

**Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC)**  
**Departamento de Análisis Económico y Financiero (DAEF)**  
**Dirección Nacional de Asuntos Económicos (DINAE)**



**EL MERCADO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS EN  
LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO<sup>1</sup>**

**PANAMÁ, 24 DE OCTUBRE DE 2005**

---

<sup>1</sup> El presente documento institucional fue elaborado por el Licdo. Elixsandro Ballesteros y por el Licdo. Raúl De Gracia Harrison

**INDICE**

|   | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| INTRODUCCIÓN.....   | 3             |
| Marco Conceptual.....   | 4             |
| Marco Legal y Normativo.....                                    | 5             |
| Definiciones.....   | 8             |
| Metodología.....  | 10            |
| I. Empresas funerarias.....                                     | 10            |
| II. Mercado de Servicios de Cementerios.....                    | 21            |
| III. Planes de Asistencia Familiar de Seguro Funerario.....     | 25            |
| IV. Defunciones en los distritos de Panamá y San Miguelito..... | 27            |
| Conclusiones.....   | 30            |
| Recomendaciones.....  | 31            |

## INTRODUCCIÓN

El tema de la Nota Técnica, por su naturaleza es muy sensible para el consumidor. La oferta de servicios funerarios se ha ampliado y sofisticado en años recientes, con un consecuente incremento de las asimetrías de información, lo que expone a posibles riesgos para el bienestar económico de los consumidores. Por lo general, los usuarios de esta clase de servicios no tienen suficiente conocimiento de las características del servicio que las empresas les ofrecen, de los precios disponibles y de todo lo demás, situación que se acentúa por el estado emocional que atraviesa la persona cuando tiene que acudir a hacer uso de estos servicios, también por las características culturales de nuestra población que por lo general prefiere posponer la compra a tiempo de cualquiera de los productos que se ofertan. Algunas ofertas tienen un grado de complejidad para los consumidores que les resulta difícil juzgar los beneficios y costos potenciales de la compra. En el mercado se ofertan seguros funerarios, servicios de inhumación, de cremación, arrendamiento de lotes, entre otros, que por lo general no son bien conocidos por los usuarios. Aunque hasta la fecha no existen denuncias ni indicios de la comisión de prácticas anticompetitivas, la investigación puede ser de gran utilidad.

El estudio de carácter descriptivo examina las funciones y características de los distintos agentes económicos del lado de la oferta de los servicios funerarios. En este contexto se incluyeron las empresas funerarias, los cementerios, los planes de prevención funeraria de algunas empresas funerarias y de empresas aseguradoras.

El presente estudio tiene especial importancia tanto para la política de protección al consumidor en lo concerniente a los términos de los servicios contratados, así como con respecto a la política de competencia. Los usuarios de los servicios funerarios de las ciudades de Panamá y de San Miguelito tienen que hacer frente a costos de acceso a los mismos a niveles aparentemente elevados, lo que afecta su bienestar económico. Esta situación impacta por supuesto de modo diferenciado en los familiares de los fallecidos debido a sus distintos niveles de ingreso. Este impacto se origina en los precios de la oferta, motivo por el cual las familias de niveles inferiores optan por adquirir planes de prenecesidad, lo que a pesar de resultar al final más costoso mitigan el efecto de tener que pagar todo al momento del fallecimiento.

Por otro lado, considerando la experiencia de otros países en esta actividad, se podrían identificar algunos indicios de posibles prácticas restrictivas de la competencia. En Panamá, la explotación de los cementerios está directamente en poder del municipio o de la empresa privada (cementerios privados). Por este motivo, el estudio tendría que aplicarse sobre los cementerios privados de los distritos de Panamá y San Miguelito.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Competencia Monopolística**

Es conveniente señalar que en la actividad de los servicios funerarios, muchas empresas venden productos similares pero no idénticos, es decir, se observa una estructura de mercado de competencia monopolística. Esta estructura de mercado se caracteriza por la existencia de muchos vendedores, que compiten por el mismo grupo de clientes; la diferenciación del producto, donde cada agente económico produce un producto que es al menos algo diferente del de otros. Además las empresas pueden entrar o salir del mercado sin restricción alguna. O sea hay libertad de entrada y salida del mercado.

### **Mercado Pertinente**

El concepto de mercado pertinente, se emplea para delimitar los efectos de una determinada conducta u operación económica a un conjunto de productos o variedades de un producto, y excluir del análisis los efectos que dicha conducta u operación pueda tener sobre otros productos o variedades de productos. Se sigue un método de investigación que busca definir qué productos o variedades (y qué zonas geográficas en las cuales dichos productos o variedades se comercian) conforman un mercado, quedando por oposición fuera de dicho mercado otros productos, variedades y zonas geográficas.

Es posible incorporar otras dimensiones del mercado pertinente como la funcional y temporal, pero escapan al objeto del presente documento.

Un rasgo básico que está presente en la consideración sobre la pertenencia de dos productos a un mismo mercado pertinente lo es la alta sustitución que pueda existir entre ellos. Esta es la clave para poder afirmar que, si los dos productos son provistos por empresas distintas, ninguna de ellas tiene capacidad para incrementar sustancialmente sus precios sin poder evitar que una gran proporción de su demanda se desvíe hacia el otro producto (Coloma, 2003).

### **A. Mercado Producto**

En la determinación del mercado producto, se busca establecer el conjunto mínimo de bienes o servicios, cuya oferta podría ser controlada por un monopolista hipotético para poder imponer un incremento de precios pequeño pero significativo y no transitorio. Este conjunto incluye aquellos productos entre los cuales se desplazaría la demanda si se produjera un incremento dado en el precio de cualquiera de ellos, mientras el de los demás permanece fijo. Asimismo, dicho conjunto abarca aquellos otros bienes que, como resultado de la respuesta de otras empresas se conviertan en alternativas ciertas para el consumidor en el corto plazo, como resultado de la entrada de dichas empresas como productores u oferentes de los bienes sustitutos de aquellos. Estos dos grupos de productos se determinan a través del análisis de la sustituibilidad por el lado de la demanda y de la sustituibilidad por el lado de la oferta.

La definición de mercado pertinente que usualmente se emplea exige partir de un producto y localización determinados, y continuar en la posterior verificación, si otros productos y localizaciones cumplen con los requisitos exigidos para poder ser considerados como partes del mismo mercado que el producto y la localización iniciales.

#### **a) Sustituibilidad por el lado de la demanda**

Cuanto menos sea la disposición de los consumidores a desplazar el consumo de un determinado producto por otros que podrían considerarse sustitutos del mismo, será más probable que un monopolista hipotético pueda imponer un aumento de precios significativo y no transitorio. En este caso, el análisis debe determinar el conjunto de productos hacia los cuales los consumidores desplazarían su consumo ante un incremento significativo y sostenido en el precio de los productos involucrados en el mercado pertinente.

#### **b) Sustituibilidad por el lado de la oferta**

El estudio del grado de sustituibilidad por el lado de la oferta tiene por objeto establecer si, ante un aumento del precio del producto, habría que esperar la entrada de nuevos rivales en el mercado, a través de la reorientación de sus instalaciones productivas en el corto plazo y a un bajo costo, de tal forma que el eventual incremento de precios sea improductivo. En el caso de que un monopolista hipotético en determinado mercado pudiera imponer un aumento significativo y no transitorio en los precios, éste sería contrarrestado por la entrada de un nuevo competidor en este mercado que conduciría a un incremento en la oferta y, de esa forma, impulsaría los precios a la baja hasta sus niveles iniciales. Esta reacción puede ocurrir si la misma se diera en plazo corto y a un costo reducido, mediante la adaptación de la oferta, o mediante la construcción o adquisición de activos que permitan la producción o venta en el mercado pertinente.

### **B. Mercado Geográfico**

La definición del mercado geográfico es la segunda dimensión, considerando que existen otras que se pueden incluir en el mercado pertinente y tiene por objetivo determinar la localización espacial donde la producción o venta sea la mejor sustituta de la producción o venta del área donde están situadas las empresas participantes del mercado pertinente.

Es posible incorporar otras dimensiones del mercado pertinente, como la funcional y temporal, pero escapan al objeto del presente estudio.

### **MARCO LEGAL Y NORMATIVO**

La Ley 29 de 1996 señala en el Artículo 6: "El mercado pertinente, se determina por la existencia de un producto o servicio, o de un grupo de productos, de servicios y otros productos o servicios sustitutivos, dentro del área geográfica en que tales productos o servicios son producidos o vendidos."

