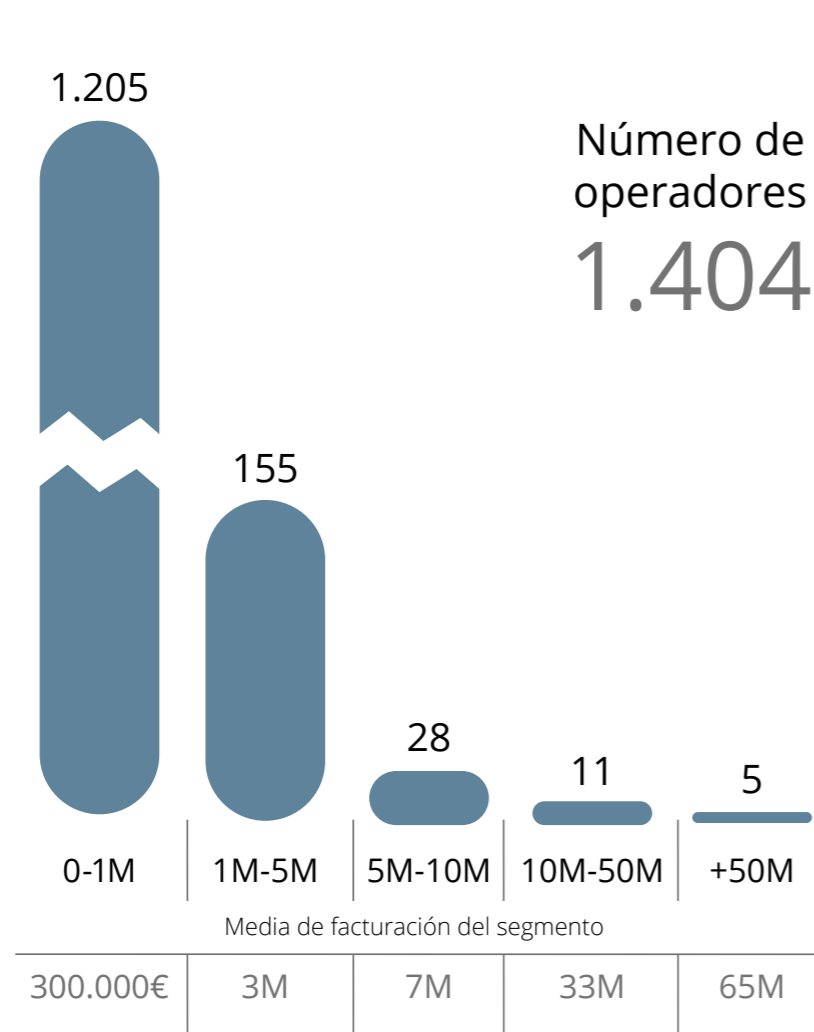
7. Estructura de la oferta

El sector está integrado por 1.404 empresas funerarias si bien algunas de ellas pueden estar participadas por uno o varios grupos funerarios.

En España, las 1.404 empresas funerarias se estructuran del siguiente modo según el volumen de facturación:

- 1.205 empresas facturan menos de 1 millón de euros
- 155 entre 1-5 M
- 28 entre 5 y 10 M
- 11 entre 10 y 50 M
- 5 más de 50 M

Operadores del mercado funerario por volumen de facturación



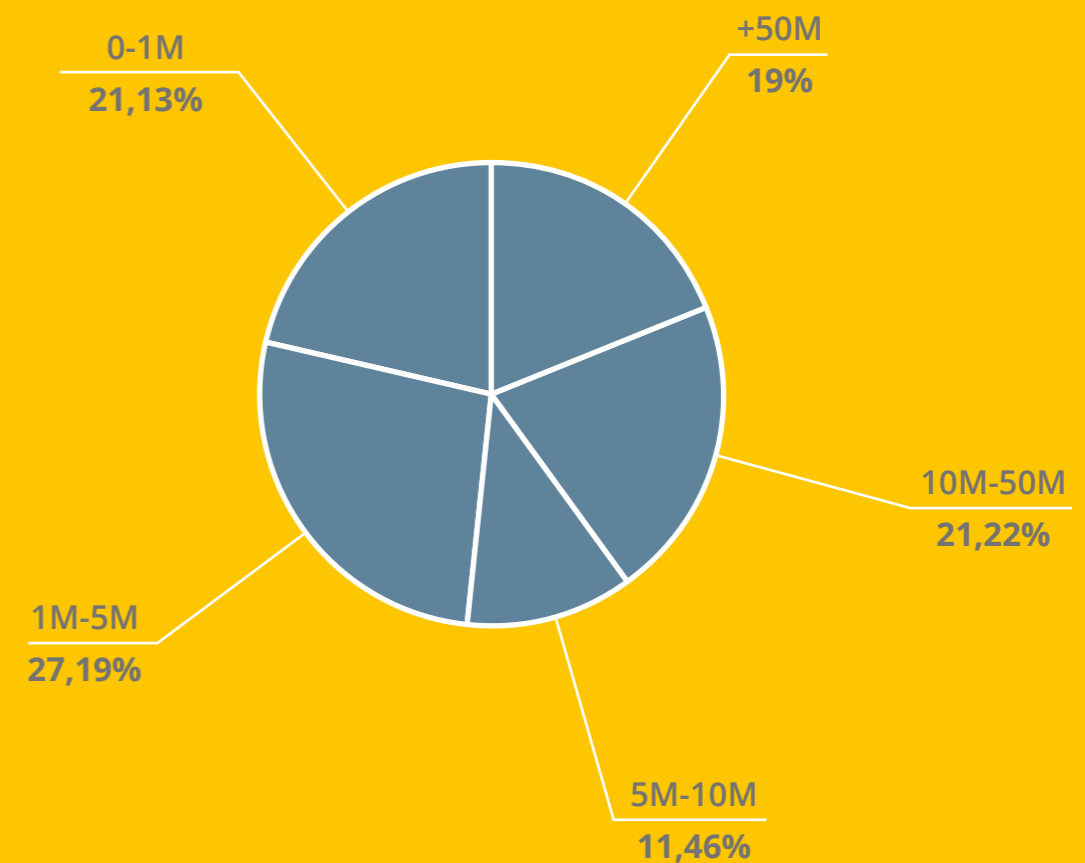
*Tipos de operadores segmentados por facturación (expresada en miles y millones de euros)

