

ESTUDIO DE MERCADO DE SERVICIOS FUNERARIOS EN BOLIVIA

Noviembre 2018



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE EMPRESAS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1 CARACTERIZACIÓN.....	5
1.1 Contexto Internacional.....	5
1.1.1 Reseña histórica.....	5
1.1.2 Tipos y usos	6
1.1.3 Producción internacional	7
1.1.4 Consumo internacional.....	8
1.1.5 Perfil del comprador.....	11
1.2 Contexto nacional.....	12
1.2.1 El sector de servicios funerarios en Bolivia.....	12
1.2.2 Normativa	14
2 OFERTA.....	17
2.1 Proceso de los servicios funerarios	17
2.2 Materiales e insumos.....	20
2.3 Participantes.....	20
2.4 Localización.....	22
2.5 Capacidad instalada	23
2.6 Producción	24
3 DEMANDA.....	31
3.1 Demanda efectiva.....	31
3.1.1 Volumen de ventas.....	33
3.1.2 Ingresos por ventas	36
4 PRECIOS	37
4.1 Precio por tipo a nivel nacional	38
4.2 Precio por departamento	41
4.2.1 Precio de los servicios funerarios en La Paz	41
4.2.2 Precio de los servicios funerarios en Cochabamba.....	42
4.2.3 Precio de los servicios funerarios en Santa Cruz.....	43
5 CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	43
6 NIVEL DE COMPETENCIA	44
6.1 Barreras de entrada.....	44
6.1.1 Estructurales.....	44
6.1.2 Estratégicas.....	45
6.2 Cuotas de mercado	45
6.3 Nivel de concentración	46
7 CONCLUSIONES.....	47

RESUMEN EJECUTIVO

Los servicios funerarios en Bolivia se caracterizan por presentar tendencias estables tanto en la demanda y los ingresos que se generan en este sector. Para el eje central (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz) es así que, en el periodo de análisis (enero 2013 a diciembre de 2017) la demanda efectiva registró 350 servicios por mes para las 18 empresas analizadas, esta muestra reflejó que los ingresos generados en el primer trimestre de 2013 llegaron a los de Bs 6.235 miles que se fueron incrementando a Bs 6.399 miles en el cuarto trimestre de 2017, reflejando un leve crecimiento en la actividad funeraria.

Con respecto a la oferta se observa que las empresas cuentan con diferentes paquetes e ítems de servicios funerarios que brindan a los familiares dolientes, con la finalidad de cubrir las necesidades en cuanto a la atención, traslado y acompañamiento ante el fallecimiento de un ser querido. Entre los principales insumos se observa que los precios de los ataúdes varían de acuerdo a su calidad (lujo, primera, segunda y tercera, principalmente).

Los precios establecidos según las políticas comerciales de las empresas funerarias, dependiendo el área geográfica, se determinan en función de los costos, condiciones del mercado, número de ítems requeridos y calidad del servicio. A nivel nacional, el rango de precios se encuentra concentrado entre Bs 1.400 y Bs 1.900 para servicios básicos, entre Bs 4.800 y Bs 5.700 para servicios intermedios y para servicios suntuosos o de lujo entre Bs 8.900 y Bs 15.200, incluso algunos superan los Bs 28.000.

Finalmente se observa que el mercado de servicios funerarios se caracteriza por establecer como área de acción el nivel departamental y municipal. En tal sentido, en la gestión 2017 se observó que en el departamento de La Paz el Índice de Hirschmann y Herfindahl reportaba un valor de 2.024 puntos, en Cochabamba con 7.153 puntos y en Santa Cruz alcanzaba los 2.544 puntos, reflejando mercados altamente concentrados en el marco de la muestra extraída para la investigación.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo identificar y analizar las características, aspectos legales y principales variables del mercado de servicios funerarios en Bolivia, de tal manera de determinar el grado de competencia, para lo cual, se aplicarán métodos cuantitativos y cualitativos sobre la información correspondiente a este mercado.

Los servicios funerarios, en general, comprenden los trámites, actos y diligencias que son necesarios realizar, desde que se produce el fallecimiento hasta incluso el proceso de inhumación e incineración. Para lo cual, las empresas participantes cuentan con un proceso que integra diversos servicios que conjuntamente brindan una oportuna atención a los dolientes.

A nivel internacional este servicio presenta diferentes innovaciones¹ que generan una mayor preferencia para optar entre un tipo de servicio u otro de distintas características, convirtiendo a este mercado en uno de los más destacados en materia de prestaciones.

En lo que se refiere al ámbito nacional, entre algunos de los aspectos que contribuyen al crecimiento de este sector, están el cambio de la costumbre de velar en el domicilio al ser querido, cambiando dicha práctica por contratar el servicio de un salón velatorio que cuenta con el espacio apropiado para tal situación²; además, que colindantes a estos salones se pueden encontrar diversos servicios complementarios (p. ej., adornos florales, entre otros).

La diversidad de servicios complementarios en el sector hace que este mercado pueda generar diversos tipos de escenarios de competencia e incidir sobre ellos³, a esto se adiciona la necesidad imperativa y urgente de la utilización de estas prestaciones por parte de la familia doliente, aspecto que restringe la capacidad de examinar mejor el mercado, generando una suerte de asimetría de información para los consumidores.

¹ Desde conservadoras hasta las poco convencionales que incluyen ataúdes biodegradables, coches fúnebres con televisiones de alta definición, lápidas con códigos QR o barras, que pueden almacenar los datos codificados y ataúdes refrigerados, entre otros. Revista BBC (2013). Recuperado de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/05/130527_industria_funeraria_funermostra_innovaciones_jjr

² Periódico la Razón (2015). "Un entierro puede valer Bs 87.500". Recuperado de http://www.la-razon.com/suplementos/informe/entierro-puede-valer-informe_0_2372162897.html.

³ Autoridad Catalana de la Competencia (2016). El uso del tanatorio y sus efectos sobre la competencia en los servicios funerarios, p. 12. Recuperado de http://acco.gencat.cat/web/.content/80_acco/documents/arxiu/actuacions/ES-11-2015-Estudi-tanatori_ESP.pdf.

1 CARACTERIZACIÓN

1.1 Contexto Internacional

1.1.1 Reseña histórica

Los servicios funerarios fueron desarrollados ya en épocas ancestrales cuando se realizaban ritos funerarios representativos. En Europa destacan los rituales realizados en honor a la mayoría de reyes o monarcas, a los que se adornaba con los mejores vestidos y el doliente debía realizar diferentes ceremonias que consistían en pasar la noche de pie y sin alimentos, por lo que existía una solemnidad y respeto a la tradición funeraria⁴.

En Asia, se tenían ritos de inhumación e incineración, posteriormente se recogían los restos para guardarlos en un recipiente, mismo que era depositado en una cámara funeraria. Algunos pueblos creían en un mundo después de la muerte, por lo que el rito de entierro era considerado como sagrado, entre otras costumbres se tenían el colocado del fallecido en una tumba excavada en la tierra⁵.

Por otro lado, en el Continente Africano, los ritos funerarios consistían en realizar el embalsamamiento con la finalidad de evitar la descomposición del cadáver, ya que se creía en la inmortalidad, este tipo de rituales se realizaban para las clases sociales más altas y según las posibilidades económicas de la familia.⁶

En cambio, en el Continente Americano se tenía una peculiar costumbre de enterrar a sus muertos, de manera que se flexionaba el cuerpo en posición fetal (acostado de lado izquierdo o derecho), luego de un periodo de seis meses se desenterraban a los mismos y se los desmembraban, costumbres basadas en la creencia de que la muerte se debía a algo maligno y que con el desmembramiento recién salía el alma del cuerpo y se reunía con sus antepasados.⁷

En Oceanía, se tienen diversas costumbres como la de raparse el pelo o que los hijos del difunto se afeiten durante el tiempo de duelo, vestirse de luto, rasgarse los vestidos, expandir ceniza sobre sus cabezas entre otros rasgos de duelo.⁸

De acuerdo a los ritos y costumbres de trato a los difuntos en el mundo, a través de la historia se presentan distintos ceremoniales que, en la actualidad, algunos se siguen manteniendo y otros, en cambio, se fueron modificando al protocolo de velación y posterior entierro.⁹

⁴ Universidad Matías Delgado. Recuperado de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADGP0000688/C1.pdf>.

⁵ Ibídem (4).

⁶ Ibídem (4).

⁷ Ibídem (4).

⁸ Ibídem (4).

⁹ Ibídem (4).

En Bolivia, un país con diversas culturas, las costumbres varían de acuerdo al área geográfica (urbano-rural) y región (altiplano, valles y llanos), en el área rural se encuentra muy arraigada la tradición y costumbre de tratar a los difuntos según costumbres pasadas; por otro lado, en el área urbana se realiza el velorio ya sea en la casa del difunto o en un salón alquilado para posteriormente trasladarlo junto con el cortejo fúnebre al cementerio.

1.1.2 Tipos y usos

Entre los diversos servicios que se pueden adquirir, el servicio¹⁰ fúnebre es uno de los que inevitablemente será requerido en algún momento, ya sea por el fallecimiento de un pariente, amigo o el de uno propio, dado que en este servicio se realizan todos los trámites legales y la asistencia necesaria para la sepultura de acuerdo a las costumbres o tradiciones del país de origen o según su cultura.

A nivel mundial las costumbres sobre la forma o protocolos de los actos fúnebres son distintas y presentan diferentes características de acuerdo a la cultura, así como dependen de aspectos sociales y económicos del entorno doliente. De esta manera el sector requiere de una constante innovación, en el que se encuentran servicios desde los más conservadores hasta los más poco convencionales¹¹.

En general, las empresas que prestan servicios funerarios coordinan entre sus pares de otros países con la finalidad de realizar trámites complementarios como ser: la repatriación y expatriación, la cobertura de costos, el transporte aéreo que incluye los requerimientos de sanidad aeroportuaria hacia el país solicitado por los familiares¹². Para el caso de Bolivia los consulados apoyan y establecen los requisitos para realizar este trámite¹³ de acuerdo al país de traslado, por lo que las empresas deben contar con alianzas y convenios locales e internacionales entre otras organizaciones del sector funerario, para agilizar y mejorar los servicios que brindan¹⁴.

¹⁰ Se define a los servicios como actividades intangibles y perecederas, resultado de esfuerzos humanos, pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los usuarios o clientes. Fuente: Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill, Fundamentos de Marketing (2004), pp. 333 y 334 y Sandhusen L. Richard Mercadotecnia (2002), p. 334.

¹¹ Revista BBC Mundo (2013). Las cinco innovaciones de la Industria Funeraria. Recuperado de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/05/130527_industria_funeraria_funermostra_innovaciones_jjr.

¹² Empresa Memorial Internacional (2017). Recuperado de <http://www.memorialinternacional.com/services/planes-de-asistencia-funeraria-internacional/>.

¹³ Consulado General Estado plurinacional de Bolivia. Repatriación de un cuerpo a Bolivia. Ver el sitio web: <http://boliviamiami.com/otros-tramites/repatriacion-de-un-cuerpo-a-bolivia/>.

¹⁴ Para el traslado de cuerpos desde Estados Unidos de América a Bolivia, el Consulado General del Estado Plurinacional de Bolivia exige que la funeraria deberá realizar el trámite de las siguientes certificaciones a objeto de que los restos puedan trasladarse fuera del Estado, del país y su posterior recepción y movimiento en Bolivia:

1. Certificación de embalsamiento emitido por la funeraria correspondiente debidamente legalizado y traducido

En este contexto, se observan dos aspectos estratégicos importantes a nivel internacional: la integración de empresas en cuanto al apoyo entre empresas de distintos países y la integración productiva vertical en todo el eslabón de servicios funerarios, que va desde la producción de los ataúdes¹⁵ y la producción de arreglos florales, entre otros.

Por otra parte, entre los servicios funerarios que se observan a nivel internacional del tipo complementarios, se encuentran: el apoyo psicológico¹⁶ y los seguros por fallecimiento.

1.1.3 Producción internacional

En un inicio, no se identifica una institución que cuente con información consolidada sobre este sector a nivel mundial, esto se puede deber a que los servicios funerarios que se prestan en los diversos países dependen de las costumbres y creencias religiosas, las cuales presentan diversas características.

Entre las agencias y empresas funerarias más grandes a nivel mundial se encuentran las siguientes: *Carriage Services* de Estados Unidos de América (EE.UU.), seguida de *Stonemor*, *NorthStar Memorial Group* y la estadounidense *SCI*, también de ese país; *Invocare* de Australia; *Dignity PLC* de Inglaterra; *Nirvana* de Malasia; *OGF* de Francia y *Grupo Gayosso* de México¹⁷.

Las ferias más grandes del mundo que aglomeran la oferta de servicios funerarios en distintos países, son lideradas por las siguientes: *TANEXPO* en Italia; *FUNÉRARIE* en Francia; *Miami Funer*, en EE.UU.; *The National Funeral Exhibition* en Inglaterra, *FORUM*

-
2. La repatriación del cuerpo de un difunto debe ser realizada a través de una funeraria, quienes deberán realizar los respectivos trámites con la línea aérea hasta su lugar de destino e incluso contactar a una funeraria en Bolivia quienes estarán a cargo de recibir los restos del difunto en aeropuerto para su respectivo traslado.
 3. Certificado que pruebe que el fallecimiento no fue por una enfermedad contagiosa emitido por el Condado (este requisito puede variar de acuerdo al Condado) debidamente legalizado y traducido.
 4. Certificado de Defunción emitido por el Estado donde falleció el cual deberá coincidir exactamente con los datos del Pasaportes boliviano y/o cédula de identidad para evitar inconvenientes posteriores en trámites en territorio boliviano. Este documento deberá ser legalizado en el Consulado de Bolivia correspondiente y asimismo traducido.
 5. Permiso para el tránsito fuera del Estado debidamente legalizado y traducido.
 6. Se recomienda que el Certificado de Defunción sea obtenido en tres copias originales para poder ser utilizados en Bolivia en instituciones como el Órgano Electoral Plurinacional, Servicio General de Identificación Personal y registro en el cementerio donde será enterrado.
 7. Las condiciones de embalsamiento, materiales y otros son normados por la línea aérea y estos deben ser cumplidos por la funeraria que usted contratara para su fin.

Fuente: <http://boliviamiami.com/otros-tramites/repatriacion-de-un-cuerpo-a-bolivia/>.

¹⁵ Empresa Mémora Internacional (2017). Recuperado de <http://www.memorainternational.com/es/memora-internacional/cobertura>

¹⁶ Servicios funerarios la Nueva de Albacete (2017). Recuperado de <https://www.funerarialanueva.es/servicios/>

¹⁷ Revista 20 minutos México (2018). Recuperado de <https://www.20minutos.com.mx/noticia/120846/0/mexico-tiene-una-de-las-10-funerarias-mas-grandes-del-mundo/#xtor=AD-1&xts=513356>

FEBA en Dusseldorf, *PIETA* en Dresden y *LEBE UND TOD* en Bremen, estas tres últimas ubicadas en Alemania; *Asia Funeral and Cemetery Expo & Conference* realizada en Hong Kong (China); *Funermostra* en Valencia y *Funergal* en Orense, ambas en España; *Necroexpo* en Polonia; *Devota* en Austria; *Expo Funerária* en Portugal y *Expo Funeraria*, en Guadalajara (México).¹⁸

1.1.4 Consumo internacional

Esperanza de vida

Examinando la información estadística respecto a la esperanza de vida promedio al nacer por continentes, la Organización de Naciones Unidas (ONU) en el documento “Mortalidad Mundial” de 2017, señala que en África (16% de la población mundial) la esperanza de vida era de 61 años; en América del Norte (5%), Europa (5%), Oceanía (5%) y América Latina y el Caribe (8%) son 75 años, finalmente Asia (60%) con 72 años¹⁹.