Para la determinación del mercado pertinente, la Ley 29 de 1996 establece que se hará tomando en cuenta los criterios siguientes:

- "1. Las posibilidades de sustituir el bien o servicio de que se trate por otros, tanto de origen nacional como extranjero, y la capacidad de los consumidores de contar con bienes o servicios sucedáneos;
2. Los costos de distribución del bien mismo, de sus insumos, de sus complementos y de sus sustitutos dentro del territorio nacional o en el extranjero, teniendo en cuenta los costos de transporte, aranceles y restricciones no arancelarias, las restricciones impuestas por los agentes económicos o sus asociaciones, así como el tiempo requerido para abastecer el mercado pertinente;
3. Los costos y posibilidades de los consumidores para acudir a otros mercados, y
4. Las restricciones normativas que limiten el acceso de consumidores a fuentes de abasto alternativas, o el acceso de los proveedores a clientes alternativos."

La Guía para el Control de las Concentraciones Económicas (G.O. 24,413 de 19 de octubre de 2001)<sup>2</sup>, numeral 49, para el análisis de un poder sustancial de mercado, instruye para definir en primera instancia el mercado pertinente y señala que "El mercado es el conjunto de productos y áreas geográficas en que la competencia es más directa. La definición de un mercado es el proceso de identificación del conjunto de productos, de agentes económicos (compradores y productores) y áreas geográficas que efectivamente limitan las decisiones referentes a precios y cantidades de una empresa, esto es, del grupo de productos y áreas geográficas que determinan la oferta de productos sustitutos más cercanos."

Se analizará seguidamente lo que establece la Ley 29 en cuanto al mercado pertinente:

*"1. Las posibilidades de sustituir el bien o servicio de que se trate por otros, tanto de origen nacional como extranjero, y la capacidad de los consumidores de contar con bienes o servicios sucedáneos."*

Para determinar la sustituibilidad por el lado de la demanda a la que hace referencia esta cláusula, debe decidirse en primer lugar cuáles son los productos o servicios que podrían ser adquiridos por los consumidores ante incrementos de precios derivados de una hipotética posición de dominio de uno de los agentes económicos.

En este estudio el análisis de la sustituibilidad de algunos servicios funerarios se enfoca a los servicios de inhumación, los servicios de cremación, los servicios de velación, servicios de traslado del difunto, servicios de arreglo y maquillaje al difunto, y la comercialización de lotes que ofrecen los cementerios y funerarias de los distritos de Panamá y San Miguelito.

Los servicios de inhumación están a cargo de cuatro (4) cementerios del municipio de Panamá y de cuatro (4) cementerios privados.

Por lo general, los cementerios privados dirigen su oferta hacia la mayoría de la población perteneciente a un nivel socio económico medio y medio alto. Particularmente para estos

---

<sup>2</sup> CLICAC. Se recomienda visitar la página web: [www.clicac.gob.pa](http://www.clicac.gob.pa) para consultar la Guía para el Control de las Concentraciones Económicas.

últimos estratos han aparecido cementerios tales como Parque del Recuerdo y Parque La Gloria. Es posible afirmar que existen sustitutos en la prestación de los servicios de inhumación entre los cementerios privados.

En lo que concierne a los servicios de cremación existen al menos cuatro empresas dedicadas actualmente a los servicios de cremación. El precio por este servicio parece variar entre el grupo de empresas de la actividad. Si consideramos que operan cerca de cuatro empresas, pudiésemos concluir que actualmente existen sustitutos cercanos para los habitantes de los distritos de Panamá y San Miguelito.

El reducido número de agentes dedicados a la oferta de los servicios de cremación puede deberse a factores de mercado, tales como la poca demanda de este tipo de servicio, lo cual está asociado en primer lugar a una cultura poco arraigada hacia la cremación, debido a que no se considera como una alternativa para la disposición final de los restos de los difuntos; y en segundo lugar, por la inversión requerida para acondicionar un crematorio, dado el gasto de los equipos y el conocimiento de la tecnología.

El municipio de Panamá dispone de unidad de cremación, que en la actualidad está en reparación. Un virtual funcionamiento de esta unidad podría influir en un potencial abaratamiento, del servicio de cremación, debido al precio inferior que continuaría ofreciéndose a los habitantes de los distritos de Panamá y de San Miguelito.

### **Barreras a la Entrada**

Las empresas que ofrecen los servicios funerarios en Panamá se encuentran en el mercado de competencia monopolística, ya que por definición este mercado está compuesto por:

- Un número plural de oferentes.
- Las empresas compiten entre sí.
- Cada empresa ejerce algún grado de control sobre el resto de los competidores.
- Se ofrecen servicios diferenciados que son fácilmente sustituibles por la competencia.
- Hay libertad de entrada y libertad de salida de las empresas, y
- Ninguna empresa, por sí sola, puede influir en el nivel de precio del mercado.

Las barreras a la entrada son muy bajas en este tipo de mercado, ya que en nuestro país para una empresa ofrezca sus servicios funerarios debe operar únicamente con una Licencia Comercial Tipo B.

Adicionalmente, no existe ninguna legislación que regule la actividad que ofrecen las empresas funerarias en Panamá, lo cual permite que cualquier interesado en ingresar al mercado como agente económico lo podrá hacer, siempre y cuando obtenga la licencia comercial anteriormente indicada.

**Definiciones:**

**Inhumar:** significa enterrar un cadáver. Por lo tanto, la prestación de los servicios de inhumación implica todo acto necesario para colocar debajo de la tierra o en bóvedas el adosadas a paredes a los cadáveres, es decir, para realizar el acto de sepultura.

**Cremación:** Se refiere al acto de quemar el cuerpo del difunto hasta que se convierta en cenizas, para lo cual se requiere la instalación de hornos especializados para ello, que cumplan con las normas sanitarias. El servicio de cremación está restringido o impedido cuando la muerte haya sido causada por circunstancias violentas, en cuyo caso deberá presentarse una autorización o certificación judicial.

**Planes de pre necesidad o de asistencia familiar:** se han convertido en una modalidad por la que optan muchos consumidores, puesto que cuando ocurre un deceso, los familiares están interesados en concluir los trámites necesarios para la inhumación a la brevedad posible, de tal modo que la disponibilidad de estos planes se hacen convenientes, no solo desde el plano económico, sino así mismo desde el aspecto psíquico, aliviándolos de cargas que resultan sumamente gravosas para ese instante de dolor en que se encuentran.

Una de las ventajas que se le adjudican a estos planes de prevención es que evita hacer uso de la suma asegurada de una póliza de vida, evitando que una buena parte de la suma asegurada se destine a costos funerales.

La suscripción a uno de estos planes es opcional para todos los usuarios. El estudio no encontró indicios de la ocurrencia de una práctica anticompetitiva o que pudiese lesionar el interés superior del consumidor.

Para la adquisición de un plan o paquete el consumidor debe pagar durante un periodo de tiempo una suma que de haber pagado al contado los servicios, hubiese resultado menor. Un plan es considerado un crédito puesto que constituye una transferencia o servicio a recibir en el futuro, producto del pago de dinero en efectivo. No obstante, el consumidor puede optar por adquirir los servicios por separado o al contado. Varias de las empresas consultadas reportaron que aplican un descuento por la adquisición adicional de otros servicios, o sea, solamente la adquisición de un grupo de servicios motivará un descuento por alguno otro adicional, de no haber lo primero, el consumidor tendrá que pagar el precio a la venta normal.

Para el caso de las empresas funerarias, el costo de los servicios está en dependencia de si el servicio se requiere de manera inmediata o se contrata por previsión.

Con el propósito de atenuar el gasto repentino que motiva el fallecimiento o el de un familiar, algunas empresas funerarias ofrecen facilidades de abonos de planes de “pre necesidad” de servicios fúnebres. La proporción de empresas funerarias que vende estos planes es de un 31.25%.

Durante la investigación en que se basa esta Nota Técnica se constató que solamente dos empresas aseguradoras ofrecen planes de prevención o de asistencia para servicios

funerarios: Aseguradora Mundial, asociada con la Funeraria Alvarado y Administradora Internacional de Cementerios; y Assicurazioni Generali, que tiene una relación comercial con el Parque del Recuerdo.

**Pólizas de Seguro de Vida:** Las empresas aseguradoras, con excepción de Aseguradora Mundial, no venden seguros funerarios. Sin embargo, en las Pólizas de Vida se ofrecen entre los beneficios un Adelanto de Capital para gastos funerarios. Este pago se efectúa previa presentación del Certificado de Defunción en forma original, un presupuesto de algunas de las empresas de servicios funerarios y en forma directa a la empresa funeraria contra la correspondiente factura en un plazo breve que por lo general es de 48 horas desde que la notificación sea recibida en la empresa aseguradora.

Esta disposición en el contrato se establece tanto para el caso de las pólizas colectivas así como de Vida individual. En ellas se este beneficio oscila entre un monto mínimo y otro máximo, que depende del volumen de seguro de vida por asegurado.

El procedimiento consiste en que una vez la empresa aseguradora recibe el aviso de defunción del asegurado, se verifica la elegibilidad de la cobertura de vida y si el reclamo procede se contacta al Corredor del Contratante para obtener la documentación correspondiente y proceder con el trámite de pago a la funeraria. Esta información fue suministrada por American Life Insurance Co.