Fuente: Panasef

Los 5 principales grupos funerarios tienen una cuota del 34% del volumen de servicios funerarios.

Adicionalmente, y según datos de ICEA, el 58,84% de las defunciones son cubiertas por pólizas de compañías de seguros. En este contexto, las principales compañías aseguradoras se están integrando verticalmente en el mercado de empresas funerarias, lo que apunta a un incremento paulatino y constante de la concentración.

Dispersión del mercado por volumen de facturación



*La estructura del mercado no contempla la agregación de empresas participadas.

*Las principales aseguradoras por número de siniestros se están integrando verticalmente en el sector.

*Tipos de operadores segmentados por facturación (expresada en miles y millones de euros).

Fuente: Panasef

8. Infraestructuras y capacidad del sector funerario

Tanatorios

El número de tanatorios en España sigue creciendo con 2.429 instalaciones de tanatorios o velatorios.

Andalucía, Cataluña y Castilla León son las comunidades con mayor número de instalaciones.

El sector ofrece en sus instalaciones de vela aproximadamente 7.050 salas, para una media de 1.120 fallecimientos diarios. Esto implica que existen 6,3 salas de velatorio por fallecimiento.

Esta sobrecapacidad se explica por el hecho de que los fallecimientos no se

producen de forma lineal durante todos los días del año, sino que existe una gran variabilidad. Días con muy pocos fallecimientos hacen media con días de alta mortalidad.

Los tanatorios se han convertido en uno de los principales elementos de diferenciación en la oferta funeraria, ya que es en el momento del velatorio cuando el personal de la empresa funeraria tiene mayor contacto con los familiares y allegados del difunto y estos pueden tener una mejor percepción de la calidad de las instalaciones y el servicio prestado.

Hornos crematorios

España es el país de Europa con mayor número de instalaciones de cremación, 380 crematorios frente a los 165 y 163 de Alemania o Francia o los sólo 18 de Portugal.

Esta infraestructura permitiría 1.520 incineraciones/día, cuando sólo existen 452 cremaciones diarias de media, lo cual implica más de un 300% de sobrecapacidad.

Andalucía, Cataluña, Castilla-León vuelven a ser las comunidades con mayor número de hornos y Madrid la que más densidad tiene por metro cuadrado de territorio.

