FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN CEMENTERIO PRIVADO, EN UNA PROVINCIA DE CAJAMARCA 2018.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Heredia Gálvez Elda

Asesor:
Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reyneiro

Línea de Investigación:
Emprendedurismo y Planes de Negocio

Pimentel - Perú
2018

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN CEMENTERIO PRIVADO, EN UNA PROVINCIA DE CAJAMARCA 2018

ANALYSIS OF THE DEMAND FOR THE CREATION OF A PRIVATE CEMETERY, IN A PROVINCE OF CAJAMARCA 2018.

Elda Heredia Gálvez[1]

Resumen

La presente inversión surgió ante la interrogante de conocer si en la ciudad de Cutervo es viable la creación de un cementerio privado, debido a que el cementerio existente no logra satisfacer las necesidades de los pobladores; para esto se empleó el método Servperf que permitió identificar la percepción del servicio brindado en el cementerio privado de la cuidad de Cutervo, a partir de los cuales se identificaron las necesidades insatisfechas de los clientes. Por tal, como objetivos se plantearon diagnosticar la satisfacción de necesidades de servicios mortuorios de la población de Cutervo, determinar los aspectos más influyentes en la insatisfacción de servicios mortuorios de la población de Cutervo, diseñar los elementos del estudio de pre factibilidad y determinar la rentabilidad del estudio de pre factibilidad de creación de un cementerio privado, en la población de Cutervo. Se consideró una población de 25, 899 pobladores de los cuales se tomó una muestra de 138. La evaluación minuciosa de cada uno de los objetivos permitió concluir que el plan presentado es viable, con una inversión necesaria de S/. 1 907 748 nuevos soles, de los cuales el 60% se financiaría con capital externo. El VANE resultó positivo en S/. 1542,755, el VANF en S/ 1986254, la TIRE fue de 78.48% la TIRF fue 89.94% %, porcentajes mayores a sus tasas de descuento 19.14% y 12.92%, respectivamente. El periodo de recupero de la inversión es al primer año. El proyecto se acepta como viable.

Palabras claves: Cementerio, estudio de pre factibilidad, necesidades del cliente, satisfacción.

.

Abstract

The present investment arose in the face of the question of whether the creation of a private cemetery is viable in the city of Cutervo, because the existing cemetery does not meet the needs of the residents; For this, the Servperf method was used to identify the perception of the service provided in the private cemetery of the city of Cutervo, from which the unmet needs of the clients were identified. For this reason, the objectives were to diagnose the satisfaction of mortuary services needs of the population of Cutervo, determine the most influential aspects in the dissatisfaction of mortuary services of the population of Cutervo, design the elements of the pre-feasibility study and determine the profitability of the pre-feasibility study of the creation of a private cemetery, in the town of Cutervo. A population of 25, 899 inhabitants was considered, of which a sample of 138 was taken. The meticulous evaluation of each one of the objectives allowed concluding that the presented plan is viable, with a necessary investment of S /. 1 907 748 soles, of which 60% would be financed with external capital. The VANE was positive in S /. 1542,755, the VANF in S / 1986254, the TIRE was 78.48%, the TIRF was 89.94%%, percentages higher than its discount rates of 19.14% and 12.92%, respectively. The recovery period of the investment is the first year. The project is accepted as viable.

Key words: Cemetery, customer, pre-feasibility study, satisfaction.

[1] Adscrita a la Escuela Académico Profesional de Administración Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: hgalveze@crece.uss.edu.pe

1 Introducción

En la actualidad se es consciente de lo inevitable que es por hoy el prever el descanso de nuestros seres queridos y que la tendencia sobre el sector funerario es un asunto que no debe pasar desapercibido; cada vez se observa el aumento de adquirir planes de previsión de los servicios fúnebres privados.

En Perú la venta de servicios funerarios es el "negocio no querido", considerado "de mala suerte" y que pasa "desapercibido" en la economía del país, mencionan algunos de los administradores de los principales cementerios privados del país, pero como se observa en la actualidad ya las perspectivas sobre los cementerios privados son aceptados y han ido cambiando la mentalidad de las personas por la adecuación de un servicio mejor y de excelente calidad que va adquiriendo cada vez más importancia económica y social.