**El Beneficio que Otorga la Caja de Seguro Social al asegurado fallecido:** La Caja de Seguro Social (CSS) ofrece un beneficio de muerte a los “dolidos” por un monto de B/.300.00, exclusivamente a los asegurados. El beneficio se acepta como parte del precio del servicio que ofrecen las empresas funerarias, aún cuando no es un pago en efectivo o un pago que puede convertirse en líquido en 30, 60 ó 90 días, y que el mismo caduca a los 180 días (6 meses).

Un problema que se deriva del beneficio para las empresas funerarias es que como el pago por parte de la CSS no se realiza en un tiempo razonable y perentorio, entonces estas deben recurrir al crédito (endeudamiento) para continuar sus operaciones, y cuando cobran o hacen efectivo el beneficio deben utilizarlo para hacerle frente al endeudamiento (incluyendo la tasa de interés) que en realidad no se debió recurrir.

Hay que tener en cuenta que si una persona tiene determinado número de años trabajando en el sector formal de la economía y luego pierde el empleo, si se mantiene cesante por espacio de seis (6) meses o más, si llegara a fallecer los dolidos no tendría derecho al beneficio que otorga la CSS.

Un hecho similar ocurre en el evento en que si una persona trabaja en el sector formal de la economía y su patrono está en arreglo de pago con la CSS. Si llegara a morir uno de los empleados la CSS no pagaría el beneficio a los dolidos.

El beneficio para las empresas funerarias representa una opción, ya que la ley no obliga a estas empresas a tener que aceptar el mismo como medio de pago del servicio. Sin embargo, la competencia a obligado que se acepte dicho beneficio sin haberse cobrado y

sin saber cuándo se cobrará. En otras palabras, cuando las empresas funerarias aceptan el beneficio de la CSS como medio de pago del paquete de servicio funerario, están casi comprometidas a recurrir al apalancamiento financiero para mantenerse en el negocio que cada día es más competitivo.

**Usuario:** En la actividad funeraria, la persona fallecida se hace objeto y no sujeto directo de la relación de mercado en que se traduce la oferta y demanda del servicio. Si bien puede ocurrir que en vida la persona fallecida haya podido intervenir en la negociación de los términos en que se basará el servicio funerario. Quien lo sobrevive se hace cargo de realizar lo acordado o de establecer una relación de mercado con el proveedor de los servicios funerarios.

### **Consideraciones culturales**

Resulta interesante tomar en cuenta el carácter cosmopolita de la ciudad de Panamá, dada la convivencia de algunos grupos étnicos o religiosos que siguen un ritual específico que tiene alguna incidencia en la relación de consumo. Con excepción de las tradiciones que sigue la mayoría católica o cristiana.

El grupo de hindúes no utiliza ataúd para el sepelio. Acostumbra la cremación del cuerpo del difunto y en segundo lugar, la inhumación del cuerpo expuesto directamente con la tierra. Cuando fallece la persona, es recogida en un ataúd lo más barato y modesto posible, el cual es facilitado por la empresa funeraria como un alquiler.

Cuando se trata de la comunidad judía, la entidad religiosa “Organización Sagrada” contacta con la empresa funeraria. El ataúd es muy simple, no contiene ornamento interno, ni manigueta y en vez de tornillo emplea unos pernos de madera. El material del féretro es cedro espino o espavé. Previo al envío del cuerpo a la sinagoga, es aseado y tratado por un rabino.

Las funerarias que sostienen una relación de consumo con el grupo judío son Funeraria Alvarado y la Funeraria Leblanc.

### **Metodología**

Tras un proceso de análisis de las distintas actividades que intervienen en el sector de los servicios funerarios, se organizó la investigación descansando en un trabajo de campo de acopio de información documental vinculada con la relación de consumo y comercial formalizada en contratos de servicios de las empresas de servicios funerarios. Además se aplicaron cuestionarios para acopiar información de los servicios o productos que ofrecen las empresas.

### **I. Empresas funerarias**

En la ciudad de Panamá funcionan 17 empresas funerarias. El estudio cubrió 16 de estas 17 empresas. El 76% de éstas se concentra en un radio de aproximadamente 500 metros alrededor del Hospital Santo Tomás y del Hospital del Niño.

**Cuadro N° 1**  
**Lista de Funerarias Encuestadas**  
**Año 2004**

|           | <b>Funerarias</b>   |
|-----------|---|
| <b>1</b>  | <b>FUNERARIA CAMINO AL CIELO</b>                                |
|           | Edificio Ortopedia Nacional, Av. México, diagonal Panamá School |
| <b>2</b>  | <b>FUNERARIA SANTA TERESITA</b>                                 |
|           | Clle. Estudiante, frente Sastrería Moyo                         |
| <b>3</b>  | <b>FUNERARIA CRISTO NEGRO DE PORTOBELO</b>                      |
|           | Costado de antiguo Hospital Oncológico, calle 38                |
| <b>4</b>  | <b>FUNERARIA LA CASA DE WILLS</b>                               |
|           | Av. México, frente Panamá School                                |
| <b>5</b>  | <b>FUNERARIA INMACULADA CONCEPCIÓN</b>                          |
|           | Av. J. Arsoemena e/. Piscina y Hotel Roma                       |
| <b>6</b>  | <b>FUNERARIA LA RESURRECCIÓN</b>                                |
|           | Av. Justo Atrosemena y Clle. Ecuador                            |
| <b>7</b>  | <b>FUNERARIA PORTOBELO, S.A.</b>                                |
|           | Frente Hotel Mar-Paraiso, Calle 36 y Av. J. Arosemena           |
| <b>8</b>  | <b>FUNERARIA MACÍAS</b>   |
|           | Av. México y Clle. 31, frente Templo Hindú                      |
| <b>9</b>  | <b>FUNERARIA LA FÉ (Santa Fé)</b>                               |
|           | Calle 33 y Av. México   |
| <b>10</b> | <b>FUNERARIA DIVINA MISERICORDIA</b>                            |
|           | Calle 33 y Av. Justo Arosemena                                  |
| <b>11</b> | <b>FUNERARIA PARQUE DEL RECUERDO</b>                            |
|           | Vía Transístmica, Milla 8                                       |
| <b>12</b> | <b>FUNERARIA SALOMÓN</b>  |
|           | Corozal, lado de Parque La Gloria                               |
| <b>13</b> | <b>FUNERALES PANAMEÑOS LA AUXILIADORA</b>                       |
|           | Cl 43 Bella Vista, Panamá Telf. 227-3117                        |
| <b>14</b> | <b>FUNERARIA LEBLANC, S.A.</b>                                  |
|           | Frente Cto. Urgencia Hospital del Niño, Av. Ecuador             |
| <b>15</b> | <b>FUNERARIA ALVARADO</b>                                       |
|           | Jardín de Paz   |
| <b>16</b> | <b>FUNERARIA AUXILIADORA CRISTO REY, S.A.</b>                   |
|           | Clle. 35 y Av. Justo Arosemena, Costado Lab. Gorgas             |

Fuente: Departamento de Análisis Económico Financiero, CLICAC.

## Funeraria Divina Misericordia

El valor del servicio individual en la Funeraria Divina Misericordia varía de los B/ 450.00 a B/ 1,300.00, pagado mediante abonos durante un período de cinco años y medio (5 ½ años). Para el caso de servicios a 5 personas, el Contrato varía entre los B/ 2,250.00 y los B/ 6,500.00 para un período de veinte (20) años. En ambos casos uno de los factores básicos que diferencia un servicio de otro es el modelo o calidad del ataúd o cofre.

**Cuadro No. 2**

| <b>Tipo de Servicio</b> | <b>Valor del Servicio</b> | <b>Monto del Contrato</b> | <b>Inscripción</b> | <b>Abono Quincenal</b> | <b>Abono Mensual</b> |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|
| OMEGA                   | 450.00                    | 2,250.00                  | 8.00               | 4.00                   | 8.00                 |
| INFUSITA                | 500.00                    | 2,500.00                  | 10.00              | 5.00                   | 10.00                |
| CLÁSICO                 | 600.00                    | 3,000.00                  | 12.00              | 6.00                   | 12.00                |
| COFRE                   | 650.00                    | 3,250.00                  | 13.00              | 6.50                   | 13.00                |
| TOPACIO                 | 850.00                    | 4,250.00                  | 16.00              | 8.00                   | 16.00                |
| D'LUXE                  | 1,300.00                  | 6,500.00                  | 20.00              | 10.00                  | 20.00                |

Aproximadamente el valor del servicio funerario incrementado es superior a un 80% en la modalidad de pagos a un plazo definido, a diferencia de un pago al contado.

La oferta funeraria comprende

- a. Un ataúd o cofre de cremación.
- b. Carroza.
- c. Pago de morgue.
- d. Vestir y maquillar al difunto.
- e. Memorial record.
- f. Trámites legales.
- g. Traslados correspondientes para la hora del sepelio.