Entre otros factores relevantes a nivel internacional el mencionado documento elaborado por la ONU, señala que la adolescencia y la juventud se consideran las etapas más saludables²⁰, edades en las que se ve disminuida la probabilidad de fallecimiento, además, considera más propensas a morir a aquellas personas adultas mayores y niños recién nacidos, por el peligro de contraer alguna enfermedad.

Tal como se puede apreciar en el Cuadro N° 1, la esperanza de vida total en el mundo²¹ para personas mayores a los 60 años, se incrementará en dos años, puesto que entre 1995 a 2000 estuvo en 18.52 y en el periodo 2015 a 2020 se estima que este en 20.69. Es decir, la esperanza de vida para quienes llegan a los 60 años a nivel mundial (hombres y mujeres) sumará 20,69 años más (según el dato del quinquenio 2015-2020), hasta llegar a casi los 81 años.

Así también, la relación entre ambos periodos para todos los continentes es positiva, con excepción de África, continente en el cual se muestra un incremento de 1,77 años, y Europa que supera los 3,03 años. Para los hombres, este contexto cambia, puesto que para Europa, Norte América y Oceanía se tienen valores superiores a los 3,7 años, para América Latina se tiene 2,44 años y para el resto de regiones este incremento se encuentra por debajo de los 1,99 años. Por el contrario, las mujeres presentan incrementos que se establecen en dos años, con excepción de África que llega a solo 1,80 años.

¹⁸ Empresa Conference Service srl, Organizador de Tanexpo (2018) Feria Funeraria. Recuperado de <https://www.tanexpo.com/site/index.html?id=210&lng=1%20-%20su> y Empresa Expertia seguros (2018) Las ferias funerarias más famosas del mundo. Recuperado de <https://www.expertiaseguros.com/blog/ferias-funerarias-mas-famosas-mundo>.

¹⁹ Naciones Unidas (2017). *World Mortality Data Booklet*.

²⁰ Naciones Unidas (2014). *La situación demográfica en el mundo 2014*, p. 15.

²¹ La esperanza de vida a los 60 años se interpreta como el número de años que, en promedio, puede esperar vivir una generación de personas de 60 años si las condiciones de mortalidad por edad del año o del período especificado no varían durante el resto de su vida. Recuperado de <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/mortality/world-mortality-cdrom-2017.shtml>.

Cuadro N° 1
Esperanza de vida a los 60 años por género y región, en quinquenios
Periodo: 1995-2020

	Regiones	1995-2000	2000-2005	2005-2010	2010-2015	2015-2020	Dif. 1995 - 2020
Total	Mundo	18,52	19,07	19,70	20,25	20,69	2,16
	África	15,45	15,70	16,28	16,79	17,21	1,77
	Asia	17,90	18,53	19,02	19,47	19,90	2,00
	Europa	19,53	20,08	21,08	22,05	22,57	3,03
	Latino América y el Caribe	19,72	20,48	21,11	21,83	22,38	2,66
	Norte América	21,42	21,99	22,90	23,47	23,98	2,55
	Oceanía	21,48	22,45	23,28	23,88	24,28	2,79
Hombres	Mundo	16,91	17,57	18,20	18,78	19,22	2,30
	África	14,66	14,91	15,48	15,97	16,36	1,70
	Asia	16,63	17,34	17,81	18,22	18,62	1,99
	Europa	17,12	17,72	18,82	19,89	20,47	3,35
	Latino América y el Caribe	18,20	18,94	19,44	20,09	20,64	2,44
	Norte América	19,42	20,25	21,28	21,90	22,49	3,07
	Oceanía	19,46	20,59	21,60	22,33	22,84	3,37
Mujeres	Mundo	20,02	20,48	21,08	21,64	22,07	2,04
	África	16,18	16,43	17,02	17,53	17,99	1,80
	Asia	19,19	19,72	20,24	20,72	21,19	2,00
	Europa	21,50	22,07	22,99	23,89	24,36	2,86
	Latino América y el Caribe	21,08	21,88	22,59	23,36	23,91	2,83
	Norte América	23,16	23,48	24,31	24,86	25,31	2,15
	Oceanía	23,40	24,16	24,87	25,38	25,68	2,28

Fuente: Naciones Unidas - Departamento de Asuntos Económicos y Sociales.

Disponible en sitio web: <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/mortality/world-mortality-cdrom-2017.shtml>

Elaboración: AEMP-DTDCDN

Por otro lado, la mayor esperanza de vida se registra en Norteamérica, Oceanía, Europa, con 79,5, 78,4 y 77,7 años, respectivamente, continentes donde el promedio de vida en mujeres supera los 80 años y para los hombres dicho rango está por 77,7 a 79,5 años. En América Latina y el Caribe y Asia la esperanza total se encuentra entre 72,4 y 75,2 años. En ambas regiones, para los hombres está en promedio en 71 años y para las mujeres entre 74,4 y 78,5 años. Si se observa el cuadro anterior se puede apreciar que las mujeres tienen mayor esperanza de vida, respecto a los hombres.

Mortalidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS)²² indica que, en el año 2016, las diez principales causas de muerte a nivel mundial y en orden correlativo fueron las siguientes:

²² Organización Mundial de la Salud (2018). Las 10 principales causas de defunción Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/the-top-10-causes-of-death>.

i) enfermedades isquémicas del corazón, ii) infarto, iii) enfermedades pulmonares obstructivas, iv) infecciones de las vías respiratorias, v) Alzheimer, vi) cánceres de tráquea y bronquios, vii) diabetes mellitus, viii), accidentes de tráfico, ix), enfermedades diarreicas y x) tuberculosis.

Las diversas condiciones sociales y económicas entre países y regiones afectan los patrones de la tendencia de las tasas de mortalidad, debido a que se registran diversas políticas públicas de salud, educación y tratamiento de alimentos, entre otros.

Según estadísticas mundiales manejadas por la ONU²³, se registraron 56,7 millones de muertes durante la gestión 2015, por continente, Asia es donde se registra el mayor número de fallecimientos, seguida por África, Europa, América Latina, Norteamérica y Oceanía.

Cuadro N° 2
Indicadores de mortalidad por región según esperanza de vida, en años
Periodo: 2015

Regiones	Número anual de muertes en miles	Muerte (por 1.000)	La esperanza de vida al nacer (años)			Mortalidad infantil (por 1.000 nacimientos)
			Total	Hombres	Mujeres	
Mundo	56 657	7,7	71,4	69,2	73,8	33
África	10 596	8,9	61,5	59,8	63,2	53
Asia	30 966	7,0	72,4	70,5	74,4	28
Europa	8 169	11,0	77,7	74,3	81,1	5
América Latina y el Caribe	3 745	5,9	75,2	71,9	78,5	17
Norteamérica	2 916	8,2	79,5	77,2	81,8	6
Oceanía	265	6,7	78,4	76,2	80,6	20

Fuente: *World Mortality 2017 - Data Booklet*.

Elaboración: AEMP –DTDCDN

La mortalidad infantil en África se encuentra en 53 por cada mil infantes, seguido por Asia con 28, Oceanía 20 y América Latina con 17, las regiones con menores indicadores de mortalidad infantil son Norteamérica y Europa.

Observando los datos estadísticos de mortalidad de menores de cinco años (Cuadro N° 3), en América Latina y el Caribe se registraron 24 por mil nacimientos, en la misma región, la probabilidad de morir entre los 15 y 60 años por cada 1.000 personas es 134; es decir, de cada mil personas 134 fallecen, observando la edad entre 0 y 70 años esta probabilidad se incrementa a 280 por cada mil personas, la edad más vulnerable se encuentra entre los 0 y 5 años debido a que del total de población el 7% muere en esta edad.

Los indicadores de mortalidad a nivel mundial contribuyen a determinar la eficacia de los sistemas de salud públicas y para establecer las causas que provocan las defunciones, determinando las cifras y causas principales.

²³ Naciones Unidas (2017). *World Mortality Data Booklet*.

Cuadro N° 3
Indicadores de mortalidad por región según edad, en años
Periodo: 2015

Continentes	Mortalidad de menores de 5 años (por 1.000 nacimientos)	Probabilidad de morir por cada 1.000 personas		Porcentaje de muertes			
		De 15 a 60 años	De 0 hasta 70 años	Menor de 5 años	5 a 25 años	25 a 65 años	Mayores de 65 años
Mundo	48	144	326	11	5	29	55
África	87	260	495	32	13	30	25
Asia	38	130	314	9	4	30	58
Europa	6	117	238	1	1	22	77
América Latina y el Caribe	24	134	280	7	5	33	56
Norteamérica	7	99	204	1	1	23	75
Oceanía	26	91	205	6	2	21	70

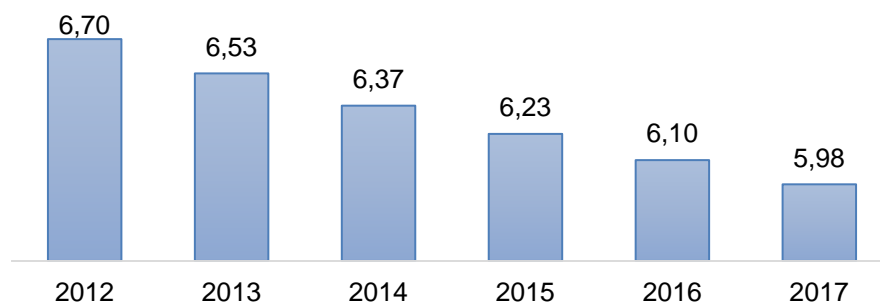
Fuente: *World Mortality 2017 - Data Booklet*.
Elaboración: AEMP –DTDCDN

La información de los indicadores de mortalidad, establece criterios para que las autoridades del área (salud) establezcan políticas públicas futuras con la finalidad de prevenir ciertas enfermedades o causas de muerte. Al respecto, los países con mayor desarrollo y de mayores ingresos per cápita, orientan sus políticas públicas a la prevención de las causas de muerte²⁴.

1.1.5 Perfil del comprador

Una de las características en la industria funeraria, es que, tras un periodo de vida, la muerte es inevitable ya sea por edad o alguna causa adversa (enfermedad o accidente), por lo que en algún momento una persona recurrirá a los servicios funerarios.

Gráfico N° 1
Tasa anual de mortalidad medida en Bolivia (por cada mil personas)
Periodo: 2012 – 2017



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

²⁴ Organización Mundial de la Salud (2018). Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs310/es/index2.html>.

Elaborado por: AEMP – DTDCDN

La tasa de mortalidad en Bolivia registra una tendencia decreciente, lo que indica que fue disminuyendo en los últimos años, registrándose en la gestión 2012 un valor de 6,7 muertes por cada mil habitantes y llegando a terminar con una tasa el año 2017 del 5,98 por cada mil habitantes, aspecto que podría reflejar que en Bolivia se estarían mejorando las políticas que prevén la mortalidad de su población.

1.2 Contexto nacional

1.2.1 El sector de servicios funerarios en Bolivia

En Bolivia las costumbres y tradiciones son preponderantes en el tratamiento de la muerte, es así que, muchas familias realizaban el acto de velatorio en las mismas casas de los fallecidos, aspecto que con el tiempo fue cambiando optándose en la actualidad por el alquiler de salones velatorios.

En relación a los ingresos que este sector genera (a nivel nacional), estos fueron ascendiendo en los últimos cinco años, desde Bs 62 millones en la gestión 2013 hasta alcanzar los Bs 99 millones en la gestión 2017. Datos que reflejan que el uso del servicio fúnebre es cada vez más cotizado y está generando importantes ingresos, tanto en sus diferentes servicios propios como en los complementarios. La relación que se tiene entre los ingresos por servicios funerarios y el Producto Interno Bruto, en la gestión 2013, se ubicó en 0,03% y entre las gestiones 2015 y 2017 se incrementó a 0,04%.

Cuadro N° 4
Producto Interno Bruto a Precios Corrientes
En miles de bolivianos
Periodo: 2013-2017

Detalle	2013	2014	2015	2016 (p)	2017 (p)
PIB precios corrientes	211.856.032	228.003.659	228.031.370	234.533.182	259.184.717
Servicios funerarios	62.565	75.554	85.348	91.246	99.156

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y FUNDEMPRESA.
(p) Dato Preliminar.

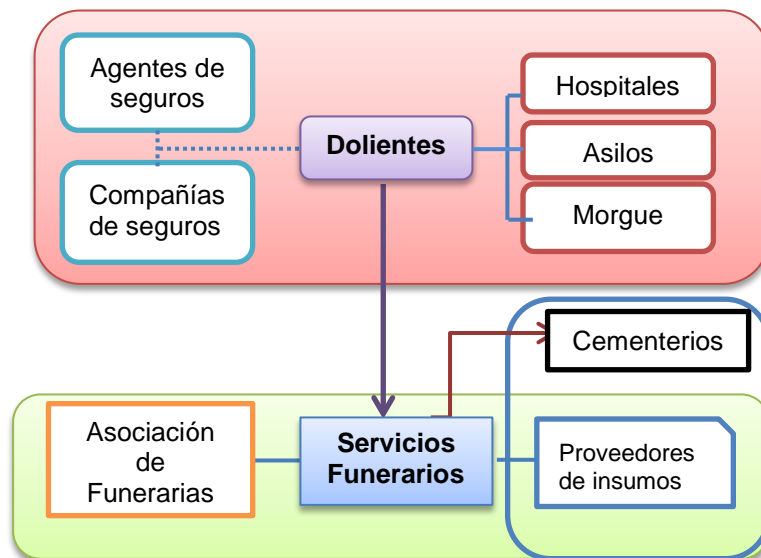
El crecimiento económico (incremento en la calidad y cantidad de los bienes), implica un aumento en el nivel de calidad de vida, aspecto que influye en el mejoramiento de los indicadores sociales como ser: educación, salud, distribución de riqueza e incrementando la esperanza de vida.

La cadena de valor entre agentes económicos en el mercado de servicios funerarios presenta diferentes eslabones, este servicio en muchos casos es definido antes del fallecimiento de la persona, mediante la suscripción de un seguro de vida que puede ser mediante un agente o directamente ante una compañía de seguros

Por otro lado, se desarrollan diferentes mecanismos de preventa de los servicios funerarios, uno de ellos es la suscripción de un contrato (entre el proveedor y el

consumidor)²⁵ estableciendo cláusulas para un determinado servicio donde el beneficiario puede escoger el lugar y materiales e insumos con los que le gustaría recibir la inhumación.

Gráfico N° 2
Cadena de valor del servicio funerario



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.

Al momento del fallecimiento de una persona, que puede suceder en algún hospital, asilo, domicilio u otro lugar; así como, por causa de algún accidente (el cuerpo es trasladado posteriormente a la morgue), se podrá obtener el certificado de las causas de defunción. Posteriormente, la familia doliente, dependiendo de las costumbres y situación económica, recurrirá a una empresa que preste servicios funerarios, esta última contactará a proveedores de insumos, en algunos casos las empresas contactan también a los cementerios con la finalidad de brindar el cortejo fúnebre y coordinar la compra o alquiler de un nicho en un determinado cementerio.

El papel de los agentes de seguros y compañías de seguros ingresa al momento de producirse el fallecimiento del asegurado, momento en que el familiar procede al cobro del seguro que cubre los gastos del servicio funerario requerido o cubierto por la póliza.

Por otra parte, la empresa de servicio funerario, entre otros agentes, tendrá relación con su respectiva asociación de su área geográfica, con la finalidad de generar sinergias con otras empresas funerarias, ya sea para el apoyo de algún servicio complementario o para poder acogerse a alguna medida definida por el sector.

²⁵

Recuperado de
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EsH8IWkFCvAJ:rcal.profeco.gob.mx/contratostipo/SERVICIOS%2520FUNERARIOS%2520A%2520FUTURO%2520Y%2520A%2520PLAZOS%2520PROFECO.rtf+&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=bo>.

1.2.2 Normativa

Al igual que muchas actividades empresariales, los servicios funerarios tienen riesgos, en la manipulación, disposición y traslado de los restos humanos, por lo que, este aspecto incluye a los relacionados con la salud pública y requieren de una adecuada norma que permita generar un correcto servicio.