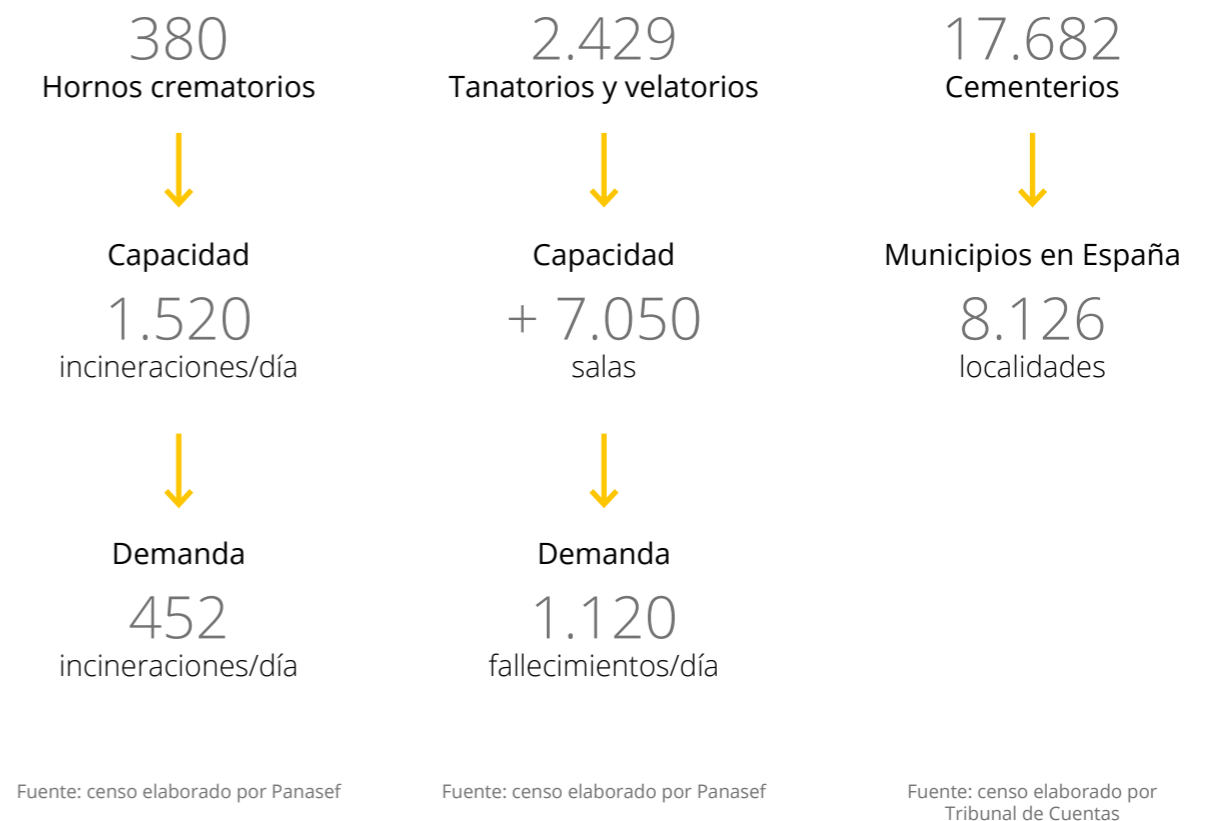
En línea con la nueva legislación que propone la Unión Europea y el compromiso del sector con el medio ambiente, las empresas comienzan a realizar fuertes inversiones en la instalación de filtros para reducir al mínimo las emisiones (de acuerdo a los límites que establece la ley).

Cementerios

España cuenta con 8.126 localidades en las que existen un total de 17.682 cementerios.

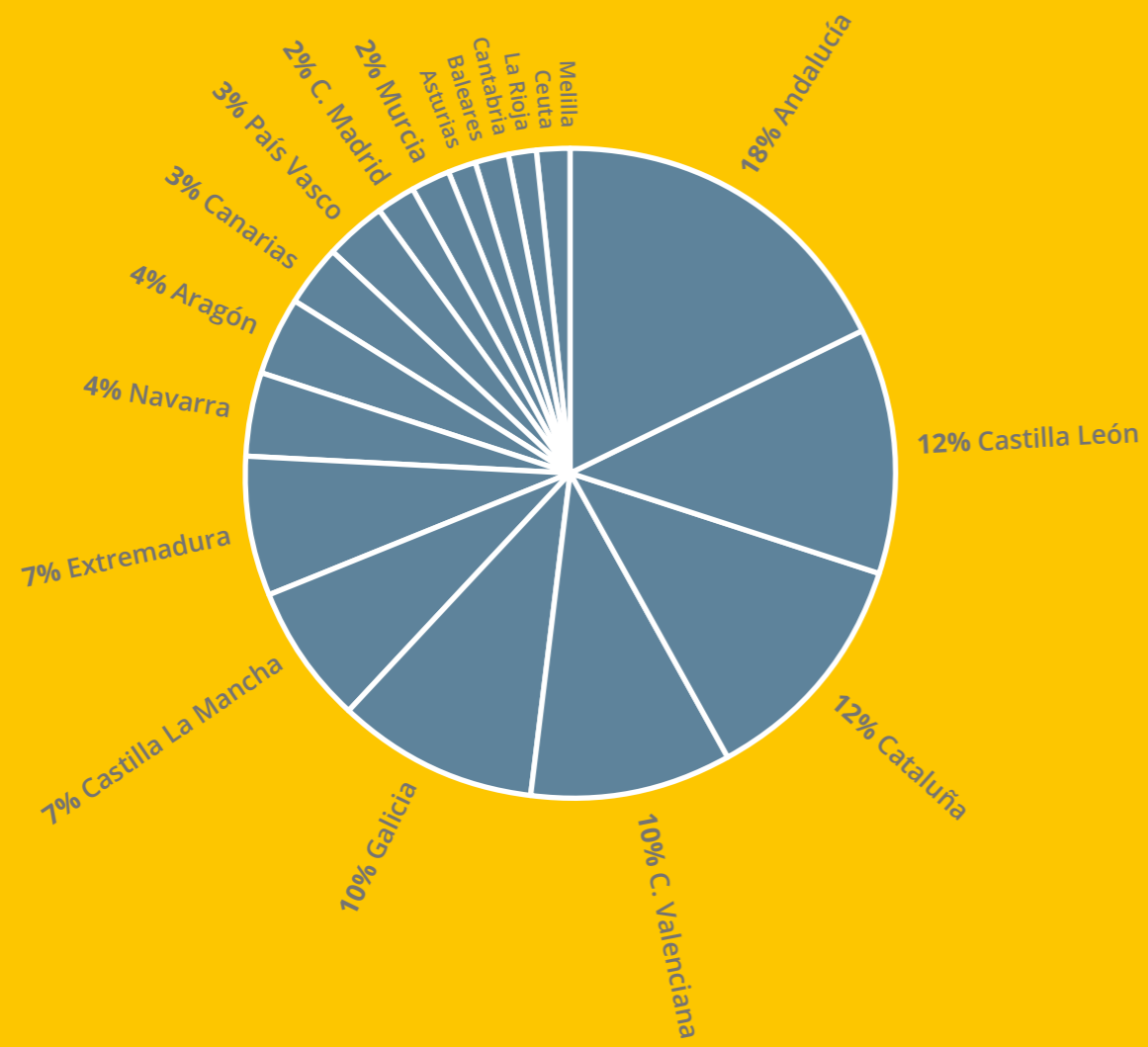
El auge de la incineración y la liberación de espacios de inhumación por el vencimiento de los contratos de alquiler, hacen prever que el número de cementerios permanecerá constante en el medio y largo plazo.