Con un pago al contado el usuario adquiere un ataúd, trámites, vestida y arreglo del difunto y carroza.

De acuerdo al cuestionario que se remitió a esta funeraria, la misma no pertenece a ningún grupo empresarial del sector, tampoco esté integrada en la oferta de servicios fúnebres.

La actividad económica de las empresas observadas en el estudio está relacionada con los servicios funerarios, es decir, todos aquellos servicios requeridos luego de la muerte de una persona, tales como su velación e inhumación, sólo en caso de que no exista la voluntad expresa de esa persona de ser cremada.

El velatorio de un difunto lo realizan además de las iglesias, algunas funerarias, empresas que además se encargan de la conducción de los difuntos para su posterior sepultura. Los servicios universales ofrecidos en las funerarias incluyen: la capilla por un periodo de velación elegido por los familiares del difunto, un servicio de carroza fúnebre para el

traslado del hospital hasta la funeraria, así como de la funeraria al cementerio, el ataúd (de diferentes modelos), asistencia en trámites legales, servicios religiosos, la preparación del cadáver en algunas, servicios de cafetería o refrigerios y habitación de descanso.

### **Funeraria Santa Teresita**

La Funeraria Santa Teresita ofrece sus servicios al contado y a planes de crédito. Esta última modalidad es muy frecuente y solicitada por la mayoría de la población de los estratos de bajos ingresos. El precio más bajo de un ataúd es de B/ 250.00, pero podría ser de B/ 300.00 por vía del crédito, o pago a plazo previo a su adquisición. Otras opciones de crédito según la calidad del ataúd, con los servicios básicos complementarios tienen un monto de B/ 450.00 y de B/ 650.00. Todos estos planes son individuales y transferibles.

Esta empresa es muy flexible en el cobro de los abonos que se hacen en previsión del uso de los servicios funerarios. Estos se ajustan a las posibilidades reales del usuario y no se le aplica recargo por mora ni el cobro de intereses.

### **Cuadro No. 3 Contenido de la Oferta de la Funeraria Santa Teresita Servicios Funerarios**

|                      |
|----------------------|
| Transporte           |
| Vestir el cuerpo     |
| Ataúd                |
| Registro condolencia |
| Servicio Religioso   |
| Arreglo floral       |

### **Funeraria La Resurrección**

La funeraria La Resurrección indicó que ofrece planes de servicios funerarios de pre necesidad. Estos planes cuestan B/ 437.00 por persona durante un periodo de 54 semanas. Sin embargo, la empresa manifestó que no ofrece ningún servicio por separado. Las modalidades de pagos son las usuales de pagos semanales, quincenales, mensuales o la que prefiera el usuario. La funeraria no pertenece a ningún grupo empresarial del sector ni tiene una relación establecida con otra empresa.

**Cuadro No. 4**  
**Contenido de la Oferta de la**  
**Funeraria La Resurrección**  
**Servicios Funerarios**

|                      |
|----------------------|
| Transporte           |
| Vestir el cuerpo     |
| Ataúd                |
| Registro condolencia |
| Trámites legales     |
| Servicio Religioso   |
| Arreglo floral       |

**Funeraria Alvarado**

La funeraria Alvarado pertenece a la empresa Administradora Internacional de Cementerios, S.A., al igual que el Cementerio Jardín de Paz y la empresa de cremación Incresa. Administradora Internacional de Cementerios, S.A. pertenece al Grupo Lefebre y, tal como podemos observar, desarrolla una relación de integración vertical en los servicios funerarios, en lo que se basan algunas veces para otorgar descuentos a los usuarios que hagan uso de los servicios del cementerio y de la funeraria.

El grupo de empresas ofrece servicios funerarios o de cremación con destino a otros cementerios públicos o privados.

Esta funeraria ofrece dos planes de servicios funerarios: De Primera y De Lujo, al igual que para el caso del servicio de cremación. El usuario recibe un descuento de 10% sobre la tarifa de los servicios funerarios cuando paga de inmediato la adquisición de los mismos. De lo contrario, puede suscribir contratos de pre necesidad y pagarlos en 36 cuotas mensuales.

Al usuario que suscribe el contrato con la empresa funeraria se le cobra un recargo del 1% mensual (mínimo B/ 1.00) sobre el monto atrasado. El contrato define las condiciones que permitirían al usuario tener acceso efectivo a los servicios convenidos (Véase anexo, Condiciones Generales).

**Cuadro No. 5**  
**Contenido de la Oferta de la**  
**Funeraria Alvarado S.A.**  
**Servicios Funerarios**

|                      |
|----------------------|
| Morgue               |
| Transporte           |
| Vestir el cuerpo     |
| Ataúd                |
| Registro condolencia |
| Trámites legales     |
| Servicio Religioso   |
| Arreglo floral       |

Los servicios que ofrece la funeraria Alvarado incluyen:

- Trámites y permisos de sanidad.
- Inscripción en el Tribunal Electoral.
- Trámites y permisos de Fiscalía y Medicatura Forense.
- Cortesía de Morgue por 24 horas en Oncológico, Santo Tomás o A.I.D.C.
- Traslado a A.I.D.C. en carroza o vans.
- Vestida y arreglo del difunto.
- Carroza para trasladar al difunto desde la iglesia al cementerio.
- Ataúd Lefebre “De Primera” o “De Lujo” e impuestos.
- Pago de servicios religiosos hasta B/. 25.00.
- Obituario en emisora local.
- Libro de firma de condolencias.

En caso de tratarse del servicio de cremación el grupo de servicios varía a partir del séptimo servicio sustituyéndose por:

- Incineración de restos mortales.
- Cofre modelo Lefevre “De Primera” o “De Lujo” e impuestos.
- Obituario en emisora local.
- Libro de firmas de condolencias.

Tal como se observa, el plan no incluye servicios religiosos ni el arreglo floral.

### **Funeraria Auxiliadora Cristo Rey S.A.**

La funeraria Auxiliadora Cristo Rey S.A., localizada en la avenida Justo Arosemena, muy próxima al Hospital Santo Tomás, vende planes de previsión para los servicios fúnebres. Posee su propio horno de cremación y cobra una tarifa competitiva de B/ 367.50. Además de los planes de pre necesidad, la empresa ofrece servicios por separado, los cuales al ser adquiridos de modo adicional a uno de los planes, es objeto de un descuento de 20%.

De la información recabada en el estudio se identifican tres planes de servicios fúnebres: individual, dos personas y seis personas. El más barato por supuesto es el individual. Las modalidades de pago a plazo son por quincena; mensual o la que se le haga conveniente al usuario.

**Cuadro No. 6**  
**Contenido de la Oferta de la**  
**Funeraria Auxiliadora Cristo Rey S.A.**  
**Servicios Funerarios**

|                      |
|----------------------|
| Transporte           |
| Vestir el cuerpo     |
| Ataúd                |
| Registro condolencia |
| Trámites legales     |
| Servicio Religioso   |

A continuación se presenta la relación sobre las tarifas de los planes de servicios fúnebres que ofrece esta funeraria, que se desprende de la encuesta aplicada:

**Cuadro No. 7**  
**Planes de Servicios Funerarios**  
**Funeraria Auxiliadora Cristo Rey S.A.**

| <b>Plan</b>   | <b>Precio (B/.)</b> | <b>Periodo de Pago</b> | <b>Mensualidad (B/.)</b> |
|---------------|---------------------|------------------------|--------------------------|
| Individual    | 350.00              | 43 meses               | 8.00                     |
| Dos personas  | 700.00              | 42 meses               | 16.00                    |
| Seis personas | 2,100.00            | 44 meses               | 25.00                    |

Por otro lado, esta empresa ofrece el denominado Programa de Previsión y Ahorro que consiste en planes de tipo familiar. Quienes suscriben estos planes se hacen merecedores de un descuento de 20% en la tarifa del servicio funerario, a diferencia de lo que tendría que pagar de hacerlo sin contrato de Plan. El agente oferente denomina como Valor Real por Servicio a la tarifa sin contrato.

La variedad de planes está basada en las calidades de los ataúdes o cofre y en la opción de cremación. Para el caso de los planes menos caros, si el interesado prefiere la cremación, tendría que pagar la diferencia de la tarifa acordada. Para los cuatro últimos planes el usuario puede sencillamente optar por cremación sin tener que pagar suma de dinero adicional. El valor por servicio que aparece está relacionado por difunto y el monto total del contrato incluye el servicio para seis difuntos al término de los pagos a plazo convenidos. Los abonos están definidos por persona en los periodos de pago estimados.