En tal sentido, existen diferentes normativas para los establecimientos que brinden el servicio funerario en Bolivia, así como para la acreditación legal del fallecimiento, según el siguiente detalle:

- Acreditación legal del fallecimiento.- Según el artículo 99 de la Ley 026 de Régimen Electoral 30 de julio de 2010, se establece la depuración de personas fallecidas, en tal sentido, el Servicio de Registro Cívico (SERECI)²⁶ señala que ante el fallecimiento de una persona, en el plazo de 24 horas debe inscribirse su fallecimiento ante una Oficialía de Registro Civil, con el respaldo de un certificado médico o el certificado extendido por las autoridades del lugar, además, de que la persona solicitante presente su documento de identidad. En el caso de no realizarse el correspondiente registro, el entierro no podrá contar con el respaldo legal. Al respecto, las empresas que prestan los servicios funerarios orientan con el trámite o finalmente lo terminan realizando ellas mismas²⁷, cumpliendo con el principal requisito para su posterior entierro.
- Reglamentación de los servicios funerarios.- Los Gobiernos Municipales en el marco de sus funciones²⁸ y atribuciones, reglamentaron el uso de los cementerios, los servicios funerarios y en algunos casos el área de ubicación donde pueden establecer su actividad económica.

Los Gobiernos Municipales de La Paz²⁹, Santa Cruz³⁰ y Cochabamba³¹ establecen que la ubicación de las casas funerarias no estará en el centro del casco urbano central de la ciudad, por otro lado, existe una norma que señala que la ubicación de los servicios funerarios están permitidos solo a 300 metros de hospitales, clínicas, sanatorios u otros establecimientos públicos o privados destinados a la atención de enfermos, esto último en el caso de La Paz. Además, las normativas

²⁶ En el marco de la Resolución N° 071/2010 de 02 de diciembre de 2010 aprobado por el Tribunal Supremo Electoral.

²⁷ El Tribunal Supremo Electoral (TSE) mediante el Servicio de Registro Cívico (SERECI). Recuperado de <https://sereci.oep.org.bo/servicios/#defuncion/TRAMITE217C185667>.

²⁸ Ley 482 Ley de Gobiernos Autónomos Municipales, 9 de enero de 2014.

²⁹ Gobierno Municipal de La Paz - Oficialía Mayor de Gestión Territorial. Reglamento de Cementerios aprobado el 20/12/1991.

³⁰ Santa Cruz (2014), Código de Urbanismo y Obras Tomo III – Edificaciones Ver en web: http://www.cadecocruz.org.bo/descargas/tomo_III.pdf.

³¹ Normativa Municipal Cochabamba (2015). Recuperado de http://cac.com.bo/wp-content/uploads/2015/03/normativa_municipal/Reglamentos%20de%20Desarrollo%20Humano%20y%20Cultura.pdf.

municipales determinan que las casas funerarias deben situarse en lugares y recintos aptos para este tipo de acontecimientos.

Por otro lado, se obliga a las empresas legamente constituidas contar con salones velatorios ventilados, sin que estos sean improvisados; además, que tengan a disposición urnas y ataúdes de diferentes calidades y precios. Las urnas o ataúdes destinados al transporte y entierro de los restos humanos deben ser impermeables y tener las condiciones apropiadas para mantenerse cerrados.

Entre otros aspectos reglamentados, se encuentran las condiciones de los ambientes, así también, que los velatorios no podrán instalarse en viviendas unifamiliares, edificios de departamentos o estar emplazados en forma contigua a viviendas y locales de expendio de alimentos³².

- Pago de patentes municipales.- Los servicios funerarios también exigen el pago anual de un patente de funcionamiento a las Alcaldías Municipales³³ al momento de registrar la actividad; en tal sentido, las Autoridades locales, en el marco de sus atribuciones, establecen parámetros según las características del negocio (espacio, publicidad, entre otros) para el cobro respectivo³⁴.
- Normativa sanitaria.- En el marco de la normativa boliviana de salud se establecen los siguientes aspectos relacionados a la inhumación, incineración, embalsamamiento, exhumación, traslado y depósito de restos humanos:³⁵
 - Todos los aspectos relacionados con la entrada y salida de cadáveres del territorio nacional y lo relativo a cementerios, deberán sujetarse a las disposiciones dictadas por la Autoridad de Salud.
 - Los cadáveres deberán inhumarse, incinerarse o embalsamarse hasta un máximo de 48 horas siguientes a su muerte, salvo autorización específica de la Autoridad de Salud, por disposición del Ministerio Público o de la autoridad judicial.

³² Gobierno Municipal de Cercado (2012). Recuperado de <http://www.tarija.bo/gacetamunicipal/assets/ley-13--licencias-de-funcionamiento-para-el-control-de-la-actividad-econ%C3%B3mica-del-gobierno-aut%C3%B3nomo-municipal-de-tarija.pdf> y Alcaldía Municipal de Bermejo. Ver el sitio web: http://www.gmbermejo.gob.bo/leyes/ley%20Aut.%20Mcpal%20N%20074_17.pdf

³³ Ley 482 de Gobiernos Autónomos Municipales (2014). Dispone que las Alcaldías Municipales establezcan el monto de las patentes según la actividad y territorio.

³⁴ Consejo Municipal de Cochabamba (2013) Ley Municipal establece una patente de Bs 6.525. Recuperado de http://medios.economiayfinanzas.gob.bo/VPT/documentos/Patentes_Munic./GAM_CBBA_PT_2014.pdf; para la Alcaldía de La Paz y Santa Cruz el cálculo del pago se realiza en función a la ubicación (macrodistrito) y tiempo. Recuperado de <http://autonomias.gobernacionlapaz.com/wp-content/uploads/2015/leyes/municipal/lapaz/LM-LP-217.pdf> y <http://concejomunicipalscz.gob.bo/biblioteca-legislativa/descargar-la-ley-autonomica-municipal.php?codigo=LY-000077> y Alcaldía Municipal de Bermejo. Ver el sitio web: http://www.gmbermejo.gob.bo/leyes/ley%20Aut.%20Mcpal%20N%20074_17.pdf.

³⁵ Código de salud de la República de Bolivia, 18 de julio de 1978. Recuperado de <https://www.lexivox.org/norms/BO-COD-DL15629.xhtml>.

- La inhumación o incineración de cadáveres solo podrá efectuarse en cementerios o crematorios autorizados para su instalación y funcionamiento por la Autoridad de Salud.
- El tiempo dentro del cual serán inhumados los cadáveres y trasladados del interior o exterior del país, será determinado por la Autoridad de Salud de acuerdo a las circunstancias especiales.
- El transporte internacional de cadáveres solo podrá hacerse con autorización de la Autoridad de Salud, la que compatibilizará con los requisitos que establezcan los Acuerdos o Convenios Internacionales.
- La exhumación de cadáveres procederá con autorización de la Autoridad de Salud o Judicial.
- Se establece la autopsia médica en todos los establecimientos públicos y privados del país, previa autorización de la Autoridad de Salud.
- La normativa del seguro obligatorio SOAT³⁶.- Este seguro otorga una cobertura uniforme y única de gastos médicos por accidentes y la indemnización por muerte o incapacidad total permanente a cualquier persona individual que sufra un accidente provocado por vehículo automotor.

El pago del beneficio es entregado a los familiares o los derechohabientes en caso de muerte, la indemnización es equivalente a 2.300 DEG³⁷, monto que puede ser destinado a los gastos funerarios, para lo que la aseguradora solicita los siguientes documentos:

- Documento que identifique al fallecido.
- Certificado del accidente emitido por el Organismo Operativo de Tránsito.
- Certificado del médico forense.
- Declaratoria de herederos.

Si pasados los dos días de la presencia del cadáver en la morgue, los parientes del fallecido no se hubieran presentado, se procederá al entierro del mismo en nicho individual. Todos los gastos de este procedimiento serán pagados por la entidad aseguradora. Si posteriormente aparecieren los beneficiarios, estos gastos, así como los de publicación, serán deducidos de la indemnización total

- Entre otras normativas que tienen relación con los servicios funerarios están la Ley de Pensiones³⁸ que señala que las Administradoras de Fondos de Pensiones

³⁶ Decreto Supremo 27295 - Reglamento SOAT (2005). Recuperado de http://www.aps.gob.bo/files/webdocs/DJ/normativa/seguros/Decreto_Supremo_27295.pdf.

³⁷ El Derecho Especial de Giro (DEG) es un activo de reserva internacional, un DEG equivale a Bs 9,58.

³⁸ Previsión AFP Los Gastos Funerarios son un beneficio que otorga el Sistema Integral de Pensiones, a la persona que acredite haber efectuado el pago del sepelio del Asegurado, al fallecimiento de este por un

realizan el pago de los gastos funerarios de sus afiliados (régimen contributivo³⁹, semicontributivo) y, por otro lado, la Ley de la Renta Universal de Vejez⁴⁰, que establece el pago de gastos funerarios para el régimen no contributivo⁴¹ ambas modalidades mediante el pago de 1.800 Bs a favor del familiar que acredite haber efectuado el pago de los gastos funerarios del asegurado⁴².

2 OFERTA

La oferta de servicios funerarios se caracteriza por facilitar una serie de productos brindados de forma oportuna y con calidad, de tal manera de otorgar al consumidor la seguridad y confiabilidad de contar con todas las facilidades para el desarrollo de las actividades que involucren a este servicio.

La oferta de servicios funerarios, en muchos casos, consta de una serie de paquetes ofrecidos a precios fijos, aspecto que disminuye la capacidad de comparación, además que los servicios muy difícilmente pueden ser evaluados por ser bienes intangibles y estos pueden variar según la circunstancia o en el mismo tiempo según la moda, costumbre y gustos, por lo que el consumidor ve restringida la posibilidad de comparar los servicios por ser bienes intangibles.

A continuación, se describe el proceso de prestación de servicios funerarios, así como de las condiciones de mercado, productos ofertados, concluyendo el análisis en la descripción de la evolución de sus principales variables.

2.1 Proceso de los servicios funerarios

Los servicios funerarios son un conjunto de actividades con la finalidad de realizar el correspondiente sepelio y posterior entierro o cremación. Por tratarse de un servicio, las características y la atención que se realizan son variadas; sin embargo, el fin último es el apoyo a los familiares y personas allegadas al fallecido, en aspectos logísticos, trámites y protocolos requeridos para la ocasión. Los servicios que se prestan se detallan a continuación:

- **Inicio o deceso.-** El servicio da inicio el momento que el familiar o allegado fallece, este hecho puede producirse en la residencia (causas naturales), en el hospital (ante alguna enfermedad), en algún accidente, atraco u otra causa y en

monto de Bs 1.800. Recuperado de <http://www.prevision.com.bo/gastosfunerarios.htm> y <https://www.afp-futuro.com/www/doc/informativo/volanteSipgastosfunerarios.pdf>.

³⁹ Asegurado fallecido menor de sesenta (60) años de edad que no hubiera generado una Prestación de Invalidez Prestación de Vejez o Prestación Solidaria de Vejez en el Seguro Social Obligatorio de largo plazo o en el Sistema Integral de Pensiones.

⁴⁰ Ley N° 3791 de la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad) y los Gastos Funerarios, Decreto Supremo N° 29400, 29 de diciembre de 2007.

⁴¹ Asegurado fallecido de sesenta (60) años de edad o más que no hubiera generado una Prestación de Invalidez, Prestación de Vejez o Prestación Solidaria de Vejez en el Seguro Social Obligatorio de largo plazo o en el Sistema Integral de Pensiones.

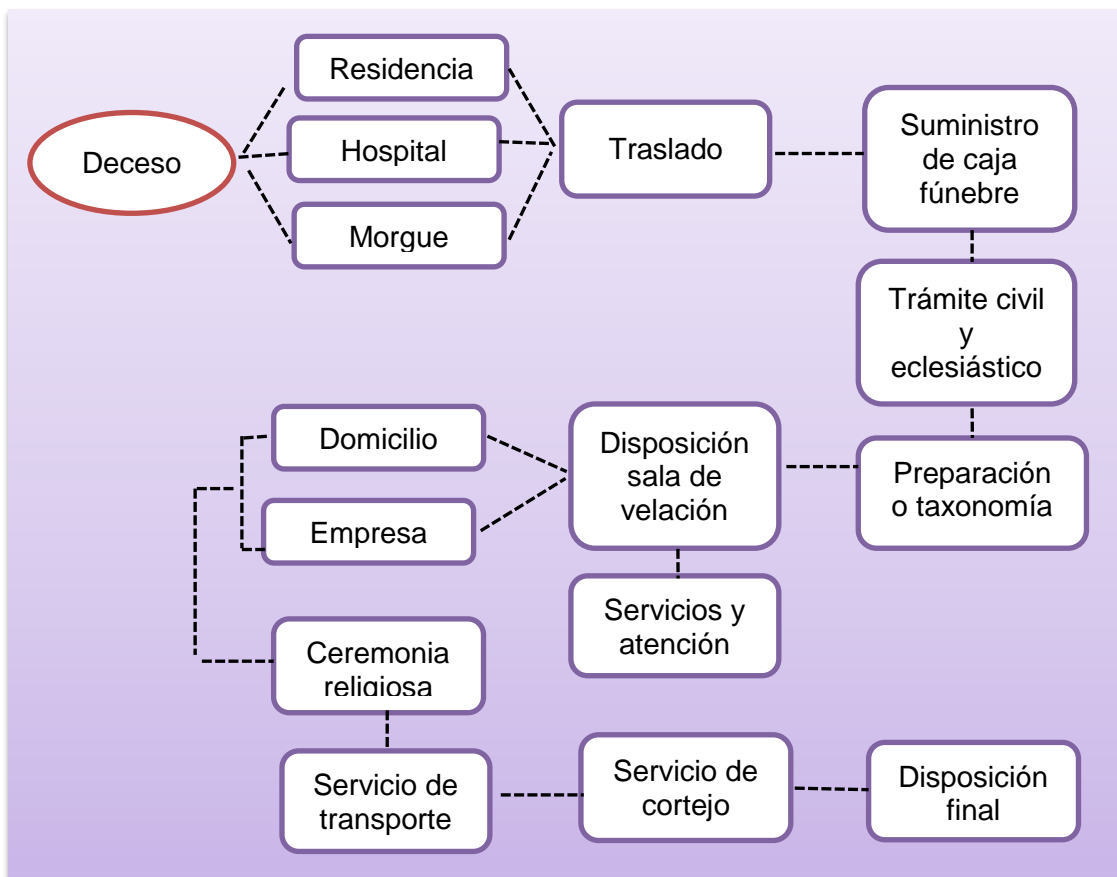
⁴² *Ibídem* (35).

diferentes lugares, para posteriormente confirmado el deceso se realice la certificación correspondiente.

- Servicio de recogida o traslado del fallecido.**- Es el servicio de retiro y traslado del fallecido desde el lugar de fallecimiento (Residencia, hospital, morgue), en algunos casos se apoya con el trámite legal sobre las causas del deceso. En hechos ocurridos en hospitales o en caso de accidentes (morgue), este certificado es otorgado por la institución correspondiente. En otros casos, el fallecido es trasladado al país de origen, departamento o lugar de residencia de los familiares o donde aquel residía, por lo que debe ser reclamado en el aeropuerto de destino o ante otra empresa funeraria.

En casos de repatriación, el servicio incluye los trámites en los consulados o embajadas; así como también, los trámites con los medios de transporte, puesto que estas empresas cuentan con experiencia propia en el rubro.

Gráfico N° 3
Proceso del servicio funerario



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.