El mantenimiento de los cementerios (en los que descansa la memoria de los españoles fallecidos en el pasado) se financia actualmente vía tasas de mantenimiento o por la subvención directa por parte de las corporaciones municipales.



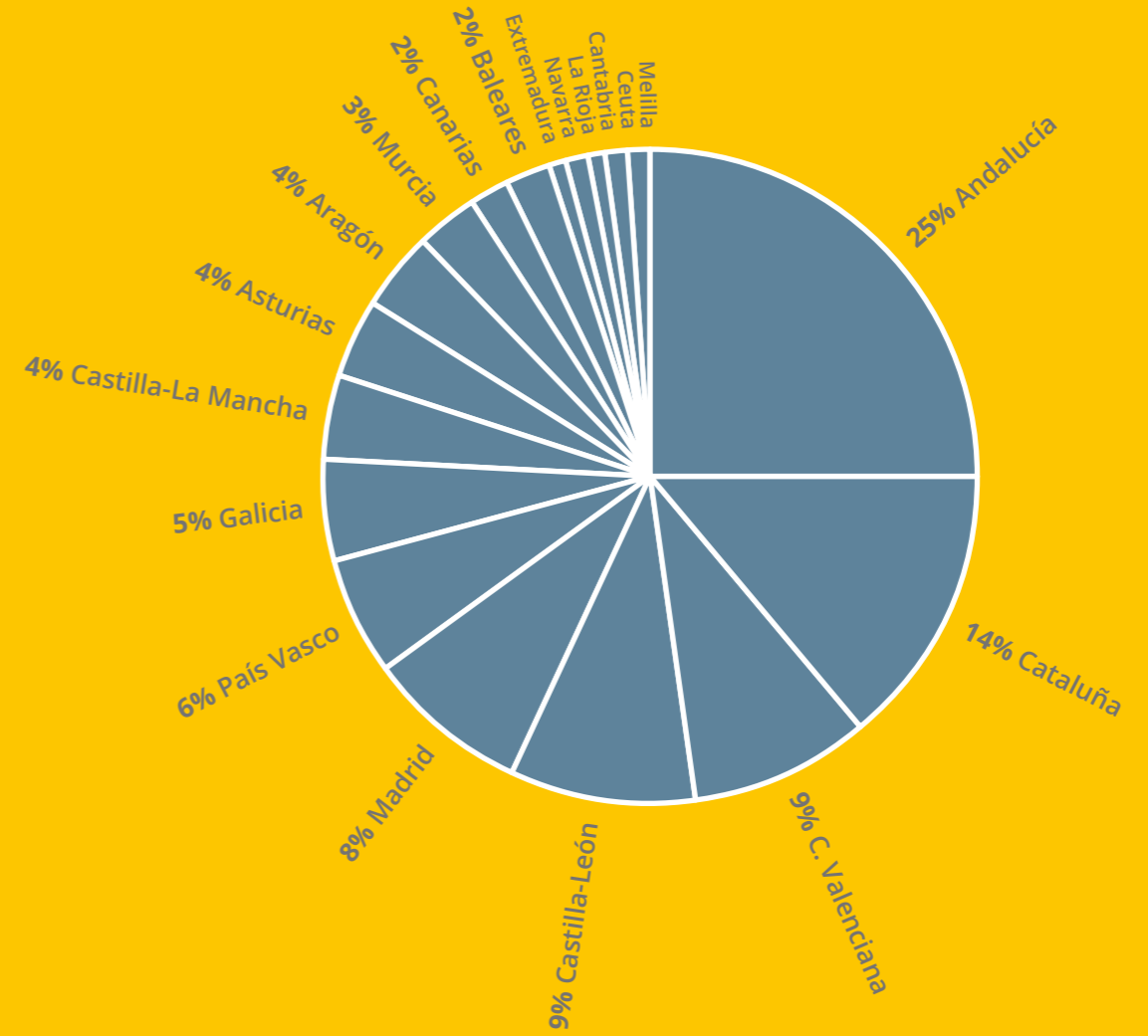
* Un horno crematorio puede realizar entre 3 y 6 incineraciones en una jornada laboral de 8 horas.