En la ciudad de Cutervo solo se cuenta con dos cementerios; el primero público "Todos los Santos" que tiene una capacidad mínima disponible para enterrar más difuntos en él y el segundo privado "Nuevo Mundo" este lleva diez años instalado en la ciudad el cual ejerce un monopolio en la cuidad ofreciendo la venta de nichos hechos de concreto.

Es por eso que se llevara a cabo el proyecto de inversión de un nuevo cementerio privado que satisfaga las necesidades de los pobladores y se distinga de otros por presentar su mejor imagen frente a sus clientes reales y potenciales presentando para ello ambientes verdes y rebosantes de naturaleza alejado de las zonas céntricas de las urbes, el cual ofrecerá servicios mejorados que logren satisfacer y cubrir las necesidades de la población en años futuros, todo esto para la mejora y avance la ciudad.

Lenera, O. (2010) en su tesis titulada "Estudio de factibilidad para la construcción de un cementerio privado en la ciudad de esmeraldas" cuyo objetivo fue elaborar un proyecto de factibilidad para la construcción de un cementerio privado en la ciudad de Esmeraldas, utilizando la siguiente metodología: se utilizó una población de estudio de 157 792 de los cuales se tomó una muestra de 382 personas. Se realizó una investigación exploratoria utilizando la encuesta como instrumento y la observación directa. Donse concluyó que, el Estudio de Mercado, realizado en la ciudad de Esmeraldas sobre los servicios memoriales, se encuentra que hay demanda insatisfecha por la saturación de la oferta en los servicios por parte del Cementerio Municipal. Así mismo la población se encuentra dispuesta a demandar servicios de una nueva empresa, siendo los requerimientos panteones en un 60%, lotes en un 51% y sala de velaciones en el 83%. La población responde de modo positivo a que la nueva empresa establezca un plan de prepago para los servicios que se oferten, ya que esto permitirá flexibilidad económica y garantizará un servicio digno. La cuota mensual que proponen es de 30 dólares mensuales como mínimo, hasta culminar con el pago total del servicio por anticipado. Los servicios memoriales y exequias que se pretende ofertar en el Campo Santo de la ciudad de Esmeraldas son: Inhumación, exhumación, cremación, sala de velaciones, formolización, capilla y misa de cuerpo presente. El tamaño del cementerio está determinado en 10079 lotes en la primera etapa de acuerdo al estudio técnico, siendo esta alternativa arquitectónica "A", la más rentable y conveniente a los intereses de la empresa y que responde equilibradamente a la demanda insatisfecha. La localización óptima del proyecto se estableció de ponderaciones de las alternativas, siendo resultante la alternativa en la Ciudad de los Muchachos ubicada en la parroquia urbana Simón Plata. El proyecto es viable ya que en la valuación el Van es positivo.

Almonte, L. (2016) en su tesis titulada "Plan de negocio para la implementación de un cementerio privado en Trujillo" cuyo objetivo fue desarrollar un modelo de negocio que sea viable en términos de mercado, operativo y financiero, para una empresa de cementerio y servicios funerarios, en las provincias

del Perú. Utilizó la siguiente metodología: se tomó en cuenta la población de Trujillo que para ese año fue 957,010 habitantes, de los cuales de acuerdo a las características de la investigación se tomó una población de 285,534 para el estudio con una muestra de 384 personas. Se realizó una investigación de tipo exploratoria utilizando como instrumentos la entrevista y la encuesta; concluyó que al desarrollar el estudio de mercado los resultados indican que sí hay disposición de adquirir servicios funerarios en planes de prevención, donde el elemento más importante para lograr la venta es la explicación personal. La estrategia de precios para ingresar al mercado es igualar a la competencia excepto en el producto estrella (quíntuple) donde Campo Fe fija el precio. En términos financieros el proyecto es viable ya que se obtiene un VAN de S/19 millones, para ello se calculó un WACC de 10.88% y una TIR de 41.55% que nos indica que el proyecto es altamente rentable. En función de las conclusiones anteriores se recomienda la implementación del camposanto en Trujillo, enfocados en la venta de planes de prevención.