- **Suministro de cofres o ataúdes.-** Este servicio consiste en brindar a los familiares un cofre o ataúd, según las características del fallecido (peso, estatura, edad, sexo) o las preferencias de los dolientes. El servicio en muchos casos permite escoger el tipo de cofre o ataúd, según las características del contrato o plan adquirido, en función de la capacidad económica de los familiares.
- **Realización de trámites civiles y eclesiásticos.-** Por lo general, la empresa funeraria dentro de los servicios ofertados, se encarga y apoya en los trámites legales, como la obtención del certificado de defunción y el registro en la Oficialía de Registro Civil, en el caso de que los servicios ofertados incluya este servicio; además de la solicitud de las honras fúnebres tanto en la iglesia como en el cementerio.
- **Preparación del cuerpo del fallecido o taxonomía⁴³.-** Uno de los más importantes servicios es la preparación del cuerpo del fallecido, fundamental en el momento del velorio, este servicio incluye el bañado, vestido, embalsamamiento y maquillaje. Este servicio puede ser supervisado por los familiares o amigos a fin de que se realice la apropiada aplicación de los compuestos químicos conservantes (formol) como de la apariencia del fallecido.
- **Sala de velación.-** Dependiendo del servicio requerido y la disposición de los familiares y sus costumbres, el servicio de velación se puede realizar en instalaciones de la empresa funeraria o en un domicilio particular, según las siguientes particularidades:
 - Si el servicio es brindado en predios de la empresa, se acondiciona un espacio decorado para el recogimiento y acompañamiento del difunto con todos los instrumentos, muebles y servicio de refrigerio necesarios para la comodidad de los dolientes y puedan permanecer allí un promedio de 12 o más horas, según las costumbres de cada familia.

El salón de velación es considerado por las empresas como un elemento esencial para la oferta de servicios funerarios, dado que los consumidores consideran este espacio primordial para el desarrollo de las actividades respecto a la velación, puesto que se explota la infraestructura, de esta manera este se constituye en un producto en sí mismo.⁴⁴

- Si el servicio es brindado en el domicilio se alquilan los muebles e instrumentos para que el acto se realice en el ambiente seleccionado por la familia, es usual que no se brinde el servicio de refrigerio, pero sí se proporcione el personal de apoyo. Independientemente del lugar de la velación y según las creencias religiosas, se pueden requerir los servicios de misa u oración.

⁴³ Servicio de tanatopraxia.- Consiste en las prácticas que se realizan sobre el cuerpo del difunto, aplicando métodos para su higienización, restauración, reconstrucción, conservación, embalsamamiento y presentación estética del mismo con la máxima delicadeza y profesionalidad.

⁴⁴ Agencia de defensa de la competencia de Andalucía (2014). Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/defensacompetencia/blog/servicios-funerarios-y-competencia>.

- **Servicio de transporte.-** Un servicio adicional prestado es el servicio de transporte de los familiares y allegados hasta el cementerio destino, el cual puede consistir en el alquiler de un bus, radio taxis u otros medios de transporte que acompañen al carro fúnebre.
- **Servicio de cortejo.-** Este servicio incluye el carro fúnebre y personal uniformado para la ocasión, que acompañan a los familiares y además se encargan del manejo de los arreglos florales, y si fuera el caso, de cargar también el cofre que hace al acompañamiento en una ceremonia fúnebre, hasta el destino final en un determinado cementerio.
- **Disposición final.-** Una vez realizados los protocolos funerarios, en el servicio de cortejo fúnebre, los familiares y amigos trasladan al fallecido al nicho designado en un cementerio.

En algunos casos, se brinda el servicio de cremación, donde se incinera al cadáver para posteriormente depositar sus restos en una urna. Por ejemplo, en la ciudad de La Paz, desde la gestión 2006 y de forma particular, se instaló un horno crematorio, servicio ofrecido por la funeraria Valdivia.

2.2 Materiales e insumos

Entre los principales materiales e insumos utilizados para un servicio fúnebre se tienen:

- **Salón velatorio.-** Espacio acondicionado para que las personas puedan permanecer 12 horas y más, con el objeto de velar al fallecido.
- **Cofre o ataúd.-** Mueble de madera u otro material resistente que conserva al fallecido y que es utilizado para su traslado al destino final.
- **Catafalco.-** Es un armazón cubierto con tela negra que representa un sepulcro y que se levanta en los templos para celebrar los funerales.
- **Capilla ardiente.-** Es un conjunto de ornamentos utilizados durante un velatorio o funeral y así honrar al recién fallecido antes de sepultarlo.
- **Cirios.-** Son las velas hechas con cera que se caracterizan por su grosor y su longitud, este símbolo sacramental representa un signo de la luz que disipa las tinieblas.
- **Sábana santa.-** Es una tela de lino que representa la resurrección.
- **Servicio de refrigerio.-** Servicio prestado en el que se proporciona café, té, golosinas y otros alimentos durante el velorio.
- **Carroza y transporte de cortejo fúnebre.-** Es el transporte empleado por los familiares y acompañantes, para acompañar al fallecido hasta el cementerio.
- **Personal para el entierro.-** Personal uniformado que traslada el cofre o ataúd desde el salón velatorio hasta el cementerio.

2.3 Participantes

Las empresas de este mercado cuentan con más de 50 años de experiencia en la prestación de este tipo servicio en Bolivia⁴⁵, según los registros de la matrícula de comercio con los cuales cuenta FUNDEMPRESA, para fines de la gestión 2017, en Bolivia se registraron 329⁴⁶ empresas que prestan servicios funerarios y actividades conexas, esta información da cuenta de la existencia de empresas de distintos tipos: unifamiliares (pequeñas), medianas y grandes. En lo que corresponde al departamento de La Paz se tienen registradas alrededor de 116 empresas, en Cochabamba 71, en Santa Cruz 55, en Oruro 23, en Potosí 25, en Tarija 14, en Chuquisaca 13, Beni 9 y finalmente en Pando 3.

La muestra obtenida para el presente estudio, da cuenta de 18 empresas que representan el 50% de los ingresos generados en el mercado de servicios funerarios durante la gestión 2017, ocho se ubican geográficamente en el departamento de La Paz, seis en el departamento de Cochabamba y cuatro en Santa Cruz, según se puede apreciar en el Cuadro N° 5.

Cuadro N° 5
Empresas que prestan servicios funerarios por alcance y departamento
Periodo: 2017

Nº	Empresa	Alcance	Departamento
1	EL ARCANGEL	Nivel municipal	
2	FUNERARIA ALIAGA	Nivel departamental	
3	FUNERARIA EDUARDO AVAROA	S/D	
4	MARIA RENEE VALLE TORREZ- LOS ANGELES	Nivel municipal	La Paz
5	PREVER CASA DE FUNERALES SANTA MARIA	Nivel municipal	
6	RENACER S.R.L.	Nivel municipal	
7	SAN MARTIN CASA FUNERARIA	Nivel departamental	
8	VALDIVIA FUNERARIA	Nivel departamental	
9	FUNERARIA LOPEZ	Nivel municipal	
10	FUNERARIA SAN LUIS	S/D	
11	LA CAPILLA S.R.L.	Nivel departamental	Cochabamba
12	MOLLISACA	Nivel municipal	
13	PARQUE DE LAS MEMORIAS S.A.	S/D	
14	CRISTO DE LA CONCORDIA	Nivel municipal	
15	INMOBILIARIA LAS MISIONES S.A.	Nivel municipal	
16	LUIS TORREZ MOSCOSO	S/D	
17	SALON VELATORIO Y FUNERARIA CRISTO REDENTOR	Nivel departamental	Santa Cruz
18	SIGLOS ASISTENCIA FAMILIAR S.R.L.	Nivel municipal	

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

⁴⁵ Periódico La Razón (2016). Naim Elías, presidente de la Asociación de Funerarias de La Paz y El Alto (Asfun). Recuperado de http://www.la-razon.com/suplementos/informe/entierro-puede-valer-informe_0_2372162897.html.

⁴⁶ Autoridad de Fiscalización de Empresas - AEMP (2017). información del Sistema de Análisis de Mercado.

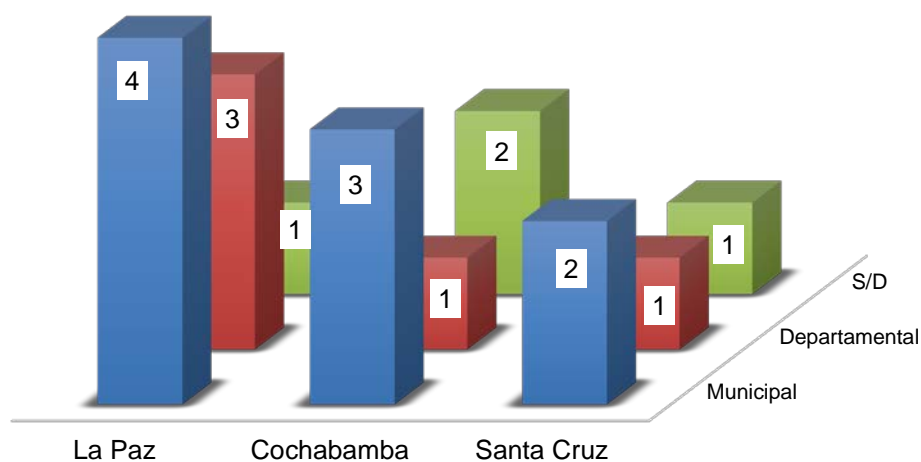
2.4 Localización

Según el departamento donde se ubican las empresas que prestan servicios funerarios se han diseñado estrategias para que las mismas puedan abarcar las áreas urbanas, así como también parte del área rural, a tal aspecto se tiene que en La Paz son cuatro las empresas que señalan que atienden en el municipio y tres cuentan con una atención a nivel departamental (rural y urbano) y solo una no establece el área de atención.

En Cochabamba, en cambio, tres prestan atención a nivel municipal, una a nivel departamental y dos no señalan información. En Santa Cruz solo dos prestan servicios en el espacio geográfico nivel municipal y a nivel departamental; es decir, además de la ciudad y sus alrededores, abarcan a las áreas rurales de ese departamento y solo una no señala el área de alcance.

Como se puede apreciar (Gráfico N° 4), a nivel general, las empresas de este mercado prefieren establecer servicios a nivel municipal, esto puede estar estrechamente relacionado con la logística y facilidad con que cuentan en las ciudades sedes y no así en áreas rurales o a nivel departamental, condiciones que en muchos casos son muy diferentes, así como también con el acceso y traslado de los materiales, aspectos que dificultan la logística para una adecuada prestación de un servicio acorde al momento de una defunción.

Gráfico N° 4
Número de empresas que prestan servicios funerarios por alcance y ubicación
Periodo: 2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP – DTDCDN

Sobre la localización, existe un aspecto a resaltar, que muchas empresas de diferentes departamentos para el transporte de un fallecido de un departamento a otro, en ciertos

casos, coordinan actividades con sus pares o empresas conocidas. Lo mismo ocurre, cuando se trata de fallecimientos en otros países, cuando se precisa la relación con empresas funerarias de orden internacional.

2.5 Capacidad instalada

Para la muestra de 18 empresas seleccionadas, los activos fijos utilizados en la prestación de servicios funerarios que se ofrecen en el mercado analizado se tienen, entre los principales y con mayor oferta, las movilidades o carrozas fúnebres, según su número se tiene el siguiente detalle: en La Paz un estimado de 2 o 3 carrozas por empresa; en Cochabamba 2 o 3 y Santa Cruz 3 o 4 carros fúnebres. Así también, respecto al número de salones velatorios se tienen 19 en La Paz (2 o 3 salones por empresa), en Cochabamba llegan a 5 por empresa (solo una empresa no contaría con este servicio); y en Santa Cruz son 8 (dos salones por empresa).

Cuadro N° 6
Lista y número de servicios funerarios ofertados por departamento
Periodo: 2017

Detalle	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz
Número de empresas	8	6	4
Movilidades o carroza fúnebres	18	13	15
Salones velatorios	19	5	8
Otros servicios			
Traslado del cuerpo	7	4	4
Féretro	7	4	4
Catafalco	4	2	1
Capilla ardiente	6	4	2
Misa cuerpo presente	5	3	3
Cirios	7	1	3
Sábana santa	7	4	4
Certificado de defunción	6	4	3
Cafetería	6	3	2
Nicho	4	2	
Transporte cortejo fúnebre	6	3	1
Tarjeta de agradecimiento	7	2	2
Personal para entierro	6	1	1
Anuncio necrológico	6	2	2
Misa 8 días	2		
Libro condolencias	2		1
Servicios en general		1	

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

En relación a otros servicios se tiene que en La Paz son siete empresas que proveen el servicio de traslado del cuerpo de las ocho existentes, que se ubican en este espacio geográfico; en Cochabamba de las seis empresas solo cuatro realizan este servicio, por el contrario, en Santa Cruz las cuatro empresas ofrecen este servicio.

2.6 Producción

El servicio funerario es principalmente utilizado por los familiares, amigos o conocidos para brindar un adecuado entierro. Entre los diferentes tipos de servicios ofertados en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, estos varían según el requerimiento del servicio y el precio, en general, se presenta los siguientes tipos:

- **Servicios de primera.-** Incluyen la mayor variedad de prestaciones, que van desde la oferta de un cofre de primera calidad, los tramites, arreglos florales, atención a familiares e invitados y la disposición de ambientes, entre otros.
- **Servicios de segunda.-** En estos se ofrecen las prestaciones necesarias, con algunos complementos adicionales que incluyen un féretro a elección, los tramites, atención a familiares e invitados, y la disposición de ambientes.
- **Servicios de tercera, cuarta y quinta.-** Se caracterizan por ofrecer solo lo necesario para la atención a familiares y amigos, incluyen un cofre, en algunos casos la disposición de ambientes y ciertos complementos. Dado que si se requieren otros gastos adicionales estos corren por cuenta de los familiares.

En general, se puede observar múltiples tipos de servicios funerarios, los que se caracterizan según el nombre que se les da a los paquetes ofertados por cada una de las empresas, entre los principales se puede apreciar a los siguientes:

Cuadro N° 7
Tipos de servicios funerarios en Bolivia

Depto.	Empresa	Tipo	Servicio	Características
La Paz	ARCANGEL	Primera	Primera	Féretro clase de Primera, Sábana santa, Capilla ardiente con cirios, Traslado del cuerpo (del hospital), Salón velatorio, Nicho Cementerio General en alquiler por 3 años, 1 certificado notarial de defunción, Anuncio necrológico radial, Carroza fúnebre de entierro, Personal de sepelio, Transporte para dolientes (1 bus), Vigilia en la capilla del Cementerio General, Libro de condolencias.
		Lujo	Lujo	Féretro clase de Lujo, Sábana santa, Capilla ardiente con cirios, Traslado del cuerpo (Del hospital), Salón velatorio, Nicho Cementerio General en alquiler por 5 años, 1 certificado notarial de defunción, Anuncio necrológico radial, Carroza fúnebre de entierro, Personal de sepelio, Transporte para dolientes (1 bus), Vigilia en la capilla del Cementerio General, Tarjetas de agradecimiento, Libro de condolencias.
		Especial	Especial	Féretro clase Especial, Sábana santa, Capilla ardiente con cirios, Traslado del cuerpo (Del hospital), Salón velatorio, Nicho Cementerio General en alquiler por 5 años, 1 certificado notarial de defunción, Anuncio necrológico en periódico, Carroza fúnebre de entierro, Personal de sepelio, Transporte para dolientes (1 bus y 2 radiotaxis), Vigilia en la capilla del Cementerio General, Misa de cuerpo presente, Tarjetas de agradecimiento, Libro de condolencias.
		Gala	Gala	Féretro clase de Gala, Sábana santa, Capilla ardiente con cirios, Traslado del cuerpo (Del hospital), Salón velatorio, Nicho Cementerio General en alquiler por 5 años, 1 certificado notarial de defunción, Anuncio necrológico en periódico, Carroza fúnebre de entierro, Personal de sepelio, Transporte para dolientes (8 radiotaxis), Vigilia en la capilla del Cementerio General, Misa de cuerpo presente, Tarjetas de agradecimiento, Libro de condolencias.
La Paz	ALIAGA	Económico	Económico	SD
		Primera	Primera	SD
La Paz	EDUARDO AVAROA	Primera	Alfa	Primera
		Segunda	Omega	Segunda
		Tercera	Tercera	Tercera
La Paz	LOS ANGELES	Lujo	Lujo	Cofre de Lujo
		Especial	Especial	Cofre de Especial
		Primera	Primera	Cofre de Primera
		Segunda	Segunda	Cofre de Segunda