Porcentaje de instalaciones funerarias por comunidad



Fuente: Panasef

Porcentaje de hornos por comunidad



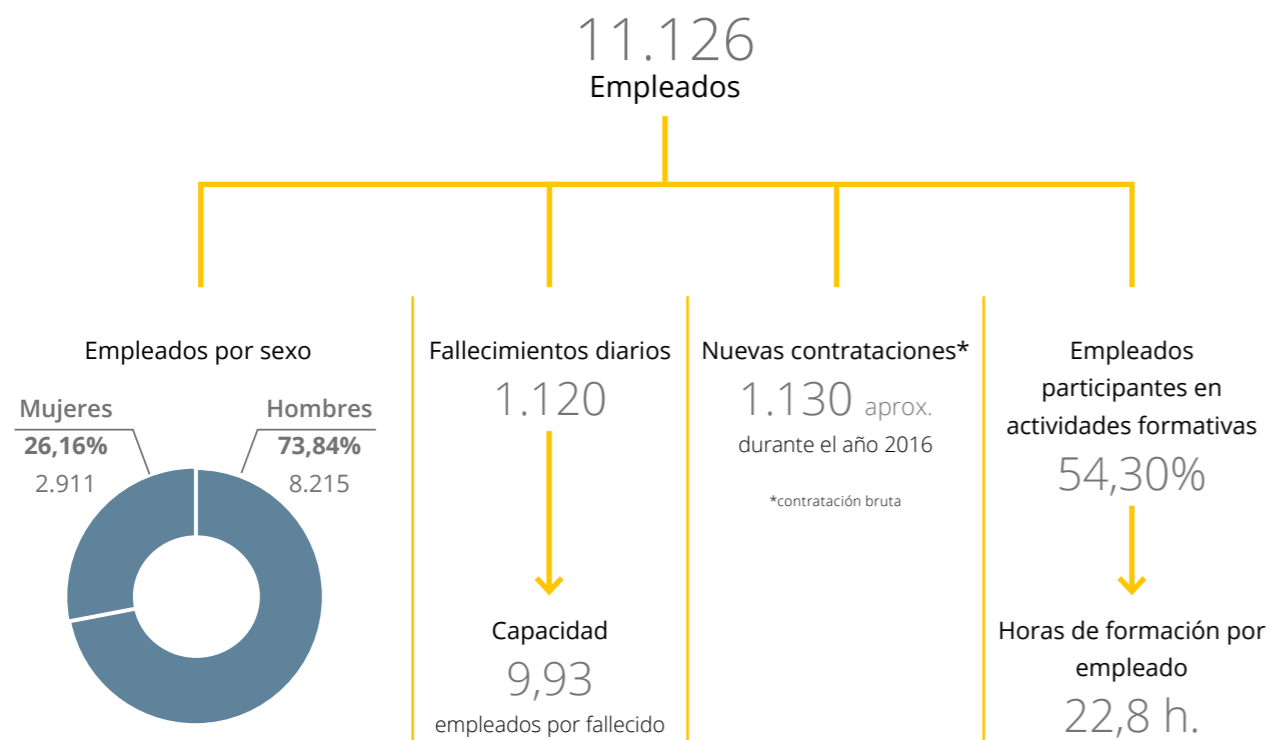
Fuente: Panasef

9. Empleo

El sector funerario emplea a 11.126 trabajadores, de los cuales más del 26% son mujeres y casi el 74% son varones.

En España fallecen 1.120 personas diariamente, en consecuencia el sector cuenta con casi diez empleados por fallecimiento diario.

En 2016, 1.130 nuevos profesionales se han incorporado al sector, el cual se encuentra inmerso en una profunda fase de profesionalización, lo que hace que más del 54% de los empleados hayan participado en alguna actividad formativa, siendo la media de formación de cerca de 23 horas por empleado.