Problema de investigación

¿De qué manera un proyecto de pre factibilidad de creación de un cementerio privado, permitirá satisfacer las necesidades de la población de Cutervo, Cajamarca – Año 2018?

Justificación e importancia

A lo largo de la historia los cementerios, llamados también campos santos, han sido considerados un lugar sagrado para ir a visitar a nuestros seres queridos que ya no están entre nosotros brindando servicios con diferentes tipos de sepulturas, debido a que la muerte es algo inevitable para todas las personas, se plantea el estudio de pre factibilidad de construcción de un cementerio privado, teniendo en cuenta que todas las personas en algún momento requeriremos de este tipo de servicios.

En la actualidad la ciudad de Cutervo, se cuenta con dos cementerios: “Todos Los Santos” y “Nuevo Mundo”; abasteciendo estos dos a toda la población cutervina. Pero la población ha crecido considerablemente y estos cementerios tienen una capacidad mínima de nichos disponibles. Por tal motivo es la propuesta de la construcción de un nuevo cementerio en la ciudad, que permita brindar a las familias una alternativa para sepultar y conmemorar a sus seres queridos. A parte de ello este campo santo brindará otros servicios adicionales lo cual haga este cementerio más completo y pueda cubrir las necesidades de los clientes. Además cabe resaltar que la importancia de este proyecto va a generar puestos de trabajos y beneficios a la población de condiciones económicas bajas.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un proyecto de pre factibilidad de creación de un cementerio privado, para satisfacer las necesidades de la población de Cutervo, Cajamarca – Año 2018

Objetivos específicos

a) Diagnosticar la satisfacción de necesidades de servicios mortuorios de la población de Cutervo, Cajamarca – Año 2018

b) Determinar los aspectos más influyentes en la insatisfacción de servicios mortuorios de la población de Cutervo, Cajamarca – Año 2018

c) Diseñar los elementos del estudio de pre factibilidad para la creación de un cementerio privado, en la población de Cutervo, Cajamarca – Año 2018

2 Materiales y métodos

Investigación tipo descriptiva, ya que según Rodríguez (2005) trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta; por tanto este tipo de investigación permite la recolección de datos y características para la creación de un cementerio que satisfagan la necesidades de la población Cutervina y a la vez exploratoria ya que según Naresh (2004) este tipo de investigación busca proporcionar conocimientos a cerca de un problema, y esta tesis está basada en realidad problemática conocida en la cuidad de Cutervo. El diseño de la investigación es no experimental y transversal ya que en esta investigación no se manipula la variable independiente de estudio y el proyecto se desarrollará en un determinado periodo de tiempo. Y según Hurtado y Toro (2007) una investigación es no experimental cuando se realiza sin manipular voluntariamente las variables, esta se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad, y transversal cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo.

Población y muestra

Según datos del INEI la población de la ciudad de Cutervo registrada en el último censo es de 56, 302 habitantes, de los cuales según datos de la Municipalidad Provincial de Cutervo y del cementerio privado existente, empresa Nuevo Mundo, el 46% de los fallecidos son sepultados en el cementerio privado; por lo que se determinó como población a 25 899 pobladores de la ciudad de Cutervo ya que se desea saber cómo perciben el servicio del cementerio privado existente. Empleando la formula correspondiente para encontrar la muestra se encontró que se debe aplicar un total de 138 encuestas para determinar el grado de satisfacción por parte de los pobladores Cutervinos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método de investigación a utilizar será teórico – análisis y síntesis, porque es necesario comprender la esencia del objeto de estudio, en este caso la construcción de un cementerio en la cuidad de Cutervo. La técnica utilizada fue la encuesta con la cual se recolectó información de manera escrita, de acuerdo a las preguntas estimadas previamente para el análisis. La encuesta tuvo como instrumento el cuestionario dirigido a los pobladores de la ciudad de Cutervo, el análisis estadístico para procesar los datos de manera organizada, segura, confiable fue a través de Excel y Word 2013 para Windows. El instrumento aplicado es un instrumento confiable pues se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.82.