La Paz	PREVER (SANTA MARIA)	SD	SD	SD
La Paz	RENACER	Lujo	Titanium	Lujo
		Primera	Oro	Primera
		Segunda	Plata	Segunda
		Con crematorio	Integral	Con crematorio
		Domiciliario	servicio a domicilio	Domiciliario
La Paz	SAN MARTIN	Categoría 1	Categoría 1	SD
		Categoría 2	Categoría 2	SD
		Categoría 3	Categoría 3	SD
		Categoría 4	Categoría 4	SD
La Paz	FUNERARIA VALDIVIA	Lujo	Lujo	Costo por Ítem (Promedio)
		Intermedio	Intermedio	Costo por Ítem (Promedio)
		Económico	Económico	Costo por Ítem (Promedio)
Cochabamba	CRISTO DE LA CONCORDIA	De Primera	Magnolia	De Primera
		De Segunda	Azalea	De Segunda
		De Tercera	Gardenia	De Tercera
		De Cuarta	Orquídea	De Cuarta
		De Quinta	básico	De Quinta
Cochabamba	LOPEZ	Primera	Primera	SD
		Lujo	Lujo	SD
		Segunda	Segunda	SD
Cochabamba	SAN LUIS	Económico	Económico	Ataúd Barnizado, Sabana Santa, Traslado de La Clínica al Domicilio, Carroza al Cementerio, Tramites Notariales, Nicho 5 Años.
		Primera	Primera	Capilla ardiente, Ataúd laqueado, Sabana Santa, traslado de la clínica al domicilio, carroza al cementerio, tramites notariales, Nicho 5 Años, Publicidad Tv, 1 Micro.
		Lujo	Lujo	Capilla ardiente, ataúd laqueado especial, sábana santa, traslado de la clínica al domicilio, carroza al cementerio, tramites notariales, nicho 5 años, publicidad TV y periódico, 1 micro, misa de cuerpo presente, 50 tarjetas de agradecimiento.
Cochabamba	CAPILLA	Esperanza	Esperanza	Gestión de trámite de defunción, 1 ejemplar del certificado de defunción, traslado del cuerpo hasta nuestra sala de preparación del cuerpo, ataúd, sábana santa y rosario, sala de velación, suite de descanso, asistencia de un coordinador de servicios, capilla ardiente, servicio de cafetería por 6 horas, aviso necrológico hasta USD 30, personal de protocolo, servicio religioso de cuerpo presente, apoyo administrativo las 24 horas, tarjetas de agradecimiento, libro de condolencias, carroza fúnebre, transporte de flores hasta el cementerio, asesoría para tramites posterior
		Memorial	Memorial	Gestión de trámite de defunción, 1 ejemplar del certificado de

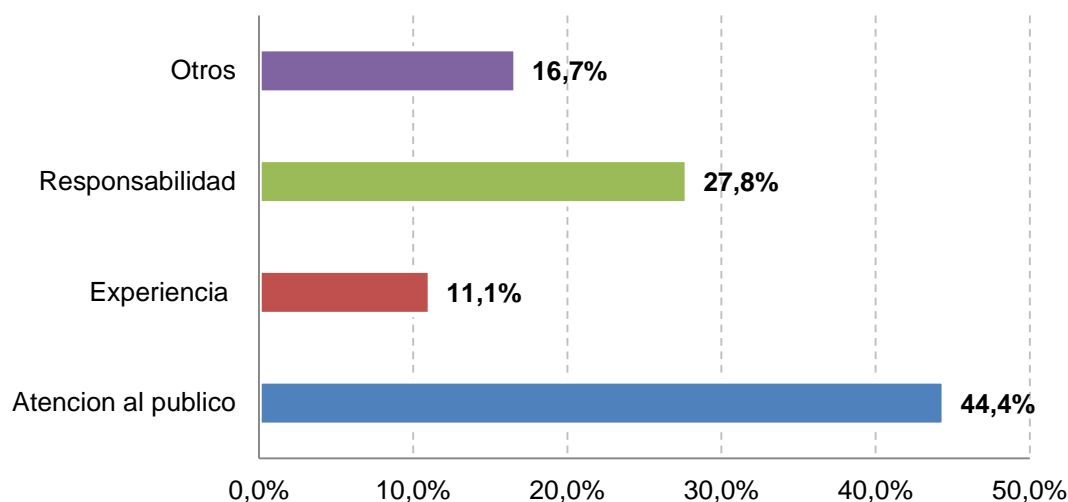
				defunción, traslado del cuerpo hasta nuestra sala de preparación del cuerpo, ataúd, sábana santa y rosario, sala de velación, suite de descanso, asistencia de un coordinador de servicios, capilla ardiente, servicio de cafetería por 12 horas, aviso necrológico hasta USD 60, personal de protocolo, arreglo floral sobre féretro, desayuno continental para la familia doliente, servicio religioso de cuerpo presente, apoyo administrativo las 24 horas, tarjetas de agradecimiento, libro de condolencias, carroza fúnebre, transporte para dolientes, transporte de flores hasta el cementerio, misa de 9 días, invitación personalizada a la misa de 9 días, asesoría para tramites posterior.
		Celestial	Celestial	Gestión de trámite de defunción. 2 ejemplar del certificado de defunción, traslado del cuerpo hasta nuestra sala de preparación del cuerpo, ataúd, sábana santa y rosario, sala de velación, suite de descanso, asistencia de un coordinador de servicios, capilla ardiente, servicio de cafetería personalizado, aviso necrológico hasta USD 120, personal de protocolo, arreglo floral sobre féretro, 2 pedestales florales, desayuno continental para la familia doliente, servicio religioso de cuerpo presente, acompañamiento musical durante el servicio religioso de cuerpo presente, apoyo administrativo las 24 horas, tarjetas de agradecimiento, libro de condolencias, carroza fúnebre, transporte para dolientes, transporte de flores hasta el cementerio, misa de 9 días, invitación personalizada a la misa de 9 días, aviso necrológico hasta USD 50 para la misa de 9 días, asesoría para tramites posterior.
Cochabamba	MOLLISACA CRUZ EL SUR	Primera	Primera	Primera
		Segunda	Segunda	Segunda
Cochabamba	LAS MEMORIAS	Clásico	Clásico	SD
Santa Cruz	MOSCOSO	Lujo (Alfa)	Lujo (Alfa)	Ataúd con mejor acabado
		Intermedio (Omega)	Intermedio (Omega)	Ataúd Intermedio
		Económico (Beta)	Económico (Beta)	Ataúd Básico
Santa Cruz	LAS MISIONES	Diamante Premium	Diamante Premium	Ataúd, traslado de cuerpo, salas velatorios, obituario página web, arreglos florales, música ambiental, damas de protocolo, cafetería, Sala de descanso, ceremonia religiosa cantada, certificados de defunción, aviso necrológico, tarjetas de agradecimiento, traslado flores, transporte para la familia, transporte para acompañantes, cortejo fúnebre.
		Diamante	Diamante	Ataúd, traslado de cuerpo, sala velatorio, obituario página web, arreglo floral, música ambiental, dama de protocolo, cafetería, Sala de descanso, ceremonia religiosa, certificados de defunción, aviso necrológico, tarjetas de agradecimiento, traslado de flores, transporte para la familia, transporte para acompañantes, cortejo fúnebre.
		Esmeralda	Esmeralda	Ataúd, traslado de cuerpo, sala velatorio, obituario página web, arreglo

				floral, música ambiental, dama de protocolo, cafetería, Sala de descanso, ceremonia religiosa, certificados de defunción, aviso necrológico, tarjetas de agradecimiento, traslado de flores, transporte para acompañantes, cortejo fúnebre.
		Rubí	Rubí	Ataúd, traslado de cuerpo, sala velatorio, obituario página web, música ambiental, dama de protocolo, cafetería, Sala de descanso, ceremonia religiosa, certificados de defunción, aviso necrológico, tarjetas de agradecimiento, traslado de flores, transporte para acompañantes, cortejo fúnebre.
		Domicilio de Lujo	Domicilio de Lujo	Ataúd, traslado de cuerpo, sala velatorio, arreglo floral, dama de protocolo, cafetería para visitantes, ceremonia religiosa, certificados de defunción, aviso necrológico, tarjetas de agradecimiento, traslado de flores, transporte para la familia, transporte para acompañantes, cortejo fúnebre.
		Provincias	Provincias	Ataúd, traslado de cuerpo, cafetería, certificados de defunción, tarjetas de agradecimiento, cortejo fúnebre.
		Domicilio	Domicilio	Ataúd, traslado de cuerpo, arreglo floral, cafetería, Ceremonia religiosa, certificados de defunción, tarjetas de agradecimiento, traslado de flores, Transporte para trasladar a acompañantes, cortejo fúnebre.
Santa Cruz	CRISTO REDENTOR	Servicio de Lujo	Servicio de Lujo	Con accesorios de aluminio, tapizados. Tela de seda
		Primera	Servicio de Primera	Con accesorios de aluminio, tapizados. Tela de seda
		Servicio Clásico	Servicio Clásico	Madera de ochoa, accesorios de aluminio, tela de seda.
Santa Cruz	ASISTENCIA FAMILIAR	Servicio básico	Elemental	Servicio básico
		Servicio completo	Elite	Servicio completo

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
 Elaborado: AEMP – DTDCDN

Entre otros factores que las empresas de servicios funerarios toman en cuenta al momento de prestar sus servicios está la imagen, de acuerdo a lo indicado por los agentes estudiados, este aspecto incluye lo siguiente:

Gráfico N° 5
Imagen de la empresa de servicios funerarios, en porcentaje
Periodo: 2017

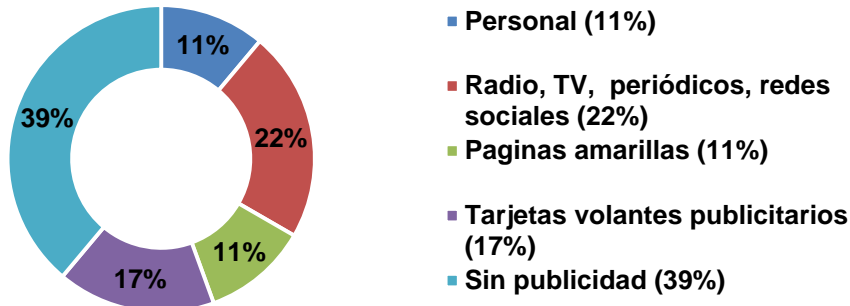


Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

Entre los criterios que son cuidados por las empresas del sector, se encuentran: i) la atención al público, el 44% de las empresas coincide en que el buen servicio, confort entre otros, promueven a la empresa para un próximo servicio; ii) la responsabilidad, el 27,8% de empresas indican que es un factor que incluye un oportuno y adecuado servicio (contar con los materiales a tiempo); iii) la experiencia, factor que representa el 11,1% de las respuestas de las empresas analizadas, en cuanto a los trámites y otros detalles que sean necesarios al momento del servicio; y iv) otros factores, con 16,7% de las respuestas que incluyen la competitividad en precios y otros beneficios que se le pueda brindar al cliente (tranquilidad, confiabilidad, etc.).

En relación al uso de la publicidad (Gráfico N° 6) como estrategia comunicacional, las empresas participantes del sector señalaron lo siguiente: i) el 39% no cuenta con publicidad, ii) el 22% oferta sus servicios a través de redes sociales, radio, televisión y periódicos, iii) el 17% reparte volantes, iv) el 11% realizan la promoción personalmente, aprovechando la concurrencia a algún otro servicio funerario brindado, y v) un 11% realiza la oferta del servicio mediante anuncios en las páginas amarillas en la que se tiene registrado el número y dirección de la empresa.

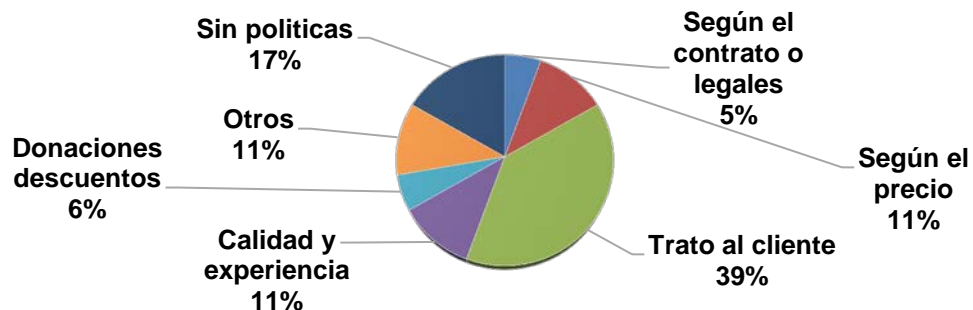
Gráfico N° 6
Publicidad de servicios funerarios, en porcentaje
Periodo: 2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP – DTDCDN

Las empresas que prestan servicios funerarios desarrollaron diferentes políticas comerciales para incentivar sus actividades comerciales. De esta manera, el 39% señalan que la principal es el trato al cliente, para que en otra ocasión puedan retornar por un nuevo servicio o referenciarlo entre sus allegados, el 11% establece que la calidad y experiencia son fundamentales, así como el precio, el 6% se rigen a los términos del contrato como base del servicio y otras establecen políticas sociales de descuentos o de precios preferenciales. Por el otro lado, el 17% de empresas, señalan que no cuentan con políticas comerciales (en precio, donaciones, descuentos, o trato al cliente y otros).

Gráfico N° 7
Políticas comerciales, en porcentaje
Periodo: 2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

Entre otros agentes que intervienen en este mercado se encuentran también las empresas aseguradoras que presentan las siguientes condiciones respecto a los gastos de sepelio:⁴⁷

⁴⁷ Banco de Crédito de Bolivia (2018). Recuperado de https://www.bcp.com.bo/Content/descargas/Poliza_Multiple_General.pdf.

- La póliza de seguro de vida busca cubrir de forma rápida y efectiva los gastos que puedan acarrear los familiares del fallecido y facilitar el pago de la suma asegurada al beneficiario (p. ej., familiares directos como ser padres, cónyuges e hijos(as) debidamente descritos en la Solicitud de Seguros y en la póliza).
- La póliza cubre los gastos de sepelio (p. ej., todos los gastos que demande la Empresa Funeraria, por el sepelio del Asegurado como consecuencia del fallecimiento amparado por la Póliza) por causas de fallecimiento de forma natural o accidental, sean en territorio nacional o extranjero, en el marco y cobertura establecidos en la póliza. Los documentos necesarios para solicitar el beneficio son:
 - **Por causa naturales.-** i) Certificado médico original, ii) Certificado de Defunción original, iii) Certificado Médico de Defunción, iv) Fotocopia simple del Documento de Identidad, v) Formularios requeridos por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) (si aplica).
 - **Por muerte accidental.-** i) Certificado médico original, ii) Certificado de defunción original, iii) Certificado médico de defunción o emitido por el Instituto de investigaciones forenses, iv) Fotocopia simple del documento de identidad, v) Informe de la autoridad competente que certifique las circunstancias del accidente (en caso que haya tomado acción en el siniestro), vi) Examen toxicológico y/o de alcoholemia en copia legalizada, y vii) Formularios requeridos por la UIF (si aplica).

3 DEMANDA

3.1 Demanda efectiva

Por el lado de la demanda, los servicios funerarios son solicitados ante el fallecimiento de una persona allegada (familia, amigo o conocido), por lo que es imperativo y necesario cumplir con los requisitos legales, sanitarios y sociales.