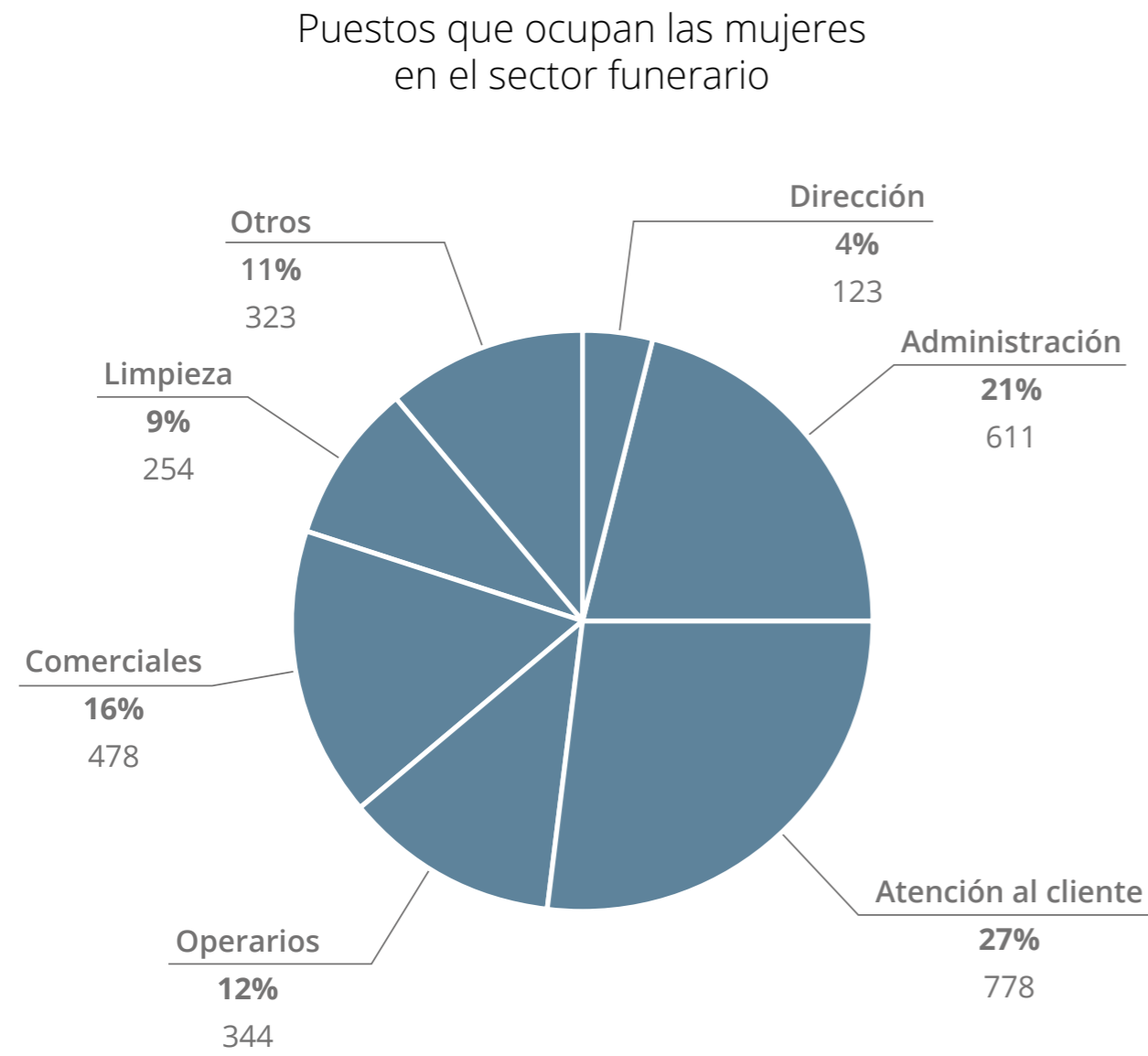


Fuente: PANASEF



10. Mujer en el sector

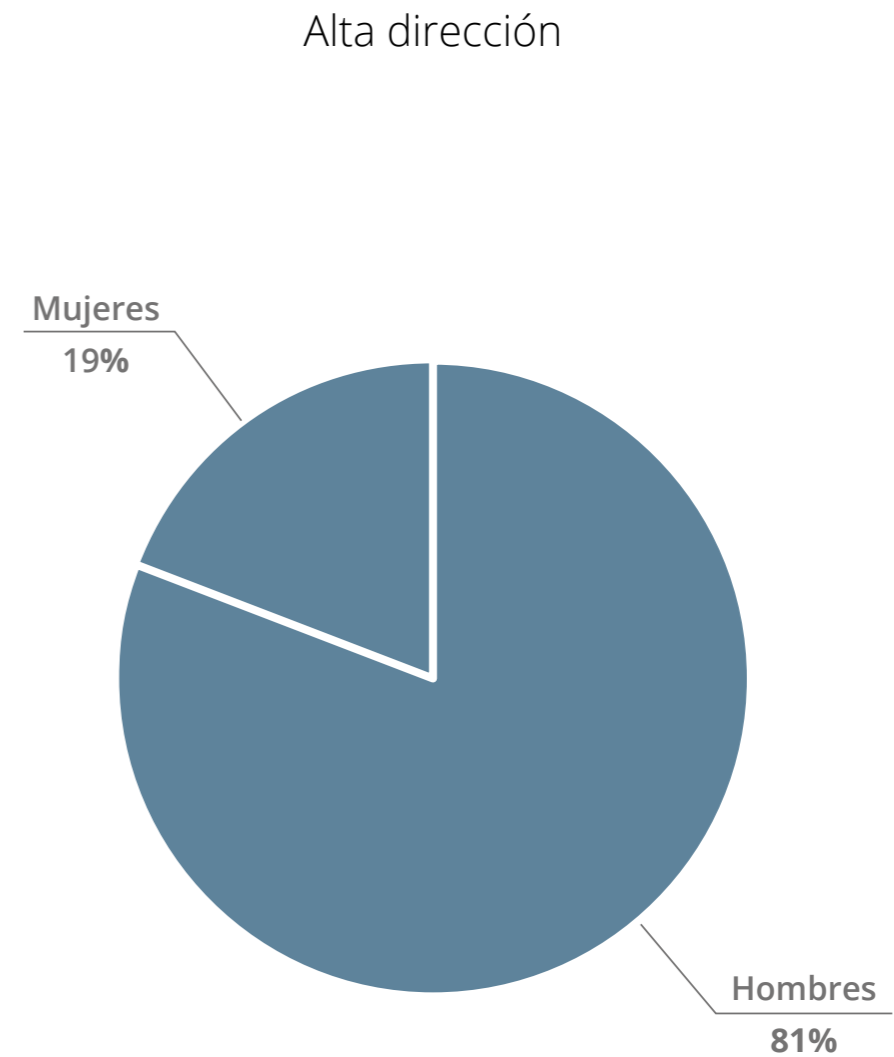
Cada día, la mujer está desempeñando un papel más relevante en el sector. Actualmente, las tareas administrativas y de atención al cliente son ocupadas principalmente por mujeres y se están incorporando a otros puestos como operarias funerarias y tanatopractoras.