**Cuadro No. 8**  
**PROGRAMA DE PREVISIÓN Y AHORRO DE**  
**CONTRATO FAMILIAR POR PERSONA**  
**EN BALBOAS SEGÚN MODELO**

| Cód. | MODELO                 | MONTO TOTAL DEL CONTRATO | VALOR POR SERVICIO | VALOR REAL POR SERVICIO | PAGO INICIAL | CUOTA MENSUAL | PERIODO /MESES |
|------|------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------|--------------|---------------|----------------|
| D-1  | UNIVERSAL              | 2,100.00                 | 350.00             | 437.50                  | 5.00         | 8.00          | 43             |
| D-2  | AUXILIADORA            | 2,340.00                 | 390.00             | 487.50                  | 8.00         | 10.00         | 39             |
| D-3  | INFUSA                 | 2,640.00                 | 440.00             | 550.00                  | 10.00        | 13.00         | 34             |
| D-4  | COFRE /CREMACIÓN       | 3,420.00                 | 570.00             | 712.50                  | 12.00        | 16.00         | 36             |
| D-5  | SEPULCRO /CREMACIÓN    | 3,888.00                 | 648.00             | 810.00                  | 15.00        | 17.00         | 38             |
| D-6  | AMERICANITA /CREMACIÓN | 4,980.00                 | 830.00             | 1,037.50                | 17.00        | 21.00         | 39             |
| D-7  | QUALITY /CREMACIÓN     | 6,600.00                 | 1,100.00           | 1,375.00                | 20.00        | 25.00         | 44             |

Fuente: Contrato de Previsión y Ahorro. Servicios Funerarios Cristo Rey, S.A.

La Funeraria Auxiliadora Cristo Rey S.A. está afiliada a la empresa Ventas de Servicios Funerarios Cristo Rey, a la que también pertenecen Funeraria Auxiliadora Cristo Rey de Sabanitas y Funeraria Auxiliadora Cristo Rey de Panamá Oeste, S.A. Es una relación horizontal con distintos mercados geográficos.

### **Funeraria Salomón**

La funeraria Salomón, localizada al lado del cementerio Parque La Gloria, en Corozal, vende planes de previsión o en pre necesidad cuyos precios están en función de la calidad del ataúd o de las cofres. Ante un virtual interés del usuario por cremar al difunto, esta funeraria tiene relación con algunas empresas de cremación con la cual facilita la demanda por este servicio por parte del representante del difunto. El precio del plan más barato pagado a 5 y 10 años es de B/ 950.00, según el modelo del féretro. El más caro es de B/ 2,300.00. Sin embargo, los plazos pueden ser de 5 años, 10 años o 20 años. Este último es aplicado para el contrato familiar o de grupo. La empresa también es flexible en las modalidades de pago a plazo e incluye lo que el propio usuario establezca. En caso de que el usuario opte por un pago al contado, se beneficiará con un 30% de descuento sobre el valor del plan. De lo contrario terminará pagando un monto superior al valor del servicio acordado. Los distintos precios asociados a los modelos de féretros o ataúdes o cofres, incluyen los servicios funerarios conexos. Para cualquier Plan en pre necesidad los servicios incluidos son:

**Cuadro No. 9**  
**Contenido de la Oferta de la**  
**Funeraria Salomón**  
**Servicios Funerarios**

|                      |
|----------------------|
| Transporte           |
| Morgue               |
| Vestir el cuerpo     |
| Ataúd o cofre        |
| Registro condolencia |
| Trámites legales     |
| Servicio Religioso   |
| Arreglo floral       |

**Cuadro No. 10**  
**Plan para Una Persona**  
**a Cinco Años**

|                | <b>Modelo</b>          | <b>Cuota de Ingreso (B/.)</b> | <b>Cuota Semanal (B/)</b> | <b>Cuota Quincenal (B/)</b> | <b>Valor del Plan (B/)</b> |
|----------------|------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <b>Ataúdes</b> | Presidencial de Madera | 10.00                         | 10.00                     | 21.30                       | 2,300.00                   |
|                | Presidencial de Metal  | 10.00                         | 8.30                      | 18.06                       | 1,950.00                   |
|                | Salomón de Madera      | 10.00                         | 7.70                      | 16.67                       | 1,800.00                   |
|                | Salomón de Metal       | 10.00                         | 6.70                      | 14.35                       | 1,550.00                   |
|                | Clásico                | 10.00                         | 5.30                      | 11.58                       | 1,250.00                   |
|                | Especial               | 10.00                         | 4.10                      | 8.80                        | 950.00                     |
| <b>Cofres</b>  | Salomón                | 10.00                         | 6.70                      | 14.35                       | 1,550.00                   |
|                | Clásico                | 10.00                         | 5.30                      | 11.58                       | 1,250.00                   |

**Cuadro No. 11**  
**Plan para Una Persona**  
**a Diez Años**

|                | <b>Modelo</b>          | <b>Cuota de Ingreso (B./)</b> | <b>Cuota Semanal (B./)</b> | <b>Cuota Quincenal (B./)</b> | <b>Valor del Plan (B./)</b> |
|----------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Ataúdes</b> | Presidencial de Madera | 10.00                         | 6.00                       | 12.78                        | 2,300.00                    |
|                | Presidencial de Metal  | 10.00                         | 5.00                       | 10.83                        | 1,950.00                    |
|                | Salomón de Madera      | 10.00                         | 4.60                       | 10.00                        | 1,800.00                    |
|                | Salomón de Metal       | 10.00                         | 4.00                       | 8.61                         | 1,550.00                    |
|                | Clásico                | 10.00                         | 3.20                       | 6.94                         | 1,250.00                    |
|                | Especial               | 10.00                         | 2.50                       | 5.28                         | 950.00                      |

Para la adquisición de cofres no existe ningún plan de 10 o 20 años.

El siguiente cuadro muestra el tramo mínimo y superior de las cuotas semanales y quincenales para el plan familiar de la empresa funeraria Salomón.

**Cuadro No. 12**  
**Plan Familiar (2 a 6 beneficiarios)**  
**a Veinte Años**

|                | <b>Modelo</b>          | <b>Cuota de Ingreso (B./)</b> | <b>Cuota Semanal (B./)</b> | <b>Cuota Quincenal (B./)</b> | <b>Valor del Plan (B./)</b> |
|----------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Ataúdes</b> | Presidencial de Madera | 10.00                         | 5.20 – 14.50               | 11.27 - 31.94                | 2,300.00                    |
|                | Presidencial de Metal  | 10.00                         | 4.40 – 12.25               | 9.53 - 27.08                 | 1,950.00                    |
|                | Salomón de Madera      | 10.00                         | 4.10 – 11.40               | 8.88 – 25.00                 | 1,800.00                    |
|                | Salomón de Metal       | 10.00                         | 3.50 – 9.80                | 7.58 – 21.53                 | 1,550.00                    |
|                | Clásico                | 10.00                         | 2.80 – 7.90                | 6.07 – 17.36                 | 1,250.00                    |
|                | Especial               | 10.00                         | 2.20 – 6.00                | 4.77 – 13.19                 | 950.00                      |

### **Funeraria Parque del Recuerdo S.A.**

La funeraria Parque del Recuerdo S.A., localizada en el sector Milla 8 de la Vía Transístmica, dentro del cementerio del mismo nombre, vende planes de previsión para los servicios fúnebres. Posee su propio horno de cremación. No informó sobre tarifas, pero sí reportó que aplica un descuento de 25% de ser pagado el plan de modo inmediato. Además

de los planes de pre necesidad, la empresa ofrece servicios por separado, los cuales al ser adquiridos de modo adicional a uno de los planes, es objeto de un descuento de 10%.

El precio básico de los planes es a partir de B/. 700.00 cuando es individual. Las modalidades de pago a plazo son mediante mensualidades o abonos quincenales de B/ 25.00.

**Cuadro No. 13**  
**Contenido de la Oferta de la**  
**Funeraria Parque del Recuerdo S.A.**  
**Servicios Funerarios**

|                      |
|----------------------|
| Morgue               |
| Vestir el cuerpo     |
| Transporte           |
| Ataúd                |
| Trámites legales     |
| Registro condolencia |
| Servicio Religioso   |
| Arreglo floral       |
| Sala de velatorio    |

Los planes se diferencian únicamente por el modelo del ataúd o del cofre, así como por el arreglo floral.

Esta funeraria está integrada al cementerio del mismo nombre que posee además del servicio de inhumación, el de cremación y criptas, disponiendo de horno propio. También tiene establecida una relación **con la empresa aseguradora ASSICURAZIONI GENERALI, S.A.**

Hasta aquí hemos examinado la oferta de planes en “pre necesidad” de casi la mitad de las empresas funerarias radicadas en los distritos de Panamá y de San Miguelito. El resto ofrece los servicios complementarios a la compra del ataúd o cofre, con pagos inmediatos.