Los consumidores en muchos casos desconocen los protocolos, trámites y pasos a seguir ante tal acontecimiento (la partida de un ser querido), más aún desconocen los precios y los paquetes ofrecidos en el mercado, estos aspectos producen una serie de asimetrías de la información hacia el consumidor, que al momento de solicitar el servicio funerario, busca cubrir todos los servicios y detalles necesarios, este aspecto está relacionado con la economía con la que cuenta la familia al momento del deceso, por lo que se observa que en el mercado existe una preferencia por los servicios con precios más bajos, sin embargo, en algunos casos el precio no limita la calidad de servicio que la familia doliente requiere. Por otro lado, otros consumidores con experiencia en este servicio optan por establecer criterios económicos, lógicos o previamente determinados por la experiencia para decidir el tipo de servicio que requerirán.

En Bolivia existen otras empresas aseguradoras que prestan servicios similares.

La demanda de este servicio usualmente se inclina a los que incluyen los mayores ítems o el que incluye un servicio completo (legal, administrativo, operativo, tanatopraxia y transporte, entre otros), debido a que los familiares no se encuentran en la capacidad de resolver algunos trámites u otros aspectos inherentes al servicio.

Entre otros aspectos relevantes que determinan la demanda de este mercado, se encuentra que la tasa de mortalidad en Bolivia presenta una tendencia estable y constante en el tiempo, debido a que no se presentan variaciones considerables en el corto plazo, sumado a que la demanda del servicio es de tipo inmediato y tiene que cumplir las formalidades legales sanitarias e incluso sociales, por lo que, estos aspectos determinan que la elasticidad-precio de la demanda tienda a ser inelástica⁴⁸; en tal sentido, es usual que se contrate a la primera empresa y los servicios que más se ajustan a la economía de la familia, aspecto que disminuye la capacidad de comparar ofertas.

Las cifras de defunciones muestran la cantidad de servicios funerarios que los consumidores podrían adquirir, por departamento en la gestión 2017, siendo La Paz el departamento con mayor registro (17.228); sin embargo, la región con mayor población a nivel nacional es Santa Cruz y se encuentra como segundo en el número de defunciones (11.812). Cochabamba es el tercer departamento que registra 9.429 defunciones en el mismo periodo de tiempo. En lo que corresponde a otras regiones, se encuentran Potosí (4.985), Chuquisaca (3.095), Oruro (2.770) y Tarija (2579), Beni (1.899) y Pando con 244.

Cuadro N° 8
Número anual de defunciones en Bolivia por departamento, en unidades
2010 - 2017(p)

Departamento	2010	2011	2012	2013	2014	2015(p)	2016(p)	2017(p)
Chuquisaca	2.804	2.995	2.921	2.902	2.784	2.850	3.049	3.095
La Paz	14.643	14.976	15.591	16.098	16.079	15.891	16.852	17.228
Cochabamba	8.282	8.537	8.567	8.836	9.158	8.353	9.230	9.429
Oruro	2.324	2.463	2.583	2.582	2.616	2.607	2.722	2.770
Potosí	4.252	4.532	4.505	4.889	4.608	4.122	4.879	4.985
Tarija	2.060	2.149	2.156	2.261	2.306	2.436	2.505	2.579
Santa Cruz	9.164	9.920	9.934	10.137	10.618	10.574	11.392	11.812
Beni	1.402	1.449	1.651	1.788	1.748	1.533	1.828	1.899
Pando	159	169	184	204	191	235	233	244
Total	45.090	47.190	48.092	49.697	50.108	48.601	52.690	54.041

Fuente: Servicio de Registro Cívico - Tribunal Supremo Electoral
Elaborado: AEMP – DTDCDN
(p) Proyectado

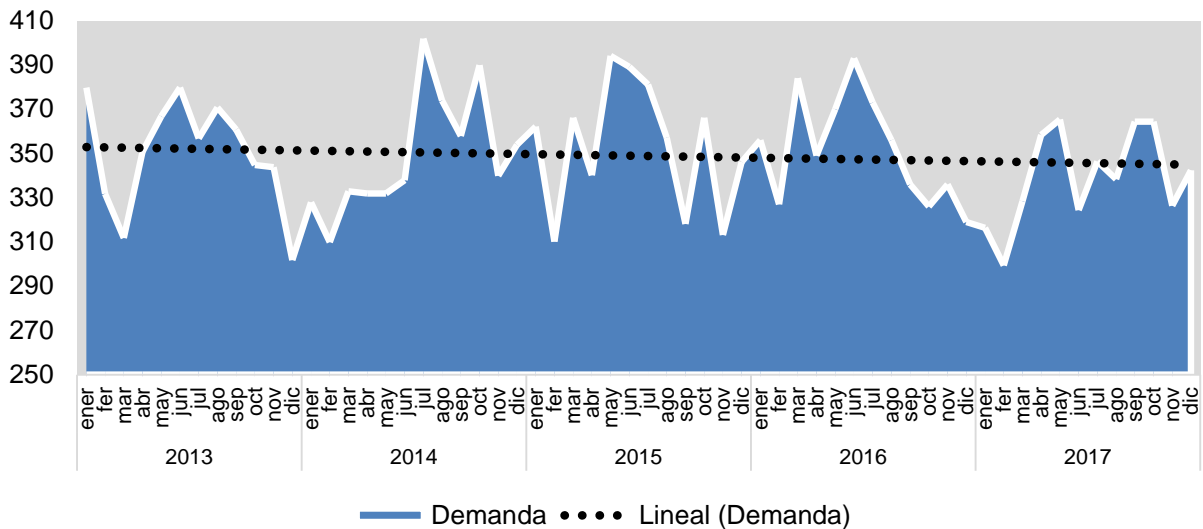
⁴⁸ La demanda inelástica se caracteriza por mostrar una demanda que se muestra poco sensible ante un cambio en el precio.

3.1.1 Volumen de ventas

La cantidad de servicios funerarios requeridos, entre enero 2013 y diciembre 2017, presenta una tendencia lineal, lo que determina una demanda estable con leves variaciones, que en promedio se encuentra en 350 servicios mensuales (con una desviación de +/-25) y de alrededor de 1.000 trimestrales (+/- 100 de desviación). Entre uno de los factores con mayor relevancia que determina la demanda efectiva por un determinado servicio es el poder adquisitivo que tienen las personas que solicitan los servicios, a lo que se suman los diversos gustos según el servicio requerido (estrato social), para que las empresas del sector puedan satisfacer sus necesidades de manera oportuna.

El Grafico N° 8 determina que históricamente no se registraron cambios o datos atípicos que muestren variaciones significativas entre enero de 2013 y diciembre de 2017, esto se puede deber a que las empresas tienen capacidades instaladas fijas y se enfrentan a una tasa de mortalidad estable. Respecto a la demanda nacional, la misma muestra un patrón aleatorio, puesto que los servicios funerarios son requeridos al momento de fallecer.

Gráfico N° 8
Evolución mensual y trimestral de servicios funerarios, en unidades
Periodo: 2013 - 2017



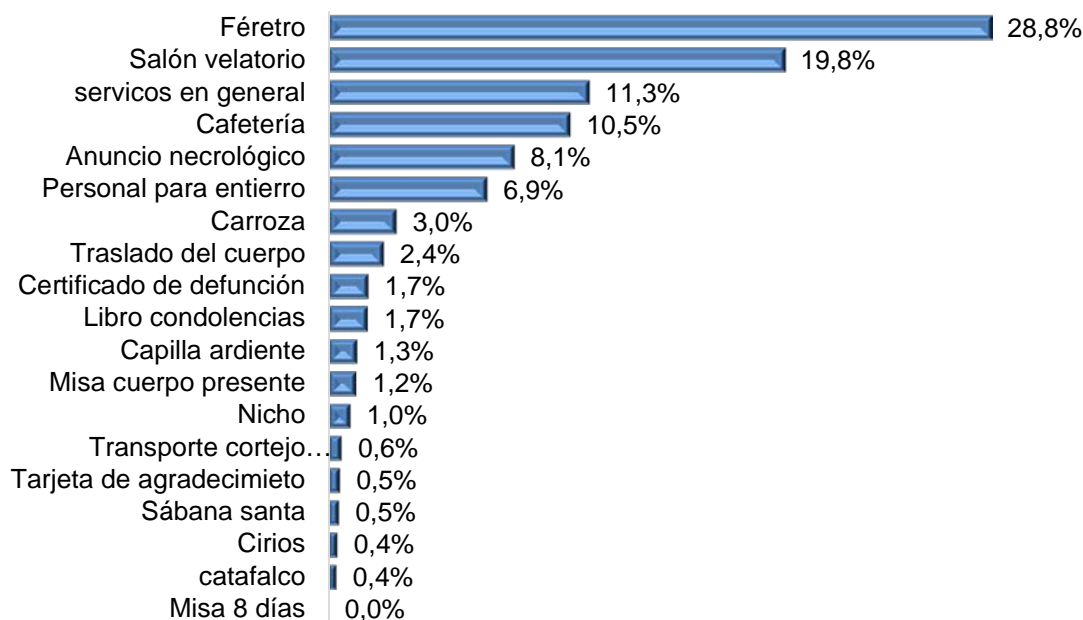
Año	Trimestre			
	I	II	III	IV
2013	1.023	1.097	1.088	990
2014	971	1.002	1.134	1.084
2015	1.038	1.123	1.056	1.025
2016	1.067	1.112	1.065	981
2017	944	1.048	1.049	1.033

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

Con respecto al comportamiento de la demanda trimestral de servicios funerarios, se observa que no existen variaciones significativas entre periodos; sin embargo, se puede apreciar que en el largo plazo las variaciones son más prolongadas (entre épocas de alta y baja cada tres trimestres), esto puede ser debido a que persiste un comportamiento aleatorio del requerimiento de este servicio.

Observando la cantidad de servicios funerarios, estos presentan una mayor demanda para la gestión 2017, cuando el principal servicio demandado fue el de la adquisición de cofres o ataúdes, ítem que representa el 28,8% de los gastos realizados, seguido por el uso de un salón velatorio con el 19,8%. Existen otros servicios en general (que incluyen por lo menos los servicios principales) con un 11,3%, entre otros de menor importancia están: cafetería 10,5%, anuncio necrológico 8,1% y personal para entierro 6,9%. Al listado anterior, se encuentran otros servicios que no superan el 3%, que incluyen el flete de la carroza, traslado del cuerpo, certificado de defunción, los libros de condolencias, la capilla ardiente, misa de cuerpo presente, el nicho, transporte fúnebre, tarjeta de agradecimiento, sábana santa, cirios, catafalco y misa de ocho días.

Gráfico N° 9
Demanda de servicios funerarios por rubros, en porcentaje
Periodo: 2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

La relación existente entre el número de empresas y la cantidad de servicios prestados por departamento, en la gestión 2017, determina que, en promedio, la mayor capacidad la tiene el departamento de Santa Cruz con 368 servicios por empresa, seguida de La Paz (236) y finalmente Cochabamba (120). Sin embargo, la capacidad instalada y el número

de servicios varían de empresa a empresa, según sea el tamaño y eficiencia de cada una en la utilización de su respectivo espacio físico.

Cuadro N° 9
Relación entre el número de empresas y la cantidad de servicios funerarios
demandados por departamento
Periodo: 2017

Detalle	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz
N° Empresas (A)	8	6	4
N° Servicios (B)	1.884	719	1.471
B/A	236	120	368

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

El análisis de la demanda por departamento refleja que esta tiene un carácter local, por lo que se trata de un servicio requerido dentro del espacio geográfico municipal al que pertenecía el fallecido, el que se extiende en algunos casos a un ámbito departamental ó donde el deceso ocurra en el área rural o en otro departamento, cuando se coordinan los trámites para el traslado del cuerpo a la zona de residencia o a la que fue escogida por los familiares.

En función a la muestra de empresas analizadas en el presente estudio, el porcentaje de utilización de servicios funerarios respecto al número de defunciones, en la gestión 2017, representó en el departamento de La Paz el 11%⁴⁹; en Cochabamba el porcentaje llegó a 8%; y en Santa Cruz a 12%. Lo anterior, observando que en el mercado existen diferentes formas de realizar la inhumación, sobre todo en áreas rurales donde prevalecen costumbres ancestrales.

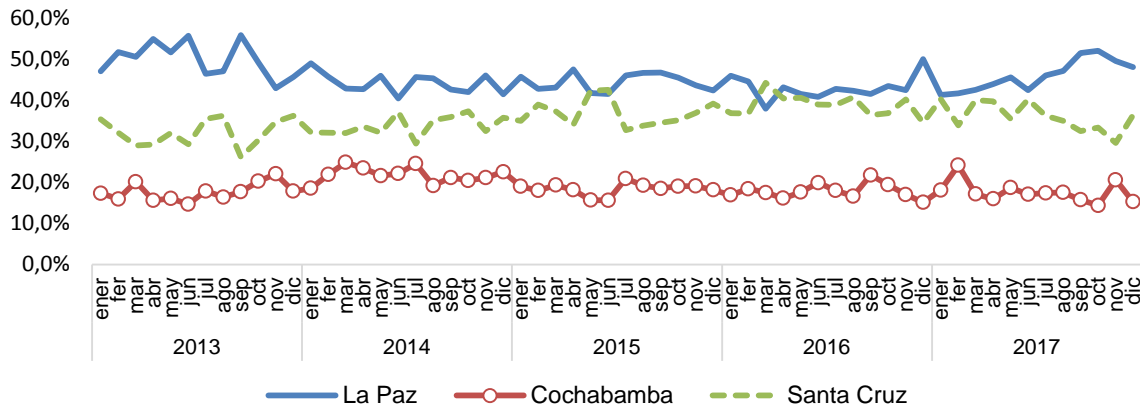
Es importante tomar en cuenta que la muestra extraída para el presente estudio, representa a las empresas que generaron el 50% de los ingresos del total del mercado durante la gestión 2017, incluyó a ocho empresas de La Paz, cuatro de Santa Cruz y seis de Cochabamba (descritas en el acápite de oferta del presente documento). Así, la estadística establecida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI) en Bolivia, señala que la mayor cantidad de defunciones se registraron en la ciudad de La Paz confirmando el comportamiento de las variables por departamento reportadas por las empresas del sector.

Observando los agregados por departamento, se ubica a la Paz con un mayor número de servicios registrados, seguida de Santa Cruz y Cochabamba. En La Paz el comportamiento trimestral muestra nuevamente en el largo plazo temporadas de altas y bajas, definiendo una demanda posiblemente estacional, con picos máximos entre el tercer y cuarto trimestres de cada año, y tendencias a la baja en lo que corresponde al primer semestre de cada año (I y II trimestres).

⁴⁹ Véase el Cuadros N° 8.

La estimación fue producto de la siguiente operación: (1884 servicios prestados entre 17.228 defunciones) *100 = 11%. Similar cálculo se realizó para los departamentos de Cochabamba y Santa Cruz.

Gráfico N° 10
Evolución mensual y trimestral de servicios funerarios por departamento, en porcentaje y unidades
Periodo: 2013 – 2017



Año	La Paz				Cochabamba				Santa Cruz			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
2013	509	595	543	456	182	170	189	200	332	332	356	334
2014	446	432	507	468	212	225	247	232	312	344	379	383
2015	457	489	492	451	196	185	208	193	385	449	356	381
2016	456	466	451	445	189	201	201	170	422	445	413	366
2017	396	463	508	517	187	182	178	173	361	403	363	343

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

En Cochabamba se observa que entre el segundo semestre de 2013 y el tercer semestre de 2014 la cantidad de servicios funerarios se incrementó, para posteriormente presentar una leve tendencia a reducirse hasta el último semestre de 2017.

Un comportamiento similar al de La Paz se presenta en Santa Cruz, donde se tienen ciclos de subida y bajada de la cantidad demandada, aspecto que se repite transcurridos tres trimestres, en general, este departamento presenta leves incrementos que son notables en periodos largos entre años.