Aspectos éticos

Consentimiento informado

Los individuos aceptaron participar en la investigación una vez comprendida la información que se les ha brindado acerca de los objetivos de estudio y el modo en que será utilizada la información que brinden.

Confidencialidad

Se garantiza que la información brindada será utilizada para fines de estudio, la cual tiene carácter confidencial, y será protegida para no ser divulgada sin su consentimiento.

3 Resultados

Resultados más importantes de las percepciones de la demanda en el servicio de la competencia

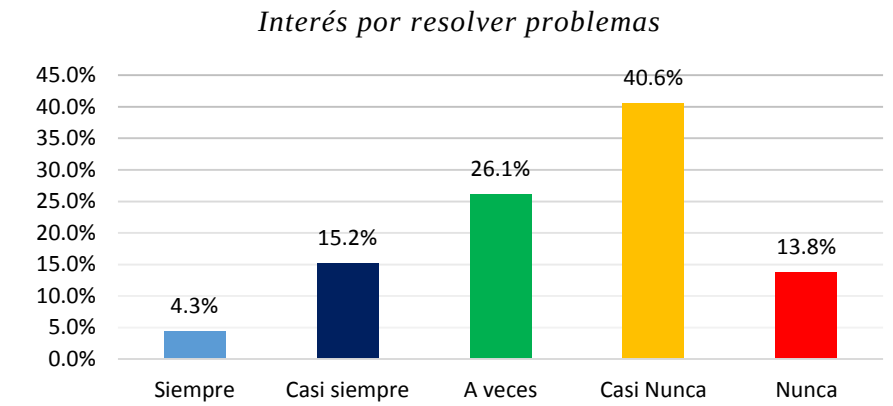
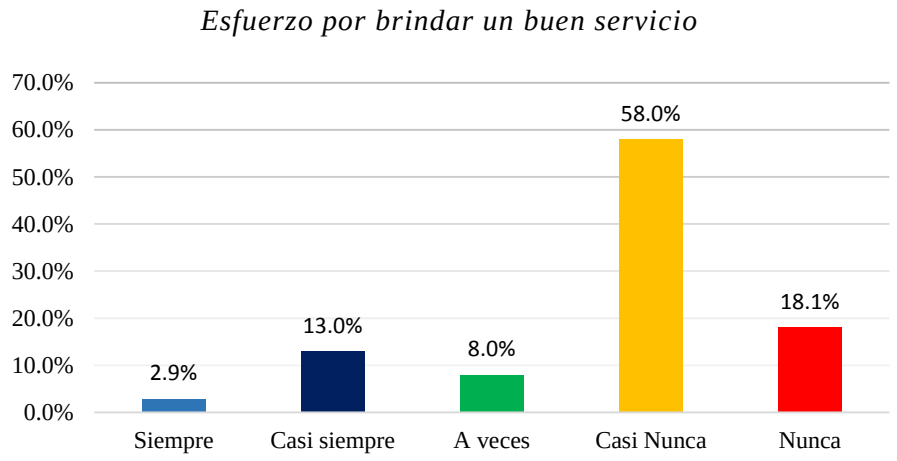


Figura 1: Los encuestados se encuentran insatisfechos, pues el 40.6% consideran que en el cementerio casi nunca cumplen lo que prometen, seguido por un 26.1% que considera que a veces y en menor cantidad, solamente el 4.3 % considera que siempre cumplen lo que prometen.
Fuente: Elaboraciòn Propia



Fifura 2: Encontramos que en su mayoría representado por un 58% los encuestados se encuentran insatisfechos ya que consideran que en el cementerio casi nunca se esfuerzan por brindar un buen servicio, seguido por un 18.1% que considera que nunca, a diferencia del 13% que considera que casi siempre y el 2.9% que considera que siempre.
Fuente: Elaboraciòn Propia