Los servicios que acompañan al féretro o cofre que se ofertan en el momento son:

- a) Carroza fúnebre
  - a.1 Hospital a sala de velación
  - a.2 Sala de velación a cementerio
  - a.3 Transporte hacia el horno de cremación.
- b) Preparación del cadáver
- c) Ataúd
  - c.1 Madera espavé
  - c.2 Madera de caoba
  - c.3 Metal
- d) Cremación (servicio propio o trámite con la empresa cremadora)
- e) Cofres (variedad de modelos)

- f) Asistencia en trámites legales
- g) Servicios religiosos
- h) Capilla de velación
- i) Otros (específico)

Es oportuno aclarar que por lo general el precio de un féretro incluye servicios complementarios básicos tales como transporte, preparación estética del difunto y servicio religioso; aún para las opciones más baratas. No necesariamente ocurre así cuando se adquiere un cofre.

## **II. Mercado de Servicios de Cementerios**

Nos acogemos a la aceptación general de entender el cementerio como prestación del servicio de inhumación que puede ser clasificado bajo distintos criterios, como su titularidad municipal o privada.

### **Cementerios municipales**

El municipio de Panamá administra nueve (9) cementerios en el distrito de Panamá, uno de los cuales (Utivé, Pacora) presta servicios a los habitantes del distrito de San Miguelito que no posee su propio cementerio.

A continuación presentamos en el siguiente Cuadro las tarifas vigentes que se cobran por los diferentes servicios que se ofrecen dentro de cada cementerio municipal.

**Cuadro No. 14**  
**TARIFAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS**  
**CEMENTERIOS DEL MUNICIPIO DE PANAMÁ**

|                                       | <b>ALQUILER ANUAL (B/.)</b> | <b>COBRO MUNICIPAL</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>SERVICIOS</b>                      |                             |                        |                        |
| Osarios                               | 10.00                       |                        |                        |
| Fosas                                 | 10.00                       |                        |                        |
|                                       |                             |                        |                        |
| Bóvedas (Adultos)                     | 30.00                       |                        |                        |
| Bóvedas (Niños)                       | 10.00                       |                        |                        |
| Cofres para restos                    |                             | 15.00                  |                        |
| Cruces/Pedestales                     |                             | 8.00                   |                        |
| Criptas                               |                             | 175.00                 |                        |
| Cremación de Adulto                   |                             | 235.00                 |                        |
| Cremación de Niño(a) Menor de 10 años |                             | 150.00                 |                        |
| Reducción de restos                   |                             | 75.00                  |                        |
| Exhumación (fosas, bóvedas y osarios) |                             | 15.00                  | Adulto y niño(a)       |
| Exhumaciones de adulto y niño(a)      |                             | 25.00                  | Lote propio            |
| Tasa de mantenimiento anual           |                             | 10.00                  | Hasta 3 mts. Cuadrados |
| Permisos para trabajos particulares   |                             | 10%                    | Valor del trabajo      |

Fuente: Gerencia de Empresas Municipales. Municipio de Panamá, 2005.

En los cementerios del municipio de Panamá, el doliente deberá pagar un total de B/ 48.00, de los cuales B/. 8.00 son para pagar la cruz o el pedestal, B/ 10.00 para la inhumación, más un depósito de B/ 30.00 para los próximos tres (3) años de arrendamiento(renovación). Para el caso de la inhumación de menores, el costo es B/ 4.00. Para el cementerio de Corozal el primer pago es por B/ 150.00, desglosados en B/ 50.00 de inhumación, B/ 10.00 de la placa de señal y un depósito de renovación de 3 años por B/ 90.00.

La tarifa que se cobra para el uso de bóvedas por primera vez para los adultos es de B/ 135.00, que incluye B/ 15.00 de inhumación y B/ 120.00 de renovación de alquiler por 4 años. Esta renovación es diferente para los menores de edad, con un costo de B/ 40.00 para igual periodo.

**Cuadro No. 15**

| TARIFAS DE INHUMACIÓN POR PRIMERA VEZ |              |              |              |               |              |                    |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------------|
|                                       | Fosa         |              | Osarios      | Bóvedas       |              | Cementerio Corozal |
|                                       | Adulto       | Niño(a)      |              | Adulto        | Niño(a)      |                    |
| Inhumación                            | 10.00        | 4.00         | 10.00        | 15.00         | 15.00        | 50.00              |
| Cruz                                  | 8.00         | 8.00         |              |               |              | 10.00 (Señal)      |
| Renovación                            | 30.00        | 30.00        | 40.00        | 120.00        | 40.00        | 90.00              |
| <b>Totales</b>                        | <b>48.00</b> | <b>42.00</b> | <b>50.00</b> | <b>135.00</b> | <b>55.00</b> | <b>150.00</b>      |

Fuente: Gerencia de Empresas Municipales. Municipio de Panamá, 2005.

Los cementerios usualmente arriendan lotes o nichos dentro de su área física.

Para los casos donde un grupo económico tiene integrada muchos de los servicios funerarios. Este hecho parece no constituirse en fuente de ventas atadas, o de que se trate de una práctica restrictiva de la competencia, aunque a un usuario podría resultarle más conveniente contratar un solo paquete de servicios, sin que esto cause un efecto nocivo al mercado.

### **Cementerio Jardín de Paz**

Las actividades del Cementerio Jardín de Paz son atendidas por la Administradora Internacional de Cementerios, S.A. Administradora Internacional es una empresa integrada donde además participan la casa de cremación INCRESA y la funeraria Alvarado.

El cementerio ofrece en arrendamiento directo y no permite el subarrendamiento del bien mediante un contrato, pero el usuario puede ceder sus derechos a un tercero, previo consentimiento escrito de la empresa del cementerio.

El principal servicio fúnebre de un cementerio es la inhumación de los restos mortales humanos. Este servicio tiene efecto si el usuario dispone previamente de un lote o de un nicho o cripta. De modo que examinando la oferta de lotes que tiene el cementerio Jardín de Paz, tenemos que ésta consiste en:

- Lote de capacidad de 1 cuerpo y 6 espacios para restos o cenizas: B/. 2,250.00
- Lote con bóveda para 1 cuerpo y 9 restos o cenizas: B/. 3,150.00

El tamaño del lote puede ser de 2.5 metros cuadrados a 3.6 metros cuadrados, en cualquiera de las dos opciones.

La segunda opción de lote puede ser adquirida a crédito anticipado a 8 años, con una mensualidad de B/. 51.00 hasta concluir el monto de B/. 4,896.00.

Al momento de redactar este informe no disponemos de la información completa, debido al manejo sumamente celoso de la información que tienen algunos agentes económicos del sector.

Los usuarios que decidan arrendar un lote reciben un descuento de B/. 200.00 en los servicios funerarios y B/. 100.00 al adquirir la placa de bronce con la empresa incluyendo el costo de instalación. En el caso de arrendamiento de Nicho el descuento es por B/. 75.00 en los servicios de cremación en la empresa del grupo (INCRESA), y B/. 25.00 al adquirir la urna o cofre de bronce con la empresa. La empresa restringe este beneficio especial, si el bien es utilizado después de un mes de la firma del Contrato y no es transferible a otro Contrato o persona, ni sustituible por dinero efectivo u otro servicio.

El cementerio Jardín de Paz ofrece los precios que aparecen en la siguiente tabla por los respectivos servicios. Sin embargo, llama la atención que para el servicio de exhumación

se cobre B/ 50.00 en concepto de permiso, el cual es una supuesta autorización propia de la empresa para exhumar sin que sea requisito por parte de la autoridad pública.

**Cuadro No. 16**  
**Oferta del Cementerio Jardín de Paz**

| <b>SERVICIOS</b>      | <b>PRECIO</b> |
|-----------------------|---------------|
| Inhumación lujo       | B/ 350.00     |
| Inhumación de Primera | B/ 475.00     |
| Inhumación en Nicho   | B/ 150.00     |
| Restos y cenizas      | B/ 250.00     |
| Exhumación            | B/ 400.00     |

### **Parque La Gloria**

Este cementerio se localiza en el sector de Cárdenas, Corozal, del Área Revertida al lado del cementerio norteamericano. En ese sector se encuentra un cementerio municipal colindante también con el cementerio de los norteamericanos.

El Parque La Gloria es un cementerio privado recientemente abierto y diseñado con una simbología china, aunque se admiten usuarios de cultura occidental. Adyacente al cementerio funciona la empresa funeraria Salomón, la que de acuerdo a la información acopiada no guarda una relación de propiedad con el cementerio.

El cementerio ofrece una variedad de precios regulares que oscilan entre los B/ 3,100.00 y los B/ 13,000.00, con un descuento de 50% de ser pagado al contado. También se aplican precios de promoción que varían entre los B/ 2,000.00 y B/ 6,500.00. Los lotes están ubicados en 12 sectores, en uno de los cuales se pueden construir mausoleos. Se tiene proyectado construir una capilla y un espacio para criptas.

La empresa Memorias S.A. es la razón social del cementerio y desarrolla una agresiva estrategia de mercadeo. Una de las novedades es el ofrecimiento de lotes para 9 restos

mortales y un cuerpo entero, con bóvedas prefabricadas, a un precio inferior al ofrecido por otros agentes del sector. Complementariamente al arrendamiento del lote, ofrece el primer servicio de inhumación sin costo, los subsiguientes tienen un precio de B/ 150.00. La exhumación también cuesta B/ 150.00 sin el cobro de cargo alguno.