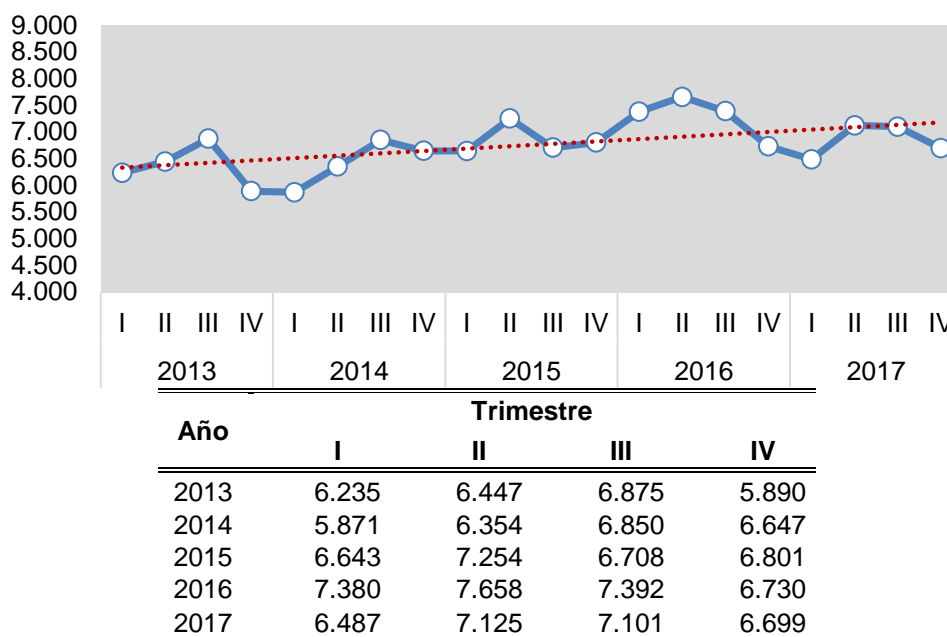
3.1.2 Ingresos por ventas

Los ingresos por la prestación de servicios funerarios presentan una tendencia a crecer en el tiempo, esto se puede explicar por el incremento de la tasa de defunciones y los costos de adquisición de los cofres y ataúdes.

La evolución de los ingresos refleja, a través de su tendencia, pequeños ciclos que no presentan datos extremos, aspecto que al igual que en el caso de la cantidad demandada, corrobora la estabilidad de este mercado, con cierto nivel de crecimiento. En general, los ingresos presentaron incrementos en el tiempo, salvo el último trimestre de 2013 y el

primer trimestre del 2014, partiendo de Bs 6.235 mil a Bs 7.657 mil para concluir la gestión 2017 en valores debajo de su tendencia (inferiores a los Bs 7.124 mil).

Gráfico N° 11
Evolución de ingresos por servicios funerarios
Expresado en miles de Bs
Periodo: 1° trimestre 2013 – 4° trimestre 2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

4 PRECIOS

Dadas las características de este mercado y dependiendo de las circunstancias de fallecimientos en Bolivia, el precio no es una variable determinante⁵⁰ como en otros mercados de servicios (p.ej., alimentación, recreación, deporte), variable que puede ser afectada por la tradición de un servicio, tiempo, confianza, desconocimiento de los tramites, entre otros. Aspectos que definen la decisión de optar por uno u otro tipo de servicio funerario, independientemente de su valor.

Los precios que se presentan en este acápite son tomados en función a la información remitida por las empresas que prestan servicios funerarios en La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.

Debido a que los servicios funerarios presentan algunas características similares entre empresas, en cuanto a la atención e ítems brindados, se establecen tres tipos de precios:

⁵⁰ Gobierno Vasco (2010). El sector funerario en la Comunidad de Euskadi - Análisis económico jurídico de la competencia. Recuperado de http://www.ogasun.ejgv.euskadi.eus/r51-19204/es/contenidos/informacion/svdc/es_svdc/adjuntos/EI%20sector%20funerario_4.pdf.

mínimos, promedio y máximos, esto con la finalidad de definir parámetros de comparación entre servicios y empresas prestadoras.

4.1 Precio por tipo a nivel nacional

Los precios a nivel nacional o agregado reflejan variaciones importantes, respecto a los precios mínimos, el promedio y los precios máximos.

El precio mínimo representa servicios módicos en la prestación de servicios funerarios, estos varían entre los Bs 1.400 a 1.900, observando una variación entre precios, según los ítems que se requiera.

Los precios promedio se encuentran entre los Bs 4.800 y 5.700, este servicio comprende además de los ítems básicos, otros servicios, aspecto que podría catalogar a estos precios como de servicios semicompletos.

Los precios máximos representan los servicios suntuosos que cuentan con una atención completa, pueden incluir nuevos y adicionales servicios, incluso posteriores a los actos centrales. Los mismos varían entre los Bs 8.900 y 15.200.

Cuadro Nº 10
Evolución trimestral de precios de servicios funerarios a nivel nacional, en bolivianos
Periodo: 2013 – 2017

Año	Precio Mínimo				Precio Promedio				Precio Máximo			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
2013	1.419	1.779	1.524	1.614	4.942	4.812	5.183	5.388	8.951	9.418	10.511	10.263
2014	1.735	1.683	1.720	1.680	5.045	5.636	5.074	5.093	10.242	15.176	9.955	10.775
2015	1.754	1.825	1.731	1.599	5.432	5.285	5.476	5.401	10.745	10.431	9.898	10.404
2016	1.759	1.877	1.786	1.889	5.641	5.456	5.535	5.682	11.105	10.415	10.312	10.803
2017	1.768	1.657	1.613	1.757	5.647	5.576	5.571	5.463	11.567	10.394	10.712	10.530

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios

Analizando el valor de los servicios ofertados en 57 niveles de precios que se estructuran en 8 rangos, se observa una diversidad de servicios que van desde precio módicos, hasta llegar a un valor máximo que puede superar los Bs 28.188, observando la frecuencia de servicios solicitados el más requerido (22 veces ofertado en una gestión) es el de precio mínimo de Bs 1.400 a 3.524. Luego, se tiene al siguiente rango de Bs 3.525 a 7.047, ofertado en 14 oportunidades, posteriormente se presenta el rango de Bs 10.571 a 14.094 (ofertado en 10 ocasiones), los servicios del rango de Bs 7.048 a 10.571 (en 7 oportunidades); finalmente, se tienen los rangos de precios superiores a los Bs 14.095 llegando al precio más alto que es de 28.188.

La oferta con mayor frecuencia se encuentra en los precios más bajos o en servicios de calidad intermedia, reduciendo la oferta por los servicios con mayor precio o valor.

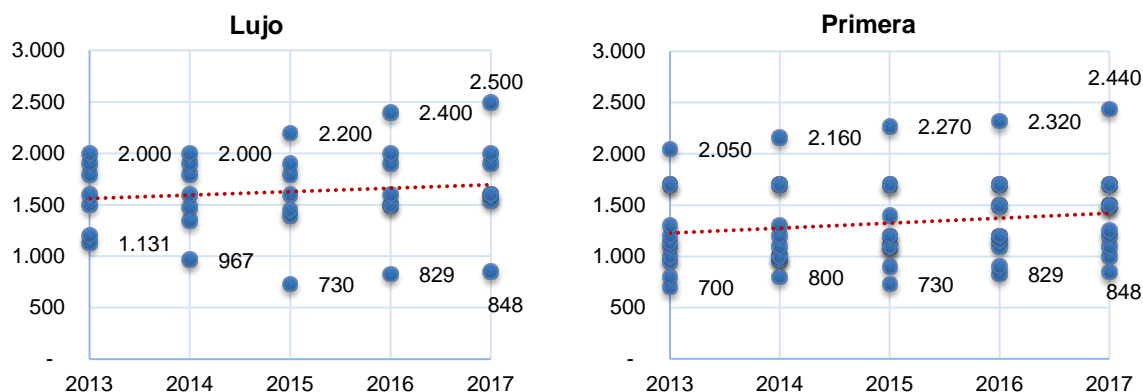
Cuadro N° 11
Variación del precio de los servicios ofertados, en bolivianos
Periodo: 2017

N°	Limite Inferior Bs	Limite Superior Bs	Servicio demandados unidades	%	Acumulado (%)
1	[1.400	3,524]	22	39%	39%
2	[3,525	7,047]	14	25%	63%
3	[7,048	10,571]	7	12%	75%
4	[10,571	14,094]	10	18%	93%
5	[14,094	17,618]	3	5%	98%
6	[17,618	21,141]	0	0%	98%
7	[21,141	24,665]	0	0%	98%
8	[24,665	28,188]	1	2%	100%
Total			57	100%	

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

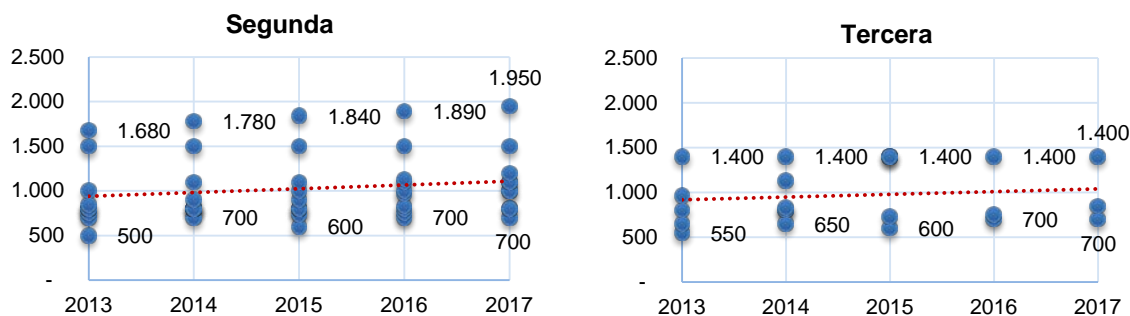
El insumo con mayor relevancia en este mercado es el que corresponde a los cofres o ataúdes⁵¹, estos son ofertados en diferentes modelos y tamaños, aspectos que depende de la edad, sexo o estado civil de la persona fallecida, a nivel general se pueden encontrar según la calidad y materiales, desde de lujo, primera, segunda y tercera, principalmente hasta otras inferiores (cuarta y quinta). A continuación, se presenta la relación del precio y calidad de ataúd:

Gráfico N° 12
Variación del valor de los ataúdes por calidades a nivel nacional
Expresado en bolivianos (Bs)
Periodo: 2013-2017



⁵¹ Es una estructura de madera con diferentes diseños (según la edad, sexo, tamaño) y calidades que sirve para depositar y transportar al cadáver.

Gráfico N° 12 (Continuación)
Variación del valor de los ataúdes por calidades a nivel nacional
Expresado en bolivianos (Bs)
Periodo: 2013-2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

Como se puede apreciar en los gráficos precedentes, los precios de los ataúdes de la muestra, en general, muestran montos variables entre gestiones. Los de lujo presentan precios desde los Bs 730 hasta los Bs 2.500, los datos de la gestión 2013 se muestran mucho más concentrados en relación a los de la gestión 2017, los cuales son más dispersos; al respecto, la tendencia marca un crecimiento evidente del valor de los mismos.

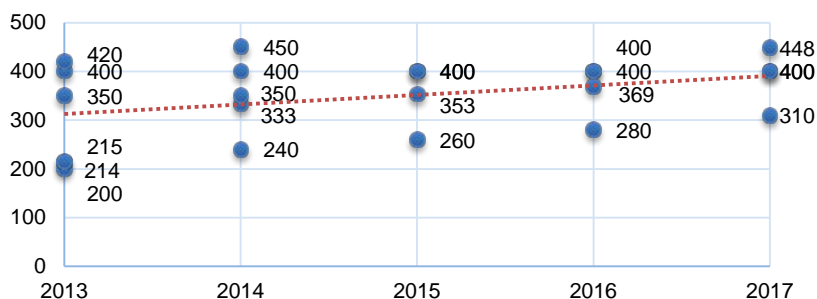
Por otro lado, los ataúdes de primera presentan un precio entre los Bs 700 y los 2.440; sin embargo, se observa una concentración de datos en los precios inferiores a los Bs 1.500, en este nivel de calidad se mantiene la pendiente creciente entre los Bs 1200 el 2013 a Bs 1500 el 2017.

Los ataúdes de segunda calidad muestran precios que se concentran alrededor de los Bs 1.000, la oferta llega hasta los Bs 1.950, la pendiente para este nivel es mucho más horizontal. Por otra parte, los ataúdes de tercera presentan valores en su rango mínimo que rondan los Bs 500 a 800; alcanzando montos más elevados Bs 1.400.⁵²

Entre otros servicios complementarios propios de este sector se encuentran el alquiler de los nichos, lugar donde la persona fallecida finalmente reposará, la variación de precios muestra que el alquiler de este espacio oscila entre Bs 200 y 450 para el total del periodo ofertado por cada cementerio (precio mínimo y máximo, respectivamente) y dependiendo del cementerio, el tiempo de alquiler se encuentra entre tres y cinco años, pudiendo ser renovado hasta en dos ocasiones.

⁵² Así también existen los tipos de ataúdes los de cuarta, quinta y los estándares, los cuales no presentan una gran oferta y sus precios se encuentran por debajo de los Bs 1.000.

Gráfico N° 13
Variación del valor del alquiler de los nichos
Expresado en bolivianos (Bs)
Periodo: 2013-2017



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas que prestan servicios funerarios.
Elaborado: AEMP - DTDCDN

Entre los precios que se tiene de alquiler de nichos, el valor con mayor frecuencia reportado es el que se encuentra en el rango de Bs 351 a 400, dado que estos precios los establece el Gobierno Municipal; sin embargo, estos servicios son solicitados en el 33% de las ocasiones en coordinación con la empresa de servicios funerarios y el restante 67% coordinado directamente con la familia doliente⁵³.

Los precios presentan una tendencia creciente, el año 2013 su valor llegó a Bs 300 y en la gestión 2017 a Bs 400, este incremento se debe a que muchos cementerios presentaron problemas de capacidad, dado que se incrementó el número de fallecidos y no se contaba con el espacio o la disposición de nichos suficientes para cubrir la demanda.

Con respecto a la compra de nichos o lotes en el cementerio, los precios parten en los Bs 17.000 y se van incrementando según las dimensiones y la disponibilidad de espacios; sin embargo, son pocas empresas que realizan este servicio por su reducida demanda.⁵⁴

4.2 Precio por departamento

4.2.1 Precio de los servicios funerarios en La Paz

En las ciudades de La Paz y El Alto, las empresas establecen sus políticas de precios en función a los costos, comportamiento del mercado, los ítems de los servicios a realizar, de acuerdo al paquete de servicios ofertados o finalmente al presupuesto que se tiene destinado a esta actividad por parte de los familiares del fallecido⁵⁵.

⁵³ Según información proporcionada por empresas que prestan servicios funerarios.

⁵⁴ En base a información proporcionada por las empresas: "Las Misiones" y "Renacer".

⁵⁵ En función a información proporcionada por empresas que prestan de servicios funerarios.

Observando los precios en La Paz se tienen precios mínimos que fluctúan entre Bs 1.900 y Bs 2.900, valores que responden al mínimo de ítems que reflejan los servicios funerarios. Por otro lado, los precios promedios se encuentran entre los Bs 4.400 y Bs 4.900, estos precios pueden presentar desviaciones de hasta Bs +/-1.000 dependiendo de la empresa y lugar del servicio. Finalmente, los precios máximos están por encima de los Bs 7.000 y llegan hasta los Bs 9.400.

Cuadro Nº 12
Evolución trimestral del precio promedio de servicios funerarios de La Paz
Expresado en bolivianos (Bs)
Periodo: 2013 – 2017

Trim Año	Precio Mínimo				Precio Promedio				Precio Máximo			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
2013	1.967	1.967	2.100	2.083	4.441	4.140	4.558	4.167	8.634	8.276	9.396	7.278
2014	2.333	2.483	2.514	2.503	4.293	4.330	4.439	4.374	7.145	7.367	7.423	7.259
2015	2.820	2.757	2.832	2.894	4.527	4.428	4.791	4.718	7.296	6.980	8.093	7.743
2016	2.786	2.722	2.795	2.841	4.824	4.562	4.583	4.739	8.232	7.740	7.610	7.461
2017	2.796	2.785	2.482	2.639	4.742	4.943	4.711	4.852	7.871	7.737	8.583	8.448

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

4.2.2 Precio de los servicios funerarios en Cochabamba

En la ciudad de Cochabamba y zonas aledañas, los precios mínimos se encuentran en un rango entre 1.900 y 2.500, los precios promedio entre Bs 4.600 y Bs 5.600, los precios máximos presentan leves variaciones entre Bs 7.500 y Bs 11.500.