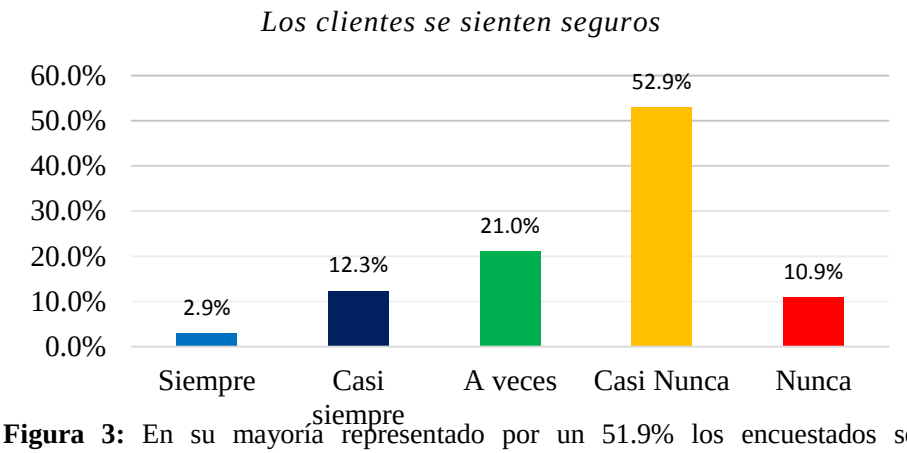


Figura 3: En su mayoría representado por un 51.9% los encuestados se encuentran insatisfechos ya que consideran que en el cementerio casi nunca se sienten seguros, seguido por un 21% que considera que a veces, y en menor cantidad el 2.9% que considera que siempre.
Fuente: Elaboraciòn Propia

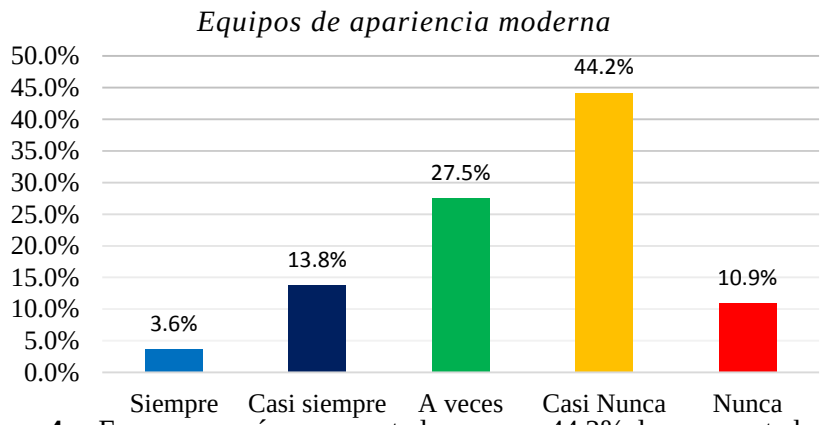


Figura 4: En su mayoría representado por un 44.2% los encuestados se encuentran insatisfechos ya que consideran que en el cementerio los equipos no son modernos, seguido por un 27.5% que considera que a veces, y en menor cantidad el 3.6% que siempre.

Resultados más importantes encontrados en el estudio de mercado de la investigación.

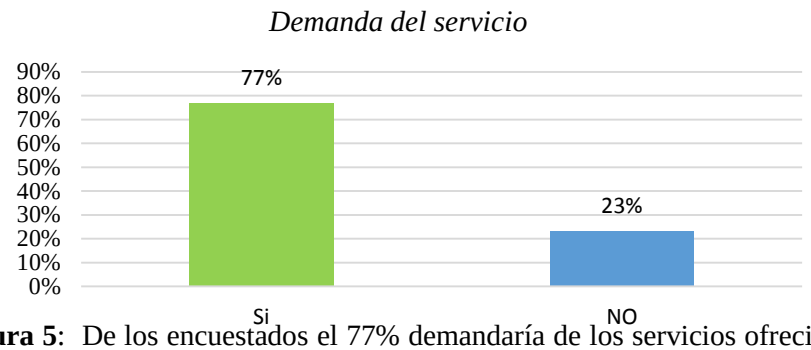


Figura 5: De los encuestados el 77% demandaría de los servicios ofrecidos por el nuevo cementerio a diferencia del 23 % afirma que no.
Fuente: Elaboraciòn Propia