Al igual que se evidenció en otros cementerios privados, el contrato que se establece para la adquisición de un lote no fija con precisión algunos aspectos de la oferta y el anexo del acuerdo no aparece debidamente formalizado en la relación entre las partes.

### **Parque del Recuerdo**

Este cementerio está ubicado en Vía Transistmica, Milla 8. La empresa Parque del Recuerdo está integrada verticalmente y ofrece a las empresas funerarias servicios de cremación, capilla, sala de velación y espacios. Esta oferta también se hace de modo directo con la familia del difunto. La oferta de servicios funerarios es completa y mantiene una relación comercial con la empresa aseguradora GENERALI.

La empresa efectúa de modo directo el arrendamiento de lotes cuyos precios regulares de arrendamiento varían entre los B/ 2,000.00 y B/ 4,000.00. El primer servicio de inhumación es gratis y los subsecuentes tienen una tarifa de B/ 210.00. Por el servicio de exhumación de restos o cenizas, la empresa cobra B/ 110.25.

También ofrece criptas para guardar de dos a cuatro cofres, cuyos precios varían entre los B/ 250.00 y B/ 700.00.

### **Parque Praderas de la Paz**

El cementerio está ubicado en el distrito de San Miguelito, en el sector de San Isidro, Milla 8. Al igual que los demás cementerios arrienda por un periodo de 999 años lotes o parcelas. Dispone de criptas y entre los otros servicios que ofrece, está la inhumación, osarios, exhumación y lápida.

No tiene acuerdos comerciales con empresas conexas o de seguros.

### **III. Planes de Asistencia Familiar o de Seguro Funerario**

De acuerdo a lo investigado se observó que la única empresa aseguradora que oferta un producto de asistencia familiar o de prenecesidad es la Aseguradora Mundial. Este producto se oferta mediante algunas variantes destinadas a resolver los gastos inesperados y arreglos necesarios que representan la pérdida de un familiar o de un ser querido. En esos momentos difíciles y dolorosos que atraviesa una familia, este tipo de oferta es un aliciente.

Entre los beneficios que puede obtener un usuario de un Plan de servicios funerarios se cuenta la agilidad en los trámites legales y sanitarios, el financiamiento de los gastos de cremación o de la inhumación en cementerio municipal y privado sin el pago de una suma deducible de dinero.

Aseguradora Mundial ofrece una cobertura básica que comprende:

- Trámite de permisos de sanidad
- Registro de defunción
- Todos los traslados
- Uso de morgue
- Preparación del difunto
- Inhumación completa o incineración
- Féretro o urna
- Servicios religiosos
- Arreglo floral
- Obituario en periódico local
- Recordatorio de novenario
- Cobertura nacional
- Libro de firmas de condolencias

Con respecto al servicio de inhumación, éste se cubre únicamente en el Jardín de Paz e incluye:

- Excavación de la fosa a escuadra
- Tolda para los asistentes
- Máquina con cortinaje especial para descenso de féretro
- Alfombras de grama especial para cubrir la tierra
- Cerrar el lecho
- Colocación de coronas
- Colocación de la grama sobre el lecho
- Monumento (placa) de bronce provisional por tres meses, con nombre escrito.

**Cuadro No. 17**  
**ASEGURADORA MUNDIAL**  
**PÓLIZA DE ASISTENCIA FAMILIAR**  
**TARIFAS**

| 12 MESES<br>PRIMA VIDA ENTERA<br>PAGO 20 AÑOS |                             |                                    |                                |
|---|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| EDADES  | ASEGURADO<br>PRINCIPAL (B/) | PRIMER ASEGURADO<br>ADICIONAL (B/) | ASEGURADOS<br>ADICIONALES (B/) |
| 0 – 30  | 3.40                        | 2.20                               | 1.76                           |
| 31 - 40                                       | 4.36                        | 2.80                               | 2.36                           |
| 41 - 50                                       | 6.06                        | 4.06                               | 3.40                           |
| 51 - 60                                       | 7.90                        | 5.46                               | 4.50                           |
| 61 - 65                                       | 10.24                       | 7.20                               | 6.06                           |
| 66 - 70                                       | 12.66                       | 8.90                               | 7.60                           |

La suma asegurada es de B/ 10,000.00 y la prima mensual es de B/ 1.00.

**Cuadro No. 18**

| 11 MESES<br>PRIMA VIDA ENTERA<br>PAGO 20 AÑOS |                             |                                       |                                |
|---|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| EDADES  | ASEGURADO<br>PRINCIPAL (B/) | PRIMER<br>ASEGURADO<br>ADICIONAL (B/) | ASEGURADOS<br>ADICIONALES (B/) |
| 0 – 30  | 3.76                        | 2.46                                  | 2.00                           |
| 31 - 40                                       | 4.76                        | 3.10                                  | 2.66                           |
| 42 - 50                                       | 6.60                        | 4.50                                  | 3.70                           |
| 51 - 60                                       | 8.66                        | 6.00                                  | 4.90                           |
| 61 - 65                                       | 11.16                       | 7.90                                  | 6.60                           |
| 66 - 70                                       | 13.80                       | 9.80                                  | 8.30                           |

La suma asegurada es B/ 10,000.00 y la prima mensual es B/ 1.10.

El agente económico Aseguradora Mundial S.A. mantiene un acuerdo comercial con las empresas Funeraria Alvarado y Servicios Internacionales de Cremaciones S.A. (INCRESA), ambas del Grupo Lefevre. La empresa Funeraria Alvarado se dedica a la prestación de servicios funerarios e INCRESA a las cremaciones.

Esta relación tiene como objeto prestar a los asegurados o usuarios del Seguro de Asistencia Familiar los servicios funerarios de inhumación o cremación, y demás complementos de los mismos a los que la Aseguradora se comprometió en la ciudad de Panamá.

En el Contrato donde se formaliza esta relación entre estos agentes, se establece que en caso de una modificación de precio para los distintos servicios especificados, esta variación deberá ser comunicada a Aseguradora Mundial S. A. con seis meses de antelación a la fecha en la cual se deberán aplicar los nuevos precios.

**Relación de Consumo**

De la documentación observada en la formalización de la relación de los demandantes de los servicios funerarios, especialmente para el arrendamiento de lotes y algunos servicios conexos dentro de un cementerio privado, observamos imprecisiones en las condiciones del contrato, la existencia de cláusulas abusivas en contratos de adhesión con información poco legible, así como la suscripción del acuerdo de compra de lote, sin mediar el registro notarial o algún modo de autenticar las firmas de las partes.

**IV. Defunciones en los distritos de Panamá y San Miguelito**

De acuerdo al registro estadístico que lleva la Dirección de Estadísticas Vitales de la Contraloría General de la República, las defunciones de habitantes de los diecinueve

corregimientos del distrito de Panamá en los años 2003 y 2004, refleja una proporción mayor de defunciones en los hombres con respecto a las mujeres (ambos incluyen menores de edad) de alrededor 57%, con un aumento del número de defunciones de un 2.39% de un año a otro, comportamiento que se reflejó en crecimientos también en los grupos de hombres y mujeres.

Si correlacionamos el número de defunciones que reporta la Dirección de Estadísticas Vitales con la cantidad de inhumaciones en los cementerios municipales, llama la atención que estos satisfagan una elevada parte de la demanda de inhumaciones con porcentajes aproximados a un 57%, de los que se excluye la cremación, modalidad que ha venido extendiéndose a pesar de ser todavía poco generalizada. En términos absolutos, para los años de referencia entre 1,569 a 1,652 de las defunciones son atendidas por el sector privado de los cementerios del distrito de Panamá y podría ser superior, debido a la demanda procedente del distrito de San Miguelito.