2.911 mujeres trabajan en el sector

Fuente: Panasef

Aun cuando hay mucho camino por recorrer, las mujeres ya ocupan el 19% de los puestos de alta dirección, una cifra que crece cada día y muy superior respecto a las directivas existentes en el año 2000.



El sector cuenta con aproximadamente 657 directivos

Fuente: Panasef

11. Satisfacción del cliente

Diversas empresas del sector utilizan el modelo NPS (Net Promoter Score) para medir la satisfacción del cliente, encuestando a más de 40.000 usuarios anualmente.

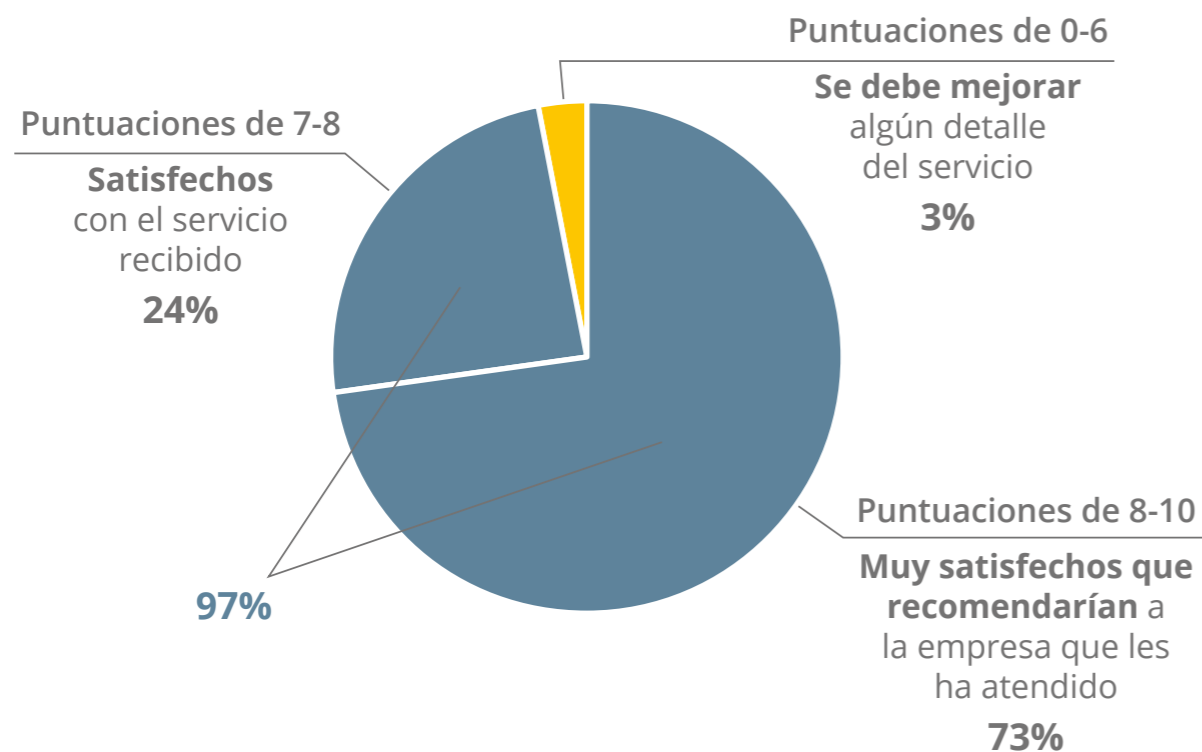
El NPS es un sistema que utilizan empresas internacionales de todos los sectores. Es una herramienta de medición transparente, sencilla, auditable y gestionada por empresas externas al sector funerario.

La empresa externa realiza una encuesta telefónica a las familias que acaban de usar los servicios funerarios ante

la pérdida de un familiar, formulando exclusivamente dos preguntas.

- ¿En qué grado del 1-10 recomendaría a la empresa funeraria que le ha atendido?
- ¿Cuáles son los motivos de su satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido?

El 97% de las familias encuestadas puntúan el servicio de las empresas funerarias con un 7 o más, frente a un 3% de usuarios que opinan que en el servicio recibido había algún aspecto que mejorar.



$NPS = \% \text{ Muy satisfechos} - \% \text{ Insatisfechos con algún detalle del servicio} = 73\% - 3\% = 70\%$

*NPS Acumulado 2015. Sobre 40.000 entrevistas.

Entre los motivos que más valoran los usuarios nos encontramos con el trato humano recibido, la profesionalidad en las gestiones y la calidad de las instalaciones funerarias.



Conclusiones

El ejercicio 2015 supuso una excepcionalidad con un incremento del +9,56% de la mortalidad (aprox. 37.000 defunciones más de la media del siglo XXI).

El ejercicio 2016, aun cuando se ha reducido la mortalidad en más de 13.000 personas, sigue en cifras muy superiores a la media de la última década (+6,14%), por lo que ya no es un dato anecdótico y parece más bien una tendencia.