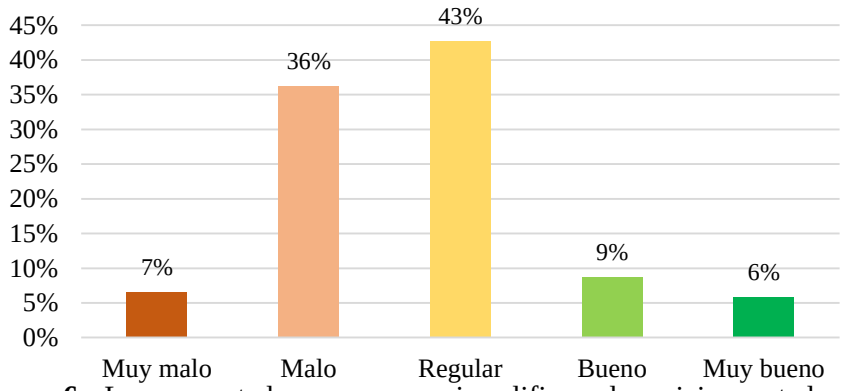


Figura 6: Los encuestados en su mayoria califican el servicio prestado por el cementerio como regular y malo con un 43% y 38% respectivamente, a diferencia de un 9% que califica como bueno y un 6% como muy bueno.
Fuente: Elaboraciòn Propia

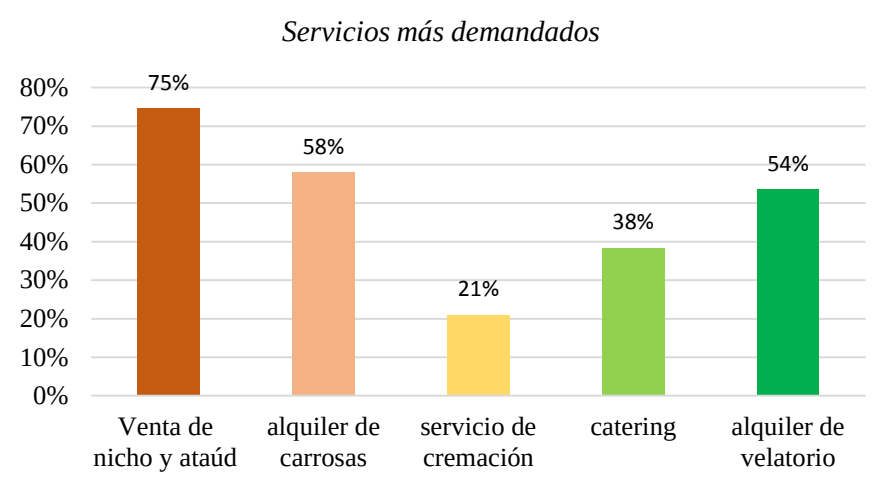


Figura 7: Entre los servicio preincipales que la poblacion demandaria del cementerio se encuentran la venta de nicho la cual demandaría el 75 % seguido por el alquiler de velatorio demandado por el 54% y el alquiler de carroza con 58% .
Fuente: Elaboraciòn Propia

4 Discusiones

Al analizar la satisfacción del cliente en relación a los servicio mortuorios en la cuidad de Cutervo se encontró que en base a las 5 dimensiones consideradas, los clientes se encuentran insatisfechos; esto debido a que los encuestados sienten que no se cumplen las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, a diferencia de las dimensiones de fiabilidad y empatía las cuales solo se cumplen en ciertos aspectos, pero no del todo.

Teniendo en cuenta la percepción de fiabilidad se obtuvo que los encuestados se encuentran satisfechos en relación al cumplimiento del servicio en el tiempo prometido y la realización del servicio bien a la primera vez, aspectos en los que un 38% y 34% respectivamente consideran que esto se cumple casi siempre a diferencia de los aspectos de esfuerzo por brindar un bien servicio y si sienten un sincero interés por parte de los trabajadores por resolver los problemas del cliente, en los cuales los encuestados se encuentran insatisfechos pues el 58% y 40% respectivamente consideran que solo a veces se cumple con esto. Con lo cual se puede decir que en esta dimensión los clientes no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos. Esto se ve reflejado cuando al momento de realizar el servicio, este se realiza en el día y hora establecido, pues por tratarse de realizar un entierro esto no se puede postergar pero muchas veces ocurre que al presentarse un problema y los clientes necesitan a los trabajadores para que los resuelvan, estos no están en el cementerio, ya que la oficina se encuentra muy alejada del cementerio y solo hay una persona encargada de brindar información en las instalaciones del camposanto. Ávila (2011) afirmó que la fiabilidad es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales. Por tanto, se puede concluir que existe relación entre la calidad de servicio percibido por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos.