**Cuadro No. 19**

| DEFUNCIONES EN EL DISTRITO DE PANAMÁ , POR CORREGIMIENTO,<br>SEGÚN SEXO, AÑOS 2003 Y 2004 |              |              |              |              |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Distrito y corregimiento  | AÑO 2003     |              |              | AÑO 2004     |              |              |
|   | Sexo         |              | Total        | Sexo         |              | Total        |
|   | Hombres      | Mujeres      |              | Hombres      | Mujeres      |              |
| <b>Ciudad de Panamá</b>   |              |              |              |              |              |              |
| San Felipe  | 35           | 10           | 45           | 40           | 17           | 57           |
| El Chorrillo  | 86           | 47           | 133          | 102          | 54           | 156          |
| Santa Ana   | 113          | 56           | 169          | 80           | 40           | 120          |
| Calidonia   | 87           | 34           | 121          | 111          | 68           | 179          |
| Curundú   | 91           | 70           | 161          | 65           | 43           | 108          |
| Bethania  | 166          | 162          | 328          | 146          | 174          | 320          |
| Bella Vista   | 86           | 101          | 187          | 89           | 86           | 175          |
| Pueblo Nuevo  | 71           | 75           | 146          | 63           | 58           | 121          |
| San Francisco   | 134          | 100          | 234          | 100          | 103          | 203          |
| Parque Lefebre  | 132          | 108          | 240          | 127          | 146          | 273          |
| Río Abajo   | 117          | 94           | 211          | 111          | 101          | 212          |
| Juan Díaz   | 267          | 219          | 486          | 313          | 243          | 556          |
| Pedregal  | 116          | 75           | 191          | 125          | 98           | 223          |
| Ancón   | 45           | 30           | 75           | 40           | 24           | 64           |
| Chilibre  | 99           | 49           | 148          | 111          | 55           | 166          |
| Las Cumbres   | 189          | 117          | 306          | 189          | 126          | 315          |
| Pacora  | 63           | 34           | 97           | 66           | 38           | 104          |
| San Martín  | 6            | 4            | 10           | 6            | 5            | 11           |
| Tocumen   | 208          | 150          | 358          | 231          | 139          | 370          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2,111</b> | <b>1,535</b> | <b>3,646</b> | <b>2,115</b> | <b>1,618</b> | <b>3,733</b> |

Fuente: Dirección de Estadísticas Vitales, Contraloría General de la República de Panamá.

En lo que concierne al distrito de San Miguelito, el sexo masculino representó el 56.5% de las defunciones en el año 2003 y el 55.4% en el año 2004, a groso modo tiene un peso específico aproximado al de las defunciones del distrito de Panamá. A diferencia del

crecimiento de defunciones del distrito de Panamá, las defunciones en San Miguelito disminuyeron en un 3.7%, incluyendo para el caso de cada uno de los grupos de hombres y mujeres.

Debido a que el Municipio de San Miguelito no administra ningún cementerio, no es posible saber con certeza la cantidad de inhumaciones que correspondan a los habitantes de este distrito. No obstante, el municipio de Panamá ha destinado para el distrito de San Miguelito el cementerio Utivé, en Pacora. Se deduce que podría haber para los cementerios privados una demanda por servicios de cementerio a precios módicos, y tal demanda parece que la atiende el cementerio Parque Praderas de la Paz, en el sector de San Isidro, Milla 8.

**Cuadro No. 20**

| <b>DEFUNCIONES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUELITO, POR CORREGIMIENTO, SEGÚN SEXO: AÑOS 2003 Y 2004</b> |                 |                |              |                 |                |              |
|---|-----------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|--------------|
|   | <b>AÑO 2003</b> |                |              | <b>AÑO 2004</b> |                |              |
| <b>Distrito y corregimiento</b>   | <b>Sexo</b>     |                | <b>Total</b> | <b>Sexo</b>     |                | <b>Total</b> |
| <b>San Miguelito</b>  | <b>Hombres</b>  | <b>Mujeres</b> |              | <b>Hombres</b>  | <b>Mujeres</b> |              |
| Amelia Denis De Icaza   | 97              | 75             | <b>172</b>   | 87              | 84             | <b>171</b>   |
| Belisario Porras  | 157             | 104            | <b>261</b>   | 133             | 114            | <b>247</b>   |
| José D. Espinar   | 78              | 76             | <b>154</b>   | 77              | 58             | <b>135</b>   |
| Mateo Iturralde   | 56              | 42             | <b>98</b>    | 57              | 51             | <b>108</b>   |
| Victoriano Lorenzo  | 54              | 42             | <b>96</b>    | 53              | 39             | <b>92</b>    |
| Arnulfo Arias   | 39              | 32             | <b>71</b>    | 59              | 29             | <b>88</b>    |
| Belisario Frías   | 96              | 72             | <b>168</b>   | 86              | 59             | <b>145</b>   |
| Omar Torrijos   | 81              | 55             | <b>136</b>   | 70              | 56             | <b>126</b>   |
| Rufina Alfaro   | 56              | 52             | <b>108</b>   | 52              | 53             | <b>105</b>   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>714</b>      | <b>550</b>     | <b>1264</b>  | <b>674</b>      | <b>543</b>     | <b>1217</b>  |

Fuente: Dirección de Estadísticas Vitales, Contraloría General de la República de Panamá.

## CONCLUSIONES

- Los cementerios privados orientan su oferta hacia la mayoría de la población perteneciente a un nivel socio económico medio y medio alto, particularmente para estos últimos estratos han aparecido cementerios tales como Parque del Recuerdo y Parque La Gloria.
- Los cementerios propiedad del Municipio de Panamá atienden la demanda del servicio de inhumación, osarios y criptas por lo general, para los sectores de más bajos ingresos de los distritos de Panamá y San Miguelito. El Municipio de San Miguelito no cuenta con cementerio propio, por lo que la población de este distrito debe hacer uso del cementerio del municipio de Panamá en Utivé, Pacora.
- Podemos esperar que una eventual entrada de la oferta de servicio de cremación por el Municipio del Distrito de Panamá, podría favorecer una tendencia a la baja de la tarifa que cobran los agentes privados. Por lo demás, la oferta de cementerios y cripta se ha girado en torno hacia las familias o allegados al difunto con bajos ingresos, dada la preferencia que tienen los sectores socioeconómicos de niveles de ingresos superiores.
- El reducido número de agentes dedicados a la oferta de los servicios de cremación ocurre debido a factores de mercado, tales como la poca demanda de este tipo de servicio, el cual está asociado en primer lugar a una cultura poco arraigada hacia la cremación, debido a que no se considera como una alternativa para la disposición final de los restos de los difuntos; y en segundo lugar, por la inversión requerida para acondicionar un crematorio, dado el costo de los equipos y conocimiento de la tecnología.
- Las empresas que ofrecen los servicios funerarios en Panamá se encuentran en el mercado de competencia monopolística donde muchos agentes económicos ofertan productos similares pero relativamente diferenciados, las barreras a la entrada y las barreras a la salida son muy bajas, entre otras características que le son propias.
- Para el caso de las empresas funerarias, el costo de los servicios está en dependencia de si el servicio se requiere de manera inmediata o se contrata por previsión.
- En la actividad funeraria, la persona fallecida se hace objeto y no sujeto de la relación de mercado en que se traduce la oferta y demanda del servicio.
- Un rasgo característico de la actividad lo es la concentración espacial de empresas funerarias en torno a un centro hospitalario público. En la ciudad de Panamá funcionan 17 empresas funerarias. El estudio cubrió 16 de estas 17 empresas y de ellas, el 76% se localiza en un radio de aproximadamente 500 metros alrededor del Hospital Santo Tomás y del Hospital del Niño.

- La existencia de empresas funerarias dentro de algunos de los cementerios o adyacentes a ellos, por igual, de empresas de cremación, es un hecho natural que se deriva de la proximidad y carácter complementario de los servicios que se ofrecen en respuesta a una demanda inmediata.
- Los familiares o allegados a los difuntos disponen de una variedad de opciones de precios de servicios funerarios, en un número plural de agentes económicos. También de facilidades para pagar antes del fallecimiento en los conocidos planes de previsión o de prenecesidad.
- En función de los años que se hacen los abonos en un plan de previsión o de prenecesidad, es lógico que el consumidor termine pagando más mientras el período de tiempo sea mayor que un pago al contado. La ventaja que ofrece a los consumidores esta opción, es la de permitirles disponer de servicios inevitables cuando ocurra el fallecimiento del mismo o de un ser querido, cuando haya cubierto el mínimo acordado, o tener que pagar en ese momento difícil, o simplemente ser poseedor de los derechos de los servicios previamente pagados en su totalidad. En ocasiones, cuando incluye a otras personas en el plan, logra un ahorro relativo con respecto a los planes individuales.
- Por lo general los sectores de muy modestos ingresos, son los principales demandantes pero no los únicos, de los servicios que ofrecen los cementerios privados de los distritos de Panamá y San Miguelito.

## RECOMENDACIONES

- Desarrollo de la actividad orientadora de los consumidores de servicios funerarios, para procurar el conocimiento de las opciones que ofrecen los agentes económicos en los distintos productos de este mercado, antes de que ocurra ese momento doloroso del ser humano.
- Énfasis en la educación del consumidor en lo concerniente a los cuidados que debe tomar éste antes de contratar un servicio funerario específico.
- Contemplar en el programa de publicaciones de la CLICAC, un brochure de orientación sobre lo que debe saber el consumidor antes de contratar un servicio funerario.
- Orientar al consumidor de que es recomendable, asistirse de un abogado antes de formalizar un contrato de adquisición de servicios funerarios.
- Promover la divulgación de opciones de precios y de la variedad de productos existentes en el mercado de servicios funerarios.
- Revisión de los contratos de las distintas empresas funerarias, con el fin de asegurar el efectivo cumplimiento de los derechos del consumidor.
- Efectuar operativos de verificación a las empresas de cementerios privados para revisar condiciones de contrato en el marco de la protección al consumidor.