Por otra parte, los precios fijados por las empresas de servicios funerarios en Cochabamba toman en cuenta los precios de otras empresas o del mercado, los costos, la estructura del servicio y los ítems que se brindan.⁵⁶

Cuadro Nº 13
Evolución trimestral del precio promedio de servicios funerarios en Cochabamba
Expresado en bolivianos (Bs)
Periodo: 2013 – 2017

Año	Precio Mínimo				Precio Promedio				Precio Máximo			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
2013	1.996	2.038	2.134	2.033	4.857	4.949	4.909	5.620	8.136	9.189	8.418	9.031
2014	1.914	1.952	1.951	2.026	4.603	5.239	5.062	4.882	7.509	10.176	9.500	9.172
2015	2.259	2.428	2.092	2.253	5.647	5.488	5.423	5.259	10.575	10.153	8.991	9.867
2016	2.288	2.314	2.226	2.254	5.555	5.473	5.671	5.781	9.735	9.356	9.637	10.406
2017	2.285	2.426	2.342	2.346	5.877	5.507	5.699	5.469	11.567	9.597	9.502	9.632

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

⁵⁶ Ibídem (18)

4.2.3 Precio de los servicios funerarios en Santa Cruz

En Santa Cruz los precios promedios fluctúan entre Bs 5.600 y Bs 7.000. Los precios mínimos están entre Bs 1.400 y Bs 2.200, y los precios máximos están en el rango de Bs 8.800 y Bs 10.900. Las empresas que prestan servicios funerarios establecen políticas comerciales de precios, principalmente en función a sus costos y la cotización de los ítems que se quiere incluir en el servicio⁵⁷.

Cuadro N° 14
Evolución trimestral del precio promedio de servicios fúnebres de Santa Cruz
Expresado en bolivianos (Bs)
Periodo: 2013 – 2017

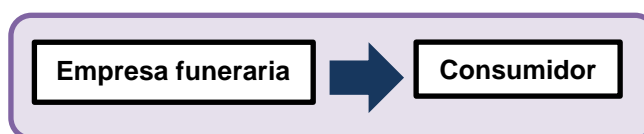
Año	Precio Mínimo				Precio Promedio				Precio Máximo			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
2013	1.419	2.196	1.524	1.697	5.819	5.633	6.533	6.873	8.775	8.754	10.075	10.217
2014	1.953	1.858	1.913	1.680	6.837	8.191	6.046	6.490	10.242	15.176	9.252	10.704
2015	1.757	1.825	1.731	1.599	6.470	6.265	6.584	6.637	9.906	9.954	9.898	10.317
2016	1.759	1.877	1.786	1.894	6.995	6.773	6.758	6.948	10.862	10.306	10.312	10.530
2017	1.798	1.657	1.613	1.757	6.661	6.627	6.832	6.525	10.661	10.394	10.712	10.334

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

5 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Los canales de distribución de los servicios funerarios se realizan de forma directa, las empresas funerarias ofrecen los servicios fúnebres sin que se detecten intermediarios; en tal sentido, cada empresa también realiza la tarea de distribuidor, dado que los consumidores concurren a las empresas y establecen el paquete, ítems o el tipo de servicio que más les convenga.

Gráfico N° 14
Canal de distribución directo



Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

Por otro lado, la empresa promociona el servicio por sus características, en el proceso de negociación es poco probable que se opte por delegar este trabajo a un intermediario, dado que los costos y precios son determinados por la empresa al momento de suscribir el contrato o pactar alguna clase de servicio.

⁵⁷ Ibídem (18)

Otras alternativas cooperadas de distribución son alianzas entre empresas que realizan el servicio funerario mediante la organización de ferias, como se pudo apreciar a nivel internacional se realiza esta actividad donde se generan espacios propios de venta, la posibilidad de interactuar con otras empresas además de dar a conocer sus ofertas a potenciales clientes.

6 NIVEL DE COMPETENCIA

6.1 Barreras de entrada

6.1.1 Estructurales

La capacidad instalada, es decir, el número de atención en un periodo (número fijo de salones y número fijo de carros fúnebres) constituye una restricción para la elección y una limitante para aquellas empresas que quieran ingresar.

La integración entre las empresas que prestan servicios funerarios, así también, con los cementerios, aseguradoras, proveedores de ataúdes y de otros insumos, pueden generar ventajas competitivas respecto a las nuevas iniciativas empresariales que se establezcan en este mercado.

Por otro lado, las normas legales en La Paz⁵⁸, Cochabamba⁵⁹ y Santa Cruz⁶⁰ señalan algún tipo de restricción a nivel local (p. ej., áreas de ubicación, calidad de los salones velatorios, ataúdes, instalaciones y otros que puedan ser utilizados en la prestación de servicios funerarios), así también establecen criterios (según el área legal de acción de los Gobiernos Municipales) para la apertura de nuevas empresas en el presente mercado. Elementos que pueden dificultar el acceso al mercado de nuevos agentes y de esta manera refrendar la hegemonía y posición de los ya existentes.

Entre algunos aspectos relevantes de este mercado se observa la conformación de una “Asociación de Funerarias”⁶¹, aspecto que se debe tomar en cuenta al momento de ingresar a este mercado.

⁵⁸ Gobierno Municipal de La Paz - Oficialía Mayor de Gestión Territorial. Reglamento de Cementerios aprobado por 20/12/1991. Establece una ubicación de 300 metros de distancia de establecimientos de salud.

Gobierno Municipal de Cochabamba. Recuperado de http://cac.com.bo/wp-content/uploads/2015/03/normativa_municipal/Reglamentos%20de%20Desarrollo%20Humano%20y%20Cultura.pdf y http://cac.com.bo/wp-content/uploads/2015/03/normativa_municipal/Reglamentos%20de%20Planificacion%20y%20Urbanismo.pdf.

⁶⁰ Santa Cruz de la Sierra -Código De Urbanismo Y Obras (2018), p.162, determina que su ubicación será únicamente en áreas de uso mixto sobre avenidas de ancho mayor a 22 m, o bien sobre la red vial principal. Con una distancia mínima de 100 m. lineales de recorrido peatonal de cualquier establecimiento de salud como sanatorios, policlínicas, enfermerías, postas, hospitales, clínicas y otros. Recuperado de <http://www.cascz.org/web/wp-content/uploads/2018/01/cT3.pdf>.

⁶¹ Para La Paz y el Alto es Asfun, para Cochabamba y Santa Cruz no se registra una asociación formalmente establecida que represente a este sector.

6.1.2 Estratégicas

La asimetría de información, en cuanto a la demanda ocasional, de los dolientes para tomar una decisión “razonada”, es una barrera que otorga a los oferentes ventajas estratégicas respecto al precio del servicio funerario, puesto que se ofrecen paquetes que están diseñados para diferentes estratos sociales. En tal sentido, la decisión por una u otra empresa es influenciada por el estado emocional de los dolientes o por referencia de algún pariente o amigo.

En este sentido, la cantidad y variedad de servicios disponibles (número de salones velatorios, carros fúnebres) así como también los muebles y enseres necesarios para los servicios y los aspectos inherentes al servicio mismo (publicidad, atención, disposición de arreglos florales, música entre otros), se transforman en estrategias que podrían diferenciar a unas empresas de otras, donde algunas explotan los conceptos de experiencia y reputación.

6.2 Cuotas de mercado

Dado que el factor geográfico no permite el desplazamiento a otros departamentos para el requerimiento de este servicio, el mercado relevante de los servicios funerarios se establece a nivel departamental y municipal, por lo que a continuación se analiza el nivel de concentración de los departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz:

Cuadro N° 15
Evolución de participaciones del mercado de servicios funerarios en La Paz, en porcentaje según ingresos
Periodo: 2013 – 2017

Empresas	2013	2014	2015	2016	2017
PREVER	[40-50]	[30-40]	[30-40]	[30-40]	[20-30]
RENACER	[10-20]	[20-30]	[20-30]	[20-30]	[20-30]
ARCANGEL	[5-10]	[5-10]	[10-20]	[10-20]	[10-20]
FUNERARIA VALDIVIA	[5-10]	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[10-20]
LOS ANGELES	[5-10]	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[5-10]
SAN MARTIN	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[5-10]
ALIAGA	[5-10]	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]
EDUARDO AVAROA	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios

En La Paz las empresas que ostentan la mayor participación del mercado de servicios funerarios son las empresas Prever Santa María y Renacer que se ubican el 2017 en 20% a 30% de participación del mercado, posteriormente se tiene a Arcángel y Valdivia ambas con el 10% y 20% para el periodo final.

Cuadro N° 16
Evolución de participaciones del mercado de servicios funerarios en Cochabamba,
en porcentaje según ingresos
Periodo: 2013 – 2017

Empresas	2013	2014	2015	2016	2017
CAPILLA	[40-50]	[30-40]	[30-40]	[40-50]	[40-50]
LAS MEMORIAS	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[20-30]	[20-30]
CRISTO DE LA CONCORDIA	[5-10]	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[10-20]
LOPEZ	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[10-20]
SAN LUIS	[10-20]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]
MOLLISACA CRUZ EL SER	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios

En Cochabamba la empresa que ostenta la mayor participación del mercado de servicios funerarios es la empresa Capilla que se encontraba entre un rango de 40% a 50% en el 2013 manteniendo este rango hasta la gestión 2017, seguida de la empresa Las Memorias que estuvo en un rango de 10% a 20% el 2013 incrementado el mismo a 20% a 30% para el periodo final. Respecto a las demás empresas se mantienen en un rango entre 10% a 20% y 5% a 10%.

Cuadro N° 17
Evolución de participaciones del mercado de servicios funerarios en Santa Cruz, en
porcentaje según ingresos
Periodo: 2013 – 2017

Empresas	2013	2014	2015	2016	2017
LAS MISIONES	[70-80]	[70-80]	[70-80]	[70-80]	[70-80]
ASISTENCIA FAMILIAR	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[10-20]	[10-20]
CRISTO REDENTOR	[5-10]	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]
MOSCOSO	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]	[1-5]

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios

En Santa Cruz la empresa que ostenta la mayor participación del mercado de servicios funerarios es la empresa Las Misiones que se encontraba entre un rango de 70% a 80% en el 2013 manteniendo este rango todo el periodo de análisis hasta el 2017. La siguiente empresa es Asistencia Familiar que presenta un rango entre 10% a 20% del mercado.

6.3 Nivel de concentración

Los índices de concentración en estos mercados y colindantes con el análisis precedente, varían en función al mercado geográfico relevante. En La Paz se observa que el Índice de concentración de Hirschmann y Herfindahl (HHI, por sus siglas en inglés)⁶² se encuentra

⁶² En Bolivia la clasificación relativa a los niveles de concentración se encuentra en el Reglamento para la Graduación de Infracciones y Aplicación de Sanciones en el Marco del Decreto Supremo N° 29519 y su Reglamento, aprobado mediante Resolución Administrativa RA/AEMP/DTDCDN/N° 071/2014 de 17 de julio de

entre valores que fueron fluctuando desde los 3.386 puntos el 2013 llegando a 2.024 puntos el 2017. En Santa Cruz el panorama refleja un mayor nivel de concentración, dado que el índice registró 6.924 puntos el 2013 incrementándose a 7.153 puntos el 2017. En Cochabamba se tiene valores que van desde los 2.862 puntos a los 2.544 en el periodo de análisis.

Cuadro N° 18
Índice Herfindahl–Hirschmann (HHI) por departamento, según ingresos
Periodo: 2013 – 2017

Departamento	2013	2014	2015	2016	2017
La Paz	3,386	2,390	2,194	2,228	2,024
Cochabamba	2,862	2,221	2,419	2,702	2,544
Santa Cruz	6,924	6,952	6,973	7,067	7,153

Fuente: AEMP en base a información remitida por empresas de servicios funerarios.

Analizando los resultados de la muestra extraída de este mercado por departamentos, se puede apreciar que los valores obtenidos del HHI, reflejan que en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz el mercado de servicios funerarios se encuentra altamente concentrado puesto que el HHI supera los 2.000 puntos durante las gestiones 2014 - 2017.

7 CONCLUSIONES

En función a los objetivos planteados se concluye lo siguiente:

- El mercado de servicios funerarios se caracteriza por ofertar servicios que comprenden: los actos, trámites y diligencias; necesarias para realizar el traslado, sepelio y entierro de la persona fallecida. Dependiendo de las costumbres, regiones y culturas los servicios funerarios ofertan productos y paquetes que permitan cubrir las formalidades requeridas para este evento.
- En este mercado se establecieron diferentes normas, que incluyen desde la acreditación legal del fallecimiento, la reglamentación de los Gobiernos Municipales para los servicios fúnebres que determina la ubicación y condiciones de este servicio, la normativa sanitaria y la normativa de seguro público y privado que establecen aspectos inherentes a los servicios funerarios; sin embargo, no se identifican normas en materia de competencia en el mercado de servicios funerarios.
- El universo de empresas incluidas en el estudio se encuentra concentrado en dieciocho (18) principales de acuerdo al nivel de ingresos percibidos en los últimos cinco años, constituyéndose como las más representativas del total que se dedica

2014 (modificado a través de Resolución Administrativa RA/AEMP/DTDCDN/N° 082/2016, de 17 de octubre de 2016), el cual establece que: “Los grados de concentración de los mercados pueden ser catalogados como: desconcentrados ($HHI < 1000$), moderadamente concentrados ($1000 \leq HHI \leq 2000$) o altamente concentrados ($HHI > 2000$)”.

a prestar servicios funerarios en los departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Las empresas ofrecen los servicios a nivel departamental y municipal, a través de diferentes ítems o paquetes que requiera la familia doliente.

- En el periodo de análisis (2013-2017) la demanda presenta una tendencia estable, aspecto que está relacionado con la tasa de mortalidad y la capacidad instalada que presentan las empresas del sector. La muestra indica que la cantidad demandada por la prestación de servicios funerarios se encuentra en alrededor de los 350 por mes. La demanda prevalece por los servicios con precios más bajos (Bs 1.400 y Bs 3.524), sin embargo, existe una marginal demanda por servicios que tienen precios que alcanzan hasta los Bs 28.188.
- La oferta de servicios funerarios aglutina diversidad de ítems que tienen como finalidad dotar a la familia doliente de materiales e insumos y bienes y servicios necesarios para acompañar, velar y trasladar al fallecido. La oferta es diversa y se caracteriza por presentar paquetes de servicios con diferentes ítems, entre los más importantes se tienen la provisión de un ataúd y del salón velatorio.
- Los precios en el mercado son variados desde los más módicos (Bs 1.400) hasta suntuosos (Bs 28.188 o superiores), los mismo varían de acuerdo al número de ítems y a la calidad del ataúd. En la Paz, el rango de precios prevalente varía entre Bs 1.900 y Bs 9.400. En Cochabamba se tienen precios que reflejan una preferencia entre los Bs 1.900 hasta los 11.500. En Santa Cruz entre Bs 1.400 y Bs 10.900 es el rango más requerido. Cabe indicar que, los precios, son fijados según la cantidad y calidad de ítems que se demanden.
- En la gestión 2017 los mercados de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz se encuentran altamente concentrados, producto del cálculo de cuotas de mercado por ingresos y a partir de la estimación del Índice Hirschmann – Herfindahl (IHH), cuyo resultado alcanzó para La Paz los 2.024 puntos, Santa Cruz con 7.153 puntos y en Cochabamba con 2.544 puntos.