Al analizar la percepción de la seguridad encontramos que a diferencia de la dimensión anterior, los encuestados de encuentran insatisfechos pues el 52.9% afirmó casi nunca se siente seguro en las instalaciones del cementerio, así como en su mayoría afirmaron que los trabajadores casi nunca tienen un comportamiento confiable, ni son amables con el cliente; pero sí reconocen que los empleados casi siempre tienen los conocimientos para brindarle un buen servicio. Esto se debe a que el cementerio se encuentra en las afueras de la ciudad y no es un área completamente cerrada, ya que cuenta con la construcción de la parte frontal y un área lateral, estando descubierto una parte lateral y la parte trasera, las cuales son de fácil acceso; además no existe vigilancia permanente, solo un cuidador durante las noches. González (2006) precisó al referirse a la seguridad que la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente. Es por eso que la seguridad es una dimensión indispensable para la satisfacción del cliente puesto que fortalece la amabilidad y el interés que le ponen los empleados a los clientes que asisten al establecimiento

En relación a la percepción de elementos tangibles se obtuvo que en su mayoría los encuestados de encuentran insatisfechos puesto que consideran que casi nunca perciben equipos de apariencia moderna, instalaciones atractiva, elementos materiales atractivos así como empleados con apariencia pulcra. Esto se debe a que el cementerio no tiene realizado todos los acabados, existen paredes sin pintar, pisos sin terminar; así mismo los tachos de basura no están en buen estado y no se cuenta con el servicio de agua todo el día.

En relación a la percepción de capacidad de respuesta se obtiene que los encuestados de encuentran insatisfechos, ya que el 52% considera que los trabajadores nunca están dispuestos a ayudarlo, así como también casi nunca están demasiado ocupados para atenderlos y casi nunca ofrecen un servicio rápido. Sin embargo encontramos que casi siempre les comunican cuando concluirá el servicio. Esto se debe a que no existen trabajadores permanentes en el cementerio y por lo tanto no pueden ayudarlos cuando es necesario. Jaráiz y Pereira (2014) sostuvieron que la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y la capacidad de proporcionar un servicio ágil y rápido esto realmente indica lo importante que es la disponibilidad que debe tener el trabajador para ayudar al cliente y para proveer el servicio con prontitud, lo que en el cementerio no se está cumpliendo.

En la percepción de la empatía encontramos que los encuestados se encuentran satisfechos en relación a que les ofrecen una atención individualizada pues en su mayoría indicaron que esto siempre se cumple así como también el cementerio cuenta con empleados que ofrecen atención individualizada y el horario les parece un horario conveniente; sin embargo se encuentran insatisfechos en relación a que sienten que casi nunca comprenden sus necesidades como clientes, al igual que casi nunca se preocupan por ellos. Esto se debe a que al momento de contratar los servicios del camposanto existe personal que atiende a cada cliente brindando información detallada de todos los servicios que ofrecen, del mismo modo el cementerio está abierto desde muy temprano. Pero sienten que no comprenden sus necesidades y no se preocupan de ellos ya que en el cementerio existen ciertas normas con las cuales los clientes no están de acuerdo, entre ellas está que solamente se pueden llevar flores artificiales y no se permite la utilización de floreros ajenos a los que ofrece el cementerio, del mismo modo no se permite la colocación de lápidas que no hayan sido compradas en el mismo cementerio. Ongallo (2007) afirmó que Empatía es la capacidad de entender cómo piensa o siente otra persona, sin que sea preciso estar de acuerdo con ella ni confundirse o identificarse con su situación actual. Se respeta a la persona y en el fondo la afirmamos: empatizamos. Referente a esto se puede notar que la empatía es un punto importante para poder entender al cliente ante cualquier situación y así lograr su satisfacción

Así mismo al nivel de aceptación para la creación de un cementerio privado en la cuidad de Cutervo es muy alto, pues el 77% de los encuestados afirma que demandaría de los servicio ofrecidos, esto se debería en gran parte a que consideran que el servicio brindado por la competencia es para el 43% es regular y malo

para el 36 % de los encuestados. Por otro lado los servicios más demandados por la población serían la venta de nicho la cual demandaría el 75 % seguido por el alquiler de velatorio demandado por el 54% y el alquiler de carroza con 58%.