En 2016 las mujeres, al igual que en años precedentes, fallecen como media 5'5 años después que los hombres.

El mercado funerario ha movido en España más de 1.400 millones de euros.

Este coste no sólo lo compone la retribución a las empresas funerarias, sino que incluye la prestación de servicios y productos de hasta 9 agentes económicos adicionales.

Las defunciones están cubiertas en un 60% de los casos por entidades aseguradoras.

La incineración ya es la opción elegida por más del 40,33% de los fallecidos. En 2025 se estima alcanzará el 60%.

La tasa de incineración es muy superior en las localidades urbanas frente a las rurales.

En España existen 1.404 empresas funerarias. Casi el 80% de la facturación del sector corresponde a empresas funerarias con una cifra de negocio superior a 1 millón de euros.

España es el país europeo con mayor número de hornos crematorios (380 hornos).

Éstos permiten realizar 1.520 incineraciones en una jornada laboral, frente a la demanda actual de 452 incineraciones diarias.

Sigue creciendo el número de instalaciones de tanatorio y salas de vela. En España existen 2.429 instalaciones con 7.050 salas de velatorio frente a una media de 1.120 fallecimientos diarios.

España está conformada por 8.126 municipios, que cuentan con 17.682 cementerios.

El sector funerario emplea a 11.126 trabajadores, de los cuáles el 26% son mujeres y el 74% hombres.

Esto implica que existen 9,93 empleados por fallecimiento diario.

Se estima que en el último año se produjo una contratación bruta en torno a 1.130 empleados.

En el ejercicio 2016 el 54,30% de las plantillas participaron en acciones formativas, con una media de 22,88 horas por trabajador formado.

El papel de la mujer cada vez se valora más en el sector funerario.

Las principales ocupaciones de la mujer en el sector son en tareas administrativas y de atención al cliente, casi el 50% entre ambas.

En la actualidad 123 mujeres ocupan puestos directivos en el sector, siendo el 81% de los directivos varones y el 19% mujeres.

Epílogo

Este informe muestra el esfuerzo realizado por el sector funerario en los últimos años para lograr la modernización y profesionalización del sector, con el objetivo de prestar servicios de mayor calidad a sus clientes.

Como resultado de este esfuerzo, el mercado de prestación de servicios funerarios en España cuenta con 1.404 empresas, que emplean a un total de 11.126 trabajadores, y en el que casi un 80% del volumen de negocios corresponde a empresas con una facturación superior al millón de euros.

El sector funerario también ha apostado en los últimos años por la transparencia y por hacer más próximo el sector a la sociedad.

Para ello, ha impulsado distintas iniciativas encaminadas a que la sociedad conozca más de cerca la realidad de las empresas funerarias y romper así el distanciamiento y desconocimiento de las familias por el tabú que sigue significando la muerte en España.

La ética en el desempeño de la profesión ha sido otro de los objetivos del sector funerario.

En este sentido, cabe destacar la publicación por parte de PANASEF del "Código Deontológico del Profesional del Sector Funerario" y del "Decálogo del Profesional Funerario", que recogen el conjunto de principios, normas y actuaciones que todo profesional del sector funerario debería observar en el ejercicio de su actividad.

PANASEF también publicó a inicios de este año el estudio "Mercado del Sector Funerario. Marco Legal" con el objetivo de proporcionar una visión actual del mercado de prestación de servicios funerarios.

El estudio incluye un análisis detallado de la oferta de servicios funerarios en España, de las principales características de la demanda y de los parámetros de competencia del sector. El informe se centra especialmente en el análisis de los servicios de vela en España que siguen experimentando un crecimiento en el número de instalaciones en nuestro país.

Como continuación del esfuerzo llevado a cabo por PANASEF en estos últimos años para mejorar la percepción que la sociedad tiene del sector funerario en nuestro país, presentamos ahora la "Radiografía del Sector Funerario 2016", que pretende mostrar los principales datos que caracterizan al sector funerario en España, actualizados al ejercicio de 2016.

Este informe revela un sector que ha experimentado una importante transformación en los últimos años, convirtiéndose en un mercado liberalizado, más transparente y con un mayor grado de profesionalización. Sin embargo, esta transformación no ha venido acompañada de una evolución en el marco normativo.

La normativa en materia de servicios funerarios sigue siendo compleja, poco transparente, contradictoria, y se encuentra obsoleta, formada por normas que se promulgaron hace más de 40 años y que, no han sido adaptadas a la transformación experimentada por el sector. Nos encontramos ante un sector que, pese a estar en constante evolución, sigue sin contar con un marco legal y fiscal actualizado, uniforme y adecuado a la situación real del mercado de servicios funerarios.

Por último, es preciso referirse al ámbito fiscal, en el que PANASEF lleva trabajando desde el año 2012 para conseguir una reducción del IVA aplicable a los servicios funerarios, que actualmente se sitúa en el 21%.

Este esfuerzo se ha materializado, por el momento, en la aprobación por parte de la Comisión de Hacienda y Función Pública del Congreso de una Proposición No de Ley para la bajada del IVA de los servicios funerarios al 10%. Desde PANASEF seguiremos trabajando para lograr que esta iniciativa se materialice.

www.panasef.com