5 Conclusiones

Los pobladores de la ciudad de Cutervo se encuentran insatisfechos con los servicios mortuorios ofrecidos en la ciudad, esto debido a que el cementerio existente no cumple con las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta.

Los aspectos más influyentes para la insatisfacción de los pobladores cutervinos son el poco esfuerzo por dar un buen servicio a los clientes, la falta de compresión de necesidades de los clientes y la seguridad que este pueda ofrecer.

El VANE para este proyecto resulta positivo en S/. 1542755 el VANF en S/ 1986254, la TIRE fue de 78.48%, la TIRF fue 89.94%, porcentajes mayores a sus tasas de descuento 19.14% y 12.92%, respectivamente; por lo que el proyecto se acepta como viable. El periodo de recuperación de la inversión es al primer año.

6. Referencias

Almonte,L & Lugo, E. (2016). Implementación de cementerio privado en Trujillo. Universidad privada de ciencias aplicadas. Trujillo, Perú.

Bastos, A. (2006). Fidelización del cliente. España: Ideas propias.

Berné, C.; J. Mújica y M. J. Yagüe (1996). La Gestión Estratégica y los Conceptos de Calidad Percibida, Satisfacción del Cliente y Lealtad. España: Economía Industrial.

Gómez, D. (1994). La morada de los vivos y la morada de los muertos. Murcia, España: Secretariado de publicaciones.

Gonzales, P. (2016). La formación de conceptos en ciencias y humanidades. México: Siglo xxi editores.

Kotter, J & Heskett J. (1995). Cultura de empresas y rentabilidad. Madrid, España: Ediciones días de Santos.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). Fundamentos del Marketing. 11va Ed. México: Prentice Hall.

Llerena, O. (2010). Estudio de factibilidad para la construcción de un cementerio privado en la ciudad de esmeraldas. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.

Miranda, J. (2005). Gestión de proyectos. Bogotá, Colombia: MM Editores.

Navarro, Z. & Sandoya, D. (2013). Estudio de factibilidad para implementación de un camposanto que ofrezca servicios exequiales en la ciudad de milagro. Universidad estatal de milagro, Ecuador.

Ramírez, E. & Cajicas, M. (2004).Proyectos de inversión competitivos. Colombia: Palmira.

Sapag, N. (2007). Proyectos de inversión: Formulación y evaluación. México: Pearson educación de México.

Seto, D. (2004). De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. Madrid, España: ESIC Editorial.

Universidad de Almería (2012). Servicio de planificación, evaluación y calidad de los servicios. España. Obtenido en septiembre 05, 2015, Recuperado de: http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@biblioteca/documents/actividad/biblio_encuestas_satisfaccion_2012.pdf

Vega, M. (2015). Estudio de factibilidad para la creación de un campo santo privado en la parroquia el Carmen, cantón la maná, año 2014. Universidad técnica estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

Vergara, J.; Quesada, V. & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Chilena de Ingeniería. Vol. 19 (3); 420-428

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] Autores [ ]

Heredia Gálvez, Elda

Apellidos y nombres

41937752	2142815905	Distancia
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN CEMENTERIO PRIVADO, EN UNA PROVINCIA DE CAJAMARCA 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Heredia Gálvez Elda

DNI N° 41937752

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 06 de Agosto del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

ELDA HEREDIA GALVEZ, con DNI: 41937752.

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN CEMENTERIO PRIVADO, EN UNA PROVINCIA DE CAJAMARCA 2018., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de licenciada(o) , de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
HEREDIA GALVEZ, ELDA	41937752	